

SENSIBILI  
RESILIENTI  
INNOVATORI



Nella Dichiarazione non finanziaria 2020 sono rendicontati attività e risultati raggiunti da Gruppo CAP in un anno segnato dalle misure di contenimento del Covid-19, un anno che ha messo a dura prova imprese e persone.

Con ben 504 mila ore in home working (il 37,2% delle ore totali lavorate) Gruppo CAP ha continuato, nonostante tutto, a garantire un servizio essenziale ai cittadini, proseguendo con una politica di investimenti ambiziosa, che ha superato la soglia dei 100 milioni di euro impiegati per sviluppo e crescita. La tecnologia e l'innovazione sono state fondamentali in questo contesto e il ruolo che il digitale ha assunto continuerà a guidare e sostenere le scelte di sostenibilità di Gruppo CAP. Altrettanto importante e inarrestabile è stata e sarà la transizione green e l'impegno per un'economia circolare che permetta un riuso delle risorse sempre più efficiente e la riduzione degli sprechi.

Il 2020 è stato l'anno di definitiva concretizzazione del progetto BioPiattaforma di Sesto San Giovanni, che rappresenta uno dei fiori all'occhiello nazionali nel recupero circolare dei fanghi di depurazione. Una tappa essenziale in un percorso che ha già visto CAP ridurre progressivamente l'uso della discarica (impiegata nel 2020 solo per il 5%) e aumentare rispetto all'anno precedente la produzione di biometano da fanghi (+ 84%) e il riuso dell'acqua depurata (+ 1,2%).

Gruppo CAP è cresciuto negli ultimi anni grazie a un confronto continuo con tutti i portatori di interesse: solo per mezzo di questo dialogo è stato possibile costruire un Piano di sostenibilità che indirizza le scelte strategiche dell'azienda e un modello di risk management che ha consentito al Gruppo di crescere e fare innovazione nonostante la pandemia.

Fare impresa pubblica seguendo i principi di sostenibilità significa garantire la continuità del business nel rispetto dei cittadini, del territorio e dell'ambiente. È quello che Gruppo CAP fa ogni giorno grazie all'impegno e alla forza di tutte le persone che vi lavorano.



Scarica qui  
la Dichiarazione non  
finanziaria completa



DNF - Bilancio di Sostenibilità 2020 in sintesi

Agire oggi,  
pensare  
al domani



SEN  
SI  
BI  
LI

## Ripensare la società per una crescita sostenibile

Ascoltare tutti, confrontarsi nel merito e poi guidare i processi: è innanzitutto questa capacità di relazione a rendere sensibile una public utility come CAP. La cura di vecchie e nuove fragilità che investono il capitale economico, sociale e ambientale può avvenire soltanto coniugando sostegno e innovazione tecnologica, tutela nel momento della difficoltà e spinta al cambiamento. Le tante iniziative messe in campo in quest'anno così complicato rappresentano il modo di CAP di contribuire alla ricostruzione che verrà: transizione ecologica, innovazione sociale e sviluppo digitale si fondono per ridisegnare i servizi di pubblica utilità e restituire valore a territori e comunità.



Guarda l'intervista  
a **Stefano Epifani**,  
docente di Internet Studies  
all'Università La Sapienza  
di Roma, sull'interconnessione  
tra sostenibilità e innovazione  
tecnologica.

## Attenzione

In seguito all'emergenza Covid-19 Gruppo CAP ha introdotto numerose misure a beneficio degli stakeholder, da protocolli specifici e iniziative dedicate alle persone in azienda all'evoluzione dei rapporti con partner e fornitori, fino ad agevolazioni concrete per utenti e comunità.

## Consapevolezza

Gruppo CAP guarda con senso di responsabilità e coraggio alle sfide del prossimo futuro. Il valore aziendale non può che essere il risultato dell'investimento sulle persone che ogni giorno fanno vivere l'impresa e danno significato alla missione e alla visione aziendali.

