GRUPPO CAP

Bilancio di sostenibilità 2017

Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DNF) ai sensi D.lgs n. 254/2016

La Vision

L'eccellenza
della tua acqua,
la trasparenza
del nostro lavoro.
Ecco il nostro
impegno di ogni giorno.

Indice

La Vision 2

Lettera agli stakeholder 8
La waterevolution della sostenibiltà 9

Gruppo CAP e il 2017. In sintesi 16

Nota metodologica 18

La relazione con gli stakeholder 22
La materialità 25

Politica di Risk Assessment e management 28
La mappatura dei rischi alla luce dello scenario globale e locale 29
I rischi nel sistema della responsabilità sociale e il nesso con la materialità 32
Il governo del rischio 35
Le politiche industriali e la gestione del rischio 35
Gestione e management by risk 36
Dalle politiche di gestione del rischio al management per obiettivi 39

Governance e Sostenibilità 42
Corporate Governance 42
Strumenti di governance 48
Modello Organizzativo ex D.Lgs n.231/2001 48
Lotta alla corruzione 48
Internal Audit 51
Il Sistema di gestione integrato 52
La gestione della sostenibilità 52

Indice

Acqua e persone 54
Politiche di gestione del personale 55
Le persone di CAP 57
Valorizzazione del personale 59
La formazione 62
Diversità e pari opportunità in CAP 64
Welfare aziendale 70
Relazioni industriali 72
La Salute e sicurezza delle persone 74
Coinvolgimento dei dipendenti 79

Acqua e Ambiente 82
Politica Ambientale 83
Il Sistema di Gestione e i rischi ambientali 84
Le emissioni di gas serra 88
Il ciclo dell'acqua del servizio idrico integrato 90
L'acqua potabile 91
La qualità dell'acqua potabile 98
Acqua potabile e innovazione 99
Le acque reflue 102
La qualità delle acque reflue 104
Acque reflue e innovazione 107
La gestione dei rifiuti 111
Da rifiuto a risorsa 114
La gestione dell'energia 116
L'energia consumata 116
Gli interventi di efficientamento energetico 118
L'energia prodotta 119

Acqua e valore sociale 120
Il Valore Aggiunto 121
Gli investimenti del Gruppo 124

Indice

Piano di investimenti 2017-2021 125
Clienti 130
Politiche commerciali 130
Il servizio e la relazione con il cliente 131
Qualità del servizio 136
Informazione e trasparenza 140
Accessibilità 141
Privacy 143
La catena di fornitura 144
Politiche di gestione della catena di fornitura 144
Sistema di qualificazione e selezione 150
Gestione degli approvvigionamenti e dei contratti 151
Il territorio servito e i comuni soci 153
Comuni soci 153
Città Metropolitana di Milano 156
Relazione con istituzioni, associazioni di settore e università 159
Le associazioni di settore 159
Collaborazioni con università e centri di ricerca 165
Comunità e terzo settore 166
Associazioni ambientaliste, dei consumatori e Comitati 166
Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali 168
L'educazione ambientale nelle scuole 170
Le attività di comunicazione esterna 172
Premi e riconoscimenti 173

GRI Content Index 174

Relazione della società di revisione 182

Allegati 186

Lettera agli stakeholder

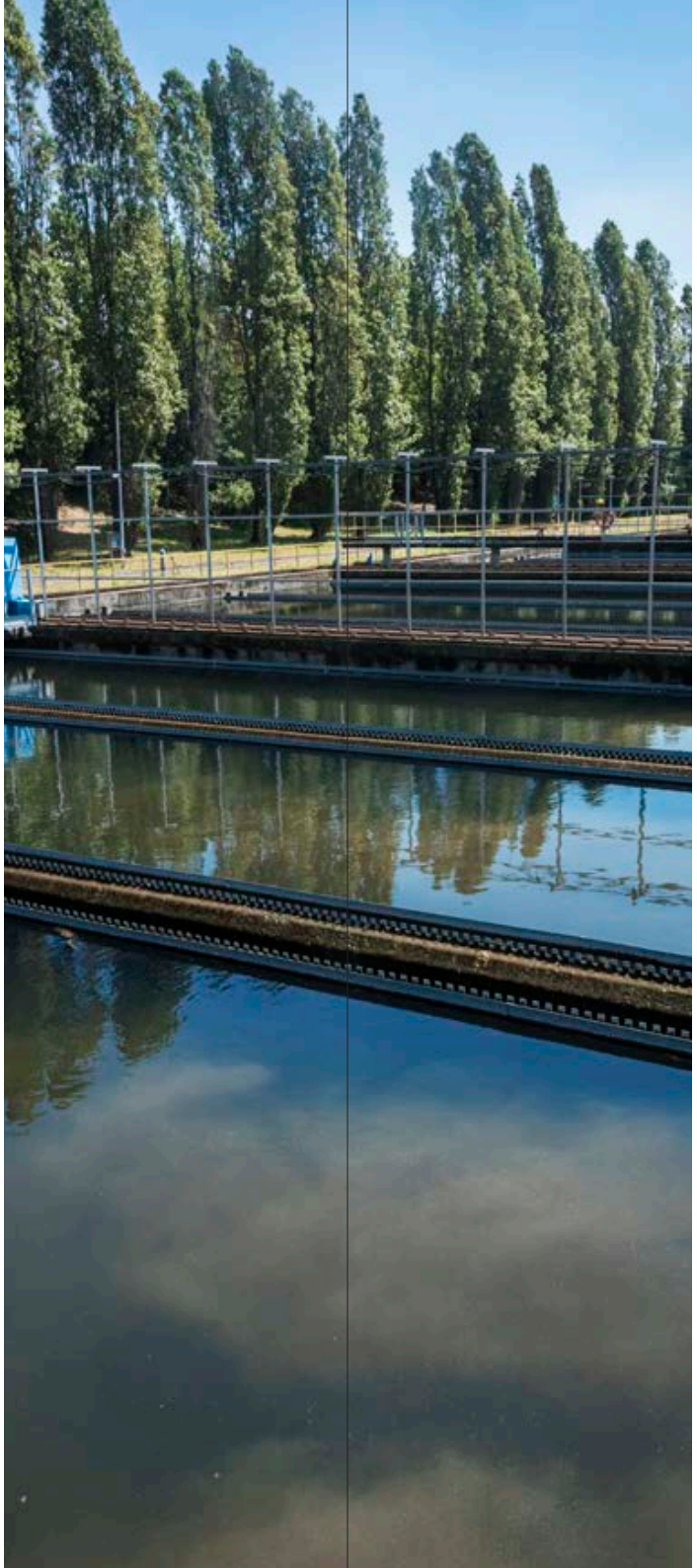
La waterevolution della sostenibiltà

Cari Stakeholder,

quando 90 anni fa i comuni del nord Milano costituirono il consorzio per l'acqua potabile dei comuni del bacino del Seveso, CAP per l'appunto, la sostenibilità era un concetto decisamente lontano dalla prassi aziendale. Eppure in quel lontano 1928 in territorio lombardo, non lontano da quell'Ivrea dove pochi anni dopo Adriano Olivetti avrebbe preso le redini dell'azienda che a buona ragione ha rappresentato la pietra angolare di un nuovo modello di capitalismo italiano, un gruppo di amministratori locali intuì che l'acqua e il benessere dei cittadini non potevano che essere congiunti. Come dire che la sostenibilità è inscritta nel DNA di CAP sin dalla sua nascita e che dopo quasi un secolo se c'è qualcosa di nuovo, e molto ce n'è, non si tratta certo di quel senso di responsabilità che dà l'anima a questa azienda. Un sentimento di amore acuto per questa terra e la sua gente, per il suo territorio e i rivi, i fossi, i fontanili e tutta l'acqua che ci scorre, che solo chi ha avuto la fortuna di frequentare il presente e il passato di questa azienda riesce a comprendere fino in fondo. Di questo amore, di questa cura per l'acqua e dell'acqua racconta il bilancio di sostenibilità. Quest'anno, per la prima volta, redatto secondo quanto indicato dal decreto 254/2016 sulla rendicontazione non finanziaria che, finalmente, ha dato ai dati non finanziari la stessa dignità che hanno i numeri del bilancio di esercizio. Un passo non da poco perché sottende due aspetti importanti. Il primo che pare perfino banale è che un'azienda non è fatta solo di flussi finanziari in entrata e in uscita e che per creare valore occorre mettere in campo strategie e azioni di governo di tutte le dimensioni coinvolte nel business. Il secondo che la descrizione veritiera dell'andamento di un'organizzazione deve fare i conti con una serie di fattori qualitativi, dalla governance all'impegno sociale, che solo visti nel loro insieme restituiscono un ritratto verosimile dell'andamento aziendale. Assunti quasi lapalissiani che tuttavia hanno dovuto faticare per affermarsi, e se oggi le aziende di pubblico interesse hanno l'obbligo di rendere conto di tutti i propri dati non finanziari è perché è sempre più chiaro che la creazione di valore travalica la contabilità da foglio excel ed è sempre più legata a come l'organizzazione è in grado di investire nel proprio impegno ambientale e sociale. CAP ha in questi ultimi due anni impresso un'accelerazione a tutti i processi legati alla sostenibilità del proprio business. Già nel 2016

ha avviato una revisione di tutte le pratiche e le politiche legate alla responsabilità sociale grazie a un assessment secondo la norma ISO 26000 che ha consentito di individuare il posizionamento di CAP rispetto ad alcune variabili strategiche per la crescita sostenibile. Un approccio che ha permesso nel corso del 2017 di ridefinire l'organizzazione della gestione della sostenibilità a partire dalla leva organizzativa grazie all'inserimento in organico di un team dedicato e che ha sostenuto un processo di crescita culturale dell'organizzazione attraverso l'identificazione di quattro pilastri della sostenibilità – ambiente, sicurezza, trasparenza e diversity e inclusion – sui quali è stato innestato un processo di empowerment interno e di stakeholder engagement.
Tra i numerosi risultati che troverete in questo bilancio, uno dei più significativi è senza dubbio il consolidamento metodologico dell'analisi di materialità e dell'attività di stakeholder engagement che ne rappresenta un complemento indispensabile. Nel corso dello scorso anno, infatti, è stata realizzata un'estesa attività di ascolto dei principali stakeholder dell'azienda. Dipendenti, clienti, fornitori, associazioni consumeristiche, ambientaliste, comitati e soggetti della società civile e enti di controllo, hanno discusso con l'azienda e tra loro per definire insieme le priorità, le aree di miglioramento e inquadrare gli scenari della sostenibilità. Un approccio multilivello e multistakeholder che ha superato la già avanzata carta di intenti per la promozione della qualità dell'acqua di rete, per approdare a tavoli tematici dove si è iniziato a discutere dei temi materiali: ambiente, sicurezza dei lavoratori, approccio al cliente, ecc. Primo tra i risultati condivisi: una nuova bolletta ridisegnata su suggerimento anche degli stakeholder. Un dialogo che si è concretizzato anche in un percorso di crescita culturale rivolto all'interno dell'azienda; è nato così "LinkingWater", un programma di empowerment aziendale che ha consentito a circa un centinaio di lavoratori di affrontare in modo non convenzionale i temi della sostenibilità e di misurarsi, all'interno di laboratori indipendenti, con progetti costruiti e realizzati in autonomia. L'impegno dei lavoratori e degli stakeholder è forse uno dei tratti più significativi del cambiamento avvenuto all'interno dell'azienda che, come si spiega diffusamente nelle pagine che seguono, ha connesso in modo sempre più evoluto il proprio business allo scenario globale avviando un vero e proprio risk assessment finanziario ed extrafinanziario che ha consentito ai vertici aziendali di impostare e realizzare un imponente piano di investimenti, circa 85 milioni di euro, e di quotare sul mercato regolamentato dell'Unione Europea di un bond, 40 milioni di euro, basandosi su una strategia articolata di tipo economico, ambientale e sociale. Basta esaminare il piano investimenti, il prospetto collegato all'emissione obbligazionaria, l'evoluzione del sistema di gestione, la politica di gestione manageriale per obiettivi, per comprendere come la sostenibilità sia diventata la guida della gestione di Gruppo CAP. Ed è proprio a partire da questo presupposto che l'azienda ha avvertito il bisogno di formalizzare questa integrazione della sostenibilità nel business avviando il percorso che la porterà a redigere un piano di sostenibilità che traguardi al 2030 e oltre i propri impegni in campo ambientale e sociale.
La tutela dell'ambiente e della risorsa idrica rappresenta, comprensibilmente, uno dei driver più forti della sostenibilità di CAP. Nel corso del 2017 dai 740 pozzi gestiti da CAP sono stati prelevati quasi 279 milioni di acqua potabile e per farlo è stato emesso ben il 70% in meno di gas serra rispetto al 2015, un risultato che è stato possibile acquistando solo energia da fonti rinnovabili. Inoltre, per il secondo anno, è stata ottenuta la certificazione in accordo con la norma UNI EN ISO 14064-1:2012, che definisce i principi e i requisiti per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra. Le perdite si sono ridotte di un punto percentuale rispetto al 2016 attestandosi intorno al 16% (uno dei dati migliori a livello italiano) ed è continuata la politica di sostituzione dei contatori obsoleti con misuratori di nuova generazione. Un impegno in termini di gestione della risorsa che si declina oltre nell'implementazione del WSP, anche ai consumi idrici aziendali. Per produrre acqua, passatemi l'uso dell'espressione, occorre consumarne una parte. Per questo è emersa la volontà di conseguire entro il 2018 la certificazione della propria impronta idrica in accordo con la norma UNI EN ISO 14046:2016 e, a tal proposito, nel corso del 2017 sono state avviate le attività di rendicontazione dei consumi idrici in conformità ai principi e requisiti stabilita dalla norma. Il fatto è che l'acqua è una risorsa scarsa e preziosa che merita il massimo rispetto. I principi del riuso, del recupero e dell'economia circolare sono diventati una sorta di leit motive delle attività azienda-

li e degli obiettivi di struttura. Basti vedere i dati relativi ai fanghi che rappresentano, per ovvie ragioni, la maggior quantità di rifiuti prodotti dall'azienda. Il 70% è stato recuperato, di cui gran parte in agricoltura (65%), termovalorizzato (25%) e solo una minima parte del totale è stata inviata in discarica (2%) rispetto all'oltre 40% del 2015. Uno sforzo notevole e non semplice, data l'incertezza normativa che caratterizza ancora il settore del recupero e dell'economia circolare. CAP in questo senso si è mosso come antesignano delle politiche bio economiche avviando già nel 2016 la produzione di biometano da fanghi di depurazione e nel 2017 la produzione di fertilizzanti, a cui si aggiunge sul fronte acqua depurata un incremento del 7% del riuso irriguo. Risultati che sono possibili grazie a una capacità di investimento che nel 2017 ha fatto segnare una quota record di 84 milioni di euro che ha generato una distribuzione del valore aggiunto pari a 235 milioni di euro. Uno sforzo di progettazione e realizzazione di infrastrutture per il servizio idrico che si accompagna a una grande attenzione per il territorio da cui provengono circa il 70% dei fornitori. Segno evidente del ruolo di volano territoriale di un'azienda come CAP che, proprio per questa sua posizione centrale nelle dinamiche sociali ed economiche locali, presta una cura particolare a tutti gli aspetti di trasparenza e legalità. Il percorso avviato nel 2017 che porterà l'azienda a dotarsi di una certificazione ISO 37000 e la conferma delle tre stellette nel rating di legalità sono la prova di un impegno quotidiano che supera i meri aspetti procedurali e identifica nei principi di etica e compliance



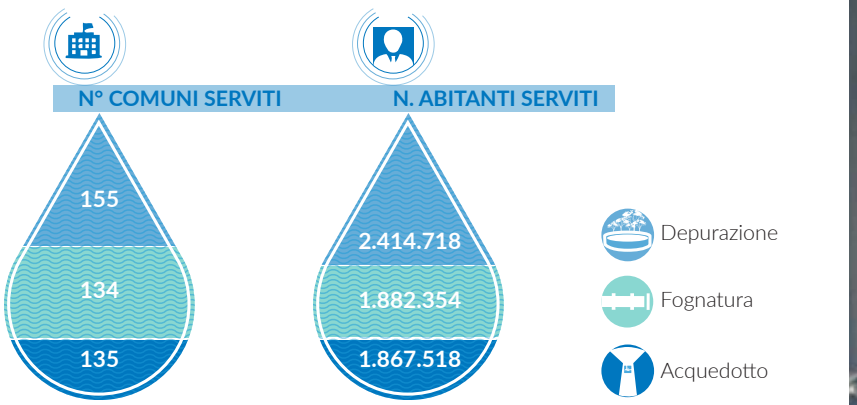
un tratto culturale dell'intera forza lavoro. Lo stesso si può dire della sicurezza che, per le caratteristiche stesse del settore in cui operiamo, rappresenta un imprescindibile punto di partenza per ogni riflessione strategica sulla sostenibilità. Nel 2017 è stata estesa a tutte le sedi e a tutti i processi aziendali la certificazione OHSAS 18001 e si è promossa una campagna per l'identificazione dei Near Miss e l'azienda ha ottenuto il rinnovo della certificazione SA 8000. Eppure, non possiamo dire di aver raggiunto il traguardo, perché, e ne sono convinto, lo sviluppo di una cultura diffusa e pervasiva della sicurezza sui luoghi di lavoro è un obiettivo che deve rimanere sempre presente nelle strategie aziendali. L'Indice di Gravità complessivo (IG) degli infortuni nel 2017 è pari a 0,49 valore rimane comunque ben al di sotto del valore medio INAIL di settore/comparto produttivo pari a 1,41, mentre l'impegno di tutto il personale ha determinato ben 44 segnalazioni di near miss. D'altra parte, in questi nostri primi 90 anni se c'è un valore aggiunto su cui l'azienda ha sempre investito sono le persone. Ed è doveroso ricordare qui il lavoro dei quasi 900 donne e uomini che portano ogni giorno, come recita la mission aziendale, l'acqua nelle case dei milanesi. Per questo nel 2017 Gruppo CAP si è dotato di un sistema di gestione delle competenze in grado di creare valore attraverso la mappatura e la definizione dei ruoli aziendali. Ciò ha consentito di rafforzare l'identità aziendale attraverso un sistema di gestione per obiettivi che rappresenta uno strumento di delega di responsabilità e di autorità che genera la massima partecipazione di tutti al conse-

guimento dei risultati aziendali.
La partecipazione e la condivisione, queste, mi si lasci dire, sono forse le parole che più di altre descrivono l'impegno verso la sostenibilità dell'anno appena trascorso e di quelli, ne sono certo, a venire. Un dovere nei confronti dei cittadini che sono nostri soci e di tutti gli stakeholder che come voi sono parte attiva in questo prendersi cura, bello e faticoso, dell'acqua che nasce sotto terra e che sottoterra ritorna.
Un lavoro antico quanto rivoluzionario quello nostro, che cresce, evolve e cambia, come è cambiato, cresciuto ed evoluto il nostro grande territorio. Quella grande Milano metropolitana a cui ogni giorno diamo da bere.

Il presidente
Alessandro Russo

Gruppo CAP e il 2017.
In sintesi

Numeri chiave



UTENZE

Civili	Industriali
287.472	1.472

ACQUEDOTTO

Acqua prelevata	Pozzi	Km rete acquedottistica	Prelievi acque potabili	Determinazioni analitiche
278.659.455 m³	740	6.462	25.770	730.073

FOGNATURA E DEPURAZIONE

Km rete fognaria	Impianti di depurazione	Acqua reflua trattata	Prelievi	Parametri analizzati
6.578	40	321.675.274 m³	5.035	74.759

RIFIUTI

Rifiuti destinati a recupero 76%

ENERGIA_ Energia prodotta dagli impianti di depurazione: 4.041.044 kwh

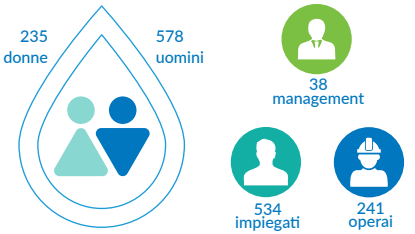
Consumi diretti 130.207.095 MJ di cui 59% provenienti da fonti rinnovabili

Consumi indiretti 708.127.718 MJ di cui 100% energia green

LE PERSONE DI CAP

813 dipendenti di cui il 92% a tempo indeterminato

22.264 ore di formazione di cui il 41% sulla sicurezza



VALORE SOCIALE

- **Investimenti:** oltre 84 mln di euro
- **Investimento per abitante:** 45,4
- **Valore economico distribuito:** 235 mln di euro
- **Bonus Idrico:** 2 mln di euro stanziati
- **Bollette rateizzate:** 14.968
- **Case dell'acqua:** 158 sul territorio
- **84,1:** indice di percezione complessiva del servizio idrico integrato
- **Valore delle forniture:** 137 mln di euro
- **Fornitori locali:** 71%
- **Valore delle sponsorizzazioni:** 250.000 euro
- **Educazione ambientale:** oltre 6.000 studenti coinvolti

Nota metodologica

Gruppo Cap pubblica quest'anno la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità, che rappresenta il primo strumento di informazione e rendicontazione delle performance extra finanziarie della Società, realizzato allo scopo di descrivere il modello di business e creazione di valore sostenibile del Gruppo.
Contestualmente il Gruppo pubblica un documento di reporting separato, il Bilancio Ambientale 2017, che rappresenta un focus specifico sulle le politiche e le tematiche ambientali.

Gruppo Cap, in qualità di ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39) avente limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1, è soggetto all'applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (da qui in poi Decreto 254) "Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni".

Il presente Bilancio di Sostenibilità costituisce la Dichiarazione di carattere non finanziario del Gruppo per l'esercizio 2017 in applicazione del Decreto Lgs. 30 dicembre 2016, n.254 e costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione.
Le attività di rendicontazione e di redazione del presente documento hanno coinvolto trasversalmente tutte le funzioni e le società del Gruppo e sono state coordinate centralmente dalla funzione Relazione Esterne e CSR.

Perimetro e periodo di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione del presente documento corrisponde a quello del bilancio finanziario consolidato al 31 dicembre 2017, costituito dalla Capogruppo, Cap Holding S.p.A. - con sede legale in Assago (MI), Via del Mulino n. 2, Edificio U10 - e dalla società consolidata integralmente, Amiacque S.r.L – con sede legale in Milano, Via Rimini n. 34/36. Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2016, si segnala che nel corso del 2017 si è conclusa l'operazione di razionalizzazione del servizio idrico integrato negli ambiti della Città

Metropolitana di Milano e della provincia di Monza Brienza per effetto della cessione reciproca di rami d'azienda tra i due gestori CAP Holding e Brianzacque. I due territori rimangono strettamente integrati per quanto riguarda la gestione dell'acqua. Le Centrali di Trezzo sull'Adda e Pozzuolo, infatti, realizzate in una delle aree più ricche d'acqua del territorio lombardo, continuano infatti a fornire acqua all'area brianzola, grazie alle interconnessioni fra acquedotti comunali. Mentre al depuratore di Pero, agli impianti di Cassano d'Adda, Truccazzano e Peschiera Borromeo continuano a confluire le reti fognarie di molti Comuni del Sud-Est della Provincia di Monza e Brianza. Dal primo marzo 2017, in particolare, insieme all'impianto di Truccazzano, sono passati da Brianzacque a Gruppo CAP i segmenti di gestione della depurazione di Bellinzago Lombardo, Bellusco, Bussero, Agrate Brianza, Caponago, Cavenago di Brianza, Gessate, Gorgonzola, Liscate, Melzo, Mezzago, Pessano con Bornago, Pozzuolo Martesana, Vignate, Ornago e Cambiago, oltre che di Truccazzano. Sono passati invece da Gruppo CAP a Brianzacque gli acquedotti dei comuni di Aicurzio, Bellusco, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Cavenago di Brianza, Concorezzo, Cornate d'Adda, Lesmo, Mezzago, Ornago, Roncello, Sulbiate, Besana Brianza, Briosco, Veduggio con Colzano, Bernareggio, Carnate, Correzzana, Renate, Ronco Briantino, Triuggio, Usmate Velate, Vedano al Lambro; oltre alle reti di fognatura del comune di Brugherio. Qualora talune informazioni riguardino un perimetro differente, o il raffronto di quelle quantitative sia rappresentato o esclusivamente riferito al 2017 o sulla base di un trend biennale (e non triennale, diversamente dall'approccio generale adottato nel documento), ciò è opportunamente segnalato nel testo o nelle note. Il Bilancio di Sostenibilità ha periodicità annuale e il presente documento si riferisce all'intervallo compreso tra l'1 gennaio 2017 e il 31 dicembre 2017, coerentemente con quello della reportistica finanziaria. Con riferimento a quanto richiesto dall'articolo 3, comma 2 del D. Lgs. 254/2016, tenuto conto delle attività specifiche di Gruppo CAP e nella misura ritenuta necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti dalla stessa prodotti, sono rendicontati i temi valutati come significativi e materiali relativi alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, all'ambiente, alla gestione del personale e agli aspetti sociali.
Il tema del rispetto dei diritti umani, declinato dal Gruppo nella gestione dei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori e nella gestione dei rapporti con la catena di fornitura, non trova specifica rendicontazione nel presente documento in quanto non è stato valutato come significativo e materiale secondo un processo che tiene conto delle attività specifiche e delle caratteristiche di CAP come illustrato di seguito nel documento (Cfr. paragrafo "Gli stakeholder e la materialità").
Nello svolgere la propria attività Gruppo CAP si impegna affinché vengano assicurate condizioni di lavoro basate sul rispetto dei diritti umani fondamentali, delle Convenzioni internazionali e delle leggi vigenti. In questo senso ha esplicitato il proprio impegno per la tutela degli stessi in diversi documenti: il Codice Etico del Gruppo, il Codice Etico degli appalti lavori, forniture e servizi e dal 2014 anche attraverso il possesso della certificazione SA8000. Nel corso del 2017, in continuità con gli esercizi passati, non sono pervenute segnalazioni relative a pratiche discriminatorie o al mancato rispetto dei diritti umani.

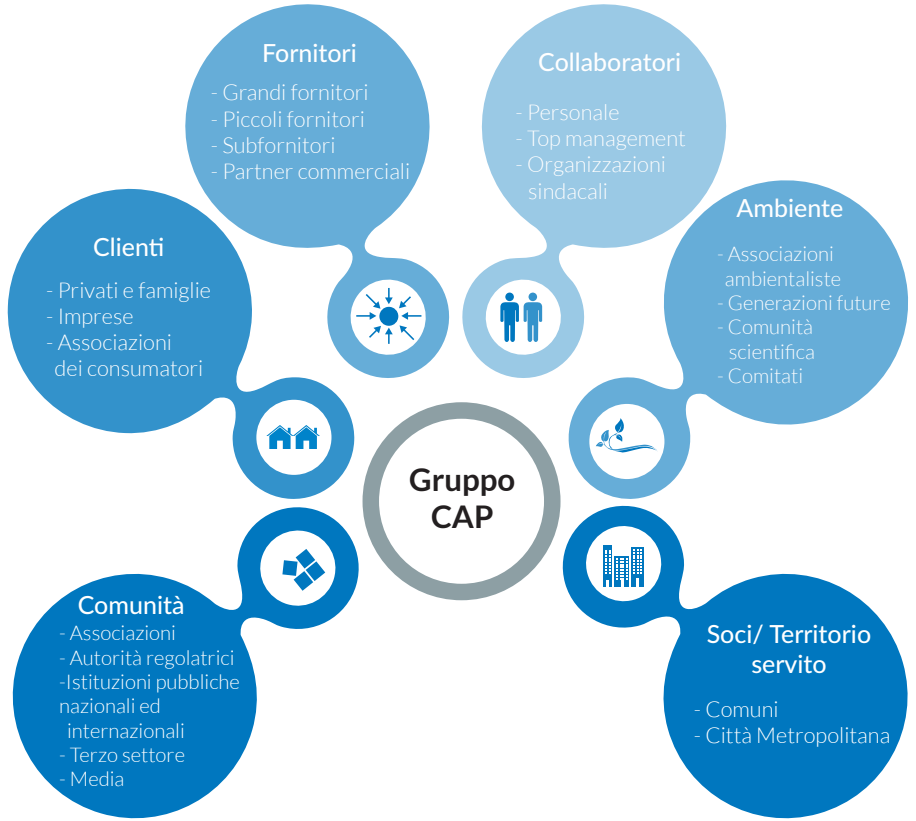
Processo di redazione e assurance

I dati e le informazioni del presente Bilancio sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili individuati all'interno dalle varie funzioni coinvolte, sotto la coordinazione della funzione Relazioni esterne e Corporate Social Responsibility alla quale compete anche il coordinamento del processo di redazione del Bilancio. Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è redatto secondo le Linee guida GRI Sustainability Reporting Standards opzione "In accordance – Core", che rappresentano oggi gli standard più diffusi a livello internazionale in materia di rendicontazione di sostenibilità. È stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di CAP Holding S.p.A. in data 19 aprile 2018 e, secondo quanto disposto dal D. Lgs. 254/2016, sottoposto a giudizio di conformità da parte della società di revisione BDO S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la relazione allegata al presente Bilancio che descrive i principi adottati, le attività svolte e i relativi risultati.

La relazione con gli stakeholder

Un modello di gestione improntato alla responsabilità sociale d'impresa è caratterizzato dalla centralità del rapporto con gli stakeholder, oltre che dai principi del miglioramento continuo e dall'innovazione. Gli stakeholder, infatti, rappresentano tutte le parti sociali che direttamente o indirettamente influenzano le attività dell'impresa e si qualificano come portatori di interessi o aspettative nei confronti della stessa. Risulta quindi fondamentale definire il contesto di riferimento dell'Azienda al fine di creare valore sostenibile e orientarsi nel lungo periodo.

La mappa degli stakeholder: l'universo relazionale di Gruppo CAP



Consapevole del proprio ruolo, CAP ricerca costantemente il dialogo con il territorio servito e promuove azioni di ascolto e coinvolgimento al fine di favorire la partecipazione degli stakeholder allo sviluppo e al raggiungimento di una risposta responsabile e strategica alla sostenibilità.
In questo contesto, lo sviluppo di un percorso strutturato di stakeholder engagement rappresenta per Gruppo CAP un insieme di momenti di ascolto e dialogo necessari per identificare, comprendere, rispondere e monitorare le esigenze e le aspettative di ciascun interlocutore e per raccogliere la percezione e il loro livello di "soddisfazione" rispetto all'operato del Gruppo. Ciò costituisce una grande opportunità in termini di misurazione della percezione e del livello di soddisfazione rispetto all'operato del Gruppo e di comprensione dei possibili punti di miglioramento.
In questi anni il percorso di inclusione degli stakeholder di CAP è progressivamente maturato: da una prima fase di in cui l'ascolto era volto sostanzialmente alla risoluzione di situazioni critiche, sino alla definizione di un percorso strutturato che punta al coinvolgimento strategico. Nel 2017 l'azienda ha infatti realizzato un percorso di stakeholder engagement, progettato e realizzato secondo metodologie rispondenti alle linee guida e ai principi AA1000 di AccountAbility. A tal proposito, sono stati sviluppati quattro specifici focus group con gli stakeholder chiave: dipendenti, fornitori, associazioni dei consumatori e ANACI (Associazione Nazionale degli Amministratori Condominiali e Immobiliari), associazioni ambientaliste. Inoltre, attraverso interviste one-to-one, sono stati coinvolti i clienti industriali e i comitati per l'acqua pubblica. Tutte le attività sono state gestite da una terza parte indipendente, in assenza di rappresentanti dell'azienda, per garantire l'espressione delle opinioni senza condizionamenti. I focus group sono stati guidati proponendo quattro macro aree tematiche (*Ambiente*, *Etica&Legalità*, *Sicurezza sul lavoro*, *Diversity - Change Management*), con l'obiettivo di stimolare il confronto e l'apertura verso nuovi punti di vista. Ciò ha permesso un maggiore allineamento delle relazioni con le diverse categorie di stakeholder e nel contempo identificare nuove opportunità.

La materialità

La materialità è il principio secondo cui le informazioni contenute in un Bilancio di Sostenibilità devono riferirsi ai temi e agli indicatori che siano in grado di riflettere gli impatti significativi economici, ambientali e sociali derivanti dalle attività aziendali, o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder e che, pertanto, potenzialmente meritano di essere inclusi nel Bilancio Accogliendo il principio di materialità e gli altri principi contenuti nelle linee guida GRI Standards, Gruppo CAP ha definito i contenuti del presente documento e il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati, al fine di garantire la qualità delle informazioni rendicontate.

L'analisi di materialità si è svolta sulla base di un processo strutturato di mappatura e prioritizzazione degli stakeholder rilevanti per il Gruppo e di quanto merso dal processo di engagement, attraverso il coinvolgimento delle strutture aziendali che gestiscono la relazione con i portatori d'interesse.

Al fine di definire le tematiche rilevanti per il Gruppo è stato necessario combinare una serie di fattori interni ed esterni: i risultati derivanti dalle varie iniziative di stakeholder engagement, l'analisi di fonti interne, fra cui – a titolo esemplificativo – le politiche e i principi di condotta aziendale, i Bilancio di sostenibilità dell'ultimo triennio e fonti esterne, fra cui i Bilanci di sostenibilità dei principali peers nazionali e internazionali, la rassegna stampa e documenti programmatici di istituzioni pubbliche nazionali e internazionali.

La combinazione e l'analisi di questi fattori ha permesso di identificare un panel di tematiche rilevanti, riorganizzate, accorpate e raggruppabili in quattro macro-aree – *Ambiente*, *Etica&Legalità*, *Sicurezza sul lavoro*, *Diversity - Change Management* – e successivamente analizzate attraverso due dimensioni:

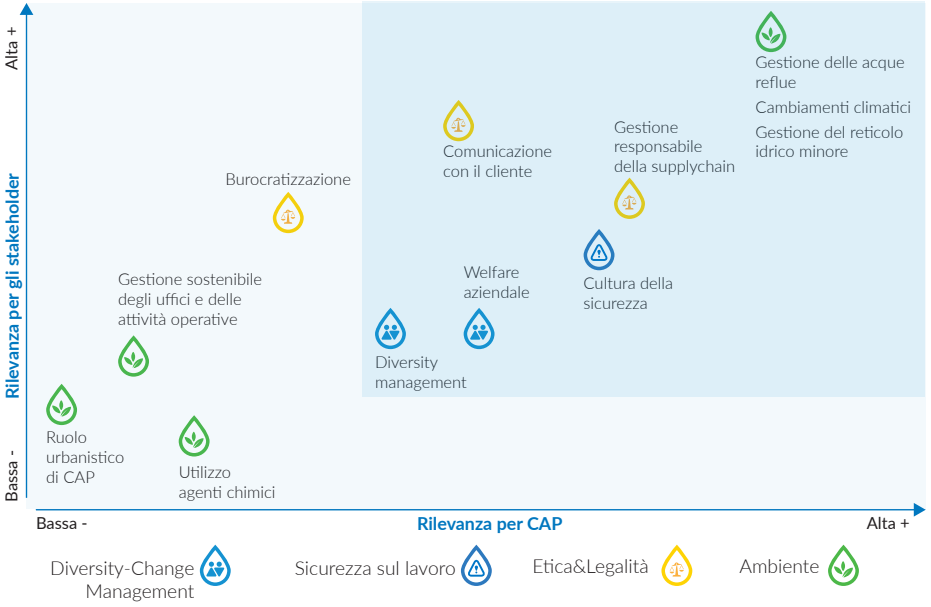
- dal punto di vista degli Stakeholder, la rilevanza di ciascuna tematica in funzione della percezione e della capacità di rappresentare i loro interessi e aspettative. A tal fine è stato organizzato un incontro dedicato, durante il quale autorevoli rappresentanti di una molteplicità di stakeholder hanno riflettuto insieme sul livello di rilevanza del panel di tematiche proposte;

- dal punto di vista dell'Azienda, il livello di impatto delle tematiche sulle strategie aziendali e sugli obiettivi e impegni definiti nel Piano Industriale,

attraverso il coinvolgimento della Direzione Generale e del top management.

L'analisi delle due dimensioni ha permesso di identificare le tematiche prioritarie e rappresentarle all'interno di una matrice di materialità che sintetizza quelle che potenzialmente potrebbero influenzare le azioni e i risultati di Gruppo CAP e le decisioni dei suoi stakeholder. In particolare, nella parte alta della matrice sono indicate le tematiche più rilevanti, a loro volta articolate in sotto-tematiche, sulla base delle quali è stata definita la struttura del Bilancio di Sostenibilità 2017, il livello di approfondimento della stessa e gli indicatori GRI da rendicontare. All'interno del GRI Content Index, riportato in Appendice, sono riportati i riferimenti puntuali agli indicatori GRI selezionati.

La matrice di materialità



Dimensione	Tematica rilevante	Capitolo di riferimento	Perimetro di rendicontazione
Ambiente	**Gestione delle acque reflue** - Qualità delle acque reflue - Riuso delle acque reflue **Cambiamenti climatici** - Tutela della risorsa idrica - Siccità e resilienza **Gestione del reticolo idrico minore** - Monitoraggio e cura delle rogge	Acqua e Ambiente	Gruppo CAP
Etica&Legalità	**Trasparenza con i clienti** - Chiarezza, completezza delle informazioni **Gestione responsabile della supply chain** - Monitoraggio e mitigazione degli impatti dei cantieri	Acqua e valore sociale	Gruppo CAP
Sicurezza sul lavoro	**Cultura della sicurezza** - Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori - Prevenzione degli infortuni - Formazione sulla sicurezza	Acqua e persone	Gruppo CAP
Diversity - Change Management	**Welfare aziendale** - Politiche per la genitorialità **Politiche di gestione della diversity** - Sostegno alle categorie protette - Parità di genere	Acqua e persone	Gruppo CAP

Politica di Risk Assessment e management

La mappatura dei rischi alla luce dello scenario globale e locale

Anche per il 2018 il World Economic Forum assegna il quinto posto alle "crisi idriche" nel ranking dei rischi a maggior impatto globale, individuando nell'acqua e nei temi collegati una delle più acute sfide sociali, politiche ed economiche per il pianeta. Spostando lo sguardo sul contesto locale, e in particolare sull'area urbana sulla quale si sviluppa il bacino idrografico di competenza del Gruppo CAP, ci si accorge come fenomeni e paradigmi locali siano riconducibili – in modo diretto o indiretto – agli stessi macro-trend globali individuati dal WEF. Il territorio metropolitano milanese negli ultimi anni ha, infatti, vissuto una fase di profondo mutamento del tessuto economico, sociale e insediativo. Nel corso dell'ultimo quindicennio ha registrato un significativo incremento della popolazione, grazie soprattutto alla componente migratoria straniera, caratterizzata da potenti spinte di "concentrazione" nelle aree più centrali e nei centri urbani maggiori. Le ragioni del dinamismo milanese sono principalmente connesse a una profonda riconfigurazione del profilo produttivo che ha riguardato non solo l'industria e i servizi ma anche l'agricoltura metropolitana. In parallelo, la regione urbana milanese si trova a fare i conti con gli impatti dei fenomeni climatici. La cronaca dei danni subiti in questi anni evidenzia, infatti, come i fenomeni metereologici estremi hanno assunto caratteri che solo in parte conoscevamo e che andranno ad aumentare. Occorre inoltre evidenziare come le attività antropiche, e in particolare l'eccessiva impermeabilizzazione del suolo che ha modificato in maniera importante l'assetto del sistema idrografico, abbiano aggravato gli impatti dei fenomeni metereologici. Per consentire uno sviluppo urbano sostenibile e prevenire il rischio idrogeologico che è sempre più dipendente da situazioni territoriali, climatiche e ambientali in costante mutamento, il concetto di Smart City e di città resiliente si vanno delineando come un paradigma di risposta ai diversi trend in atto. Una città intelligente deve includere interventi coordinati e integrati a livello sociale, ambientale ed economico volti alla valorizzazione del capitale umano, alla riduzione degli impatti ambientali e la risoluzione delle emergenze ambientali ritenute prioritarie con i correlati benefici economici.

Un dato, questo, incontrovertibile che ha imposto all'azienda un vero e proprio assessment del rischio extra finanziario che è stato formalizzato, da ultimo, nel Prospetto di informazione agli investitori, approvato dal Consiglio di Amministrazione di CAP Holding spa in data 10/07/2017 collegato all'emissione di un prestito obbligazionario sul mercato regolamentato dell'unione europea in data 2 agosto 2017 (d'ora in poi "Prospetto"). In maniera analoga a quanto indicato dal World Economic Forum nel Water Dynamic Briefing di ottobre 2017 (documento il cui contenuto è continuamente aggiornato con il pensiero più recente dei leader e degli esperti di tutta la rete del Forum), oltre a quelli prettamente finanziari è possibile indicare almeno altre **quattro aree** entro cui inscrivere i driver di rischio a cui è soggetto Gruppo CAP:

Ambiente, cambiamento e adattamento climatico

Evoluzione socio-demografica

Continuità nell'erogazione del servizio

Tecnologia e sicurezza dei dati

Coerentemente, l'analisi dei fattori di rischio riportata nel Prospetto si sofferma in via analitica sul cambiamento climatico e sui suoi impatti diretti e indiretti sul servizio idrico e individua i rischi legati a possibili inquinamenti e contaminazioni frutto della gestione propria dell'azienda e sul loro impatto sull'ambiente e sulla comunità.
Al "climate change" e a come esso impatti in termini di potenziale sempre maggiore scarsità della risorsa (fenomeni siccitosi o peggioramento della qualità della falda) o di fenomeni meteorologici estremi (allagamenti ed eventi catastrofici di tipo alluvionale), vanno assommati i pericoli legati all'invecchiamento delle reti, agli aspetti di dipendenza tecnologica e informatica delle infrastrutture aziendali, e gli aspetti legali, regolatori e di compliance che impattano sulla continuità aziendale.

Rischi correlati al business di CAP secondo il Prospetto

- Risoluzione anticipata degli Accordi di Concessione
- Mancata esecuzione degli investimenti programmati
- Perdita dello status di società in-house
- Cause di forza maggiore e altri eventi imprevedibili che possono influenzare l'equilibrio economico e finanziario
- Cambiamenti nella regolamentazione del SII che potrebbero influenzare le entrate e i risultati operativi
- Incidenti e responsabilità derivanti dalle attività svolte con conseguenti ricadute sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei dipendenti e/o delle comunità locali
- Mancato mantenimento o ottenimento di licenze, permessi, approvazioni o consensi richiesti
- Determinazione e revisione della tariffa del SII
- Violazione degli standard di qualità applicabili
- Interruzione delle attività del SII a causa del malfunzionamento delle proprie infrastrutture derivante da eventi non controllabili (fenomeni meteorologici estremi, disastri naturali, incendi, danni dolosi ecc)
- Sovraccarico dei sistemi di fognatura derivanti da piogge intense prolungate
- Carenze idriche causate da calamità naturali, inondazioni e siccità prolungate, precipitazioni inferiori alla media o aumenti della domanda o da fattori ambientali come i cambiamenti climatici, che possono esacerbare le fluttuazioni stagionali nella disponibilità e nell'approvvigionamento idrico
- Interruzione significativa dell'erogazione dei servizi (in termini di durata o numero di clienti interessati) dovuta a insuccessi o interruzioni impreviste in un'infrastruttura chiave
- Collasso della rete di approvvigionamento idrico e fognario
- Contaminazione delle riserve idriche
- Condizioni meteorologiche estreme ed eventi catastrofici
- Mancato conseguimento degli obiettivi strategici
- Adeguatezza del sistema informatico e integrità e riservatezza dei dati e delle informazioni
- Procedimenti giudiziari o indagini da parte delle autorità
- Mancato raggiungimento dei benefici o rendimenti attesi da joint venture, partnership e acquisizioni
- Nuovi indebitamenti
- Mancato allineamento tra gli interessi del Gruppo e quelli dei Comuni soci
- Insorgere di situazioni di concorrenza
- Incapacità di mantenere una copertura assicurativa appropriata
- Capacità e competenze dei dipendenti
- Controversie con i dipendenti
- Violazioni di leggi e regolamenti da parte dei dipendenti
- Violazioni del modello di organizzazione e gestione
- Violazioni del Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza
- Inadeguatezza dei sistemi di reporting
- Difficili condizioni nei mercati finanziari globali e nell'economia in generale
- Aumento dei tassi di insolvenza
- Aumento dei costi di finanziamento
- Incapacità di accedere alle fonti di finanziamento
- Fluttuazioni dei prezzi delle materie prime energetiche

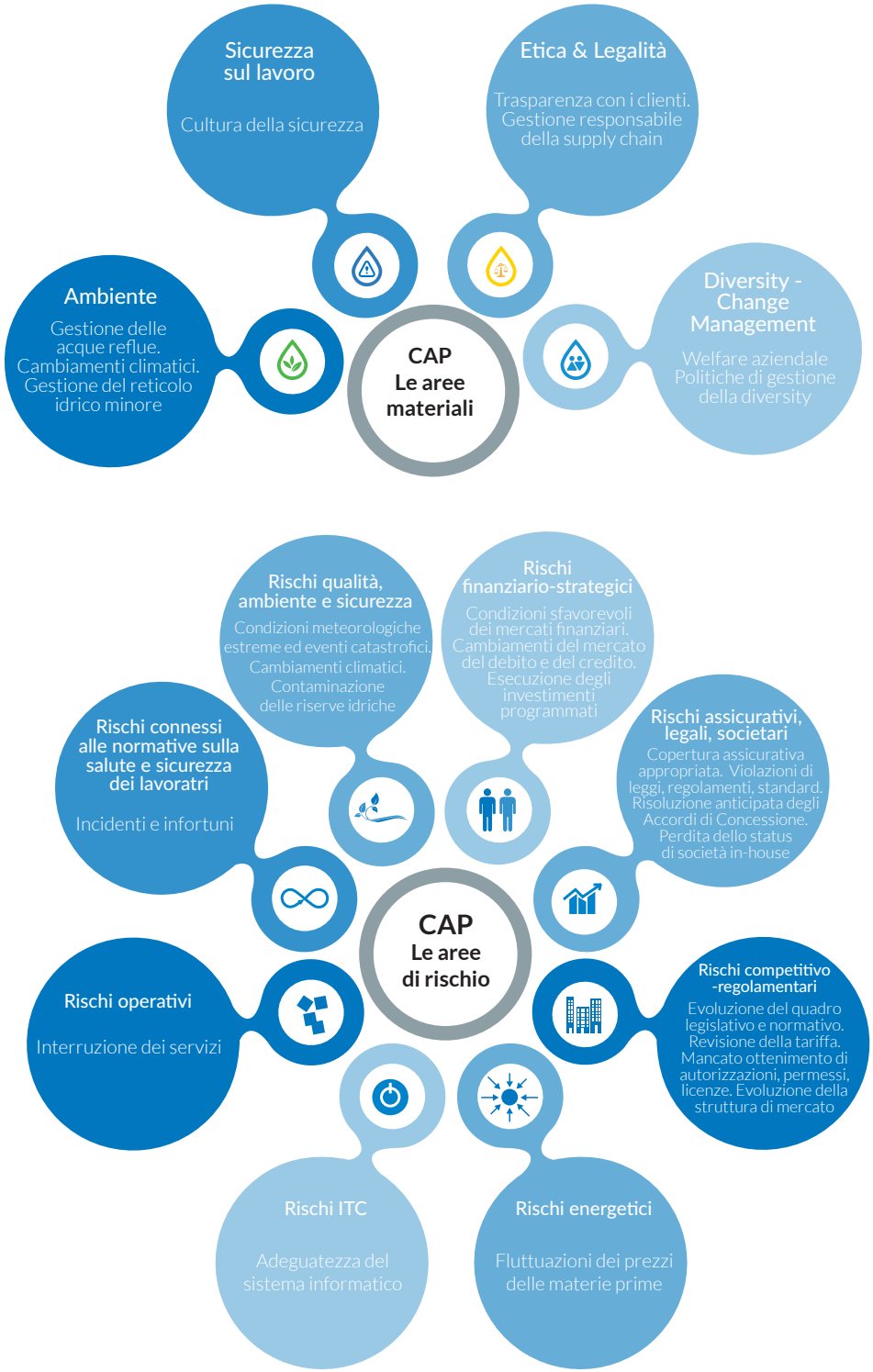
I rischi nel sistema della responsabilità sociale e il nesso con la materialità

A complemento della mappatura indicata nel Prospetto, va detto che l'azienda a partire da 2014 si è dotata di un sistema di gestione della responsabilità sociale d'impresa secondo lo standard SA 8000:2014 e di una mappatura dei rischi specifici attualmente in corso di approvazione che vengono monitorati da Social Performance Team costituito a novembre 2017.

