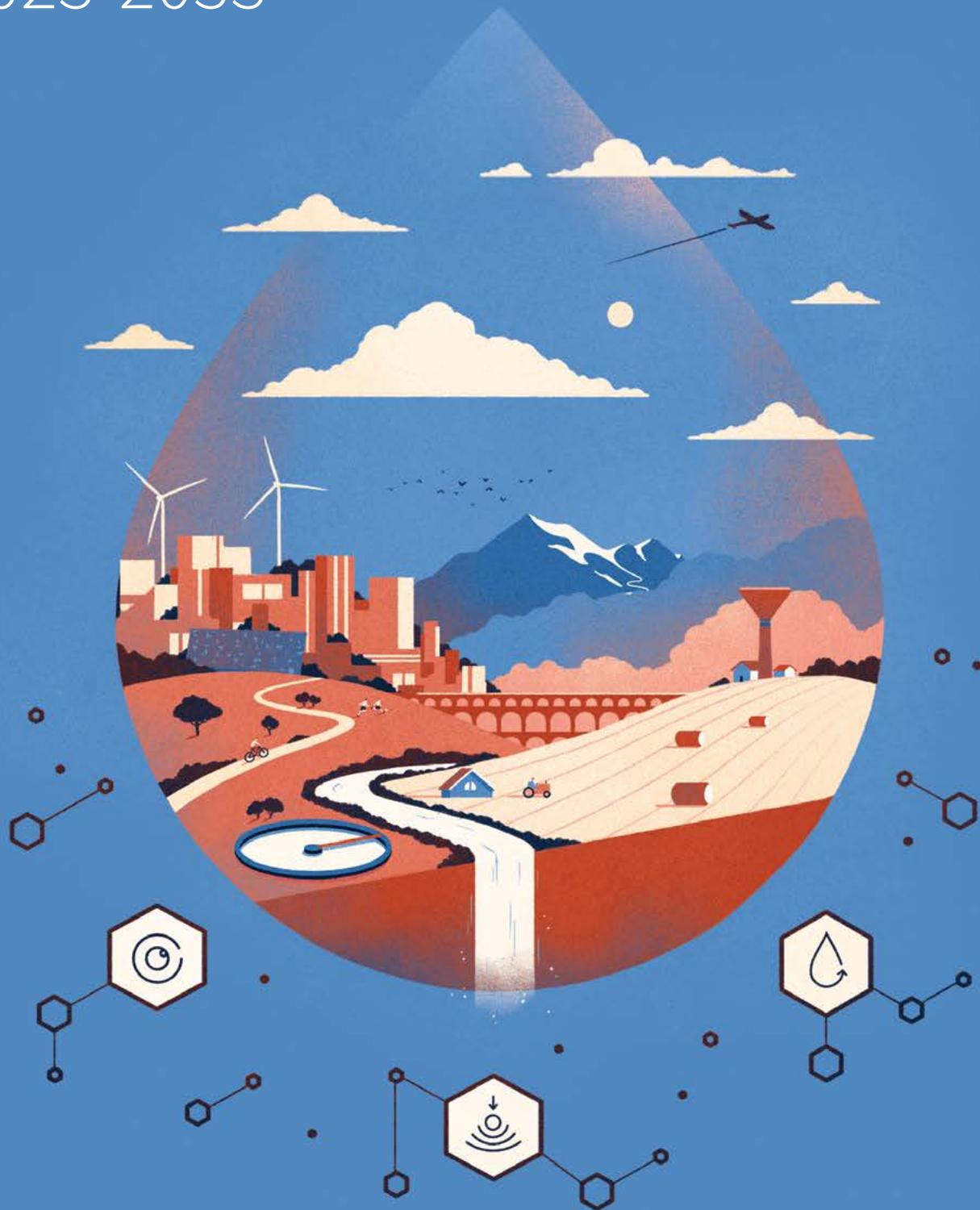


# PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2023-2033



SENSIBILI - RESILIENTI - INNOVATORI



# Sommario



<b>Da utility dell'acqua a green utility</b>	<b>4</b>	<b>Resilienti</b>	<b>36</b>
I risultati 2019-2022	8	Decarbonizzazione ed economia circolare	37
La strategia di sostenibilità di Gruppo CAP	12	Proteggere la biodiversità e la risorsa idrica	39
Un Piano, 3 Pillars, 9 Macro-obiettivi	24	Città resilienti e sostenibili	42
<b>Sensibili</b>	<b>26</b>	<b>Innovatori</b>	<b>44</b>
Consumare meno, consumare meglio	27	Sostenibilità digitale	45
Facile come bere un bicchiere d'acqua	29	Catena del valore sostenibile	47
Sempre più vicini alle esigenze delle persone	32	Guidare il cambiamento attraverso l'innovazione	49





Da utility dell'acqua  
a green utility

In quest'epoca caratterizzata dalla crisi climatica e da un'instabilità sociopolitica che ha destrutturato convinzioni che sembravano consolidate fino a pochi anni fa, noi di CAP abbiamo scelto di investire nella trasformazione del settore idrico e ambientale, integrando la sostenibilità nella nostra strategia industriale. Siamo così diventati nel tempo una **green utility** capace di abilitare la transizione green del territorio e di porre le basi di un **futuro più sostenibile** per le **generazioni future**.

È a partire da queste considerazioni che, già nel 2019, abbiamo avviato la redazione di un Piano di Sostenibilità organico, consapevoli di come fosse fondamentale garantire la sostenibilità della nostra azione industriale nel lungo termine a fronte dei cambiamenti climatici, sociali e di mercato. Oggi, dopo cinque anni, facciamo i conti con un mondo diverso, in cui prima l'epidemia di Covid e, dopo, la crisi dei processi globali, hanno trasformato il contesto economico in cui le organizzazioni si trovano a interagire. Da qui nasce l'esigenza di un aggiornamento della nostra strategia, che assume la portata di un ripensamento più complessivo alla luce dei cambiamenti e della crescita vissuta dall'azienda in questi anni.

Da tempo, infatti, noi di Gruppo CAP abbiamo compreso l'importanza cruciale di preservare e proteggere le risorse naturali per garantire un ambiente sano e prospero per tutti. La crescita del Gruppo è guidata dall'intenzione di adottare **soluzioni innovative e responsabili** per affrontare le sfide **ambientali, sociali ed economiche** oggi sempre più urgenti.

## Prima di tutto l'acqua

Per noi di CAP l'acqua rappresenta il principio e la ragione del nostro agire, fin dal lontano 1928, anno in cui l'azienda è nata per portare l'acqua nelle case dei milanesi. È l'acqua a essere da sempre al centro della nostra strategia industriale.

Oggi la crisi climatica ha messo in luce quanto la risorsa idrica sia strategica e vitale. L'aumento delle temperature medie, l'incremento probabilistico di fenomeni siccitosi prolungati e di eventi meteorologici estremi, costringono l'intero comparto del servizio idrico a ripensare la propria strategia integrando nei piani industriali azioni di mitigazione e adattamento. È evidente, dunque, come le scelte fatte nel corso degli ultimi anni ci abbiano consentito di maturare un approccio innovativo e di allargare il perimetro del servizio idrico ad ambiti contigui come la gestione del rischio idraulico, la progettazione e la realizzazione di infrastrutture destinate ad aumentare la resilienza del territorio e la produzione di energia da fonti rinnovabili. Ridurre l'impatto ambientale, promuovere l'efficienza energetica, investire nelle fonti rinnovabili, favorire l'innovazione tecnologica e le partnership virtuose, garantire la crescita e lo sviluppo delle nostre persone, supportare lo sviluppo delle comunità, rafforzare la propria governance di sostenibilità sono tutte azioni che riflettono, dunque, la nostra **volontà di essere un motore del cambiamento**. È per questo che ci impegniamo per costruire un futuro in cui l'acqua sia una risorsa preziosa e gestita con cura, l'energia sia prodotta in modo sostenibile e le comunità prosperino in armonia con l'ambiente circostante.





## La sostenibilità digitale e le persone

In questo contesto di **ricerca continua di innovazione**, la nostra sfida è quella di diventare leader di un servizio idrico tecnologicamente avanzato, gestito grazie a reti digitalizzate che consentono di monitorare in tempo reale la complessa varietà dei parametri chimici, fisici e gestionali dell'acqua che scorre nelle condutture. Una sorta di rivoluzione se si pensa a quanto poco tecnologica possa sembrare a un profano la rete idrica (poco più che un insieme di tubi). Cosa vera fino a pochi anni fa, oggi le nostre reti idriche non solo incorporano un'avanzata sensoristica e sistemi di telecontrollo, ma sono pronte all'integrazione con l'Intelligenza artificiale che, oltre a consentire analisi predittive sempre più sofisticate, abiliterà a scenari ancora non del tutto esplorati come la completa automazione delle scelte gestionali con la conseguente riflessione profonda sul nuovo ruolo delle persone all'interno dell'azienda.

High tech-human touch è l'espressione usata per descrivere la necessaria crescita del potenziale umano a fronte dello sviluppo tecnologico. E, forse mai come oggi, la

trasformazione dei contesti produttivi genera la necessità di trovare strade per consentire una crescita delle competenze che sono sempre di più trasversali e variegate, anche in un settore, come quello del servizio idrico, tradizionalmente popolato da figure professionali consolidate.

La trasformazione digitale ci impone, inoltre, un ripensamento radicale dei luoghi e delle modalità di lavoro (più smart, più delocalizzate, meno gerarchiche), delle competenze e delle dinamiche di partecipazione e ingaggio dei lavoratori e delle lavoratrici. Non si tratta solo, dunque, di riprogettare i processi e gli spazi, cosa peraltro non da poco, ma occorre comprendere che sono mutati profondamente i meccanismi aspirazionali, autoritativi e valoriali alla base, prima, della scelta del posto di lavoro e, poi, della volontà di proseguire il percorso intrapreso. In questo senso le persone e la loro valorizzazione (attraverso la formazione e le innovative forme di welfare) non possono che essere il cuore di una strategia di sostenibilità che voglia essere insieme digitale e allo stesso tempo capace di riscrivere il rapporto tra l'azienda e le sue persone sulle basi di un sistema fatto di nuovi bisogni e valori da soddisfare e bilanciare, sulla base di una sempre più ampia valorizzazione delle diversità e di un credibile percorso verso l'inclusione.



## Insieme ai nostri stakeholder

Ogni passo che abbiamo compiuto nel trasformare il nostro business rendendolo più sostenibile è stato sostenuto da un **approccio partecipativo**, grazie al coinvolgimento delle parti interessate lungo la catena del valore: dalle nostre persone alla comunità locale, dai fornitori ai clienti. Oggi un dialogo approfondito con gli stakeholder è ancor più necessario, soprattutto alla luce del nuovo ruolo che stiamo assumendo come abilitatori alla transizione green dei territori. Se l'obiettivo è dunque fare dell'acqua e dell'innovazione i pilastri su cui costruire processi di economia circolare, insieme con il passaggio a modelli produttivi sostenibili, la partecipazione di tutti i portatori di interesse è fondamentale per una condivisione del valore prodotto, vera missione di una società interamente pubblica come lo è Gruppo CAP.

Per queste ragioni l'aggiornamento del Piano di Sostenibilità, che è, in fondo, anche una nuova strategia di sviluppo sostenibile della nostra azienda, nasce grazie al concorso di una pluralità di soggetti che hanno tracciato insieme a noi la nuova rotta fino al 2033 e ai quali ci lega un dovere di trasparenza e credibilità. Perché, se è vero che è facile costruire piani e obiettivi mentre è molto più difficile realizzarli, è altrettanto vero che quei piani in cui gli obiettivi vengono facilmente raggiunti sono forse troppo semplicistici o in qualche cosa sbagliati. E non aver raggiunto alcuni obiettivi che c'eravamo dati nel 2019, come si vedrà nel seguito di queste pagine, rappresenta per noi la sfida a fare meglio e di più nei prossimi anni. Perché la sostenibilità non è una medaglia da appuntarsi sul petto, ma un processo continuo, faticoso ed entusiasmante che non ha mai fine, ma solo nuovi inizi.