## Fiducia

Garantire acqua di qualità, sicura e controllata, sempre e a tutti. Questi sono i cardini dell'impegno del Gruppo, per instaurare un rapporto di fiducia con i propri utenti e con la comunità di riferimento. Comunicazione trasparente, innovazione e coinvolgimento attivo guidano le azioni di CAP.

887 persone  
lavorano in CAP



19.341 ore  
di formazione  
per un investimento  
di 113.213 EUR

105,3 Mio  
di EUR di investimenti



56,2 EUR investimento  
per abitante per anno

11,9% ammortamenti  
per investimenti  
a valore condiviso

10 Mio di EUR  
stanziati per supportare  
i Comuni e gli ospedali  
della Città metropolitana  
di Milano



RES  
ILI  
ENTI

## Cambiare paradigma per salvare la Terra

Ambiente, sviluppo e salute: è in questo triangolo che si gioca la sfida della resilienza, una sfida resa ancora più urgente dalla pandemia. Una nuova economia dovrà essere caratterizzata da maggiore sostenibilità ed è in questo quadro che si collocano le azioni di Gruppo CAP per fare della bioeconomia circolare una missione industriale, ambientale e sociale: tutelare il suolo, proteggere la risorsa idrica, garantire la qualità dell'acqua e investire crescenti risorse per innovare i processi produttivi. In tal senso il progetto BioPiattaforma di Sesto San Giovanni rappresenta il simbolo di questa nuova era ed è fonte di orgoglio per tutta la comunità che contribuisce a una reale transizione ecologica del territorio.



Guarda l'intervista  
a **Catia Bastioli**,  
Amministratore Delegato  
di Novamont e Presidente  
di Kyoto Club, sui temi  
dell'economia circolare  
e della bioeconomia.

## Proteggere

Investimenti e innovazione sostenibile sono gli strumenti usati da CAP per proteggere una risorsa essenziale per l'uomo e per il pianeta. L'impegno si concretizza attraverso un'efficiente gestione della rete, una costante attenzione alla qualità dell'acqua e l'applicazione delle tecnologie più evolute per ridurre le perdite.

## Difendere

Il Gruppo si impegna ogni giorno nell'attenta gestione delle acque meteoriche e nell'adozione di soluzioni utili a garantire il giusto drenaggio del suolo e l'alta qualità dell'acqua depurata: un'azione meticolosa e preziosa per difendere la risorsa idrica e rendere sostenibili e resilienti le città del futuro.

## Ridurre

Gruppo CAP prosegue con determinazione nella direzione di un futuro in cui si consumino meno acqua ed energia, i rifiuti vengano trasformati e reimmessi nella filiera e le risorse naturali siano gestite con trasparenza ed efficienza per il bene del pianeta e dei suoi abitanti.

6.442 km rete  
acquedottistica

713 pozzi

257,9 Mio  
di m<sup>3</sup> acqua prelevata

207,42 l  
consumo pro-capite  
giornaliero

346,3 Mio di m<sup>3</sup>  
di acqua reflua trattata

59.099,4 ton  
di fanghi prodotti  
di cui il 45% riutilizzati  
in agricoltura

40 impianti  
di depurazione

6.615 km di rete  
fognaria e collettori



INN  
OV  
AT  
ORI

## Capire il presente per guardare al futuro

L'emergenza sanitaria, economica e sociale che ha caratterizzato il 2020 ha confermato quanto sia lungimirante governare il presente provando ad anticipare gli scenari futuri. Ecco perché per Gruppo CAP un asset fondamentale della strategia di sostenibilità è il settore Ricerca e Sviluppo, che si è ulteriormente potenziato proprio in questo ultimo anno, anche continuando a sviluppare programmi di incubazione e selezionando le startup più innovative. Grazie a un legame sempre più stretto con Università ed Enti di ricerca italiani e internazionali, CAP sta implementando tecnologie e sistemi nuovi con i quali trasformare gli impianti di depurazione in asset della bioeconomia, per sostenere la transizione energetica.