Le aree di rischio della norma SA 8000

- Lavoro infantile
- Lavoro forzato
- Salute e sicurezza
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Pratiche disciplinari
- Orari di lavoro
- Retribuzione

A ciò va aggiunto che il CDA in data 30 gennaio 2018 ha approvato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza ai sensi della Legge 190/2012 che prevede l'individuazione delle aree aziendali a rischio, dei rischi specifici, delle misure da implementare per la prevenzione in relazione al livello di pericolosità dei rischi, dei responsabili per l'applicazione di ciascuna misura e dei tempi. Si rimanda quindi a tale documento per l'analisi e la valutazione delle attività aziendali a rischio corruzione eseguite dalla Società (https://www.gruppocap.it/FileFolder/c4337907-c08e-4155-b548-245d23322578/File/Il%20Gruppo/Trasparenza/Amiacque/anticorruzione/PTPC%20AMI%20%202018-2020%20Finale.pdf). Tale mappatura completa la fase analitica del risk assessment non finanziario e trova un nesso con la materialità individuata in fase di negoziazione tra azienda e stakeholder e che evidenzia, tra i temi prioritari, oltre a quelli ambientali anche quelli legati alla legalità, alla sicurezza sul lavoro e all'inclusione e alla diversità. Unica eccezione viene fatta per quanto riguarda il tema dei diritti umani che, pure preso in esame dalla norma SA8000 e dal dettato del Dgls 254/2016, non è apparso rilevante per le caratteristiche del business di CAP e del suo perimetro operativo.



Il governo del rischio

Le politiche industriali e la gestione del rischio

Come appare evidente da quanto sinora descritto, Gruppo CAP ha avviato un percorso di analisi e monitoraggio dei rischi non finanziari che, ancorché non ancora formalizzato in un documento autonomo, rappresenta una fase importante per lo sviluppo del piano di sostenibilità che è in corso di predisposizione e i cui driver verranno portati all'attenzione dell'Assemblea dei Soci chiamata ad approvare il bilancio 2017. Ed è proprio al più alto livello di governance aziendale che i soci hanno deciso di incardinare le politiche e le strategie di gestione dei rischi, affidando al Piano Industriale di Gruppo la valutazione di quelli che, coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte, possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità e della continuità nel medio-lungo periodo dell'azienda. Le strategie e gli obiettivi definiti nell'ambito dell'aggiornamento del Piano Industriale 2017-2021 del Gruppo, approvato prima dal Consiglio di Amministrazione in data 26/04/2017 in coerenza con le delibere di definizione del budget annuale del Comitato di Indirizzo Strategico del 13/01/2017, e a seguire dall'Assemblea dei soci il 01/06/2017, (https://www.gruppocap.it/FileFolder/c4337907-c08e-4155-b548-245d23322578/File/Attivita/Gli%20investimenti/Piano_industriale%202017.pdf) sono stati rivisti in linea con le più recenti linee guida internazionali, la normativa comunitaria, gli adempimenti definiti a livello nazionale, regionale o di ambito sub regionale, in modo da riflettere i principali macro-trend del contesto socio-economico e di settore, tracciando così una visione di sviluppo che integra obiettivi di sostenibilità ed economia circolare. Tutto questo in un'ottica di coerenza anche con le politiche europee, nazionali e regionali emesse a seguito della conferenza di Parigi COP 21, che possono essere schematizzate come segue:

- **Water efficiency**
- **Resource efficiency**
- **Water quality**
- **Sustainability of urban water infrastructure**
- **Flood prevention and nature based solutions**
- **Citizens involvement**

A tali macro categorie vengono associati 15 sotto ambiti a cui corrispondono precise scelte industriali e classi di investimento che impegnano il Consiglio di Amministrazione nel governo aziendale in una logica management by risk.

Gestione e management by risk

In conformità alle strategie indicate nel piano industriale, il modello di gestione e controllo dei rischi dell'azienda si esplicita attraverso strumenti specifici e meccanismi di gestione e controllo volti a di identificare, prevenire e ridurre potenziali rischi di natura finanziaria ed extra finanziaria, supportati e validati dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione Generale. In particolare in più occasioni il Consiglio di Amministrazione, dando pieno mandato alla Direzione Generale, ha avuto modo di esprimersi in merito alla definizione di politiche di gestione finalizzate al governo dei rischi potenziali. L'elaborazione e l'implementazione di sistemi di gestione integrati e lo sviluppo di procedure rappresentano solo alcuni degli strumenti volti a garantire l'attivazione efficace dei provvedimenti che la Direzione ritieni necessari al fine ridurre i rischi connessi ai processi aziendali e alla realizzazione degli obiettivi. Attraverso il Manuale del sistema di Gestione Integrato di Gruppo CAP, approvato in seconda revisione nel settembre del 2016, l'azienda definisce gli ambiti di presidio e gestione dei processi con l'obiettivo di:

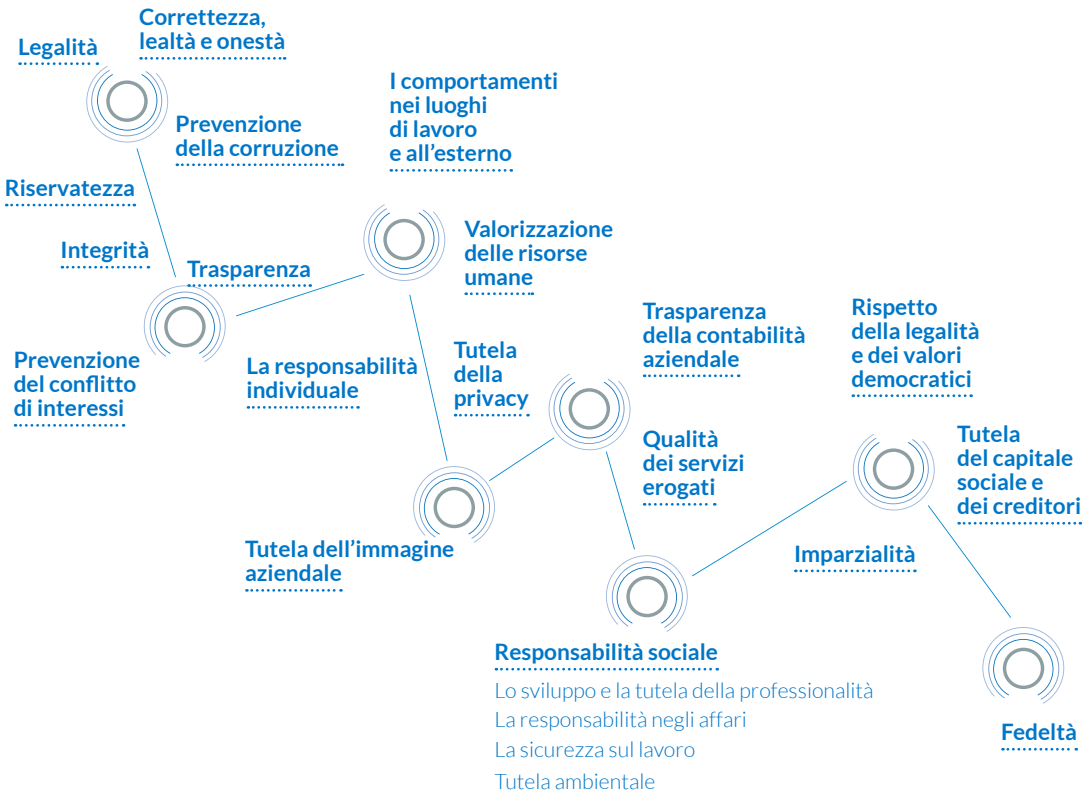
- Soddisfare, pienamente e costantemente, le esigenze del cliente e delle parti interessate;
- Garantire alle generazioni future un patrimonio ambientale integro, attraverso il risparmio energetico, il rinnovo delle risorse, e la prevenzione dell'inquinamento;
- Raggiungere e a dimostrare un buon livello di prestazione ambientale, tenendo sotto controllo gli impatti sull'ambiente delle proprie attività, prodotti e servizi, coerentemente con la propria politica ambientale e con i propri obiettivi ambientali;
- Garantire a quanti lavorano per l'azienda o per conto del Gruppo CAP livelli sempre maggiori di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, impegnandosi nella prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- Assicurare l'eticità della propria attività produttiva per garantire il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

A tale presidio manageriale si affianca "L'impegno Etico di Gruppo CAP" adottato dal Consiglio di Amministrazione di CAP Holding S.p.A. in data 10/07/2017, che costituisce un documento unico per tutto il Gruppo finalizzato a fornire un quadro di riferimento per la prevenzione dei reati previsti dal D.lgs. 231/01 e dalla L. 190/2012, nel presupposto che l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza costituiscano strumenti idonei per rafforzare il sistema di controllo e per individuare i comportamenti necessari a evitare il rischio di commissione dei reati sanzionati. In particolare "L'Impegno Etico di Gruppo CAP" estende la gestione del rischio finanziario e non a una molteplicità di fattispecie riconducibili in gran parte alla materialità di Gruppo CAP, abbracciando in questo modo l'intero arco delle ipotesi mappate in fase di assessment.

Impegno Etico di CAP

Nel corso del 2017 CAP ha adottato il documento "**Impegno Etico del Gruppo CAP**", nel convincimento che gli obiettivi di crescita, sviluppo e tutela degli stakeholder debbano e possano coniugarsi con il perseguimento dei più alti standard etici, il rispetto dei valori alla base del vivere sociale e con una buona governance aziendale attuata secondo regole chiare e condivise.
L'Impegno Etico del Gruppo CAP è composto da tre appendici: i) Codice Etico del Gruppo CAP, ii) Codice Etico degli appalti lavori, forniture e servizi, iii) Politica Anticorruzione.
Il "**Codice Etico**" e il "**Codice Etico degli appalti lavori, forniture e servizi**" esprimono la cultura dell'etica di impresa e ne ispirano il pensiero strategico e la conduzione delle attività aziendali.
Contengono i principi etici e morali sui quali la società basa il proprio operato e la propria attività quotidiana, le norme standard di comportamento, i meccanismi di controllo e le sanzioni previste. La terza appendice – la "**Politica anticorruzione" –** definisce i valori, i principi e le responsabilità a cui il Gruppo aderisce in materia di lotta alla corruzione. Inoltre la Società incoraggia il rispetto dei principi etici promuovendo una cultura aperta e non ammette ritorsioni di alcun genere verso eventuali segnalazioni di violazioni o sospette violazioni del documento. In tal senso la "**Procedura per le segnalazioni di illeciti e irregolarità**" fornisce tutti i dettagli sulle modalità per poter effettuare una segnalazione di illeciti (cd. whistleblowing) utilizzando i canali e gli strumenti messi a disposizione dalla Società.

Fattispecie di rischi finanziari ed extra finanziari presidiati e gestiti dall'impegno etico



Infine, da un punto di vista metodologico, a supporto della completa e corretta valutazione dei rischi e delle opportunità associati ai processi aziendali che hanno un impatto sul sistema di gestione integrato, è stata individuata una procedura, PGEN 10 approvata in data 20/11/2017.
La stessa, allo scopo di individuare la modalità di valutazione dei rischi e delle opportunità adottata e l'attività di riesame dei Sistemi svolta periodicamente, indica principi sui quali si basa l'approccio alla gestione del rischio adottato da CAP.

La gestione del rischio:

- Deve creare e proteggere il valore aziendale contribuendo al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei processi e delle performance;
- Deve essere parte integrante di tutti i processi di Gruppo, compreso il processo decisionale;
- Deve essere sistematica e strutturata;
- Deve essere "su misura" dell'organizzazione: in linea con il contesto esterno e interno di Gruppo CAP;
- Deve essere trasparente e inclusiva: il coinvolgimento appropriato e tempestivo dei portatori di interesse e dei responsabili delle decisioni, a tutti i livelli, assicura che la gestione del rischio rimanga pertinente ed aggiornata.

Dalle politiche di gestione del rischio al management per obiettivi

Le politiche di risk management hanno una traduzione operativa nella Direzione per obiettivi di Gruppo CAP che rappresenta un vero e proprio modello gestionale con una struttura ad albero articolata su tre livelli: obiettivi strategici di gruppo, obiettivi di processo declinati per le singole strutture, obiettivi individuali. Approvati dal Consiglio di Amministrazione il 13/01/2017, rappresentano la diretta emanazione del piano industriale e delle politiche di gestione e fanno esplicito riferimento alla valorizzazione dei temi materiali: ambiente, legalità, sicurezza sul lavoro e diversità e inclusione. Il piano degli obiettivi, nella sua struttura complessiva, orienta l'intera azione manageriale delle direzioni uniformandola al piano industriale e mettendo in campo azioni di mitigazione dei rischi non finanziari coerenti al business aziendale.

Il Piano degli Obiettivi 2017

Premio %	Micro Obiettivi	Indicatore	Target 2017
20%	Investimenti	Valore investimenti su abitanti	52 €/ab (lordo)
8%	Qualità prodotto su acqua distribuita	Non conformità	< 0,16%
8%	Qualità prodotto su acqua immessa nell'ambiente	Non conformità	< 4%
10%	Qualità del servizio	Rispetto carta dei servizi	Rispetto del 95% per ogni indicatore della carta
		Percezione del servizio erogato	82%
4%	Salute e sicurezza sul lavoro	Indice frequenza	< 14,09 (indice inail per il settore di attività "elettrività, gas, acqua")
		Indice frequenza	< 1,41 (indice inail per il settore di attività "elettrività, gas, acqua")

In quest'ottica lo stesso Consiglio di Amministrazione, in data 26/04/2017 ha ribadito, approvando la relazione del Direttore Generale di CAP, che la strategia di investimenti del Gruppo non può che essere orientata alla gestione dei grandi rischi idraulici e ambientali del territorio e pertanto resilienza, gestione delle acque meteoriche e economia circolare. Un set di azioni e di numerosi progetti strategici che interessano il territorio metropolitano milanese e che sono stati accorpati utilizzando lo slogan ***#Waterevolution i***ntendendo in questo modo proiettare il proprio impegno in termini di innovazione e resilienza, nella gestione della risorsa idrica.

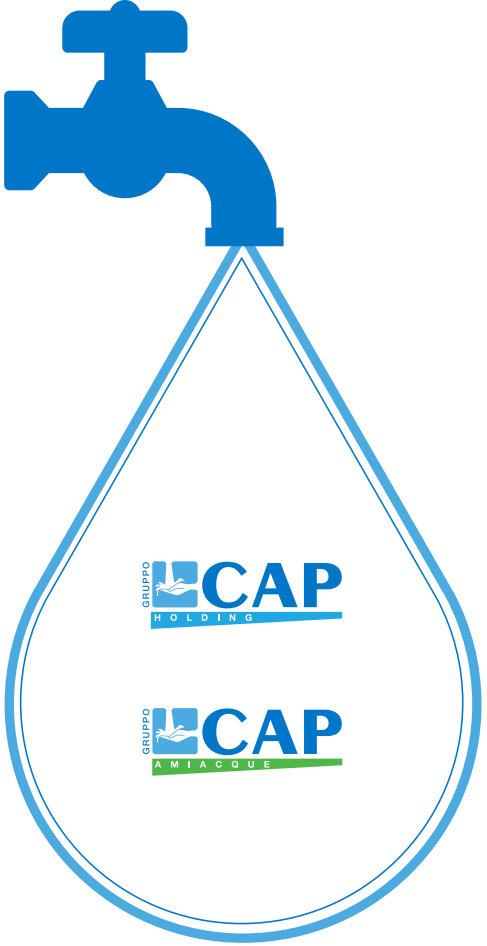
- Cooperazione di bacino per la gestione delle acque meteoriche al fine di:
  - Garantire al settore agricolo disponibilità idriche usufruendo i via diretta delle acque depurate;
  - Consentire l'uso promiscuo dei reticoli idrici, naturali e artificiali, per la gestione delle acque meteoriche;
  - Usufruire del reticolo minore quale vettore delle acque pompate dalla falda freatica per il controllo e l'abbassamento finalizzato alla protezione e fruizione di infrastrutture sotterranee.
- Realizzazione di pozzi di prima falda per irrigare aree verdi pubbliche, in sostituzione di consumo di acque potabili di rete.
- Piano triennale di pulizia e manutenzione straordinaria delle caditoie stradali, al fine di controllare e minimizzare i fenomeni di allagamento dovuti agli afflussi meteorici.
- Riutilizzo del reticolo idrico minore per attuare una volanizzazione dinamica o diffusa complementare a quella tradizionale delle vasche di laminazione.
- Implementazione e attuazione del Water Safety Plan sui propri sistemi acquedottistici.
- Impianti di depurazione delle acque reflue concepiti come biorafinerie da cui ricavare energia e materie.
- Riuso delle acque depurate, opportunamente affinate, per impiego agronomico, sia diretto che indiretto, come soccorso irriguo in periodi di siccità, ovvero per altri utilizzi quali lavaggio strade, autolavaggi, irrigazione aree verdi con avvio sperimentazione presso il depuratore di Assago.
- Progetto Flood Hide, avviato in collaborazione con l'Università Statale di Milano e il Consorzio Est Ticino Villoresi, con l'obiettivo di riqualificare i fontanili e i canali abbandonati e in disuso per attuare la laminazione diffusa delle acque meteoriche.
- Sviluppo del Piano infrastrutturale acquedotti (PIA): modello avanzato di configurazione dinamica della falda sotterranea e strumento di conoscenza e di previsione evolutiva delle risorse idriche profonde, e di supporto delle decisioni relative alla progettazione delle opere di captazione e distribuzione idrica, ma anche utile supporto conoscitivo di evoluzione diffusiva di inquinanti interessanti l'acquifero del territorio milanese e brianzolo.

Allo stesso tempo gli obiettivi legati alla gestione dei rischi connessa agli altri temi materiali hanno trovato corpo in una serie di azioni di cui si dà ampiamente conto nei cap. Acqua e Persone, Acqua e Ambiente, Acqua e Valore sociale, con particolare attenzione alle dinamiche di formazione e diffusione di una cultura della trasparenza, della legalità e della responsabilità sociale diffusa.

Governance e Sostenibilità

Corporate Governance

Il Gruppo CAP, costituito da CAP Holding S.p.A. "capogruppo" e da Amiacque S.r.l. "società operativa" (di cui CAP Holding detiene il 100% del capitale sociale e nei confronti della quale esercita attività di direzione e coordinamento), agisce su un territorio che comprende tutti i Comuni della Città Metropolitana di Milano e altri situati nelle province di Monza e Brianza, Pavia, Varese e Como. CAP Holding è una società interamente a capitale pubblico partecipata da 197 Comuni della Città Metropolitana di Milano, e delle Province di Monza e Brianza, Pavia, Como e Varese. CAP Holding accentra in sé, direttamente la proprietà di impianti e reti strumentali del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nonché l'attività di progettazione e di rinnovo, ristrutturazione, potenziamento, e/o costruzione ex novo di reti ed impianti del S.I.I. Amiacque S.r.l. assicura ai cittadini del territorio servito la fornitura di acqua potabile e l'insieme dei servizi relativi alla captazione, all'uso, alla raccolta, alla depurazione dei reflui e alla restituzione delle acque di scarico, garantendo nel contempo la tutela e la salvaguardia delle risorse idriche, del territorio e dell'ambiente.
Si segnala, che da dicembre 2017 il Settore Gestione Clienti, che gestisce tutti gli aspetti relativi ai rapporti commerciali con i clienti, garantiti dal call center e dagli sportelli distribuiti sul territorio, in particolare la fatturazione, incassi, i reclami, recupero crediti e le attività verso l'utenza previste nella Carta dei servizi, è stato ceduto alla capogruppo CAP Holding.



CAP Holding gestisce il patrimonio idrico (reti e impianti) dei Comuni, svolge le funzioni di indirizzo strategico e controllo finanziario, pianifica e realizza gli investimenti, assicurando ogni giorno esperienza, competenza, qualità e sicurezza.

Amiacque è l'azienda operativa del Gruppo, assicura ai cittadini del territorio la fornitura di acqua potabile e i servizi connessi dal prelievo dell'acqua dalla falda fino alla gestione delle acque reflue e la depurazione, garantendo la tutela e la salvaguardia delle risorse idriche, del territorio e dell'ambiente.

Le due aziende si pongono in stretta sinergia garantendo l'unicità della gestione del Servizio Idrico Integrato, in conformità a quanto previsto dalla Convenzione con l'Autorità d'Ambito e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.
Nel corso del 2017 si è concluso il percorso di semplificazione della gestione dell'acqua sui territori della Provincia di Monza e Brianza e della Città Metropolitana di Milano. Un percorso avviato nel 2014 e portato a termine proprio grazie alla proficua collaborazione fra Gruppo CAP e Brianzacque, che si è formalizzato con la cessione degli asset patrimoniali e della gestione di fognatura, acquedotto e depurazione di un gruppo di comuni da BrianzAcque a Gruppo CAP e viceversa.
Gruppo CAP ha adottato un sistema di Corporate Governance basato sul modello di funzionamento civilistico ordinario, i cui organi principali sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione

	Nominativo	Carica	Anno di nascita	Genere
(in carica fino al 01/06/2017)	Alessandro Russo	Presidente	22/04/1982	M
	Karin Eva Imparato	Vice Presidente	27/06/1974	F
	Lauretta Barat	Consigliere	22/03/1961	F
	Laura Mira Bonomi	Consigliere	26/11/1966	F
	Umberto Gravina	Consigliere	20/09/1952	M
(nominato il 01/06/2017)	Alessandro Russo	Presidente	22/04/1982	M
	Karin Eva Imparato	Vice Presidente	27/06/1974	F
	Arianna Cavicchioli	Consigliere	28/11/1959	F
	Lauretta Barat	Consigliere	22/03/1961	F
	Giorgio Greci	Consigliere	20/01/1960	M
(in carica fino al 11/07/2017)	Augusto Schieppati	Presidente	01/10/1967	M
	Emanuela Carissimi	Vicepresidente	20/11/1968	F
	Fabio Spinelli	Consigliere	05/08/1969	M
	Giorgio Greci	Consigliere	20/01/1960	M
	Simona Rullo	Consigliere	09/08/1972	F
(nominato il 11/07/2017)	Pierluigi Arrara	Presidente	28/06/1961	M
	Francesca Anzani	Vice Presidente	24/09/1984	F
	Emanuela Minorini	Consigliere	22/12/1960	F
	Massimo Sacchi	Consigliere	17/05/1950	M
	Fabio Spinelli	Consigliere	05/08/1969	M

Collegio Sindacale

	Nominativo	Carica	Anno di nascita	Genere
	Antonio Liberato Tuscano	Presidente	26/01/1965	M
	Anna Maria Allievi	Componente	01/08/1965	F
	Daniele Vezzani	Componente	29/07/1966	M
	Raffaele Antonio Zorloni	Presidente	24/06/1973	M
	Monica Rossana Bellini	Sindaco effettivo	31/07/1967	F
	Patrizia Annamaria D'Adamo	Sindaco effettivo	24/08/1964	M

Comitato di indirizzo strategico [1]

Sindaco dei Comuni	Comune
Marco Alparone (vice presidente)	PADERNO DUGNANO
Nadia Verduci	NOVIGLIO
Siria Trezzi	CINISELLO BALSAMO
Marco Sassi	CERRO AL LAMBRO
Curzio Aimo Rusnati	BUSSERO
Raffaele Cucchi	PARABIAGO
Giorgio Monti	MEZZAGO
Paolo Butti	SEVESO
Donatella Pumo	SIZIANO

Comitato di Indirizzo Strategico

In conformità allo Statuto, il modello di governance di Gruppo CAP prevede un Comitato di Indirizzo Strategico, eletto dall'Assemblea dei Soci, che esercita funzioni di indirizzo strategico ai fini del controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci.

Assemblea dei soci

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

[1] Dal mese di giugno 2017 non sono più membri del Comitato di Indirizzo Strategico, Marco Invernizzi, ex sindaco del Comune di Magenta e Vito Bellomo, ex sindaco del comune di Melegnano.

Il Consiglio di Amministrazione di Cap Holding nominato il 01/06/2017, riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale e ad esso fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici e organizzativi, nonché lo sviluppo della politica direzionale e il compito di assicurare la responsabilità giuridica dell'organizzazione di fronte alle autorità. Nell'ambito delle sue competenze, il CdA di CAP Holding, nel rispetto delle indicazioni vincolanti fornite dal Comitato di Indirizzo Strategico, determina l'assetto organizzativo del Gruppo e propone all'Assemblea dei Soci che valuta e approva, i piani strategici, industriali e finanziari di Gruppo. Infine il CdA apporta specifiche competenze nelle discussioni consiliari, contribuendo all'assunzione di decisioni conformi all'interesse sociale.
Nel giugno 2017, il CdA, su conforme decisione dell'Assemblea dei Soci, ha deliberato di conferire al Presidente, nel rispetto dello Statuto sociale, la funzione di Amministratore Delegato dell'azienda, assegnando ogni potere gestorio tra cui quello di delega.
Il Consiglio di Amministrazione di Amiacque nominato l'11/07/2017, esercita i poteri di amministrazione della società in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici della società controllante, a esso è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, salve le limitazioni di legge e quelle stabilite al momento della nomina.
Tutti i membri del CdA di entrambe le società del Gruppo hanno ricevuto, nel corso del 2017, specifica comunicazione in materia di trasparenza, integrità ed etica, attraverso la presentazione e condivisione del documento "Politica Anticorruzione", e in materia di legalità e anticorruzione, mediante l'attività di presentazione, condivisione e approvazione del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza".
Per entrambe le società del Gruppo, è stato costituito un ***Organismo di Vigilanza*** ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001, cui spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Strumenti di governance

Le attività del Gruppo sono sempre improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per il territorio servito, dai cittadini alle amministrazioni degli enti locali, in un processo che parte dall'attenzione alle esigenze della collettività e si rivolge alla tutela dell'ambiente.
Gruppo CAP garantisce l'efficace applicazione della propria governance attraverso i seguenti strumenti:

- Impegno Etico (già citato nel paragrafo "*Gestione e management by risk*")
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo;
- Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza;
- Sistema di gestione integrato.

Modello Organizzativo ex D.Lgs n.231/2001

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, per entrambe le società del Gruppo, si completa con il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** per la prevenzione dei reati ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001.
Per entrambe le Società il Modello ex d.lgs n. 231/2001 è costituito da una parte generale che prevede un sistema disciplinare, la descrizione della governance amministrativa, i flussi informativi verso l'OdV, nonché da singole parti speciali per le diverse tipologie di reato contemplate dal decreto 231/2001.
Il Modello di organizzazione, gestione e controllo, oltre al documento "Impegno Etico del Gruppo CAP", comprende i seguenti allegati aggiornati nel 2017: Allegato 1 - Catalogo dei reati previsti nel D.lgs. 231/2001; Allegato 2 - Codice disciplinare aziendale; Allegato 3 - Piano triennale di prevenzione della corruzione e programma per la misure e integrità; Allegato 4 - Elenco delle procedure del Gruppo CAP.
È stata inoltre attivata una casella di posta elettronica che permette a chiunque di poter inviare un messaggio direttamente all'Organismo di Vigilanza allo scopo di effettuare le eventuali segnalazioni.

Lotta alla corruzione

Il Gruppo, al fine di confermare il proprio impegno ad agire con correttezza e integrità nelle transazioni e relazioni di lavoro, ha implementato un sistema di gestione progettato per prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione.

Oltre alla già citata "Politica anticorruzione" adottata nel corso del 2017, Gruppo CAP, a partire dal 2013, predispone annualmente un **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza** (di seguito PTPCT o Piano), il quale rappresenta lo strumento di programmazione e attuazione delle misure interne di prevenzione della corruzione finalizzate all'attuazione della normativa sulla trasparenza in base alla legislazione attualmente in vigore, nonché alle nuove disposizioni emanate dall'ANAC.
Nel corso del 2017, in virtù anche delle modifiche intervenute al contesto normativo, sono state avviate le attività di aggiornamento del nuovo Piano relativo al triennio 2018-2020.
Sulla base di un'attività di Risk Assessment, che coordina aspetti richiesti dal D.lgs. 231/01 e Legge 190/12, è stata effettuata una mappatura dei processi potenzialmente a rischio delle due società del Gruppo, articolati in sotto-processi e attività, i cui risultati sono stati formalizzati all'interno delle "Matrici di Risk Assessement" che danno evidenza degli uffici coinvolti, dello specifico profilo di potenziale rischio di corruzione, delle misure di prevenzione e della relativa tempistica di implementazione.

Le aree a rischio più elevato per Gruppo CAP

- Affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto
- Gestione del personale
- Gestione dei rapporti istituzionali
- Gestione delle erogazioni liberali e sponsorizzazioni
- Preventivazione ed esecuzione di interventi di estensione della rete fognaria/idrica su richiesta di soggetti pubblici e privati e gestione della relativa fatturazione
- Gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie sugli impianti
- Gestione letture e contatori

Tra le aree identificate a rischio più elevato, particolare attenzione è rivolta a quella di "affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto", per la quale Gruppo CAP ha direttamente promosso diverse iniziative tese ad aumentare il livello di presidio del settore degli appalti.
Per garantire maggiore sensibilizzazione e attenzione al tema, a integrazione degli obiettivi aziendali di Gruppo e dei singoli uffici definiti annualmente in materia di etica e legalità, vengono definite specifiche misure di prevenzione della corruzione e attività formative programmate all'interno del Piano di formazione del personale. In particolare, nel corso del 2017, è stato avviato un assessment propedeutico alla certificazione UNI ISO 37001:2016 relativa ai Sistemi di gestione anticorruzione, con l'obiettivo di adeguare il sistema aziendale alla standard internazionale entro il 2018. Inoltre sono state avviate specifiche attività di formazione in aula e in modalità e-learning, con riferimento agli impegni del Gruppo CAP in tema di prevenzione della corruzione, legalità e trasparenza, che hanno coinvolto 750 dipendenti, cioè il 92% della popolazione aziendale. L'impegno di Gruppo CAP in termini di formazione specifica ha riguardato principalmente le figure professionali considerate maggiormente esposte al rischio corruzione: dirigenti, soggetti apicali, responsabili di ufficio delle aree a rischio corruzione.

Cantieri online

È disponibile on line, sul sito web di Gruppo CAP, il servizio "Cantieri Trasparenti" – basato sulla piattaforma WebGis – a cui possono accedere tutti i cittadini e ottenere informazioni istantanee e puntuali sui cantieri aperti presenti sul proprio territorio.

Rating di legalità

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato ha nuovamente rinnovato il rating di legalità a Gruppo CAP con la conferma del punteggio massimo delle tre stellette.
Un riconoscimento alle imprese "virtuose" dal punto di vista della legge e della trasparenza voluto dall'Antitrust con la collaborazione dell'Authority Anticorruzione. Scelte come l'adozione del modello di organizzazione e gestione, l'integrazione nelle procedure aziendali del piano anticorruzione, la stipula di un protocollo di legalità con la prefettura e l'ottenimento delle tre stelle del rating di legalità, rappresentano dei successi ma anche un forte segnale al mercato

Protocollo di Legalità e Atto aggiuntivo in materia Anticorruzione

Sottoscritto nel 2014 con la Prefettura di Milano al fine di garantire una corretta e trasparente esecuzione delle opere e attivare misure aggiuntive di controllo e monitoraggio. Il Protocollo prevede l'utilizzo di una piattaforma informatica "WebGis" che raccogliere tutte le informazioni relative ai cantieri e all'intera filiera delle imprese coinvolte e alla quale possono accedere gli uffici della Prefettura per effettuare i controlli di legge.

Internal Audit

Le attività di audit interno sono svolte a supporto del Consiglio di Amministrazione e del management e sono rivolte a tutte le aree aziendali anche su aspetti ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori. L'Ufficio Internal Auditing di Gruppo svolge una funzione di verifica indipendente sui processi e le attività rilevanti anche ai fini del Modello 231 e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

Attività di Internal Audit*	2015	2016	2017
Numero totale audit eseguiti	12	28	28

* Gli interventi previsti dal Piano annuale di Audit non fanno riferimento all'anno solare ma comprendono il periodo dal 1/05 al 30/04 dell'anno successivo

La gestione della sostenibilità

Il Sistema di gestione integrato

Gruppo CAP ha implementato un Sistema di Gestione Integrato che ha ottenuto le certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 50001, ISO 22000, ISO 17025, SA 8000, stabilendo politiche e procedure volte ad assicurare la gestione controllata dei processi e delle attività e a diffondere la cultura della sicurezza delle persone, della responsabilità sociale, dell'incolumità pubblica, della tutela ambientale, dell'efficienza energetica e della qualità. Con l'introduzione del sistema di gestione la Società, attraverso un approccio risk based thinking, determina i fattori che potrebbero far deviare i processi e il sistema di gestione dai risultati pianificati e mette in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi.

Il ruolo di azienda pubblica che gestisce a favore della collettività un bene comune e prezioso come l'acqua, assegna a Gruppo CAP un dovere irrinunciabile nella promozione di una cultura delle sostenibilità nella gestione, nei consumi e negli usi della risorsa che ha l'onore di amministrare. La promozione di comportamenti responsabili nel consumo dell'acqua, la valorizzazione dell'acqua di rete e la sua difesa a partire dal monitoraggio e dalla protezione della falda, sono solo alcuni esempi degli obiettivi che Gruppo CAP si pone annualmente. La sostenibilità in CAP investe le strategie e le politiche aziendali interagendo, di conseguenza, con tutti gli ambiti della gestione d'impresa. Ciò si esplicita nella dedizione al dialogo e alla rendicontazione dei risultati agli stakeholder e nella definizione di valori, principi e obiettivi che indirizzano il piano industriale e incidono sul sistema incentivante del management. L'approccio sviluppato da CAP nel corso degli in anni in modo organico, si concretizza in una governance della sostenibilità composta dall'ufficio Corporate Social Responsibility (CSR) e dall'Ufficio Etica&Compliance che sono collocati entrambi in staff all'Amministratore Delegato e operano in collaborazione con l'alta Direzione. L'ufficio CSR ha tra i compiti principali quello di affiancare le strutture del Gruppo per una adeguata considerazione, nello sviluppo del business, degli aspetti sociali e ambientali, e di promuovere e diffondere la cultura della sostenibilità attraverso la redazione del bilancio di sostenibilità, la realizzazione di progetti sulla responsabilità sociale e iniziative di coinvolgimento degli stakeholder, interni ed esterni.

Nel settembre 2015 a New York con l'obiettivo di accompagnare le attività delle aziende sostenibili fino al 2030, sono stati lanciati dalle Nazioni Unite gli obiettivi di SDGs, Sustainable Development Goals.
Gruppo CAP utilizza gli obiettivi di sviluppo sostenibile come strumento di supporto all'elaborazione di programmi di sostenibilità e di comprensione del contributo della propria attività nell'affrontare le grandi sfidi globali.
Le priorità di CAP sono correlate agli SDG 6, 7, 8, 9, 11 e 12.

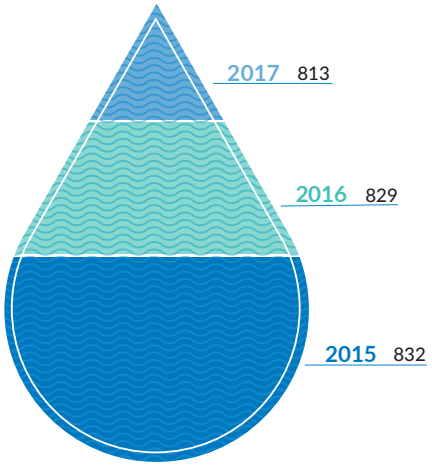
Acqua e persone

Politiche di gestione del personale

Il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui dispone l'azienda, gioca un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo di Gruppo CAP.
I principi e le politiche praticate da Gruppo CAP correlate alla responsabilità verso le persone, sono definiti nel Codice Etico e sviluppati all'interno del sistema normativo, composto da policy e procedure specifiche, predisposto nell'ambito delle attività di indirizzo.
Le politiche del personale si basano sulla valorizzazione del merito e sullo sviluppo della professionalità, evitando pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione e sviluppo, retribuzione del personale, nonché di ogni forma di nepotismo e favoritismo.
Inoltre, Gruppo CAP si impegna a tutelare l'integrità morale del personale salvaguardandolo da qualunque tipo di violenza o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.
Gruppo CAP ha adottato, nel corso del 2017, un Regolamento per il Reclutamento del Personale che prevede criteri e modalità di reclutamento che garantiscono l'inserimento di nuove risorse assicurando la massima trasparenza e favoriscono l'integrazione professionale utile a perseguire la mission del Gruppo.
Inoltre, nel corso del 2017, sono stati messi in atto strumenti e processi che mirano ad attrarre, motivare e sviluppare le risorse, individuando e promuovendo le qualità professionali richieste per perseguire gli obiettivi del Gruppo quali il sistema dei Ruoli aziendali, il Performance Management, la Talent review, il sistema di competenze e i percorsi di carriera.
Gruppo CAP ha definito politiche retributive collettive e individuali al fine di ottenere un sistema omogeneo ed equilibrato che riconosca competenze e responsabilità dei singoli, consentendo di orientare il personale verso gli obiettivi e le priorità dell'azienda.
Per tutti i dipendenti la remunerazione è

strutturata in componenti monetarie fisse e variabili. La componente monetaria variabile si basa sui meccanismi riconducibili all'accordo di premio e su sistemi di correlazione diretta con le performance aziendali di gruppo. Per il personale direttivo, inoltre, è previsto un sistema di retribuzione variabile incentivante legato alla gestione degli obiettivi individuali ("MbO"). Unendo le politiche retributive alle politiche di valutazione, l'obiettivo è quello di ottenere un sistema che riconosca merito, competenze e professionalità in modo trasversale per tutto il personale.
In funzione della specificità e della rilevanza dei temi emersi dall'analisi di materialità, Gruppo CAP dedica particolare attenzione alla diversità aziendale e alla salute e sicurezza dei lavoratori, gestendo in maniera dedicata le politiche e i sistemi di gestione, la valutazione e la mitigazione dei rischi e la definizione degli obiettivi associati.

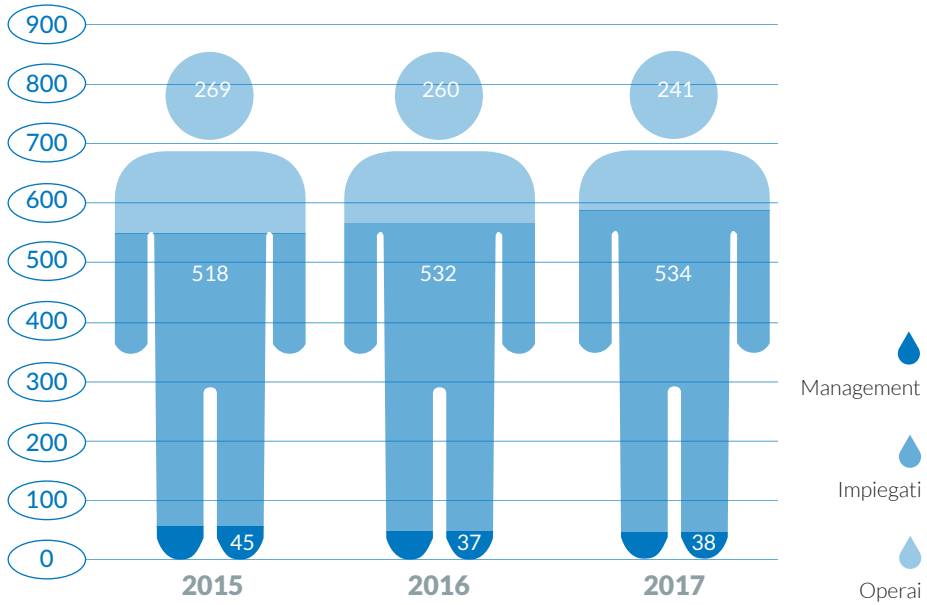
Le persone di CAP



Popolazione aziendale

al 31/12/2017, in leggero calo del 2% rispetto all'anno precedente, a causa della cessione di ramo d'azienda verso la società BrianzaAcque.

Popolazione aziendale per categoria professionale



Il numero di risorse in ingresso è crescente in coerenza con il piano assunzioni realizzato nel corso dell'anno. Le assunzioni superano il numero delle cessazioni escludendo gli effetti dovuti alla cessione di ramo d'azienda.

Nel corso del 2017 si è registrato un tasso di turnover in entrata del 6,77% ed un tasso di turnover in uscita dell'8,73%.

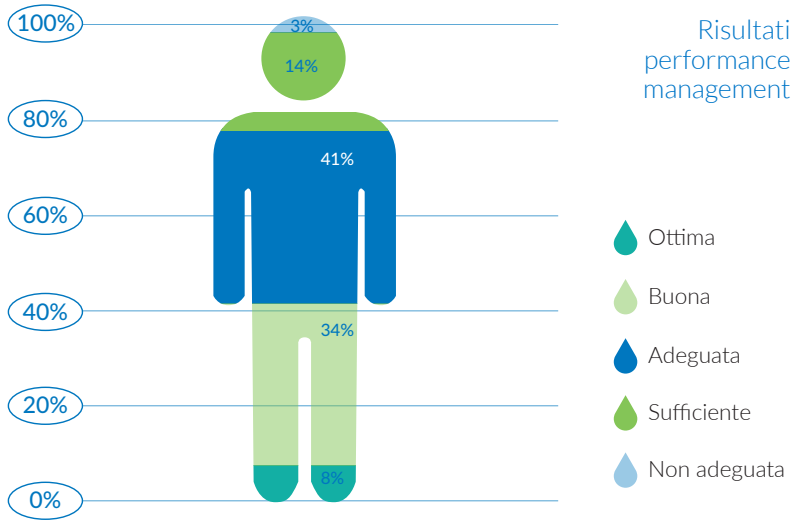
Turnover della popolazione aziendale per genere e fascia di età

Turnover popolazione aziendale	2015		2016		2017	
	entrate	uscite	entrate	uscite	entrate	uscite
Organico al 31 dicembre 2017	832		829		813	
M	14	24	25	30	37	52
F	14	9	19	17	18	19
under 30	11	2	15	2	18	2
30-50	15	10	26	18	32	33
over 50	2	21	3	27	5	36
tasso di turn over	3,37%	3,97%	5,31%	5,67%	6,77%	8,73%

Valorizzazione del personale

Gruppo CAP, al fine di valorizzare le proprie risorse, si è dotato di un sistema di gestione delle competenze atto a generare comportamenti in grado di creare valore e consentire la realizzazione della mission del Gruppo.
Tale attività è stata realizzata attraverso la mappatura e la definizione dei ruoli aziendali, riconducendo le figure professionali organizzativi a quattro macro-categorie: Tecnici, Amministrativi, Operativi e Segretariali, e l'assegnazione e la valutazione delle competenze specifiche associate in termini di conoscenze, capacità, attività e abilitazioni.
Gruppo CAP ha altresì sviluppato una forte identità aziendale attraverso il sistema di gestione per obiettivi che rappresenta uno strumento utile alla delega di responsabilità e di autorità con lo scopo di ottenere la massima partecipazione delle risorse umane al conseguimento dei risultati aziendali.
Si tratta di un processo complesso che parte dalla definizione degli obiettivi strategici aziendali declinati in obiettivi operativi di settore e successivi piani di azione che si traducono in obiettivi individuali.

