



Dichiarazione
individuale
di carattere
non finanziario

20

17

MM S.P.A

A socio unico

Sede in MILANO - via del Vecchio Politecnico, 8

Capitale Sociale versato Euro 36.996.233 (i.v.)

Iscritta alla C.C.I.A.A. di MILANO

Codice Fiscale e N. iscrizione Registro Imprese 01742310152

Partita IVA: 01742310152 - N. Rea: 477753

www.mmspa.eu



Dichiarazione individuale
di carattere non finanziario 2017
(ex D. Lgs. 254/2016)



Sommario



1	NOTA METODOLOGICA	08
1.1	Premessa	09
1.2	Gli obiettivi della Dichiarazione individuale di carattere non finanziario	09
1.3	Il perimetro della Dichiarazione individuale di carattere non finanziario	10
1.4	Le linee guida di riferimento	10
1.5	I rischi e le politiche	10
1.6	Gli stakeholder e l'analisi di materialità	11
1.7	Il processo di convalida e approvazione	13
2	PROFILO DI MM E GOVERNO SOCIETARIO	14
2.1	Profilo societario	15
2.2	La corporate governance	17
	Tabella - Tematiche materiali	18
2.3	Le politiche, i modelli organizzativi e i sistemi di gestione	20
2.4	Il modello di risk management	21
3	LA GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE	24
	Tabella - Tematiche materiali	25
3.1	Le politiche e il modello di gestione	25
3.2	Disclosure e indicatori di risultato	25
3.2.1	La composizione del personale	25
3.2.2	La formazione e lo sviluppo delle risorse umane	30

3.2.3	L'identità aziendale	32
3.2.4	Il welfare aziendale e l'attenzione verso i dipendenti	32
3.2.5	Le pari opportunità	33
3.2.6	La salute e sicurezza sul luogo di lavoro	35
4	LA GESTIONE RESPONSABILE DELL'AMBIENTE	38
	Tabella - Tematiche materiali	39
4.1	La politica e il modello di gestione	39
4.2	Disclosure e indicatori di risultato	40
4.2.1	L'efficienza energetica	40
4.2.2	Le emissioni di gas ad effetto serra	41
4.2.3	La gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione	42
4.2.4	Le risorse idriche	44
5	LA LOTTA ALLA CORRUZIONE	50
	Tabella - Tematiche materiali	51
5.1	La politica e il modello di gestione	51
6	LA GESTIONE RESPONSABILE DEL SERVIZIO	54
	Tabella - Tematiche materiali	55
6.1	Le politiche e il modello di gestione	55
6.2	Disclosure e indicatori di risultato	57
6.2.1	La vicinanza agli utenti	57

6.2.2	La protezione della privacy e trattamento dei dati	58
6.2.3	L'innovazione tecnologica	58
6.2.4	Piano d'Ambito e Servizio Idrico Integrato	59
7	LA GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA E DEI DIRITTI UMANI	60
	Tabella - Tematiche materiali	61
7.1	La politica e il modello di gestione	61
7.2	Disclosure e indicatori di risultato	61
7.2.1	La catena del valore	61
8	TABELLA DI CORRRELAZIONE INDICATORI GRI	64
9	RELAZIONE DI REVISIONE	68



1 | Nota metodologica



1.1 Premessa

Il 6 dicembre 2014 è entrata in vigore la Direttiva 2014/95/UE (di seguito anche la “Direttiva”) del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa all’obbligo di comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario e delle politiche in materia di diversità da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni che siano enti di interesse pubblico.

La Direttiva dimostra la volontà del legislatore comunitario di contribuire alla transizione verso un’economia globale sostenibile, che coniughi redditività a lungo termine, giustizia sociale e protezione dell’ambiente, promuovendo la valorizzazione di imprese che attuano politiche di gestione trasparenti e orientate a ottenere prestazioni migliori anche in ambito non finanziario.

Nell’ordinamento italiano la Direttiva è stata recepita con il Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 (di seguito anche il “Decreto” o il “D.Lgs. 254/2016”), che richiede agli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni la pubblicazione di una Dichiarazione di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”).

Tale Dichiarazione deve coprire, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto, informazioni relative a cinque ambiti, ovvero i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono valutati come rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche proprie dell’Azienda. In particolare il Decreto, in riferimento a questi cinque ambiti, richiede la descrizione almeno dei principali rischi, generati o subiti, le eventuali politiche praticate, i relativi indicatori di prestazione e il modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività (Art. 3 c. 1).

1.2 Gli obiettivi della Dichiarazione individuale di carattere non finanziario

MM Spa (di seguito nominata “MM”) in qualità di ente di interesse pubblico (ai sensi dell’articolo 16, comma 1, del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 39) rientra nell’ambito di applicazione del D.Lgs. 254/2016 - emanato in attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014 - che prevede l’obbligo di redigere una Dichiarazione di carattere non finanziario (di seguito nominata “Dichiarazione” o “DNF”) a partire dall’anno fiscale 2017. La presente Dichiarazione costituisce l’impegno di MM a rendicontare annualmente circa gli impatti sociali e ambientali della propria azione, il rispetto dei diritti umani e le proprie politiche in questi campi e in materia di diversità, in conformità a quanto previsto dallo stesso D.Lgs. 254/2016.

MM ha scelto, in conformità al decreto legislativo sopramenzionato, di redigere la Dichiarazione separatamente rispetto alla Relazione sulla Gestione e di approfondire il proprio impegno sociale e ambientale anche in un apposito Bilancio di Sostenibilità, frutto di un percorso volontario e consolidato negli anni.

1.3 Il perimetro della Dichiarazione individuale di carattere non finanziario

Il perimetro di rendicontazione delle informazioni non finanziarie coincide con quello del Bilancio di Esercizio e comprende tutte le Divisioni di MM, ovvero le Società controllate Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl, che sono state poi incorporate in MM con atto di fusione sottoscritto il 27 dicembre 2017. Eventuali eccezioni al perimetro di reporting sono riportate nelle singole sezioni. Suddetto perimetro è coerente con le indicazioni delle Linee Guida GRI Standard emesse nel 2016 dal Global Reporting Initiative illustrate nel successivo paragrafo.

1.4 Le linee guida di riferimento

La Dichiarazione di MM, in linea con quanto previsto da D.Lgs. 254/2016, è stata redatta secondo i “GRI Standard”, linee guida emanate nel 2016 dalla Global Reporting Initiative e riferimento più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità. Per la presente Dichiarazione la modalità di rendicontazione scelta è *referenced*.

Al capitolo 1.4 è rappresentata in forma sintetica una tabella di correlazione tra temi materiali, informazioni rendicontate da MM e rispettivi indicatori GRI. Vengono inseriti nella suddetta tabella anche gli eventuali omissis rispetto agli indicatori e alle informazioni rendicontate.

1.5 I rischi e le politiche

I principali rischi afferenti gli ambiti materiali così come previsto dal Decreto, che possono assumere rilievo nell’ottica del perseguimento della strategia aziendale di MM nel medio-lungo periodo, sono riportati in ciascun paragrafo della presente Dichiarazione.

Le Società incluse nel perimetro di rendicontazione operano in coerenza e nel rispetto della missione e dei valori di MM, facendo sì che gli stessi siano attuati nelle scelte strategiche e operative intraprese quotidianamente.

Sebbene ad oggi non siano state formalizzate delle specifiche politiche di sostenibilità relativamente agli ambiti indicati nel Decreto, MM ha intrapreso un percorso volto a definire tali politiche con riferimento agli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e con il più alto commitment della Direzione aziendale. A partire dal 2015 MM ha pubblicato annualmente il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo, sottoponendolo su base volontaria a revisione legale e avviando contestualmente l'individuazione dei temi rilevanti e degli stakeholder di riferimento.

Nell'ultimo triennio MM ha analizzato i processi di raccolta dei dati e validazione, mettendo a punto un documento a supporto dell'attività di rendicontazione ("Manuale degli indicatori") attualmente in fase di revisione per il passaggio alle nuove linee di riferimento. Questa attività ha permesso di redigere una prima bozza della Procedura sulla rendicontazione di sostenibilità. Per lo sviluppo e il coordinamento delle attività di sostenibilità dell'Azienda sono stati istituiti nel 2014 un Comitato Guida e nel 2016 la funzione Corporate Social Responsibility a diretto riporto della Direzione Comunicazione e quindi della Presidenza.

1.6 Gli stakeholder e l'analisi di materialità

La seguente DNF è redatta in un'ottica stakeholder oriented per permettere ai principali portatori di interesse di conoscere l'impegno di MM relativo a tematiche sociali, ambientali e pari opportunità. L'identificazione degli stakeholder e dei temi rilevanti (suddivisi in alta-media-bassa priorità) è stata condotta sulla base di:

- analisi delle principali tendenze del settore, supportata da un'attività di benchmark;
- verifica sui principali temi rispetto ai quali si riscontano "pressioni" da parte dell'opinione pubblica su MM grazie all'analisi della rassegna stampa web;
- analisi della percezione delle tematiche dal punto di vista interno a MM effettuata attraverso interviste realizzate al top management e nel corso dell'annuale incontro dedicato con il Comitato Guida di Sostenibilità di MM;
- attività qualitativa mirata a valutare la percezione da parte degli stakeholder esterni dei temi rilevanti per MM attraverso workshop mirati.

L'aggiornamento della lista di stakeholder prioritari e dei temi materiali viene realizzata annualmente nel corso di un incontro dedicato del Comitato Guida di Sostenibilità, al quale partecipano anche i rappresentanti delle prime linee aziendali coinvolti a vario titolo nella realizzazione della DNF e del Bilancio di Sostenibilità.

I principali stakeholder di MM sono: Appaltatori (fornitori), Autorità di regolazione e controllo, Azionista (Comune di Milano), Clienti/Committenti e loro rappresentanti, Comunità locali e associazioni, Dipendenti e loro rappresentanti, Enti e Istituzioni, Comunità finanziaria, Media, Utenti/Inquilini e loro rappresentanti.

Dialogo con gli stakeholder

MM ha avviato un percorso di dialogo aperto e trasparente sui temi dello sviluppo sostenibile, che prevede il coinvolgimento attivo dei propri interlocutori sul territorio per raccogliere spunti e suggerimenti sulle attività aziendali e sulle performance economiche, ambientali e sociali. Nel mese di novembre 2017 MM ha organizzato due workshop multi-stakeholder dedicati rispettivamente al SII e alla Casa, coinvolgendo i rappresentanti delle principali categorie di portatori di interesse, tra cui: Azionista, Comunità locale, Dipendenti, Enti e Istituzioni, Media e Sindacati. Nel corso dei due incontri gli stakeholder si sono confrontati prima sull'analisi di materialità, portando il loro contributo al suo aggiornamento, e poi su una selezione di iniziative realizzate da MM a sostegno delle attività di gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) e del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), valutandone aspetti positivi e negativi in un'ottica di miglioramento.

La combinazione tra tematiche rilevanti per l'Azienda e gli aspetti maggiormente rilevanti per gli stakeholder chiave ha dato vita alla matrice di materialità di MM.

I temi emersi dall'analisi di materialità vengono riportati nella seguente tabella, dove ad ogni aspetto è anche associato il corrispondente indicatore GRI, e il rispettivo paragrafo della presente Dichiarazione, dove è possibile approfondire la rendicontazione.

Ambito D.Lgs. 254/2016	Aspetto rilevante	Indicatore GRI	Riferimento DNF
Economico	Attuazione del Piano d'Ambito	n.d.	La gestione responsabile del servizio
Ambientale	Efficienza energetica	GRI 302-1	La gestione responsabile dell'ambiente
Sociale	Formazione e sviluppo del personale	GRI 404-1 e 404-3	La gestione responsabile delle risorse umane
Sociale	Gestione della catena di fornitura	GRI 102-9	La gestione responsabile della filiera e dei diritti umani
Governance	Governance aziendale	GRI 102-18	Governo societario
Ambientale	Innovazione tecnologica	n.d.	La gestione responsabile del servizio
Governance	Lotta alla corruzione	GRI 202-1 e GRI 202-2	Lotta alla corruzione
Sociale	Protezione privacy e trattamento dati	GRI 418-1	La gestione responsabile del servizio
Ambientale	Qualità dell'acqua	GRI 303-1	La gestione responsabile dell'ambiente
Ambientale	Qualità degli scarichi	GRI 306-1 e 306-2	La gestione responsabile dell'ambiente
Governance	Rafforzamento dell'identità aziendale	n.d.	La gestione responsabile delle risorse umane
Sociale	Rispetto dei diritti umani	GRI 411-1	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale
Sociale	Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403-2	La gestione responsabile delle risorse umane

Sociale	Vicinanza agli utenti	n.d.	La gestione responsabile del servizio
Sociale	Welfare aziendale	n.d.	La gestione responsabile delle risorse umane

I temi “Gestione della catena di fornitura”, “Lotta alla corruzione”, “Qualità dell’acqua”, “Rispetto dei diritti umani” e “Salute e sicurezza dei lavoratori” pur risultando, nell’ambito dell’analisi di materialità svolta, al di sotto del livello di rilevanza scelto da MM per una loro inclusione all’interno della presente Dichiarazione, sono stati comunque rendicontati al fine di assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e del suo impatto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di MM, come richiesto dal D.Lgs. 254/2016.

Inoltre, rispetto a ciascun tema materiale collocato all’interno dei sopramenzionati paragrafi, vengono definite le relative politiche, i modelli organizzativi e i sistemi di gestione in essere, e, qualora non presenti, ne vengono rendicontate le relative motivazioni in base al principio “comply or explain” previsto dal Decreto stesso.

Per quanto concerne i temi relativi all’aspetto economico si rimanda alla Relazione sulla Gestione e ai prospetti di Bilancio.

1.7 Il processo di convalida e approvazione

I contenuti della presente Dichiarazione individuale di carattere non finanziario hanno subito un percorso di convalida e approvazione che si è sviluppato nella modalità seguente:

- la struttura e i contenuti della DNF sono stati validati dal Comitato Guida di Sostenibilità, dalla Direzione Generale e dalla Direzione Comunicazione per mezzo della funzione Corporate Social Responsibility;
- la Dichiarazione è stata sottoposta a revisione legale (nella forma della limited assurance) da apposito revisore designato.