Guarda l'intervista  
a **Giorgio Metta**,  
Direttore Scientifico dell'Istituto  
Italiano di Tecnologia (IIT),  
che affronta temi quali  
innovazione, robotica  
e intelligenza artificiale.

## Migliorare

La crescita esponenziale del processo di digitalizzazione rappresenta una delle maggiori sfide del presente e ha avuto un ulteriore slancio correlato all'evento pandemico. Questa evoluzione costituisce un'opportunità per orientare imprese e società verso un modello di sviluppo sostenibile.

## Avanzare

Per Gruppo CAP è cruciale costruire e far crescere un solido sistema di relazioni con aziende, Università, istituti di ricerca e associazioni. Condividere le migliori pratiche, sviluppare partnership industriali e confrontarsi con realtà non profit sono azioni in grado di generare valore per l'azienda e per l'intera collettività.

## Precorrere i tempi

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

287.035 contratti totali  
di cui il 79% domestici



Circa 125 Mila  
utenti con bolletta online,  
pari al 43,5% del totale.

3.614 km di rete  
acquedottistica monitorati  
per l'individuazione  
delle perdite



575 impianti  
di acquedotto,  
circa il 96% del totale,  
gestibile da remoto

Sinergie industriali  
basate sui principi  
dell'economia circolare  
e della bioeconomia

Realizzazione di una  
Control Room per  
l'integrazione dei dati  
provenienti da tutti  
gli applicativi aziendali



## Chi siamo

L'eccellenza della tua acqua, la trasparenza del nostro lavoro: da oltre 90 anni il nostro impegno di ogni giorno. Gestiamo il servizio idrico integrato della Città metropolitana di Milano nel rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e partecipazione. Gruppo CAP è il gestore del Servizio Idrico Integrato in 154 comuni appartenenti alla Città metropolitana di Milano e alle Province di Monza Brianza, Pavia, Como e Varese. L'azienda serve un bacino di utenza di circa 2,5 milioni di cittadini, si colloca tra i principali operatori italiani del Servizio Idrico Integrato ed è la prima monouility per patrimonio nel panorama nazionale.

## La cartina di tornasole su cui misurarci: la matrice di materialità

La matrice di materialità visualizza i temi considerati più rilevanti da Gruppo CAP e dai suoi stakeholder. Grazie a un processo di ascolto e dialogo all'interno e all'esterno dell'azienda sono emersi come "materiali" 10 temi. Tra questi si collocano come prioritari gli aspetti tradizionali del Servizio Idrico Integrato (ad esempio la qualità dell'acqua del rubinetto, la gestione dei rischi ambientali, la soddisfazione dell'utente), ma acquisiscono crescente rilevanza anche quelli legati agli aspetti di digitalizzazione e implementazione delle tecnologie smart. Le misure di contenimento del Covid-19 hanno impattato sulle attività dell'azienda, così come sull'intera società e sulla vita di ognuno. I risultati raggiunti da CAP, anche in un anno così difficile, confermano la solidità del Gruppo e la sua capacità di affrontare eventi inaspettati grazie alla sensibilità, alla resilienza e alla capacità di innovare, che stanno alla base della sua strategia.

## I 19 TEMI INDIVIDUATI

### SENSIBILI

- Qualità dell'acqua del rubinetto
- Soddisfazione e responsabilità dell'utente
- Comunicazione efficace e trasparente
- Soluzioni vicine alle persone
- Utenze deboli e accesso universale
- Inclusione e pari opportunità
- Salute e sicurezza sul lavoro sulla filiera
- Valorizzazione del lavoro