Il **Sistema di Performance Management** coinvolge tutto il personale aziendale e rappresenta un momento fondamentale nell'ambito delle politiche di gestione delle risorse umane, giocando un ruolo di pivot fra la politica aziendale di gestione per obiettivi e lo sviluppo individuale delle persone. Il processo di Performance Management è strutturato in quattro fasi – autovalutazione, valutazione, calibration, colloquio di feedback – al fine di identificare le aree di sviluppo del dipendente.
Nel corso del 2017 – anche a seguito dei suggerimenti riscontrati con l'ultima analisi di Clima svolta nel 2016 – il processo è stato maggiormente affinato al fine di garantire la massima equità nella valutazione, attraverso l'inserimento di nuovi elementi e la loro valorizzazione. Per ogni ruolo aziendale sono state definite le responsabilità di ruolo e le competenze distintive sulle quali si base la fase di valutazione espressa su una scala 1 – 5.
A supporto delle attività di valutazione, è stato sviluppato un Dizionario delle competenze ritenute qualificanti in azienda.
Al fine di rendere più efficace e semplice la fruizione e l'utilizzo del dizionario, ogni competenza presenta una declinazione comportamentale in 5 livelli di qualità (non adeguato, sufficiente, adeguato, buono, ottimo) così da guidare le fasi di autovalutazione e valutazione e chiarire le aspettative di sviluppo.
Per tutto il personale "valutatore" è stata erogata adeguata formazione sulle tecniche e modalità di conduzione del colloquio di feedback. A tal proposito il nuovo sistema ha altresì previsto un maggior numero di soggetti "valutatori", assicurando così maggiore vicinanza lavorativa e geografica tra "valutato" e "valutatore". Inoltre, a supporto del personale, è stato realizzato un apposito manuale reso disponibile sulla intranet aziendale.
Il processo di valutazione del 2017 ha sancito una forte percentuale di prestazioni buone (34%) e non manca personale che si è distinto per eccellenza (8%). Si è rilevata anche una piccola percentuale di prestazioni insufficienti (3%) per le quali i responsabili si sono fatti carico di elaborare piani di miglioramento. Nel complesso la curva di distribuzione non presenta sostanziali differenze nella suddivisione uomo/donna.



Progetti di Talent

Per il Gruppo CAP resta di importanza fondamentale definire percorsi di formazione e aggiornamento strutturati per tutti quei dipendenti che abbiano dimostrato di caratterizzarsi per prestazioni elevate in qualità e quantità e un profilo professionale perfettamente in linea con il modello di competenze e con il set di valori distintivi dell'organizzazione.
Nel corso dell'anno 2017 si sono conclusi i tre progetti, attivati nel 2016, rivolti al personale ad alta potenzialità:

- "Junior Talent" dedicato al personale del Gruppo che ha maturato una breve esperienza in azienda e che esprime l'ambizione e la disponibilità a mettersi in gioco e a crescere. L'obiettivo del progetto è quello di sviluppare le abilità chiave necessarie per potersi muovere negli attuali contesti organizzativi in tal senso il talent ha il compito di definire un progetto specifico e aggiuntivo rispetto ai task quotidiani che dovrà essere sviluppato e poi valutato dal vertice aziendale.
- "New leader" dedicato al personale del Gruppo che già oggi ricopre un ruolo di responsabilità e per il quale è già stato individuato un concreto percorso di crescita nel ruolo o in altri ruoli anche mediante job rotation.
- Lo scopo del progetto è quello di fornire gli strumenti tecnici manageriali necessari per poter ambire a ricoprire posizioni apicali.
- "Manager del Futuro" che ha lo scopo di identificare i nuovi profili manageriali interni che dovranno sostituire i ruoli apicali in uscita.

La formazione

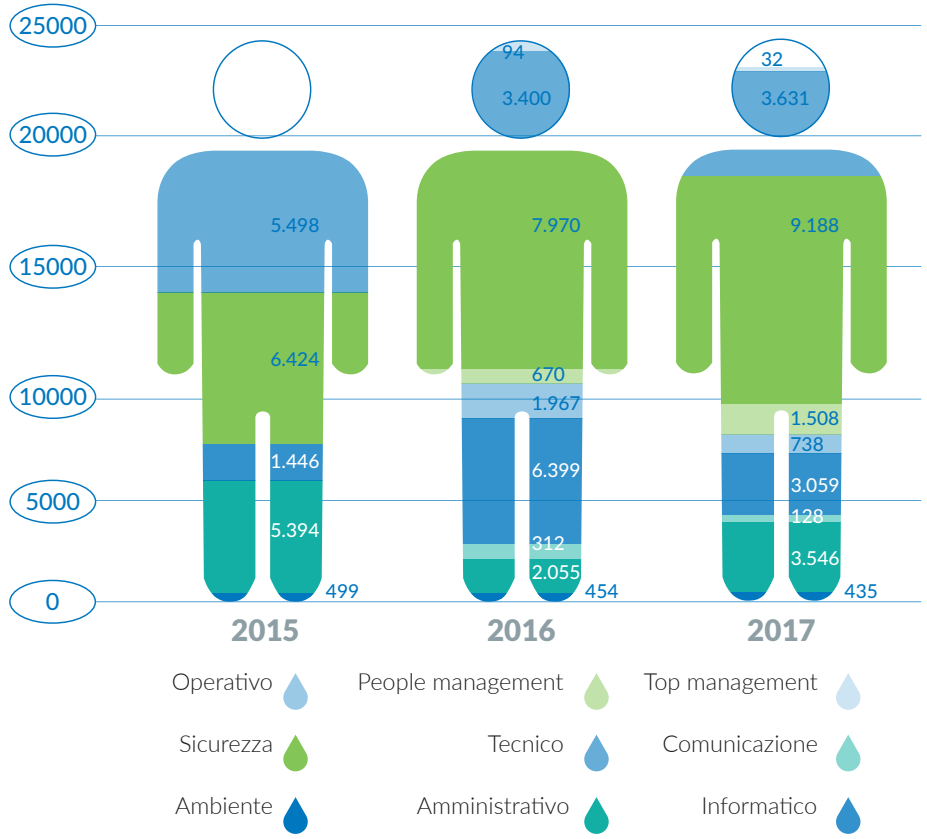
Finalizzata allo sviluppo e aggiornamento delle competenze, la formazione ha assunto un ruolo fondamentale. Per questo negli anni sono state incrementate le nuove modalità di fruizione quali l'e-learning e i webinar.
L'aggiornamento continuo, l'allineamento delle competenze individuali e organizzative, l'eccellenza competitiva sono i driver che hanno guidato lo sviluppo del Piano di Formazione 2017.
Gruppo CAP si è concentrata sulla capacità di sviluppare internamente nuove professionalità per offrire strumenti utili ad affrontare anche le opportunità e le sfide generate dalla rivoluzione digitale.
Gli strumenti di sviluppo delle competenze:

- **Percorsi formativi di Ruolo** → sviluppo di iter formativo personalizzato coerente con il ruolo;
- **CAP Academy** –> scuola di formazione manageriale e professionale interna;
- **Sistema di Job rotation** → percorsi volti ad accrescere il know how del singolo e acquisire una visione più ampia di come funzionano i processi aziendali;
- **"W.E.T. - Water Entry Training"** → percorso di induction dedicato a tutte le nuove risorse

22.264 ore di formazione

155.853€ spesi investiti in formazione nel 2017 di cui il 27% circa in ambito People Management, e oltre il 25% in materia di Sicurezza sul lavoro

Ore di formazione totali per area tematica



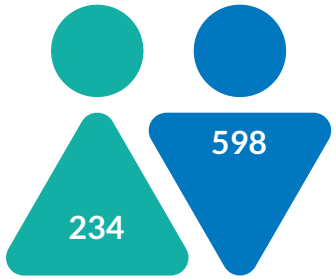
Ore di formazione pro-capite per categoria professionale

Ore di formazione medie pro-capite per categoria professionale	2015		2016		2017	
	m	f	m	f	m	f
management	47,15	50,00	36,71	36,00	35,04	46,40
impiegati	30,23	15,04	37,8	25,3	37,50	22,03
operai	17,94	5,50	21,8	3	17,71	4,67
Totale	25,74	16,52	30,59	21,97	29,23	22,85

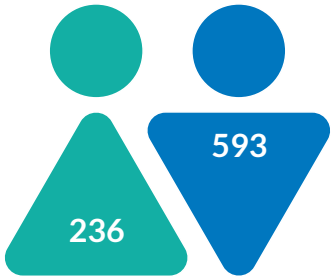
Diversità e pari opportunità in CAP

Qualsiasi forma di discriminazione è esplicitamente vietata dal Codice Etico e Gruppo CAP considera la diversità, in tutte le sue accezioni, come un punto di forza e un valore da salvaguardare e promuovere in azienda. I processi di gestione delle risorse umane sono applicati secondo gli stessi principi di meritocrazia, equità e trasparenza senza distinzioni di sesso, età, nazionalità, origine etnica, credo religioso e orientamento sessuale.

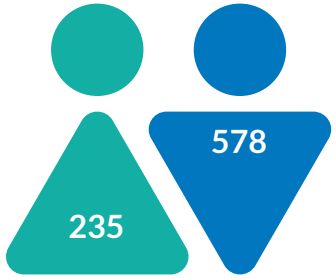
Donne e uomini in CAP



2015



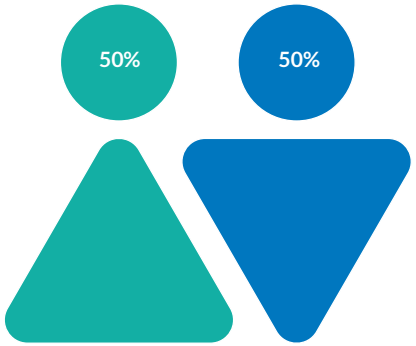
2016



2017

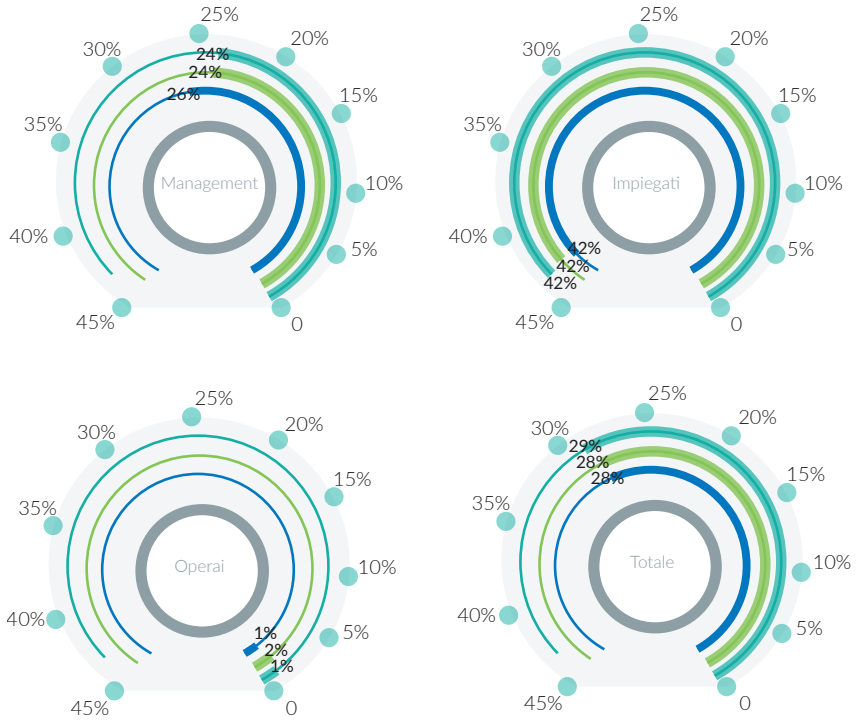
Donne Uomini

Composizione del CdA



Donne Uomini

Incidenza delle donne sull'organico

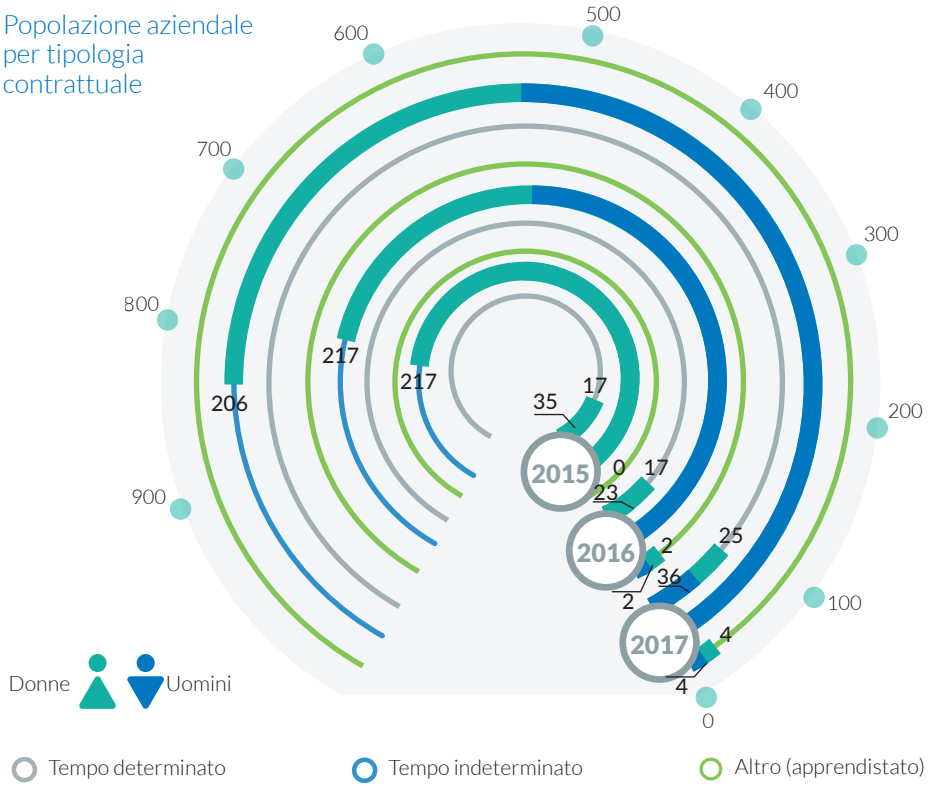


2015 2016 2017

Retribuzione media per livello di inquadramento

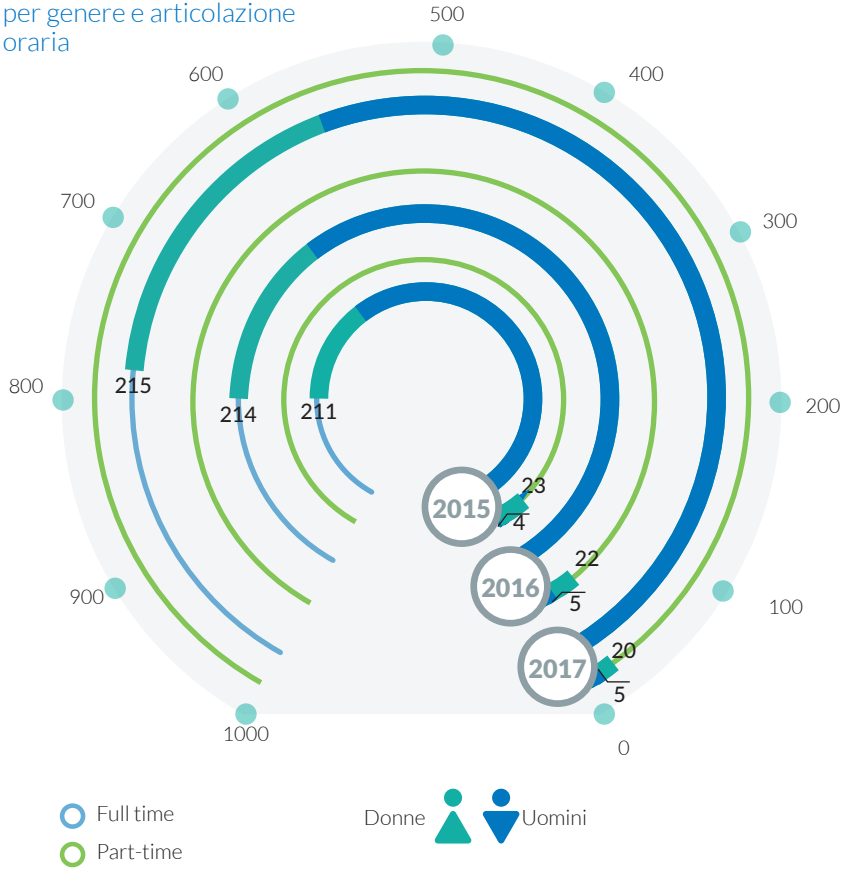
	2017	2016
LIVELLO	**Rapporto medio retribuzione donna/uomo**	**Rapporto medio retribuzione donna/uomo**
LIV 1	98,9%	97,5%
LIV 2	94,7%	95,3%
LIV 3	94,9%	96,4%
LIV 4	99,7%	100,6%
LIV 5	103,0%	103,9%
LIV 6	102,7%	101,9%
LIV 7	97,5%	99,1%
LIV 8	98,5%	100,4%
LIV Q	98,7%	94,5%

Popolazione aziendale per tipologia contrattuale



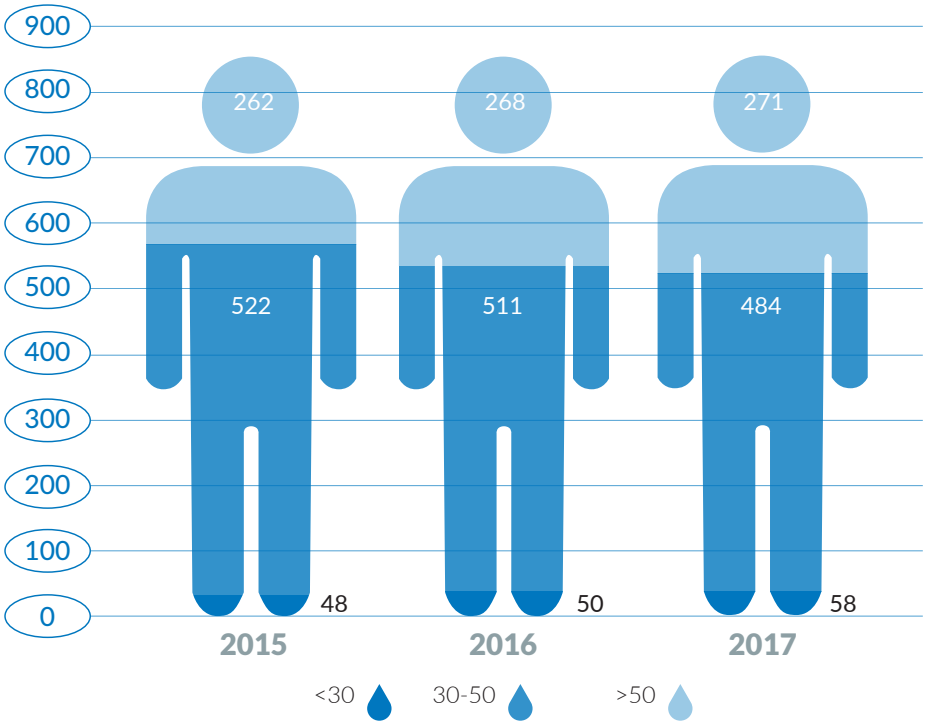
Al fine di agevolare la gestione del rapporto di lavoro tra vita familiare e vita professionale, offrendo pari opportunità ai dipendenti di ambo i sessi, CAP mette a disposizione dei suoi dipendenti tipologie contrattuali diverse da quella full-time.

Popolazione aziendale per genere e articolazione oraria



Giovani
Gli under 30 in CAP rappresentano il 6,2 % della popolazione aziendale, valore in aumento rispetto all'anno precedente (5,8% nel 2016), segno del continuo impegno della società a favore delle giovani risorse.

Popolazione aziendale per fascia di età



Diversamente abili
In CAP lavorano 49 persone diversamente abili, ossia il 6% della popolazione aziendale, il cui percorso di sviluppo mira a favorirne l'inserimento e l'integrazione nei processi aziendali.

Congedi parentali e maternità
Il Gruppo non discrimina in alcun modo chi ha goduto di un congedo per maternità, anzi, durante il congedo di maternità il dipendente mantiene i benefit aziendali e l'indennità di maternità viene erogata nella misura del 100% della retribuzione del mese precedente a quello di inizio dall'astensione al lavoro (l'80% viene erogato dall'INPS il restante 20% viene coperto da Gruppo CAP).
Già a partire dal 2014, Gruppo CAP, a seguito di un accordo sindacale, garantisce il 30% della retribuzione per i dipendenti che intendo avvalersi della maternità facoltativa fino al compimento dell'ottavo anno del figlio.

Congedi	2015			2016			2017		
	m	f	tot	m	f	tot	m	f	tot
Numero totale di congedi richiesti	8	32	40	6	19	25	7	25	32
Numero totale di congedi fruiti	8	32	40	6	19	25	7	25	32
Di cui di maternità	0	7	7	0	3	3	0	8	8
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale (n)	8	31	39	6	19	25	7	25	32
Numero totale di lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	8	31	39	6	19	25	7	25	32
Numero totale di lavoratori che hanno ripreso il lavoro e sono in organico dopo 12 mesi dal rientro	-	-	-	8	31	39	6	19	25
Retention rate – 2017								100%	
Return to work rate – 2017								100%	

Welfare aziendale

Il modello di welfare aziendale di Gruppo CAP ruota attorno a un sistema di prestazioni finalizzate ad incrementare il benessere individuale e familiare dei dipendenti.
Tra le principali iniziative destinate a tutti i dipendenti, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, vi sono:

- piano di assistenza sanitaria integrativa con possibilità di estensione al nucleo familiare con contributo a carico del dipendente;
- estensione del riconoscimento del 30% della retribuzione per i periodi di congedo parentale (maternità facoltativa) fino al compimento di 8 anni di età del figlio;
- stipula di estensioni di assicurazioni non previste dal CCNL;
- convenzioni per i mezzi pubblici, i centri fitness, teatri, farmacie, centri medici e dentistici, locali di ristorazione, associazioni sportive.

Nel corso del 2017, a seguito di quanto emerso dalla valutazione della soddisfazione del personale, è stato avviato un progetto pilota sullo smart working che ha permesso l'utilizzo della modalità di smart work per una settimana. L'obiettivo nel corso del 2018 è quello di incentivare la pratica dello smart working al fine di favorire la conciliazione tra qualità della vita e impegno lavorativo risparmiando del tempo negli spostamenti.
È previsto, inoltre, un sistema di flexible benefit a scelta del dipendente: con l'accordo aziendale sul Premio di Risultato 2016-2019 è stata definita la possibilità per i lavoratori, ai sensi della Legge 208/2015 - art. 1 comma 184 -, a decorrere dall'anno 2017, di scegliere se convertire tutto o parte del proprio Premio di Risultato nelle forme di welfare cui agli artt. 51 e 100 del TUIR (D.P.R. 917/1986), godendo anche dei relativi benefici fiscali. A ogni dipendente inoltre - in aggiunta alle quote di conversione personali di premio - viene riconosciuto un importo di 100 euro, sempre ai sensi degli artt. 51 e 100 TUIR, che vanno a caricare il conto Welfare.

Welfare Gruppo CAP

Nel 2017 CAP ha messo a disposizione di tutti i dipendenti un servizio innovativo – Welfare Gruppo CAP – una piattaforma di welfare aziendale grazie alla quale è possibile usufruire, attraverso un conto welfare individuale, di un panel di servizi distinto per aree di intervento:
Istruzione: è possibile richiedere il rimborso dei costi sostenuti per le rette scolastiche e le tasse universitarie e di altre spese;
Cassa Easy Welfare: piano a sostegno della salute, e consente di ottenere il rimborso di visite mediche, di cure oculistiche e dentarie, di check-up medici, integrazione del piano di Polizza Sanitaria del Gruppo;
Mutui: si può richiedere il rimborso di una quota degli interessi passivi per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione di casa;
Previdenza: Quote del conto welfare possono essere destinate alla previdenza integrativa;
Tempo libero e viaggi: cofanetti benessere, biglietti per cinema e teatro, iscrizioni a corsi, viaggi e altre proposte legate al tempo libero e al divertimento;
Work life balance: una serie di servizi per favorire la conciliazione degli impegni lavorativi con quelli privati;
Car pooling: attraverso la piattaforma dedicata Jojob è possibile condividere la propria auto coi i colleghi per il tragitto casa-lavoro.

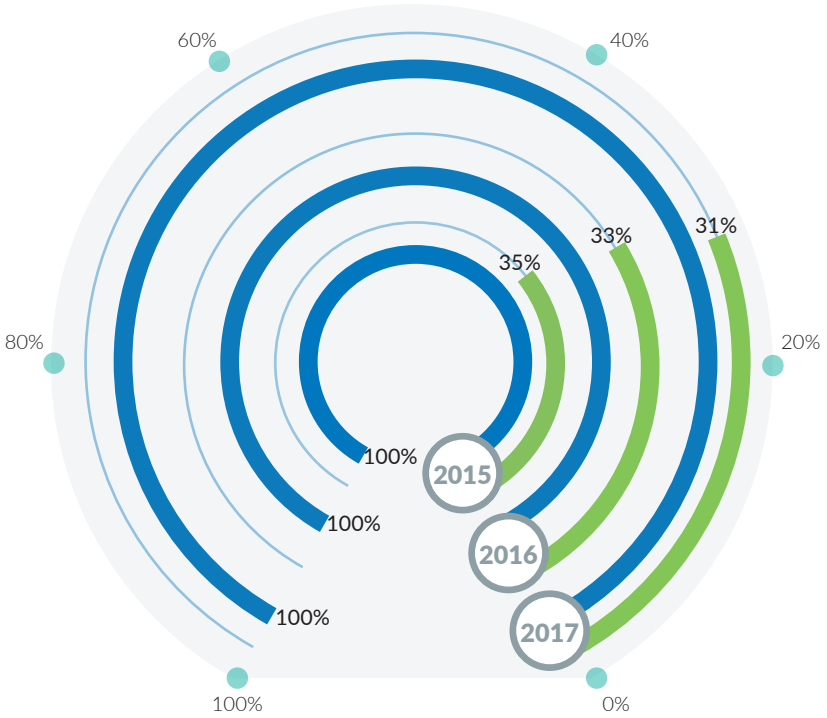
Fondo pensione

Tra le politiche attuate da Gruppo CAP a favore dei propri dipendenti, vi è l'erogazione del fondo pensionistico integrativo previsto per il settore.
Il fondo di categoria è il Fondo Pegaso i cui rendimenti, per il nono anno consecutivo, sono stati positivi.
Per quanto riguarda il Gruppo CAP la percentuale di aderenti al fondo è pari al 57% della popolazione aziendale mentre una restante minoranza pari a circa il 1,5% aderisce ad altri fondi privati.

Relazioni industriali

Gruppo CAP si impegna a gestire al meglio le relazioni industriali, riconoscendo il ruolo delle Organizzazioni Sindacali e delle rappresentanze dei lavoratori nel perseguimento degli obiettivi aziendali, sviluppando un rapporto improntato all'attenzione, al dialogo e alla ricerca dell'intesa.

Dipendenti coperti da CCNL e gli iscritti al sindacato



Nel corso del 2017, il dialogo e il confronto sono proseguiti con l'obiettivo di cercare soluzioni condivise e gestire le conseguenze sui lavoratori, in particolare in merito ai seguenti eventi:

- Cessione del ramo d'azienda con la società BrianzaAcque, che ha visto il coinvolgimento di 30 dipendenti del Gruppo e l'acquisizione di 6 nuove risorse. Tale operazione ha rappresentato il completamento del processo di razionalizzazione delle gestioni e delle infrastrutture dedicate al servizio idrico nei rispettivi territori di competenza.
- Passaggio presso la capogruppo delle attività relative al settore Commerciale e alla struttura dei Laboratori. Complessivamente l'operazione ha interessato 134 dipendenti.
- Realizzazione del nuovo Centro di Ricerca del Gruppo CAP e conseguente trasferimento di alcune funzionai aziendali, è stata affrontata la tematica relativa ai trasferimenti sul territorio, identificando e normando soluzioni migliorative alla previgente disciplina al fine di agevolare i dipendenti interessati dai trasferimenti e più in generale dalla mobilità territoriale.
- Rinnovo dell'Accordo aziendale sugli istituti interni, che ha visto il miglioramento di alcune previsioni in tema di riposi, permessi e visite mediche e la definizione di politiche e strumenti volti a favorire la conciliazione vita privata-lavoro dei dipendenti. L'accordo ha poi dato piena attuazione operativa alla c.d. Legge Cirinnà sulle unioni civili e ha confermato l'istituto interno del CRAL aziendale.

La Salute e sicurezza delle persone

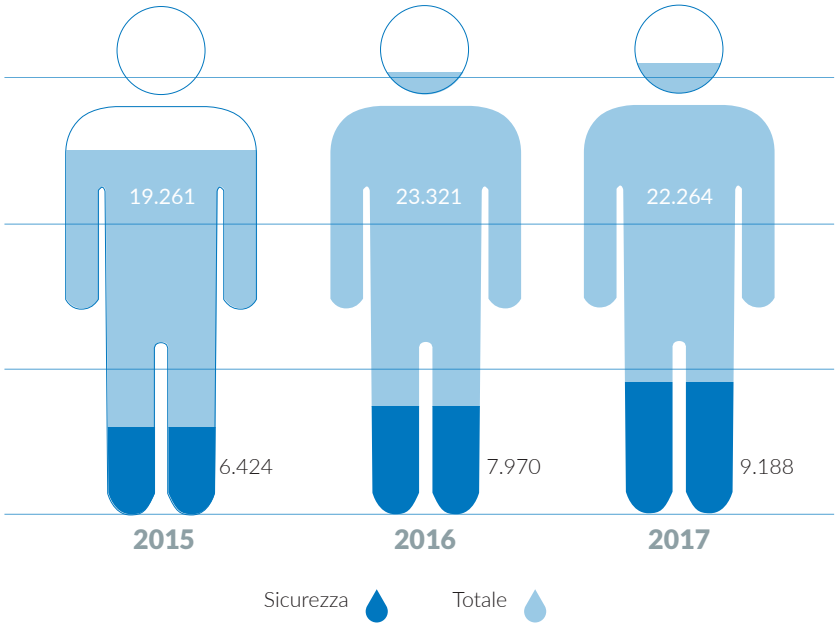
Per Gruppo CAP la sicurezza delle persone è un obiettivo primario. L'impegno verso la tutela e il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori si esplicita in azioni concrete finalizzate a:

- Accrescere la cultura della sicurezza attraverso la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione di tutti i lavoratori;
- Stimolare un'evoluzione continua per la valutazione degli aspetti relativi alla sicurezza dell'ambiente di lavoro fin dalle fasi di definizione delle nuove attività.

L'attività di prevenzione e protezione della salute dei lavoratori, all'interno di un contesto come quello di CAP, può realizzarsi soltanto attraverso un'organizzazione adeguatamente strutturata con il preciso scopo di ampliare quanto più possibile la "cultura" della sicurezza in azienda ma anche presso i fornitori. La ricerca e l'adozione di buone pratiche sono oggetto di progressiva promozione non solo in ambito aziendale ma anche attraverso il coinvolgimento dei fornitori, allo scopo di estendere e migliorare la collaborazione sul conseguimento delle migliori performance. La convinzione che la prevenzione della sicurezza debba orientare i comportamenti e le attività quotidiane è, oggi, diffusa a tutti i livelli. Nel 2017 gli interventi principali hanno riguardato:

- l'estensione a tutte le sedi e a tutti i processi aziendali della certificazione OHSAS 18001;
- la promozione della cultura della sicurezza con iniziative come "LinkingWater";
- la promozione dell'identificazione dei Near Miss per individuare azioni di miglioramento ed evitare possibili infortuni;
- l'incremento delle attività formative specifiche.

Ore di formazione in materia Salute e Sicurezza



Near Miss

Il Gruppo si impegna continuativamente a sviluppare e accrescere la cultura della prevenzione e della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro. In tal senso Gruppo CAP considera importante monitorare e valutare i casi di mancato infortunio o near miss. Si definisce near miss, un quasi infortunio, correlato al lavoro, che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute (malattia) o morte ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto: un evento quindi che ha in sé la potenzialità di produrre un infortunio.
Il fine di analizzare i near miss, al pari degli eventi che portano a infortunio, è tenere sotto controllo e prevenire eventi che possono procurare infortunio.
Tutto il personale è a conoscenza del proprio coinvolgimento nel sistema di prevenzione aziendale basato sulla partecipazione e le conseguenti e indispensabili segnalazioni. La descrizione delle modalità di segnalazione, accertamento, indagine, analisi, correzione, prevenzione e successiva verifica di un infortunio, di un accadimento pericoloso o un quasi incidente, sono riportate all'interno di una apposita procedura "Gestione infortuni e accadimenti pericolosi". È stata predisposta una modulistica specifica e un canale informativo attraverso il quale è possibile segnalare le situazioni che direttamente o indirettamente hanno già inciso o potranno incidere negativamente sulla salute e sicurezza dei lavoratori.
Nel 2017 il coinvolgimento di tutto il personale ha determinato 44 segnalazioni di near miss di cui:

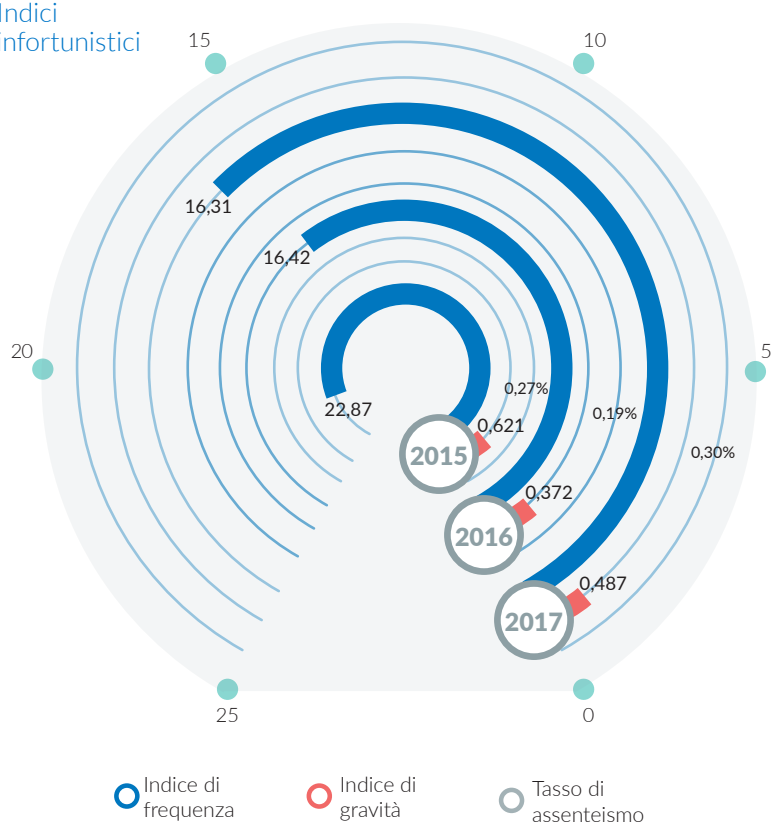
- 32 riconducibili ai luoghi di lavoro;
- 9 hanno riguardato i mezzi e le attrezzature;
- 2 interessavano situazioni in itinere;
- 1 associata ad una carenza procedurale.

Il calcolo del rapporto fra le segnalazioni di infortuni mancati e quelli verificati è pari a 220%. Il numero di mancati infortuni supera del doppio il numero di infortuni verificati nel corso del 2017.

L'impegno di Gruppo CAP ha permesso di ridurre nel tempo gli infortuni del personale aziendale.

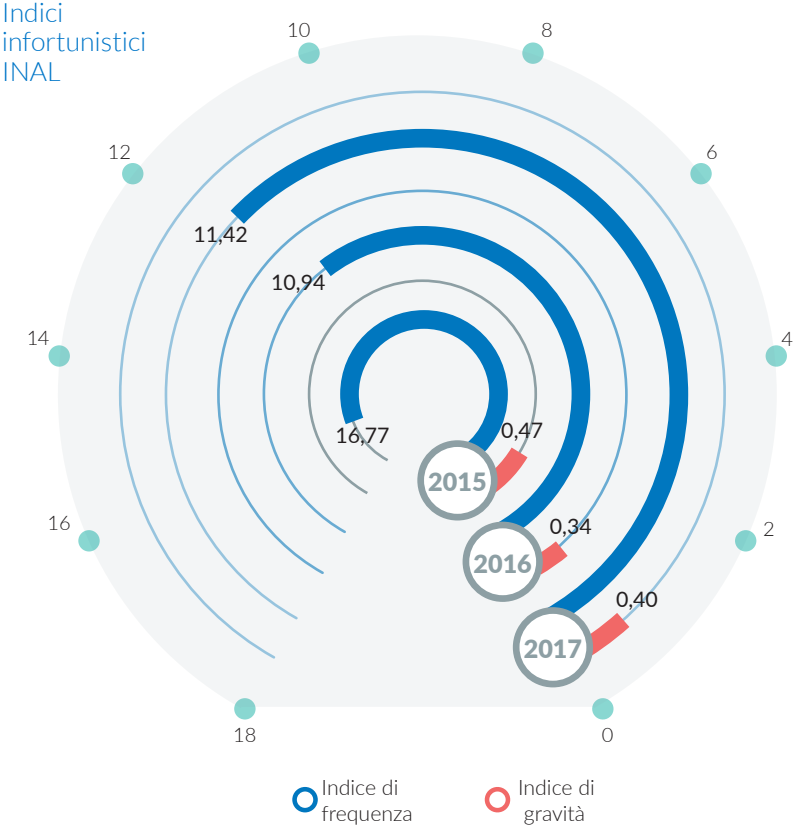
Infortuni	2015	2016	2017
Uomo	30	19	17
Donna	0	2	3
Totale infortuni	30	21	20
di cui in itinere Uomo	9	6	4
di cui in itinere Donna	0	1	2
Totale infortuni in itinere	9	7	6

Indici infortunistici



Nel corso del 2017 le giornate perse per infortuni sono 610, in aumento rispetto al 2016 (+22%) a causa di 2 infortuni con prognosi superiore ai 40 giorni. Un infortunio si è verificato nel Settore Fognatura e Depurazione a causa del contatto tra lavoratore e i macchinari durante l'attività operativa e l'altro nel Settore Gestione Clienti dovuto a un morso di cane presso un utente. Ciò comporta un aumen-

Indici infortunistici INAL



to dell'Indice di Gravità complessivo (IG) degli infortuni pari a 0,49 contro lo 0,37 del 2016. Il valore rimane comunque ben al di sotto del valore medio INAIL di settore/comparto produttivo pari a 1,41.
Si segnala che non si sono verificati casi di malattie professionali.
Il Gruppo CAP è classificato dai codici ATECO 2002 e 2007, attività a rischio alto categoria "E - fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti di risanamento". Analogamente per la classificazione delle misure di primo soccorso (D.lgs. n.388/13) è riconducibile ai gruppi tariffari INAIL con una classificazione di rischio alto. In tal senso CAP considera a rischio tutte le figure professionali in organico e fornisce la stessa attenzione a tutti i dipendenti senza alcuna distinzione.
Gruppo CAP ha l'obiettivo di rispettare tutti adempimenti in materia di salute e sicurezza e gli aspetti di miglioramento riportati nel Programma delle Misure, quale parte integrante del Documento di Valutazione Rischi, e previsti anche dagli appositi requisiti di legge (ad esempio d.lgs 81/01). All'interno del programma vengono mappati e monitorati tutti gli interventi migliorativi definiti in azienda per gli aspetti di salute e sicurezza.
L'impegno di Gruppo CAP, durante il corso del 2017, è stato finalizzato alla piena implementazione degli aspetti di miglioramenti contenuti nel Programma attraverso un costante monitoraggio.
Il piano degli obiettivi aziendali per il 2018 prevede l'erogazione a tutta la popolazione aziendale interessata dei corsi di formazione HSE specifici, l'implementazione del sistema di registrazione dei near miss con specifica attività di informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti aziendali e infine il miglioramento degli indici infortunistici mantenendoli al di sotto delle soglie di settore.

Coinvolgimento dei dipendenti

Il coinvolgimento delle persone è da sempre considerato un elemento chiave nella gestione delle persone. Un primo passo verso una trasformazione culturale che ha portato un maggior coinvolgimento delle persone CAP è rappresentato dal lancio, nel settembre 2017, del Programma LinkingWater.
Altre attività svolte nel 2017 e che hanno visto la partecipazione attiva da parte dei dipendenti CAP sono state:

- "Milano City Marathon", corsa a staffetta organizzata a sostegno del progetto di un'associazione del Charity Program per realizzare servizi igienici e portare acqua potabile in una scuola elementare di Maputo in Mozambico;
- "Bike to Work day" e "Bike Challenge", le giornate in bicicletta per sensibilizzare e promuovere una mobilità più sostenibile sia per i tragitti casa-lavoro. Gruppo CAP ha guadagnato una buona posizione pedalando 31.053 km con un risparmio di 2.394 kg di CO_2;
- "Fa' la cosa giusta", la più grande fiera nazionale del consumo critico e degli stili di vita sostenibili che ha visto la partecipazione di Gruppo CAP.

linkingwater

LinkingWater è il programma di Gruppo CAP per promuovere la sensibilità, la conoscenza e stimolare un ruolo attivo dell'azienda e dei singoli dipendenti nei confronti dei temi della sostenibilità afferenti ai quattro pilastri simbolo della strategia di CSR di Gruppo CAP (Ambiente, Legalità&Etica, Salute e Sicurezza sul lavoro e Diversity – change management.
Connettere persone con profili diversi per favorire il dialogo, stimolare il confronto, scambiare conoscenze e generare idee. Sono questi gli obiettivi di LinkingWater, volto a favorire la promozione e la diffusione di una cultura condivisa della sostenibilità.
Il programma ha coinvolto oltre 70 dipendenti appartenenti a tutte le strutture aziendali, dal top management al personale operativo.
LinkingWater si sviluppa attraverso due strumenti di coinvolgimento diversi:

- gli "Incontri" durante i quali Dirigenti e dipendenti hanno l'occasione di allargare la riflessione sui temi afferenti della sostenibilità;
- i "Laboratori" all'interno dei quali i dipendenti sono impegnati nello sviluppo e realizzazione di progetti e iniziative legati ai 4 pilatri della sostenibilità del Gruppo.

Il progetto, avviato a settembre, ha previsto un calendario di eventi sui temi dell'Ambiente, dell'Etica e Legalità, e della Salute e Sicurezza sul lavoro. In particolare:

- **Ambiente**
  Spettacolo teatrale **"Blue revolution. L'economia ai tempi dell'usa e getta"** dedicato al tema dell'economia circolare, che ha permesso un confronto sul tema del cambiamento globale e sulla sostenibilità ambientale.
  "Puliamo il mondo"[1] l'iniziativa di volontariato di Legambiente che ha visto il coinvolgimento dei dipendenti in due appuntamenti diversi nei Comuni di Parabiago e San Donato Milanese.
- **Etica&Legalità**
  Spettacolo teatrale **"Popeconomix Live Show"**[2] un grande racconto collettivo sul ruolo dei responsabili della crisi economica e momento di riflessione sui temi dell'etica nel contesto aziendale.
- **Sicurezza sul lavoro**
  Incontro **"A scuola di Sicurezza"**[3] svolto presso l'Istituto Carlo Bazzi di Milano con visita guidata al Museo della Sicurezza per affrontare assieme agli studenti i molteplici aspetti della sicurezza.

Iniziative specifiche relative al pilastro Diversity – change management, verranno realizzate nel corso del 2018.
Nel mese di dicembre sono stati avviati i "LinkingWater LAB", quattro laboratori – uno per ogni ambito CSR – ai quali è stato assegnato un budget destinato allo sviluppo e realizzazione di progetti sviluppati direttamente dai partecipanti ai Lab.
Le proposte di progetto sono state presentate all'Alta Direzione e alla Presidenza a febbraio 2018 e il lavoro dei LAB proseguirà nei prossimi mesi al fine di garantirne l'effettiva realizzazione.

1

2

3

Acqua e Ambiente

Questo capitolo raccoglie le informazioni utili a conoscere da vicino la qualità dell'acqua di rubinetto e il servizio idrico integrato, estratte da un documento più ampio e specifico quale il Bilancio Ambientale. Quest'ultimo approfondisce l'impegno per l'ambiente e le ricadute sulle stesso delle attività svolte dal Gruppo e i risultati raggiunti per garantire la qualità dell'acqua destinata al consumo umano, la qualità dell'acqua reimmessa in ambiente a valle dei trattamenti di depurazione e la qualità del relativo servizio.
Il Bilancio Ambientale è redatto annualmente in parallelo al Bilancio di Sostenibilità e deve essere dunque letto in modo complementare e integrato con quest'ultimo.

Politica Ambientale

Gruppo CAP, come sottolineato nella propria Politica Integrata, si impegna quotidianamente per accrescere la cultura della qualità e della protezione dell'ambiente su cui ha impatto con i propri processi, in un'ottica di miglioramento continuo.

Opera ogni giorno per ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali e dell'uso ottimale delle risorse, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia e efficienza con la massima attenzione all'ambiente e al rispetto della biodiversità.
Si impegna, per questo, nel progettare, realizzare e gestire il sistema idrico integrato nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale e dell'efficienza energetica, allineandosi alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili, a salvaguardia delle risorse naturali e del loro utilizzo sostenibile, con l'obiettivo di prevenire l'inquinamento e ridurre i consumi di energia, di risorse naturali e delle emissioni di gas a effetto serra.