Il presente documento (DNF) è approvato dal Consiglio di Amministrazione di MM in data 18/04/2018 ed è disponibile sul sito internet aziendale all’indirizzo www.mmspa.eu (nella sezione “Società – Financial information”).



2 | Profilo di MM e governo societario



2.1 Profilo societario

MM, società interamente partecipata dal Comune di Milano, nasce nel 1955 come società di ingegneria per la realizzazione dell'intera rete metropolitana della città e per la progettazione di infrastrutture e opere per la mobilità pubblica (tra cui riassetto viabilistici urbani ed extraurbani, parcheggi in superficie e nel sottosuolo, aree di interscambio), accompagnando lo sviluppo della metropoli lombarda. Le prestazioni offerte da MM coprono l'intero ciclo della progettazione (progetti di fattibilità tecnica ed economica, progetti definitivi ed esecutivi), la gestione degli appalti, la direzione lavori e il coordinamento della sicurezza.



Divisione Ingegneria¹

- 4 linee metropolitane per 101 km di lunghezza
- 113 stazioni metropolitane
- 24 stazioni ferroviarie
- Più di 800 km di rete di trasporto pubblico
- M4 (direzione lavori, coordinamento della sicurezza e comunicazione territoriale)
- Expo 2015 (progettazione delle principali opere di urbanizzazione, direzione lavori e coordinamento della sicurezza durante l'esecuzione degli interventi, dismantling).

Nel corso degli anni grazie alle competenze maturate e alle professionalità cresciute al suo interno, MM ha ampliato il proprio campo di azione, diversificando le attività e i settori di specializzazione. Nel 2003 il Comune di Milano affida a MM la gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) fino al 2037, che comprende tutte le fasi del processo: dal prelievo dell'acqua direttamente dalla falda acquifera al trattamento di potabilizzazione e controllo della qualità dell'acqua prima della distribuzione alle utenze, dal collettamento delle acque reflue nella rete fognaria alla fase di depurazione presso gli impianti a servizio della città, fino alla restituzione della risorsa idrica in ambiente.



Divisione Servizio Idrico²

- 51.575 utenze
- Oltre 2.200 km di rete dell'acquedotto
- 224.549.837 milioni di m³/anno di acqua distribuita
- 587 pozzi complessivi
- 31 centrali di pompaggio
- 18 Case dell'acqua
- Oltre 1.500 km di rete fognaria
- 2 depuratori (Milano San Rocco e Milano Nosedo, oltre alla linea dedicata dell'impianto di Peschiera Borromeo)

¹ I dati relativi alla Divisione Ingegneria riguardano solo alcune delle opere realizzate a Milano nel corso del tempo. Si tratta di dati storici e non riferiti al solo perimetro di rendicontazione 2017.

² I dati relativi alla Divisione Servizio Idrico si riferiscono al 2017.

Dalla fine del 2014 MM gestisce il patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) del Comune di Milano, curandone sia la gestione amministrativa, contabile e tecnico-legale, sia i rapporti con l'utenza dalla comunicazione ai cambi di alloggio, fino alla manutenzione ordinaria del patrimonio. L'affidamento è stato confermato dal Comune per una durata di 30 anni a decorrere dal 30 giugno 2015.



Divisione Casa³

Il patrimonio immobiliare gestito da MM si compone di 39.041 unità, di cui:

- 28.863 abitazioni
- 8.890 box/posti auto
- 1.288 usi diversi (negozi, laboratori, depositi, ecc.)

Nel 2015 il Comune di Milano delibera inoltre la fusione per incorporazione della società M.I.R. Srl all'interno di MM, società che detiene alcuni beni mobili e immobili di proprietà pubblica strumentali alla gestione del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti messi a disposizione del gestore, pro tempore, dei servizi di igiene ambientale (fino al 2021 AMSA tramite un contratto di locazione a fronte del pagamento di un canone annuo).

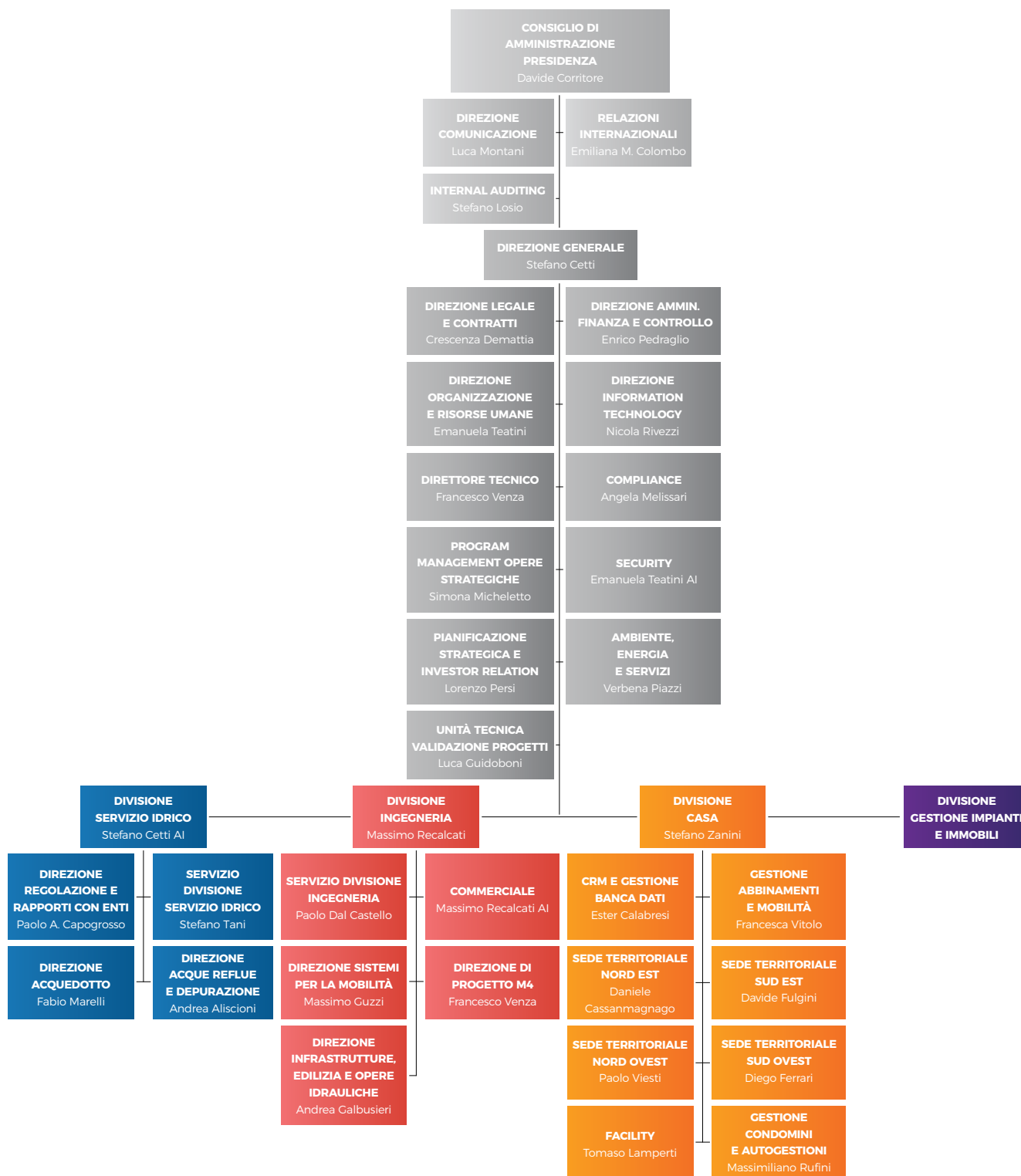
Nel 2017 MM incorpora con atto di fusione le società controllate Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl, costituite nel 2009 per occuparsi rispettivamente dello sviluppo e della gestione delle commesse che fanno capo ad amministrazioni diverse dal Comune di Milano e del completamento della rete metropolitana partenopea nell'ambito dell'esistente convenzione tra MM e la Metropolitana di Napoli.

Inoltre, nel corso dell'anno MM ha aperto una branch a Dubai per sviluppare iniziative commerciali nella Regione Medio Oriente e Nord Africa (MENA) e Asia Meridionale, acquisire commesse specifiche su Expo 2020 e gestire commesse negli Emirati Arabi Uniti.

Oggi MM è una delle più grandi e diversificate società d'ingegneria in Italia, con una crescente presenza internazionale, in grado di fornire soluzioni su misura nella progettazione e riqualificazione degli ecosistemi urbani.

³ I dati relativi alla Divisione Casa si riferiscono al 2017.

2.2 La corporate governance



Struttura di MM al 31 dicembre 2017

Tabella - Tematiche materiali

Temi materiali	Rischi connessi
✓ Governance aziendale	MM identifica e valuta i rischi quali: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rischio reputazionale; ✓ Rischi legati ai reati societari; ✓ Rischi relativi alla mancata compliance o violazione della normativa di riferimento.



Organi di Amministrazione e Controllo

Consiglio di Amministrazione

Presidente Davide Amedeo Corritore
 Consigliere Luigi Mario Mancioffi
 Consigliere Loredana Bracchitta

Collegio Sindacale

Presidente Ivano Ottolini
 Sindaco Effettivo Myrta De Mozzi
 Sindaco Effettivo Andrea Manzoni

Società di revisione: PricewaterhouseCoopers SpA

MM si è dotata di un Modello Organizzativo Divisionale, secondo il quale sono allocate a riporto della Direzione Generale le Direzioni e funzioni di staff a supporto delle quattro Divisioni di line, una per ogni area di business aziendale: Divisione Servizio Idrico, Divisione Casa, Divisione Ingegneria, Divisione Gestione Impianti e Immobili.

La Direzione Comunicazione e le funzioni di Internal Auditing e Relazioni Internazionali fanno invece riferimento alla Presidenza.

Al fine di garantire il coordinamento strategico e operativo di ogni Divisione sono stati costituiti dei comitati dedicati che si riuniscono con cadenza mensile per analizzare e monitorare l'andamento delle attività e della performance delle Divisioni, esaminare eventuali problematiche e decidere le azioni da intraprendere.

In particolare:

- il Comitato Divisionale Servizio Idrico (CO.DI.SI.) si occupa di monitorare la realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito, l'evoluzione dei ricavi in relazione al Piano Tariffario e i costi della Divisione;
- il Comitato Divisionale Casa (CO.DI.CA.) si occupa di garantire e monitorare lo svolgimento delle attività coerentemente con quanto previsto dalla Convenzione con il Comune di Milano, monitorare i costi della Divisione assicurando un'elevata performance qualitativa

del servizio e garantire lo sviluppo e il coordinamento dei progetti speciali;

- il Comitato Divisionale Ingegneria (CO.DI.IN.) si occupa di monitorare lo stato di avanzamento delle attività relative alle commesse in corso per assicurarne la realizzazione nelle tempistiche previste, monitorare i costi della Divisione per garantire l'equilibrio economico della gestione delle commesse e lo sviluppo e il coordinamento di progetti e iniziative comuni alla Divisione.

In tema di sostenibilità, MM ha istituito il Comitato Guida di Sostenibilità al fine di favorire la diffusione della cultura della sostenibilità all'interno dell'Azienda e la funzione Corporate Social Responsibility a diretto riporto della Direzione Comunicazione e quindi della Presidenza.

Il Comitato comprende le prime linee aziendali, tra cui il Presidente e il Direttore Generale, ma anche il Direttore Amministrazione Finanza e Controllo, il Direttore Comunicazione e il Direttore Organizzazione e Risorse Umane.

Il Comitato si riunisce periodicamente e assolve il compito di definire l'approccio alla strategia di sostenibilità di MM, definire l'indirizzo generale del Bilancio di Sostenibilità, così come validare sia la presente Dichiarazione sia il Bilancio di Sostenibilità stesso, prima che questi vengano presentati al Consiglio di Amministrazione.

Nel 2017 sono state costituite:

- la funzione Compliance, che opera in stretta collaborazione con la Direzione Legale e Contratti, la Direzione Organizzazione e Risorse Umane e la funzione di Internal Auditing, con l'obiettivo di prevenire la violazione di norme di etero regolamentazione e autoregolamentazione;
- la funzione Program Management Opere Strategiche al fine di focalizzare, dare impulso e monitorare tutte le fasi e le attività del processo di realizzazione delle opere strategiche, tra le quali gli investimenti del Servizio Idrico Integrato e le attività di riduzione degli alloggi sfitti del patrimonio ERP del Comune di Milano;
- l'Energy Management Team della Divisione Servizio Idrico, in ottemperanza all'applicazione del Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) ai sensi della norma ISO 50001, che si occupa della definizione della politica energetica della Divisione Servizio Idrico e dell'aggiornamento del Sistema di Gestione dell'Energia della Divisione Servizio Idrico;
- il Crisis Management Team con il compito di garantire una migliore efficacia dei rapporti con gli stakeholder aziendali e lo sviluppo di processi decisionali in ottica di gestione del rischio di reputazione e di immagine aziendale.

Per il dettaglio delle modifiche organizzative complessive intervenute nel corso del 2017 si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

2.3 Le politiche, i modelli organizzativi e i sistemi di gestione

MM individua, valuta, gestisce e monitora i rischi d'impresa attraverso un sistema di controllo interno della Società, costituito dall'insieme di regole, strutture organizzative, procedure e processi che, interagendo tra di loro, ottimizzano l'efficacia e l'efficienza delle attività aziendali, permettendo il perseguimento degli obiettivi di business.

MM ha adottato i seguenti sistemi di gestione aziendali e modelli organizzativi interni:

- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) (ai sensi del D.Lgs. 231/2001);
- Codice Etico;
- Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

L'ultima versione del MOGC è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 18 maggio e 14 giugno 2017 e riporta le attività sensibili per l'Azienda ai sensi del Decreto, ovvero le attività a rischio di reato, i principi generali di comportamento, le misure di controllo e le procedure adottate per prevenire e/o mitigare l'insorgere di illeciti.