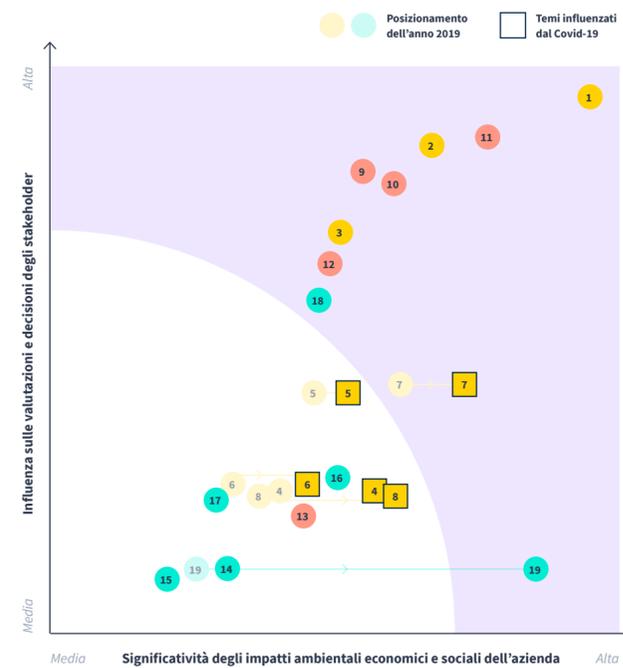
Temi materiali    Temi rilevanti

### RESILIENTI

- Chiudere il cerchio
- Territori resilienti e gestione grandi rischi
- Qualità dell'acqua depurata
- Riduzione delle perdite
- Gestione etica e trasparente del business

### INNOVATORI

- Digitalizzazione del servizio
- Cultura digitale
- Innovazione e sostenibilità nella filiera
- Fare rete
- Nuove tecnologie per reti e impianti smart
- Cybersecurity



## Coinvolgimento degli stakeholder



## CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

### 6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



#### Sostegno alle utenze deboli

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

**Agevolazioni per utenti e comunità**

#### Collaborazione fra gestori

Adesione a **Water Alliance**

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

#### Conformità dell'acqua potabile e depurata

**99,63% conformità acqua potabile** (indicatore M3b ARERA)

**98,9% media nazionale**  
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

**97,59% conformità acqua depurata** (indicatore M6 ARERA)

**79,4% media nazionale**  
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

Adesione al **Water Safety Plan**

#### Riduzione delle perdite idriche

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

**40,3% media nazionale**  
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

**Azioni per la riduzione delle perdite**

#### LEGENDA

Risultato raggiunto nel 2020

Benchmark di riferimento

Approfondimento all'interno della Dichiarazione non finanziaria completa



Scopri il Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP



Scopri tutti gli obiettivi SDGs sul sito ASVIS



#### Presenza femminile in azienda

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

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



#### Energia prodotta da fonti rinnovabili

**94,1% energia elettrica da fonti rinnovabili**

**18,2% media nazionale**  
FONTE: EUROSTAT 2019



#### Sostegno alla comunità

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



#### Progetti sostenibili e inclusivi

**BiopiattoformaLab di Sesto San Giovanni**

Partecipazione attiva per l'avvio del progetto



#### Adeguamenti alle nuove normative Covid-19

**Iniziativa a supporto dei lavoratori** per la gestione della situazione emergenziale

#### Infortuni

**4,81% Indice di frequenza infortunio**

**14,5% media nazionale**  
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

#### Smart working

**550 persone** (pari al 86,5% del personale d'ufficio)

**504 Mila ore** di smart working



#### Investimenti pro-capite

**56,22 EUR/abitante/anno**

**46 media nazionale nei servizi idrici**  
FONTE: REPORT UTILITALIA 2021

#### Digitalizzazione

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

**96% degli impianti di acquedotto gestiti da remoto**

**Innovazione tecnologica**



#### Riutilizzo dell'acqua

**120.317.807 m³ acqua reflua riutilizzata**

**Consumo 207,42 l consumo pro-capite giornaliero**

**223,83 media nazionale**  
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

#### Recupero dei rifiuti

**68% dei rifiuti prodotti recuperato**

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



#### Carbon Neutrality

**100% di emissioni compensate**

Compensazione generata con progetti in Paesi in via di sviluppo



#### Creare valore condiviso

**11,9% degli investimenti è a valore condiviso**