Il Sistema di Gestione e i rischi ambientali

Gruppo CAP adotta un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo standard UNI EN ISO 14001.
Nel corso del 2017 il Gruppo ha adeguato la certificazione del proprio Sistema al **nuovo standard ISO 14001:2015**, contestualmente estendendo la certificazione a **tutti i siti e i processi aziendali**.

Il Sistema di Gestione Ambientale di Gruppo CAP descrive le modalità adottate per individuare i rischi ambientali (diretti ed indiretti) delle attività svolte dal Gruppo stesso, allo scopo di identificare quali possano avere impatti significativi sull'ambiente e definire adeguate azioni di mitigazione.
Il Sistema di Gestione Ambientale, attuato e certificato da un ente terzo indipendente, riguarda tutte le attività del Gruppo: progettazione, coordinamento e direzione lavori delle attività di costruzione, ristrutturazione e manutenzione di acquedotti, fognature e impianti di depurazione; gestione dei processi del servizio idrico integrato: acquedotto, fognatura, depurazione e collettamento delle acque reflue civili e industriali, servizio di call-center e gestione dell'utenza, attività di controllo analitico della qualità delle acque destinate al consumo umano e reflue; trattamento chimico fisico e biologico di rifiuti solidi e liquidi non pericolosi provenienti da impianti di trattamento acque reflue urbane.
In coerenza con quanto richiesto dal nuovo standard ISO 14001:2015, vengono effettuate delle analisi ambientali al fine di identificare e valutare l'impatto ambientale delle proprie attività e i relativi rischi, attraverso la valutazione dei seguenti aspetti: conformità legislativa del processo/attività, gravità e frequenza dell'impatto ambientale potenziale, vulnerabilità ambientale, sensibilità delle parti interessate all'aspetto ambientale e i risultati dell'analisi sui dati quantitativi connessi agli impatti ambientali dell'attività/processo analizzato. Le analisi ambientali prendono in considerazione anche eventuali impatti sulla biodiversità dell'ambiente. Il tema della biodiversità non trova specifica rendicontazione sia nel presente documento sia nel Bilancio Ambientale in quanto non è stato valutato come significativo e materiale secondo un processo che tiene conto delle attività specifiche, delle caratteristiche di Gruppo CAP e del contesto in cui opera. Di seguito si riporta una sintesi degli aspetti ambientali individuati e valutati per sito/attività

Sito / Attività	ASPETTO E RISCHIO	IMPATTO AMBIENTALE
SERVIZIO ACQUEDOTTO	**ATMOSFERA** (Inquinamento atmosferico)	Emissioni in atmosfera da automezzi, rischio incendio
	CLIMA ACUSTICO (Inquinamento acustico)	Emissioni da normale funzionamento impianto
	ACQUE SUPERFICIALI (Inquinamento acque superficiali)	Scarichi idrici da lavaggi/ controlavaggi impianti
	ACQUE SOTTERRANEE - SUOLO E SOTTOSUOLO (Inquinamento acque sotterranee, suolo e sottosuolo)	Sversamenti sul suolo perdite da aree di stoccaggio dei reagenti di processo
	VIABILITA' (Impatto sulla viabilità locale)	Viabilità connessa allo spostamento di risorse aziendali e fornitori
	RISORSE ENERGETICHE (Deterioramento delle risorse energetiche)	Consumo di Energia
	RISORSE IDRICHE (Deterioramento delle risorse idriche)	Consumo idrico
	RIFIUTI (Impatti connessi con le attività di smaltimento rifiuti)	Produzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi
SERVIZIO FOGNATURA	**ATMOSFERA** (Inquinamento atmosferico)	Emissioni in atmosfera da automezzi, emissioni odorigene, rischio incendio
	CLIMA ACUSTICO (Inquinamento acustico)	Emissioni da normale funzionamento impianto
	ACQUE SUPERFICIALI (Inquinamento acque superficiali)	Scarichi idrici da sfioratori/rete
	ACQUE SOTTERRANEE - SUOLO E SOTTOSUOLO (Inquinamento acque sotterranee, suolo e sottosuolo)	Sversamenti durante le attività di spurgo
	VIABILITA' (Impatto sulla viabilità locale)	Viabilità connessa allo spostamento di risorse aziendali e fornitori
	RISORSE ENERGETICHE (Deterioramento delle risorse energetiche)	Consumo di Energia e di combustibile (gasolio)
	RIFIUTI (Impatti connessi con le attività di smaltimento rifiuti – nota: la gestione dei rifiuti è in capo ai fornitori incaricati delle attività di pulizia delle reti fognarie)	Produzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi

Sito / Attività	ASPETTO E RISCHIO	IMPATTO AMBIENTALE
SITI DI DEPURAZIONE	**ATMOSFERA** (Inquinamento atmosferico)	Emissioni in atmosfera da processo, da automezzi, da impianti termici civili, emissioni odorigene, formazione e dispersione di aerosol, sostanze lesive ozono / Gas Serra (per potenziali perdite da impianti di raffrescamento uso civile), rischio incendio
	CLIMA ACUSTICO (Inquinamento acustico)	Emissioni da normale funzionamento impianto
	ACQUE SUPERFICIALI (Inquinamento acque superficiali)	Scarichi idrici impianto, contaminazione del corpo idrico recettore a seguito di ingressi anomali di origine industriale in impianto
	ACQUE SOTTERRANEE - SUOLO E SOTTOSUOLO (Sversamento di sostanze pericolose. Inquinamento acque sotterranee, suolo e sottosuolo)	Gestione sostanze pericolose, sversamenti di sostanze pericolose, PCB/PCT
	PAESAGGIO (Alterazione del sistema paesaggistico / architettonico locale)	Aspetti paesaggistici ed architettonici derivanti da nuove costruzioni o modifiche significative di impianti/sedi
	VIABILITA' (Impatto sulla viabilità locale)	Viabilità connessa allo spostamento di risorse aziendali e fornitori
	RISORSE ENERGETICHE (Deterioramento delle risorse energetiche)	Consumo di Energia e di combustibile (gasolio)
	RISORSE IDRICHE (Deterioramento risorse idriche)	Consumo di acqua
	RIFIUTI (Impatti connessi con le attività di smaltimento rifiuti)	Produzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi
SEDI AZIENDALI	**ATMOSFERA** (Inquinamento atmosferico)	Emissioni in atmosfera da automezzi, da impianti termici civili, sostanze lesive ozono / Gas Serra (per potenziali perdite da impianti di raffrescamento uso civile), rischio incendio
	CLIMA ACUSTICO (Inquinamento acustico)	Emissioni acustiche da funzionamento impianti di aerazione
	SCARICHI IDRICI (Inquinamento acque superficiali)	Scarichi di acque reflue assimilabili a domestiche in fognatura
	RISORSE ENERGETICHE (Deterioramento delle risorse energetiche)	Consumo di Energia e di combustibile (gasolio)
	PAESAGGIO (Alterazione del sistema paesaggistico / architettonico locale)	Aspetti paesaggistici ed architettonici derivanti da nuove costruzioni o modifiche significative di impianti/sedi
	RISORSE IDRICHE (Deterioramento risorse idriche)	Consumo di acqua
	RIFIUTI (Impatti connessi con le attività di smaltimento rifiuti)	Produzione di rifiuti urbani da attività di ufficio

Sito / Attività	ASPETTO E RISCHIO	IMPATTO AMBIENTALE
CANTIERI DI MANUTENZIONE / REALIZZAZIONE	**ATMOSFERA** (Inquinamento atmosferico)	Emissioni in atmosfera di polveri, emissioni in atmosfera da automezzi, rischio incendio
	CLIMA ACUSTICO (Inquinamento acustico)	Emissioni acustiche da attività di cantiere temporaneo
	ACQUE SUPERFICIALI (Inquinamento acque superficiali)	Scarichi idrici da attività di cantiere
	ACQUE SOTTERRANEE, SUOLO E SOTTOSUOLO (Sversamento di sostanze pericolose. Inquinamento acque sotterranee, suolo e sottosuolo)	Gestione sostanze pericolose Sversamenti di sostanze pericolose
	PAESAGGIO (Alterazione del sistema paesaggistico / architettonico locale)	Aspetti paesaggistici ed architettonici derivanti da nuove costruzioni o modifiche significative di impianti/sedi
	VIABILITA' (Intralcio alla viabilità locale)	Intralcio alla circolazione
	RISORSE ENERGETICHE (Deterioramento delle risorse energetiche)	Consumo di Energia e di combustibile (gasolio)
	RISORSE NATURALI (Deterioramento delle risorse naturali)	Consumo materie prime
	RISORSE IDRICHE (Deterioramento risorse idriche)	Consumo di acqua
	RIFIUTI (Impatti connessi con le attività di smaltimento rifiuti)	Produzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi
	TERRE E ROCCE DA SCAVO (Mancato rispetto normativa)	Gestione terre e rocce da scavo
LABORATORI ACQUE POTABILI / ACQUE REFLUE	**ATMOSFERA** (Inquinamento atmosferico)	Emissioni in atmosfera da cappe di laboratorio
	ACQUE SOTTERRANEE - SUOLO E SOTTOSUOLO (Sversamento di sostanze pericolose. Inquinamento acque sotterranee, suolo e sottosuolo)	Gestione sostanze pericolose Sversamenti di sostanze pericolose
	RIFIUTI (Impatti connessi con le attività di smaltimento rifiuti)	Produzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi e rifiuti a rischio infettivo

Le emissioni di gas serra

Gruppo CAP adotta la metodologia Life Cycle Assessment[2] (LCA) per identificare e valutare l'impatto ambientale delle proprie attività in termini di emissioni di gas ad effetto serra (GHG).

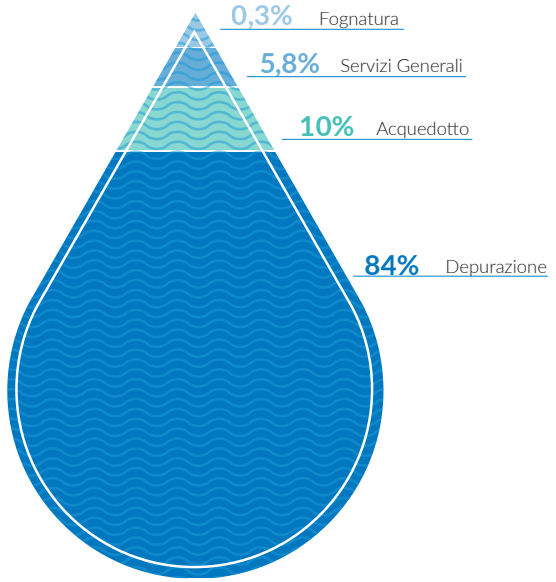
Emissioni totali di gas serra

	2015 (tonnellate di CO_2 equivalente)	2016 (tonnellate di CO_2 equivalente)	2017 (tonnellate di CO_2 equivalente)	Variazione tra anno di rendicontazione e anno di riferimento (2017 vs 2015)
Dirette / Scope 1	2.895	3.103	3.221	+11%
Indirette / Scope 2	65.950	68.182	0	-
Altre indirette / Scope 3	21.274	20.413	23.563	+11%
Totale	**90.120**	**91.698**	**26.785**	-70%

La rilevante riduzione delle emissioni totali di gas serra deriva principalmente dall'abbattimento delle emissioni indirette (Scope 2) relative al consumo di energia elettrica in quanto, dal primo gennaio 2017, Gruppo CAP acquista solo energia prodotta da fonti rinnovabili certificate (per maggiori dettagli consulta il paragrafo *Il Sistema di Gestione dell'energia*)

[2] Il Life Cycle Assessment (LCA), ovvero la Valutazione del Ciclo di Vita, è la metodologia attraverso la quale vengono quantificati e valutati gli impatti ambientali associati ad un prodotto, un'organizzazione o un servizio nel corso dell'intero ciclo di vita del sistema oggetto di analisi.

Emissioni di CO_2 suddivise per Servizio – 2017



La certificazione Carbon Footprint

La Carbon Footprint (letteralmente, "impronta di carbonio") rappresenta la quantità dell'emissione di gas clima-alteranti attribuibile ad un prodotto, un'organizzazione o un individuo. Anche per il 2017 Gruppo CAP ha intrapreso il percorso per l'ottenimento della certificazione in accordo con la norma UNI EN ISO 14064-1:2012, che definisce i principi e i requisiti per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG). Nei primi mesi del 2018 si sono svolte le verifiche di parte terza dell'inventario 2017 delle emissioni di GHG del Gruppo.

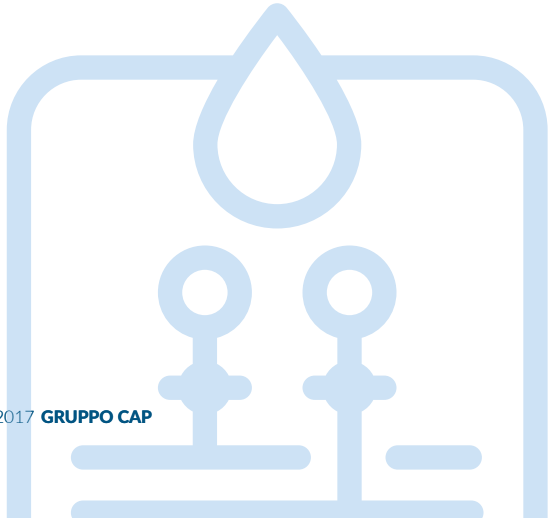
La Water Footprint

La continuità dell'impegno del Gruppo in materia di sostenibilità è testimoniata dalla volontà di conseguire entro il 2018 la certificazione della propria impronta idrica in accordo con la norma UNI EN ISO 14046:2016.
A tal proposito, nel corso del 2018 saranno avviate le attività di verifica dell'impronta idrica, in conformità ai principi e requisiti stabiliti dalla norma.

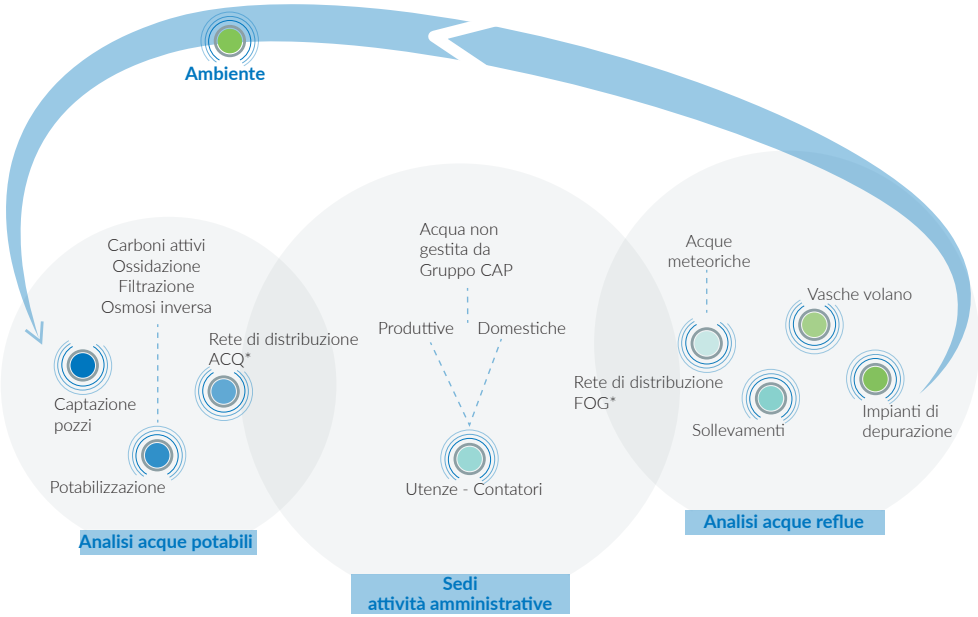
Il ciclo dell'acqua del servizio idrico integrato

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue.
I dati riportati di seguito si riferiscono al territorio e ai Comuni in cui Gruppo CAP è gestore dei Servizi Acquedotto, Fognatura e/o Depurazione, comprendente i comuni del territorio di Città Metropolitana di Milano, e in Provincia di Monza e Brianza, Varese e Como. Si specifica che i dati 2017 hanno subito variazioni nel perimetro di calcolo in quanto tengono conto delle seguenti variazioni organizzative avvenute nel corso dell'anno:

- nel febbraio 2017 si è conclusa la cessione alla società BrianzaAcque S.r.l. di 26 Comuni della Provincia di Monza Brianza;
- nei Comuni della Provincia di Pavia il Gruppo opera come Società Operativa Territoriale e co-gestore per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l erogando l'acqua, gestendo le reti e gli impianti, e depurando le acque reflue. Nel corso dell'anno 2017 si è deciso infatti di costituire una specifica divisione all'interno di Gruppo CAP per la gestione del territorio Pavese, anche in considerazione della Delibera ARERA 137/2016/R/COM "Integrazione del testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico".



L'acqua potabile



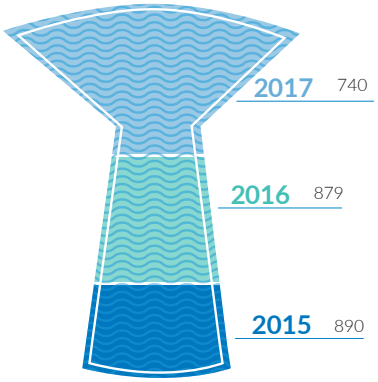
Il Settore Acquedotto si occupa della gestione del ciclo dell'acqua dalla captazione, alla potabilizzazione fino alla distribuzione della stessa all'utenza.
L'acqua viene captata dalle falde acquifere sotterranee, se necessario subisce dei trattamenti mediante processi di potabilizzazione e quindi, attraverso la rete dell'acquedotto, viene distribuita e consegnata a tutta la popolazione servita. Gruppo CAP è gestore del servizio di acquedotto in 135 comuni della Città Metropolitana di Milano e provincia di Varese, con una popolazione servita di oltre 1 milioni e 800 mila abitanti.

La captazione

L'acqua erogata dal Gruppo proviene da falde acquifere sotterranee, captata attraverso 740 pozzi distribuiti sul territorio servito, attraverso i quali nel corso del 2017 sono stati prelevati oltre 278 milioni di metri cubi di acqua.

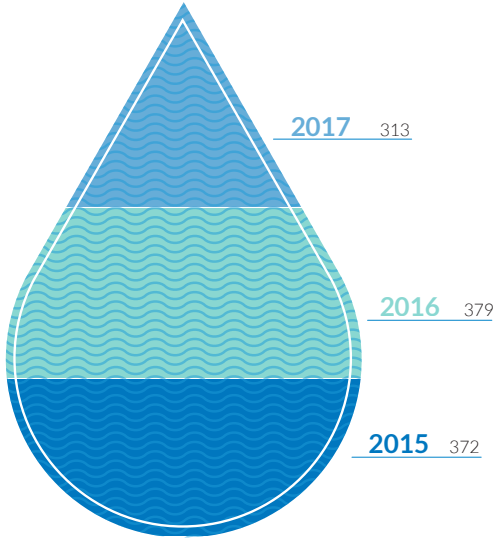
278.659.455 m³ di acqua prelevata

Numero Pozzi in esercizio[3]



La potabilizzazione
Durante il 2017 circa il 49% dell'acqua sollevata è stato immesso in rete senza bisogno di trattamenti poiché proveniente da falde con acqua già di ottima qualità, sia per le caratteristiche chimiche sia per quelle microbiologiche. Il restante 51% è stato sottoposto a trattamenti di potabilizzazione, volti a migliorare la qualità dell'acqua ad uso potabile.

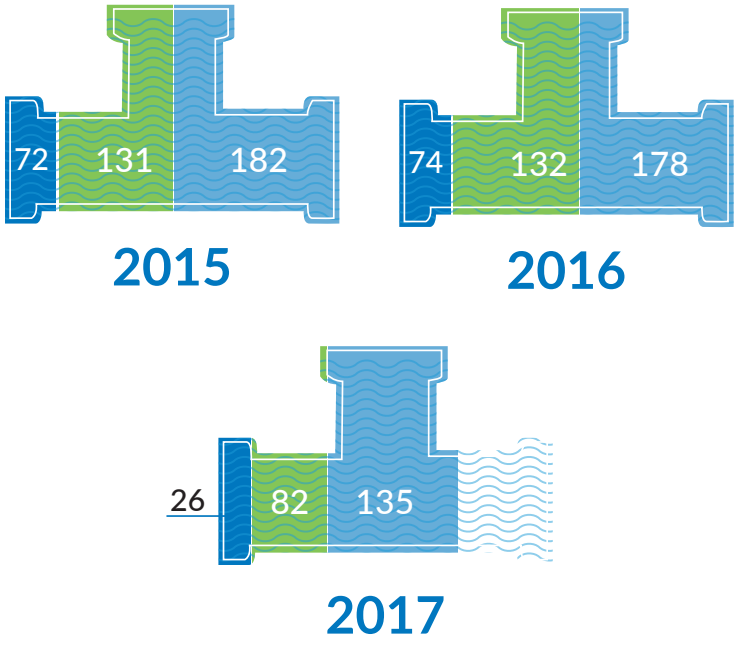
Numero Impianti di potabilizzazione[4]



[3] Il dato relativo al 2015 e 2016 comprende i 26 Comuni della Provincia di Monza Brianza e quelli della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

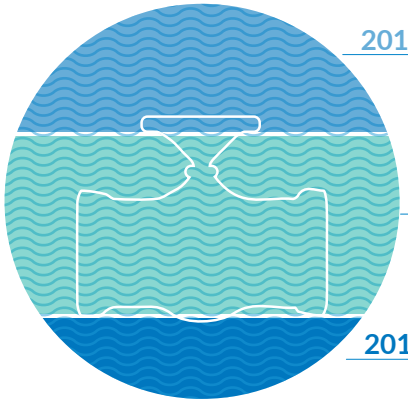
La rete di distribuzione e le perdite idriche
Gruppo CAP gestisce 135 impianti di acquedotto e 82 serbatoi. Attraverso gli oltre 6.000 km di rete acquedotto, e con l'ausilio di 26 impianti di spinta, l'acqua prelevata viene consegnata alle diverse tipologie di utenze presenti sul territorio servito.

Composizione della rete di distribuzione[5]

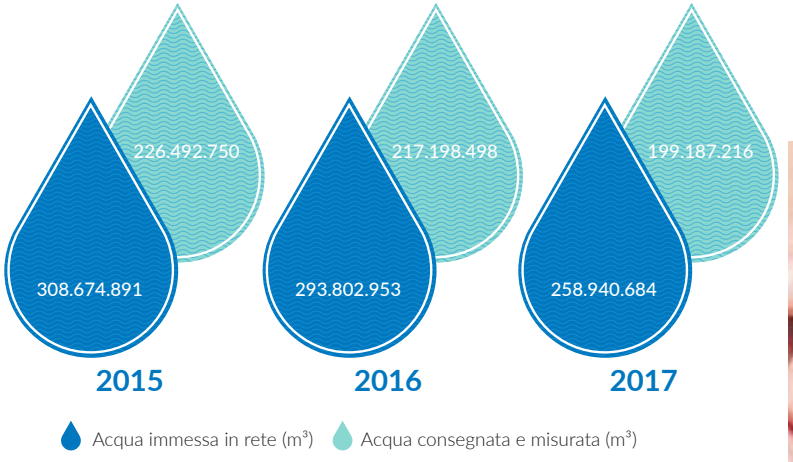


[4/5] Il dato relativo al 2015 e 2016 comprende i 26 Comuni della Provincia di Monza Brianza e quelli della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

Lunghezza della rete acquedotto in km[6]



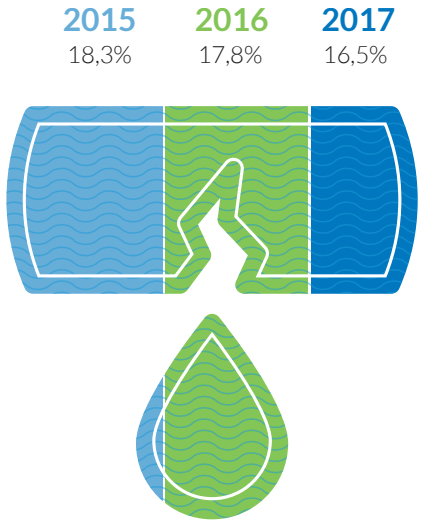
"Acqua immessa in rete" e "acqua consegnata e misurata"[7]



[6] I valori di lunghezza della rete per il 2015 e 2016 sono stati rivalutati in base all'esito delle attività di rilievo svolte nel corso del 2017 che hanno evidenziato un aumento dei km di rete effettivi rispetto a quelli determinati su base cartografica. Inoltre Il dato relativo al 2015 e 2016 comprende i 26 Comuni della Provincia di Monza Brianza e quelli della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

[7] Il dato relativo al 2015 e 2016 comprende i 26 Comuni della Provincia di Monza Brianza e quelli della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

Perdite idriche reali metodologia IWA*



* la % di Perdite Idriche Reali è calcolata secondo la metodologia IWA come rapporto tra il volume delle perdite idriche reali e il totale dell'acqua immessa nella rete al netto dei consumi autorizzati ma non misurati (acqua utilizzata dal gestore per scopi propri e perdite apparenti). Il volume delle perdite reali è calcolato convenzionalmente come differenza tra l'acqua immessa nella rete di distribuzione e l'acqua consegnata e misurata al netto dei consumi autorizzati ma non misurati (acqua utilizzata dal gestore per scopi propri e perdite apparenti).

Gruppo CAP affronta il tema delle perdite idriche attraverso due diverse attività:

- Ricerca delle perdite reali della rete di acquedotto, mediante un piano di controllo sistematico della rete gestita;
- Sostituzione e ammodernamento dei contatori installati, volto a risolvere i problemi relativi alle perdite apparenti, ossia le perdite che non si configurano come vere e proprie dispersioni di acqua, ma come errori di misura in difetto dei volumi di acqua effettivamente prelevati dai clienti rispetto ai volumi misurati dai contatori.

In particolare, nel corso dell'anno 2017 Gruppo CAP ha integrato la ricerca delle perdite programmate con modelli idraulici e analisi avanzate per individuare, risolvere e controllare le cause di formazione delle perdite.
Tra questi:

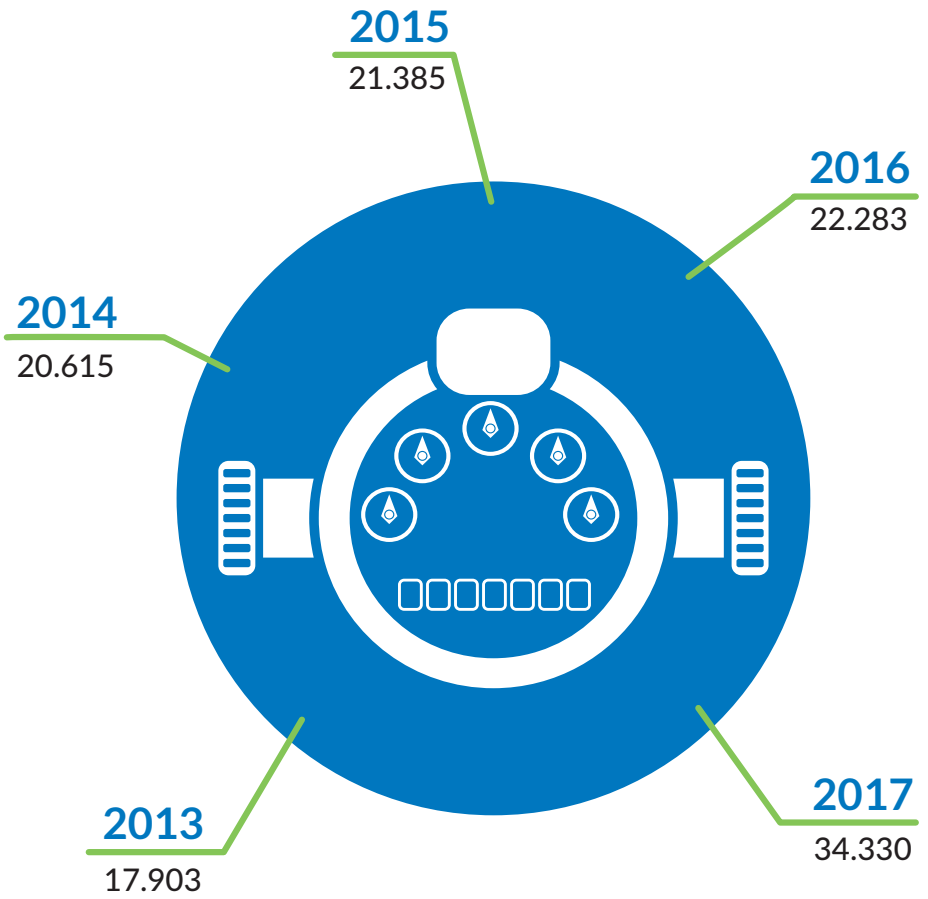
- lo studio e l'analisi della rete idrica, partendo dall'elaborazione del modello idraulico, verificato e calibrato con le misure di portata e pressione acquisite direttamente in campo;
- l'applicazione della tecnica della distrettualizzazione per la verifica e il bilancio idrico di singole porzioni definite di rete;
- l'analisi della portata minima notturna;
- l'efficientamento della rete e l'ottimizzazione degli impianti di sollevamento.

Andamento della campagna ricerca perdite idriche

	km di rete monitorati	n. perdite individuate tramite ricerca	n. perdite segnalate al pronto intervento	n. perdite riparate	% perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate
2015	4.497	681	5.807	6.488	100%
2016	931*	224	6.649	6.837	100%
2017	1.287*	279	5.240	5.519	100%

*Dall'anno 2016 Gruppo CAP ha attivato un approccio di ricerca perdite innovativo, integrando il monitoraggio fisico della rete con modelli idraulici e analisi avanzate: il dato dell'anno 2015 di lunghezza rete monitorata non è di conseguenza confrontabile con i dati degli anni successivi.

Numero contatori sostituiti



La qualità dell'acqua potabile

Il Laboratorio Acque Potabili del Gruppo CAP - accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove richiamate nel certificato n° 0697 - effettua i controlli analitici per la verifica della qualità dell'acqua erogata (ai sensi dell'art. 7 D.Lgs. 31/01), utilizzando strumentazione all'avanguardia, che permette di verificare tutti i parametri chimici e microbiologici richiesti dalla normativa.

I parametri controllati sono quelli previsti dal Decreto Legislativo 31/01. In particolare tra questi i principali parametri analizzati sono:

- Chimici: ad esempio pH, conduttività, residuo a 180°C, solfati, cloruri, calcio, sodio, potassio, magnesio, nitrati;
- Solventi clorurati e trialometani;
- Metalli: ad esempio arsenico, ferro, manganese, cromo, piombo, zinco;
- Microinquinanti: ad esempio diserbanti, pesticidi;
- Microbiologici: ad esempio batteri coliformi, enterococchi, Escherichia coli.

Dati del Laboratorio Acque Potabili	2012	2013	2014	2015	2016	2017
N. prelievi	20.154	22.476	23.954	25.029	26.165	**25.770**
N. determinazioni analitiche	549.047	639.022	680.227	693.352	746.289	**730.073**

Per garantire controlli ancora più accurati e mirati a verificare la presenza di nuove sostanze inquinanti, negli ultimi anni sono stati effettuati importanti investimenti per dotare il laboratorio di strumentazione per la ricerca di Microinquinanti emergenti, come LM6 (prodotto di degradazione del diserbante Terbutilazina) e Mebicar (farmaco ansiolitico), oltre al monitoraggio di pesticidi e diserbanti storicamente presenti nell'area di competenza del Gruppo (Atrazina, Simazina, Bentazone, Bromacile, 2-6 Diclorobenzammide) e ad altri prodotti farmaceutici (1,5 Pentametilene tetrazolo, cardiotonico, e MMttd, antibiotico) anche essi storicamente presenti in alcune zone della Città Metropolitana di Milano.

È stata anche acquistata strumentazione per l'analisi tramite determinazione della presenza/assenza di DNA del batterio della Legionella; tale parametro non è attualmente normato per le acque potabili né ne è richiesto il monitoraggio, ma in un'ottica di valutazione del rischio connesso alla distribuzione di acqua destinata al consumo umano Gruppo CAP ha ritenuto necessario monitorarne la presenza nelle reti acquedottistiche gestite.

Acqua potabile e innovazione

Il WATER SAFETY PLAN (WSP)

Il Water Safety Plan (WSP) si conferma un modello **all'avanguardia** e **innovativo** che mira a migliorare la **qualità** dell'acqua erogata. Se infatti le regolamentazioni correnti monitorano gli stessi parametri sulla qualità dell'acqua in tutto il territorio nazionale, il WSP controlla la qualità dell'acqua utilizzando i parametri specifici di ogni singolo territorio (che definiscono un'acqua con caratteristiche differenti) grazie ad una conoscenza profonda della falda.

Primo in Italia ad adottare il **Water Safety Plan** introdotto dalla normativa europea, **Gruppo CAP** ha concluso la fase pilota e ha ottenuto il via libera all'estensione del progetto dall'Istituto Superiore di Sanità, che in una nota del 29 dicembre 2016 ha raccomandato "l'applicazione della matrice di rischio elaborata nel modello proposto ad altri sistemi acquedottistici". Una sorta di benchmark per le future implementazioni in tutto il paese.

Gruppo CAP con questo progetto ha introdotto per la prima volta una valutazione preventiva e globale dei rischi, che considera la peculiarità del territorio, analizza l'intera filiera idrica (dalla captazione all'utenza finale) e permette un monitoraggio costante dei dati. L'adozione del Water Safety Plan ha richiesto uno sforzo considerevole, che ha anche permesso all'azienda di contribuire concretamente alla discussione europea che ha portato alla revisione della Drinking Water Directive.

27 novembre 2015

Kick off meeting con l'Istituto Superiore di Sanità, l'ATS e ATO Città Metropolitana per la definizione degli obbiettivi e delle attività da programmare.

5 e 6 aprile 2016

Gruppo CAP presenta il progetto nell'assemblea annuale di SWAN (Smart Water Networks Forum).

15 gennaio 2016

Momento di confronto internazionale al Museo Nazionale della Scienza e Tecnologia "Leonardo da Vinci" con il convegno "Water Safety Plan. Salute innovazione e sostenibilità nella gestione dell'acqua potabile" promosso da Gruppo CAP in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e con il patrocinio di Ministero per la Salute, Regione Lombardia, Città Metropolitana di Milano, ATO, Utilitalia, Confservizi CISPEL Lombardia.

29 dicembre 2016

L'istituto Superiore di Sanità riconosce la validità del progetto pilota avviato sul Sistema Acquedottistico di Legnano, raccomandandone l'estensione sul territorio nazionale.

2017

Fase attuativa per il WSP sperimentale del Sistema Acquedottistico Controllato (SAC) di Legnano.

2017

Implementazione di ulteriori 4 SAC sul territorio della città Metropolitana di Milano: Lambro Sud, Martesana, Nord Milano e Sempione.

Progetto PIA – PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI

Il Piano Infrastrutturale Acquedotti PIA - sviluppato interamente in-house dall'ufficio Geologia di Gruppo CAP - si configura come uno strumento aziendale, operativo e strategico, flessibile e dinamico, di programmazione degli interventi sia sul breve sia sul medio-lungo termine, e al tempo stesso costituisce un efficace metodo di verifica della gestione sostenibile delle risorse idricheda distribuire per il consumo umano, anche ai fini di una corretta salvaguardia ambientale.

Essendo uno strumento operativo dinamico, PIA può essere variato non soltanto in funzione delle mutate esigenze della collettività servita da Gruppo CAP, ma anche in rapporto ad alterazioni ambientali che possono compromettere la funzionalità di uno o più impianti in esercizio (rilievo di possibili fenomeni di contaminazione della falda mediante analisi preventive di modellistica avanzata dello spazio sotterraneo, prima che essi si manifestino).

PIA rappresenta il primo tentativo su scala nazionale di raccolta e utilizzo di una così grande quantità di informazioni scientifiche e ingegneristiche per lo sviluppo di uno strumento di analisi e supporto alle decisioni alla scala di bacino idorgeologico.

PIA oggi è completamente funzionante e può quindi fornire supporto e risposte a chi ne ha necessità. Negli anni sono state sottoscritte numerose convenzioni di scambio dati e/o di supporto con altre società lombarde del Servizio Idrico Integrato; e i dati del PIA sono stati utilizzati anche in ambiti pubblici, ad esempio in Regione Lombardia.

https://www.gruppocap.it/attivita/ricerca-e-sviluppo/piano-infrastrutturale-acquedotti

Le acque reflue

La rete fognaria è il complesso di canalizzazioni per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e parte delle acque meteoriche presso gli impianti di depurazione che attraverso trattamenti specifici consentono l'abbattimento degli inquinanti e la restituzione all'ambiente di acque conformi alla normativa applicabile.

Il sistema di fognatura

6.578 km à è la lunghezza complessiva delle reti fognarie gestite da Gruppo CAP, di cui 485 km di collettori intercomunali

350 Stazioni di sollevamento
77 Vasche di prima pioggia
96 Serbatoi di laminazione (vasche volano, vasche di laminazione, vasche a dispersione)
875 Scolmatori

Il sistema di depurazione

40 impianti di depurazione[8]
485 km di collettori comunali

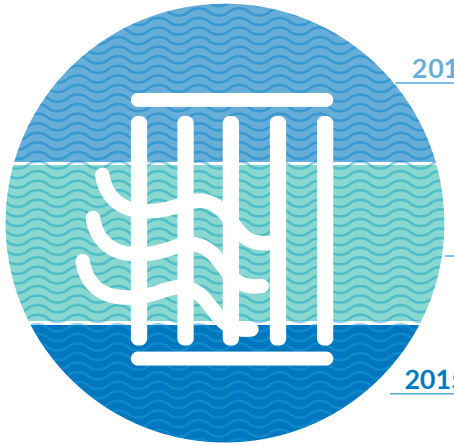
La gestione degli impianti di depurazione nel corso del 2017 è stata organizzata in 3 Aree territoriali, al fine di ottimizzare la logistica operativa, e in centri di eccellenza al fine di centralizzare sugli impianti di dimensione maggiore il know-how e le competenze necessarie per la gestione delle attività di conduzione e manutenzione di tutti gli impianti di depurazione gestiti dal Gruppo.
80% del volume delle acque reflue è stato trattato in impianti di depurazione con potenzialità superiore a 100.000 AE (abitante equivalente)

[8] A marzo 2017 è stata acquisita la gestione dell'impianto di Truccazzano ed è passata quindi a Gruppo CAP la gestione della depurazione delle acque di 11 nuovi comuni di Città Metropolitana di Milano e 6 nuovi comuni della Provincia di Monza e Brianza. Ciò ha comportato un incremento dei volumi di acqua trattata rispetto al 2016

Acqua reflua trattata[9]

La quasi totalità dei volumi trattati dai depuratori di Gruppo CAP è misurata (in ingresso: 88%; in uscita: 93%) e campionata sia in ingresso (90%) che in uscita (93%), con eccezioni su impianti di depurazione di piccola taglia. Nel corso del 2017, inoltre, sono stati installati sistemi di monitoraggio on line della qualità della risorsa depurata sui principali parametri inquinanti (COD, SST, P, N) sugli impianti di Basiglio, Rozzano, San Giuliano Ovest, Turbigo e Settala. Tali sonde, aggiunte ad altre precedentemente installate, permettono di conoscere costantemente la qualità della risorsa immessa in ambiente su circa il 40% dei volumi trattati. L'obiettivo per l'anno 2018 è di arrivare al monitoraggio on line dell'80% dei volumi trattati.

Acqua reflua trattata[9] (m3/anno)



La qualità delle acque reflue

Gruppo CAP ha 3 Laboratori di Analisi delle Acque Reflue ubicati presso tre dei principali impianti di depurazione (Pero, Peschiera Borromeo e Robecco sul Naviglio), accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove richiamate nel certificato n° 0697. Nei laboratori aziendali sono eseguite le analisi per la verifica della qualità dell'acqua reflua in ingresso agli impianti di depurazione e le analisi sulle acque in uscita, nel rispetto delle prescrizioni normative (D.lgs. 152/06, D.G.R. n° IX/1393, R.R. n° 3/2006 della Regione Lombardia e s.m.i.). In aggiunta a quanto previsto dalla normativa, viene effettuato anche un monitoraggio con sistemi di analisi "in continuo" presso gli impianti di maggiori dimensioni. È inoltre previsto un monitoraggio analitico sulle reti fognarie principali gestite da Gruppo CAP. I principali parametri monitorati – tra quelli previsti dal Decreto Legislativo 152/06 – sono:

- Parametri generici: pH, conducibilità, BOD e COD;
- Parametri specifici: materiali in sospensione totali, materiali in sospensione totali a pH 7, solidi sedimentabili, Alluminio, Cadmio, Cromo totale, Cromo VI, Ferro, Nichel, Piombo, Rame, Zinco, Azoto ammoniacale, Azoto nitrico, Azoto nitroso, TKN, Cloruri, Solfati, Solfiti, Fosforo totale, Fosforo ortofosfato, Fluoruri, Fenoli, C.O.D. a pH 7 dopo sedimentazione, Tensioattivi anionici, Tensioattivi non ionici, E.coli, solventi e idrocarburi.

Oltre alle analisi sulle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione vengono effettuate analisi per la verifica del processo depurativo, prelevando campioni nei diversi punti dell'impianto, sia per la linea acque che per la linea fanghi.
Nell'anno 2017 si evidenzia una percentuale di "non conformità" (NC), valutata come indicato nella normativa vigente, pari al 3,82% rispetto al numero complessivo di campionamenti effettuati in uscita agli impianti di depurazione per controlli e autocontrolli.

Oltre alle analisi sulle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione vengono effettuate analisi per la verifica del processo depurativo, prelevando campioni nei diversi punti dell'impianto, sia per la linea acque che per la linea fanghi.
Nell'anno 2017 si evidenzia una percentuale di "non conformità" (NC), valutata come indicato nella normativa vigente, pari al 3,82% rispetto al numero complessivo di campionamenti effettuati in uscita agli impianti di depurazione per controlli e autocontrolli.

Laboratorio Acque Reflue	2016	2017
N. prelievi	4.312	**5.035**
N. parametri analizzati	60.316	**74.759**

Le utenze industriali

Presso il Laboratorio di Gruppo CAP di Pero e presso il Laboratorio di BrianzAcque di Monza - nell'ambito del contratto di rete che vede condiviso l'Ufficio Gestione Utenti Industriali di rete di Gruppo CAP e di BrianzAcque - vengono condotte le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura relativi agli impianti produttivi che afferiscono alle fognature gestite dal Gruppo CAP.
I controlli sulle acque di scarico hanno due principali finalità: la verifica delle concentrazioni di inquinanti, lo scarico e il rispetto dei limiti di accettabilità previsti nelle autorizzazioni rilasciate; la verifica delle concentrazioni di inquinanti ai fini tariffari.

Controlli Utenze Industriali	2016	2017
N. aziende controllate	478	448 aziende (circa il 50% del totale)
Portata scaricata (m3/anno)	20.000.000*	28.103.546* (pari al 100% sul totale)
N. campioni prelevati	1.289	1.115
N. determinazioni analitiche	15.291	29.431

*portata scaricata stimata da consuntivo anno precedente: in attesa di conferma da dati denunce.

[9] Il dato relativo al 2017 non comprende i Comuni della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

Durante l'anno 2017 sono stati effettuati numerosi campionamenti sulle reti (oltre 700 campioni per un totale di oltre 10.000 parametri analizzati) al fine di individuare inquinanti specifici e la provenienza di scarichi anomali non prevedibili. Questa attività ha fatto leggermente diminuire il numero di aziende monitorate a favore di un incremento di numero di campioni prelevati in rete. È stato anche aumentato il numero di parametri di cui si è richiesta la determinazione ai laboratori al fine di migliorare il monitoraggio della qualità dell'acqua scaricata dagli insediamenti produttivi.

Accertamenti e sanzioni in materia ambientale

Nel corso dell'anno 2017 sono pervenuti n. 52 accertamenti d'illecito amministrativo in relazione all'esercizio degli impianti di depurazione ossia delle autorizzazioni allo scarico dei relativi agglomerati, dei quali tre risultano archiviati e i restanti in istruttoria.
Nel 2017 risultano liquidate n. 3 sanzioni a favore della Provincia di Varese e della Città Metropolitana di Milano, per un totale di 13.665 euro, riferite rispettivamente agli anni 2012 e 2010, in relazione al superamento dei limiti disposti dall'autorizzazione allo scarico di alcuni parametri chimici e microbiologici.
Si segnala che gli impianti di depurazione interessati hanno subito importanti interventi di ampliamento e adeguamento (impianto di Assago) e di prevista dismissione (impianto di Rescaldina) con collettamento dei reflui fognari all'impianto di depurazione di Parabiago.