Il Consiglio di Amministrazione di MM ha nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) composto da tre membri esterni. L'obiettivo di suddetto organismo è vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello. Anche le Società controllate, Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl, sono dotate di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e di Organismi di Vigilanza.

MM ha inoltre adottato nel 2013 e costantemente aggiornato (la versione attualmente in uso è stata approvata nella seduta del 3 maggio 2017) il Codice Etico che stabilisce i principi e i valori di riferimento cui si devono conformare le attività di tutte le società facenti parte di MM. Correttezza, trasparenza, legittimità, chiarezza e diligenza sono i valori su cui MM orienta e ispira il suo modo di fare impresa e le sue relazioni con gli stakeholder. Il Codice infatti è indirizzato a tutti coloro i quali intrattengono rapporti di qualsiasi natura e durata con MM come: soggetti apicali, dipendenti, prestatori di lavoro indipendentemente dal tipo contrattuale utilizzato, consulenti, fornitori, collaboratori esterni e partner.

Il Codice Etico, e ogni suo aggiornamento, è approvato dal Consiglio di Amministrazione di MM e portato all'attenzione dei competenti organi delle società per le inerenti determinazioni. La responsabilità dell'aggiornamento e del monitoraggio è in capo al Comitato Etico in collaborazione con l'OdV.

Nel 2017 MM ha costituito un Comitato Etico composto dai Presidenti pro tempore del Consiglio di Amministrazione, dell'Organismo di Vigilanza, del Collegio Sindacale e dal Direttore Generale, con il compito di promuovere, in coordinamento con l'OdV, la diffusione del Codice Etico ai dipendenti, ai collaboratori e a tutti i terzi che entrano in contatto con la società. È inoltre competente a valutare i casi di violazione del Codice Etico ed esaminare i potenziali conflitti di interesse che gli vengono segnalati.

Il Codice Etico viene pubblicato sia sul sito internet di MM, accessibile alla clientela e ai soggetti interessati, sia nell'apposita sezione della intranet aziendale. Una copia del Codice viene consegnata a ciascun consigliere, dipendente o collaboratore esterno all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto di collaborazione. Sia per il MOGC che per il Codice Etico è prevista inoltre apposita formazione destinata a tutto il personale. Il Codice Etico è disponibile e consultabile sul sito internet aziendale www.mmspa.eu (nella sezione "Trasparenza").

Per il dettaglio sul Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza si rimanda al capitolo 5 (La lotta alla corruzione), par. 5.1 (La politica e il modello di gestione) della presente Dichiarazione.

Per quanto riguarda la gestione dei processi relativi alle proprie attività, MM ha inoltre adottato dei sistemi di gestione certificati (o accreditati), ovvero rispondenti ai requisiti previsti dagli standard internazionali ISO di riferimento. Oltre ai sistemi che afferiscono direttamente alle tematiche ambientali ed energetiche (richiamati all'interno della Dichiarazione in corrispondenza dei temi trattati), MM ha istituito dal 1996 un sistema di gestione qualità (certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001) per le Divisioni Ingegneria e Servizio Idrico ed è accreditata come Organismo di Ispezione di tipo "B" attraverso l'Unità Tecnica Validazione Progetti per le Divisioni Ingegneria e Servizio Idrico (UNI CEI EN ISO/IEC 17020). L'Azienda sta inoltre predisponendo la documentazione necessaria per l'ottenimento dell'accreditamento dei laboratori di prova per l'acquedotto e il depuratore di Milano San Rocco (UNI CEI EN ISO/IEC 17025).

L'elenco delle certificazioni e degli accreditamenti è riportato sul sito internet aziendale www.mmspa.eu (nella sezione "Sostenibilità - Certificazioni").

2.4 Il modello di risk management

A maggio 2017 MM ha ritenuto prioritario avviare uno specifico progetto di mappatura dei rischi e valutazione dei rischi volto a individuare le aree aziendali caratterizzate da un maggior profilo di rischio, anche al fine di predisporre un Piano delle verifiche da parte delle

due strutture di controllo interne di III e II livello (Internal Audit e Compliance).

La metodologia seguita per l'attività di risk management ha previsto un approccio progettuale sviluppato in 3 fasi principali:



Le attività di risk assessment hanno portato a identificare le differenti tipologie di rischio, che hanno interessato sia le strutture di staff che quelle di business.

MM ha avviato il processo di integrazione nel proprio sistema di risk management anche dei rischi legati alle tematiche di sostenibilità.

Nella presente Dichiarazione, per ogni tematica rilevante, vengono di fatto identificati, come incipit a ogni paragrafo, i rispettivi rischi connessi a ciascun aspetto materiale.

Il percorso di implementazione di un sistema complesso e integrato di risk management troverà piena conclusione nel corso del 2018.



MM

engineering
experience

www.mmsp...

MM
engineering
experience

mmspa.eu

A large, decorative wavy line that starts at the top right, curves down and left, then curves down and right, and finally curves down and left again. It is composed of four distinct color segments: red, blue, orange, and purple.

3 | La gestione responsabile delle risorse umane

Tabella - Tematiche materiali

Temati materiali	Rischi connessi
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formazione e sviluppo del personale ✓ Identità aziendale ✓ Welfare ✓ Pari opportunità ✓ Salute, sicurezza e qualità della vita professionale dei lavoratori 	<p>MM identifica e valuta i rischi cui possono essere soggetti i lavoratori e le parti interessate, individuando le idonee azioni di prevenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento del <i>turn over</i> e perdita di personale competente e rilevante nelle funzioni chiave; ✓ Aumento degli infortuni e conseguente aumento del tasso di assenteismo; ✓ Aumento del livello dello stress lavoro correlato con ripercussioni sul clima aziendale; ✓ Incompetenza, negligenza e scarsa qualità del lavoro; ✓ Aumento di casi di discriminazione e non uguaglianza di trattamento.

3.1 Le politiche e il modello di gestione

Le persone sono al centro dell'attività di MM sia come dipendenti e collaboratori nell'arco della propria vita lavorativa, che come comunità del territorio in cui MM opera. La Direzione di MM ritiene che lo sviluppo del business passi necessariamente attraverso la crescita personale dei propri dipendenti e si impegna quindi affinché tutte le risorse siano stimolate a coniugare questo percorso di reciproco accrescimento. MM promuove inoltre il rispetto del lavoro e dei lavoratori impegnandosi ad abolire il lavoro minorile e forzato, promuovendo l'uguaglianza nelle opportunità e nel trattamento in materia di occupazione, evitando ogni forma di discriminazione e facendosi garante del pieno rispetto dei Diritti fondamentali dell'Uomo, secondo i principi contenuti nella dichiarazione ONU sui Diritti dell'Uomo.

Il Codice Etico disciplina le politiche e i valori alla base della gestione del personale e della tutela delle diversità. Per maggiori approfondimenti si rimanda al paragrafo 2.3 della presente Dichiarazione. MM inoltre vuole garantire al proprio capitale umano un luogo di lavoro confortevole e sicuro, identificando e valutando i rischi cui possono essere soggetti i lavoratori e le parti interessate, e individuando le idonee azioni di prevenzione.

3.2 Disclosure e indicatori di risultato

3.2.1 La composizione del personale

Al 31 dicembre del 2017 MM conta 1.124 dipendenti in forza, a cui si aggiungono 25 lavoratori autonomi⁴. Le tabelle a seguire mostrano le ripartizioni per categoria, età, tipologia di contratto e genere⁵.

⁴ La specifica fa riferimento a lavoratori legalmente riconosciuti come autonomi o individui diversi dai dipendenti, dai lavoratori con contratto a progetto, stage, lavoratori interinali e somministrati.

⁵ Sono escluse dal perimetro: Divisione Gestione Impianti e Immobili e Metro Engineering Srl.

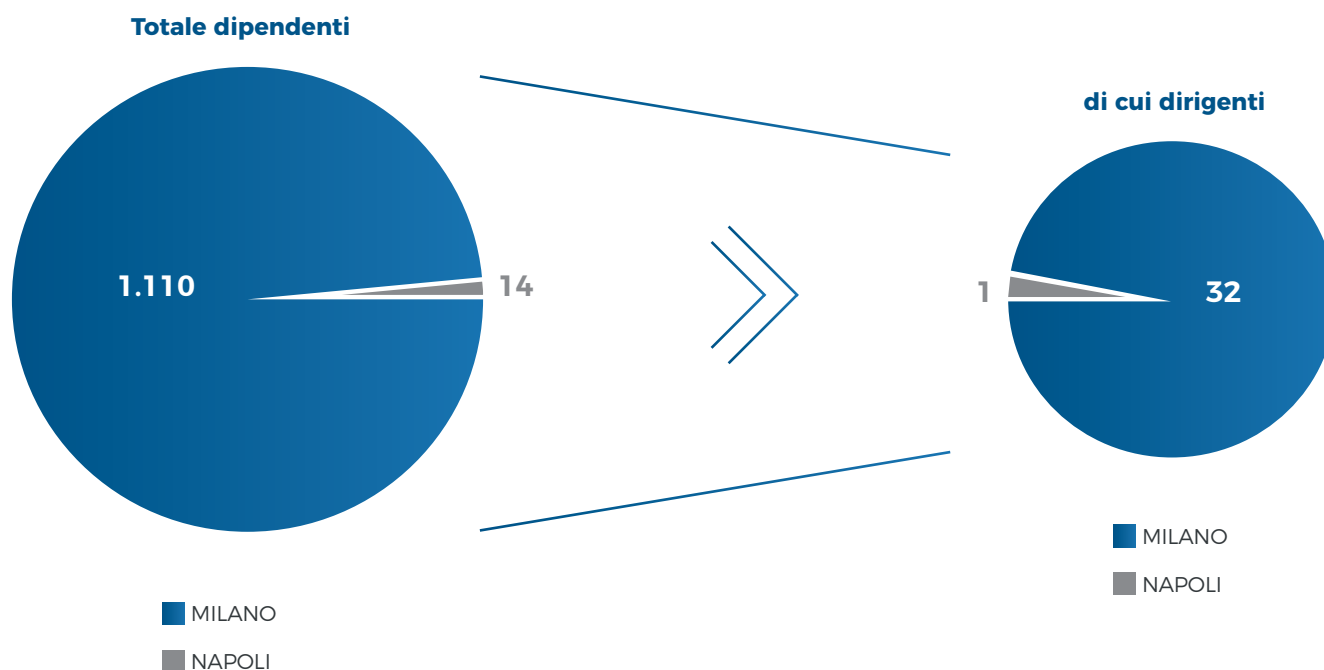
Indicatore GRI 102-8	Unità di misura	2015	2016	2017
Composizione della forza lavoro per genere		Totale	Totale	Totale
Uomini	n.	744	776	763
Donne	n.	293	354	361
Totale forza lavoro dipendenti	n.	1.037	1.130	1.124

Indicatore GRI 102-8	Unità di misura	2015	2016	2017*		
Suddivisione della forza lavoro per categoria e genere		Totale	Totale	Totale	Donne	Uomini
Dirigenti	n.	33	31	33	7	26
Quadri	n.	81	77	77	21	56
Impiegati	n.	568	675	665	276	389
Operai	n.	355	342	342	56	286
Apprendisti	n.	0	5	7	1	6
Totale forza lavoro dipendente	n.	1.037	1.130	1.124	361	763
Contratti di stage	n.	3	0	3	0	3
Contratti di lavoro COLL	n.	10	5	6	1	5
Altre tipologie di contratto - Somministrati	n.	71	13	16	8	8
Suddivisione della forza lavoro per età		Totale	Totale	Totale	Donne	Uomini
< 30 anni	n.	40	55	50	23	27
30 ≤ x ≤ 50	n.	562	629	632	244	388
> 50 anni	n.	435	446	442	94	348
Totale forza lavoro dipendente	n.	1.037	1.130	1.124	361	763
Suddivisione della forza lavoro per tipologia di contratto e genere		Totale	Totale	Totale	Donne	Uomini
A tempo indeterminato	n.	1.014	1.021	1.000	304	696
A tempo determinato	n.	23	109	124	57	67
Totale forza lavoro dipendente	n.	1.037	1.130	1.124	361	763
Contratti di stage	n.	3	0	3	0	3
Contratti di lavoro COLL	n.	10	5	6	1	5
Altre tipologie di contratto - Somministrati	n.	71	13	16	8	8

Personale suddiviso per full-time e part-time e genere		Totale	Totale	Totale	Donne	Uomini
Full time	n.	n.d.	n.d.	1.080	323	757
Part time	n.	n.d.	n.d.	44	38	6

* La ripartizione per genere non è disponibile per le annualità 2015 e 2016.

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER LUOGO DI RESIDENZA⁶



Nel 2017 è proseguita la campagna assunzioni avviata negli anni precedenti con l'inserimento di 67 nuovi dipendenti, mentre rispetto al 2016 si registra l'uscita di 60 risorse, per la maggior parte legate a pensionamenti e una politica di incentivazione all'esodo verso i dipendenti con un'età superiore ai 50 anni.

Segue tabella riassuntiva delle risorse umane dedicata ad assunzioni e cessazioni per età e genere relative al 2016 e 2017, ore lavorabili e di assenza ripartite per genere⁷.

⁶ Escluse dal perimetro: Divisione Gestione Impianti e Immobili e Metro Engineering Srl.

⁷ I dati riferiti al 2015 non sono riportati in quanto la metodologia di calcolo per alcune tipologie di classificazione era diversa da quella applicata per il biennio 2016-2017 e quindi non confrontabili.