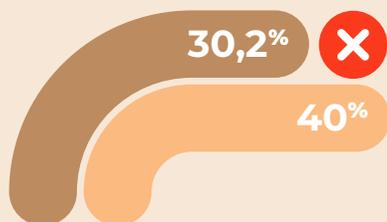


**Il Presidente**  
Yuri Santagostino



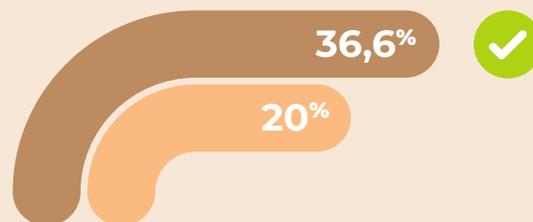
**L'Amministratore Delegato**  
Alessandro Russo

## Facile come bere un bicchiere d'acqua<sup>1</sup>



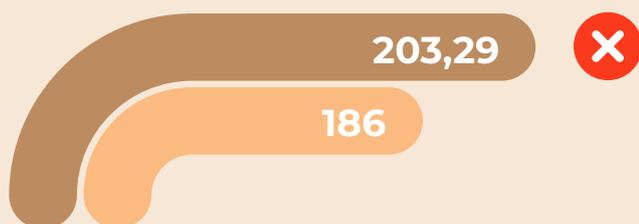
% di utenti CAP che dichiarano di bere solo, o quasi, acqua del rubinetto

## Sempre più vicini alle esigenze della comunità



% di utenze collettive servite con soluzioni su misura rispetto al totale

## Consumare meno, consumare meglio

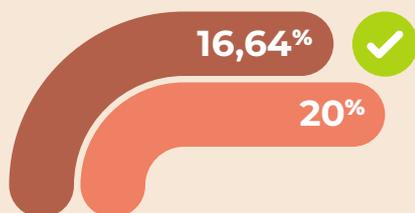


Litri di acqua consumati ogni giorno da ogni residente

● Risultato  
● Target



## Proteggere la risorsa<sup>2</sup>



% di acqua dispersa in rete sul totale immesso

## Città resilienti



Milioni di metri cubi di acqua drenata nel territorio servito

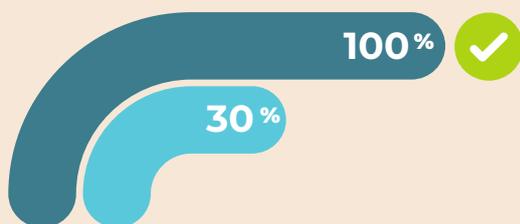
## Chiudere il cerchio<sup>3</sup>



Riduzione delle emissioni di CO2 equivalente

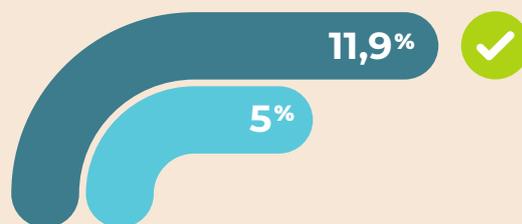


## Un'impresa digitale



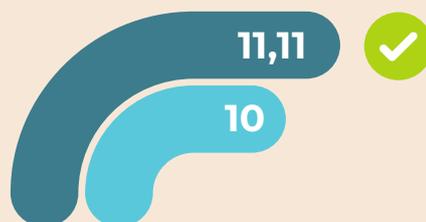
% di servizi disponibili on click solution rispetto alle previsioni

## Creare valore condiviso



% di margine operativo derivato da attività che generano valore condiviso

## Verso un futuro smart



Milioni di euro spesi in automazione e robotica

 Risultato  
 Target

 Risultato  
 Target

<sup>1</sup> Dato rendicontato sulla base della survey annuale Customer Satisfaction di CAP.

<sup>2</sup> Le perdite sono state calcolate al netto degli errori di misura dei contatori d'utenza. La percentuale del volume di acqua dispersa nella rete sul totale di acqua immessa in rete è dunque calcolata con la seguente formula a partire dalle voci di bilancio idrico  $(WLTOT - Werr) / \Sigma WIN$ . Si precisa invece che, per l'indicatore M1b, le perdite idriche percentuali risultano essere pari a 20,49 nel 2022.

<sup>3</sup> Il target di -12% era stato fissato sulla base di un precedente obiettivo sulle emissioni (-40% rispetto a baseline 2018) ormai superato grazie alla definizione di nuovi target emissivi in logica Science Based Target. Per tale ragione l'obiettivo non è stato rendicontato nell'anno 2022.

Il Piano di Sostenibilità elaborato nel 2019 prevedeva 9 macro-obiettivi suddivisi in 3 pilastri. Oggi, alla luce dei primi 4 anni di lavoro (2019, 2020, 2021 e 2022), possiamo ragionevolmente dire che la strategia adottata è risultata credibile e che l'azienda ha costruito un percorso per raggiungere i propri obiettivi di sostenibilità integrandoli nella propria azione industriale. Il conseguimento dei target significa in definitiva che gli impegni di sostenibilità si stanno traducendo in azioni concrete che generano impatti positivi sull'ambiente e sulle persone o riducono quelli negativi. Tra i principali successi, si pensi, ad esempio, ai numerosi interventi di drenaggio urbano sostenibile per aumentare la capacità di resilienza dei centri abitati rispetto ai rischi del cambiamento climatico, oppure all'alto tasso di innovazione grazie al quale il ruolo della tecnologia diventa indispensabile per fronteggiare al meglio le sfide ambientali. Su tutti questi fronti, CAP ha attivato progetti per circa 70 milioni di euro con l'obiettivo di rinnovare le infrastrutture, dotandole per esempio di rilevatori in tempo reale della qualità dell'acqua e di sensori per rilevare le perdite. Verrà anche completata la mappatura in 3D di tutte le reti per simulare gli interventi in studio, così da minimizzare l'impatto sul suolo.

D'altra parte, ci sono obiettivi su cui si poteva e si può fare meglio e altri che senza dubbio vanno rivisti per diventare ancora più sfidanti e penetranti nei processi aziendali. Tra questi, quello relativo al **consumo pro capite di acqua**, comportamento che è stato particolarmente impattato dall'epidemia di Covid e dalla revisione delle modalità del lavoro. Oggi le persone vivono molto di più la propria abitazione lavorando in smart working e questo genera un aumento dei consumi domestici.

Anche l'obiettivo relativo al consumo dell'acqua del rubinetto rispetto all'uso dell'acqua in bottiglia è sicuramente un dato critico (a dire il vero per l'intero Paese), anche perché nonostante gli sforzi di comunicazione e di sensibilizzazione, il Gruppo ha ridotto capacità di incidere sui comportamenti individuali.

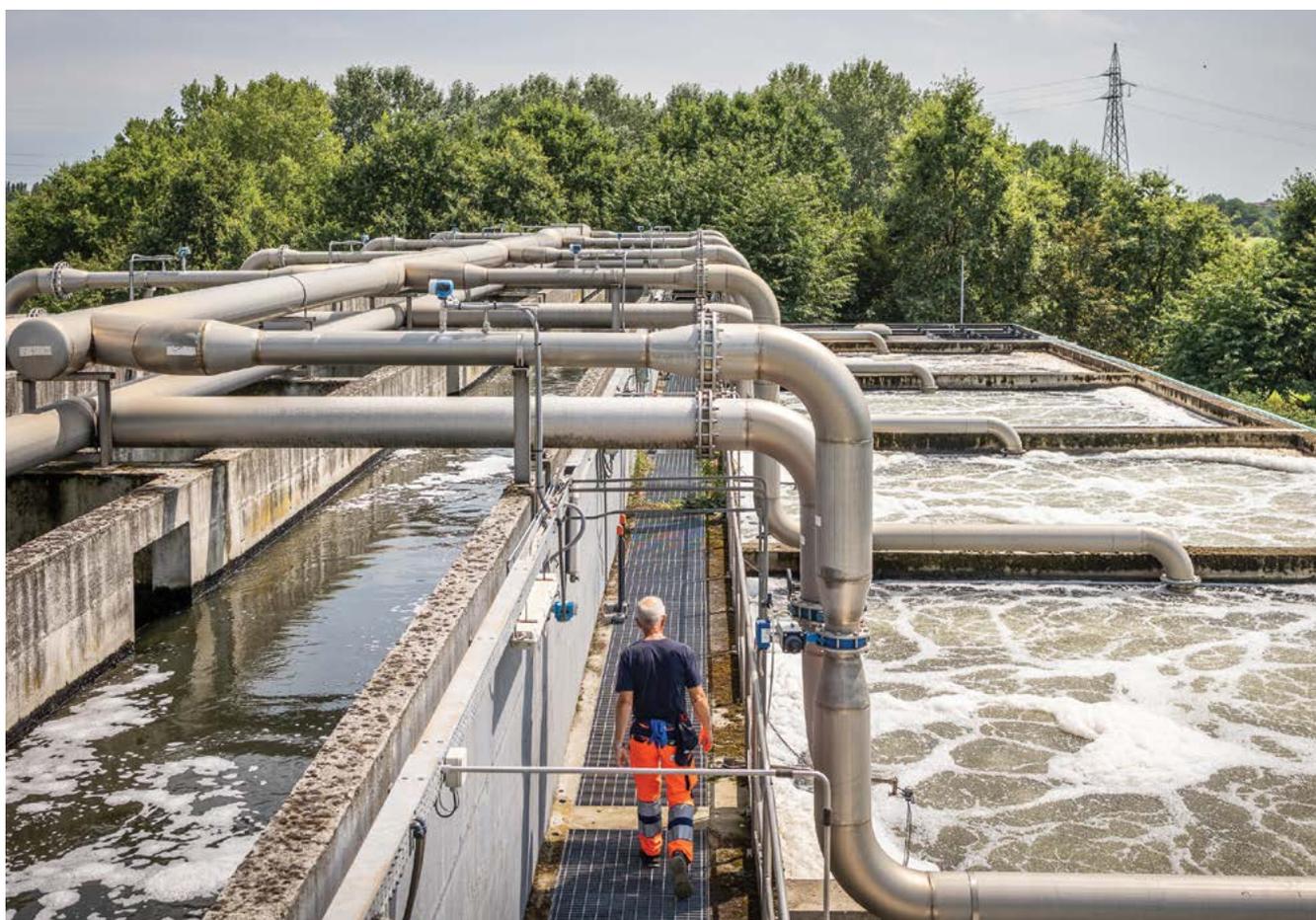
Altro obiettivo su cui occorre una riflessione è senza dubbio quello della **decarbonizzazione**: tema strategico per Gruppo CAP che, proprio a partire dal 2019, ha avviato un percorso per consolidare i propri metodi di calcolo della CO<sub>2</sub> (per questo i numeri del 2019 e quelli rendicontati nel corso degli anni non sono del tutto confrontabili), per giungere a un commitment importante su obiettivi di decarbonizzazione sfidanti. Un impegno che si concretizzerà durante il 2023 con l'adesione a SBTi con target importanti su scope 1 e 2 e su scope 3 per il 2030.

Sulla decarbonizzazione, il Piano di Sostenibilità prevedeva una **riduzione al 2033 del 40% delle emissioni rispetto al 2018**. Tale dato non è rendicontabile attualmente poiché il perimetro e le modalità di calcolo sono variate tra il 2018 e il momento attuale. Il nuovo obiettivo sulle emissioni tiene conto direttamente dei target fissati con SBTi (si veda paragrafo "Decarbonizzazione ed economia circolare).

Altro aspetto su cui è possibile fare meglio è infine quello della **riduzione delle perdite idriche**. Anche se gli obiettivi al 2022 risultano in linea, il target del 15% al 2033 è ancora da raggiungere e sono lontane le best practice europee come la Germania, che già nel 2001 registrava una quota di perdite idriche del 7%. La complessità dell'operazione richiede importanti investimenti e partnership.

*“È necessario superare l’idea per cui l’acqua è una commodity per cui più ne vendo meglio è. Bisognerebbe venderne meno per utilizzare la risorsa in modo efficiente e tutelare la sua salvaguardia. È fondamentale ridurre i consumi idrici sia educando a un utilizzo della risorsa responsabile sia investendo in opere infrastrutturali che consentono di utilizzare la risorsa in modo efficiente e soprattutto di difendersi dagli eventi estremi, sia per quanto riguarda la siccità sia per gli eccessi di acqua. Proteggere la risorsa idrica significa già proteggere la biodiversità”.*

*– Stefano Pareglio, professore ordinario di Economia politica ed Economia dell’ambiente e delle fonti energetiche all’Università Cattolica del Sacro Cuore; Chairman di Deloitte Climate & Sustainability.*



# La strategia di sostenibilità di Gruppo CAP

Nell'attuale panorama globale, caratterizzato da scenari di cambiamento climatico, instabilità geopolitica e crisi sociali ed economiche, le aziende sono spinte a riflettere sulla sostenibilità dei propri business e a intraprendere un percorso di transizione

verso un modello produttivo responsabile e sostenibile. Gruppo CAP da lungo tempo ha abbracciato questa sfida, riconoscendo la sostenibilità come l'essenza stessa del suo modo di agire. Già nel 2019 ha redatto il suo primo Piano di Sostenibilità, definendo obiettivi e azioni da perseguire nel breve, medio e lungo termine, al fine di anticipare e rispondere alle numerose sfide del mercato, e lo ha integrato con la Strategia industriale e il Piano degli investimenti. Un approccio che ha generato una strategia di ampio respiro, con un orizzonte al 2033, articolata in tre macroaree, tre pillars che definiscono l'ambizione dell'azienda:



**Sensibili** ai bisogni delle persone, per aumentare il benessere e la fiducia di comunità sempre più consapevoli ed esigenti.



**Resilienti** negli asset, nella governance e nella gestione per proteggere un bene essenziale per la vita.



**Innovatori** nel mercato, per anticipare le normative e alimentare la capacità di fare rete.



Oggi, di fronte a un futuro e a implicazioni ambientali, sociali ed economiche incerte, Gruppo CAP è nuovamente chiamato a immaginare il proprio ruolo di agente del cambiamento. In un contesto in costante e rapida trasformazione, anche a livello normativo, l'azienda ha deciso di aggiornare il Piano di Sostenibilità, con l'obiettivo di **razionalizzarne e semplificarne** i contenuti, rafforzando l'**interconnessione con la strategia industriale**, che nel frattempo è stata oggetto di una riprogettazione sistemica e di un ripensamento complessivo frutto di una riflessione sul presente e sul futuro dell'acqua, bene sempre più raro e prezioso.