Acque reflue e innovazione

FLOOD HIDE E RESILIENZA TERRITORIALE
Studio di pre-fattibilità sull'utilizzo del reticolo idrico minore per la laminazione dei deflussi urbani

Lo studio è stato predisposto in collaborazione con l'Università di Milano – Dipartimento di Scienze Agrarie e Ambientali – Produzione, Energia, Territorio, e nasce dall'esigenza di affrontare in maniera innovativa i frequenti e diffusi problemi di sovraccarico delle reti di drenaggio urbano in conseguenza al verificarsi di eventi meteorici intensi e, sempre più spesso, anche in occasione di eventi che sono da considerarsi ordinari.
La presenza di una capillare rete di canali ad uso prevalentemente irriguo e di bonifica suggerisce di verificare la possibilità di adottare un approccio originale e cioè di utilizzare tale rete per effettuare una laminazione diffusa, e così alleggerire significativamente la rete di drenaggio urbana.
Allo stato attuale il sovraccarico delle reti fognarie viene gestito normalmente con soluzioni progettuali tradizionali (ad esempio: vasche volano, tubazioni sovradimensionate) che implicano opere di costi ed impatti rilevanti. L'obiettivo principale dello studio è quello invece di verificare la possibilità di utilizzare la rete di canali ad uso prevalentemente irriguo e di bonifica, già in molti casi connesso alla rete fognaria come recettore di acque di sfioro, per realizzare una laminazione diffusa sia a livello di canale stesso, sia a livello di aree (campi) potenzialmente allagabili.
È stato redatto un "Manuale sulle buone pratiche di utilizzo dei sistemi di drenaggio sostenibile".

https://www.gruppocap.it/attivita/ricerca-e-sviluppo/flood-hide-e-resilienza

Monitoraggio acque parassite con fibra ottica

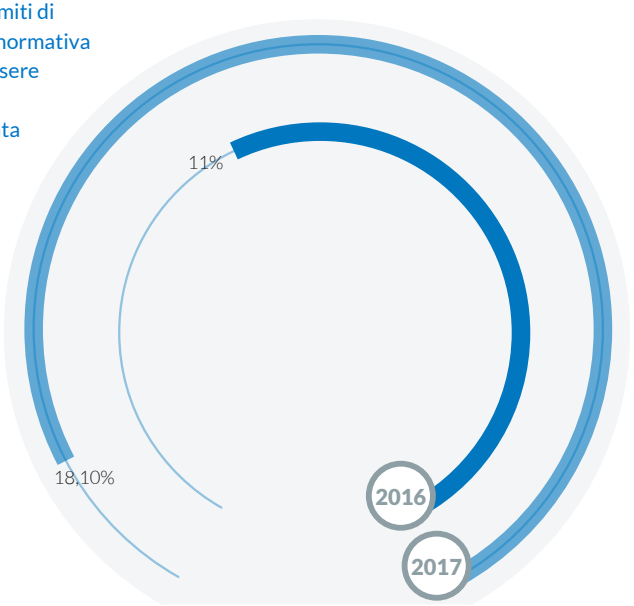
Il progetto riguarda l'implementazione di un sistema di indagine della fognatura tramite la tecnologia DTS con fibra ottica da inserire nella rete fognaria allo scopo di individuare gli allacci fognari o le immissioni improprie in fognatura (falda, rogge, acque meteoriche) e l'allestimento di un autocarro indipendente per contenere tutta la strumentazione ed effettuare le analisi.
Alla base del progetto la volontà del Gruppo di sviluppare una nuova tecnologia più rapida ed efficace di quelle attuali (videoispezione, ispezione con traccianti, indagini in sito di personale tecnico, indagini cartografiche) per individuare la posizione degli allacci fognari e le possibili immissioni di acque improprie in rete.
Questa tecnologia permette infatti di indagare più tronchi fognari contemporaneamente per lungo tempo, in continuo.
La tecnologia DTS che indaga la temperatura in mezzi fluidi viene in genere impiegata nel settore oil&gas. è stata applicata per la prima volta per le reti fognarie nel 2009. Esistono vari progetti sull'applicazione di questa tecnologia per le reti del SII nei paesi del nord Europa: Olanda, Germania, Gran Bretagna.
Nel corso dell'autunno 2016 si è svolto il primo progetto pilota di Gruppo CAP in via Masaccio a Cernusco sul Naviglio per testare la tecnologia.
Il pilota si è svolto con l'installazione della strumentazione di un container per una durata di 2 giorni e l'esito è stato estremamente positivo.
Nel corso del 2017 sono state quindi eseguite analisi sul sistema e attività per la redazione degli ordini per l'acquisto del calcolatore DTS e per l'implementazione dell'autocarro, ed è stato emesso un ordine di lavoro a una società specializzata nel settore per ricevere il supporto tecnico per progettare il sistema e predisporre gli ordini per l'acquisto della strumentazione.
È stato quindi individuato e scelto il modello di calcolatore DTS più adatto alle esigenze del Gruppo ed è stato progettato l'autocarro in modo da ospitare il calcolatore DTS e da essere autonomo energeticamente.

Il contributo di Gruppo CAP al risparmio idrico

Il riuso irriguo dell'acqua

11 impianti di depurazione gestiti dal Gruppo – per un totale del 18,1% dei volumi complessivi trattati ossia circa 60 milioni di m3 – reimmettono acqua nell'ambiente che viene utilizzata per riuso irriguo indiretto. Vengono interessate 10 rogge del territorio della Città Metropolitana di Milano.
Gli impianti rispettano tutti i limiti di concentrazione richiesti dalla normativa vigente e l'acqua può quindi essere riutilizzata in agricoltura.
A marzo del 2017 è stata avviata la presa in gestione dell'impianto di Truccazzano. Con l'ingresso dello stesso, autorizzato al riuso irriguo, si registra l'aumento di circa 7 punti percentuali del volume destinato al riutilizzo rispetto all'anno 2016.
Due ulteriori impianti (Assago e Morimondo) entreranno nelle modalità di riuso irriguo nel corso del 2018, consentendo complessivamente di recuperare in agricoltura circa il 23% delle acque trattate dai depuratori del Gruppo.

Volumi complessimi trattati e destinati a riuso irriguo indiretto



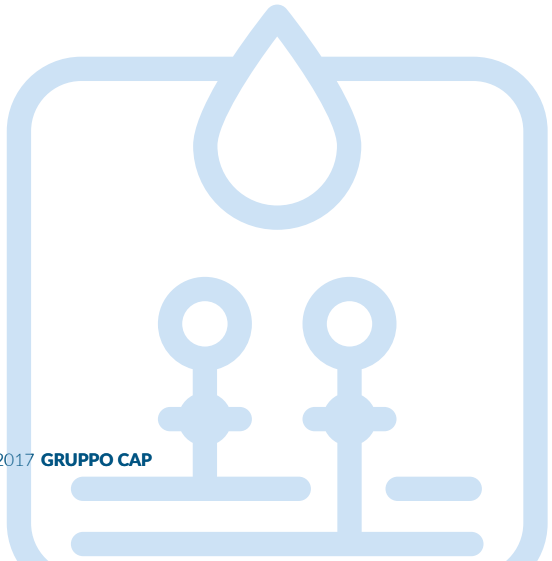
Il riuso dell'acqua industriale di processo

Uno degli obiettivi 2017 del settore Depurazione è stato ridurre i consumi di acqua potabile prelevata da rete massimizzando il riuso dell'acqua industriale di processo.
All'interno di alcuni degli impianti di depurazione del Gruppo l'acqua industriale di processo è riutilizzata in vari contesti, quali:

- il lavaggio dei teli delle nastropresse (ad esempio impianto di depurazione di Lacchiarella);
- il lavaggio delle filtro coclee della linea MBR (ad esempio impianto di depurazione di Basiglio);
- il lavaggio della micro-grigliatura a servizio delle membrane (ad esempio impianto di depurazione di Assago);
- nel processo disidratazione (presso tutti gli impianti che disidratano i fanghi);
- il lavaggio dei piazzali adibiti al carico/scarico dei cassoni dei rifiuti.

I pozzi di prima falda

I pozzi di prima falda hanno l'obiettivo di pescare dalla falda più superficiale acqua che non può essere destinata al consumo umano.
Al fine di ridurre l'impiego d'acqua di rete per usi non potabili, diminuendo quindi lo sfruttamento delle risorse acquifere pregiate , presso gli impianti di depurazione di Gruppo CAP sono stati realizzati 12 pozzi di prima falda attraverso i quali nel corso del 2017 la portata totale emunta è stata pari ad oltre 2 mln di metri cubi (2.054.351 m3).

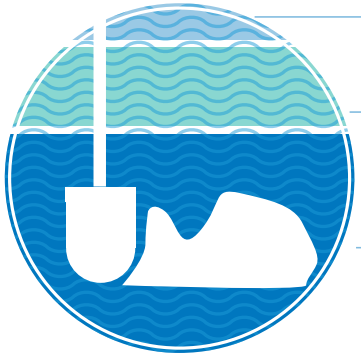


La gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo sono gestiti e smaltiti nei siti autorizzati a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero.

Nel 2017 il Gruppo CAP ha prodotto, complessivamente, 89.935 tonnellate di rifiuti, di cui il 99,98% classificato come non pericoloso e derivano principalmente dall'attività di depurazione.
Le politiche del Gruppo sono orientate ad accrescere sempre di più la percentuale di rifiuti avviati a recupero.

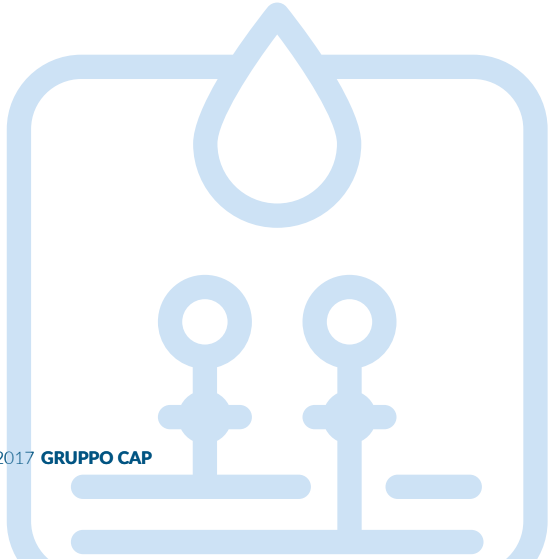
Rifiuri [ton]	2015	2016	2017	% sul totale (anno 2017)
Pericolosi	10,7	7,6	16,525	0,02%
Non pericolosi	60.150	65.586	89.918	99,98%
Totale	**60.161**	**65.594**	**89.935**	**-**
Recupero	34.861	53.331	68.024	**76%**
Smaltimento	25.299	12.263	21.911	**24%**
Totale	**60.161**	**65.594**	**89.935**	**-**



Oltre il 76% dei rifiuti proviene dall'attività di depurazione, di cui 64.965 tonnellate sono costituiti da fanghi.

Nella tabella seguente si riporta il dettaglio dei rifiuti prodotti suddivisi per categoria di smaltimento/recupero:

Categoria smaltimento / recupero	Codici R - D come da D.Lgs 152/2006	Rifiuti Pericolosi [kg]	Rifiuti non Pericolosi [kg]
Riuso	R3 R7 R13	9.986	49.067.136
Fertilizzante	R12	-	2.619.650
Recupero energia	R1	-	16.326.580
Termo-distruzione	D10	2	-
Iniezioni	D3	-	-
Discarica	D1 D2 D5	-	2.739.435
Stoccaggio in sito	D15	6.537	868.624
Altri: trattamenti biologici e meccanici	D8 D9	-	18.297.000



Destinazione finale dei fanghi [ton]	2015		2016		2017[11]	
Agricoltura	30.591	56%	41.828	70%	42.255	65%
Discarica *	23.014	42%	9.748	16%	1.313	2%
Termovalorizzazione	**371**	**0,68%**	**5.176**	**9%**	**16.214**	**25%**
Cementificio (per il fango essiccato)	520	0,95%	1.322	2%	2.171	3%
Trattamento (per il fango essiccato)	-	-	1.527	3%	1.661	3%
Fertilizzante	-	-	-	-	1.351	2%
Totale	**54.495**		**59.601**	**100%**	**64.965**	**100%**

*Comprensivo fango essiccato (in uscita da essiccatore)

[10] Si segnala che il dato 2017 è comprensivo di nuove tipologie di rifiuto associate alle attività di CAP. Sono stati quindi compresi nella rendicontazione 2017 i rifiuti quali ad esempio di imballaggi, plastica, rame, ferro e acciaio non riportati nel calcolo dei rifiuti totali prodotti negli esercizi precedenti. Inoltre Il dato relativo al 2015 e 2016 comprende i 26 Comuni della Provincia di Monza Brianza e quelli della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

[11] I dati relativi al 2017 non comprendono i Comuni della Provincia di Pavia, come dettagliato a pagina 53.

Da rifiuto a risorsa

Produzione fertilizzanti dai fanghi di depurazione

In ottica di ottimizzazione nella gestione dei fanghi di depurazione Gruppo CAP ha sperimentato tecnologie per il recupero di elementi nutritivi in sostituzione di fertilizzanti minerali, restituendo ai fanghi la propria circolarità ambientale.
Gruppo CAP ha avviato quindi con la società Agrosistemi S.r.l. una collaborazione per la produzione di fertilizzanti correttivi (Carbonato di Calcio di Defecazione e Gesso di Defecazione ai sensi del Dlgs 75/2010) da fanghi biologici prodotti presso gli impianti del Gruppo.
Dopo una prima fase di sperimentazione del processo avvenuta presso l'impianto di Casano d'Adda, nel corso del 2017 è stata avviata l'implementazione della stessa sperimentazione su scala più ampia presso il depuratore di Peschiera Borromeo, producendo gesso di defecazione a partire da fango biologico di depurazione. A partire dalla primavera 2018 inizierà la fase 2 della sperimentazione volta alla produzione di Carbonato di Calcio di defecazione.

Il riutilizzo dei fanghi in agricoltura

Nel corso del 2017 ben il 65% dei fanghi derivante dalle attività di depurazione svolte da Gruppo CAP è stato riutilizzato in agricoltura, attraverso le attività di spandimento del materiale trattato presso i campi di agricoltori convenzionati:
I fanghi prodotti vengono inviati ad un'attività di trattamento degli stessi che ne permette il riuso in agricoltura. I trattamenti sono diversi, e tra questi principalmente di due tipi: miscelazione dei fanghi con calce, allo scopo di ottenere una biomassa senza patogeni (uova di elminti, salmonelle, coliformi fecali) da destinare allo spandimento in agricoltura; oppure un più complesso processo di digestione anaerobica termofila dei rifiuti, con relativa produzione di energia elettrica e termica da biogas prodotto durante la digestione ed eventuale sistema di recupero dei nutrienti (produzione di ammendante e solfato ammonico per l'utilizzo in agricoltura e successiva distribuzione in campo). La miscela ottenuta dal trattamento termofilo è una miscela liquida pompabile che permette lo spandimento sui terreni senza la necessità di arare il campo e di conseguenza azzerando quasi totalmente l'impatto dal punto di vista olfattivo.

L'attività del riutilizzo dei fanghi in agricoltura fa parte di un più ampio impegno del Gruppo in termini di ottimizzazione del recupero delle risorse.

Economia circolare: biometano da biogas di fanghi di depurazione

Nell'ambito del riutilizzo innovativo in ottica di economia circolare delle risorse prodotte dagli impianti di depurazione, Gruppo CAP ha avviato durante l'anno 2016 un progetto volto alla sperimentazione di tecnologie di upgrading del biogas ottenuto dal processo di digestione anaerobica dei fanghi di depurazione. La sperimentazione è stata ulteriormente estesa con nuove collaborazioni nel corso del 2017: attualmente sono in atto collaborazioni con l'Istituto sull'Inquinamento Atmosferico del Consiglio Nazionale delle Ricerche (IIA - CNR) e con Fiat Chrysler Automobiles (FCA).
L'obiettivo del progetto è di consolidare la ricerca e sviluppo di tecnologie atte alla trasformazione di biogas in biometano e introdurle progressivamente negli impianti, permettendo, in prospettiva, l'immissione in rete del biometano e l'utilizzo diffuso per autotrazione.
Il progetto di produzione di biometano dai fanghi di depurazione sarà ulteriormente ampliato su scala impiantistica e non più prototipale durante l'anno 2018, con la progettazione esecutiva e la realizzazione di un impianto di upgrading a membrane.
Il progetto rappresenta una concreta traduzione dei principi dell'economia circolare e della mobilità sostenibile a tutto vantaggio dei cittadini!

https://www.gruppocap.it/attivita/ricerca-e-sviluppo/biometano-da-fanghi

La gestione dell'energia

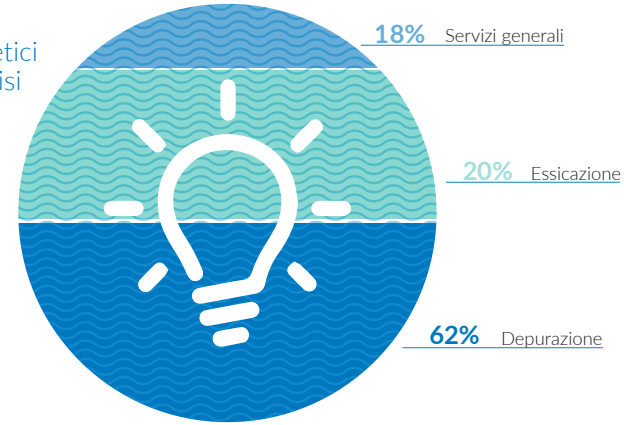
In linea con la politica integrata di Gruppo, l'azienda prosegue il suo impegno, in un'ottica di miglioramento continuo, verso una gestione dell'energia più efficiente attraverso:

- il controllo e la gestione dei fattori di consumo e uso di energia
- l'allineamento alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente accessibili
- la diffusione di una cultura dell'efficienza energetica.

L'energia consumata

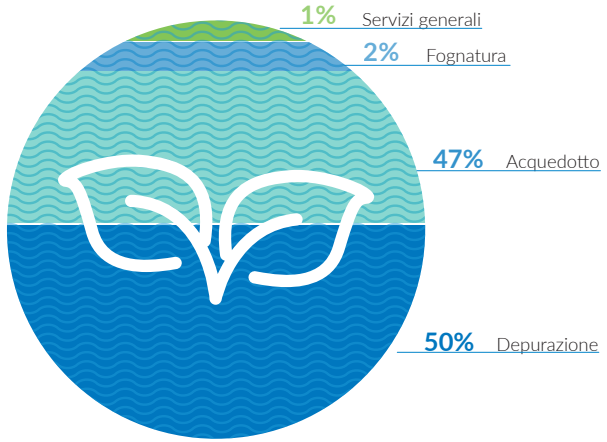
	2015	2016	2017
Totale consumi diretti [MJ]	107.680.000	121.880.847	130.207.095
Da fonte rinnovabile	58.921.000	69.274.023	76.193.208

Consumi energetici DIRETTI suddivisi per servizio[12]



[12] I servizi del Gruppo CAP si dividono in: acquedotto, depurazione, fognatura e servizi generali. I servizi generali fanno riferimento ai servizi di supporto all'attività caratteristica del Gruppo CAP come, ad esempio, attività amministrative, logistica e pronto intervento..

Consumi energetici INDIRETTI suddivisi per servizio



	2015	2016	2017
Totale consumi indiretti [MJ]	728.930.142	735.412.156	708.127.718
Da fonte rinnovabile	309.795.310	305.931.457	708.127.718

Energia 100% GREEN

Dal primo gennaio 2017 Gruppo CAP e altre sei aziende della rete Water Alliance si riforniscono solo con energia prodotta da fonti rinnovabili! Uno sforzo imponente per la sostenibilità ambientale del servizio idrico, che si è tradotto nei risultati della gara congiunta per la fornitura di energia elettrica avviata durante l'anno 2016 insieme da Gruppo CAP, BrianzAcque, Uniacque, Lario Reti Holding, Padania Acque, Secam (tutte appartenenti alla rete della Water Alliance), per un totale di 425 GWh di energia. La gara ha garantito un risparmio economico di 2 milioni e mezzo di euro (il 13% in meno rispetto alla base di gara di 19 milioni), ma ha permesso anche un importante risultato in termini ambientali: le aziende infatti hanno scelto l'opzione green, che impegna il fornitore a consegnare energia al 100% ottenuta da fonti rinnovabili certificate.

Gli interventi di efficientamento energetico

Anno 2017 Intervento	Risparmio in TEP (rispetto ai consumi dell'esercizio 2016)	Saving energetico [kWh/y]	Saving Economico [€/y]	Saving CO2 [kg/y]
Interventi Acquedotto	522	2.789.060	446.250	1.074.625
Interventi Depurazione	329	1.994.750	319.160	768.577
Sostituzione di corpi illuminanti tradizionali con lampade a LED	7	35.818	5.731	13.801
Totale	**857**	**4.819.628**	**771.201**	**1.857.003**

Riduzione del consumo energetico complessivo pari al 3%rispetto ai consumi del 2016, con un risparmio di 857 tonnellate equivalenti di petrolio (tep).

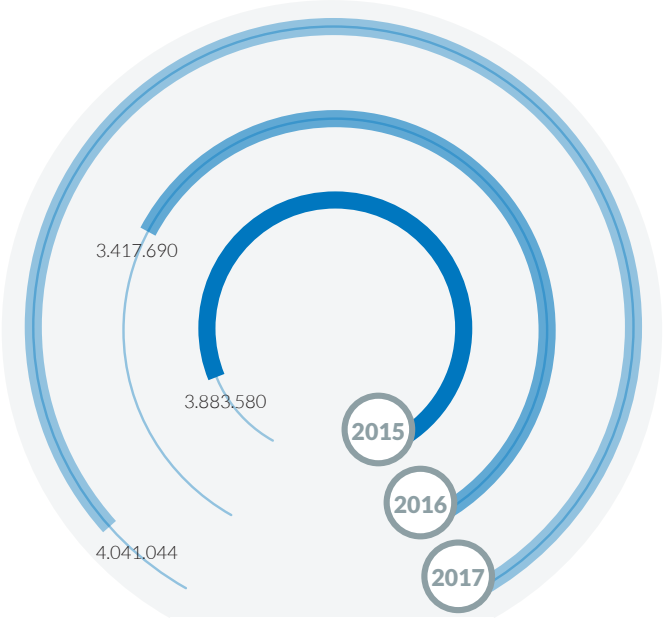
Titoli di efficienza energetica

In linea con il 2016, Gruppo CAP continua il processo di valorizzazione dei propri interventi di efficienza energetica realizzati attraverso l'ottenimento dei Certificati Bianchi (Titoli di Efficienza Energetica). Nel 2017, infatti, il Gruppo ha ricevuto in totale circa 248 Titoli di Efficienza Energetica.

L'energia prodotta

Gruppo CAP autoproduce energia nei propri impianti a biogas ubicati nei siti di Bresso e Peschiera Borromeo, e dal 2017 anche a Robecco sul Naviglio, e utilizzata negli impianti stessi: l'energia elettrica è riutilizzata per il funzionamento delle macchine presenti in impianto e il calore è utilizzato per il processo di digestione anaerobica dei fanghi stessi.

Energia prodotta dagli impianti di depurazione (kWh)



Nell'anno 2017 il Gruppo ha ampliato l'autoproduzione di energia utilizzando altre fonti di energia, tra cui l'irraggiamento solare (fotovoltaico). I primi impianti sono stati attivati a Magenta (15 kWp), Vittuone (7,5 kWp), Abbiategrasso (7,5kWp) Rozzano (7,5) e Paderno (10 kWp).

12.258 (kWh) Energia prodotta dagli impianti fotovoltaici

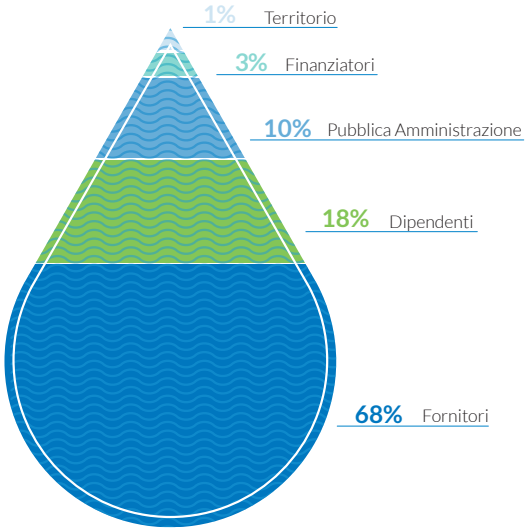
Acqua e valore sociale

Il Valore Aggiunto

Integrare le scelte economiche con quelle di tipo sociale e ambientale rappresenta un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo. La creazione di valore economico è la condizione necessaria di esistenza e di sopravvivenza dell'attività d'impresa che non può prescindere dal considerare il contesto sociale in cui opera e dalla funzione sociale che svolge nei confronti dei suoi stakeholder. Conseguire congiuntamente valore economico e sociale è uno degli obiettivi principali di Gruppo CAP. Per questo l'azienda presidia con attenzione il processo di produzione del valore e lo comunica in maniere trasparente, puntuale ed esaustiva nella Relazione sulla Gestione del Bilancio Consolidato 2017, cui si rimanda per ogni approfondimento. Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza prodotta da Gruppo CAP che, in varie forme, è distribuita ai diversi stakeholder. Questo approccio si basa su una visione integrata che guarda non solo alla differenza tra i ricavi conseguiti e i costi sostenuti ma anche all'impatto dell'azienda nel contesto in cui opera.

Distribuzione del valore aggiunto di Gruppo CAP 2015-2017	2015	2016	2017
Ricavi delle vendite	268.844.179	304.109.386	335.510.644
Ricavi/oneri da attività finanziarie	1.500.329	2.526.366	4.202.338
Altri ricavi/oneri	446.083	-467.753	219.211
Valore aggiunto globale lordo	270.790.591	306.167.999	339.932.194
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	67.668.514	74.118.544	75.088.702
Valore aggiunto globale netto	203.122.077	232.049.455	264.843.491
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	101.205.948	118.412.089	159.021.670
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	43.966.353	43.808.875	42.181.308
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	6.629.676	7.871.663	8.473.682
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	29.993.068	32.301.762	23.155.244
Contributi al territorio	925.571	172.377	1.769.268
Valore economico distribuito	182.720.616	202.566.766	234.601.172
Saldo di esercizio	20.401.462	29.482.689	30.242.319
Valore economico da ridestinare ad investimenti	20.401.462	29.482.689	30.242.319

Valore aggiunto generato e distribuito (2017)



Il Valore Aggiunto Globale netto generato[13] da CAP nel 2017 ammonta a € 264.843.491, di cui circa l'89% è distribuito tra i propri stakeholder e il restante 11%, pari a circa 30 milioni di euro, reinvestito in azienda. La maggior parte del valore economico distribuito è stato destinato ai fornitori (68%) e per remunerare i dipendenti (18%). È da segnalare la crescita della remunerazione della collettività passata dallo 0.09% (€172.377) all'1% (€1.769.268).

Contributi pubblici

Nel corso del 2017 Gruppo Cap ha beneficiato di contributi da parte della Pubblica Amministrazione per un totale di €7.340.034.

Contributi ricevuti dalla Pubblica Amm inistrazione	2016	2017
Contributi conto impianto		
ATO Città Metropolitana di Milano	8.233.900	3.541.506
ATO Provincia Monza e Brianza	172.828	443.206
Regione Lombardia	3.000.614	3.127.461
Totale contributi conto impianto	***11.407.342***	***7.112.174***
Contributi conto esercizio		
Regione Lombardia	619.578	227.861
Totale contributi conto esercizio	619.578	227.861
Totale contributi	***12.026.920***	***7.340.034***

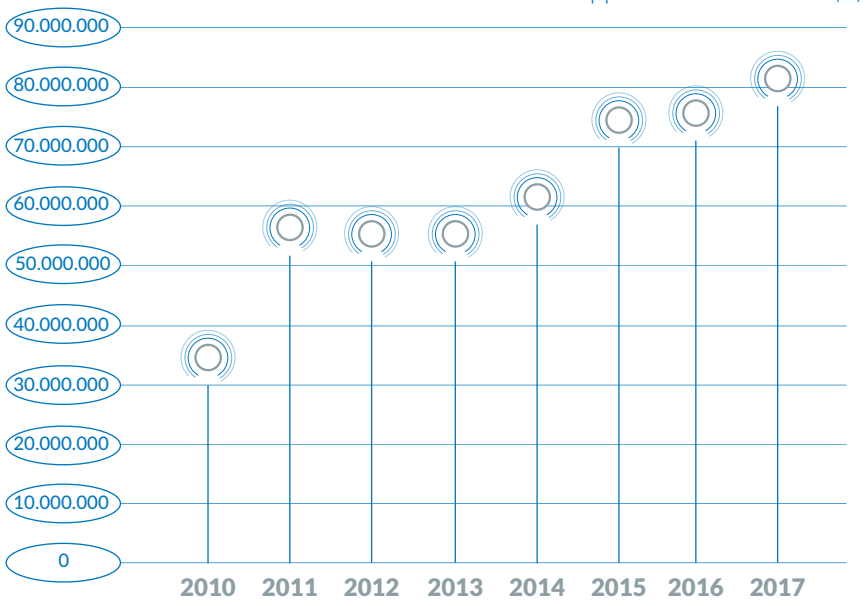
[13] Il calcolo del valore aggiunto relativo all'anno 2017 è stato rielaborato applicando i principi contabili internazionali IAS/IFRS, a differenza della metodologia di calcolo applicata per gli anni precedenti basata sui principi nazionali (OIC).

Gli investimenti del Gruppo

Nel 2017 la quota degli investimenti realizzati da Gruppo CAP è ulteriormente aumentata rispetto all'anno precedente, raggiungendo il ragguardevole livello di 84 milioni di euro

Tale cifra, riferita al complesso degli interventi infrastrutturali del Gruppo CAP destinati allo sviluppo e all'innovazione del servizio idrico, conferma un trend di costante crescita ormai in atto dal 2010 fino a oggi. Come evidenziato dal grafico, gli investimenti di Gruppo CAP sono passati in pochi anni dai 60 milioni di euro del 2012 agli 84 milioni del 2017. Oggi si attestano su un valore di 45,4 euro per abitante all'anno, contro la media di 33 euro del Nord Italia riportata nel Blue Book 2017. Nel corso dell'anno, gli 84 milioni di euro investiti hanno garantito un impatto occupazionale di circa 2,210 posti di lavoro indiretti sul territorio.

Investimenti di Gruppo CAP 2010-2017 (€)



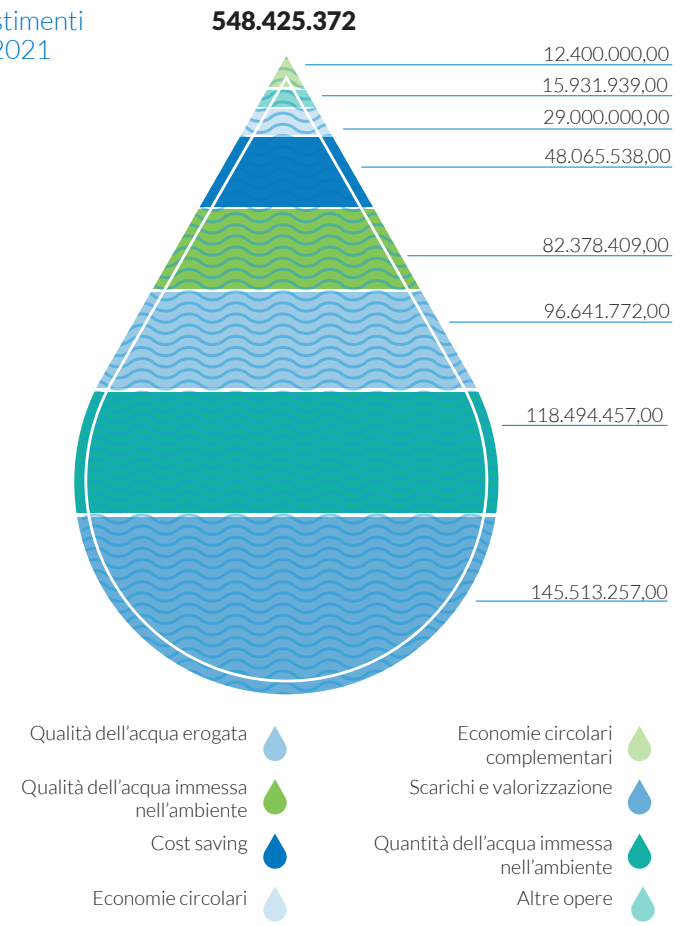
Gruppo CAP si è dotato di differenti procedure per supportare le attività di progettazione e realizzazione degli investimenti, in ottica di analisi dei potenziali impatti sull'ambiente e sul territorio.
Nello specifico, l'azienda prevede procedure specifiche per le attività di progettazione delle opere, che comporta l'analisi dei vincoli esistenti per la realizzazione delle opere e le conseguenti ricadute sul contesto ambientale, oltre che alla valutazione dei costi di investimento e gestionali connessi alla realizzazione e alla vita utile delle stesse.
Gli obiettivi che Gruppo CAP persegue nello sviluppo della progettazione delle opere di investimento sono la minimizzazione dell'impatto ambientale, la minimizzazione dei consumi di energia, la minimizzazione dei rischi per la salute dei lavoratori e infine l'ottimizzare, la gestione e la conduzione degli impianti favorendo la standardizzazione dei processi e le economie di scala.
Inoltre, Gruppo CAP ha implementato una procedura di individuazione degli aspetti ambientali, dei relativi impatti, rischi/opportunità e valutazione della significatività: la procedura definisce le modalità adottate dal Gruppo Cap per individuare gli aspetti ambientali (diretti ed indiretti) correlati alle proprie attività, considerando una prospettiva di ciclo di vita, allo scopo di identificare quali possano avere impatti significativi sull'ambiente e i rischi/opportunità ad essi associati. Tali rischi/opportunità individuati vengono quindi presi in considerazione nella definizione delle eventuali azioni migliorative necessarie e degli obiettivi e traguardi da raggiungere per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni di Gruppo CAP.
Gruppo CAP ha valutato che l'86% degli investimenti totali realizzati nel 2017, circa 72 milioni di euro, ha avuto una significativa valenza ambientale.

Piano di investimenti 2017-2021

Per il 2017 è stato presentato un Piano quinquennale di investimento 2017-2021 di oltre **548 milioni di euro**, redatto con l'obiettivo di creare valore nella gestione pubblica della risorsa idrica attraverso lo sviluppo del benessere sociale delle comunità locali. Gli aggiornamenti 2017 hanno confermato gli obiettivi generali di medio-lungo periodo precedentemente approvati, in linea con le più recenti linee guida internazionali, la normativa comunitaria, gli adempimenti definiti a livello nazionale, regionale o di ambito sub regionale.

Nel grafico seguente sono indicati i valori del Piano Investimenti 2017-2021 suddivisi per singola classe:

Piano di investimenti 2017-2021



I principali investimenti del 2017 hanno riguardato:

- Qualità dell'acqua erogata. Al fine di garantire l'erogazione ai clienti di acqua potabile che, oltre a rispettare i parametri di legge, raggiunga e conservi un livello di qualità superiore, sono previste opere mirate alla drastica riduzione della presenza di inquinanti quali cromo, nitrati, solventi, freon e microinquinanti per portarli a livelli ben al di sotto dei limiti di legge in linea con i principi di garanzia del benessere della comunità servita.
  I principali interventi hanno previsto la realizzazione del secondo tratto delle dorsali di distribuzione del Campo pozzi di Trezzo e la progettazione del terzo tratto, la costruzione di nuovi impianti di sollevamento e trattamento, la realizzazione dei serbatoi di accumulo, i restauri conservativi dei serbatoi pensili e gli interventi di riparazione strutturali di alcuni dei comuni in cui Gruppo CAP opera.
  Inoltre, sono stati previsti una serie di interventi volti a ridurre la vulnerabilità degli acquedotti e creare interconnessioni fra gli stessi al fine di garantire l'efficienza del servizio anche in caso di esaurimento o temporanea indisponibilità di una fonte di approvvigionamento.
  Le principali interconnessioni realizzate nel corso del 2017 sono state quelle realizzate tra Buscate–Arconate, Bresso–Sesto San Giovanni e Pedriano-Viboldone.
- Scarichi e valorizzazione. Nel corso del 2017 le novità normative hanno introdotto i principi di invarianza idrica e idrologica dei regimi di flusso rendendo necessari alcuni importanti interventi sulla rete fognaria di scarico.
  Gli interventi hanno previsto la realizzazione delle vasche volano per gli ex-depuratori di Carpiano, Paullo e nell'area dell'ex depuratore di Villastanza, la dismissione dell'impianto di depurazione di Varedo e relativo recupero delle vasche e la riqualifica della vasca di Ossona. È stata, inoltre, prevista l'attività di bonifica dell'area dell'ex impianto di depurazione di Inveruno al fine di scongiurare eventuali problemi igienico sanitari.
  Infine, ulteriori interventi hanno riguardato l'eliminazione e l'adeguamento degli scarichi diretti e la manutenzione e il potenziamento dei collettori fognari di alcuni dei Comuni in cui Gruppo CAP opera.
  Qualità dell'acqua immessa nell'ambiente. Con l'obiettivo di abbattere la presenza di fosforo e azoto negli agglomerati urbani superiori a 10 mila abitanti hanno comportato, i principali interventi hanno riguardato l'adeguamento e la riqualifica degli impianti di depurazione di Motta Visconti, Turbigo, Zelo Surrigone e Robecco sul Naviglio. In particolare, per il depuratore di Sesto San Giovanni sono stati previsti numerosi interventi di manutenzione e ottimizzazione finalizzati al miglioramento del processo depurativo ed all'efficientamento nella gestione operativa dell'impianto. A seguito del subentro del Gruppo CAP nella gestione dell'impianto di Truccazzano, a marzo 2017, sono stati avviati una serie di lavori di potenziamento del depuratore al fine di migliorare la qualità del servizio e l'impatto sull'ambiente.
- Quantità dell'acqua immessa nell'ambiente. Al fine di ridurre le perdite idriche sono stati effettuati interventi di sostituzione delle reti e di distrettualizzazione. Relativamente alle perdite fognarie invece, sono stati effettuati interventi per la riduzione delle cosiddette acque parassite che riversandosi dal sottosuolo all'interno delle condotte fognarie diluiscono le concentrazioni delle acque reflue in ingresso ai depuratori causando problemi ai cicli di trattamento.
- Cost saving. Gli interventi sono finalizzati alla riduzione dei costi, principalmente quelli legati ad aspetti energetici. Il contenimento dei costi di energia elettrica è stato perseguito attraverso ad esempio l'installazione di motori e pompe ad alta efficienza presso i depuratori, di nuovi impianti di illuminazione e di impianti fotovoltaici.
  Inoltre, rientrano in questa tipologia di investimenti, interventi relativi alla realizzazione di pozzi di prima falda e per la messa in sicurezza di impianti di depurazione.
- Economie circolari ed economie circolari complementari. Le attività svolte sono state mirate al recupero e valorizzazione delle sostanze organiche dai flussi di scarto. In particolare, gli investimenti principali hanno previsto lo sviluppo dell'impianto di valorizzazione dei fanghi di Sesto San Giovanni e l'ottimizzazione di asset che permettono il recupero di materia, chemicals organici, e nutrienti, da riutilizzare nell'industria o nell'agricoltura.
  Gli investimenti di economia circolare definiti come "complementari" si riferiscono a interventi di valorizzazione del biogas in alcuni impianti di depurazione.

Clienti

Da sempre Gruppo Cap considera una sua priorità i bisogni dei clienti e la loro soddisfazione. Il perseguimento del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti unita a una costante ricerca di soluzioni innovative, sono elementi essenziali nella gestione del rapporto i clienti.

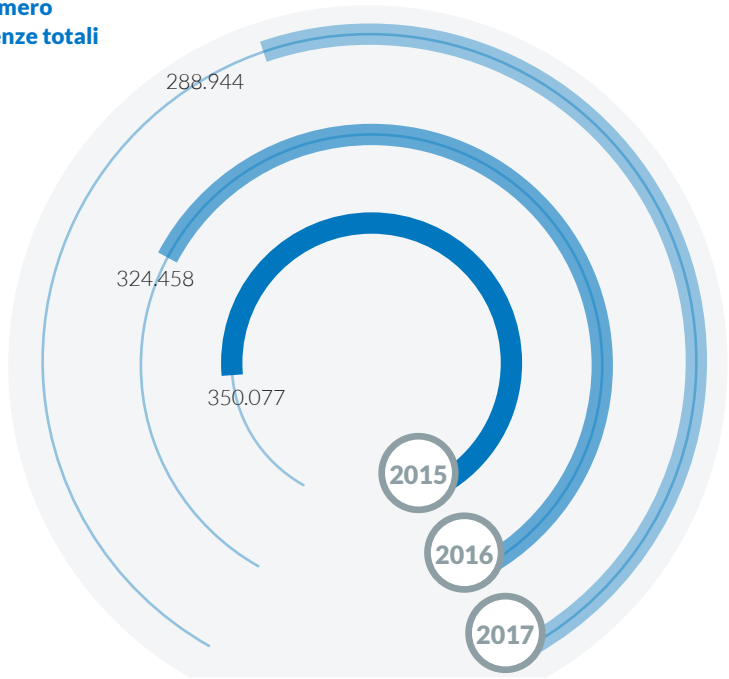
Politiche commerciali

Per questa ragione l'azienda è fortemente impegnata nello sviluppo di una piattaforma di knowledge management, finalizzata a rendere sempre più esaurienti e complete le richieste di assistenza all'utente, nel potenziamento dei canali di comunicazione, in particolar modo di quelli digitali, e nella diffusione della bolletta online.

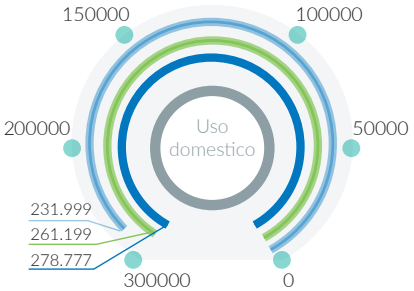
L'impegno del Gruppo per favorire una gestione delle politiche commerciali sempre più innovativa e funzionale proseguirà nel 2018 con il continuo miglioramento degli strumenti di comunicazione e lo sviluppo di canali di pagamento innovativi. Grazie a dispositivi sempre più efficaci per conoscere le anomalie dei consumi sarà inoltre favorito un approccio volto all' uso consapevole della risorsa idrica e alla riduzione degli sprechi.

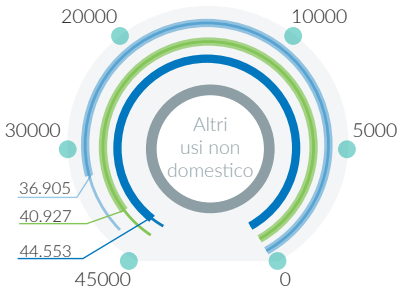
Il servizio e la relazione con il cliente

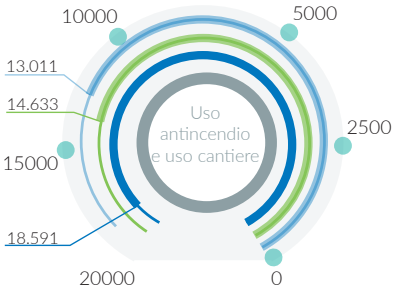
Numero utenze totali

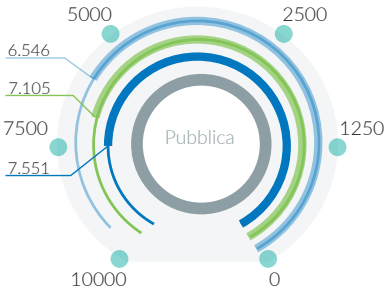


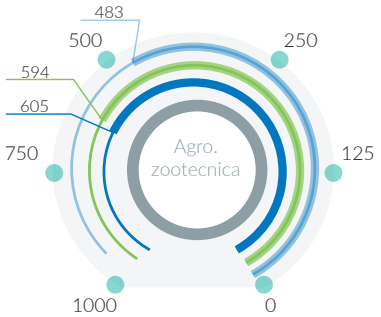
Numero utenze per tipologia







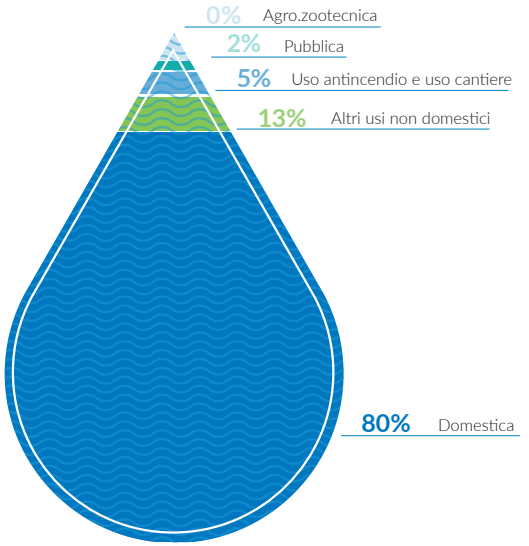




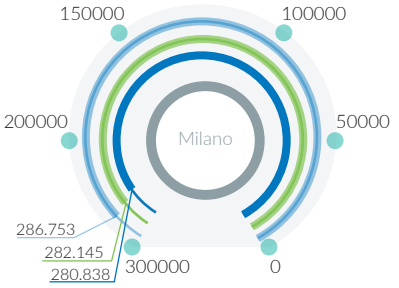
2015 2016 2017

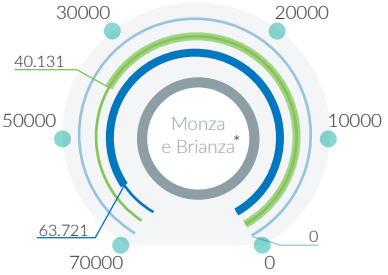
Numero utenze per tipologia

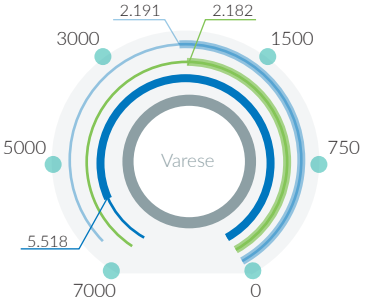
*Per altri usi non domestici si intendono attività imprenditoriali, commerciali, professionali



Numero utenze per provincia







*Il dato per la provincia di Monza e Brianza non è rendicontato in quanto si segnala che a febbraio 2017 si è conclusa l'operazione di semplificazione del servizio idrico integrato negli ambiti della Città Metropolitana di Milano e della provincia di Monza Brienza per effetto della cessione reciproca di rami d'azienda tra i due gestori CAP Holding e Brianzacque.