Indicatore GRI 401-1		2016		2017	
Assunzioni					
Sesso	Età	Numero	%	Numero	%
Uomo	< 30 anni	12	46,15%	11	40,7%
	30 ≤ x ≤ 50	60	15,31%	30	7,7%
	> 50 anni	2	0,56%	5	1,4%
Totale uomini		74	9,54%	46	6,0%
Donna	< 30 anni	13	44,83%	3	13,0%
	30 ≤ x ≤ 50	58	24,47%	18	7,4%
	> 50 anni	5	5,68%	0	0,0%
Totale donne		76	21,47%	21	5,8%
Totale assunzioni		150	13,27%	67	6,0%
Cessazioni					
Sesso	Età	Numero	%	Numero	%
Uomo	< 30 anni	1	3,8%	2	7,4%
	30 ≤ x ≤ 50	6	1,5%	13	3,4%
	> 50 anni	18	5,0%	39	11,2%
Totale uomini		25	3,2%	54	7,1%
Donna	< 30 anni	0	0,0%	0	0,0%
	30 ≤ x ≤ 50	4	1,7%	3	1,2%
	> 50 anni	8	9,1%	3	3,2%
Totale donne		12	3,4%	6	1,7%
Totale cessazioni		37	3,3%	60	5,3%

Le cessazioni comprendono tutte le uscite ad eccezione degli spostamenti infra-Gruppo e delle scadenze naturali del contratto di lavoro. Considerando anche i contratti a tempo determinato che sono giunti a scadenza naturale e che non sono stati rinnovati, le cessazioni del 2017 salgono a 73 (si rimanda alla tabella successiva per il dettaglio).

Indicatore GRI 401-1		2016		2017	
Cessazioni (compresi i contratti determinati giunti a scadenza naturale)					
Sesso	Età	Numero	%	Numero	%
Uomo	< 30 anni	1	3,8%	3	11,1%
	30 ≤ x ≤ 50	13	3,3%	17	4,4%
	> 50 anni	19	5,3%	39	11,2%
Totale uomini		33	2,9%	59	7,7%

Donna	< 30 anni	0	0,0%	1	4,3%
	30 ≤ x ≤ 50	5	2,1%	9	3,7%
	> 50 anni	9	10,2%	4	4,3%
Totale donne		14	1,2%	14	3,9%
Totale cessazioni		47	4,2%	73	6,5%

Per il monitoraggio del proprio organico, MM calcola tre tipologie di tasso di turnover:

- tasso totale di turnover: somma delle assunzioni e delle cessazioni (compresi contratti determinati giunti a scadenza naturale) dell'anno rapportata all'organico al 31 dicembre;
- tasso di turnover in ingresso: assunzioni dell'anno rapportate all'organico al 31 dicembre;
- tasso di turnover in uscita: cessazioni dell'anno, comprese le cessazioni dovute a contratti giunti a scadenza naturale, rapportate all'organico al 31 dicembre.

Indicatore GRI 401-1		2016	2017
Tasso di turnover			
Sesso	Età	%	%
Uomo	< 30 anni	50,0%	51,9%
	30 ≤ x ≤ 50	18,6%	12,1%
	> 50 anni	5,9%	12,6%
Totale tasso turnover uomini		13,8%	13,8%
Donna	< 30 anni	44,8%	17,4%
	30 ≤ x ≤ 50	26,6%	11,1%
	> 50 anni	15,9%	4,3%
Totale tasso turnover donne		25,4%	9,7%
Totale tasso turnover		17,4%	12,5%

Indicatore GRI 401-1		2016	2017
Tasso di turnover in ingresso			
Sesso	Età	%	%
Uomo	< 30 anni	46,2%	40,7%
	30 ≤ x ≤ 50	15,3%	7,7%
	> 50 anni	0,6%	1,4%
Totale turnover in ingresso uomini		9,5%	6,0%
Donna	< 30 anni	44,8%	13,0%
	30 ≤ x ≤ 50	24,5%	7,4%
	> 50 anni	5,7%	0,0%
Totale turnover in ingresso donne		21,5%	5,8%
Totale turnover in ingresso		13,3%	6,0%

Indicatore GRI 401-1		2016	2017
Tasso di turnover in uscita			
Sesso	Età	%	%
Uomo	< 30 anni	3,8%	11,1%
	30 ≤ x ≤ 50	3,3%	4,4%
	> 50 anni	5,3%	11,2%
Totale turnover in uscita uomini		4,3%	7,7%
Donna	< 30 anni	0,0%	4,3%
	30 ≤ x ≤ 50	2,1%	3,7%
	> 50 anni	10,2%	4,3%
Totale turnover in uscita donne		4,0%	3,9%
Totale turnover in uscita		4,2%	6,5%

3.2.2 La formazione e lo sviluppo delle risorse umane

MM ha scelto di impegnarsi nella valorizzazione del capitale umano tramite la progettazione di percorsi formativi volti a potenziare le competenze specifiche e trasversali delle proprie risorse. Ad ogni dipendente vengono erogati sia i corsi di formazione obbligatoria previsti dalla legge e dalle normative di riferimento, che corsi volti ad aggiornare e valorizzare le competenze, coprendo in tal modo cinque aree tematiche: tecnica specialistica, sicurezza, ambiente⁸, anticorruzione e interna⁹. A partire dal 2017 si è aggiunta un'altra opportunità formativa rappresentata da MM Academy, la scuola di formazione promossa da MM e sviluppata in collaborazione con l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano attraverso cui l'Azienda mette a disposizione del pubblico interno ed esterno le proprie competenze di ingegneria edile e idraulica con un programma di corsi in aula e di visite tecniche ai propri impianti e cantieri. Nel 2017 le ore di formazione complessive sono state 18.390,5¹⁰.

Indicatore 404-1				
Numero di ore di formazione				
Tipologia	Unità di misura	Valore		
		2015	2016	2017
Formazione tecnica specialistica	ore	4.464	3.917	4.733
Formazione ambientale	ore	96	0	0
Formazione sicurezza	ore	7.296	4.384	5.804
Formazione anticorruzione	ore	1.070	406	313,5

⁸ La formazione ambientale si riferisce esclusivamente ai corsi organizzati internamente da MM.

⁹ La formazione interna include i corsi in tema di information technology e validazione progetti dal punto di vista della gestione amministrativa, oltre a quelli a cura della Direzione Organizzazione e Risorse Umane su progetti specifici (es. nuovo Codice Appalti, e-learning su MOGC e Codice Etico) organizzati internamente da MM.

¹⁰ La Divisione Gestione Impianti e Immobili è esclusa dal perimetro.

Formazione interna	ore	334	4	6.560
Formazione MM Academy	ore	0	0	980
Totale numero di ore di formazione	ore	13.260	8.711	18.390,5

Indicatore GRI 404-1	Unità di misura	2015	2016	2017*		
				Tot.	Donne	Uomini
Numero di ore di formazione erogate pro-capite per tipologia contrattuale e genere **						
Dirigenti	n. (media)	422	239	539,93	114,53	425,40
Quadri	n. (media)	1.035,7	593,6	1.259,84	343,59	916,25
Impiegati	n. (media)	7.262,9	5.203,5	10.880,49	4.515,81	6.364,68
Operai	n. (media)	4.539,3	2.636,4	5.595,68	916,25	4.679,43
Apprendisti	n. (media)	-	38,5	114,52	16,36	98,16

* La ripartizione per genere non è disponibile per le annualità 2015 e 2016.

** I dati riportati nella tabella sono frutto di un calcolo di stima, basato sulla corretta proporzione con i dati della popolazione aziendale e successiva distribuzione delle ore di formazione. Ad oggi il flusso informativo in essere non consente una precisa rappresentazione dell'indicatore. È impegno di MM quello di implementare un sistema che, fin dal prossimo esercizio, possa tenere traccia delle informazioni e consenta una copertura dell'indicatore con valori non più basati sull'assunzione descritta.

Ore medie di formazione pro-capite					
Tipologia	Unità di misura	Valore			
		2015	2016	2017	
Ore medie di formazione pro-capite	ore	12,79	7,59	16,36	

Le prestazioni dei dipendenti vengono valutate mediante un apposito processo introdotto nel 2010 che prevede un colloquio strutturato con il proprio Responsabile il quale, in accordo con il superiore e con la supervisione della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, valuta i risultati conseguiti e le competenze sviluppate dai dipendenti rispetto a quanto pianificato l'anno precedente. Il sistema di valutazione mira a:

- mappare i ruoli e le posizioni presenti nei processi lavorativi in azienda;
- pianificare le attività dei collaboratori e valutarne l'operato;
- strutturare dei percorsi di sviluppo delle competenze e/o crescita professionale.

Per i dirigenti è previsto un sistema di MBO.

Nel 2017 il processo di valutazione ha coinvolto l'89% della popolazione aziendale di MM, fatta eccezione per i custodi che al momento non sono inclusi nel processo¹¹.

3.2.3 L'identità aziendale

MM sviluppa una serie di iniziative di coinvolgimento della popolazione aziendale per diffondere maggiore consapevolezza sulle proprie attività e i valori della cultura di impresa, e consolidare lo spirito di gruppo. Tra le iniziative che vengono riproposte di anno in anno, considerato il seguito che hanno ottenuto, ci sono la partecipazione alla Milano Marathon (dove parte della quota di iscrizione viene devoluta a un programma di charity) e il Torneo di calcio organizzato in collaborazione con l'Associazione Ricreativa Dipendenti di MM. In entrambi i casi le squadre sono formate da rappresentanti delle Divisioni aziendali. Altre iniziative sono invece legate a progetti ed eventi specifici che caratterizzano l'anno in corso. L'attività stessa di redazione della presente Dichiarazione ha coinvolto in una serie di interviste i principali referenti di funzione, per fotografare lo stato dell'arte delle attività di sostenibilità dell'Azienda, ma anche per creare un dialogo attivo con ogni funzione sui temi principali legati agli aspetti di governance, sociali e ambientali.

Per quanto riguarda le relazioni con le comunità locali, MM promuove iniziative legate al territorio che prevedono il coinvolgimento attivo della collettività, sia attraverso partnership con soggetti terzi, sia organizzando eventi a cura della Direzione Comunicazione, con il duplice obiettivo di far conoscere le attività gestite dall'Azienda e condividere il know-how acquisito nel tempo. Tra queste iniziative rientrano i convegni e i seminari scientifici (anche di carattere internazionale), l'attività editoriale di cultura tecnico-scientifica e i volumi dedicati ad aspetti specifici dei servizi gestiti da MM (es. "La Tua Casa" l'atlante sul patrimonio ERP del Comune di Milano suddiviso per Municipi o la rivista "Ghe Sem" che raccoglie storie, informazioni e proposte per il mondo ERP), le visite guidate agli impianti del Servizio Idrico Integrato, le iniziative di stakeholder engagement legate all'attività di comunicazione dedicata alla linea metropolitana M4 incluse le visite ai cantieri, fino alla realizzazione di appuntamenti più generalisti rivolti al grande pubblico.

3.2.4 Il welfare aziendale e l'attenzione verso i dipendenti

MM si impegna in iniziative volte a favorire il benessere psico-fisico dei propri dipendenti, mettendo a disposizione una serie di benefit. Oltre a quelli ormai consolidati come i buoni pasto, le tessere

¹¹ Indicatore GRI 404-3 relativo a dipendenti che hanno ricevuto una valutazione formale delle proprie performance.

magnetiche per la mensa e le convenzioni con le aziende di trasporto quali ATM e Trenord, MM offre a tutti i dipendenti un sistema di sorveglianza sanitaria, che prevede anche un servizio di medicina interna e, a rotazione presso le sedi della Società, la presenza di un medico.

Tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017 MM ha avviato un progetto di welfare aziendale strutturato che, a partire dall'analisi di possibili modelli applicabili e delle esigenze aziendali raccolte tramite questionari e focus group mirati, ha portato alla definizione di una piattaforma dedicata inaugurata il 1 dicembre 2017. Si chiama "WelcoMMe" - dove la doppia MM è un evidente richiamo al logo aziendale - ed è uno strumento versatile facilmente personalizzabile in base alle singole esigenze. Tramite la piattaforma i dipendenti possono usufruire di buoni per la spesa, convenzioni con agenzie di viaggio, abbonamenti per la palestra e il cinema, oltre a una serie di offerte più strettamente connesse con il concetto tradizionale di welfare, come le spese sanitarie, i fondi pensione integrativi, l'assistenza agli anziani o le agevolazioni per il mutuo della casa. Con il duplice obiettivo di fidelizzare i dipendenti e testare le prestazioni della piattaforma, MM ha infine erogato a ogni dipendente un importo di 100 euro per acquisti da effettuarsi dal 1 dicembre 2017 al 28 febbraio 2018.

3.2.5 Le pari opportunità

La presenza femminile è di 361 donne su 1.124 risorse. Per quanto concerne le rappresentanze femminili rispetto alle più alte cariche all'interno di MM, il Consiglio di Amministrazione è costituito da 3 membri, di cui una donna. Segue numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere e una tabella di approfondimento sugli organi di governo. Per quanto concerne i livelli salariali uomo-donna, segue tabella riassuntiva relativa al totale di dipendenti di MM divisi per livello di inquadramento.