Come è evidente in questi tempi complessi, i rischi connessi alla crisi climatica determinano la necessità di ripensare i modelli di produzione e approvvigionamento energetico; allo stesso modo le frontiere della cybersecurity e delle nuove opportunità che si aprono nel rapporto tra aziende, supply chain e utenti con l'avvento dell'intelligenza artificiale e della robotica richiedono una riflessione sui modelli organizzativi. Per queste ragioni la strategia di Gruppo CAP si amplia e abbraccia i bisogni di un territorio in crescita, dall'acqua all'energia, all'ambiente e ai servizi innovativi,

candidandosi a divenire una vera e propria **utility della sostenibilità, una utility green** che costruisce oggi il mondo di domani.

## Gruppo CAP, la green utility per il futuro del territorio

Alla luce di questa visione interconnessa, l'azione industriale di CAP è stata riarticolata sulla base di tre direttrici, tre pilastri, speculari a quelli che sorreggono l'architettura della sostenibilità. Il primo, **l'innovazione del servizio idrico**, rappresenta il cuore e il punto di partenza della strategia e tocca le innovazioni che connettono acqua, energia e rifiuti. Il secondo, fondato **sulle partnership per la transizione green**, è il primo passo verso il futuro dell'idrico: le recenti acquisizioni e partnership proiettano CAP nella gestione regionale e nazionale degli impianti di economia circolare e di infrastrutture idriche resilienti. Il terzo, e più sfidante, apre a CAP **i nuovi mercati per la sostenibilità** mettendo a pieno frutto le sinergie territoriali e di sostenibilità, sfruttando le potenzialità e le connessioni tra il mondo energetico, quello idrico e quello ambientale.

## Sustainable Finance Framework e Tassonomia

Per raggiungere gli obiettivi dettati dal Green Deal Europeo, e quindi per fare in modo che l'Europa sia il primo continente a impatto zero entro il 2050, l'Unione Europea ha pubblicato un **“Piano d'Azione per la finanza sostenibile”**, in cui viene definita la strategia per la realizzazione di un sistema finanziario in grado di promuovere uno sviluppo sostenibile sotto i diversi profili: economico, sociale e ambientale, contribuendo ad attuare l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile. In attuazione della suddetta strategia, si colloca l'adozione del Regolamento Europeo (EU) 2020/852 e dei relativi Atti Delegati sulla **Tassonomia Europea** – un sistema di classificazione che permette di identificare tramite criteri specifici e oggettivi le attività economiche considerate ecosostenibili con riferimento a sei obiettivi climatici e ambientali<sup>4</sup>.



Inquadra il QRCode per leggere il Sustainable finance framework

Gruppo CAP ha pubblicato **nel 2023** il suo **primo Sustainable Finance Framework** che delinea e rafforza il collegamento tra la strategia di sostenibilità dell'azienda e quella finanziaria. Il documento a disposizione degli stakeholder e dei finanziatori identifica e seleziona un set di KPI presenti nel Piano di Sostenibilità che contribuiscono in maniera robusta agli obiettivi climatici e ambientali delineati nella strategia europea. Il Sustainable Finance Framework è stato redatto in conformità ai Green Bond Principles (2018) e ai Sustainability-Linked Bond Principles (2020) pubblicati dall'International Capital Market Association (ICMA), nonché ai Green Loan Principles (2021) e Sustainability-Linked Loan Principles (2019) pubblicati dalla Loan Market Association (LMA). Standard & Poor's, una delle principali agenzie internazionali di rating ESG, ha rilasciato una Second Party Opinion confermando la solidità del Sustainable Finance Framework e attestandone l'allineamento ai principi ICMA e LMA.

Gruppo CAP, infine, attraverso la sua pianificazione vuole contribuire al raggiungimento dei **17 SDGs** (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite con particolare attenzione,



come si può immaginare, all'obiettivo **6: “Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie”**, volto alla tutela della risorsa idrica e per la promozione dell'efficienza della rete. Per maggiori dettagli sugli SDGs si rimanda al paragrafo “Il Piano di Sostenibilità e gli SDGs”.

<sup>4</sup> 1. Mitigazione del cambiamento climatico; 2. Adattamento al cambiamento climatico; 3. Protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi; 4. Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine; 5. Prevenzione e controllo dell'inquinamento; 6. Transizione verso un'economia circolare.

## Il Piano industriale per la transizione green della Città metropolitana di Milano

La crescita nel breve periodo di CAP è guidata da un **Piano di investimenti quinquennale** che mira al conseguimento degli obiettivi di sostenibilità alla luce del Green Deal Europeo – la strategia di crescita sostenibile europea – e che si prefigge di migliorare le infrastrutture del servizio idrico integrato attraverso una spinta verso l'innovazione e la digitalizzazione delle reti. Con il Piano di investimenti 2023-2027, infatti, il Gruppo si è posto obiettivi strategici che rafforzano il ruolo di CAP nella transizione energetica e allo stesso tempo mettono al centro la gestione innovativa delle risorse idriche. La digitalizzazione delle reti, la trasformazione dei rifiuti in energia, il recupero di materie prime e minerali e la riduzione delle emissioni in atmosfera sono pilastri centrali del percorso di sostenibilità di Gruppo CAP. Con l'acqua al centro delle iniziative e volano dello sviluppo sostenibile, CAP si impegna a promuovere l'economia circolare e l'energia sostenibile, attraverso **tre missioni principali**:

- **dar vita a cicli produttivi più sostenibili;**
- **minimizzare gli sprechi;**
- **contribuire alla mitigazione della crisi climatica**, tutelando il suolo e favorendo uno sviluppo economico che vada di pari passo con la creazione di nuove opportunità lavorative.

In questa prospettiva, particolare rilievo nel Piano investimenti, data la natura energivora del servizio idrico e la volatilità dei costi di approvvigionamento energetico, è stato dato al

Piano di riduzione dei costi energetici che agisce sia sulla leva dei prezzi di approvvigionamento, che su quella dei consumi. La previsione è di una riduzione pari al 37% dei costi attraverso diverse attività di investimento sui processi produttivi, come l'efficientamento di impianti di depurazione e di acquedotto, la manutenzione straordinaria e il revamping dei sistemi di cogenerazione, l'installazione di sistemi di misura di energia e di impianti fotovoltaici con l'obiettivo di **ottenere sia benefici economici** - che si declinano nell'avere risparmi per l'azienda e nella riduzione del costo della tariffa degli utenti - sia **ambientali**, che si declinano nella riduzione dei consumi da fonti fossili.

A ciò si affianca un Piano di decarbonizzazione che prevede interventi di efficientamento e di transizione che consentiranno, insieme ai contributi frutto delle politiche di decarbonizzazione nazionale, una riduzione del 42% delle emissioni di scope 1 e 2 e del 25% delle emissioni di scope 3.

Gruppo CAP ha iniziato nel 2022 il processo di **adesione a SBTi** con l'impegno di raggiungere i propri target di riduzione delle emissioni di scope 1, 2 e 3 non oltre il 2030.

**42%**

riduzione delle emissioni  
di scope 1 e 2

**25%**

riduzione delle emissioni  
di scope 3

## Che cos'è SBTi

La Science Based Target initiative (SBTi) è un'iniziativa nata come guida internazionale per favorire le azioni di contrasto ai cambiamenti climatici da parte del settore privato attraverso obiettivi di riduzione delle emissioni basati sulle più recenti ricerche scientifiche internazionali. L'iniziativa nasce da una partnership tra CDP (ex-Carbon Disclosure Project), Global Compact delle Nazioni Unite, WRI (World Resources Institute) e WWF e prevede l'impegno delle aziende aderenti a costruire "Science Based Target", ovvero obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra in linea con le richieste globali di riduzione allo scopo di contenere l'aumento della temperatura globale al di sotto di 1.5°C rispetto alle temperature preindustriali.

L'obiettivo di 1,5°C descritto nel 6th Assessment Report dell'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), è richiamato dall'Accordo di Parigi e dal Green Deal dell'UE.

Coerentemente con il processo di adesione a SBTi, Gruppo CAP ha sviluppato un Piano di decarbonizzazione al 2030 in cui sono identificati i principali progetti tramite i quali sarà possibile ridurre le emissioni del Gruppo; tra questi i principali sono l'elettificazione della flotta auto aziendale, l'autoproduzione di energia elettrica tramite la creazione di campi fotovoltaici su terreni di proprietà e lo smaltimento interno di una quota dei rifiuti prodotti (fanghi derivati dal processo di depurazione delle acque reflue) in un nuovo impianto CAP.

Il rispetto degli obiettivi di riduzione verrà monitorato annualmente, sia tramite la costante attività di calcolo dell'inventario di emissioni di gas serra sia attraverso un monitoraggio specifico sui progetti identificati per la riduzione delle emissioni.

Gruppo CAP ha ritenuto, inoltre, fondamentale ripensare la propria gestione interna, anche a

livello di governance, con lo scopo di attivare con successo questo cambiamento ambizioso. A tal fine ha introdotto una **Politica di Sostenibilità**<sup>5</sup> che detta le linee guida per operare in modo sinergico e sostenibile, istituendo il Gruppo di Lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità che affianca il CdA nella supervisione della strategia di sostenibilità del Gruppo, e attribuendo competenze nella gestione degli impatti generati su economia, ambiente e persone a un Comitato Manageriale. In particolare, la Politica di Sostenibilità delinea i valori, gli obiettivi e gli strumenti principali di integrazione della sostenibilità nelle attività di Gruppo CAP.



Scarica qui la  
Politica di Sostenibilità

Un'ambizione che può essere sostenuta solo da un investimento sulle persone; nei prossimi

<sup>5</sup> Per maggiori informazioni si rimanda alla Policy di Sostenibilità: <https://www.gruppocap.it/it/sviluppo-e-sostenibilita/sostenibilita>

Aumento degli investimenti  
per il personale pari al

**5%**

anni, infatti, l'azienda prevede nuove assunzioni e un piano di sviluppo delle attività aziendali per garantire la formazione e la crescita costante delle proprie persone e per attrarre nuovi talenti. A tal proposito, è previsto **un aumento degli investimenti sul personale pari al 5%**. Si conferma l'attenzione alle persone attraverso politiche attente al bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro, grazie a una serie di novità riguardanti la flessibilità dell'orario e della sede di lavoro, il supporto alla genitorialità e lo smart working. Sul fronte del **welfare**, Gruppo CAP offre servizi integrativi come la polizza sanitaria, l'asilo nido aziendale e diverse iniziative di prevenzione e tutela della salute fisica e mentale.

## Qualità tecnica e sostenibilità

Gruppo CAP ha posto al centro della propria strategia una politica basata sugli investimenti di sostituzione, ammodernamento e potenziamento delle infrastrutture del sistema idrico integrato allo scopo di assicurare un servizio di qualità, affidabile e durevole. Allineandosi ai parametri definiti dalla normativa di settore nazionale e internazionale, CAP prevede di sperimentare nuove tecnologie e trovare soluzioni per garantire un servizio all'avanguardia e ridurre l'impatto ambientale ed economico.

In quest'ottica, il Piano di investimenti 2023-2027 tratteggia una **strategia di sviluppo sostenibile in linea con la regolamentazione**

di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) che ha introdotto – a decorrere dal 2018 – i 6 indicatori (M) di qualità tecnica con l'obiettivo di contrastare le perdite idriche, ridurre le interruzioni del servizio e garantire la qualità dell'acqua erogata e l'adeguatezza del sistema fognario.

Gli investimenti nel periodo 2023-2027 ammontano a **582 milioni di euro** e sono per la massima parte indirizzati al conseguimento degli obiettivi di ARERA. Nello specifico, una porzione consistente degli investimenti, pari al 27,1%, è destinata all'adeguamento del sistema fognario (M4) e comprende una serie di azioni volte al miglioramento della gestione delle acque reflue e dell'impatto dei fenomeni atmosferici sull'infrastruttura di trasporto delle stesse. Interventi che hanno un impatto specifico sulla salute e la tutela della biodiversità dei corsi d'acqua superficiali e sulle azioni di adattamento al cambiamento climatico, basti pensare agli allagamenti.

Il 22,1% degli investimenti è riservato alla riduzione delle perdite idriche (M1); il 14,7% alla qualità dell'acqua depurata (M6); l'11,2% alla qualità dell'acqua erogata (M3). Si tratta di interventi significativi che vanno nella direzione della tutela della falda acquifera, della riduzione dei prelievi di acqua potabile e del rafforzamento della sostenibilità del sistema depurativo. Il 9% degli investimenti è dedicato alla riduzione dello smaltimento dei fanghi in discarica (M5); il 2,7% alle interruzioni del servizio (M2); il 12,2% ad altri obiettivi diversi dagli standard di qualità tecnica e commerciale e l'1% a obiettivi contrattuali.