2015 2016 2017

Al fine di migliorare la relazione con il cliente e accrescere la conoscenza dei singoli utenti sui servizi erogati, sui reali consumi e sulle componenti tariffarie, Gruppo CAP promuove strumenti e canali di comunicazione sempre più chiari, semplici e trasparenti. Accanto ai tradizionali servizi di Pronto intervento, assistenza telefonica e servizio di sportello, sono stati potenziati i canali digitali quali:

- servizio di chat
- sportello online per gestire in modo rapido e diretto la propria utenza, direttamente da casa
- app Acca2o per gestire in autonomia la bolletta.

La vicinanza al cliente è garantita anche attraverso il Punto Acqua che rappresenta un servizio di assistenza clienti personalizzato attivato presso le sedi di alcuni dei Comuni serviti dal Gruppo e che offre la possibilità di concordare un appuntamento con un addetto commerciale dell'azienda in base alle proprie esigenze.

4.137 appuntamenti presso i Punti Acqua in 82 comuni

69mila iscritti allo sportello online

Sito internet: 1.905.000 visualizzazioni, di cui 14,30% servizio clienti.

L'indagine della società di ricerche Statista per il settimanale Panorama premia Gruppo CAP come azienda con il miglior servizio clienti nel settore idrico

Per 8 italiani su 10, il gestore del servizio idrico integrato della Città metropolitana di Milano è l'azienda con il miglior servizio ai clienti nel proprio settore di competenza, con ben il 78% di voti di preferenza, davanti ad Acquedotto Pugliese e Centro Veneto Servizi. È quanto emerge dall'indagine condotta dalla società di ricerche tedesca Statistica per il settimanale Panorama, i cui risultati sono stati pubblicati il 25 gennaio 2018. La ricerca ha coinvolto un panel di oltre 18.500 persone, chiamate a esprimere in via anonima e tramite questionario online il proprio giudizio sul servizio offerto da oltre 2mila aziende e istituzioni suddivise in 210 categorie: dall'abbigliamento al turismo, dalla finanza alla gastronomia, dalle moto allo sport, dalla grande distribuzione alla cultura, dalla telefonia ai centri fitness. Quattro i criteri fondamentali su cui gli intervistati sono stati chiamati a dare un voto: la competenza professionale, la disponibilità del servizio, l'orientamento al cliente, ma anche la propensione a consigliare l'azienda ad amici e parenti.

Fornitori di acqua

1	Gruppo Cap	77,8
2	Acquedotto pugliese	76,8
3	Centro Veneto Servizi	70,5

Il Gruppo innova costantemente i propri strumenti di gestione del rapporto con i clienti anche grazie al continuo perfezionamento dei sistemi centralizzati di gestione del servizio e di front office (SAFO), e di gestione dei sopralluoghi e delle attività presso i clienti (NEMO). I nuovi sistemi informativi forniscono una customer experience d'eccellenza e consentono di attuare una completa tracciabilità delle singole richieste, garantendo maggiore efficienza e trasparenza all'intero processo.

NEMO è la soluzione di Work Force management.
Le principali capability di NEMO sono:

- schedulazione di appuntamenti di sopralluogo
- esecuzione dei lavori
- schedulazione e gestione degli appuntamenti degli sportellisti itineranti.

SAFO (Service Assurance & Front-Office Transformation)
È il progetto di Gruppo CAP che ha rivoluzionato il servizio clienti, grazie alla partnership con Deloitte Digital e Salesforce Service Cloud (soluzione CRM per la gestione centralizzata del cliente). SAFO garantisce il monitoraggio in tempo reale dei bisogni e delle richieste dei clienti (cittadini, aziende e amministratori condominiali), mantenendo uno scambio costante fra i molti canali attraverso cui i cittadini possono accedere ai servizi: dal servizio clienti telefonico agli sportelli online o a quelli fisici. La piattaforma Salesforce è stata inoltre integrata con l'applicativo di fatturazione, con il sistema per la contabilizzazione dei lavori e con il programma che gestisce gli interventi dei tecnici sul territorio (workforce management).

Qualità del servizio

La qualità del servizio offerto è definita attraverso la "**Carta del Servizio Idrico Integrato**" che individua gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività, in relazione ai seguenti ambiti:

- Accessibilità ai servizi
- Rilevazione consumi e fatturazione
- Attivazione e disattivazione del servizio
- Gestione del rapporto contrattuale
- Richieste scritte di informazioni e reclami
- Informazioni ai clienti e ai cittadini

Gruppo CAP si impegna a rispettare gli standard qualitativi definiti nella Carta dei servizi, prevedendo aspetti migliorativi rispetto a quanto richiesto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (ARERA). I dati complessivi registrati nel 2017 sono in significativo miglioramento rispetto al 2016, anche grazie ai nuovi sistemi gestionali introdotti e delle riorganizzazioni intervenute.

57 indicatori* di cui 13 sono aggiuntivi e 10 migliorativi rispetto a quelli richiesti dall'ARERA

I risultati della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato, approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano il 31 maggio 2016, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente (ARERA), è entrata in vigore il 1 luglio 2016.
Il 2017 è il primo anno di rilevazione completa dei nuovi standard, attuata anche grazie al perfezionamento dei sistemi informativi di interfaccia con i clienti appositamente progettati.

Il mancato rispetto degli standard specifici comporta il pagamento al cliente di un indennizzo automatico che viene accreditato in bolletta, mentre il mancato raggiungimento di almeno il 95% del target definito nella rilevazione di ogni indicatore prevede una penale di € 5.000 definita da ATO Città Metropolitana di Milano nel disciplinare tecnico.
Relativamente all'anno 2017, si segnala che un solo standard specifico (Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo) non ha raggiunto tale soglia e che è attualmente in valutazione da parte dell'ATO l'applicazione della penale.
*Si veda Allegato 1

L'attenzione al continuo miglioramento è dimostrata anche attraverso l'attivazione di un canale di ascolto preferenziale e consolidato con gli utenti quale l'indagine annuale di **customer satisfaction**, al fine di identificare gli ambiti di miglioramento. I risultati di questa attività vengono valutati dal Vertice aziendale.
L'indagine si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, volta a valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto a CAP nel suo complesso. Nel 2017 è stata condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interview), prevedendo unità campionarie che garantiscono la rappresentatività del campione rispetto all'universo dei clienti del Gruppo.

I *driver* dell'indagine definiti da ATO Città Metropolitana di Milano:

- Crescita del Cliente Consapevole
- Qualità del prodotto fornito
- Continuità del servizio
- Accessibilità del servizio
- Servizi commerciali
- Reclami e loro gestione
- Servizi tecnici

I principali risultati della Customer Satisfaction

1.600 utenti coinvolti
(1.303 utenti privati - 297 operatori economici)

- Un intervistato su due beve con una certa regolarità l'acqua del rubinetto
- Il 95% della clientela si ritiene più che soddisfatto sul servizio erogato da CAP
- L'affidabilità del servizio è l'area di maggiore soddisfazione
- il 'Punto Acqua' è il servizio del Gruppo considerato più utile
- il Call Center si conferma il canale di contatto più utilizzato

Indici qualitativi e punteggi di soddisfazione su scala 0-100

Indici qualitativi			
Punteggi di soddisfazione su scala 0-100 e Indice di percezione complessiva			
Drivers di soddisfazione	**Indagine 2017**	**Indagine 2016**	**Risultati precedenti**
La crescita di un cliente consapevole	73,0	67,7	71,0
La qualità del prodotto fornito	70,1	66,0	64,0
La continuità del servizio	75,0	78,5	78,0
L'accessibilità del servizio	69,7	68,9	68,0
I servizi commerciali	71,6	70,4	66,0
I reclami e la loro gestione	59,4	45,5	42,0
I servizi tecnici	70,8	66,8	63,0
Totale indici qualitativi	**69,9**	**66,3**	**64,6**
Indice qualitativo pesato (0-50)	35,0	33,1	32,3

A partire dalle valutazioni quantitative determinate dalla percentuale di rispetto dei principali standard della Carta del Servizio e dalle valutazioni qualitative conseguenti all'indagine di Customer Satisfaction, è stato calcolato l'**indice di percezione complessiva del servizio idrico integrato del Gruppo**, secondo quanto previsto dal Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città Metropolitana di Milano e Gruppo CAP. Nel 2017 l'indice attesta un alto livello di soddisfazione complessivo del servizio offerto nel suo complesso, e sottolinea gli impegni e gli sforzi del Gruppo per essere vicino ai propri clienti-soci, con trasparenza e lealtà nei loro confronti.

84,1
Indice di percezione complessiva
in aumento rispetto al 2016 (82,5)

Nel perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni del servizio e della soddisfazione dei propri clienti, Gruppo CAP ha svolto, con il supporto di una società esterna specializzata, un'indagine di tipo qualitativo attraverso interviste mirate e la realizzazione di 4 focus group con il coinvolgimento di un campione di utenti residenti nei Comuni serviti da CAP. L'indagine ha evidenziato che il cliente CAP ha un buon livello di consapevolezza e conoscenza delle informazioni, anche se mostra una grande diffidenza verso il consumo alimentare dell'acqua del rubinetto. Inoltre, l'immagine del Gruppo è risultata più che valida e affidabile nel caso di insorgenza di problemi.

Informazione e trasparenza

Gruppo CAP è soggetto a numerose normative nazionali ed europee che disciplinano l'informativa dei propri servizi. L'impegno a garantire la trasparenza delle informazioni sulla qualità dell'acqua e sul servizio fornito si concretizza in diverse attività.

Etichetta dell'acqua

Insieme alla bolletta dei consumi, tutti gli utenti serviti ricevono l'Etichetta dell'acqua che riporta i dati analitici della stessa con i parametri di riferimento minimi e massimi presenti in ciascun acquedotto. Inoltre è possibile consultare le etichette dell'acqua di tutti i Comuni serviti da CAP, visitando la sezione dedicata sul sito www.gruppocap.it.

Acqua del rubinetto acquadelrubinetto.gruppocap.it, (https://acquadelrubinetto.gruppocap.it/), è il primo sito lanciato da Gruppo CAP dedicato completamente alla risorsa più preziosa per l'organismo, e si rivolge a tutti coloro che vogliono sapere tutto sull'acqua.Rappresenta una vera e propria guida che raccoglie tutto quello che c'è da sapere sull'acqua che sgorga dai rubinetti di casa. Il sito raccoglie tantissimi contenuti, da quelli più strettamente legati alla salute e al benessere: dalle indicazioni su come un'acqua ricca di calcio possa prevenire l'osteoporosi, a ciò che bisogna sapere sulle quantità di cloro immesse nel sistema idrico, fino ai consigli sull'acqua come valido alleato per combattere gli inestetismi della cellulite. Il sito insegna inoltre a interpretare tutti i valori che caratterizzano l'oro blu: dalla durezza dell'acqua al suo ph ai diversi livelli delle sostanze disciolte.

Nuova Bolletta e Modulistica contrattuale

Offrire una bolletta completa e chiara fa parte dell'impegno che il Gruppo CAP si è assunto verso i suoi clienti. Anche grazie all'attività di consultazione degli stakeholder, la **nuova bolletta** realizzata nel corso del 2017 e introdotta a partire da Gennaio 2018, è stata curata con l'obiettivo di essere ancora più semplice e trasparente, facile da comprendere, e arricchirne i contenuti informativi. Il cambio della bolletta è stato comunicato personalmente a ogni cliente e supportato da una campagna di comunicazione - partita nel dicembre 2017 - sulle principali testate locali.

Anche la **modulistica contrattuale** è stata completamente rivista e resa più intuitiva e di facile compilazione per semplificare la gestione delle pratiche da parte del cliente: dalla realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria, alle modifiche del contratto, fino alla chiusura del rapporto di utenza.

Accessibilità

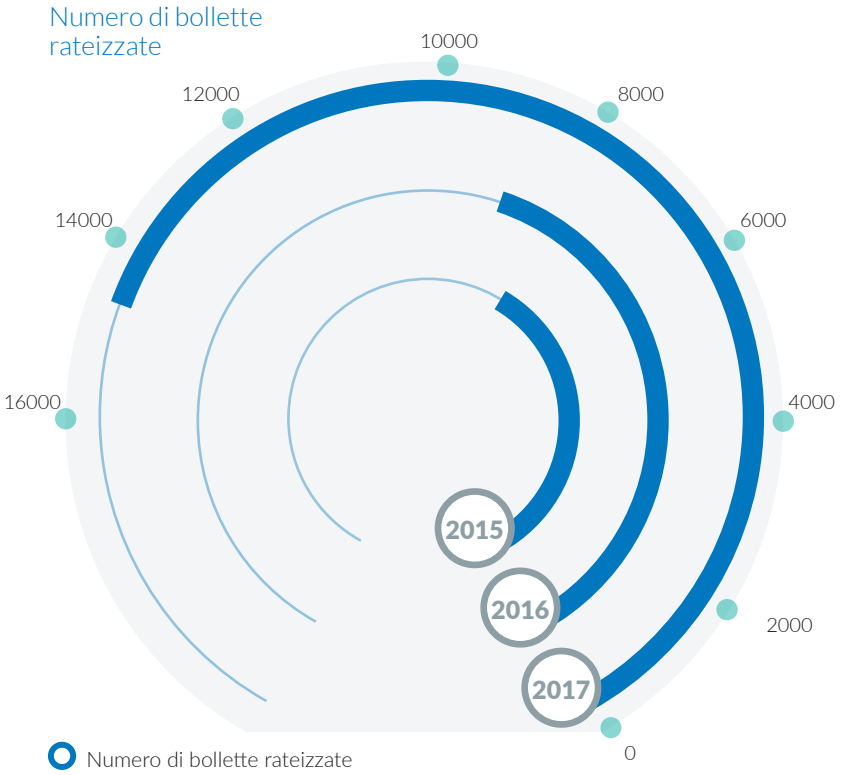
Per garantire l'accessibilità economica al servizio idrico e rispondere alle differenti esigenze delle utenze, Gruppo CAP ha implementato meccanismi di tutela a sostegno delle utenze più deboli residenti nei Comuni della Città Metropolitana di Milano.

Bonus idrico

Agevolazione destinata ai cittadini a basso reddito e alle famiglie numerose o in difficoltà, e permette di ottenere uno sconto sulla bolletta dei consumi dell'acqua. Ogni Comune potrà liberamente e in autonomia assegnare il bonus in base al proprio regolamento di accesso ai contributi economici facendo riferimento all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

2 milioni di euro stanziati
134 Comuni coinvolti
50 euro è l'importo minimo del bonus detratto direttamente in bolletta

Al fine di agevolare il cliente, CAP garantisce, a integrazione di quanto previsto dalla delibera ARERA, la possibilità della **rateizzazione della bolletta** già a partire da un importo minimo di 80 Euro.



	2015	2016	2017
Numero bollette rateizzate	8.295	9.102	14.968
Valore economico bollette rateizzate	7.798.961	9.623.617	11.898.276

La polizza assicurativa contro le perdite

La polizza sulle perdite occulte è una copertura assicurativa in caso di dispersione d'acqua non visibile che si verifichi nell'impianto post contatore. Oltre a sostenere il cliente nel pagamento della bolletta, l'iniziativa è volta a favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica e della riduzione degli sprechi.

Attivata dal 15% delle utenze gestite

Accessibilità non solo economica

Lo sportello Disability Friendly presso la sede di Milano è stato interessato da una profonda rivisitazione del layout per renderlo fruibile a persone con disabilità fisica di vario genere e agli anziani e per dare al cliente una esperienza di contatto più diretta con l'operatore.

Privacy

Dal 2013 sono state introdotte maggiori protezioni software e hardware ai sistemi informativi aziendali.
Per i servizi dedicati ai clienti e fornitori sono state introdotte e costantemente aggiornate le informative privacy specifiche per i vari servizi dedicati ai clienti e fornitori (registrazione allo sportello on-line, chat on-line, modulistica cartacea e on-line per richieste di contratti, servizi e prestazioni, modulistica nei contratti di appalto, nomina dei Responsabili esterni, etc..).
L'azienda ha inoltre rafforzato le iniziative in materia di privacy dei dipendenti (geolocalizzazione mediante GPS, videosorveglianza e registrazioni telefoniche del Pronto Intervento, etc..).
Entro il 2018 sarà portato a termine il percorso di aggiornamento per l'adeguamento al nuovo regolamento Privacy Europeo GDPR 2016/679 che introduce nuove misure di sicurezza contro le possibili minacce di perdita di dati o attacchi informatici.
Al 31 dicembre 2017 non risultano pervenute segnalazioni e/o reclami in merito al trattamento dati e/o a violazioni della privacy.

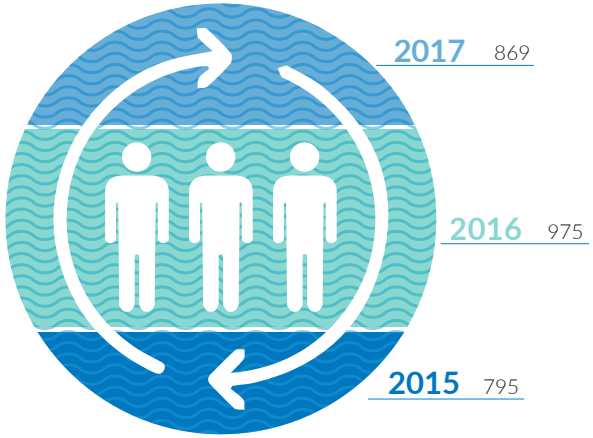
La catena di fornitura

Politiche di gestione della catena di fornitura

I fornitori rappresentano gli attori ultimi nella filiera di creazione del valore dell'azienda e partner chiave per la ridistribuzione del valore sul territorio.

Gruppo CAP si impegna al continuo miglioramento della relazione con i fornitori garantendo, da un lato, rapporti chiari e trasparenti e, dall'altro, assicurandosi che gli stessi mantengano comportamenti coerenti con gli impegni etici del Gruppo al fine di creare valore condiviso. La politica intrapresa da Gruppo CAP nel corso del 2017 è stata rivolta a ridurre il numero di affidamenti diretti e a promuovere procedure di gara che generano contratti di durata temporale maggiore rispetto al 2016 al fine di garantire la massima trasparenza e competitività sul mercato. Per questo motivo, il numero dei fornitori attivi nel 2017 è diminuito rispetto al 2016.

Numero di fornitori attivi



71% fornitori locali*

137 mln di euro: valore totale delle forniture, di cui circa il 50% a fornitori locali

*per "fornitori locali" si intendono i fornitori con sede commerciale in Lombardia

Le attività esternalizzate

Le principali attività esternalizzate dal Gruppo riguardano la realizzazione di nuove opere (impianti di depurazione, di sollevamento, reti fognarie, reti acquedottistiche), interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, gestione dei rifiuti e facility management nonché ulteriori attività di carattere intellettuale (servizi di progettazione, direzione lavori, coordinamento sicurezza, collaudo).

Per quanto riguarda i cantieri per la realizzazione di nuove opere, nel 2017, sono stati svolti 1.005 sopralluoghi riguardanti controlli di sicurezza e salute, aspetti ambientali, standard SA 8000 delle attività svolte dagli appaltatori, registrando un miglioramento generale rispetto al 2016 (+ 13 dei sopralluoghi con esito positivo, - 50% dei sopralluoghi con esito negativo):

- 665 (corrispondenti al 66%) sono risultati positivi
- 332 (33%) sono risultati migliorabili
- 8 (il 1%) sono apparsi negativi e sono stati presi in carico dai Responsabili Unici del Procedimento (RUP).

Nel 2017 è stata inoltre attivata una gara per l'affidamento di attività di manutenzione sulle reti/impianti che prevede la rendicontazione, da parte degli appaltatori stessi, delle emissioni GHG derivanti dai cantieri che saranno attivati per tale manutenzione.

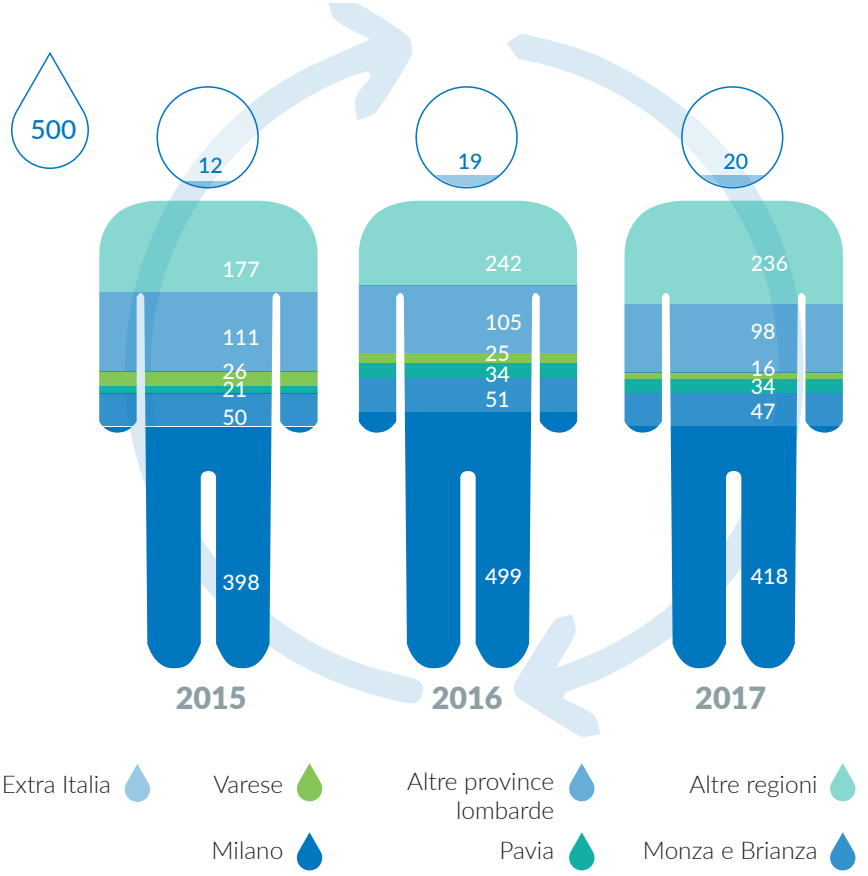
Identificata come una delle aree a rischio corruzione più elevato, l'azienda favorisce iniziative tese ad aumentare il livello di presidio del settore degli appalti: una fra tutte il Protocollo di Legalità, sottoscritto con la Prefettura di Milano, che permette di monitorare l'intera filiera delle imprese appaltatrici di opere e cantieri. Inoltre, in quanto azienda a capitale esclusivamente pubblico, il Gruppo è soggetto al codice degli appalti (D.lgs. 50/2016) e ai Criteri Ambientali Minimi, dettati dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, per gli acquisti di determinate categorie merceologiche quali la cancelleria, i servizi di pulizia, i servizi energetici.

Al fine di sensibilizzare i fornitori sulle tematiche di sostenibilità e promuovere la conformità agli aspetti ambientali e sociali previsti dal Sistema di Gestione Integrato del Gruppo, l'azienda comunica a tutti i fornitori l'**Informativa agli appaltatori sul Sistema di Gestione Integrato** di CAP, e attraverso la sua sottoscrizione, le imprese affidatarie, le rispettive ditte subappaltatrici e i fornitori si impegnano a rispettare i requisiti della Politica Integrata per la qualità, l'ambiente, la sicurezza sul lavoro, la responsabilità sociale, l'Impegno Etico, e l'efficientamento energetico.

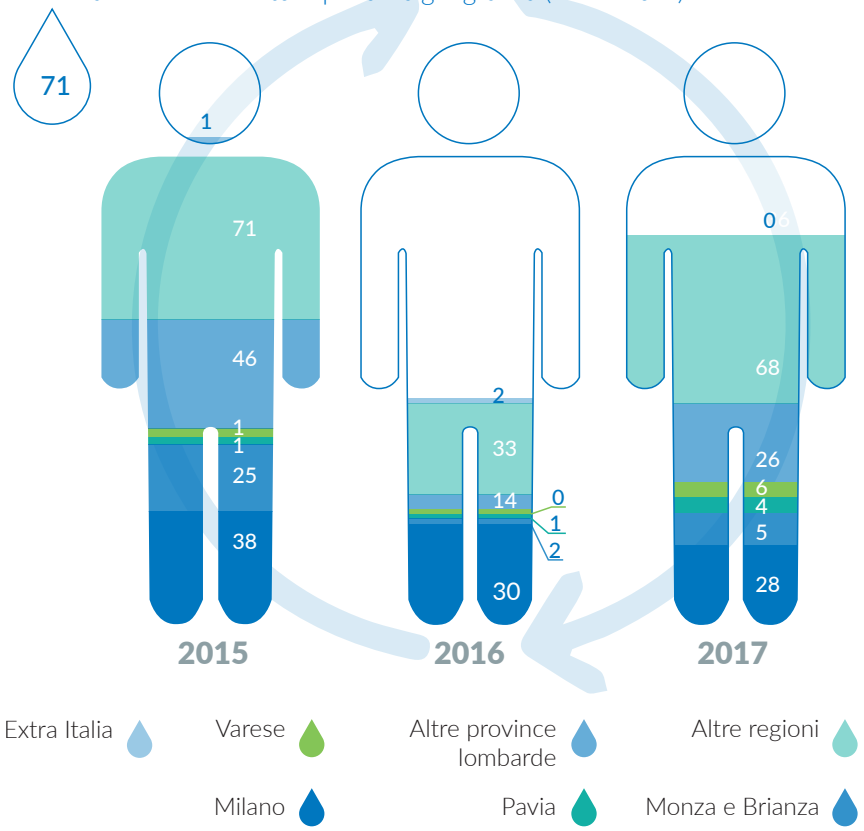
Criteri Ambientali Minimi e Acquisti verdi

Con il nuovo d.lgs. n. 50/2016 e decreto attuativo è obbligatorio l'inserimento nei Capitolati dei CRITERI AMBIENTALI MINIMI (detti anche CAM) emanati dal Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.
I Criteri Ambientali Minimi attualmente in vigore sono relativi alle seguenti merceologie: arredi, carta, cartucce per stampanti, apparecchiature informatiche da ufficio, servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici, acquisto di sorgenti luminose per illuminazione pubblica, l'acquisizione di apparecchi per illuminazione pubblica, l'affidamento del servizio di progettazione di impianti per illuminazione pubblica, servizi energetici per gli edifici, servizio di illuminazione e forza motrice, servizio di riscaldamento/raffrescamento, affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene, servizio di gestione dei rifiuti urbani, tessili, veicoli adibiti al trasporto su strada, verde pubblico.
Nel corso del 2018 sono previsti per il personale di Gruppo CAP dei corsi di formazione interna sull'applicazione dei Criteri Minimi Ambientali: verranno approfonditi l'obbligatorietà dei criteri ambientali minimi e la struttura dei CAM con riferimento al codice appalti, oltre alla descrizione del ruolo delle etichette ambientali e la verifica di un caso concreto di applicazione.
Per Gruppo CAP l'attenzione dell'azienda agli acquisti ecosostenibili non si limita esclusivamente al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi. Nel corso del 2017 sono state infatti acquistate merceologie e prodotti a ridotto impatto ambientale pur non in presenza dei CAM; inoltre i capitolati tecnici per gli affidamenti sono stati predisposti con accorgimenti volti alla minimizzazione degli impatti ambientali nell'erogazione del servizio/lavoro. Tra gli impegni di sostenibilità di cui Gruppo CAP ha deciso di farsi carico per contribuire alla mitigazione dei cambiamenti climatici c'è infatti l'adozione di politiche di Acquisti Verdi in tutte le fasi dei propri processi.
Per tutto il 2017 la società ha investito in materiale consumabile a basso consumo energetico e tutti gli stampati aziendali (per uso interno e per la comunicazione) sono stati stampati in carta 100% ecologica. Inoltre, tutta l'energia elettrica acquistata dal Gruppo proviene da fonti rinnovabili. Per il 2018 è previsto un ulteriore rinnovo del parco auto, con aumento del numero di auto a metano.
Nel corso del 2018 è prevista anche la fase sperimentale di passaggio alle procedure ad evidenza pubblica in via telematica, che permetterà la dematerializzazione delle offerte e quindi un impatto sull'ambiente in termini di riduzioni del consumo di carta.

Numero di fornitori per area geografica



Valore delle forniture per area geografica (mln di euro)



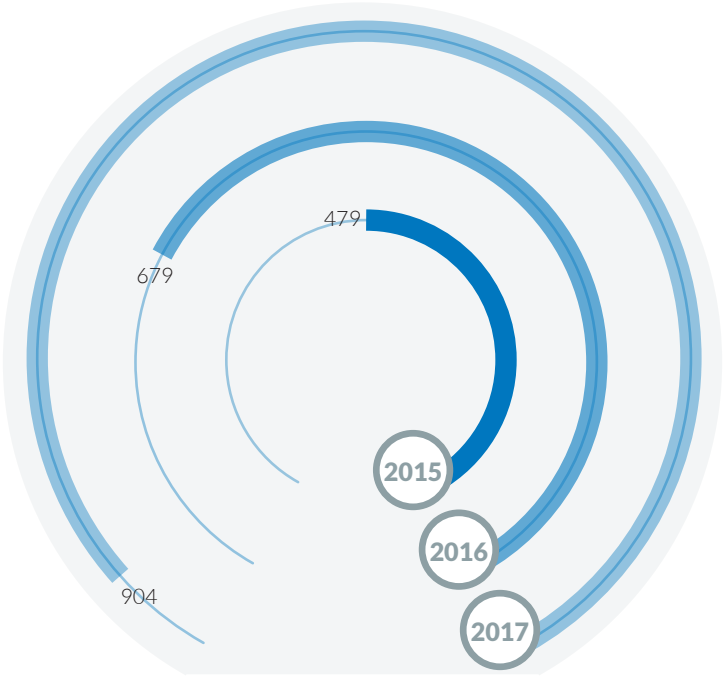
Fornitori attivi per classe merceologica	2015	2016	2017	Valore delle forniture per classe merceologica (mln di euro)	2015	2016	2017
Beni e servizi	632	741	661	**Beni e Servizi**	28,7	42,8	49,7
Lavoro	151	83	95	**Lavoro**	150,9	36,3	84,9
Professionisti	12	148	111	**Professionisti**	2,2	3,1	2,4
Gas ed Energia		3	2	**Gas ed Energia**	0	0,05	0,05
Totale	**795**	**975**	**869**	**Totale valore delle forniture**	**182**	**82**	**137**

Il ricorso del Gruppo CAP a fornitori terzi per l'acquisto di beni, servizi e altre prestazioni strumentali all'erogazione del servizio idrico, inclusive sia delle attività di gestione e conduzione di reti e impianti che delle attività di investimento, genera un indotto occupazionale che nel 2017 può essere stimato in 4.916 lavoratori indiretti.

	2017	2016	2015
Indotto occupazionale generato	4916	4695	4290

Sistema di qualificazione e selezione

Il sistema di qualificazione di Gruppo ha lo scopo di definire un elenco di operatori dotati di idoneità e capacità tecnica ed economica per l'affidamento dei Lavori, Forniture e Servizi, Gas ed Energia e Professionisti che rientrano nell'ambito delle attività del Ciclo Idrico Integrato.
Il processo di verifica dei requisiti tecnici ed economici e di registrazione viene gestito internamente e comunicato al fornitore entro 30 giorni dalla sottomissione della richiesta.
Il Sistema di Qualificazione di Gruppo CAP è stato messo a disposizione delle aziende retiste di Water Alliance – Acque di Lombardia, al fine di convergere verso un unico quadro di riferimento per i fornitori a livello lombardo. Attualmente aderiscono Brianzacque, Uniacque, Padania Acque e Lario Reti Holding.
L'individuazione dei soggetti da invitare alle gare avviene garantendo il rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, nonché del principio di rotazione. A fine 2017 è stato inoltre implementata una nuova piattaforma (Albo Fornitori) per la gestione di gare per forniture e servizi sotto soglia, ai sensi **dell'art. 36, comma 2, del Codice degli Appalti,** che verrà ulteriormente sviluppata nel corso del 2018.



Il controllo dei fornitori

Nel corso del 2017, in funzione del livello di rischio delle attività svolte dai fornitori, sono stati eseguiti audit di seconda parte su 7 fornitori coinvolti in quattro categorie di servizio: attività di realizzazione e manutenzione della rete di acquedotto, attività di asfalti e ripristino, attività di sostituzione contatori, attività di ritiro-trasporto-stoccaggio-smaltimento dei fanghi di depurazione. Per il 2018 è previsto un incremento delle categorie di servizio che saranno sottoposte a audit di seconda parte, tra cui: lavori di potenziamento rete e pronto intervento, lavori di manutenzione infrastrutture a rete fognaria, attività di manutenzione presso impianti di depurazione, servizio di terzo responsabile e manutenzione impianti termici, servizi di pulizie su sedi e impianti di gruppo, servizio ritiro, trasporto e smaltimento rifiuti dei laboratori, attività di manutenzione/realizzazione sedi, servizio di lavaggio e pulizia serbatoi, dissabbiatori e filtri potabilizzatori preso impianti di acquedotto.

Gestione degli approvvigionamenti e dei contratti

I regolamenti aziendali per le modalità di gestione delle attività di approvvigionamento di beni, servizi e lavori, rielaborati nel corso del 2017, sono stati predisposti, oltre che sulla base della normativa vigente, secondo le indicazioni riportate nelle Linee Guida impartite dall'A.N.A.C. Secondo quanto disposto dal Codice degli Appalti, Gruppo CAP provvede all'affidamento con il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** per alcuni servizi quali ad esempio i servizi ad alta intensità di manodopera (es. servizi di pulizia) e i servizi di ingegneria di importo superiore ai 40.000 euro.

Procedura di offerta economicamente più vantaggiosa

177 gare nel 2017 › +150% rispetto all'anno precedente (78 gare nel 2016)

Il ricorso al **subappalto** rappresenta uno strumento, per sua natura, a rischio di infiltrazioni malavitose. Per questo Gruppo CAP si impegna a rispettare i principi di trasparenza e tracciabilità di tutte le attività poste in essere dalla filiera delle imprese.

Valore affidamenti in subappalto

2015	2016
7.5 milioni di euro (9% del totale degli affidamenti)	8 milioni di euro (6% del totale degli affidamenti)

Contenziosi

	2015	2016	2017
Numero dei contenziosi con i fornitori pendenti a fine anno*	3	4 (di cui 2 pendentI dal 2015 e 2 avviati nel 2016)	7 (di cui 2 pendenti dal 2015, 2 pendenti dal 2016 e 3 avviati nel 2017)

*si riferisce al contenzioso civile-amministrativo ed esclude quindi i procedimenti penali e le impugnazioni delle aggiudicazioni davanti al TAR

Il territorio servito e i comuni soci

Comuni soci

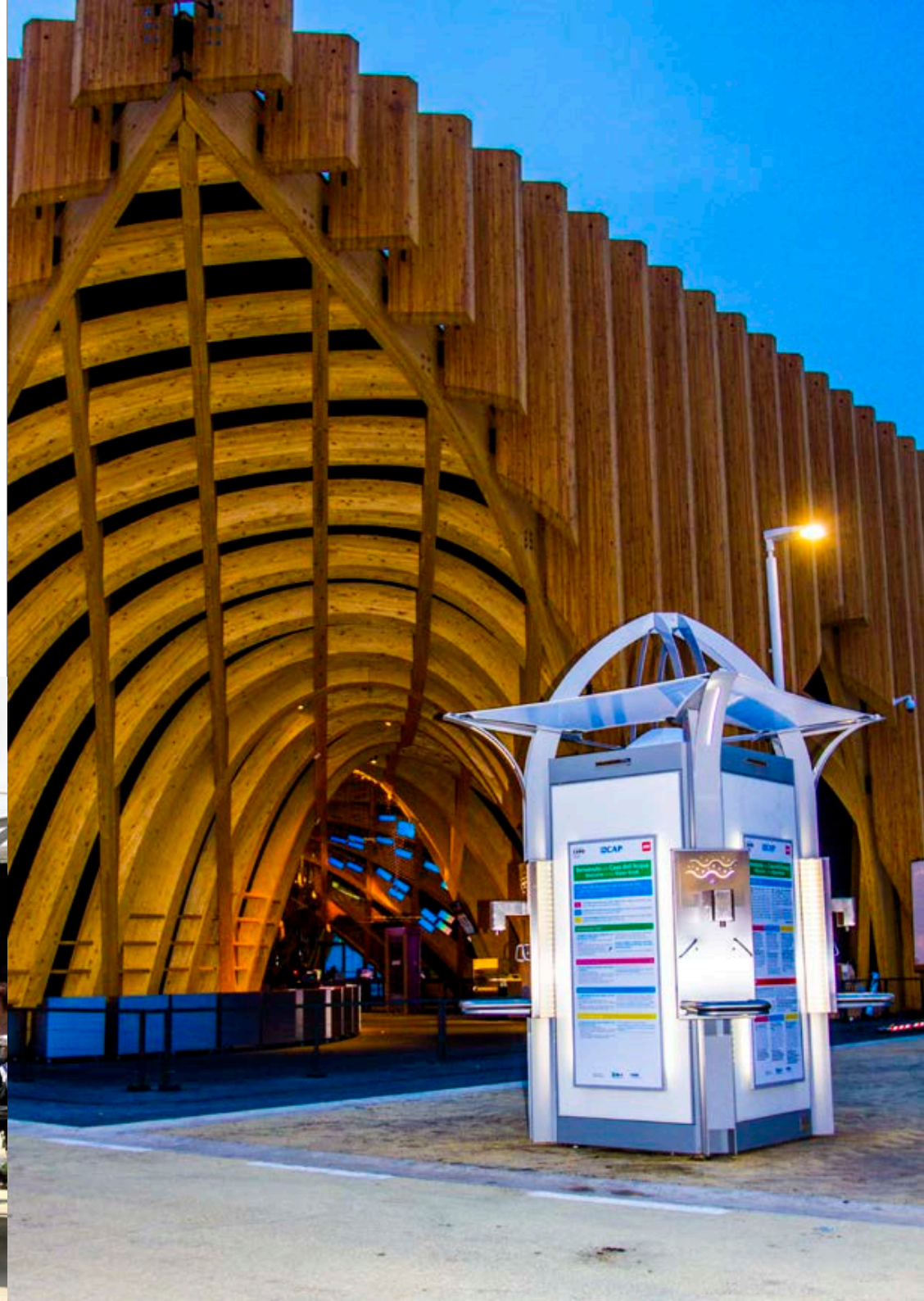
Gruppo CAP serve 158 comuni, per un totale di più di 2,2 milioni di abitanti che raggiungono circa 2,5 milioni considerando, oltre ai cittadini residenti, anche i *city user* cioè le persone che lavorano e transitano dalla Città Metropolitana di Milano usufruendo del servizio idrico. L'azienda si impegna quotidianamente ad assicurare la vicinanza ai propri soci e al territorio servito, garantendo, grazie al proprio sistema di governance, il controllo diretto degli Enti Soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.

Il forte legame con il territorio di riferimento è rafforzato da un dialogo continuo aperto e trasparente che si articola in diverse attività di rappresentanza e di comunicazione e in momenti periodici di aggiornamento e confronto sulle attività del Gruppo.

Principali strumenti di informazione e dialogo con i Comuni soci:	
Assemblee territoriali di zona	9 assemblee territoriali presso i comuni di Brugherio, Corbetta, Pero e Rozzano (Maggio) e Cerro al Lambro, Paderno Dugnano, Gessate, Parabiago, Trezzano sul Naviglio (Novembre)
Inaugurazioni delle Case dell'Acqua, dei pozzi di prima falda, installazione delle fontanelle invisibili	Inaugurazione di di 9 case, 8 fontanelle (3 water drop – 5 Invisible), 4 pozzi
Campagne di informazione per i cittadini sui cantieri	3 campagne di informazione sui cantieri a favore dei comuni di Bresso, Rozzano, Brugherio, Cologno Monzese*
Campagne di comunicazione per i cittadini sul bonus idrico	Supporto alle amministrazioni locali nella gestione della pratica e campagna di comunicazione informativa per i cittadini
Newsletter informativa	newsletter periodiche inviate a tutti i sindaci dei comuni per informare i soci sulle principali attività dell'azienda

Case dell'acqua

Le Case dell'Acqua sono impianti per la distribuzione di acqua naturale e frizzante che sono installate sul territorio da Gruppo CAP, in collaborazione con i comuni e a beneficio dei cittadini e dell'ambiente. Nel mese di marzo, a seguito del riassetto nella gestione del servizio idrico integrato dei Comuni in provincia di Monza e Brianza, 12 case dell'acqua sono state cedute a Brianzacque. Nel 2017 Gruppo CAP ha installato 7 nuove case dell'acqua, portando a 158 il numero totale di case presenti sul territorio. Sono più di 120 i Comuni coinvolti in questo progetto, con un volume complessivo di acqua erogata di 26 milioni di litri e un risparmio totale di circa 700 tonnellate di plastica.
Un successo, il cui segreto risiede nell'ottima qualità dell'acqua distribuita e nei rigorosi controlli che vengono effettuatati: mensilmente, i tecnici di Gruppo CAP analizzano 40 parametri sulla qualità dell'acqua, a cui vanno aggiunti i controlli su pozzi e reti e le analisi di controllo periodico dell'ATS. Tutti i dati confermano che l'acqua di rete è di ottima qualità e con una dose equilibrata di sali minerali, batteriologicamente pura e con tutti i parametri che rispettano la normativa vigente. Una procedura che ha portato Gruppo CAP ad essere la prima azienda idrica in Italia ad ottenere la certificazione ISO 22000 per la sicurezza alimentare.



“Mettiamo in cantiere un ambiente migliore” è la campagna di comunicazione che Gruppo CAP sviluppa nei Comuni in cui sono previsti dei cantieri con un impatto significativo sul territorio. L’obiettivo è quello di coinvolgere e sensibilizzare i cittadini dei Comuni dove sono previsti i cantieri più innovativi, ma anche quelli con un maggior impatto sulla viabilità e sulla quotidianità delle persone, per raccontare cosa scorre sotto i nostri piedi e quali soluzioni stiamo adottando per una gestione sempre più sostenibile del servizio idrico.

L’impegno di CAP per le zone terremotate

L’appello del Comune di Cascia, uno dei più colpiti dalle scosse della scorsa estate, per realizzare nella cittadina umbra una struttura polivalente è stato raccolto dall’ATO della Città metropolitana di Milano che ha deciso di stanziare gli introiti derivanti dalle multe per violazioni su scarichi in pubblica fognatura, circa 200mila euro, al finanziamento del progetto. La progettazione e realizzazione del progetto è stata affidata a Gruppo CAP che ha messo a disposizione dell’ATO e del Comune di Cascia esperienza e competenze. CAP ha inoltre destinato ulteriori 30.000€ per la realizzazione di una casa dell’acqua e opere accessorie.

Città Metropolitana di Milano

Operando sull’intero territorio metropolitano milanese (a esclusione della città di Milano), le attività di Gruppo CAP sono estremamente correlate allo sviluppo territoriale di **Città Metropolitana**, non solo per quanto riguarda la gestione dell’acqua in senso stretto, ma anche per il contributo allo sviluppo della “città resiliente” in cui il rapporto tra acqua e città è una condizione fondamentale. In questo contesto si colloca la sponsorizzazione di **Idroscalo** che Gruppo CAP si è aggiudicata con l’obiettivo di migliorare la gestione dei servizi di manutenzione del verde, pulizia e comunicazione per il triennio 2018-2020, per restituire al territorio il “polmone azzurro” della Città Metropolitana. Tale progetto va ad aggiungersi a molte altre collaborazioni tra Gruppo CAP e Città Metropolitana, tra cui il progetto di **fibra ottica** e **il progetto + Community**.

Idroscalo

Gruppo CAP è impegnato in un percorso volto alla rinascita e valorizzazione del Parco Idroscalo, al fine di creare un luogo di innovazione e benessere in cui l’acqua è l’elemento che unisce divertimento, sport, tempo libero e ambiente, ricerca scientifica e intrattenimento educativo. Il parco infatti ospiterà un grande centro di ricerca aperto – la Sala Azzurra – per creare una conoscenza condivisa sul mondo dell’acqua e del servizio idrico. Sarà il volano per progettare e sperimentare innovazioni verdi al servizio della collettività.
Il centro sarò pronto entro la primavera 2018 ed è stato finanziato anche con i fondi del Industria 4.0.

Gruppo CAP a "Italia digitale 2020" con Città Metropolitana di Milano

Il 10 ottobre 2017 si è tenuto a Palazzo Isimbardi il seminario "Italia Digitale 2020" promosso da Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP, che ha visto la partecipazione di istituzioni, comuni, operatori pubblici e privati, per fare il punto sugli interventi in atto in tema di digitalizzazione. L'iniziativa è stata l'occasione per presentare il progetto fibra ottica di Gruppo CAP che ha previsto l'installazione di altri 80 km di fibra ottica, che si aggiungeranno ai 250 km già installati nei cavidotti fognari. Un progetto che coinvolgerà entro il 2019, 74 comuni e 53 scuole medie superiori, con l'obiettivo di fornire servizi sempre più avanzati e innovativi a vantaggio dei cittadini, delle imprese e delle sedi della Pubblica Amministrazione.

Gruppo CAP è partner del progetto +COMMUNITY, un'iniziativa nata nel 2016 da Città metropolitana di Milano - Area Tutela e Valorizzazione Ambientale- con il coinvolgimento di vari soggetti pubblici e privati (Camera di Commercio di Milano, Ordine degli Avvocati di Milano, ARPA Lombardia, ENEA - Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile. Fondazione Triulza, Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano, Confservizi Cispel Lombardia. Agenzia Mobilità Ambiente e Territorio).
Obiettivo del progetto è quello di favorire la semplificazione, digitalizzazione e trasparenza delle pubbliche amministrazioni mediante importanti proposte tematiche formative rivolte ai cittadini, alle imprese e ai dipendenti degli Enti Locali. In due anni, +Community ha realizzato 26 percorsi formativi, 9 iniziative interne e 5 convegni. Nell'ambito delle attività formative sviluppate nel 2017, Gruppo CAP ha contribuito alla realizzazione dei corsi relativi a smart meter, invarianza idraulica, bonus acqua, crisi idrica e cambiamenti climatici, innovazione ambientale- biometano.