Indicatore GRI 405-1 - Composizione degli organi di governo e della forza lavoro					
Composizione del Consiglio di Amministrazione					
Genere	Età	Unità di misura	Valore		
			2015	2016	2017
Uomo	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	0	0	0
	> 50 anni	n.	2	2	2
Totale uomini		n.	2	2	2
Donna	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	2	1	0
	> 50 anni	n.	1	0	1
Totale donne		n.	3	1	1
Totale componenti del CdA		n.	5	3	3

Composizione dei Dirigenti					
Genere	Età	Unità di misura	Valore		
			2015	2016	2017
Uomo	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	7	8	7
	> 50 anni	n.	21	18	19
Totale uomini		n.	28	26	26
Donna	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	2	3	5
	> 50 anni	n.	3	2	2
Totale donne		n.	5	5	7
Totale dirigenti		n.	33	31	33

Composizione dei Quadri					
Genere	Età	Unità di misura	Valore		
			2015	2016	2017
Uomo	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	27	26	25
	> 50 anni	n.	34	32	31
Totale uomini		n.	61	58	56
Donna	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	15	15	16
	> 50 anni	n.	5	4	5
Totale donne		n.	20	19	21
Totale quadri		n.	81	77	77

Composizione degli Impiegati					
Genere	Età	Unità di misura	Valore		
			2015	2016	2017
Uomo	< 30 anni	n.	8	13	14
	30 ≤ x ≤ 50	n.	198	231	226
	> 50 anni	n.	152	158	149
Totale uomini		n.	358	402	389
Donna	< 30 anni	n.	21	29	23
	30 ≤ x ≤ 50	n.	141	192	197
	> 50 anni	n.	48	52	56
Totale donne		n.	210	273	276
Totale impiegati		n.	568	675	665

Composizione degli Operai					
Genere	Età	Unità di misura	Valore		
			2015	2016	2017
Uomo	< 30 anni	n.	11	9	9
	30 ≤ x ≤ 50	n.	143	127	128
	> 50 anni	n.	143	150	149
Totale uomini		n.	297	286	286
Donna	< 30 anni	n.	0	0	0
	30 ≤ x ≤ 50	n.	25	26	25
	> 50 anni	n.	33	30	31
Totale donne		n.	58	56	56
Totale operai		n.	355	342	342

Composizione dei Contratti a progetto/Stage					
Genere	Età	Unità di misura	Valore		
			2015	2016	2017
Uomo	< 30 anni	n.	4	0	3
	30 ≤ x ≤ 50	n.	2	1	8
	> 50 anni	n.	3	4	5
Totale uomini		n.	9	5	16
Donna	< 30 anni	n.	1	0	1
	30 ≤ x ≤ 50	n.	0	0	8
	> 50 anni	n.	1	0	0
Totale donne		n.	2	0	9
Totale Contratti a progetto/Stage		n.	11	5	25

3.2.6 La salute e sicurezza sul luogo di lavoro

MM effettua sistematicamente un monitoraggio delle attività svolte in azienda, al fine di aggiornare, ove necessario, la valutazione dei rischi, in ottemperanza al D.Lgs. 81/08. Conseguentemente intraprende, quali misure di prevenzione, attività di formazione, informazione e addestramento, innovazione tecnologica e di processo, garantite da attrezzature meno impattanti sul lavoratore e dalla sostituzione di sostanze e preparati, con l'obiettivo di ridurre progressivamente la nocività verso gli utilizzatori.

L'Azienda adotta quale misura di controllo per la salute e sicurezza un Sistema di Gestione coerente con la norma OHSAS 18001. MM si avvale per ogni Divisione e per ogni Società controllata di Comitati formali dedicati alla salute e alla sicurezza, che rappresentano il 100% della forza lavoro di MM¹² e si suddividono in: Comitato Divisione Ingegneria, Comitato Divisione Servizio Idrico, Comitato Divisione Casa e Comitato Napoli Metro Engineering. Ogni Comitato è composto dal datore di lavoro (o suo delegato), un medico competente, un responsabile e alcuni membri del Servizio Prevenzione Protezione (in numero variabile da 4 a 2) e da alcuni rappresentanti dei lavoratori (in numero variabile da 3 a 1).

Nel 2017 non è stato registrato alcun caso di malattie professionali e incidenti mortali sul lavoro. Il totale degli infortuni nel corso dell'anno è pari a 14, di cui 10 riferiti a uomini e 4 a donne. Segue tabella di comparazione infortuni con durata media infortuni, numero di giorni persi e indici di gravità, frequenza e incidenza¹³.

GRI 403-2 Indici infortunistici dipendenti				
	Sesso	2015	2016	2017
		Numero	Numero	Numero
Numero totale di infortuni ¹⁴	Uomini	13	9	10
	Donne	3	3	4
	Totale infortuni	16	12	14
Giorni di assenza ¹⁵ (giorni persi di calendario)	Uomini	168	111	171
	Donne	89	26	37
	Totale giorni di assenza	257	137	208
Durata media infortunio ¹⁶	Uomini	12,9	12,3	17,1
	Donne	29,7	8,7	9,25
	Totale durata media infortunio	16,1	11,4	14,86
Indice di frequenza ¹⁷	Uomini	14	11,0	8,1
	Donne	8,2	7,3	7,6
	Totale indice di frequenza	12,4	9,8	7,9
Indice di gravità ¹⁸	Uomini	0,2	0,14	0,14
	Donne	0,2	0,06	0,07
	Totale indice di gravità	0,2	0,1	0,12
Indice di incidenza ¹⁹ (numero di infortuni verificati nell'anno/ numero di dipendenti *1.000)	Uomini	18,3	12,3	12,66
	Donne	11,1	9,38	10,9
	Totale indice di incidenza	16,3	11,4	12,1

¹² Indicatore GRI 403-1 - Comitati formali di salute e sicurezza

¹³ Divisione Gestione Impianti e Immobili escluso dal perimetro in quanto non sono presenti dipendenti.

¹⁴ Gli indici infortunistici sono calcolati sul totale degli infortuni sul lavoro (connessi o meno al ciclo lavorativo). Rimangono escluse quelle tipologie di infortunio che, in relazione alla dinamica che li ha generati, non consentono l'adozione di miglioramenti a cura di MM (es. in itinere e incidenti stradali).

¹⁵ I giorni di assenza sono giorni persi naturali consecutivi.

¹⁶ La durata media degli infortuni è la media aritmetica tra il numero di giorni di assenza a seguito di un infortunio e il totale degli infortuni.

¹⁷ Indice di frequenza = (numero di infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate) *1.000.000.

¹⁸ Indice di gravità = (numero di giornate perse per infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate) *1.000.

¹⁹ Indice di incidenza = (numero di infortuni verificati nell'anno/numero di dipendenti) * 1.000.



A large, decorative wavy line that starts at the top right, curves down and left, then curves down and right, then curves down and left, and finally curves down and right. It is composed of four distinct color segments: red, blue, orange, and purple.

4 | La gestione responsabile dell'ambiente

Tabella - Tematiche materiali

Temati materiali	Rischi connessi
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efficienza energetica ✓ Qualità degli scarichi 	<p>MM identifica e valuta i rischi legati all'ambiente, individuando le idonee azioni di prevenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rischio reputazione; ✓ Rischio spesa in crediti di compensazione CO₂; ✓ Rischio incremento costi per mancato uso efficiente delle risorse; ✓ Rischio sanzioni per gestione dei rifiuti.

4.1 La politica e il modello di gestione

MM promuove il rispetto dell'ambiente, sia all'interno dei propri spazi di lavoro che all'esterno, relativamente al territorio nel quale opera e rispetto agli stakeholder con i quali si relaziona. L'attività di MM – dalla gestione del Servizio Idrico Integrato a quella dei cantieri²⁰ per la realizzazione di opere destinate alla mobilità e di interventi di ingegneria edile nell'ambito del patrimonio ERP gestito dall'Azienda – si svolge infatti per la maggior parte all'interno del contesto urbano e quindi a stretto contatto con i cittadini.

MM ha adottato una Politica Ambientale con l'obiettivo di garantire la tutela dell'ambiente e il rispetto della legalità in materia ambientale, vigilare sull'operato di tutti gli attori coinvolti nelle proprie attività di business e contribuire al rafforzamento di una cultura di impresa ispirata anche alla responsabilità ambientale.

Sono sei i principali cardini della politica ambientale di MM:

- assicurare che le attività aziendali siano realizzate in conformità alle leggi e alle norme vigenti;
- promuovere l'immagine della validità operativa della Società, intesa come proiezione delle proprie competenze e dell'attenzione alla tutela dell'ambiente;
- facilitare il consolidamento e l'estensione del Sistema di Gestione Ambientale attraverso l'integrazione verticale e orizzontale dell'organizzazione;
- garantire il prodotto/servizio reso al cliente nelle varie fasi con particolare riguardo alla rispondenza ai dati di input, al rispetto dei tempi, all'interfaccia e all'assistenza, alla valutazione degli aspetti ambientali interessati;
- agevolare lo sviluppo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali, espressione dell'attenzione dell'Azienda anche all'uso razionale delle risorse naturali;

²⁰ Fin dalla fase di progettazione dei propri cantieri, MM monitora le diverse componenti ambientali che potrebbero essere coinvolte durante la realizzazione delle opere (es. qualità dell'aria, gestione del suolo e sottosuolo, rifiuti e gestione delle terre, rumore e vibrazione, ecc.). Il monitoraggio prosegue nelle fasi di realizzazione e gestione dei cantieri affidate a imprese esterne, tenute sia a dare attuazione a quanto previsto nel Manuale di gestione ambientale dei cantieri e nel Piano di monitoraggio ambientale, sia ad operare in conformità con la politica ambientale di MM e nel rispetto della normativa vigente.

- favorire percorsi di ricerca e formazione tecnica, teorica e pratica, finalizzati al costante accrescimento delle competenze in materia ambientale nonché al mantenimento di un elevato standard di motivazione tra la popolazione aziendale.

L'Azienda è inoltre dotata di un sistema di gestione UNI EN ISO 14001 per quanto concerne la tutela ambientale che copre le Divisioni Ingegneria e Servizio Idrico, e UNI CEI EN ISO 50001 in tema di risparmio energetico che copre la Divisione Servizio Idrico. Per entrambi i sistemi di gestione l'obiettivo è estendere la certificazione anche alla Divisione Casa. Attualmente sono in corso di revisione in base alle nuove norme di riferimento ISO.

4.2 Disclosure e indicatori di risultato

4.2.1 L'efficienza energetica

MM presta di fatto la massima attenzione al consumo razionale delle risorse energetiche. All'interno delle proprie strutture, i consumi energetici diretti sono dovuti principalmente alle attività del Servizio Idrico Integrato e all'utilizzo di diesel e benzina per l'alimentazione del parco mezzi e di gas naturale per le attività di depurazione e di riscaldamento delle sedi. L'esercizio degli impianti di sollevamento e pompaggio dell'acqua incide per circa il 58% e l'esercizio degli impianti di depurazione incide per circa il 41 % sui consumi di energia elettrica totale.

Per quanto riguarda i consumi energetici indiretti, MM utilizza energia elettrica approvigionata dalla rete nazionale e che viene impiegata nell'alimentazione di uffici e impianti. Seguono tabelle riassuntive dei consumi energetici. Si stima inoltre che MM nella totalità delle sedi di sua competenza abbia un consumo annuale di 160.341.312 kWh.

Indicatore GRI 302-1	Unità di misura	2016 ²¹	2017	Note
Consumo di carburante da combustibili non rinnovabili, compresi i tipi di carburante utilizzati				
Benzina	l	69.420	77.561,02	
Diesel / Gasolio	l	104.114	107.350,32	
Gas naturale	Sm ³	-	-	
Pellet	t	49	30,987	

²¹ Le informazioni incluse nella tabella relativa all'indicatore GRI 302-1 non includono le informazioni 2015.

Indicatore GRI 302-1		Unità di misura	2016 ²¹	2017	Note
Consumi energetici indiretti (acquistati)					
Energia elettrica approvigionata dalla rete		kWh	161.421.074	160.341.312	Fornitura di energia elettrica per MM nel suo complesso
Altro	Gas naturale	Sm³	2.540.486	1.991.287	Fornitura di gas naturale per la Direzione Acque reflue e depurazione
Altro	Gas naturale	Sm³	140.043	141.618	Fornitura di gas naturale per il riscaldamento delle sedi di MM (escluso depuratore Milano San Rocco)

Nonostante il parco macchine MM nel 2017 sia aumentato di 6 automezzi, la media di emissioni di CO₂ per automezzo (146,33 g/km) è inferiore rispetto al 2016 (154,35 g/km). Gli automezzi di ultima generazione infatti vengono concepiti con motori che contraggono le emissioni climalteranti. Per quanto concerne la CO₂ prodotta da tutti gli automezzi utilizzati in funzione dei chilometri percorsi si riscontra che nel 2016 siano stati prodotti 252.183.850 g di CO₂, mentre nel 2017 si riscontrano 249.553.354 g di CO₂ (riduzione di 2.630.496).

È proseguito nel 2017 il Piano di efficientamento energetico degli impianti dell'acquedotto (a copertura del periodo 2016 - 2018), con la sostituzione di 80 elettropompe nei pozzi a servizio delle centrali di pompaggio (con una potenza media di 25 kWh). La stima dei kWh risparmiati annualmente ammonta a circa 1.045 MWh per un risparmio su base annua di circa 167.000 euro.

4.2.2 Le emissioni di gas ad effetto serra

Per quanto riguarda le emissioni climalteranti, queste si suddividono in:

- emissioni dirette (Scopo 1), derivanti da fonti controllate direttamente da MM;
- emissioni indirette energetiche (Scopo 2), relative alla generazione di energia elettrica, vapore o calore acquistati da MM;
- altre emissioni indirette (Scopo 3), derivanti da fonti non controllate direttamente dalla Società (non rendicontate nella presente Dichiarazione).

La maggior parte delle emissioni di gas ad effetto serra è attribuibile alle emissioni indirette energetiche (Scopo 2), dovute all'utilizzo di energia elettrica.

Nel 2017 le emissioni di gas ad effetto serra ammontano complessivamente a 62.487,93 tCO₂²², una riduzione del 3,87% rispetto al 2016.

Indicatore GRI 305-1						
Consumo di carburante ed emissioni di CO ₂						
	Consumi kwh 2015	t/CO ₂ 2015	Consumi kwh 2016	t/CO ₂ 2016	Consumi kwh 2017	t/CO ₂ 2017
Benzina	20.994,4559	11,8534698	710.943,9652	401,3989627	794.317,7629	448,4718089
Diesel / Gasolio	34.176,59	15,92629094	954.725,38	444,9020271	984.402,4344	458,7315344
Gas Naturale	0	0	0	0	0	0
Pellet	0	0	224.420	81,46446	141.934,20	51,52211
Tot (Scope 1)	55.171,0459	27,779	1.890.089,35	927,77	1.920.654,40	958,73

Indicatore GRI 305-2						
Consumi energetici indiretti ed emissioni di CO ₂						
Energia elettrica approvigionata dalla rete	164.980.171	54.542,44453	161.421.074	53.365,80706	160.341.312	53.008,83775
Altro (Gas naturale)	0	0	27.804.207,89	10.148,53588	21.793.529,94	7.954,63843
Altro (Gas naturale)	0	0	1.532.692,833	559,4328842	1.549.930,333	565,7245717
Tot (Scope 2)	164.980.171	54.542,44453	190.757.974,7	65.001,54	183.684.772,27	61.529,20

4.2.3 La gestione dei rifiuti e dei fanghi di depurazione

MM pone particolare attenzione alla gestione dei rifiuti, siano essi connessi alla gestione delle sedi (ad esempio con l'introduzione della raccolta differenziata della carta) o al ciclo lavorativo (in particolare fanghi biologici e altri rifiuti riconducibili alle operazioni di grigliatura e dissabbiatura del ciclo depurativo o i rifiuti prodotti dalle attività di laboratorio). Il loro smaltimento è allineato a quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale in materia.