**582 milioni di euro**  
investiti per il conseguimento  
degli obiettivi ARERA

Sulla base degli indicatori di qualità tecnica e commerciale, ARERA assegna premi e penalità alle aziende del servizio idrico. Relativamente al biennio 2020-2021, Gruppo CAP ha ottenuto un contributo pari a circa 8 milioni di euro, posizionandosi prima tra le aziende lombarde. Risulta primo a livello nazionale per gli indicatori M2 (interruzione servizio acquedotto) e M4 (adeguatezza sistema fognario). Anche sul fronte commerciale, Gruppo CAP ha centrato gli obiettivi di mantenimento o miglioramento delle performance, risultando il miglior gestore tra quelli di grandi dimensioni. Infine il nuovo periodo regolatorio incrementerà le sfide sulla resilienza e sulla sostenibilità delle risorse idriche anche grazie all'introduzione del nuovo indicatore M0.

Nella classifica nazionale ARERA, CAP si è aggiudicato il primo posto per gli indicatori M2 e M4. Primo tra gli operatori lombarde per l'ammontare delle premialità ricevute



*“Grazie all’attività degli enti di regolazione, i gestori del servizio idrico sono stimolati a migliorare costantemente le proprie performance, attraverso pratiche innovative. Le sfide sono tante e riguardano principalmente l’economia circolare e la transizione ecologica: dall’efficientamento dei servizi di fognatura alla digitalizzazione, da una crescente attenzione nei confronti dei bisogni degli utenti all’ottimizzazione nell’uso delle risorse, fino alle politiche di risparmio energetico. La parola d’ordine, in questo contesto, è fare sistema: essere capaci di instaurare collaborazioni proficue fra i diversi attori che gravitano attorno alla risorsa acqua, condividendo gli obiettivi e, soprattutto, le modalità con cui raggiungerli”.*

*– Italia Pepe, avvocato, direttrice generale ATO Milano.*

## Energia rinnovabile ed economia circolare

Gruppo CAP con il Piano degli investimenti e con l'aggiornamento del Piano di Sostenibilità vuole fare la sua parte nel perseguire gli ambiziosi obiettivi dettati dal **Green Deal Europeo**. Per questo ha allocato nella pianificazione 2023-2027 circa **106 milioni di euro** di cui oltre 85 per il Piano di Economia circolare e oltre 20 per il Piano Energetico con l'obiettivo della riduzione delle proprie emissioni e dei rifiuti, dell'aumento dell'acqua recuperata e dei prodotti green ottenuti dai rifiuti. In linea con il Green Deal, il Piano investimenti prevede anche interventi indirizzati a progetti di **economia circolare e di innovazione energetica**, come la realizzazione di campi di fotovoltaico con promozione di Comunità Energetiche Rinnovabili (CER), di impianti di trattamento Forsu (Frazione Organica dei Rifiuti Urbani) e delle terre di spazzamento con lo scopo di generare impatti positivi sull'ambiente, sull'economia e sul territorio. Recupero energetico e di materie, produzione di biometano da fanghi, passaggio da rifiuti a materie prime seconde<sup>6</sup>: CAP è da tempo impegnata in una strategia di promozione dell'economia circolare del territorio anche grazie a partnership con enti pubblici, centri di ricerca, università, startup e aziende in Italia e all'estero. Uno dei progetti più significativi in questo senso è in corso di realizzazione a Sesto San Giovanni, dove sorgerà la BioPiattaforma, il primo impianto

integrato per l'economia circolare, che fonde in simbiosi industriale un termovalorizzatore e un depuratore.

**106 milioni di euro**  
allocati per il perseguimento  
del Green Deal Europeo

## Gli effetti dell'evoluzione degli scenari sul Piano di Sostenibilità 2023

L'aggiornamento del Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP è stato un processo che ha preso in considerazione sia il **contesto esterno** sia **quello interno**, al fine di identificare le novità e i cambiamenti più impattanti che l'azienda ha dovuto considerare e integrare nel nuovo Piano di Sostenibilità.

In particolare, Gruppo CAP ha svolto un'analisi delle best practice a livello globale e nazionale nell'ambito del servizio idrico, raccogliendo le esperienze e le conoscenze più innovative in materia di sostenibilità. Questo ha permesso all'azienda di identificare i principali trend che riguardano i temi chiave per il proprio futuro fino al 2033.



<sup>6</sup> Le materie prime seconde consistono in scarti di produzione o di materie derivanti da processi di riciclo che possono essere immesse di nuovo nel sistema economico come nuove materie prime.

## **Analisi del contesto esterno. Riferimenti a documenti istituzionali (internazionali, europei, nazionali):**

### Documenti Europei:

- Direttiva (UE) 2022/2464 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, nota come Direttiva sulla rendicontazione societaria di sostenibilità (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD);
- Direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione);
- Regolamento Europeo 852/2020 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2020, recente modifica al regolamento UE 2019/2088 (c.d. Tassonomia Europea);
- Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione;
- Proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al dovere di diligenza delle imprese ai fini della sostenibilità e che modifica la direttiva (UE) 2019/1937 (Corporate Sustainability Due Diligence Directive - CSDDD);
- Regolamento (UE) 2020/741 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 maggio 2020 recante prescrizioni minime per il riutilizzo dell'acqua;
- Proposta di revisione delle Direttiva (UE) 91/271 del Parlamento europeo e del Consiglio concernente il trattamento delle acque reflue urbane (rifusione).

### Documenti e contesto internazionale:

- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD);
- Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD);
- Global Risk Report del World Economic Forum 2023.

Come avvenuto per il Piano di Sostenibilità 2019, anche l'aggiornamento del Piano di Sostenibilità è stato il risultato di un **percorso condiviso**, in cui il Top Management ha giocato un ruolo cruciale. La partecipazione attiva dei vertici aziendali ha consentito di raccogliere le volontà e le strategie del Gruppo, definendo così un set di obiettivi, azioni e KPI in linea con il **Piano Industriale**. Questo con l'obiettivo di rendere Gruppo CAP più competitivo anche nei nuovi settori di attività, come rifiuti ed energia, in cui sta ampliando la propria presenza.

Un altro aspetto fondamentale nell'aggiornamento del Piano è stato il **costante ascolto delle esigenze degli stakeholder**.

Per questo è stato anzitutto indispensabile sentire il parere delle persone di CAP in relazione alla definizione dei nuovi obiettivi di sostenibilità, consapevoli che obiettivi condivisi

e definiti collettivamente possano portare a un maggiore senso di appartenenza e a un maggior impegno profuso nel loro raggiungimento.

È stato quindi lanciato un sondaggio in cui sono state le persone a scegliere l'obiettivo ritenuto più importante tra le alternative di ciascun pilastro: Sensibili, Resilienti, Innovatori. Alcuni dei KPI scelti dalle persone di CAP sono evidenziati in queste pagine.

Gruppo CAP ha inoltre coinvolto attivamente personalità chiave appartenenti al mondo accademico, del settore idrico e dell'attivismo. Questo coinvolgimento ha consentito di **comprendere e integrare le diverse aspettative** delle parti interessate all'interno del Piano di Sostenibilità, garantendo un approccio inclusivo e centrato sulle reali necessità della comunità in cui il Gruppo opera.

## Analisi del contesto interno

Come richiesto dalle spinte normative, e in particolare dalla CSRD, Gruppo CAP prosegue nell'obiettivo di integrare la sostenibilità in tutti gli aspetti del suo business.

Per l'aggiornamento del Piano di Sostenibilità, sono state svolte analisi di correlazione con la seguente documentazione del Gruppo:

- Analisi dei rischi e opportunità 2022 con la funzione ERM;
- Piano Industriale 2022-2026;
- Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) 2022;
- Policy di Sostenibilità 2022.

Inquadra i QRCode per approfondire



Piano Industriale



Analisi rischi e opportunità legati al clima



Bilancio di sostenibilità

Attraverso il coinvolgimento dei diversi stakeholder, sono emerse le seguenti **tematiche** che sono state considerate e **integrate**

nell'attività di aggiornamento del Piano di Sostenibilità.

## Tematiche rilevanti per il Piano di Sostenibilità 2023



Attenzione alle Persone



Catena di fornitura



Comunità



Cybersecurity



Governance



Innovazione



Biodiversità

## Il Piano di Sostenibilità e gli SDGs

Il Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP va ben oltre le esigenze interne dell'azienda e si inserisce in una visione più ampia di responsabilità sociale e ambientale: esso è stato, infatti, integrato nel framework dei **Sustainable Development Goals (SDGs)** dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Gruppo CAP riconosce, infatti, la rilevanza e l'impatto degli SDGs nella costruzione di un futuro sostenibile e ha scelto di farli propri come guida e fonte d'ispirazione per il proprio Piano di Sostenibilità. L'integrazione degli SDGs nella struttura del Piano di Sostenibilità

garantisce che ogni obiettivo e azione intrapresa dall'azienda siano allineati con questa visione condivisa di un mondo più sostenibile.

La consapevolezza di Gruppo CAP, riguardo l'interconnessione tra il suo agire e gli obiettivi globali, è un segno tangibile del suo ruolo proattivo nell'affrontare le sfide economiche, ambientali e sociali.

Oltre all'SDG 6 "**Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie**", Gruppo CAP, tramite le sue azioni, contribuisce in modo attivo ai seguenti obiettivi di sviluppo sostenibile.

 <p>5 PARITÀ DI GENERE</p>	Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze	 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
 <p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	 <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze
 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le nazioni	 <p>15 VITA SULLA TERRA</p>	Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

*“Un cambio di rotta nella strategia di gestione della risorsa idrica deriva necessariamente da un cambio di paradigma. In Europa si sta verificando proprio questo: una nuova narrazione, anche politica, intorno ai temi della sostenibilità e del cambiamento climatico sta portando le aziende idriche a trasformarsi progressivamente da gestori di servizio a gestori di risorsa. L'acqua diventa così un'infrastruttura strategica, che abbraccia innumerevoli ambiti – fra cui quello della sicurezza alimentare ed energetica – e che va gestita con attenzione, attraverso finanziamenti adeguati a sostenerne una gestione industriale integrata”.*

*– Milo Fiasconaro, segretario generale di Aqua Pubblica Europea.*

# Un Piano, 3 Pillars, 9 Macro-obiettivi

Il nuovo Piano di Sostenibilità mantiene la struttura in **3 pilastri fondamentali - Sensibili, Resilienti, Innovatori** - che sono stati tuttavia rivisitati per rispondere al meglio alle sfide del futuro, integrando temi cruciali come la diversità di genere, la transizione energetica, l'ottimizzazione della catena del valore interna dell'azienda, l'innovazione e la digitalizzazione.

L'aggiornamento del Piano di Sostenibilità è

stato il frutto della collaborazione sinergica tra la funzione Sostenibilità e il management aziendale, che ha contribuito a definire gli indicatori e i target. Ogni anno le direzioni aziendali si impegnano attivamente nel monitoraggio dello stato di avanzamento degli indicatori inclusi nel Piano di Sostenibilità, garantendo coerenza con gli obiettivi prefissati e trasparenza verso l'esterno. Questo approccio permette a Gruppo CAP di essere reattivo e flessibile, adattando il Piano di Sostenibilità alle mutevoli esigenze del contesto nei prossimi 10 anni.

L'attuale Piano di Sostenibilità conta un totale di 45 KPI, inclusi i 9 macro-obiettivi che vengono monitorati costantemente e rendicontati attraverso un sistema software dedicato.

**9**  
macro-obiettivi

**45**  
KPI

**11**  
direzioni coinvolte

**909**  
persone coinvolte





## Sensibili

<b>Macro-obiettivo</b>	<b>Consumare meno, consumare meglio</b>	<b>Facile come bere un biccher d'acqua</b>	<b>Sempre più vicini alle esigenze delle persone</b>
<b>TemI trattati</b>	Riduzione dei prelievi idrici e dell'impatto	Attenzione al cliente e alle fasce deboli	Governance e Politiche di DE&I e welfare aziendale
<b>SDGs</b>		 	



## Resilienti

<b>Macro-obiettivo</b>	<b>Decarbonizzazione ed economia circolare</b>	<b>Proteggere la biodiversità e la risorsa idrica</b>	<b>Città resilienti e sostenibili</b>
<b>TemI trattati</b>	Mitigazione dei cambiamenti climatici ed economia circolare	Adattamento ai cambiamenti climatici: acqua e biodiversità	Adattamento ai cambiamenti climatici e risorse idriche
<b>SDGs</b>			



## Innovatori

<b>Macro-obiettivo</b>	<b>Sostenibilità digitale</b>	<b>Catena del valore sostenibile</b>	<b>Guidare il cambiamento attraverso l'innovazione</b>
<b>TemI trattati</b>	Intelligenza artificiale e cybersecurity	Sostenibilità nella catena di fornitura	Alleanza per lo sviluppo sostenibile
<b>SDGs</b>			 



Sensibili





## Sensibili

Per Gruppo CAP, che si occupa di assicurare ai cittadini una risorsa essenziale come l'acqua, la capacità di essere sensibile, cioè di saper intercettare i segnali che

provengono dalla società e di rispondere in modo rapido ed esaustivo, assume oggi un'importanza strategica.