Relazione con istituzioni, associazioni di settore e università

La gestione dell'acqua si inserisce in un sistema di *governance* multi-livello che coinvolge una pluralità di attori a diversi livelli istituzionali ed è fortemente correlata a vari settori di policy fondamentali per lo sviluppo come salute, ambiente, agricoltura, pianificazione urbanistica.
La relazione con le istituzioni nazionali e sovranazionali legate ai temi dell'acqua e dell'ambiente riveste un ruolo fondamentale per lo sviluppo delle attività, mentre il rapporto con le autorità competenti dei processi regolatori e autorizzativi è continuo e collaborativo al fine di rispettare gli standard e i requisiti imposti dal sistema regolamentato e per favorire un rapido adattamento alle trasformazioni del settore. Nello svolgimento delle proprie attività, il gestore del servizio idrico è sottoposto a un regime di controllo da parte degli enti preposti quali ARPA in materia di scarichi in acque superficiali e in atmosfera e ATS - l'Agenzia di tutela della salute- alla quale spetta il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano. Eventuali diffide, raccomandazioni, contestazioni di illecito, sanzioni amministrative possono pervenire dalla Città Metropolitana di Milano o dai Comuni con relative ordinanze su comunicazione degli enti di controllo.

Le associazioni di settore

Gruppo CAP promuove le proprie attività istituzionali attraverso l'adesione a varie associazioni di settore. A livello regionale Gruppo CAP è socio di **Confservizi Cispel Lombardia**, l'Associazione delle Imprese e degli Enti di gestione dei servizi pubblici locali della Lombardia, ricoprendo attualmente la Vice-presidenza. Per facilitare la collaborazione e la messa in comune di competenze e conoscenze con altre imprese, centri di ricerca, università, Gruppo CAP è socio del **Lombardy Energy Cleantech Cluster** che promuove l'innovazione e la crescita del sistema produttivo lombardo per l'energia e l'ambiente.
Su scala nazionale l'azienda è socia di **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, partecipando a vari gruppi di lavoro che promuovono l'approfondimento di specifiche tematiche e lo scambio di best practices tra le imprese associate. Il gruppo di lavoro Sostenibilità di Utilitalia ha promosso, in collaborazione con **Fondazione Utilitatis**- istituto di ricerca sui Servizi Pubblici- il primo

benchmark di sostenibilità tra le *utilities*.
L'azienda è inoltre socia di **IATT** (Italian Association for Trenchless Technology), l'associazione che promuove l'avanzamento delle conoscenze scientifiche e tecniche nel campo delle tecnologie trenchless (no dig) che consentono di effettuare l'installazione, la manutenzione e la sostituzione di servizi interrati con un limitato o nullo ricorso agli scavi a cielo aperto.
A livello europeo Gruppo CAP ricopre la vicepresidenza di **Aqua Pubblica Europea**, l'associazione europea dei gestori pubblici dell'acqua, di cui fanno parte 60 membri tra gestori in house e associazioni nazionali, servendo a livello globale 70 milioni di cittadini, con un fatturato di oltre 8 miliardi.
Al fine di contribuire al dibattito europeo sulla gestione del servizio idrico integrato, Gruppo CAP coordina la task force sull'acqua nell'ambito del **Centro Europeo delle imprese dei servizi pubblici** (Ceep), organizzazione istituita cinque anni fa per affrontare al meglio le sfide poste dal cambiamento climatico, promuovendo l'importanza del modello di gestione pubblica dei servizi nei confronti delle istituzioni europee.
È inoltre la prima utility italiana che aderisce a **TAG**, il gruppo di lavoro europeo composto da 30 utility provenienti da 11 diversi Paesi europei, istituito nel 2005 per contribuire a facilitare l'ingresso delle nuove tecnologie nel mondo dei trattamenti delle acque reflue.

Water Alliance – Acque di Lombardia è la rete di imprese, promossa da Gruppo CAP, composta da otto realtà *in house* della Lombardia che insieme garantiscono un servizio di qualità a oltre 5 milioni di abitanti (più della metà dei cittadini lombardi), costituendo il più grande aggregato pubblico idrico in Italia.
Gli obiettivi principali della rete sono quelli di creare sinergia industriale ed economia di scala, promuovere l'innovazione e lo scambio di best practices, incrementare l'efficienza e la qualità del servizio.
Nel 2017 è stato sottoscritto un **Protocollo d'Intesa tra Water Alliance e Regione Lombardia** per avviare un percorso comune di scambio informativo e promozione dell'innovazione nella gestione del servizio idrico integrato.

Water Alliance
Acque di Lombardia

WebGIS – Acque di Lombardia

Il WebGIS di Gruppo CAP, nato dal connubio tra GIS e Web, è un sistema progettato allo scopo di divulgare in modo trasparente ed efficace attraverso Internet informazioni aventi una componente geografica, relative alle reti e a tutte le strutture legate al servizio idrico integrato. Il progetto del Gruppo, nato nel 2012 come sistema informativo territoriale, con la prerogativa principale di ottimizzare la gestione delle reti tecnologiche gestite, è stato sviluppato negli ultimi anni con un percorso mirato.
Da queste basi a fine dell'anno 2016 è nata una piattaforma unica di pubblicazione dei dati ambientali per tutta la Città Metropolitana di Milano denominata "Acque di Lombardia": l'accordo siglato tra Gruppo CAP e Città Metropolitana ha previsto infatti l'avvio di un unico sistema e di una piattaforma condivisa per la pubblicazione dei dati relativi al sistema idrico, che da aprile 2017 ospita anche le informazioni geografiche con i dati ambientali che non riguardano direttamente l'acqua. La caratteristica principale del progetto WebGIS del Gruppo è che si fonda sul concetto di sharing economy e, soprattutto, sharing tecnologico a favore di altri enti gestori del Servizio Idrico Integrato. Al 31/12/2017 il sistema è infatti sviluppato e implementato a favore di Gruppo CAP, e altre 3 società della Water Alliance: BrianzAcque S.r.l., Lario Reti Holding S.p.A. e SAL S.r.l. Società Acqua Lodigiana. Nel corso dell'anno 2018 verrà sottoscritto un ulteriore contratto con la società Pavia Acque S.c.a.r.l.

31 marzo 2013
Avvio consultazione della rete di fognatura per 65 comuni

28 gennaio 2014
Avvio consultazione della rete di tutti i comuni gestiti

2 dicembre 2013
Avvio consultazione della rete acquedotto

22 ottobre 2014
Avvio consultazione da parte dei professionisti

2016
Avvio SISTEMA MIBSIT - Un webgls a RETE

17 marzo 2014
Avvio consultazione da parte dei comuni

2015
Attivazione piattaforma "Protocollo di legalità"

2017
Avvio Acque di Lombardia

I MACRO NUMERI DEL WEBGIS ACQUE DI LOMBARDIA

km di rete fognatura inseriti a sistema: 19.700 km
km di rete acquedotto inseriti a sistema: 22.220 km
Numero Camerette reti fognarie a sistema: 368.554
Numero di Pozzi – rete acquedotto: 2.365

Water Erasmus

Water Erasmus è il programma di scambio di personale, lanciato da APE, per sviluppare una cultura comune della gestione pubblica dell'acqua e incrementare le competenze delle aziende idriche pubbliche nell'affrontare le sfide comuni. Il primo scambio di Water Erasmus è stato organizzato a novembre 2017 da Gruppo CAP e Eau de Paris per approfondire alcuni progetti comuni legati alla qualità dell'acqua. Alcuni esperti di Gruppo CAP hanno fatto visita a Parigi per approfondire per una settimana il sistema di gestione dell'acqua del gestore francese. Il secondo incontro presso Gruppo CAP è previsto a Febbraio 2018.

WATER ERASMUS
AQUA PUBLICA EUROPEA

Forum internazionale del Milan Center for Food Law and Policy

Gruppo CAP ha promosso la prima edizione del Forum internazionale "Regole dell'acqua, regole per la vita" organizzata dal Milan Center for Food Law and Policy, con il contributo scientifico del Water Governance Programme dell'OCSE e dell'UNESCO World Water Assessment Programme, e dedicato al tema dell'acqua intesa come bene giuridico e come elemento chiave dello sviluppo sostenibile.

Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico

Nell'ambito del Summit internazionale "Acqua e clima, i grandi fiumi del mondo a confronto" tenutosi a Roma dal 23 al 25 ottobre, alla presenza del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, Gruppo CAP ha aderito all' "Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico", un'iniziativa del tutto innovativa, promossa dal Ministero dell'Ambiente, a cui hanno aderito 37 organizzazioni, tra le più importanti imprese e associazioni di categoria del paese. L'Alleanza si pone l'obiettivo di analizzare e condividere i rischi legati all'acqua al fine di mettere in campo strategie comuni per una gestione sostenibile delle risorse idriche, nella logica dell'economia circolare, e rispondere alla sfida climatica sulla base dei seguenti principi e obiettivi:

- inserire i cambiamenti climatici nelle strategie e governance aziendali;
- assumere impegni aziendali in grado di ridurre gli effetti degli impatti e aumentare la resilienza;
- cooperare su larga scala (multi-stakeholder) a iniziative per la riduzione degli impatti;
- sostenere attivamente l'attuazione delle politiche pubbliche per la lotta al cambiamento climatico e lo sviluppo di economie a utilizzo della risorsa acqua;
- rendere sostenibile l'utilizzo dell'acqua per i diversi usi, favorendo, ove possibile, il riciclo e il riutilizzo;
- comunicare e rendere accessibili le informazioni sulle proprie migliori pratiche per la condivisione finalizzata a uno sviluppo sostenibile e inclusivo.

PERFORM WATER 2030

La prima piattaforma di ricerca e sperimentazione in Italia nata per affrontare le sfide del sistema idrico integrato
Nell'ambito del PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE 2014-2020 - Obiettivo "Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione", cofinanziato con il FESR, e della CALL per l'Attivazione di un Percorso Sperimentale Volto alla Definizione degli Accordi per la Ricerca, Sviluppo e Innovazione, Gruppo CAP ha presentato il progetto PerFORM WATER 2030 - Platform for Integrated Operation Research and Management of Public Water towards 2030, di cui è Soggetto Capofila.
Gruppo CAP ha coinvolto 8 realtà industriali, 2 università e un istituto di ricerca, ognuno dei quali metterà a disposizione le proprie competenze tecniche in un contesto di contaminazione di idee, progetti e conoscenze specifiche. PerFORM WATER 2030 sarà coordinato scientificamente dal Politecnico di Milano, con la presenza di Fondazione Politecnico di Milano. Prevede inoltre la partecipazione dell'Istituto di Ricerca sulle Acque del Consiglio Nazionale delle Ricerche (IRSA-CNR) e dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.
Con PerFORM WATER 2030 si intende progettare la realizzazione di una piattaforma di ricerca, sviluppo e validazione di tecnologie e strumenti conoscitivo/decisionali, volti a garantire una sempre più efficace ed efficiente gestione del Servizio Idrico Integrato (SII). La piattaforma proposta interesserà gli impianti di depurazione di Gruppo CAP di San Giuliano Ovest ed Est, Peschiera Borromeo, Sesto San Giovanni, Bresso e il Centro di Ricerca presso la Sala Azzurra dell'Idroscalo.
L'obiettivo è quello di costituire una base stabile e duratura di collaborazioni, funzionale alle **aziende del SII**, per la validazione e conoscenza di tecnologie innovative utili al miglioramento del Servizio fornito; alle **aziende del settore**, come volano allo sviluppo e alla dimostrazione di prodotti e processi; agli **enti territoriali**, per disporre di risultati e informazioni sviluppate in sinergia tra enti di ricerca e comparto industriale, utili e necessarie alla implementazione di strumenti e politiche di indirizzo.
La piattaforma affronterà le sfide attuali del SII, che comprendono - oltre ovviamente alla fornitura costante di acqua ed effluenti di alta qualità - la riduzione della produzione di fanghi, il recupero di acqua, risorse materiali e di energia, il monitoraggio dei contaminanti emergenti, le emissioni in atmosfera e, non ultimi, la sostenibilità economica e l'accettabilità sociale.
Durante il corso dell'anno 2017 sono state svolte le attività preparatorie all'avvio delle differenti sperimentazioni.
Gli ambiti di ricerca suddivisi per macro-area sono:

LINEA ACQUA: controllo della qualità delle acque di approvvigionamento e ottimizzazione delle reti di distribuzione; ottimizzazione dei processi di trattamento delle acque reflue con tecnologie innovative per soddisfare i più stringenti limiti di qualità allo scarico; monitoraggio di inquinanti emergenti ed emissioni in atmosfera.

LINEA FANGHI: riduzione della produzione dei fanghi di depurazione; valorizzazione termica dei fanghi e recupero di energia e materie prime.

LINEA RECUPERO ENERGIA E MATERIA: recupero di energia e materia all'interno degli impianti; upgrade del biogas a biometano; ottimizzazione delle operazioni di digestione anaerobica.

LINEA ACCETTABILITÀ' SOCIALE ED ECONOMICA DELLE TECNOLOGIE attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e analisi avanzate dei costi e della tariffazione.

Collaborazioni con università e centri di ricerca

Gruppo CAP è impegnato in numerosi progetti che coinvolgono Università ed Enti di Ricerca, al fine di promuovere e integrare l'innovazione nell'ambito della gestione del Servizio Idrico Integrato.
A fine 2017, le Università e i Centri di Ricerca partner di Gruppo CAP sono i seguenti:

- Università La Sapienza
- Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR (IRSA CNR) e Istituto sull'inquinamento atmosferico del CNR (IIA CNR)
- Università Milano Bicocca
- Politecnico di Milano
- Università degli Studi di Milano
- Università degli Studi di Verona e Università Politecnica delle Marche
- Ricerca sul Sistema Energetico (RSE)

Associazioni ambientaliste, dei consumatori e Comitati

Gruppo CAP si impegna a tenere un canale di dialogo aperto e strutturato con il terzo settore, principalmente con le associazioni che rappresentano gli interessi dei consumatori e dell'ambiente, sugli aspetti legati al servizio idrico integrato. Collaborare con le associazioni di riferimento del territorio favorisce inoltre il consolidamento della reputazione aziendale nei confronti degli stakeholder, accrescendo la consapevolezza degli utenti sul ruolo e sulle funzioni del gestore e rafforzando la fiducia da parte dei cittadini e consumatori.

Le associazioni e i comitati coinvolti nelle attività di stakeholder engagement che si sono tenute nel corso del 2017 sono le seguenti:

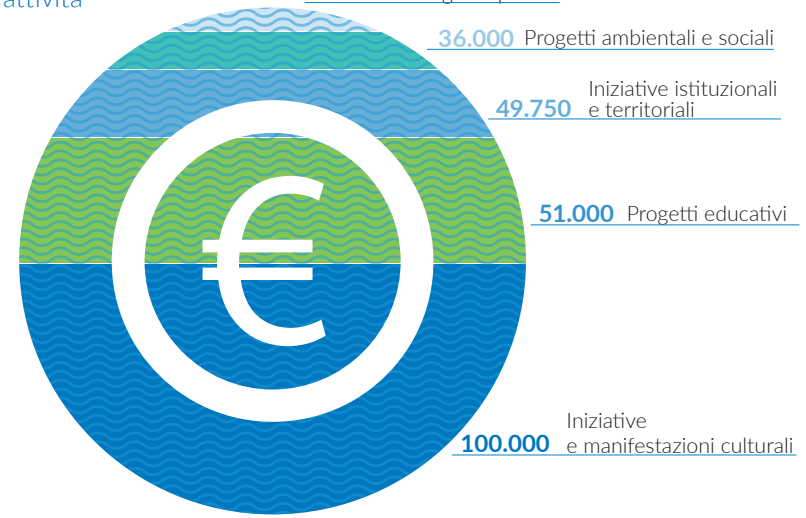
Evento di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2016 al Milano Film Festival

Il 2 ottobre 2017, nel corso della tavola rotonda "Missione 2030. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile visti con gli occhi delle utilities", organizzata presso lo spazio Base, in occasione del Milano Film Festival, il presidente di Gruppo CAP, Alessandro Russo, ha presentato al pubblico il bilancio di sostenibilità 2016. All'occasione sono stati invitati tutti gli stakeholder dell'azienda al fine di condividere il percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo. Il tavolo ha visto il confronto con alcune delle voci più rappresentative del settore idrico: Fabio Santini, direttore Area Mercato dell'Energia di Utilitalia, Alessandro Rota, presidente Coldiretti Milano e Lodi e Riccardo Pravettoni, geografo e co-autore dell'atlante "Watergrabbing". La tavola rotonda è stata seguita da una speciale proiezione in anteprima europea del docufilm "To the Ends of the Earth" di David La Vallee, con il commento di Emma Thompson, uno dei 5 vincitori del "Waterevolution Award", il concorso lanciato da Gruppo CAP per il Milano Film Festival che ha avuto l'obiettivo di premiare le opere cinematografiche capaci di rappresentare al meglio i temi della sostenibilità. Nel 2018 i 5 film vincitori del concorso sono stati portati in tour nel territorio dell'hinterland milanese, entrando nelle sale dei cinema di Cinisello Balsamo, Legnano, Magenta, Pioltello e Rozzano.

Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali

Gruppo CAP contribuisce a sostenere la comunità locale anche attraverso la **sponsorizzazione di progetti di natura ambientale, culturale, sociale e sportiva**. Nel 2017 sono stati erogati 250.000 euro al fine di valorizzare il patrimonio ambientale, artistico e culturale dei territori serviti.
Le **liberalità e donazioni** per un ammontare totale di oltre 25.000 euro sono state erogate a favore di associazioni che si sono distinte per il loro contributo allo sviluppo sociale o alla sostenibilità ambientale del territorio.
Il processo di gestione delle erogazioni liberali e delle sponsorizzazioni è regolato da apposita procedura aziendale che definisce ruoli, responsabilità e modalità operative al fine di assicurare il rispetto della normativa vigente, nonché dei principi di imparzialità, correttezza, trasparenza, oggettività e tracciabilità.
Le erogazioni liberali con importo superiore a 1.000 € sono pubblicate dall'ufficio CSR sul sito internet aziendale alla sezione "Società trasparente".

Sponsorizzazione per area di attività



Doni di Natale con AGPD Onlus
https://youtu.be/WqoCLr3zvXQ

Fondazione LIDA

Fondazione LIDA (Laboratorio Internazionale Dell'Acqua), partecipata al 100% da Gruppo CAP, svolge attività di coordinamento tra pubblico e privato per la realizzazione di progetti, iniziative e manifestazioni di carattere culturale, in particolare nel settore ambientale e nello specifico nel settore idrico.

Tra le finalità ha lo sviluppo dell'educazione ambientale, i temi connessi all'ambiente e alla sua sostenibilità, in particolare l'acqua comprendendo ogni azione e attività collegate.

LIDA
Laboratorio Internazionale dell'Acqua

L'educazione ambientale nelle scuole

I programmi di educazione ambientale di Gruppo CAP hanno coinvolto **negli ultimi tre anni più di 26.000 studenti** delle scuole della Città metropolitana di Milano - dalle scuole d'infanzia alle superiori - in progetti di sensibilizzazione sui temi dell'ambiente, della sostenibilità, dell'economia circolare e della green economy. La fantasiosa proposta educativa **Star Water: gocce stellari**, ideata dalla Fondazione PIME onlus e rivolta alle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado, si sviluppa in lezioni in classe e visite guidate agli impianti, per insegnare come funziona il sistema idrico e trasmettere sin da subito l'importanza e il valore dell'acqua alle nuove generazioni. In quest'ottica rientrano anche il programma educational "La Qualità della nostra Acqua", dedicato alle scuole secondarie di secondo grado, pensato in particolare per gli Istituti Tecnici e Professionali, i Licei Scientifici e le scuole superiori a indirizzo Fisico, Chimico o Biologico e il progetto "AcquAscuola", che ha l'obiettivo di incentivare l'uso dell'acqua di rete all'interno delle mense scolastiche del territorio della Città Metropolitana che utilizzano acqua in bottiglia.

Progetti di educazione ambientale	2015	2016	2017
Numero di scuole coinvolte	90	113	85
Numero di studenti	10.538	9.993	6.099
Numero di insegnanti	489	457	271

Valori in campo
Continua l'impegno di Gruppo CAP anche per diffondere una cultura sportiva responsabile con il progetto Valori in Campo. L'iniziativa, alla sua seconda edizione, coinvolge sette società sportive protagoniste del territorio milanese del mondo del basket, calcio, rugby, pallavolo e pallanuoto, dalle prime squadre alle giovanili: Olimpia Milano, Giana Erminio, NC Milano, Rugby Parabiago, Rugby Cernusco, Rugby Saints Abbiategrasso, GSO Villa Cortese Volley. I ragazzi coinvolti nel progetto sono stati nel 2017 **quasi 10.000, di cui 1.200 tesserati con le società sportive e 8.500 coinvolti nelle attività con le scuole**. Passione, coraggio, divertimento, impegno, partecipazione, eccellenza: sono solo alcuni dei valori, racchiusi nella Carta dei Valori, che ispirano le attività di Gruppo CAP e il comportamento delle squadre delle sette società sportive coinvolte. Nel 2017 l'iniziativa ha previsto, oltre all'organizzazione di eventi sportivi, tornei, camp estivi e feste, la programmazione di una serie di azioni di responsabilità sociale, tra cui attività educational nelle scuole sul tema dell'acqua per sensibilizzare i ragazzi al consumo consapevole della risorsa. Sono state inoltre assegnate **37 Borse per lo Sport** per sostenere i costi di accesso alle attività sportive.

Le attività di comunicazione esterna

Gruppo CAP ha, negli ultimi anni, investito molto in comunicazione per costruire un dialogo aperto e costruttivo con tutti i target di riferimento - istituzioni cittadini, opinione pubblica, media – con l'obiettivo principale di creare un dibattito positivo sulla gestione sostenibile del servizio idrico e diffondere l'impegno sulla sostenibilità ambientale e territoriale. Per questo, l'investimento in comunicazione ha visto Gruppo CAP rafforzare e consolidare i rapporti con giornalisti e influencer; valorizzare le inaugurazione dei cantieri e degli impianti, attraverso il coinvolgimento dei cittadini al fine di avvicinarli e sensibilizzarli ai temi della sostenibilità ambientale, del riuso delle risorse naturali e della valorizzazione del territorio; partecipare a eventi e fiere di grande richiamo (Wired Next Fest, Fa' la Cosa Giusta, Milano Film Festival) dedicate al grande pubblico, quale occasione per aprire un dialogo anche verso quelle fasce della popolazione – come i giovani – difficilmente raggiungibili con i tradizionali mezzi di comunicazione. Anche per questo, grande spazio è stato dato all'implementazione dei social network per accrescere il dialogo con i cittadini e per illustrare, in tempo reale, le attività sul territorio.

Iniziative e fiere rivolte al pubblico

Negli ultimi anni Gruppo CAP ha partecipato a numerose iniziative di interesse generale, dedicate a un pubblico ampio, con l'obiettivo di far conosce i progetti sostenibili e innovativi e portare i propri valori anche ai non addetti ai lavori.
Nel 2017, Gruppo Cap ha partecipato per il nono anno consecutivo a "Fa' la Cosa Giusta!", dove ha presentato il progetto BiometaNow realizzato in collaborazione con FCA e il CNR e coinvolto i ragazzi delle scuole in laboratori dedicati a conoscere meglio l'acqua e le sue caratteristiche; a Wired Next Fest, presentando il biofertilizzante e lanciando la #waterevolution; a Milano Film Festival, con il concorso Waterevolution Award, il primo premio dedicato al cinema che sa raccontare la sostenibilità. Gruppo CAP partecipa annualmente anche a convegni e manifestazioni di settore, come la fiera Ecomondo, per discutere e ragionare sui progetti innovativi, e sostenibili, di gestione del servizio idrico integrato.

Premi e riconoscimenti

Gruppo CAP, grazie al lavoro e all'impegno di tutti i settori aziendali e di tutti i dipendenti, ha raggiunto, nel corso del 2017, risultati rilevanti che hanno portato i seguenti riconoscimenti:

- **Top Utility 2017**: Comunicazione. Top Utility che premia le eccellenze italiane nei servizi di pubblica utilità quali elettricità, gas, acqua e rifiuti, ha valutato Gruppo CAP tra le oltre 100 aziende in gara, la migliore azienda pubblica nella comunicazione.
  Gruppo CAP è stato premiato per l'elevato livello di trasparenza amministrativa, per l'efficacia delle attività di comunicazione rivolta a tutti gli stakeholder e per la capacità di ascolto delle istanze delle numerose comunità locali in cui l'azienda opera.
- **"Verso un'economia circolare", premio di Fondazione Cogeme e Kyoto Club**, lanciato da Fondazione Cogeme Onlus e Kyoto Club.
  Gruppo CAP è stato premiato per il progetto Biometano a Km 0 alimentata dai reflui fognari, quale esempio di economia circolare per l'innovatività, la replicabilità dell'intervento e lo sviluppo dei sistemi eco-industriali.
- **Premio per le Imprese Responsabili di Unioncamere Lombardia** e Regione Lombardia, nell'ambito della giornata delle buone prassi lombarde.
  Gruppo CAP è stato premiato per i progetti con impatti positivi sull'ambiente, per la qualità del lavoro e le relazioni con il personale, per le iniziative a favore della società civile e della comunità del proprio territorio, per la qualità delle relazioni con clienti e consumatori, con fornitori e partner, per l'impegno a sostenere strategie responsabili di governo e gestione dell'azienda.

GRI Content Index

GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
General Disclosures		
102 - 1	Nome dell'organizzazione	Copertina
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1. Governance e Sostenibilità
102 - 3	Sede della Capogruppo	Nota metodologica
102 - 4	Numero dei Paesi in cui l'organizzazione opera	1. Governance e Sostenibilità
102 - 5	Assetto proprietario e forma legale	1. Governance e Sostenibilità
102 - 6	Mercati serviti	1. Governance e Sostenibilità
102 - 7	Dimensione del Gruppo	Gruppo CAP e il 2017. In sintesi,
102 - 8	Informazioni sulla forza lavoro del Gruppo	3. Acqua e persone
102 - 9	La catena di fornitura	La catena di fornitura
102 - 10	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione	1. Governance e Sostenibilità
102 - 11	Principio o approccio prudenziale nella gestione dei Rischi	Gruppo CAP adotta un approccio prudenziale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi. Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale assunto coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte dagli intermediari che vi fanno parte.
102 - 12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	4. Acqua e valore sociale
102 - 13	Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	4. Acqua e valore sociale
102 - 14	Dichiarazione del Presidente del Consiglio di Amministrazione	Lettera agli stakeholder
102 - 15	Principali impatti, rischi ed opportunità	Le sfide dell'acqua e il CII
102 - 16	Valori, principi e codici di condotta	Vision
102 - 18	Struttura di governo	1. Governance e Sostenibilità

GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
102 - 19	Processo di delega	1. Governance e Sostenibilità
102 - 21	Processo di consultazione degli stakeholder per aspetti economici, ambientali e sociali	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 22	Composizione del più alto Organo di governo e dei loro Comitati	1. Governance e Sostenibilità
102 - 23	Distinzione delle funzioni di Presidente del più alto Organo di governo da ruoli esecutivi	1. Governance e Sostenibilità
102 - 26	Ruolo del più alto Organo di governo nella definizione di missione, strategie, politiche e obiettivi connessi agli impatti economici, ambientali e sociali	1. Governance e Sostenibilità
102 - 27	Iniziative per accrescere le conoscenze del più alto Organo di governo sui temi economici, ambientali e sociali	1. Governance e Sostenibilità
102 - 29	Ruolo del più alto Organo di Governo nell'individuazione e gestione di impatti, rischi ed opportunità in ambito economico, ambientale e sociale	Le sfide dell'acqua e il CII
102 - 30	Ruolo del più alto Organo di governo nella verifica di efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali	Le sfide dell'acqua e il CII
102 - 32	Ruolo del più alto Organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 40	Mappa degli stakeholder	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	3. Acqua e persone
102 - 42	Modalità di selezione degli stakeholder	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 43	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 44	Aspetti chiave e criticità emersi dalle attività di coinvolgimento degli stakeholder	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 45	Perimetro di rendicontazione	Nota metodologica
102 - 46	Processo di identificazione delle tematiche rilevanti	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 47	Tematiche materiali	2. Gli stakeholder e la materialità

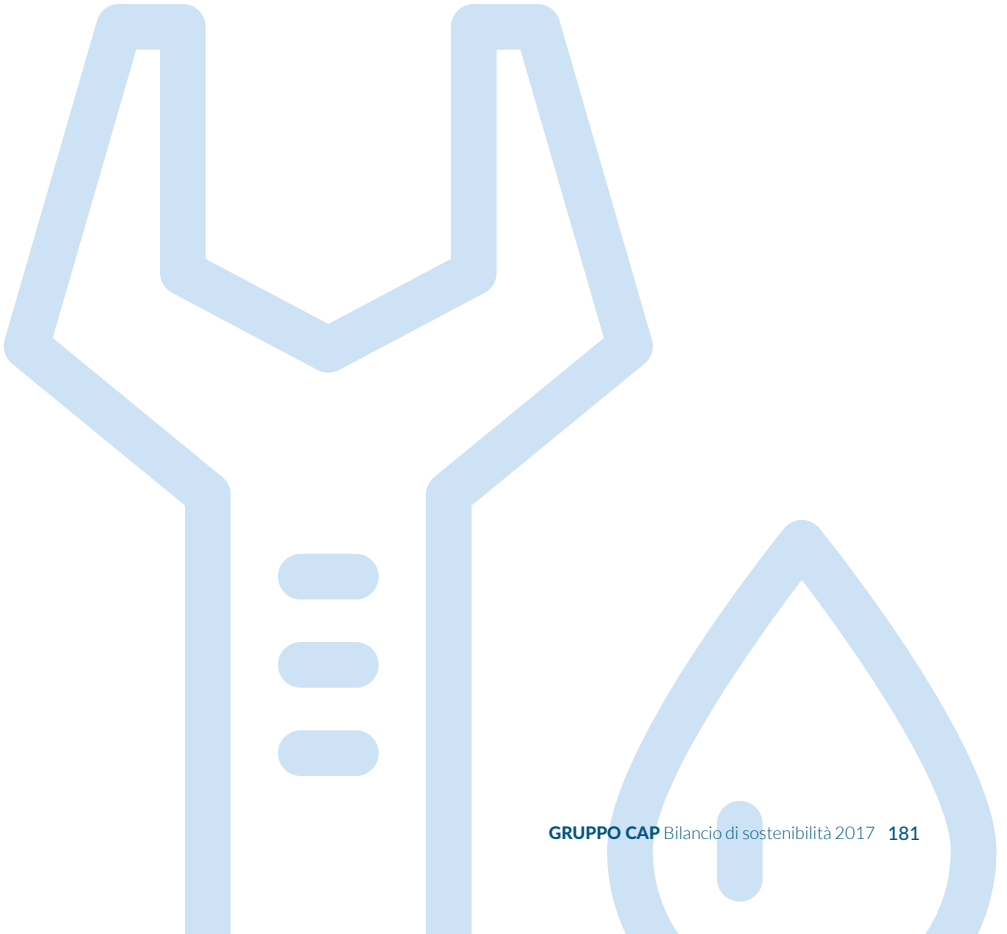
GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
102 - 48	Rettifiche di dati forniti nel precedente Report	Nota metodologica
102 - 49	Report Variazioni nel perimetro delle tematiche rilevanti	Nota metodologica
102 - 50	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica
102 - 51	Data della rendicontazione precedente	Nota metodologica
102 - 52	Frequenza di rendicontazione	Nota metodologica
102 - 53	Contatti per informazioni sul documento	2. Gli stakeholder e la materialità
102 - 54	Dichiarazione di applicazione dei GRI Standards	Nota metodologica
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	Content Index
102 - 56	Attestazione esterna	Opinion Letter della Società di Revisione
GRI 103 - Management Approach		
103 - 1	Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti	3. Acqua e persone 4. Acqua e Ambiente 5. Acqua e valore condiviso
103 - 2	Gestione dell'approccio delle tematiche rilevanti	3. Acqua e persone 4. Acqua e Ambiente 5. Acqua e valore condiviso
103 - 3	Valutazione dell'approccio delle tematiche rilevanti	3. Acqua e persone 4. Acqua e Ambiente 5. Acqua e valore condiviso
GRI 201 - Economic Performance		
201 - 1	Valore economico creato e distribuito	5. Acqua e valore condiviso
201- 3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	Gruppo CAP ha assolto nel 2017 gli obblighi previdenziali nei confronti dei dipendenti previsti dal contratto di lavoro
201 - 4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	5. Acqua e valore condiviso
GRI 203 - Indirect Economic Impacts		
203 - 1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi	5. Acqua e valore condiviso

GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
GRI 204 - Procurement Practices		
204 - 1	Fornitori locali	5. Acqua e valore condiviso
GRI 205 - Anti-corruption		
205 - 1	Operazioni valutate sulla base dei rischi connessi alla corruzione	1. Governance e Sostenibilità
205 - 2	Comunicazioni e formazione su policy e procedure anti-corruzione	1. Governance e Sostenibilità
205 - 3	Casi di corruzione e azioni intraprese	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, casi di corruzione
GRI 206 - Anti-competitive Behavior		
206 - 1	Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, casi di comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche
GRI 302 - Energy		
302 - 1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	4. Acqua e Ambiente
302 - 4	Riduzione del consumo di energia	4. Acqua e Ambiente
302 - 5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	4. Acqua e Ambiente
GRI 303 - Water		
303 - 1	Prelievo di acqua per fonte	4. Acqua e Ambiente
303 - 3	Acqua riciclata e riutilizzata	4. Acqua e Ambiente
GRI 304 - Biodiversity		
304 - 2	Impatti significativi sulla biodiversità	4. Acqua e Ambiente
GRI 305 - Emissions		
305 - 1	Emissione diretta di gas serra (scope 1)	4. Acqua e Ambiente
305 - 2	Emissioni indiretta di gas serra (scope 2)	4. Acqua e Ambiente
305 - 3	Altre emissioni indirette di gas serra (scope 3)	4. Acqua e Ambiente
305 - 5	Riduzione delle emissioni di gas serra	4. Acqua e Ambiente

GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
GRI 306 - Effluents and Waste		
306 - 1	Scarichi idrici per tipologia e metodo di smaltimento	4. Acqua e Ambiente
306 - 2	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	4. Acqua e Ambiente
306 - 4	Gestione dei rifiuti pericolosi	4. Acqua e Ambiente
GRI 307 - Environmental Compliance		
307 - 1	Multe e sanzioni in materia ambientale	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, incidenti di non conformità a leggi o regolamenti per aspetti di salute e sicurezza del prodotto/servizio
GRI 401 - Employment		
401 - 1	Nuove assunzioni di dipendenti e turnover della forza lavoro	3. Acqua e persone
401 - 2	Benefit e altri contributi integrativi	3. Acqua e persone
401 - 3	Tasso di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale	3. Acqua e persone
GRI 402 - Labor/ Management Relations		
402 - 1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi	Le leggi, i contratti applicati e gli accordi aziendali prevedono periodi di preavviso in occasione di trasferimenti di personale a seguito di modifiche operative, di cambiamenti organizzativi o di successione negli appalti
GRI 403 - Occupational Health and Safety		
403 - 2	Tasso di infortuni sul lavoro	3. Acqua e persone
403 - 3	Esistenza di lavoratori ad alto rischio	3. Acqua e persone
GRI 404 - Training and Education		
404 - 1	Ore medie di formazione annue per dipendente	3. Acqua e persone
404 - 2	Programmi per la gestione delle competenze	3. Acqua e persone
404 - 3	Valutazione delle performance e dello sviluppo	3. Acqua e persone

GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
GRI 405 - Diversity and Equal Opportunity		
405 - 1	Ripartizione dei dipendenti e degli organi di governo per sesso e altri indicatori di diversità	3. Acqua e persone
405 - 2	Rapporto dello stipendio base e di quello medio delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria, suddivisi per principali siti produttivi	3. Acqua e persone
GRI 406 - Non-discrimination		
406 - 1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese
GRI 413 - Local Communities		
413 - 1	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	5. Acqua e valore condiviso
413 - 2	Operazioni con un impatto negativo potenziale o reale sulle comunità locali	5. Acqua e valore condiviso
GRI 414 - Supplier Social Assessment		
414 - 1	Qualifica dei nuovi fornitori per aspetti sociali	5. Acqua e valore condiviso
414 - 2	Impatti negativi sulla catena di fornitura relativamente ad aspetti sociali	5. Acqua e valore condiviso
GRI 416 - Customer Health and Safety		
416 - 1	Impatti di prodotti e/o servizi per aspetti di salute e sicurezza	4. Acqua e Ambiente
416 - 2	Incidenti di non conformità per aspetti di salute e sicurezza	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, incidenti di non conformità a leggi o regolamenti per aspetti di salute e sicurezza del prodotto/servizio
GRI 417 - Marketing and Labeling		
417 - 1	Informazioni sui prodotti e servizi	5. Acqua e valore condiviso

GRI Standards		
Indicatore GRI	**Descrizione**	**Pag./Note**
417 - 2	Casi di non conformità a regolamenti relativi a informazioni su prodotti e servizi	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, casi di non conformità a leggi o regolamenti relativi alle informazioni sui prodotti e servizi
GRI 418 - Customer Privacy		
418- 1	Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore	Gruppo CAP non ha registrato, nel corso del 2017, casi di reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore



Relazione della società di revisione

Tel: +39 02 58.20.10
Fax: +39 02 58.20.14.03
www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94
20131 Milano

Relazione della società di revisione indipendente

sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D. Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento CONSOB n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione di
CAP Holding S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo CAP e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 aprile 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), secondo il livello di applicazione "*in accordance Core*".

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International *Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica *l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

BDO Italia S.p.A. – Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 – 20131 Milano – Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842
Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

   Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di CAP Holding S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

   - a livello di capogruppo e società controllate,

     a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

     b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

- per alcune società del Gruppo (CAP Holding S.p.A. e Amiacque S.r.l.) selezionate sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo CAP relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), secondo il livello di applicazione "*in accordance Core*".

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica. Le informazioni ed i dati contenuti nella sezione Acqua e Ambiente della DNF sono stati verificati in coerenza con quanto riportato all'interno del documento denominato Bilancio Ambientale 2017.

Milano, 02 maggio 2018

BDO Italia S.p.A.

Carlo Consonni
Socio

Allegati

Allegato 1

Standard di qualità contrattuale, totale anno 2017

1.1 ATO Città Metropolitana di Milano

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
1	Tempo medio di attesa allo sportello (*)	minuti	≤ 15	2,72
2	Tempo massimo di attesa allo sportello (*)	minuti	≤ 30	2,72
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line"(*)	–	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	giorni lavorativi	7	3,68
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	ore	24	114,00
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	ore	3	0,21
7	Accessibilità al Servizio Telefonico (*)	–	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico (*)	secondi	≤ 240 Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	106,51
9	Livello del Servizio Telefonico (*)	–	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 11 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (*)	secondi	≤ 120 Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	55,20

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	1,53
12	Periodicità minima di fatturazione	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6 anno se consumi > 3000 mc	Standard rispettato al 99,8%
13	Tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	27,72
14	Termine per il pagamento della bolletta	giorni solari	almeno 20	35,21
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	10,64
16	Tempo di rettifica di fatturazione	giorni lavorativi	60	24,09
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	15	8,49
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	15	8,53
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	giorni lavorativi	15	7,94
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	giorni lavorativi	≤ 30	15,54
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	giorni lavorativi	≤ 30	18,65
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	giorni lavorativi	7	4,00
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	giorni lavorativi	7	3,55

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	27,79
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	15,25
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	29,13
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	6,00
31	Tempo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	5	0,38
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	giorni lavorativi	5	0,10
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo di esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	1,05
35	Tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	4,14
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	giorni solari	10	103,74
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	0,51
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	15	8,15
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	giorni lavorativi	10	10
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	giorni lavorativi	30	13,86
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	4,58
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	172,52
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	ore	3	0,48

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	3,96
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	giorni lavorativi	10	1,67
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	11,60
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	giorni lavorativi	10	4,23
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	3,86
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	3,81
51	Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio	ore	48	66,75
52	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	ore	8	2,82
53	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	giorni lavorativi	20	3,95
54	Tempo per la risposta a reclami	giorni lavorativi	20	6,00
55	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
56	Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
57	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione

* Prestazioni non differenziate per i diversi Ato gestiti dal Gruppo Cap

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

1.2 ATO VARESE

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
1	Tempo medio di attesa allo sportello (*)	minuti	≤ 15	2,72
2	Tempo massimo di attesa allo sportello (*)	minuti	≤ 30	2,72
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line" (*)	–	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	giorni lavorativi	7	4,15
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	ore	24	Nessuna prestazione
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	ore	3	0,16
7	Accessibilità al Servizio Telefonico (*)	–	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico (*)	secondi	≤ 240 Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	106,51
9	Livello del Servizio Telefonico (*)	–	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 11 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (*)	secondi	≤ 120 Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	55,20
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	1,26
12	Periodicità minima di fatturazione	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6 anno se consumi > 3000 mc	Standard rispettato al 99,9%

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
13	Tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	27,12
14	Termine per il pagamento della bolletta	giorni solari	almeno 20	32,75
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	9,40
16	Tempo di rettifica di fatturazione	giorni lavorativi	60	21,29
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	15	11,21
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	15	Nessuna prestazione
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	giorni lavorativi	15	8,00
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	giorni lavorativi	≤ 30	Nessuna prestazione
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	giorni lavorativi	≤ 30	Nessuna prestazione
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Nessuna prestazione
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Nessuna prestazione
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	Nessuna prestazione
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	Nessuna prestazione

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
31	Tempo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	giorni lavorativi	5	0,00
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo di esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	0,00
35	Tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	4,20
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	giorni solari	10	Nessuna prestazione
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	Nessuna prestazione
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	15	8,33
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	giorni lavorativi	30	9,50
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	4,06
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	Nessuna prestazione
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	ore	3	0,19
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	3,75
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	giorni lavorativi	10	1,17
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	Nessuna prestazione

	INDICATORE	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
51	Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio	ore	48	Nessuna prestazione
52	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	ore	8	Nessuna prestazione
53	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	giorni lavorativi	20	3,81
54	Tempo per la risposta a reclami	giorni lavorativi	20	2,50
55	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
56	Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
57	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione

* Prestazioni non differenziate per i diversi Ato gestiti dal Gruppo Cap

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

Allegato 2
Utenze e tariffe

2.1 Utenze per Comune al 31.12.2017

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
ATO Citta Metropolitana Milano	481	36695	6523	12971	230083	286753
ABBIATEGRASSO	27	537	115	246	4142	5067
ALBAIRATE	4	123	21	39	1002	1189
ARCONATE	5	248	40	46	2003	2342
ARESE	1	92	62	78	1008	1241
ARLUNO	3	287	60	68	2630	3048
ASSAGO		355	45	228	583	1211
BARANZATE		208	27	79	398	712
BAREGGIO	3	468	60	141	3049	3721
BASIANO		80	13	44	557	694
BASIGLIO		44	16	18	266	344
BELLINZAGO LOMBARDO	19	42	16	19	585	681
BERNATE TICINO	1	111	16	26	1004	1158
BESATE	1	33	9	2	582	627
BINASCO		137	33	73	1071	1314
BOFFALORA SOPRA TICINO	4	149	19	11	1230	1413
BOLLATE	5	353	75	134	3752	4319
BRESSO	3	234	71	137	1052	1497
BUBBIANO	2	24	15	4	505	550
BUCCINASCO		479	96	299	977	1851

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
BUSCATE		125	17	18	1333	1493
BUSSERO	3	137	34	49	1003	1226
BUSTO GAROLFO	16	136	45	26	3263	3486
CALVIGNASCO	1	30	12	12	343	398
CAMBIAGO	3	285	31	79	1434	1832
CANEGRATE		266	27	41	3012	3346
CARPIANO	1	87	27	30	809	954
CARUGATE	1	223	31	94	1847	2196
CASARILE		88	20	30	596	734
CASOREZZO	4	155	13	61	1446	1679
CASSANO D ADDA S.PIETRO	10	42	6	4	300	362
CASSANO D'ADDA	7	328	66	91	2477	2969
CASSINA DE'PECCHI	5	211	50	111	1342	1719
CASSINETTA DI LUGAGNANO	3	41	15	16	445	520
CASTANO PRIMO	4	432	51	81	2872	3440
CASTELLANZA	1	322	23	74	2436	2856
CASTELLANZA 2					22	22
CASTELLANZA 3		6		1	189	196
CASTELLANZA 4		16		1	7	24
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	6	665	104	321	3800	4896
CERRO AL LAMBRO	6	79	26	29	1365	1505
CERRO MAGGIORE	3	338	40	67	3084	3532
CESANO BOSCONE		182	65	146	956	1349

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
CESATE	1	100	26	30	2329	2486
CESATE (EX BROLLO)		12		4	19	35
CINISELLO BALSAMO	1	870	197	441	4345	5854
CISLIANO	6	55	28	18	998	1105
COLOGNO MONZESE		871	147	442	2749	4209
COLTURANO	1	50	9	11	199	270
COLTURANO 2		3	1	4	222	230
CORBETTA	3	392	74	96	3563	4128
CORMANO		363	52	168	1365	1948
CORNAREDO	6	419	82	144	2845	3496
CORSICO		97		37	64	198
CUGGIONO	6	192	35	14	1946	2193
CUSAGO	2	239	22	92	511	866
CUSANO MILANINO		289	71	139	1788	2287
DAIRAGO	7	95	25	25	1553	1705
DRESANO	1	51	19	18	654	743
GAGGIANO	1	263	47	75	943	1329
GARBAGNATE MILANESE		321	70	118	2795	3304
GESSATE	1	292	38	94	1424	1849
GORGONZOLA	7	734	66	86	3517	4410
GREZZAGO	2	69	13	30	689	803
GUDO VISCONTI		36	10	10	449	505
INVERUNO	19	191	22	15	2672	2919
INZAGO	13	224	41	109	1832	2219

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
LACCHIARELLA	1	192	33	68	1844	2138
LAINATE	4	537	89	255	4341	5226
LEGNANO	14	1024	185	397	6586	8206
LISCATE	3	90	29	70	383	575
LOCATE DI TRIULZI	1	143	34	59	920	1157
MAGENTA	6	724	121	87	4251	5189
MAGNAGO	2	359	10	58	2554	2983
MAGNAGO 2		24	1	3	198	226
MARCALLO CON CASONE	1	200	27	37	1689	1954
MASATE	3	72	14	24	553	666
MEDIGLIA	3	73	25	47	1272	1420
MEDIGLIA 2		18	5	7	397	427
MELEGNANO		308	62	85	1377	1832
MELZO	11	374	78	69	2159	2691
MESERO		147	12	3	1197	1359
MORIMONDO	10	57	12	18	321	418
MOTTA VISCONTI	1	146	26	20	2424	2617
NERVIANO	4	409	62	100	3617	4192
NOSATE	2	35	10	1	273	321
NOVATE MILANESE	3	374	59	161	1604	2201
NOVIGLIO	2	34	22	18	835	911
OPERA	1	355	62	138	580	1136
OSSONA	1	159	25	17	1035	1237
OZZERO	1	57	11	25	251	345

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
PADERNO DUGNANO	6	948	141	300	5365	6760
PANTIGLIATE	2	82	35	46	808	973
PARABIAGO	6	520	65	113	6072	6776
PAULLO	4	94	34	38	1529	1699
PERO		418	47	149	1098	1712
PESCHIERA BORROMEO		362	95	185	1285	1927
PESSANO CON BORNAGO	7	376	38	88	1461	1970
PIEVE EMANUELE		608	64	385	806	1863
PIOLTELLO		405	101	233	2056	2795
POGLIANO MILANESE		271	31	83	1703	2088
POZZO D'ADDA		141	24	59	989	1213
POZZUOLO MARTESANA	4	170	42	46	1578	1840
PREGNANA MILANESE	2	163	39	64	1223	1491
RAVELLO DI VERMEZZO		11		6	10	27
RESCALDINA	1	421	53	89	3149	3713
RHO	5	992	192	193	6006	7388
ROBECCHETTO CON INDUNO	52	179	48	27	1743	2049
ROBECCO SUL NAVIGLIO	6	172	39	15	1820	2052
RODANO	3	150	13	116	501	783
RODANO 2		12	10	7	366	395
ROSATE		156	24	68	1129	1377
ROZZANO	1	625	108	404	1171	2309

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	4	642	32	44	3187	3909
SAN DONATO MILANESE	2	270	75	132	994	1473
SAN GIORGIO SU LEGNANO	1	166	33	22	1594	1816
SAN GIULIANO MILANESE	2	1083	106	361	3236	4788
SAN VITTORE OLONA	2	177	22	24	1258	1483
SAN ZENONE AL LAMBRO	4	74	15	40	814	947
SANTO STEFANO TICINO		165	36	13	1350	1564
SEDRIANO	3	196	33	38	2022	2292
SEGRATE	2	649	190	374	2734	3949
SENAGO	1	425	67	133	2478	3104
SESTO SAN GIOVANNI		553	231	297	2880	3961
SETTALA	2	219	37	82	1130	1470
SETTIMO MILANESE	6	646	69	281	1209	2211
SOLARO	2	131	33	52	1330	1548
SOLARO (EX BROLLO)		191	14	63	527	795
TREZZANO ROSA		105	26	60	1047	1238
TREZZANO SUL NAVIGLIO		821	66	302	1630	2819
TREZZO SULL'ADDA	7	348	96	108	2026	2585
TRIBIANO	4	104	18	63	374	563
TRUCCAZZANO	7	193	44	62	1043	1349
TURBIGO	1	278	51	54	1821	2205
VANZAGHELLO	1	84	19	26	1468	1598

Comune	Agrozoo-tecnico	Altri usi	Pubblica	Uso antincendio e uso cantiere	Domestica	Totale
VANZAGHELLO 2		40	1	23	53	117
VANZAGO		22	4	4	129	159
VANZAGO 2	2	66	33	34	1169	1304
VAPRIO D'ADDA	9	172	37	50	1670	1938
VERMEZZO	1	59	20	15	699	794
VERNATE	2	108	20	27	939	1096
VIGNATE	4	284	38	98	982	1406
VILLA CORTESE	6	106	24	26	1412	1574
VIMODRONE		217	60	142	1179	1598
VITTUONE	1	203	31	45	1387	1667
VIZZOLO PREDABISSI	1	82	20	24	425	552
ZELO SURRIGONE		28	16	11	281	336
ZIBIDO SAN GIACOMO	2	175	42	66	829	1114
ATO Varese	2	210	23	40	1916	2191
GORLA MINORE	2	210	23	40	1916	2191
Totale complessivo	**483**	**36905**	**6546**	**13011**	**231999**	**288944**

Esc
USCITA
RETE
Esc
ENTRATA
POZZI

2.1.1 Tariffe ATO Città Metropolitana di Milano dicembre 2017

AVVISO PUBBLICO

La società CAP Holding S.p.A., Gestore del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano, rende noto che l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico, con deliberazione n. 503/2016/R/IDR DEL 15/09/2016 ha approvato:

- il valore del moltiplicatore theta per l'anno 2018, predisposto dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, pari a 1,096 da applicarsi alle tariffe in vigore al 31/12/2015; rimangono invariate le tariffe per i servizi di acquedotto dei Comuni di Corsico (per la parte non gestita da CAP Holding S.p.A.) e Arluno, nonché per il servizio di fognatura per il Comune di Robecchetto con Induno;
- il processo di convergenza tariffaria, avviato dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, secondo quanto previsto dall'art. 37 dell'Allegato A della deliberazione AEEGSI n. 664/2015/R/IDR, con l'obiettivo di pervenire ad un unico ambito tariffario, coincidente con il perimetro di attività del Gestore Cap Holding S.p.A. sull'ATO Città Metropolitana di Milano.