Oltre a incentivare la digitalizzazione dei documenti per diminuire il consumo di carta, in conformità a quanto previsto dal Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013), sono stati inoltre adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l'acquisto di carta²³.

²² Per il calcolo dello Scopo 1 e 2 sono stati presi in considerazione i fattori di emissione 2016 stimati da Ispra. Nello specifico: dopo aver trasformato in consumi in kwh, questi sono stati moltiplicati per relativo fattore di emissione indicato da Ispra. Per l'energia elettrica il fattore di emissione utilizzato è 330,6 gCO₂/kwh; per il gas naturale 365 gCO₂/kwh; per la benzina 564,6 gCO₂/kwh; per il diesel il fattore di emissione indicato da ILCD - European LCI è 0,466 kg CO₂ eq/Kg; per le biomasse come il pellet il BOUSTEAD MODEL indica 101-166 gCO₂/MJ. MM utilizza pellet certificato ENplusA1 di valore energetico certificato pari a 4.580 kWh/t.

²³ I CAM sono presi in considerazione anche nei documenti di gara relativamente all'acquisto, la fornitura e il servizio di arredi per interni e l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici, così come specificato nel Decreto Ministeriale dell'11 gennaio 2017.

Ad esempio i prodotti di carta in risme devono rispettare una serie di requisiti basilari che prevedono il divieto di agenti chimici altamente inquinanti nel trattamento di sbiancamento della cellulosa, e le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

Segue tabella riassuntiva dei rifiuti prodotti da MM negli ultimi anni.

Indicatore GRI 306-2							
Principali rifiuti prodotti da MM*							
Metodo di smaltimento	Unità di misura	2016			2017		
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale
- di cui inviati a riutilizzo (riciclo)	t	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- di cui inviati a recupero (compreso recupero energetico)	t	2,6	19.272,3	19.274,9	3,4	21.871,5	21.874,8
- di cui inviati a incenerimento	t	1.338	131,1	1.469,1	1,2	93,6	94,8
- di cui inviati a smaltimento in discarica	t	2,7	1.253,2	1.255,9	1,7	1.219	1.220,7
Altro	t	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	t	1.343,3	20.656,6	21.999,8	6,2	23.184,1	23.190,3

* Le quantità indicate si riferiscono esclusivamente ai rifiuti rispetto ai quali MM si configura come produttore.

Il principale rifiuto prodotto da MM sono i fanghi biologici derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue di Milano. Tutti i fanghi di depurazione generati dai depuratori di Milano, grazie alla loro elevata qualità in termini di bassa concentrazione di sostanze inquinanti, vengono inviati ad impianti di recupero per poi essere riutilizzati nell'industria del cemento o in agricoltura.

Nel primo caso il fango viene disidratato e successivamente essiccato termicamente in modo da ottenere un prodotto caratterizzato da alto potere calorifico e completamente stabilizzato. Nel secondo caso il fango viene invece solamente disidratato per poi poter essere agevolmente lavorabile nei centri di recupero per l'utilizzo come ammendante agricolo.

Nel 2017 la produzione complessiva di fanghi tal quali è aumentata di circa il 9%, con un incremento dei fanghi destinati in agricoltura che coprono il 90% della tipologia di destinazione.

Si rileva inoltre che l'incremento rispetto al 2016 della quantità totale dei fanghi prodotti è connesso alla riduzione della quantità di fango essiccato e conseguente incremento di fango disidratato. La quantità totale prodotta di fango in termini di sostanza secca è rimasta pressochè invariata rispetto al 2016.

Indicatore GRI 306-2				
Produzione di fanghi*				
	Unità di misura	2015	2016	2017
Fango disidratato	t	59.715	48.421	55.911,1
Fango essiccato	t	6.240	7.989	6.189,38
Totale produzione fanghi	t	65.955	56.410	62.100,48
Destinazione di fanghi				
	Unità di misura	2015	2016	2017
Fanghi destinati in agricoltura	t	58.223	48.421	55.215,63
Fanghi destinati a vettore energetico	t	7.732	7.989	6.884,85
Totale fanghi	t	65.955	56.410	62.100,48

* Il valore si riferisce alla produzione totale dei fanghi di depurazione generati dai due impianti di Milano San Rocco e Nosedo.

4.2.4 Le risorse idriche

MM adotta un approccio di gestione consapevole e sostenibile delle risorse idriche. Per quanto concerne la minimizzazione degli sprechi relativi all'acqua all'interno delle proprie strutture, MM ha introdotto appositi riduttori di flusso nei servizi igienici dei propri locali e promuove l'utilizzo responsabile delle risorse idriche tra la propria popolazione aziendale, favorendo ad esempio il consumo dell'acqua in brocca. Nel suo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato della Città di Milano MM persegue l'obiettivo primario di gestire responsabilmente la risorsa idrica della città e l'efficienza del servizio riducendo al minimo gli sprechi.

L'approvvigionamento potabile di Milano proviene esclusivamente da acqua di falda e nel corso del 2017 l'acqua erogata è stata pari a 224.549.837 m³, in leggero aumento (+ 0,29%) rispetto al 2016. L'Azienda monitora eventuali perdite di rete e promuove il riutilizzo delle acque reflue in agricoltura.

MM interviene inoltre a difesa idraulica del territorio in caso di esondazione dei corsi d'acqua superficiali e gestisce i tratti sotterranei dei corsi d'acqua naturali e artificiali (cosiddette tombinature) per conto del Comune di Milano.

MM garantisce la piena funzionalità della rete acquedottistica e fognaria, evitando i rischi di dispersione di reflui nel sottosuolo e salvaguardando la falda acquifera. Segue tabella con panoramica dei prelievi idrici, dell'acqua immessa in rete, fatturata e delle perdite di rete.

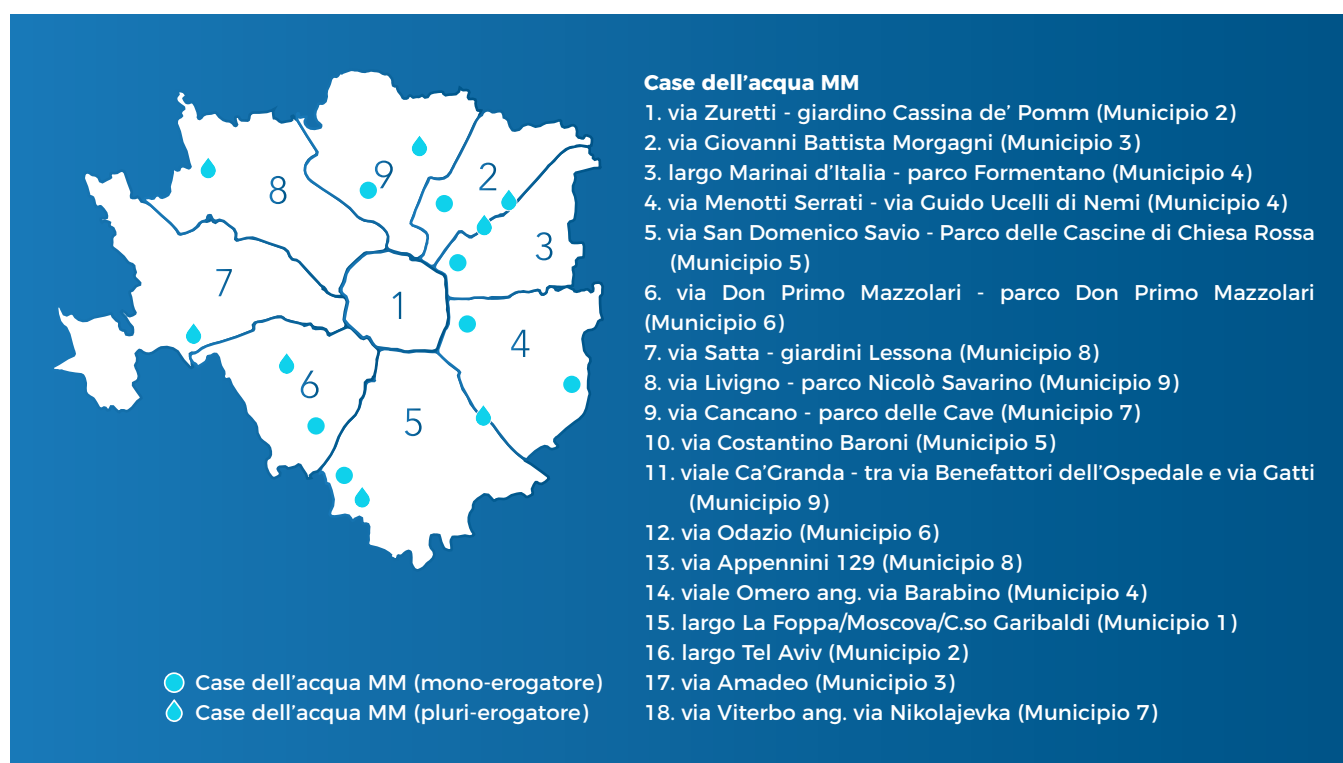
Indicatore GRI 303-1				
Prelievi idrici				
Voce	Unità di misura	2015	2016	2017
Da pozzi ad uso idropotabile	m ³	231.814.413	225.697.194	226.216.070
Da pozzi di prima falda	m ³	35.203.060	42.892.990	39.165.607
Totale acqua prelevata	m³	267.017.473	268.590.184	265.381.677
Acqua immessa in rete				
Voce	Unità di misura	2015	2016	2017
Acqua immessa in rete	m ³	230.076.138	223.890.508	224.549.837
Acqua fatturata				
Voce	Unità di misura	2015	2016	2017
Acqua fatturata	m ³	190.046.853	186.301.787	188.839.364
Perdite di rete				
Voce	Unità di misura	2015	2016	2017
Perdite di rete*	%	12,2	11,5	10,7

* Dato calcolato sulla base della metodologia AEEGSI "perdite reali".

MM promuove l'uso dell'acqua potabile fornita dall'acquedotto cittadino, sia mediante le oltre 580 fontanelle (o "drago verde", come vengono chiamate a Milano), che attraverso le 18 Case dell'Acqua installate in varie parti della città a copertura di tutti i Municipi.

Queste ultime sono strutture che erogano gratuitamente acqua nelle modalità naturale refrigerata e gasata refrigerata, attivabili tramite tessera sanitaria con una limitazione di 6 litri al giorno per utente.

Ogni casa dell'acqua è dotata di impianto di illuminazione a LED a basso consumo elettrico, di lampada UV battericida posizionata sul beccuccio di erogazione e di un sistema di telecamere di sicurezza contro le manomissioni.



L'utilizzo delle case dell'acqua consente di ridurre il numero di bottiglie di plastica da smaltire e di conseguenza l'impatto ambientale quantificabile in termini di petrolio utilizzato per la produzione di plastica e di emissioni di gas ad effetto serra.

Nel 2017 le 18 Case dell'Acqua hanno erogato 4.440.975 litri, di cui 2.121.308,80 litri di acqua liscia e 2.319.666,20 litri di acqua gasata, per un totale 1.145.419,80 kg di plastica risparmiata e 137.728,83 kg di CO₂ evitati. Rispetto al 2016, anno paragonabile in quanto il numero di Case dell'Acqua è rimasto invariato, i prelievi sono aumentati di oltre il 70%, a dimostrazione di come queste strutture stiano diventando di uso quotidiano.

L'acqua proveniente dall'acquedotto pubblico e utilizzata dalle utenze viene raccolta negli scarichi fognari e inviata a tre impianti di depurazione situati a sud di Milano (Milano San Rocco, Milano Nosedo, Peschiera Borromeo) per essere trattata e infine restituita in ambiente.

I primi due sono gestiti da MM e circa il 90% della portata di acque reflue prodotta dal territorio milanese viene convogliato su di essi.

Entrambi i depuratori scaricano le acque depurate in corpi idrici superficiali, in particolare: Milano Nosedo scarica principalmente nella Roggia Vettabbia e nel Cavo Redefossi, mentre Milano San Rocco principalmente nel Lambro Meridionale ed effettua il trattamento al fine di ottenere il riutilizzo irriguo solo nel periodo primavera-estate, quando è maggiore la richiesta da parte degli utenti, scaricando nella Roggia Pizzabrasa e nella Roggia Carlesca.

Si tratta di veri e propri interventi di economia circolare, che mirano all'efficientamento delle risorse idriche e restituiscono alla Città di Milano acqua utile all'irrigazione.

Nel 2017 la portata in ingresso ai depuratori, che coincide con quella in uscita, è diminuita del 5%, in linea con i risultati dell'ultimo triennio, mentre sono aumentati del 9% i volumi destinati a riutilizzo irriguo.

Indicatore GRI 306-1				
Volume degli scarichi				
	Unità di misura	2015	2016	2017
Milano Nosedo	m ³	157.870.140	144.041.130	135.832.550
Milano San Rocco	m ³	94.542.051	93.570.779	90.772.320
Totale volume degli scarichi	m³	252.412.191	237.611.909	226.604.870
Riutilizzo irriguo				
	Unità di misura	2015	2016	2017
Portata ad uso irriguo	m ³	95.312.462	86.478.068	94.120.401
Percentuale portata a riutilizzo irriguo rispetto alla portata trattata	%	37,8%	36,4 %	41,53%

L'impegno di MM nel garantire la qualità dell'acqua, sia di quella potabile distribuita attraverso il sistema acquedottistico che di quella rilasciata in ambiente a valle degli impianti di depurazione, e il rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa vigente, è uno degli aspetti fondamentali del servizio.