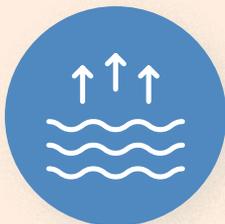


### 6. Acqua pulita e igiene: garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.

#### Consumare meno, consumare meglio

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Sensibili	1.S. Consumare meno, consumare meglio	Acqua prelevata dall'ambiente (l/abitanti/giorno)	346,84	336,1	330,36	325,49
		Contatori SMART (% dei volumi utenze lette con contatori smart/volume totale utenze)	45%	75%	89%	100%
		Studenti coinvolti in azioni di educazione e sensibilizzazione (incremento % su baseline)	6.773,5 (media tra 2019 e 2022)	+4%	+7%	+10%
		Sensibilizzazione e comunicazione verso i cittadini e le istituzioni (incremento % indicatore R su baseline)	141.219	+107%	+258%	+519%

#### Acqua prelevata dall'ambiente (l/abitanti/giorno)



Target 2027



Target 2030



Target 2033



● Baseline 2023 ● Target

I fenomeni sempre più estremi e gli stili di consumo attuali implicano un utilizzo dell'acqua non sostenibile nel lungo periodo. Pertanto, è essenziale ridurre i consumi totali e valorizzare l'acqua non potabile, al fine di ottimizzare i prelievi di acqua dall'ambiente.

## Riduzione dei prelievi idrici e dell'impatto

In Italia, prima della pandemia, il consumo medio per abitante si attestava sui 245 litri al giorno, dato che le conferiva il primo posto in Europa per consumo d'acqua pro capite<sup>7</sup>. Come già anticipato, nel contesto post pandemico si è registrato un cambiamento nei consumi degli utenti domestici che sono oggi maggiormente abituati a lavorare da casa e ciò ha portato a un maggiore consumo di acqua per abitante. Per questa ragione Gruppo CAP ha deciso di revisionare l'obiettivo, sostituendo il consumo pro capite con l'acqua prelevata dall'ambiente, in modo da fornire un dato più accurato rispetto allo stato della risorsa idrica.

## Perdite e consapevolezza dei consumi

Per raggiungere l'obiettivo di gestire responsabilmente le risorse idriche e ridurre l'acqua prelevata direttamente dall'ambiente, Gruppo CAP sta investendo in soluzioni innovative e in attività di sensibilizzazione degli utenti.

Una delle sfide principali che Gruppo CAP deve affrontare riguarda la modernizzazione e l'ottimizzazione delle infrastrutture esistenti. Implementare un sistema avanzato di misurazione e controllo contribuirà a monitorare l'acqua prelevata dall'ambiente in tempo reale e quindi consentirà a CAP di avere una panoramica più accurata dell'uso effettivo della risorsa idrica. In questo contesto, il passaggio a contatori individuali e l'introduzione dello smart metering svolgono un ruolo chiave. La misurazione diretta per ogni utenza migliora la consapevolezza del singolo utente sul suo consumo e favorisce così un uso più responsabile dell'acqua. Questo cambio di paradigma offre ulteriori vantaggi, come un migliore controllo delle perdite d'acqua. Nel settore idrico spesso i contatori sono presenti solo a livello di condominio, mentre localizzare con precisione le perdite permette di intervenire tempestivamente, minimizzando gli sprechi e garantendo che l'acqua prelevata dall'ambiente sia utilizzata in modo efficiente.

Infine, il Gruppo sta promuovendo attività di educazione e sensibilizzazione all'uso consapevole dell'acqua e agli impatti positivi che un consumo oculato e responsabile può avere sull'ambiente. Si tratta di iniziative di educazione rivolte a studenti e insegnanti presso le scuole di primo e secondo grado e ai cittadini e alle istituzioni del territorio in cui Gruppo CAP è presente. In quest'ottica il web rappresenta uno spazio di primo piano per sensibilizzare e raggiungere in maniera diretta le persone; un impegno monitorato annualmente grazie all'indice di reputazione sul web (Reputation).



<sup>7</sup> Fonte: The Governance of water services in Europe - EurEau.



**10. Ridurre le disuguaglianze:** ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni.



**12. Consumo e produzione sostenibili:** garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.

## Facile come bere un bicchiere d'acqua

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Sensibili	2.S. Facile come bere un bicchiere d'acqua	Cittadini che dichiarano di bere solo o quasi solo acqua del rubinetto (% cittadini da survey annuale)	25,3%	38%	52%	70%
		Qualità dell'acqua erogata (tasso di parametri non conformi – Arera M3c)	M3c <0,1%	<0,1%	<0,1%	<0,1%
		Azioni di formazione sulla sicurezza idrica a favore di amministrazioni comunali, amministratori di condominio e cittadini (n. incontri annui)	0	4	5	6
		Contributo economico erogato in iniziative sociali e/o di promozione territoriale (% euro erogati in sponsorizzazioni e iniziative di promozione territoriale sul totale dei ricavi)	0,068%	0,09%	0,09%	0,10%
		Qualità complessiva del servizio (indice di percezione complessiva del servizio)	89,55%	≥85%	≥85%	≥85%

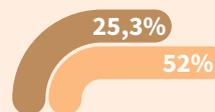
### Cittadini che dichiarano di bere solo o quasi solo acqua del rubinetto (% cittadini da survey annuale)



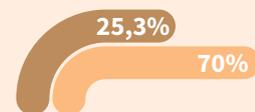
Target 2027



Target 2030



Target 2033



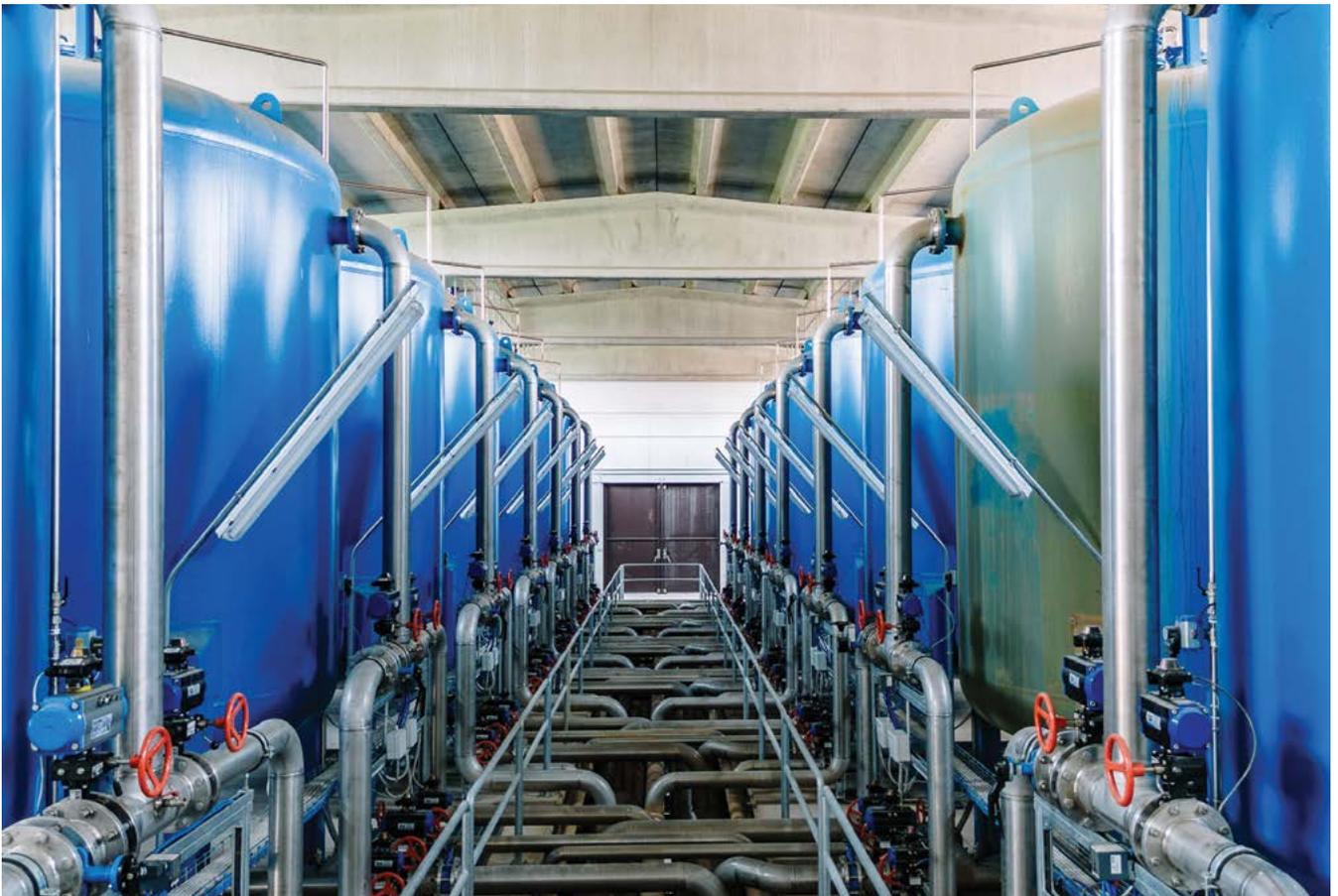
● Baseline 2023 ● Target

L'Italia è da anni il primo paese in Europa e tra i primi al mondo per il consumo pro capite di acqua in bottiglia. Il 29,4% delle famiglie italiane non ha infatti fiducia nell'acqua del rubinetto<sup>8</sup>. Da tempo Gruppo CAP si impegna nel garantire acqua potabile sicura e di qualità nel territorio e al contempo coinvolge i cittadini attraverso iniziative di comunicazione per incrementare la consapevolezza rispetto al consumo dell'acqua del rubinetto. Un gesto semplice e quotidiano come bere un bicchier d'acqua può avere un impatto significativo nella costruzione di un

futuro sostenibile a livello locale e globale. Ogni anno Gruppo CAP misura la fiducia dei cittadini e la percentuale di utilizzo dell'acqua del rubinetto grazie a una ricerca di customer satisfaction che coinvolge un campione di 3.000 utenti.

**3.000**

utenti coinvolti in una ricerca  
sulla customer satisfaction



<sup>8</sup> Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2020-2022” - ISTAT.

## Attenzione al cliente e alle fasce deboli

La fiducia nel consumo d'acqua dal rubinetto è strettamente legata alla percezione della sua qualità. Secondo una ricerca ISTAT, oltre il 40% degli intervistati ha affermato di essere preoccupato per l'inquinamento delle acque<sup>9</sup>. Gruppo CAP lavora ogni giorno per garantire la qualità dell'acqua e aumentare la fiducia dei propri clienti, effettuando **costanti controlli presso il laboratorio acque potabili** rispetto a diversi parametri chimici e microbiologici. Per questo motivo CAP si impegna a garantire il mantenimento dello standard di qualità tecnica relativo all'acqua erogata, monitorando il tasso di parametri non conformi<sup>10</sup>. Inoltre, CAP promuove iniziative di formazione sulla sicurezza idrica rivolte alla comunità locale e in particolare agli amministratori condominiali, per rafforzare e diffondere la consapevolezza sulla qualità dell'acqua del rubinetto con attenzione alle novità introdotte dalla Direttiva Acque Potabili<sup>11</sup> e al Piano di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)<sup>12</sup>. Infine, monitora costantemente la percezione degli utenti rispetto al servizio offerto mediante l'indice di percezione complessiva del servizio, per assicurarsi di rispondere al meglio alle loro esigenze e garantire un servizio sempre all'avanguardia.

Gruppo CAP sostiene fortemente il principio di accesso universale all'acqua. L'azienda, pertanto, si impegna non solo a garantire un'acqua sicura e di alta qualità ma anche a promuovere la sua accessibilità, in particolare tra le comunità e le fasce più vulnerabili. Tra le iniziative più significative offerte da Gruppo CAP agli utenti che si trovano in difficoltà economica rientrano il **bonus idrico integrativo e la rateizzazione delle bollette**. Parallelamente, Gruppo CAP ha predisposto l'app "Pedius" per agevolare la fruibilità del servizio da parte delle persone non udenti, mentre per le persone non vedenti il Gruppo rende disponibile la contrattualistica in braille. Tale impegno rappresenta non solo una responsabilità aziendale ma un vero e proprio dovere sociale, dimostrando l'impegno di CAP nel costruire un futuro in cui l'acqua sia alla portata di tutti. Il sostegno e la vicinanza alla comunità si esprime anche mediante i contributi economici erogati a favore di iniziative sociali e di promozione territoriale, tra cui figurano le **sponsorizzazioni** con le associazioni sportive del territorio che promuovono i valori dello sport, della sostenibilità e dell'inclusione.



Inquadra il QRCode per accedere al Water Safety Plan

<sup>9</sup> Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020" – ISTAT.

<sup>10</sup> L'indicatore di qualità tecnica M3 relativo alla qualità dell'acqua erogata si compone di 3 indicatori relativi a ordinanze di non potabilità e al tasso di non conformità dei campioni e parametri analizzati di acqua fornita. Il Piano include l'indicatore M3c ma tutti gli indicatori sono monitorati annualmente e costituiscono parte integrante del Piano Industriale.

<sup>11</sup> Direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020

<sup>12</sup> Gruppo CAP adotta il Water Safety Plan (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA), un modello definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) che contiene le linee guida per la qualità delle acque destinate al consumo umano.