In applicazione, pertanto, alla suddetta deliberazione, le quote di tariffa per singolo Comune e servizio che saranno applicate dalla società Cap Holding, per le attività commerciali a favore degli utenti, sono indicate nelle tabelle sottostanti.

TARIFFE USI CIVILI

Le quote di tariffa, per singolo Comune/servizio sono quelle indicate nella tabella sottostante

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
ABBIATEGRASSO	0,299689	0,514557	0,568456	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
ALBAIRATE	0,299689	0,514557	0,562292	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
ARCONATE	0,299689	0,613374	0,530606	0,574711	0,273876	0,184672	0,544709
ARESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
ARLUNO	0,205260	0,384567	0,296500	0,437741	0,160985	0,184672	0,544709
ASSAGO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
BARANZATE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
BAREGGIO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
BASIANO	0,334191	0,527810	0,587392	0,524427	0,273889	0,179424	0,544709
BASIGLIO	0,303032	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
BELLINZAGO LOMBARDO	0,330365	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
BERNATE TICINO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,255063	0,184672	0,544709
BESATE	0,299689	0,514557	0,595749	0,524427	0,281673	0,184672	0,544709
BINASCO	0,304834	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
BOFFALORA SOPRA TICINO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273541	0,184672	0,544709
BOLLATE	0,300478	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
BRESSO	0,300580	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
BUBBIANO	0,371391	0,596165	0,655747	0,558226	0,311671	0,184672	0,544709
BUCCINASCO	0,303681	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
BUSCATE	0,299689	0,514557	0,507162	0,728150	0,273889	0,184672	0,544709
BUSSERO	0,340964	0,540255	0,599837	0,524427	0,283717	0,184672	0,544709
BUSTO GAROLFO	0,355984	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CALVIGNASCO	0,306515	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,189204	0,544709
CAMBIAGO	0,377387	0,605987	0,665569	0,567756	0,316582	0,184672	0,544709
CANEGRATE	0,299689	0,514557	0,632424	0,534179	0,273889	0,184672	0,544709
CARPIANO	0,334588	0,528539	0,588121	0,524427	0,277859	0,184672	0,544709
CARUGATE	0,301220	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CASARILE	0,310134	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
CASOREZZO	0,151957	0,411061	0,151957	0,411061	0,075979	0,115086	0,544709
CASSANO D'ADDA	0,304029	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CASSANO D'ADDA S.PIETRO	0,316520	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CASSINA DE'PECCHI	0,302418	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CASSINETTA DI LUGAGNANO	0,303776	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CASTANO PRIMO	0,163421	0,303719	0,163421	0,303719	0,120521	0,184672	0,544709
CASTELLANZA	0,244233	0,510536	0,417229	0,524427	0,320905	0,180572	0,544709
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
CERRO AL LAMBRO	0,341162	0,540619	0,600201	0,524427	0,283899	0,184672	0,544709
CERRO MAGGIORE	0,299689	0,480371	0,507162	0,524427	0,268208	0,185321	0,545269
CESANO BOSCONE	0,309586	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
CESATE	0,299993	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CESATE (EX BROLLO)	0,299689	0,514557	0,522562	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
CINISELLO BALSAMO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CISLIANO	0,342808	0,543644	0,603226	0,524427	0,285411	0,184672	0,544709
COLOGNO MONZESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
COLTURANO	0,353234	0,562801	0,622383	0,524829	0,294989	0,184672	0,539992
COLTURANO 2	0,393395	0,636599	0,696181	0,598702	0,273889	0,184672	0,544709
CORBETTA	0,300882	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CORMANO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
CORNAREDO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CORSICO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
CUGGIONO	0,189481	0,490172	0,189481	0,524427	0,094741	0,184672	0,544709
CUSAGO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
CUSANO MILANINO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
DAIRAGO	0,278755	0,453569	0,278755	0,524427	0,139378	0,184672	0,544709
DRESANO	0,314073	0,514557	0,550425	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
GAGGIANO	0,221469	0,335043	0,335043	0,335043	0,273876	0,193596	0,544709
GARBAGNATE MILANESE	0,303972	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
GESSATE	0,245738	0,514557	0,507162	0,570814	0,273876	0,184672	0,544709
GORGONZOLA	0,299689	0,511758	0,578928	0,524427	0,273876	0,187164	0,544709
GREZZAGO	0,379282	0,609464	0,669046	0,571234	0,318321	0,184672	0,544709
GUDO VISCONTI	0,322303	0,514557	0,565549	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
INVERUNO	0,223096	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
INZAGO	0,306438	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
LACCHIARELLA	0,304841	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
LAINATE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
LEGNANO	0,299689	0,610068	0,545869	0,571405	0,273876	0,184672	0,544709
LISCATE	0,323040	0,514557	0,530950	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
LOCATE DI TRIULZI	0,314864	0,514557	0,511988	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
MAGENTA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,270331	0,184672	0,544709
MAGNAGO	0,385488	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
MARCALLO CON CASONE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,272456	0,184672	0,544709
MASATE	0,304539	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
MEDIGLIA	0,313493	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,207042	0,544709
MEDIGLIA 2	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,192926	0,544709
MELEGNANO	0,299689	0,586381	0,507162	0,689157	0,273889	0,184672	0,544709
MELZO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273009	0,184672	0,544709
MESERO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,272845	0,184672	0,544709
MORIMONDO	0,299689	0,514557	0,571127	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
MOTTA VISCONTI	0,299689	0,514557	0,590698	0,524427	0,279147	0,184672	0,544709
NERVIANO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
NOSATE	0,362652	0,516251	0,532136	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
NOVATE MILANESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
NOVIGLIO	0,350691	0,558129	0,617711	0,524427	0,292653	0,184672	0,544709
OPERA	0,304120	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
OSSONA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,266449	0,184672	0,544709
OZZERO	0,299689	0,514557	0,560999	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PADERNO DUGNANO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PANTIGLIATE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PARABIAGO	0,309354	0,514557	0,548189	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PAULLO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PERO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
PESCHIERA BORROMEO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PESSANO CON BORNAGO	0,272646	0,456872	0,507162	0,524427	0,273876	0,191179	0,544709
PIEVE EMANUELE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
PIOLTELLO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,187462	0,544709
POGLIANO MILANESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
POZZO D'ADDA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
POZZUOLO MARTESANA	0,306168	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
PREGNANA MILANESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
RESCALDINA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
RHO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
ROBECCHETTO CON INDUNO	0,233021	0,531246	0,507162	0,524427	0,273876	0,108050	0,544709

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
ROBECCO SUL NAVIGLIO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273235	0,184672	0,544709
RODANO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
RODANO 2	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,185177	0,544709
ROSATE	0,325579	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
ROZZANO	0,303108	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	0,331610	0,523066	0,582648	0,524427	0,275122	0,184672	0,544709
SAN DONATO MILANESE	0,307818	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SAN GIORGIO SU LEGNANO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SAN GIULIANO MILANESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SAN VITTORE OLONA	0,184348	0,328728	0,447704	0,447704	0,223851	0,184672	0,544709
SAN ZENONE AL LAMBRO	0,343025	0,544043	0,603625	0,524427	0,285611	0,184672	0,544709
SANTO STEFANO TICINO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,272357	0,184672	0,544709
SEDRIANO	0,306204	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SEGRATE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SENAGO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SESTO SAN GIOVANNI	0,304444	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
SETTALA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SETTIMO MILANESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
SOLARO	0,372506	0,597034	0,656615	0,558797	0,312106	0,184672	0,544709
SOLARO (EX BROLLO)	0,299689	0,514557	0,544151	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709

COMUNE	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USI DIVERSI	TARIFFA ECCEDENZA USI DIVERSI	TARIFFA USO AGROZOOTECNICO	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
TREZZANO ROSA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
TREZZANO SUL NAVIGLIO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
TREZZO SULL'ADDA	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
TRIBIANO	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
TRUCCAZZANO	0,301942	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
TURBIGO	0,299689	0,502896	0,502896	0,502896	0,251448	0,196609	0,544709
VANZAGHELLO	0,301058	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
VANZAGO 2	0,302675	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
VANZAGO	0,300069	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
VAPRIO D'ADDA	0,346005	0,549517	0,609099	0,524427	0,288348	0,184672	0,544709
VERMEZZO	0,305428	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
VERNATE	0,316139	0,514557	0,554222	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
VIGNATE	0,302861	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709
VILLA CORTESE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524610	0,273876	0,184672	0,544709
VIMODRONE	0,299689	0,514557	0,507162	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
VITTUONE	0,274208	0,390748	0,390748	0,390748	0,195374	0,184672	0,544709
VIZZOLO PREDABISSI	0,334794	0,528919	0,588501	0,524427	0,278048	0,184672	0,544709
ZELO SURRIGONE	0,329265	0,518758	0,578340	0,524427	0,273889	0,184672	0,544709
ZIBIDO SAN GIACOMO	0,304242	0,514557	0,507162	0,524427	0,273876	0,184672	0,544709

La tariffa agevolata si applica fino al limite dell'impegnato, oltre tale limite si applica la tariffa base.
La tariffa base si applica alle utenze "altri usi" fino al limite dell'impegnato, oltre tale limite si applica la tariffa di eccedenza.
La tariffa per l'uso agrozootecnico, prevista solo per allevamento animali, è pari al 50% della tariffa base.
La tariffa per fini irrigui, prevista esclusivamente per aziende frutticole, orticole, floricole, floro vivaistiche e cerealicolo, è pari al 100% della tariffa base.
Le tariffe di fognatura e depurazione devono essere applicate sul 100% dell'acqua fornita (art. 155 comma 4, D.Lgs 3 aprile 2006, n.152)

QUOTA FISSA

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
ABBIATEGRASSO	3,744240	4,641423	5,077787	5,077316	5,076936
ALBAIRATE	3,775353	4,641423	5,076460	5,074404	5,083568
ARCONATE	3,740159	4,641423	5,572632	5,576491	24,811531
ARESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
ASSAGO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BARANZATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BAREGGIO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BASIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BASIGLIO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BELLINZAGO LOMBARDO	3,949723	4,641423	5,281316	5,281316	23,463877
BERNATE TICINO	10,338032	4,641423	9,557751	14,028211	17,392169
BESATE	3,760152	4,641423	5,077137	5,078745	22,561418
BINASCO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BOFFALORA SOPRA TICINO	9,166709	4,641423	9,557751	14,028211	17,392169
BOLLATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BRESSO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
BUBBIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BUCCINASCO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BUSCATE	4,618134	4,641423	6,266303	10,166791	10,156762
BUSSERO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
BUSTO GAROLFO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CALVIGNASCO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CAMBIAGO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CANEGRATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CARPIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CARUGATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASARILE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASOREZZO	3,777160	4,641423	6,266303	16,530047	32,443917
CASSANO D'ADDA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASSANO D'ADDA S.PIETRO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASSINA DE'PECCHI	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASSINETTA DI LUGAGNANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASTANO PRIMO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CASTELLANZA	4,819441	4,641423	6,266303	6,429412	6,429412
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CERRO AL LAMBRO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CERRO MAGGIORE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CESANO BOSCONE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
CESATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CESATE (EX BROLLO)	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CINISELLO BALSAMO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CISLIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
COLOGNO MONZESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
COLTURANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
COLTURANO 2	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CORBETTA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CORMANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CORNAREDO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CORSICO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CUGGIONO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CUSAGO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
CUSANO MILANINO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
DAIRAGO	4,163361	4,641423	5,581153	5,585172	24,816271
DRESANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
GAGGIANO	11,405405	4,641423	7,905475	14,028211	15,207296
GARBAGNATE MILANESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
GESSATE	3,818281	4,641423	5,107684	5,107684	12,751298
GORGONZOLA	3,818281	4,641423	5,107684	5,107684	12,668276
GREZZAGO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
GUDO VISCONTI	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
INVERUNO	3,740159	4,317104	4,316536	4,318789	4,311869
INZAGO	4,334923	4,641423	5,803017	5,802213	5,802213
LACCHIARELLA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
LAINATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
LEGNANO	1,126117	4,641423	5,226499	5,227891	5,227056
LISCATE	4,524291	4,641423	6,034627	6,033722	6,033722
LOCATE DI TRIULZI	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
MAGENTA	4,609894	4,641423	9,557751	14,028211	17,392169
MAGNAGO	3,730855	4,641423	5,583704	5,583002	24,810912
MARCALLO CON CASONE	8,418758	4,641423	9,557751	14,028211	17,393375
MASATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
MEDIGLIA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
MEDIGLIA 2	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
MELEGNANO	0,750458	4,641423	6,266303	16,517601	22,552380
MELZO	3,770715	4,641423	5,078526	5,073922	5,078745
MESERO	9,638521	4,641423	9,557751	14,028211	17,395786
MORIMONDO	3,740159	4,641423	5,077367	5,075127	22,561418
MOTTA VISCONTI	3,775273	4,641423	5,077429	5,076333	5,071510
NERVIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
NOSATE	3,766406	4,641423	6,266303	6,598027	6,589154
NOVATE MILANESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
NOVIGLIO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
OPERA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
OSSONA	7,271175	4,641423	9,557751	14,028211	17,392169
OZZERO	3,761289	4,641423	5,077222	5,080971	5,078745
PADERNO DUGNANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PANTIGLIATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PARABIAGO	2,628130	4,641423	5,582870	5,583068	5,579385
PAULLO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PERO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PESCHIERA BORROMEO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PESSANO CON BORNAGO	4,914281	4,641423	6,266303	6,554619	12,621436
PIEVE EMANUELE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PIOLTELLO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
POGLIANO MILANESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
POZZO D'ADDA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
POZZUOLO MARTESANA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
PREGNANA MILANESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
RESCALDINA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
RHO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
ROBECCHETTO CON INDUNO	10,688372	7,150855	26,720015	29,772950	28,602915
ROBECCO SUL NAVIGLIO	7,819775	4,641423	9,558360	14,028211	17,392169
RODANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
RODANO 2	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
ROSATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
ROZZANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SAN DONATO MILANESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SAN GIORGIO SU LEGNANO	0,227212	0,465184	0,464078	0,463019	0,463019
SAN GIULIANO MILANESE	1,271226	4,641423	6,266303	6,325379	6,325740
SAN VITTORE OLONA	2,304068	4,641423	6,266303	6,587292	6,589154
SAN ZENONE AL LAMBRO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SANTO STEFANO TICINO	8,220779	4,641423	9,557751	14,028211	17,392169
SEDRIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SEGRATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SENAGO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SESTO SAN GIOVANNI	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SETTALA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SETTIMO MILANESE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SOLARO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
SOLARO (EX BROLLO)	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
TREZZANO ROSA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

COMUNE	QUOTA FISSA USO DOMESTICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO	QUOTA FISSA ALTRI USI E USO AGRO-ZOOTECNICO
	EURO/ ANNO PER APPARTAMENTO	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 15 -25	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 30-40	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 50-80	EURO/ ANNO PER DIAMETRO 100-150
TREZZANO SUL NAVIGLIO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
TREZZO SULL'ADDA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
TRIBIANO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
TRUCCAZZANO	4,643673	4,641423	6,203317	6,200602	25,258414
TURBIGO	3,002831	4,641423	5,568684	5,568636	5,567086
VANZAGHELLO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VANZAGO 2	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VANZAGO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VAPRIO D'ADDA	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VERMEZZO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VERNATE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VIGNATE	3,842467	4,641423	5,223438	5,223438	5,218615
VILLA CORTESE	2,832543	4,641423	5,396645	5,395262	23,962932
VIMODRONE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
VITTUONE	1,807748	4,641423	5,077487	8,460532	22,561418
VIZZOLO PREDABISSI	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
ZELO SURRIGONE	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513
ZIBIDO SAN GIACOMO	3,794524	4,641423	6,266303	16,528971	32,449513

Per il Comune di Arluno la quota fissa assume i seguenti valori:

	FASCE DI CONSUMO		€/ANNO	€/ANNO
	DA METRI CUBI	A METRI CUBI	RESIDENTI	NON RESIDENTI
1° scaglione	0	1.200	8,810030	26,430089
2° scaglione	1.201	6.000	14,683390	44,050170
3° scaglione	6.001	18.000	39,155700	117,467099
4° scaglione	18.001		78,311389	234,934167

ANTINCENDIO

Per i Comuni di:
Arese, Assago, Baranzate, Bareggio, Basiano, Basiglio, Binasco, Bollate, Bresso, Bubbiano, Buccinasco, Bussero, Busto Garolfo, Calvignasco, Cambiago, Canegrate, Carpiano, Carugate, Casarile, Cassano D'Adda, Cassano D'Adda S. Pietro, Cassina de Pecchi, Cassinetta di Lugagnano, Castano Primo, Cernusco sul Naviglio, Cerro al Lambro, Cerro Maggiore, Cesano Boscone, Cesate, Cinisello Balsamo, Cisliano, Cologno Monzese, Colturano, Corbetta, Cormano, Cornaredo, Corsico, Cuggiono, Cusago, Cusano Milanino, Dresano, Garbagnate, Grezzago, Gudo Visconti, Lacchiarella, Lainate, Locate Triulzi, Masate, Mediglia, Nerviano, Novate Milanese, Noviglio, Opera, Paderno Dugnano, Pantigliate, Paullo, Pero, Peschiera Borromeo, Pieve Emanuele, Pioltello, Pogliano Milanese, Pozzo D'Adda, Pozzuolo Martesana, Pregnana Milanese, Rescaldina, Rho, Rodano, Rosate, Rozzano, San Colombano al Lambro, San Donato Milanese, San Zenone al Lambro, Sedriano, Segrate, Senago, Sesto San Giovanni, Settala, Settimo Milanese, Solaro, Trezzano Rosa, Trezzano sul Naviglio, Trezzo D'Adda, Tribiano, Vanzaghello, Vanzago, Vaprio D'Adda, Vermezzo, Vernate, Vimodrone, Vizzolo Predabissi, Zelo Surrigone, Zibido San Giacomo

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio senza contatore				
dn presa	€/anno		+	singola derivazione €/anno
<100	150,420523			42,947748
>100	257,851937			
Antincendio con contatore				
dn contatore	€/anno			
50/80	427,188771			
100/150	854,432692			

Per i Comuni di:
Bernate Ticino, Boffalora sopra Ticino, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino.

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio con e senza contatore	
dn presa	€/anno
45	7,120597
60-70	14,241194
80	21,361791
100	35,602987
150	53,404481

Per i Comuni di:
Bellinzago Lombardo, Inzago, Liscate, Melzo, Truccazzano, Vignate

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio senza contatore				
dn presa	€/anno		+	singola derivazione €/anno
da 60 a 100	99,688363			28,482390
da 125 a 200 e oltre	170,894337			
Antincendio con contatore				
dn contatore	€/anno			
50/80	410,146402			
100/150	820,292818			

Per il Comune di Turbigo il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio con e senza contatore				
dn presa	€/anno		+	singola derivazione €/anno
da 60 a 100	99,688363			37,461405
da 125 a 200 e oltre	170,894337			

Per il Comune di Gaggiano il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio con e senza contatore				
dn presa	€/anno		+	singola derivazione €/anno
da 60 a 100	113,925278			34,192750
da 125 a 200 e oltre	142,410045			

Per il Comune di Vittuone il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio con e senza contatore	
dn presa	**€/anno**
fino a 120	99,688363
>120	170,894337

Per i Comuni di Arconate, Legnano e Magnago il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio con e senza contatore	
	€/anno
idranti - splingher	0,391633

Per il Comune di Melegnano il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio con e senza contatore	
dn presa	**€/anno**
da 2 a 3 pollici	4,922101

Per i Comuni di Gessate e Gorgonzola il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio senza contatore				
dn presa	**€/anno**		**+**	**singola derivazione €/anno**
	3,865185			3,865185
Antincendio con contatore				
dn contatore	**€/anno**			
<100	3,865185			
>100	3,865185			

Per il Comune di Pessano con Bornago il canone antincendio assume i seguenti valori:

Antincendio senza contatore				
dn presa	**€/anno**		**+**	**singola derivazione €/anno**
	4,965035			4,965035
Antincendio senza contatore				
dn presa	**€/anno**		**+**	**singola derivazione €/anno**
<100	4,965035			
>100	4,965035			

Per i Comuni di Abbiategrasso, Albairate, Besate, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero il canone antincendio assume il valore di € 24,353810.
Per il Comune di Robecchetto con Induno il canone antincendio assume il valore di € 79,966914.

Per il Comune di San Giuliano Milanese il canone antincendio assume il valore di € 42,723576.
Per il Comune di Castellanza il canone antincendio assume il valore di € 81,994025.

SCARICHI INDUSTRIALI

I coefficienti ed i parametri applicati sono definiti in funzione della delibera della G.R. n. 3/29353 del 21.06.1983 – Regione Lombardia e successive modificazioni ed integrazioni.

Ai coefficienti di

fognatura f'2, f''2 depurazione "da2, da3, daN", db, df, dv

è applicato il moltiplicatore theta pari a 1,096 sui valori applicati al 31/12/2015

CAP HOLDING S.p.A.

IL PRESIDENTE
Dott. Alessandro Russo

Allegato 3
Etichette dell'acqua, media anno 2017

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
limiti DL 31/01	6,5-9,5	2500	1500	50				200		250	1,5	50	250	0,5	0,5	10	50	50	0,5	30	10	0	0	0
ABBIATEGRASSO	7,65	401	292	22	277	66	13	5	<1	6	<0,3	17	23	<0,10	<0,03	1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
ALBAIRATE	7,66	410	297	23	288	69	14	4	<1	6	<0,3	16	14	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ARCONATE	7,71	428	308	23	279	66	14	8	1	13	<0,3	19	16	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ARESE	7,74	379	278	19	212	58	11	8	<1	16	<0,3	33	25	<0,10	<0,03	2	6	<5	<0,02	4	2	0	0	0
ARLUNO	7,63	561	405	30	334	88	18	10	2	18	<0,3	34	34	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
ASSAGO	7,80	275	209	14	257	41	9	6	<1	<5	<0,3	6	15	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
BARANZATE	7,50	407	291	20	223	61	12	8	<1	17	<0,3	38	33	<0,10	<0,03	<1	8	<5	<0,02	4	<1	0	0	0
BAREGGIO	7,60	528	381	28	277	81	19	8	2	18	<0,3	33	42	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
BASIANO	7,70	394	285	22	282	57	17	6	<1	10	<0,3	25	17	<0,10	<0,03	1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
BASIGLIO	7,76	304	234	16	283	46	10	6	<1	<5	<0,3	5	12	<0,10	<0,03	2	<5	<5	0,03	4	<1	0	0	0
BELLINZAGO LOMBARDO	7,50	510	368	28	408	81	20	6	<1	11	<0,3	27	19	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
BERNATE TICINO	7,70	445	321	24	321	71	15	6	2	20	<0,3	19	26	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
BESATE	7,50	352	257	19	260	56	12	5	1	<5	<0,3	12	42	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0
BINASCO	7,65	383	276	22	323	64	12	5	1	<5	<0,3	<5	30	<0,10	0,07	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
BOFFALORA SOPRA TICINO	7,80	452	327	24	341	70	15	9	1	13	<0,3	23	21	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BOLLATE	7,80	302	226	15	234	46	9	6	<1	9	<0,3	27	14	<0,10	<0,03	1	7	<5	<0,02	2	1	0	0	0
BRESSO	7,40	625	452	33	321	106	15	12	4	28	<0,3	43	43	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
BUBBIANO	7,60	376	271	21	266	62	13	5	<1	5	<0,3	6	13	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,09	<1	<1	0	0	0
BUCCINASCO	7,82	386	283	20	282	58	13	8	<1	11	<0,3	14	25	<0,10	<0,03	1	<5	<5	0,06	3	2	0	0	0
BUSCATE	7,76	372	270	20	332	58	11	7	1	12	<0,3	12	12	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0
BUSSERO	7,46	649	469	34	432	100	21	16	2	28	<0,3	27	37	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,03	2	<1	0	0	0
BUSTO GAROLFO	7,79	430	311	23	255	66	14	6	1	15	<0,3	26	20	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	5	3	0	0	0
CALVIGNASCO	7,70	382	275	22	283	65	13	5	<1	<5	<0,3	<5	14	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
CAMBIAGO	7,61	502	362	27	373	78	19	6	<1	12	<0,3	25	24	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
CANEGRATE	7,80	350	257	19	299	56	12	5	1	6	<0,3	19	9	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CARPIANO	7,60	475	348	25	262	80	12	7	1	14	<0,3	9	46	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CARUGATE	7,40	629	454	32	417	97	19	19	1	25	<0,3	30	34	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASARILE	7,65	383	276	22	323	64	12	5	1	<5	<0,3	<5	30	<0,10	0,07	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASOREZZO	7,80	368	269	21	254	60	13	5	1	6	<0,3	18	11	<0,10	<0,03	2	7	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASSANO D'ADDA	7,60	434	315	24	338	66	17	6	1	9	<0,3	22	28	<0,10	<0,03	2	<5	<5	0,05	1	1	0	0	0
CASSINA DE' PECCHI	7,42	325	235	17	161	51	11	6	<1	13	<0,3	14	19	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASSINETTA DI LUGAGNANO	7,60	453	327	25	281	74	14	4	<1	9	<0,3	26	29	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
CASTANO PRIMO	7,70	383	279	20	272	61	12	6	1	10	<0,3	24	15	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
CASTELLANZA	7,85	263	201	13	231	38	8	9	<1	<5	<0,3	10	13	<0,10	<0,03	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	7,40	621	449	33	346	99	20	12	2	25	<0,3	27	35	<0,10	<0,03	<1	6	<5	<0,02	2	1	0	0	0
CERRO AL LAMBRO	7,76	351	258	19	289	58	10	7	2	<5	<0,3	<5	12	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CERRO MAGGIORE	7,73	362	269	19	278	57	12	7	1	8	<0,3	19	11	<0,10	<0,03	2	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
CESANO BOSCONE	7,64	464	335	24	288	69	17	10	1	15	<0,3	22	28	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,07	3	2	0	0	0
CESATE	7,83	290	219	15	256	44	8	7	<1	10	<0,3	28	12	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CINISELLO BALSAMO	7,47	535	387	29	332	89	15	9	1	19	<0,3	35	30	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
CISLIANO	7,64	507	367	28	294	82	17	5	1	14	<0,3	31	36	<0,10	<0,03	<1	6	<5	<0,02	2	2	0	0	0
COLOGNO MONZESE	7,41	645	465	32	337	99	20	18	2	35	<0,3	28	35	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
COLTURANO	7,50	603	436	29	333	88	18	24	2	18	<0,3	16	46	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CORBETTA	7,60	543	393	30	315	89	18	4	<1	15	<0,3	32	37	<0,10	<0,03	<1	8	<5	<0,02	5	3	0	0	0
CORMANO	7,52	553	400	27	268	85	13	18	2	27	<0,3	34	44	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CORNAREDO	7,78	348	259	18	284	54	10	8	<1	9	<0,3	17	11	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CORSICO	7,70	565	409	31	211	90	20	6	1	30	<0,3	23	41	<0,10	0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CUGGIONO	7,61	610	441	30	308	90	18	20	2	38	<0,3	33	43	<0,10	<0,03	<1	10	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
CUSAGO	7,70	464	334	26	270	75	17	5	1	15	<0,3	22	33	<0,10	<0,03	<1	7	<5	<0,02	2	2	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
CUSANO MILANINO	7,44	603	436	31	335	101	16	12	2	27	<0,3	39	45	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,04	2	2	0	0	0
DAIRAGO	7,70	465	335	24	298	73	16	8	1	22	<0,3	23	26	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	4	3	0	0	0
DRESANO	7,60	587	424	30	317	90	18	17	2	20	<0,3	17	39	<0,10	0,04	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
GAGGIANO	7,73	443	320	23	284	70	15	5	1	13	<0,3	19	33	<0,10	<0,03	<1	7	<5	<0,02	4	3	0	0	0
GARBAGNATE MILANESE	7,87	228	175	11	186	32	7	6	<1	5	<0,3	15	6	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
GESSATE	7,58	498	359	27	297	80	19	6	1	10	<0,3	25	15	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
GORGONZOLA	7,37	631	456	34	390	103	20	10	1	19	<0,3	32	32	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
GORLA MINORE	7,71	369	269	20	275	57	13	5	<1	6	<0,3	24	10	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
GREZZAGO	7,80	400	288	21	229	56	18	5	<1	10	<0,3	31	18	<0,10	<0,03	1	<5	<5	0,07	<1	<1	0	0	0
GUDO VISCONTI	7,70	449	324	25	293	76	15	4	<1	11	<0,3	14	33	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,11	<1	<1	0	0	0
INVERUNO	7,76	427	307	23	294	70	15	5	1	10	<0,3	23	13	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	2	0	0	0
INZAGO	7,46	548	396	31	361	89	20	5	<1	10	<0,3	33	28	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,07	<1	<1	0	0	0
LACCHIARELLA	7,73	359	264	19	296	56	12	6	1	<5	<0,3	<5	17	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
LAINATE	7,77	368	273	19	233	60	10	6	<1	13	<0,3	30	19	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
LEGNANO	7,73	452	327	24	280	70	16	7	1	12	<0,3	30	18	<0,10	<0,03	<1	6	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
LISCATE	7,60	524	378	28	341	80	20	5	1	13	<0,3	23	30	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
LOCATE DI TRIULZI	7,65	590	426	31	322	97	16	15	1	21	<0,3	19	79	<0,10	0,03	1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
MAGENTA	7,72	450	328	25	305	71	16	5	<1	10	<0,3	28	23	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,05	2	2	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
MAGNAGO	7,70	476	344	26	328	77	15	8	<1	11	<0,3	32	24	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
MARCALLO CON CASONE	7,80	435	314	24	283	69	15	6	1	10	<0,3	27	24	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
MASATE	7,68	343	258	18	398	45	16	8	<1	7	<0,3	<5	<5	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
MEDIGLIA	7,60	477	344	26	276	73	19	8	1	13	<0,3	8	31	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
MELEGNANO	7,77	252	194	13	232	35	10	6	2	<5	<0,3	<5	<5	<0,10	<0,03	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
MELZO	7,60	474	342	26	320	77	16	5	1	9	<0,3	21	28	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0
MESERO	7,87	380	274	21	313	62	13	4	1	7	<0,3	20	13	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
MORIMONDO	7,61	364	262	21	290	62	13	4	1	<5	<0,3	9	15	<0,10	<0,03	2	<5	8	0,05	<1	<1	0	0	0
MOTTA VISCONTI	7,50	381	276	20	257	62	12	6	1	6	<0,3	9	36	<0,10	0,03	<1	<5	11	<0,02	1	1	0	0	0
NERVIANO	7,68	413	300	22	285	64	13	8	1	11	<0,3	24	15	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
NOSATE	7,70	681	492	31	334	93	18	27	2	71	<0,3	14	46	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
NOVATE MILANESE	7,58	497	359	25	220	78	14	14	1	18	<0,3	33	43	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0
NOVIGLIO	7,60	365	269	20	225	60	12	5	1	<5	<0,3	<5	22	<0,10	<0,03	<1	<5	10	<0,02	<1	<1	0	0	0
OPERA	7,56	569	415	30	351	93	14	17	2	18	<0,3	22	62	<0,10	<0,03	1	<5	<5	0,05	3	2	0	0	0
OSSONA	7,80	402	289	22	268	64	14	4	1	8	<0,3	24	14	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	3	0	0	0
OZZERO	7,62	288	222	15	185	45	9	4	<1	7	<0,3	16	31	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,09	<1	<1	0	0	0
PADERNO DUGNANO	7,47	617	445	30	317	97	14	22	2	28	<0,3	34	56	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
PANTIGLIATE	7,62	459	333	25	274	70	17	9	<1	10	<0,3	12	22	<0,10	<0,03	2	<5	5	<0,02	4	<1	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
PARABIAGO	7,80	398	286	20	306	60	13	8	1	10	<0,3	24	16	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
PAULLO	7,70	399	287	22	319	62	16	5	1	<5	<0,3	6	10	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
PERO	7,57	396	288	19	192	59	11	9	<1	27	<0,3	28	28	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	6	1	0	0	0
PESCHIERA BORROMEO	7,70	410	296	23	319	64	16	6	<1	8	<0,3	11	29	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	1	0	0	0
PESSANO CON BORNAGO	7,42	668	482	35	441	107	20	15	2	28	<0,3	29	35	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
PIEVE EMANUELE	7,77	249	187	13	227	38	7	6	<1	<5	<0,3	<5	13	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
PIOLTELLO	7,70	453	327	24	305	74	15	6	1	9	<0,3	17	34	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,02	3	<1	0	0	0
POGLIANO MILANESE	7,60	504	365	27	337	80	17	8	1	15	<0,3	31	20	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
POZZO D'ADDA	7,60	457	331	24	467	67	19	8	<1	13	<0,3	31	16	<0,10	<0,03	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
POZZUOLO MARTESANA	7,69	453	327	25	345	69	18	7	1	8	<0,3	15	17	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
PREGNANA MILANESE	7,70	406	293	21	247	63	13	8	1	15	<0,3	21	16	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
RESCALDINA	7,56	454	331	24	344	70	15	8	1	9	<0,3	23	14	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
RHO	7,69	406	298	20	234	62	11	9	<1	19	<0,3	33	26	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	6	<1	0	0	0
ROBECCHETTO CON INDUNO	7,70	443	320	23	309	68	14	10	1	13	<0,3	22	23	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
ROBECCO SUL NAVIGLIO	7,70	482	348	26	322	79	16	5	<1	11	<0,3	29	28	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
RODANO	7,64	448	324	25	291	68	19	5	<1	9	<0,3	16	25	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	5	2	0	0	0
ROSATE	7,70	403	291	23	262	67	14	4	<1	8	<0,3	11	18	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
ROZZANO	7,78	361	268	19	256	55	12	7	<1	12	<0,3	<5	25	<0,10	0,03	1	<5	<5	<0,02	3	1	0	0	0
SAN COLOMBA-NO AL LAMBRO	7,70	387	279	19	351	55	14	12	1	6	<0,3	<5	8	<0,10	<0,03	6	<5	9	<0,02	<1	<1	0	0	0
SAN DONATO MILANESE	7,81	327	245	17	272	47	14	6	1	5	<0,3	7	12	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SAN GIORGIO SU LEGNANO	7,70	550	398	30	348	86	20	5	1	22	<0,3	27	47	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,02	2	1	0	0	0
SAN GIULIANO MILANESE	7,75	303	230	16	248	44	11	9	1	7	<0,3	5	10	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SAN VITTORE OLONA	7,57	567	409	31	331	89	20	9	2	17	<0,3	33	21	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,02	1	1	0	0	0
SAN ZENONE AL LAMBRO	7,60	522	377	29	345	89	17	7	2	14	<0,3	9	42	<0,10	0,10	2	<5	5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SANTO STEFANO TICINO	7,70	478	345	26	328	78	17	5	1	11	<0,3	30	24	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	4	0	0	0
SEDRIANO	7,64	491	354	25	281	74	15	14	2	16	<0,3	31	31	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SEGRATE	7,67	513	371	27	339	81	17	9	<1	18	<0,3	22	40	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,04	3	3	0	0	0
SENAGO	7,57	480	350	24	340	74	13	12	<1	26	<0,3	35	31	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
SESTO SAN GIOVANNI	7,45	617	446	33	369	98	20	10	1	26	<0,3	40	39	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
SETTALA	7,62	472	341	27	351	76	18	5	<1	10	<0,3	16	25	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
SETTIMO MILANESE	7,74	322	241	16	265	50	9	7	<1	7	<0,3	18	13	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
SOLARO	7,75	355	263	17	240	52	9	13	<1	16	<0,3	31	15	<0,10	0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
TREZZANO ROSA	7,74	373	274	20	290	50	18	6	<1	8	<0,3	22	14	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0

COMUNE	PH	CONDUCIBILITÀ [µs/cm]	RESIDUO SECCO A 180° [mg/l]	DUREZZA TOTALE [°f]	BICARBONATO (HCO3) [mg/l]	CALCIO (CA) [mg/l]	MAGNESIO (MG) [mg/l]	SODIO (NA) [mg/l]	POTASSIO (K) [mg/l]	CLORURI (CL) [mg/l]	FLUORURI (F) [mg/l]	NITRATI (NO3) [mg/l]	SOLFATI (SO4) [mg/l]	AMMONIO (NH4) [mg/l]	NITRITI (NO2) [mg/l]	ARSENICO (AS) [µs/cm]	CROMO (CR) [µs/cm]	MANGANESE (µN) [µs/cm]	MICROIQUINANTI TOT [µs/cm]	SOLVENTI CLORURATI TOT [µs/cm]	TRICLORO + TETRACLORO-ETILENE [mg/l]	ESCHERICHIA COLI [ufc/100ml]	ENTEROCOCCHI [ufc/100ml]	BATTERI COLIFORMI A 37°C [ufc/100ml]
TREZZANO SUL NAVIGLIO	7,70	483	348	26	303	77	17	7	1	14	<0,3	22	30	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	3	0	0	0
TREZZO SULL'ADDA	7,70	384	279	21	229	60	14	5	<1	11	<0,3	17	29	<0,10	<0,03	2	<5	<5	<0,02	8	<1	0	0	0
TRIBIANO	7,63	430	309	24	284	66	17	7	1	8	<0,3	7	17	<0,10	<0,03	3	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
TRUCCAZZANO	7,70	415	299	23	311	65	16	5	<1	6	<0,3	16	25	<0,10	<0,03	1	<5	<5	0,02	1	1	0	0	0
TURBIGO	7,65	349	252	15	155	47	9	16	<1	33	<0,3	15	25	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
VANZAGHELLO	7,66	466	337	25	282	75	15	7	1	14	<0,3	32	27	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	4	0	0	0
VANZAGO	7,74	348	257	18	314	55	11	9	2	6	<0,3	15	14	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
VAPRIO D'ADDA	7,65	395	288	21	305	62	14	6	<1	9	<0,3	16	29	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
VERMEZZO	7,70	483	348	27	369	81	16	4	<1	11	<0,3	21	34	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,11	<1	<1	0	0	0
VERNATE	7,60	372	268	20	258	61	13	5	<1	<5	<0,3	<5	29	<0,10	0,25	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
VIGNATE	7,60	551	398	30	348	88	21	6	1	15	<0,3	26	33	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	1	0	0	0
VILLA CORTESE	7,80	430	310	22	242	66	15	7	<1	16	<0,3	28	22	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	4	1	0	0	0
VIMODRONE	7,48	664	480	35	410	103	22	16	2	32	<0,3	30	41	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
VITTUONE	7,76	422	304	23	314	67	15	6	1	11	<0,3	16	19	<0,10	<0,03	2	7	<5	<0,02	2	2	0	0	0
VIZZOLO PREDABISSI	7,52	594	430	32	303	99	18	12	2	20	<0,3	17	44	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ZELO SURRIGONE	7,70	483	348	27	369	81	16	4	<1	11	<0,3	21	34	<0,10	<0,03	<1	<5	<5	0,11	<1	<1	0	0	0
ZIBIDO SAN GIACOMO	7,67	417	302	23	324	71	14	5	1	6	<0,3	<5	22	<0,10	<0,03	1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0

GRUPPO CAP

Cap Holding S.p.A
Via del Mulino, 2
20090 Assago – MI
capholding@legalmail.it

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

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

Progetto grafico:
EcoComunicazione