L'attività di controllo viene svolta attraverso due laboratori interni dotati della strumentazione idonea all'analisi dei parametri chimici, chimico-fisici e microbiologici.



PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA

Nell'ottobre 2017 MM ha approvato il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA), uno strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità per assicurare costantemente la sicurezza dell'acqua distribuita destinata ad uso idropotabile, redatto con il supporto anche di ATS Milano e ARPA. L'obiettivo è la protezione della salute umana, tramite un'attenta analisi di rischio eseguita lungo la filiera idrica, per prevenire e ridurre il rischio di contaminazione dell'acqua captata dall'ambiente ed eliminare, ove possibile, tutti gli agenti di pericolo chimico, microbiologico, fisico e radiologico, non limitandosi solamente ai parametri che devono essere monitorati per legge. Le azioni messe in campo per garantire la rispondenza dell'acqua ai requisiti necessari per il consumo umano sono:

- analisi critica del sistema idropotabile e valutazione delle sue reali capacità nella fornitura di acqua conforme agli standard di qualità richiesti;
- identificazione delle criticità del sistema e delle potenziali cause di contaminazione;
- validazione delle misure di controllo e monitoraggio;
- misure correttive da attuarsi nel caso di parametri fuori controllo;
- verifica periodica e, se necessario, aggiornamento del Piano.

Il Piano adottato da MM si distingue oltre che per l'accuratezza e il dettaglio delle azioni, anche per l'ampiezza del perimetro, che copre in modo integrale tutti gli impianti del Servizio Idrico Integrato gestiti dall'Azienda, tanto da rendere Milano la prima città italiana di grandi dimensioni a dotarsi di questo strumento di prevenzione e controllo.

MM monitora l'acqua dell'acquedotto secondo un programma di campionamento concordato con l'ATS, che utilizza metodiche approvate dall'Istituto Superiore di Sanità ed è rispondente alle prescrizioni dell'Autorità d'Ambito.

I principali risultati delle analisi sono pubblicati con cadenza trimestrale sulla bolletta e sul sito internet (www.milanoblu.com). I controlli vengono realizzati prima dell'approvvigionamento (pozzi di emungimento), prima dell'erogazione (impianti di trattamento e centrali di pompaggio) e sulle fontanelle e Case dell'acqua.

Nel 2017 il laboratorio ha effettuato 21.714 campionamenti per un totale di 199.663 parametri analizzati.

Laboratorio Acquedotto	2015	2016	2017
Numero di campionamenti	17.440	17.809	21.714
Numero di parametri	205.182	250.799	199.663
Percentuale di conformità	99,51%	99,56%	99,66%

Il laboratorio di analisi delle acque reflue effettua controlli periodici sulla qualità dell'acqua depurata e sul rispetto dei limiti di legge allo scarico, sulle concentrazioni di inquinanti nei reflui che alimentano il depuratore, sui reattori biologici e sulla qualità e tenore di secco dei fanghi biologici prodotti nel processo.

Nel 2017 sono stati effettuati 5.000 campionamenti per un totale di 30.000 parametri analizzati con una conformità del 100%, in linea con i valori degli anni precedenti.

Qualità dell'acqua allo scarico		Limite allo scarico	2015	2016	2017
BOD5	mg/l	10	4	3	3
COD	mg/l	100	13	11	10
SST	mg/l	10	5	4	4,5
Fosforo	mg/l	1	<1	<1	<1



5 | La lotta alla corruzione



Tabella - Tematiche materiali

Temati materiali	Rischi connessi
✓ Lotta alla corruzione	MM valuta i rischi connessi, individuando le idonee azioni di prevenzione. Tra i rischi: ✓ Rischi relativi a reati legati alla corruzione; ✓ Rischi relativi alla mancata compliance o violazione della normativa di riferimento; ✓ Rischi di "maladministration".

5.1 La politica e il modello di gestione

MM si è dotata di procedure interne per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione e di concussione. Tali materie sono opportunamente disciplinate all'interno del Codice Etico, dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli Enti) e da un apposito Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT).

Per quanto riguarda il Modello 231 sono previste norme deontologiche e regole operative adottate in funzione di specifiche attività e dei relativi rischi di corruzione. Per maggiori informazioni sul Modello si rimanda al capitolo 2.3 della presente Dichiarazione. Il Codice Etico, applicabile a tutte le società facenti parte di MM, rimanda infine al tema del conflitto di interesse e richiede la massima trasparenza dei comportamenti aziendali e favorisce l'affioramento di tutti gli elementi che possano determinare situazioni di conflitto, anche solo potenziale.

Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT), ai sensi della Legge n.190/2012 e del D.Lgs. 33/2013, prevede invece l'identificazione di un Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT) e l'individuazione tra Direttori, Dirigenti e Responsabili, di appositi referenti per la prevenzione della corruzione.

Il RPCT si occupa di sottoporre annualmente all'approvazione del Consiglio di Amministrazione l'aggiornamento del PTPC. Inoltre, rientrano tra i suoi compiti: la verifica sull'osservanza del Piano e sull'idoneità delle misure di prevenzione in esso contenute; la proposta delle modifiche che ritiene necessarie in caso di violazioni delle prescrizioni o di mutamenti nell'organizzazione o nell'attività della Società; il controllo dell'adempimento degli obblighi di trasparenza contemplati dalla normativa vigente e lo sviluppo di iniziative di promozione della trasparenza finalizzate al contrasto della corruzione. Per maggiori informazioni al riguardo si rimanda al sito internet aziendale www.mmspaeu (nella sezione "Trasparenza"). La pianificazione e la gestione della formazione sui temi dell'anticorruzione è coordinata internamente dalla funzione Internal Auditing, che coordina e programma un piano di formazione ad hoc pluriennale. Nel 2017

sono state erogate 313,5 ore di formazione. Seguono tabelle riassuntive sul monitoraggio delle Divisioni e sulla formazione specializzata in tema di anti-corruzione.

Indicatore GRI 205-1			
Aree aziendali sottoposte a monitoraggio per corruzione*			
	2015	2016	2017
Numero totale Aree	7	7	7
Numero Aree monitorate per corruzione	7	7	7
%	100%	100%	100%

Indicatore GRI 205-2				
Dipendenti formati su tematiche di anti-corruzione per categoria professionale**				
Tipologia	Unità di misura	Valore		
		2015	2016	2017
Numero di dirigenti formati	n.	0	1	2
Numero di quadri formati	n.	43	4	1
Numero di impiegati formati	n.	311	82	69
Numero di operai formati	n.	181	116	121
Numero totale dipendenti formati	n.	535	203	193
Numero di lavoratori con contratti di stage, contratti di lavoro interinale o altre tipologie di contratto	n.	0	0	0
Ore annue di formazione su tematiche di anti-corruzione per categoria professionale**				
Tipologia	Unità di misura	Valore		
		2015	2016	2017
Ore di formazione erogate ai dirigenti	ore	0	2	3
Ore di formazione erogate ai quadri	ore	86	8	2
Ore di formazione erogate impiegati	ore	622	164	127
Ore di formazione erogate agli operai	ore	362	232	181,5
Totale ore annue di formazione	ore	1.070	406	313,5
Ore di formazione erogate ai lavoratori con contratti di stage, contratti di lavoro	ore	0	0	0

* Le aree aziendali sottoposte a monitoraggio sono: Divisione Ingegneria, Divisione Servizio Idrico, Divisione Casa, Divisione Gestione Impianti e Immobili, funzioni di Staff, Metro Engineering, Napoli Metro Engineering.

** Il dato del 2017 comprende anche le sessioni di recupero in aula, legate alla formazione erogata con modalità e-learning al resto della popolazione aziendale, per i dipendenti sprovvisti di postazione con pc.



A large, decorative wavy line that starts at the top right, curves down and left, then curves down and right, and finally curves down and left again. It is composed of several segments in different colors: blue, orange, purple, and grey.

6 | La gestione responsabile del servizio

Tabella - Tematiche materiali

Temati materiali	Rischi connessi
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vicinanza agli utenti ✓ Protezione della privacy e trattamento dei dati ✓ Innovazione tecnologica ✓ Attuazione del Piano d'Ambito 	<p>MM identifica e valuta i rischi connessi, individuando le idonee azioni di prevenzione.</p> <p>Tra i rischi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rischio reputazionale; ✓ Rischio di cyber crime; ✓ Rischio di perdita di competitività; ✓ Rischio mancata acquisizione clientela.

6.1 Le politiche e il modello di gestione

Dal 1955 MM progetta e realizza il trasporto pubblico sotterraneo del Comune di Milano (linee metropolitane, Passante Ferroviario), per poi diversificare il proprio campo d'intervento, occupandosi di viabilità, parcheggi d'interscambio, opere di architettura, di urbanistica e ambientali.

MM si occupa dell'intero ciclo della progettazione (progetti di fattibilità tecnica ed economica, progetti definitivi ed esecutivi), della gestione degli appalti, della direzioni lavori e del coordinamento della sicurezza, diversificando le attività e i settori di specializzazione. I servizi offerti da MM sono orientati verso un modello di ingegneria integrata, che progetta le reti infrastrutturali in armonia con quelle umane, ascoltando le esigenze della comunità e utilizzando le migliori tecnologie disponibili in un'ottica di continuo miglioramento.

MM gestisce il Servizio Idrico Integrato della Città di Milano e di alcune utenze di Comuni limitrofi. Il compito di MM è quello di soddisfare i fabbisogni idrici dei cittadini, in modo quantitativamente adeguato e qualitativamente ottimale, operando responsabilmente nel rispetto dell'ambiente e perseguendo l'efficienza e l'economicità del servizio.

Il territorio servito da MM si estende per oltre 180 km² e comprende oltre 50.000 utenze pari a circa 700.000 unità immobiliari del Comune di Milano. MM gestisce, inoltre, il collettamento finale delle acque reflue e la loro rispettiva depurazione per il Comune di Settimo Milanese, la distribuzione dell'acqua potabile per il Comune di Corsico, alcune utenze dei Comuni di Baranzate, Buccinasco, Peschiera Borromeo, San Donato Milanese e per il Nuovo Polo Fiera di Milano-Rho.

Per maggiori dettagli si rimanda ai capitoli della Relazione di Gestione dedicati a prodotti e servizi.

Nel 2009 MM ha redatto la Carta dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato, nella quale sono spiegati gli impegni della Società verso i propri utenti, i principi con cui MM opera a livello di

gestione dell'acquedotto, della rete fognaria e del processo di depurazione e gli standard di qualità che MM si impegna a rispettare.

I principi contenuti nella Carta e a cui MM ispira l'erogazione dei propri servizi sono:

- eguaglianza e imparzialità del trattamento,
- continuità del servizio,
- partecipazione,
- cortesia,
- efficacia ed efficienza,
- chiarezza e comprensibilità dei messaggi,
- condizioni principali di fornitura.

La Carta è stata aggiornata nel 2016 sulla base della Delibera n. 655/2015/R/idr dell'Autorità, che definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Dal dicembre 2014 MM si occupa dell'amministrazione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) del Comune di Milano, applicando le competenze maturate nel settore tradizionale dell'Ingegneria e del Servizio Idrico Integrato e creando sinergie tra i diversi ambiti, ad esempio nelle attività di pianificazione, progettazione ed esecuzione lavori, collaudi, gestione delle gare d'appalto, gestione dei contatti con le utenze, gestione amministrativa, bollettazione, pronto intervento, sistemi di controllo interni, gestione delle morosità e processi di informazione degli utenti. Oltre che della gestione del patrimonio, MM si occupa anche della gestione dei servizi e delle manutenzioni, compreso il coordinamento delle risorse dedicate alla custodia del patrimonio, della gestione del rapporto con gli inquilini attraverso un Contact Center dedicato e le Sedi Territoriali, e della tutela del patrimonio stesso, al fine di vigilare e operare concretamente, in sinergia con le forze dell'ordine, con l'obiettivo di ridurre le situazioni di abusivismo e gli atti di vandalismo sul patrimonio.

MM ha redatto la Carta dei Servizi per l'Edilizia Residenziale Pubblica, che riporta gli standard che l'Azienda deve rispettare nei confronti dei singoli inquilini, in ottica di continuo miglioramento del servizio erogato. La Carta è stata condivisa con l'Amministrazione comunale ed è attualmente in fase di approvazione.

MM ha istituito e mantiene attivo dal 1996 un Sistema di Gestione Qualità (certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001) a copertura delle Divisioni Ingegneria e Servizio Idrico, con l'obiettivo di estendere il perimetro di applicazione anche alla Divisione Casa.

6.2 Disclosure e indicatori di risultato

6.2.1 La vicinanza agli utenti

La vicinanza agli utenti è uno dei capisaldi dell'approccio al business di MM e si ispira al principio della prossimità con i cittadini per offrire un servizio quanto più possibile efficace ed efficiente.

Nel 2017 MM ha creato lo Sportello Unico con sede in via Borsieri 4 dedicato sia ai clienti del Servizio Idrico, che agli inquilini del patrimonio ERP, che supera l'idea tradizionale di ufficio pubblico e mette «il cittadino al centro», garantendo orari di apertura dal lunedì al sabato e tempestività nella risoluzione delle problematiche.

Inoltre, gli inquilini possono fare riferimento ad una delle altre 5 sedi territoriali (via Senigallia, via Civitavecchia, piazzetta Capuana, via Spaventa e via Forze Armate), presso le quali è possibile stipulare, registrare o chiudere contratti di locazione, svincolare la cauzione, consegnare le chiavi, chiedere chiarimenti sui canoni d'affitto e sulle spese accessorie e richiedere interventi di emergenza. Esistono inoltre referenti di zona che gestiscono gli aspetti tecnici e di manutenzione della porzione di patrimonio ERP di competenza.

Sono inoltre attivi due Contact Center dedicati che forniscono informazioni, fissano appuntamenti presso le sedi territoriali per la gestione delle pratiche amministrative (nel caso della Casa) e gestiscono reclami e urgenze (comprese le segnalazioni di occupazioni abusive che vengono poi inoltrate al servizio di security).