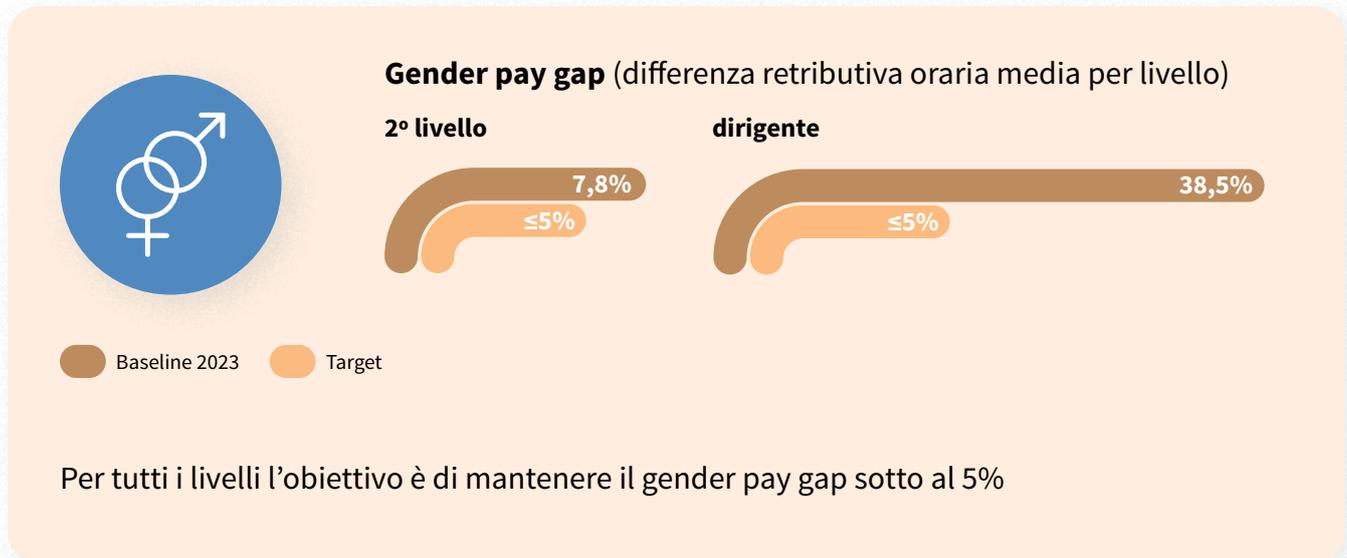
**5. Parità di genere:** raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze.

## Sempre più vicini alle esigenze delle persone

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
<b>Sensibili</b>	3.S. Sempre più vicini alle esigenze delle persone	Gender pay gap	Differenza retributiva oraria media per livello: 2 liv 7,8% 3 liv 3,2% 4 liv 0,6% 5 liv -0,6% 6 liv 1,6% 7 liv 0,6% 8 liv 0% quadro 3,6% dirigente 38,5%	-	≤5% <sup>13</sup>	-
		Donne in ruoli di leadership (% donne dirigenti e direttivi sul totale)	33%	36%	38%	40%
		Ore pro capite formazione su temi strategici	19 (media tra 2022 e 2023)	19	20	20
		Obiettivi legati a temi ESG (% obiettivi management e uffici sul totale obiettivi)	22%	-	50%	50%
		Indice ponderato di gravità e frequenza degli infortuni per le persone di CAP (IF * IG)	1,14 media del quinquennio (2019-2023)	0,93	0	0
	Turnover del personale under 30 <sup>14</sup>	8,57%	8,2%	8%	7,5%	

<sup>13</sup> In caso di eventuale divario retributivo superiore al 5%, in linea con quanto previsto dalla direttiva sulla trasparenza retributiva, tale gap dovrà essere collegato a criteri oggettivi e neutri sotto il profilo del genere.

<sup>14</sup> KPI scelto dalle persone di CAP.



Il 17 maggio 2023, il Parlamento europeo ha adottato la Direttiva 2023/970 sulla trasparenza salariale che ambisce a consolidare il principio di parità retributiva tra uomini e donne per lavoro equivalente, mettendo in atto meccanismi di attuazione efficienti. La Direttiva renderà trasparenti gli stipendi e consentirà di rilevare, ove presenti, i divari retributivi di genere esistenti. La Direttiva dovrà essere adottata dagli Stati membri dell'Unione Europea e recepita nel diritto nazionale entro 3 anni dall'entrata in vigore.

Collocandosi al 79° posto nel ranking mondiale relativamente al **divario salariale** di genere<sup>15</sup>, l'Italia presenta un evidente squilibrio tra la partecipazione femminile al mercato del lavoro, che si attesta al 49,5%, e quella maschile al 67,6%<sup>16</sup>. Se si osservano le posizioni di leadership, il gap si accentua, le donne ricoprono solo il 28% dei ruoli manageriali. Tale numero si contrae ulteriormente se si considera la rappresentanza femminile nelle alte sfere decisionali: le donne costituiscono il 18,7% dei componenti dei Consigli di Amministrazione,

solo il 6,7% di tali Consigli sono presieduti da donne e solo il 5% detiene il ruolo di CEO<sup>17</sup>. In tale contesto, Gruppo CAP promuove iniziative per costruire una politica inclusiva e combattere le disuguaglianze e ha aderito al percorso per raggiungere la **certificazione UNI Pdr 125/2022 sulla parità di genere**. Il raggiungimento degli obiettivi di Gruppo CAP si realizza grazie all'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze delle persone che lavorano per l'azienda e che pertanto contribuiscono ogni giorno alla sua crescita. Questa consapevolezza si traduce in un impegno costante verso la tutela della salute e della sicurezza delle persone, nonché nella promozione del loro benessere sia all'interno che all'esterno dell'ambiente lavorativo.



Inquadra questo QRCode per leggere la Direttiva 2023/970 sulla trasparenza salariale

<sup>15</sup> Global Gender Gap Report 2023, World Economic Forum (weforum.org).

<sup>16</sup> ISTAT 2020: Misure a sostegno della partecipazione delle donne al mercato del lavoro e per la conciliazione delle esigenze di vita e di lavoro.

<sup>17</sup> Women in the boardroom: a global perspective, Deloitte.



## Politiche di Diversità, Equità e Inclusione e welfare aziendale

Negli anni, Gruppo CAP ha messo in campo una serie di iniziative finalizzate allo sviluppo e all'aggiornamento delle competenze delle sue persone, alla valorizzazione dei talenti e alla promozione delle pari opportunità. L'azienda riconosce che il successo del Gruppo è alimentato dall'energia, dalla dedizione e dalla

passione delle persone che ne fanno parte. CAP ritiene fondamentale investire nella formazione del proprio personale su temi strategici quali sostenibilità, sicurezza e people management. Infine, l'azienda si dedica con costanza al miglioramento delle competenze di tutti i lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro - soprattutto in un contesto come quello nazionale in cui le denunce di infortunio sul lavoro e le patologie di origine professionale sono in costante aumento<sup>18</sup> - consapevole che la tutela del benessere delle persone rappresenta una priorità assoluta.

### KPI scelto dalle persone di CAP

#### Turnover del personale under 30

Il KPI votato è indice dell'interesse da parte delle persone di CAP nel creare un ambiente attrattivo in grado di trattenere e valorizzare i giovani talenti, normalmente più propensi a rimanere in contesti sfidanti e che offrono migliori opportunità di carriera.

<sup>18</sup> Infortuni e malattie professionali, online gli open data Inail del 2022 - INAIL.



## Governance

In Italia si sta assistendo a una crescente inclusione di obiettivi legati a tematiche ESG all'interno dei modelli incentivanti, soprattutto per il Top Management<sup>19</sup>. Anche Gruppo CAP ha deciso di integrare gli obiettivi del management inserendone alcuni specifici legati ai temi ESG (Ambientali, Sociali e di Governance). Tale approccio nasce dalla consapevolezza che la sostenibilità e la responsabilità di impresa sono essenziali per la crescita futura. In questo contesto, la governance gioca un ruolo cruciale: solo attraverso una leadership responsabile e lungimirante si può garantire che la sostenibilità sia integrata in ogni processo dell'organizzazione. Infatti, Gruppo CAP persegue una visione olistica dell'impresa, in cui ogni decisione, processo e attività viene valutata alla luce del suo impatto sia immediato sia nel lungo termine, assicurando un equilibrio tra profitto, persone e Pianeta. Questa visione si è tradotta nella recente adozione della Policy di Sostenibilità di Gruppo CAP, che ha in parte

anticipato le richieste normative della CSRD e dei relativi nuovi standards ESRS (European Sustainability Reporting Standard) in tema di Governance, definendo una struttura solida capace di definire e gestire le tematiche ESG. In particolare, la Policy ha previsto l'istituzione di un **Gruppo di Lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità** - indipendente dalle funzioni manageriali - con un ruolo di supervisione sulle tematiche ESG. Tale gruppo di lavoro è composto da un membro del Collegio Sindacale, un membro del CdA, un membro esterno scelto in funzione delle specifiche competenze in ambito di sostenibilità; l'Amministratore Delegato e il Responsabile dell'Internal Audit sono designati come invitati permanenti, mentre il Direttore Relazioni Esterne e Sostenibilità e il Responsabile Compliance-ERM ricoprono il ruolo di segretari. Inoltre, la Policy ha previsto l'attribuzione di competenze in materia di sostenibilità al Comitato Manageriale già esistente, affinché avesse un ruolo consultivo e di indirizzo strategico sia in ambito ERM, sia in ambito ESG.

<sup>19</sup> Osservatorio Nazionale sulle Dichiarazioni di carattere non finanziario – Università di Pavia & Deloitte.



# Resilienti





## Resilienti

Il cambiamento climatico rappresenta una delle sfide più grandi che il mondo abbia mai affrontato. I modelli attuali di produzione e di consumo stanno esercitando pressioni crescenti sugli ecosistemi in termini di emissioni in atmosfera, consumo di risorse e rifiuti prodotti. La risposta a questa sfida non

risiede in singoli interventi isolati, ma deve essere realizzata attraverso un'azione collettiva e coordinata che coinvolga attivamente tutti gli attori del territorio. Gruppo CAP si pone come uno degli attori principali per aumentare la resilienza del territorio in cui opera, offrendo risposte concrete alle sfide odierne.



**13. Agire per il clima:** adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.

### Decarbonizzazione ed economia circolare

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Resilienti	1.R. Decarbonizzazione ed economia circolare	Percentuale di riduzione della CO <sub>2</sub>	Scope 1+2: 120.838,29 tonCo <sub>2</sub> eq (2021) Scope 3: 49.913 tonCo <sub>2</sub> eq (2021)	Scope 1+2: -28 % Scope 3: -16,7%	Scope 1+2: -42% Scope 3: -25%	-
		Riduzione di consumi energetici (MJ/anno ridotti rispetto alla baseline)	662.662.710	-26.707.530	-38.228.256	-44.905.138
		Transizione elettrica della mobilità aziendale (% veicoli elettrici sul totale)	2,18%	73,64%	94,29%	100%
		Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (MJ/anno prodotti in aumento rispetto alla baseline)	24.263.006	+19.850.606	+33.439.967	+41.147.997
		Rifiuti gestiti secondo i principi dell'economia circolare (tonnellate di rifiuti)	39.272,75	170.600	210.600	222.600
		Acqua riutilizzabile per diversi usi sul totale dei volumi trattati (% m <sup>3</sup> acqua riutilizzabile sui m <sup>3</sup> totali trattati)	45%	50%	55%	60%

## Percentuale di riduzione della CO<sub>2</sub> (SBTi)

**Target 2027**  
Scope 1+2



**Target 2030**  
Scope 1+2



**Target 2027**  
Scope 3



**Target 2030**  
Scope 3



● Baseline 2023 ○ Target

L'Accordo di Parigi 2015 ha messo in evidenza l'impellente necessità di una transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, con l'obiettivo di **contenere l'aumento della temperatura globale entro i 1,5° C**. Un cambiamento di tale portata richiede ingenti investimenti non solo per limitare le proprie emissioni, ma anche per ottimizzare l'uso delle risorse. Un nuovo approccio che richiede alle aziende di rivoluzionare il proprio modo di produrre e fare business, guardando con sempre maggiore attenzione alla transizione da un modello di economia lineare a uno di economia circolare.

## Mitigazione dei cambiamenti climatici

Aderendo alla Science Based Target initiative (SBTi), Gruppo CAP ha intrapreso diverse azioni mirate all'efficientamento energetico: il Gruppo si impegna non solo a ridurre il suo consumo energetico complessivo, ma anche a dotarsi di una flotta auto elettrica e a incrementare la produzione di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, a beneficio delle proprie attività e del territorio.

## Economia circolare

Gruppo CAP gioca un ruolo attivo nel

promuovere l'economia circolare, in particolare modo nella gestione della risorsa idrica. In questa direzione, già da tempo CAP ha consolidato il suo impegno per aumentare la quantità di rifiuti trattati secondo i principi dell'economia circolare, con il fine di adottare modelli produttivi sostenibili. Una delle innovazioni chiave in questo percorso è il trattamento dei fanghi per la produzione di biometano, una fonte di energia rinnovabile. Tale fonte di energia verde, non solo ha il potenziale di alimentare le diverse operazioni del Gruppo, ma può anche essere immessa nella rete generale, contribuendo così alla creazione di un ecosistema energetico più pulito. Altre applicazioni di economia circolare sono ad esempio l'utilizzo delle sabbie a fini industriali e l'estrazione di fosforo e altri chemicals per utilizzi vari.

Inoltre, considerando le spinte normative in tale ambito, come il nuovo Regolamento Europeo (UE) 2020/741 che promuove il riutilizzo dell'acqua per l'irrigazione agricola, Gruppo CAP ha avviato iniziative per l'impiego dell'acqua non potabile per usi non domestici e agricoli, come l'irrigazione di colture e aree verdi, il lavaggio delle strade dei centri urbani e l'alimentazione dei sistemi di riscaldamento o raffreddamento industriali.



**15. Vita sulla terra:** proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell’ecosistema terrestre.

**Proteggere la biodiversità e la risorsa idrica**

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Resilienti	2.R. Proteggere la biodiversità e la risorsa idrica	Percentuale ricavi allineati alla Tassonomia	27,6% (2022)	-	77%	-
		Riduzione delle perdite idriche (% perdite in rete M1b)	19,98%	16,18%	15,75%	15%
		Monitoraggio microplastiche nelle acque reflue (% acque reflue monitorate per microplastiche sul totale trattato)	0%	44,70%	60,9%	81,8%
		Impianti a neutralità energetica (% impianti in neutralità sul totale da rendere neutrali)	35%	58%	65%	69%
		Allineamento al framework della Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD)	-	on/off	on/off	on/off
		Valutazione di rischio ambientale per gli impianti di depurazione fino a coprire l’80% della portata trattata (n. impianti)	0	6	9	14
		Numero di Nature-Based Solution implementate	5	99	99	99

**Percentuale ricavi allineati alla Tassonomia**

Target 2030



\*La baseline è stata calcolata considerando i primi 2 obiettivi ambientali (mitigazione del cambiamento climatico e adattamento). Il target fa invece riferimento ai 6 obiettivi ambientali come previsto dai Regolamenti Delegati 2023/2486 e 2023/2485 approvati e pubblicati in Gazzetta Ufficiale nel 2023.

La biodiversità e l'integrità delle risorse idriche sono essenziali per la salute degli ecosistemi e, di conseguenza, per il benessere delle generazioni future. Gruppo CAP è pienamente consapevole di questo legame intrinseco e riconosce la necessità di proteggere e valorizzare la biodiversità nelle aree in cui è presente.

Come definito all'art.9 del Regolamento Europeo 852/2020 sulla Tassonomia Europea, si considera un'attività economica ecosostenibile quando contribuisce in modo sostanziale a uno o più dei seguenti sei obiettivi ambientali: la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici, l'uso sostenibile e la protezione delle acque e delle risorse marine, la transizione verso un'economia circolare, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, la protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi. Quindi, rispetto a quanto definito dalla Tassonomia Europea, Gruppo CAP ha individuato un KPI che descrive il suo impegno declinato sotto forma di ricavi delle attività economiche intraprese in linea con la Tassonomia.



**18,7%**

di perdite nella Città metropolitana di Milano  
contro una media nazionale del 42%

## Adattamento ai cambiamenti climatici: acqua

La salvaguardia dell'acqua, sia in termini di qualità che di quantità, rappresenta un pilastro centrale dell'impegno di Gruppo CAP. La vulnerabilità delle tubazioni dell'acquedotto è spesso la causa principale di perdite idriche, con conseguenze negative non solo per l'ambiente, ma anche dal punto di vista economico. La percentuale di perdite idriche totali della rete nazionale di distribuzione dell'acqua potabile è del 42%, tuttavia la **Città metropolitana di Milano si distingue per il valore basso di perdite (18,7%)<sup>20</sup>**. Per mitigare gli impatti delle perdite idriche, Gruppo CAP da anni implementa un avanzato sistema di monitoraggio e intervento, mirato a ridurre al minimo le dispersioni. Oltre a ciò, alla luce di quanto indicato nel testo rivisto della Urban Waste Water Treatment Directive, l'azienda prevede di garantire un numero sempre maggiore di impianti di depurazione in linea con le richieste normative al fine di ridurre l'impatto ambientale del settore. Infine, Gruppo CAP pone grande attenzione alla qualità dell'acqua e, attraverso rigorosi controlli, si assicura di **prevenire e contrastare la presenza di nuovi inquinanti**, come le microplastiche.

<sup>20</sup> Le statistiche dell'ISTAT sull'acqua - Anni 2018-2020 - ISTAT.

## Adattamento ai cambiamenti climatici: biodiversità

Gruppo CAP vuole garantire che le proprie attività non nuocciano agli habitat naturali e quindi non contribuiscano alla perdita di biodiversità. A tal fine, il Gruppo è intenzionato a valutare l'adozione delle **raccomandazioni del TNFD** (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, pubblicate il 18 settembre 2023 sulla base della struttura definita dalle raccomandazioni TCFD), strumento che intende offrire un approccio standardizzato per valutare la gestione dei rischi legati alla natura. Le raccomandazioni si basano su 14 informative strutturate su 4 pilastri (governance, strategia, gestione dei rischi e degli impatti, metriche e target) e sono allineate con i principali standard

internazionali (ISSB e GRI Standard). L'adozione delle raccomandazioni TNFD è volontaria e le adozioni verranno monitorate attraverso una relazione annuale di aggiornamento dello stato dell'arte che verrà redatta a partire dal 2025. Queste linee guida hanno l'obiettivo di indirizzare sia l'operato delle aziende in cerca di finanziamenti sia quello degli investitori: le aziende dovranno rendicontare il loro rapporto con gli ecosistemi in cui operano in report pubblici mentre gli investitori, avendo a disposizione queste informazioni, potranno decidere a chi affidare i propri capitali.

Inoltre, a dimostrazione dell'importanza che riveste la biodiversità per l'azienda, Gruppo CAP ha predisposto un risk assessment con la valutazione del rischio ambientale per i propri impianti di depurazione in sinergia con le diverse direzioni aziendali.

### KPI scelto dalle persone di CAP

#### Numero di Nature-Based Solution implementate

Il KPI votato è indice della crescente consapevolezza da parte delle persone di CAP in merito alle tematiche legate alla natura e alla biodiversità, grazie anche ai progetti in essere su questi temi. Inoltre, è segnale di un crescente bisogno di affrontare l'urgente crisi climatica con soluzioni naturali e su misura.



Leggi qui la TNFD



**11. Città e comunità sostenibili:** rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.

## 2.1 Città resilienti e sostenibili

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Resilienti	3.R. Città resilienti e sostenibili	Acqua drenata nel territorio servito (incremento % rispetto alla baseline)	1,99 milioni di metri cubi	+12,5%	+20,5%	+28,6%
		Impianti di potabilizzazione e depurazione con aree a pericolosità idraulica protette (% di asset)	81%	-	100%	-
		Città metropolitana Spugna (n. di opere realizzate per la de-impermeabilizzazione del territorio)	0	90	90	90
		Investimenti per la riduzione delle acque parassite (euro)	28.314.785	45.512.599	53.875.741	62.717.274

### Acqua drenata nel territorio servito (incremento % rispetto alla baseline)



Target 2027



Target 2030



Target 2033



● Baseline 2023 ● Target

Oggi oltre la metà della popolazione globale risiede in centri urbani e questa percentuale è destinata a crescere. Tale urbanizzazione accelerata amplifica la vulnerabilità delle città, che troppo spesso si dimostrano fragili di fronte a eventi atmosferici estremi provocati dal cambiamento climatico. In Italia si sta assistendo a un'accelerazione degli eventi climatici estremi e la Lombardia risulta essere la

seconda regione più colpita<sup>21</sup>. Le città, in quanto fulcri principali dell'attività economica, sia a livello locale che internazionale, rappresentano un fattore cruciale di sviluppo che pone insieme sfide e opportunità. Alle città del futuro non è quindi richiesto solo di diventare smart, digitali e connesse, ma anche sostenibili e capaci di adattarsi e resistere ai cambiamenti.

<sup>21</sup> Rapporto CittàClima - Legambiente.

## Adattamento ai cambiamenti climatici e risorse idriche

Negli ultimi decenni, la pressione umana esercitata sugli equilibri e sullo stato degli ecosistemi è diventata uno dei principali fattori che hanno contribuito al cambiamento climatico. In particolare, la cementificazione e l'edificazione, insieme a fenomeni estremi come siccità e alluvioni, hanno modificato significativamente la morfologia naturale dei luoghi incidendo sulla permeabilità e resilienza dei sistemi naturali e urbani e di conseguenza sulla sicurezza del territorio.

Per far fronte a questo scenario **Gruppo CAP supporta i Comuni nello sviluppo di sistemi di drenaggio urbano sostenibile** secondo il principio di invarianza idraulica e idrologica attraverso il quale si vuole ridurre l'impatto idrologico delle attività di trasformazione del territorio.

L'esigenza di una nuova natura urbana a favore di una maggiore resilienza delle città è una delle principali sfide condivise a livello europeo. Per questo CAP promuove l'utilizzo di infrastrutture verdi e Nature-Based Solution con le seguenti finalità: prevenzione del rischio idrogeologico e aumento della biodiversità, protezione della natura e sviluppo economico, adattamento ai cambiamenti climatici e miglioramento della qualità della vita.

E proprio sulle Nature-Based Solution è basato il **progetto, finanziato dal PNRR, Città metropolitana Spugna**, grazie al quale Gruppo CAP realizzerà 90 progetti di drenaggio urbano sostenibile in 32 comuni, per prevenire allagamenti, contrastare l'erosione del suolo e gli effetti del cambiamento climatico su tutto l'hinterland milanese.

Gruppo CAP investe anche nella **riduzione delle acque parassite**, cioè di quelle acque bianche che si infiltrano nella rete fognaria compromettendo il funzionamento degli impianti e quindi la qualità delle acque depurate.

Infine, il Gruppo si impegna a **proteggere le aree dei propri impianti** di acquedotto e depurazione che evidenziano pericolosità idraulica, cioè quelli esposti a maggiore probabilità che un evento meteorologico estremo, come una pioggia intensa o una nevicata abbondante, possa causare fenomeni negativi come inondazioni o frane. In questi casi, è importante adottare un approccio preventivo, investendo nella protezione delle aree più esposte attraverso una strategia di adattamento ai cambiamenti climatici che ne limiti i potenziali effetti negativi.

**90**

progetti di drenaggio urbano sostenibile  
in 32 comuni



Innovatori





## Innovatori

Per qualsiasi azienda che intenda mantenere un profilo competitivo e attraente sul mercato, l'innovazione non è un'opzione, ma una necessità. La velocità del cambiamento influisce direttamente sugli investimenti in tecnologie all'avanguardia, sulla gamma di prodotti e servizi offerti e sulla natura stessa

del lavoro, destinata a subire profonde trasformazioni negli anni a venire. Gruppo CAP ha compreso l'importanza di tale trasformazione e si impegna attivamente a investire e a promuovere la trasformazione digitale e innovativa dei suoi asset e del suo business.



**9. Industria, innovazione e infrastrutture:** costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.

### Sostenibilità digitale

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Innovatori	1.1. Sostenibilità digitale	Processi gestiti con integrazione intelligenza artificiale (n. processi)	1	13	13	21
		Controllo remotizzato di impianti e sedi (n. impianti a controllo remoto)	3	15	21	28
		Sicurezza informatica (n. asset protetti)	3.100	6.000	6.000	6.000
		Transizione sostenibile verso il cloud (n. application in cloud)	14	27	27	31
		Digital twin per reti e impianti (n. impianti digitalizzati)	26	100	170	285

#### Processi gestiti con integrazione intelligenza artificiale (n. processi)



Target 2027



Target 2030



Target 2033



● Baseline 2023 ● Target



La digitalizzazione rappresenta oggi una delle principali ragioni di trasformazione radicale, sia dei modelli di business aziendali, sia dei processi economici e sociali tradizionali. Contemporaneamente la digitalizzazione è considerata una delle più grandi opportunità per realizzare un modello di sviluppo economico sostenibile. L'adattabilità e la capacità di utilizzo sono elementi chiave per promuovere l'espansione e la diffusione della trasformazione digitale. Ciò comporta la necessità di sviluppare nuove competenze affinché l'azienda possa integrare al meglio la digitalizzazione nei propri processi di business.

## Intelligenza artificiale

Gruppo CAP riconosce il ruolo centrale che la trasformazione digitale e l'Intelligenza artificiale ricoprono nel panorama contemporaneo. Questa evoluzione non è vista solo come un mero passaggio tecnologico, ma come una vera e propria rivoluzione che permea ogni aspetto dell'organizzazione. La trasformazione digitale, infatti, non solo si riflette nell'adozione di nuovi strumenti e tecnologie, ma rappresenta anche un'occasione per ripensare e ottimizzare i processi aziendali esistenti. Questa rinnovata visione ha spinto CAP a guardare oltre la semplice digitalizzazione di attività individuali. Si tratta di una riconsiderazione olistica che coinvolge ogni componente dell'azienda, dalle infrastrutture di rete agli impianti, fino alle sedi operative e amministrative. Nello specifico, il Gruppo aumenterà il numero di impianti

gestiti da remoto e quelli digitalizzati in BIM (Building Information Modeling), promuovendo parallelamente la transizione sostenibile degli applicativi gestiti in modalità cloud.

## Cybersecurity

Mentre la digitalizzazione apre nuove frontiere operative e di mercato, essa introduce parallelamente vulnerabilità che possono compromettere la continuità aziendale, il funzionamento degli asset e l'integrità, disponibilità e confidenzialità delle informazioni. Per Gruppo CAP la protezione dei presidi digitali e dei dati non è solo una necessità tecnica, ma un impegno etico verso clienti, partner e collaboratori. La società considera la confidenzialità delle informazioni come uno degli aspetti fondamentali della sua attività. A questo scopo, il Gruppo ha adottato un approccio multidimensionale alla sicurezza digitale. L'azienda, infatti, investe in tecnologie avanzate e dispositivi di sicurezza contro eventuali minacce esterne e dedica risorse significative alla formazione costante delle persone, assicurandosi che siano sempre aggiornate sulle migliori pratiche in materia di sicurezza. Infine, per gestire e monitorare proattivamente la sicurezza informatica, CAP ha istituito team specializzati. Questi esperti non solo gestiscono eventuali incidenti, ma lavorano anche a stretto contatto con altri reparti dell'azienda per integrare la cultura della sicurezza in ogni aspetto del business.

*“Il settore idrico può e deve intraprendere un ruolo da protagonista nel sensibilizzare l’opinione pubblica sull’importanza dell’acqua e del suo corretto utilizzo. Attraverso attività informative e divulgative, certo, ma anche puntando a ingaggiare direttamente le giovani generazioni, immaginando forme e modalità alternative di scambio.*

*Le persone, al giorno d’oggi, hanno voglia e bisogno di apprendere secondo schemi completamente nuovi. Non basta più trasmettere concetti, occorre raccontare loro le questioni ambientali nel modo più accessibile, e magari anche divertente, possibile”.*

*– Sofia Pasotto, influencer ambientale.*



**17. Partnership per gli obiettivi:** rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

## Catena del valore sostenibile

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Innovatori	2.I. Catena del valore sostenibile	Fornitori con punteggio ESG maggiore o uguale a 70/94 nella valutazione Vendor Rating	0%	21%	25%	28%
		Incentivi ai fornitori legati a criteri di sostenibilità (milioni di euro)	8,5	10	10	10
		Fornitori formati su temi ESG, diritti umani, anticorruzione	11,22%	21%	25%	28%
		Fornitori qualificati con indici di gravità e frequenza degli infortuni inferiore a indice INAIL di riferimento	0%	70%	80%	90%
		Fornitori con inventario di impronta carbonica secondo standard internazionali	8	128	160	176



Le comunità chiedono alle aziende un’attenzione sempre maggiore in merito agli impatti delle loro attività sul contesto esterno. La **selezione dei fornitori** secondo criteri tecnologici, etici e ambientali introdotti nei bandi e nelle procedure può essere un importante propulsore per la promozione dell’innovazione e della sostenibilità a monte nella catena del valore. Questo diventa ancora più importante in un contesto storico in cui le catene di approvvigionamento hanno dimensione internazionale e raggiungono la scala globale. Gruppo CAP ha rinnovato il proprio sistema di valutazione e ingaggio dei fornitori, il cosiddetto **vendor rating**, che già da anni presenta un innovativo meccanismo degli inviti nel panorama pubblico nazionale, integrando anche i criteri ispirati dagli SDGs. Il nuovo algoritmo ha l’obiettivo di migliorare continuamente le performance dei fornitori e permettere una maggiore connessione tra il perseguimento degli obiettivi del Piano di Sostenibilità e il sistema di valutazione dei fornitori.

## Sostenibilità nella catena di fornitura

Gruppo CAP riconosce che gli acquisti svolgono un ruolo chiave nella creazione di valore da parte di un’azienda. Per questa ragione, CAP sostiene la **formazione dei propri fornitori** sulle tematiche ambientali, sociali e di governance quali salute e sicurezza, diritti umani, gender equality e anticorruzione. Nei principali accordi quadro banditi, l’azienda promuove gli accordi di collaborazione, uno strumento innovativo per promuovere l’effettiva adozione di buone prassi per la creazione di valore aggiunto da parte dei fornitori, con l’obiettivo di raggiungere target prefissati che comporteranno l’ottenimento di premialità. Il Gruppo è inoltre sempre più attento a svolgere continui audit per monitorare il loro status di miglioramento rispetto ai criteri ESG.

## KPI scelto dalle persone di CAP

### Numero di fornitori con inventario di impronta carbonica secondo standard internazionali

Il KPI votato è indice della consapevolezza circa l’esigenza di dover affrontare la crisi climatica in modo coeso e trasparente, all’interno di tutta la catena del valore.



**9. Industria, innovazione e infrastrutture:** costruire un’infrastruttura resiliente e promuovere l’innovazione e un’industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.



**17. Partnership per gli obiettivi:** rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

## Guidare il cambiamento attraverso l’innovazione

Pillar	Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
Innovatori	3.I. Guidare il cambiamento attraverso l’innovazione	Progetti di ricerca in collaborazione con enti di ricerca, università, player dell’innovazione e imprese di settore	10	13	15	17
		Sperimentazioni effettuate e/o tecnologie testate presso gli impianti e le reti del Gruppo	15	22	24	26
		Partnership con stakeholder e aziende/start up su temi di sostenibilità e innovazione	31	+4	+9	+11



Le aziende sono sempre più consapevoli che la competenza interna non è sempre sufficiente per sostenere i ritmi di innovazione richiesti dal mercato. L’innovazione non nasce in modo isolato, ma emerge dallo scambio di conoscenze e di know-how con università, enti di ricerca, fornitori, imprese e startup. Questa collaborazione è volta ad accelerare i processi innovativi diversificando le fonti di generazione delle idee, condividendo risorse e riducendo i costi per il reperimento delle competenze necessarie.

## Alleanza per lo sviluppo sostenibile

Le partnership sono un pilastro fondamentale

della strategia di Gruppo CAP. Grazie alla collaborazione con aziende, istituzioni accademiche ed enti pubblici, CAP è in grado di accedere a nuove prospettive e di assorbire competenze in una logica non solo di competizione, ma anche di collaborazione. Per perseguire questi obiettivi, Gruppo CAP opera in un contesto di Open Innovation, dove diversi attori collaborano per favorire il progresso tecnologico. Il Gruppo supporta attivamente iniziative di sperimentazione e di test di nuove tecnologie presso i propri impianti, promuove partnership con aziende e con stakeholder strategici sui temi di sostenibilità per sostenere l’innovazione ed essere un incubatore di idee.



# Sintesi del Piano di sostenibilità



Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
1.S. Consumare meno, consumare meglio	Acqua prelevata dall'ambiente (l/abitanti/giorno)	346,84	336,1	330,36	325,49
	Contatori SMART (% dei volumi utenze lette con contatori smart/volume totale utenze)	45%	75%	89%	100%
	Studenti coinvolti in azioni di educazione e sensibilizzazione (incremento % su baseline)	6.773,5 (Media tra 2019 e 2022)	+4%	+7%	+10%
	Sensibilizzazione e comunicazione verso i cittadini e le istituzioni (incremento % indicatore R su baseline)	141.219	+107%	+258%	+519%
2.S. Facile come bere un biccher d'acqua	Cittadini che dichiarano di bere solo o quasi solo acqua del rubinetto (% cittadini da survey annuale)	25,3%	38%	52%	70%
	Qualità dell'acqua erogata (tasso di parametri non conformi – Arera M3c)	M3c <0,1%	<0,1%	<0,1%	<0,1%
	Azioni di formazione sulla sicurezza idrica a favore di amministrazioni comunali, amministratori di condominio e cittadini (n. incontri annui)	0	4	5	6
	Contributo economico erogato in iniziative sociali e/o di promozione territoriale (% euro erogati in sponsorizzazioni e iniziative di promozione territoriale sul totale dei ricavi)	0,068%	0,09%	0,09%	0,10%
	Qualità complessiva del servizio (indice di percezione complessiva del servizio)	89,55%	≥85%	≥85%	≥85%
3.S. Sempre più vicini alle esigenze delle persone	Gender pay gap	Differenza retributiva oraria media per livello: 2 liv 7,8% 3 liv 3,2% 4 liv 0,6% 5 liv -0,6% 6 liv 1,6% 7 liv 0,6% 8 liv 0% quadro 3,6% dirigente 38,5%	-	≤5%	-
	Donne in ruoli di leadership (% donne dirigenti e direttivi sul totale)	33%	36%	38%	40%
	Ore pro capite formazione su temi strategici	19 (media tra 2022 e 2023)	19	20	20
	Obiettivi legati a temi ESG (% obiettivi management e uffici sul totale obiettivi)	22%	-	50%	50%
	Indice ponderato di gravità e frequenza degli infortuni per le persone di CAP (IF * IG)	1,14 media del quinquennio (2019-2023)	0,93	0	0
	Turnover del personale under 30	8,57%	8,2%	8%	7,5%



## Resilienti

Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
1.R. Decarbonizzazione ed economia circolare	Percentuale di riduzione della CO <sub>2</sub>	Scope 1+2: 120.838,29 tonCo <sub>2</sub> eq (2021) Scope 3: 49.913 tonCo <sub>2</sub> eq (2021)	Scope 1+2: -28 % Scope 3: -16,7%	Scope 1+2: -42% Scope 3: -25%	-
	Riduzione di consumi energetici (MJ/anno ridotti rispetto alla baseline)	662.662.710	-26.707.530	-38.228.256	-44.905.138
	Transizione elettrica della mobilità aziendale (% veicoli elettrici sul totale)	2,18%	73,64%	94,29%	100%
	Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (MJ/anno prodotti in aumento rispetto alla baseline)	24.263.006	+19.850.606	+33.439.967	+41.147.997
	Rifiuti gestiti secondo i principi dell'economia circolare (tonnellate di rifiuti)	39.272,75	170.600	210.600	222.600
	Acqua riutilizzabile per diversi usi sul totale dei volumi trattati (% m <sup>3</sup> acqua riutilizzabile sui m <sup>3</sup> totali trattati)	45%	50%	55%	60%
2.R. Proteggere la biodiversità e la risorsa idrica	Percentuale ricavi allineati alla Tassonomia	27,6% (2022)	-	77%	-
	Riduzione delle perdite idriche (% perdite in rete M1b)	19,98%	16,18%	15,75%	15%
	Monitoraggio microplastiche nelle acque reflue (% acque reflue monitorate per microplastiche sul totale trattato)	0%	44,70%	60,9%	81,8%
	Impianti a neutralità energetica (% impianti in neutralità sul totale da rendere neutrali)	35%	58%	65%	69%
	Allineamento al framework della Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD)	-	on/off	on/off	on/off
	Valutazione di rischio ambientale per gli impianti di depurazione fino a coprire l'80% della portata trattata (n. impianti)	0	6	9	14
	Numero di Nature-Based Solution implementate	5	99	99	99
3.R. Città resilienti e sostenibili	Acqua drenata nel territorio servito (incremento % rispetto alla baseline)	1,99 milioni di metri cubi	+12,5%	+20,5%	+28,6%
	Impianti di potabilizzazione e depurazione con aree a pericolosità idraulica protette (% di asset)	81%	-	100%	-
	Città metropolitana Spugna (n. di opere realizzate per la deimpermeabilizzazione del territorio)	0	90	90	90
	Investimenti per la riduzione delle acque parassite (euro)	28.314.785	45.512.599	53.875.741	62.717.274



## Innovatori

Macro Obiettivo	KPI	Baseline 2023	Target 2027	Target 2030	Target 2033
1.I. Sostenibilità digitale	Processi gestiti con integrazione intelligenza artificiale (n. processi)	1	13	13	21
	Controllo remotizzato di impianti e sedi (n. impianti a controllo remoto)	3	15	21	28
	Sicurezza informatica (n. asset protetti)	3.100	6.000	6.000	6.000
	Transizione sostenibile verso il cloud (n. application in cloud)	14	27	27	31
	Digital twin per reti e impianti (n. impianti digitalizzati)	26	100	170	285
2.I. Catena del valore sostenibile	Fornitori con punteggio ESG maggiore o uguale a 70/94 nella valutazione Vendor Rating	0%	21%	25%	28%
	Incentivi ai fornitori legati a criteri di sostenibilità (milioni di euro)	8,5	10	10	10
	Fornitori formati su temi ESG, diritti umani, anticorruzione	11,22%	21%	25%	28%
	Fornitori qualificati con indici di gravità e frequenza degli infortuni inferiore a indice INAIL di riferimento	0%	70%	80%	90%
	Fornitori con inventario di impronta carbonica secondo standard internazionali	8	128	160	176
3.I. Guidare il cambiamento attraverso l'innovazione	Progetti di ricerca in collaborazione con enti di ricerca, università, player dell'innovazione e imprese di settore	10	13	15	17
	Sperimentazioni effettuate e/o tecnologie testate presso gli impianti e le reti del Gruppo	15	22	24	26
	Partnership con stakeholder e aziende/start up su temi di sostenibilità e innovazione	31	+4	+9	+11

**Gruppo CAP**

via Rimini 38

Milano

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

Per maggiori informazioni su questa pubblicazione scrivere a:

[ufficiocsr@gruppocap.it](mailto:ufficiocsr@gruppocap.it)

**EDITING E IMPAGINAZIONE**

Amapola

Illustrazioni di: Sonia Ligorio