A febbraio 2017 l'Azienda ha lanciato uno Sportello online, dove gli utenti del Servizio Idrico possono gestire le proprie forniture e svolgere autonomamente le principali operazioni.



Gestione dei contatti con gli utenti del Servizio Idrico (dati 2017)

- 1.507 tramite Sportello Unico
- 1,42 minuti circa il tempo di attesa allo sportello
- 69% gli iscritti al servizio di Sportello online



Gestione dei contatti con gli inquilini della Casa (dati 2017)

- 168.983 tramite Contact Center
- 19.669 tramite sedi territoriali
- 102.901 tramite posta ordinaria e raccomandata
- 63 punti di incontro dedicati all'aggiornamento dell'anagrafica utenti

L'Azienda effettua inoltre rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti con lo scopo di verificare e migliorare la qualità del proprio servizio. Gli utenti possono far pervenire le proprie idee e suggerimenti sia tramite i Contact Center, che attraverso moduli cartacei distribuiti presso gli sportelli.

MM infine ha creato la Web App "MM - Cantieri & Viabilità" accessibile dal sito internet www.mmspa.eu, dove sono riportati gli interventi sul territorio effettuati da MM (come Ingegneria e Servizio Idrico) con un impatto significativo sulla mobilità dei cittadini. Per ogni cantiere è disponibile una scheda con descrizione e immagini dell'intervento, percentuale di avanzamento dei lavori e informazioni sulle modifiche alla viabilità. Un servizio di messaggistica aggiorna costantemente gli iscritti sulle principali modifiche alla viabilità.

6.2.2 La protezione della privacy e trattamento dei dati

La sicurezza dei dati personali e la tutela della privacy è per MM un requisito fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia con i propri clienti. Per questo motivo investe in tecnologie e servizi digitali innovativi per la sicurezza dei dati dei propri clienti.

Il sito internet di MM è dotato di specifiche misure di sicurezza che prevengono la perdita dei dati, usi illeciti o scorretti e accessi non autorizzati.

6.2.3 L'innovazione tecnologica

L'innovazione è una delle leve strategiche di MM, che se da un lato permette di migliorare le performance dei propri servizi, migliorandone la qualità, dall'altro migliora la sicurezza dei lavoratori, soprattutto durante gli interventi di controllo o manutenzione, dove le tecnologie facilitano e rendono più sicure le operazioni. Il Servizio Idrico è l'area dove si concentrano in particolare le azioni di innovazione tecnologica, con obiettivi di efficienza (Decision Support System per consumi energetici e pressioni delle centrali acquedottistiche, definizione di

distretti virtuali per ottimizzare l'esercizio della rete di acquedotto, realizzazione di impianti a cogenerazione a pompe di calore presso la Centrale Salemi, implementazione massiva dello smart metering entro il 2020) e sostenibilità (monitoraggio e rimozione dei microinquinanti emergenti, distrettualizzazione e telecontrollo della rete fognaria cittadina, strategia per la valorizzazione dei fanghi, sviluppo delle tecnologie no-dig per lavori sulle reti).

La digitalizzazione va di pari passo con l'innovazione tecnologica di MM, con progetti di monitoraggio online della qualità dell'acqua erogata e rilevazione satellitare del suolo per monitorare la stabilità dei collettori fognari). Inoltre, le reti e gli impianti del Servizio Idrico Integrato della Città di Milano (compreso il reticolo idrico superficiale) e le linee metropolitane progettate da MM vengono rappresentate in un moderno e innovativo sistema informativo per la rappresentazione e la gestione del sottosuolo sviluppato in ambiente GIS e premiato in occasione di ESRI 2017.

Grazie a MM Academy, inoltre, l'expertise di innovazione pluriennale dell'Azienda in ambito ingegneristico (edile e idraulico) è messa a servizio della collettività e diviene così un patrimonio intangibile, fruibile da diversi stakeholder.

6.2.4 Piano d'Ambito e Servizio Idrico Integrato

Gli investimenti per il Servizio Idrico Integrato sono guidati dal Piano d'Ambito con orizzonte temporale al 2037, strumento di conoscenza delle infrastrutture e di pianificazione di interventi e strategie necessari per garantire la qualità del servizio. Il Piano d'Ambito stabilisce le linee di intervento per migliorare i livelli del servizio, salvaguardare l'ambiente e razionalizzare l'uso della risorsa idrica, in termini di conservazione quantitativa e di miglioramento della qualità.

Gli obiettivi principali del Piano d'Ambito riguardano le diverse fasi di gestione della risorsa idrica, ovvero captazione e adduzione (es. ottimizzazione quali-quantitativa della risorsa, videosorveglianza e sicurezza), potabilizzazione e distribuzione (es. efficienza della rete, livello di distribuzione quantitativa), fognatura (es. efficienza delle reti, ottimizzazione efficienza idraulica della rete) e depurazione (potenziamento ed efficientamento degli impianti).

La strategia finanziaria di MM – necessaria per un'efficace attuazione del Piano d'Ambito – ha fornito nuove risorse economiche per la gestione del SII, sia mediante la sottoscrizione di un contratto di finanziamento per 70 milioni di euro con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI), con scadenza finale al 2034, sia con l'emissione di un bond da 100 milioni di euro, destinato a investitori istituzionali, quotato sul mercato regolamentato della Borsa di Dublino, con scadenza finale al 2035. La strategia ha inoltre previsto l'ottenimento dei giudizi di rating da parte di Standard and Poor's e Moody's, attualmente pari a BBB e Baa2 rispettivamente.



7 | La gestione responsabile della catena di fornitura e dei diritti umani

Tabella - Tematiche materiali

Temati materiali	Rischi connessi
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione della catena di fornitura ✓ Diritti umani 	<p>MM identifica e valuta i rischi connessi a tale tematica. Tra questi vi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rischio reputazionale per mancato rispetto dei diritti umani/esternalità negative ambiente da parte dei fornitori; ✓ Rischio di perdita di competitività; ✓ Rischio di qualità del servizio.

7.1 La politica e il modello di gestione

MM gestisce in maniera responsabile la catena di fornitura e nello specifico ogni acquisto di lavori, beni e servizi necessari al funzionamento delle attività di MM. Per raggiungere questo scopo MM non intrattiene rapporti con soggetti che compiano attività incompatibili con le proprie norme etiche, che non rispettino le norme aziendali nazionali e internazionali in termini di tutela del lavoratore e che non abbiano una reputazione cristallina tale da far sospettare condotte collusive, evasione in materia di tasse, imposte e contributi ai lavoratori.

Per quanto concerne i diritti umani, il Codice Etico vigente inoltre ribadisce i principi e i valori a cui ogni fornitore è tenuto ad uniformarsi, e che si applicano lungo l'intera catena del valore di MM. Il fornitore di MM, dunque, si impegna anche a garantire l'osservanza del Codice Etico a parte del personale di lavoro impiegato, nonché da parte di eventuali soggetti terzi di cui si avvalga per l'esecuzione del contratto e del personale di lavoro da essi impiegato.

Per maggiori approfondimenti sulla policy diritti umani si rimanda al Codice Etico di MM.

7.2 Disclosure e indicatori di risultato

7.2.1 La catena del valore

A partire dal 2017 MM ha istituito un nuovo "Albo fornitori" finalizzato a una consultazione rapida e agevole delle informazioni necessarie all'individuazione dei soggetti più idonei con i quali attivare rapporti di collaborazione nei diversi ambiti di business gestiti da MM e nel pieno rispetto delle norme vigenti.

Il nuovo regolamento dell'Albo fornitori individua, tra l'altro, i criteri di qualifica, generali e speciali, degli operatori economici (pre-valutazione, valutazione post servizio, feedback), anche per categorie e per classi di importo. Il nuovo Albo comprende 3 macro-categorie dedicate a:

- prestatori di servizi;
- fornitori di beni e prestatori di servizi;
- esecutori di lavori.

L'Albo fornitori e i nuovi eventi negoziali sono pubblicati e gestiti sulla nuova piattaforma di e-procurement tramite le attività di qualificazione dei fornitori e la tenuta e l'aggiornamento della relativa documentazione, sia lato fornitore sia lato MM.

L'individuazione degli operatori economici da invitare alle procedure di affidamento indette da MM avviene attraverso un sistema automatico di sorteggio e rotazione proposto dalla piattaforma stessa, nel rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità.

Nel corso del 2018 saranno implementati i processi per il Vendor Rating, per la nomina dei commissari di gara, la raccolta fabbisogni e pianificazione acquisti e per l'integrazione con l'Autorità Nazionale Anticorruzione.



A large, thick, wavy line that starts at the top right, curves down and left, then curves down and right, and finally curves down and left again. It is composed of several segments in different colors: orange, dark purple, grey, and red.

8 | Tabella di correlazione indicatori GRI

GRI Standard	Numero Indicatore GRI	Titolo Indicatore GRI	Riferimento	Pagina
GRI 102: General Disclosures 2016 - Profilo Organizzativo	102-1	Nome dell'organizzazione	DNF Retro copertina, Par. 1.2.	02, 09
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	DNF Par. 2.1. e Par. 6.1.	15, 55
	102-3	Luogo delle sedi principali	Rif. Relazione sulla Gestione	
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	Rif. Relazione sulla Gestione	
	102-6	Mercati serviti	Rif. Relazione sulla Gestione	
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	Rif. Rel. Gest. e DNF Par. 3.2.1.	25
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	DNF Par. 3.2.1.	25
	102-9	Catena di fornitura	DNF Cap. 7	60
	102-15	Principali impatti, rischi ed opportunità	DNF Par. 2.4.	21
GRI 102: General Disclosures 2016 - Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Rif. Codice Etico e DNF Par. 2.3.	20
	102-17	Meccanismi per ottenere pareri su comportamenti o questioni connesse a etica e integrità	Rif. Codice Etico e DNF Par. 2.3.	20
GRI 102: General Disclosures 2016 - Governance	102-18	Struttura di governo	DNF Par. 2.2.	17
	102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Rif. Rel. Gest. e DNF Par. 2.3. e 3.2.5.	20, 33
	102-23	Presidente del più alto organo di governo	Rif. Relazione sulla Gestione	
	102-30	Efficacia del processo di gestione dei rischi	Rif. Relazione sulla Gestione	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Coinvolgimento degli stakeholder	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	DNF Par. 1.6.	11
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	DNF Par. 1.6.	11
	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	DNF Par. 1.6.	11
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	DNF Par. 1.6.	11
GRI 102: General Disclosures 2016 - Processo di reporting	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio	DNF Par. 1.3.	10
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	DNF Par. 1.6. e Cap. 2-7	11, 14, 24, 38, 50, 54, 60
	102-47	Elenco degli aspetti materiali	DNF Par. 1.6.	11
	102-50	Periodo di rendicontazione	DNF Par. 1.2.	09
	102-52	Periodicità di rendicontazione	DNF Par. 1.2.	09
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	DNF Cap. 8	64
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	DNF Par. 1.4.	10
102-55	Tabella contenuti GRI	DNF Cap. 8	64	
GRI 102: General Disclosures 2016 - Processo di reporting	102-56	Attestazione esterna	DNF Cap. 9	68
GRI 103: Approccio gestionale 2016	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	DNF Cap. 2-7	14, 24, 38, 50, 54, 60
	103-2	Approccio manageriale di gestione e suoi componenti	DNF Cap. 2-7	14, 24, 38, 50, 54, 60
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	DNF Cap. 2-7	14, 24, 38, 50, 54, 60
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-1	Operazioni valutate per rischio di corruzione	DNF Par. 5.1.	51
	205-2	Comunicazione e formazione in merito a politiche e procedure anti-corruzione	DNF Par. 5.1.	51
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	DNF Par. 4.2.1.	40
GRI 303: Acqua 2016	303-1	Prelievi idrici per fonte	DNF Par. 4.2.4.	44

GRI Standard	Numero Indicatore GRI	Titolo Indicatore GRI	Riferimento	Pagina
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	DNF Par. 4.2.2.	41
	305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (Scopo 2)	DNF Par. 4.2.2.	41
GRI 306: Scarichi e Rifiuti 2016	306-1	Scarichi idrici per tipologia e destinazione	DNF Par. 4.2.4.	44
	306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	DNF Par. 4.2.3.	42
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	DNF Par. 3.2.1.	25
	403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	DNF Par. 3.2.6.	35
GRI 404: Formazione ed educazione 2016	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente ²⁴	DNF Par. 3.2.2.	30
	404-3	Valutazione performance dei dipendenti	DNF Par. 3.2.2.	30
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	DNF Par. 3.2.5.	33
GRI 411: Diritti delle popolazioni 2016	411-1	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale	DNF Cap. 7 Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di violazione dei diritti umani.	60
GRI 418: Privacy del consumatore 2016	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	DNF Par. 6.2.2.	58

Per ulteriori informazioni sulla Dichiarazione non finanziaria si prega di scrivere a:
comunicazione@mmspa.eu

²⁴ Negli anni a seguire MM implementerà il monitoraggio delle ore di formazione anche divise per genere e per categoria professionale, che al momento non è rendicontato per tutte le tipologie di formazione erogate dall'Azienda. La revisione della Procedura di formazione è attualmente in corso.





9 | Relazione di revisione





Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario

ai sensi dell'articolo 3, comma 10, Dlgs 254/2016 e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n° 20267

Al Consiglio di Amministrazione di MM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n° 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n° 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario di MM SpA (di seguito "MM") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex articolo 3 del Decreto, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 18 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 dall'articolo 3 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di MM e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di MM, 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 di MM nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate da MM 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

PriceWaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277831 Fax 027783249 Cap. Soc. Euro 6.800.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880122 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60132 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712131211 - Bari 70122 Via Abate Gianna 72 Tel. 0805440211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Walzer 29 Tel. 0303697301 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532321 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010290411 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136481 - Padova 35128 Via Venezia 4 Tel. 049973181 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanari 20/A Tel. 0521275011 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085252571 - Roma 00134 Largo Fochetti 20 Tel. 06670231 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011536771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 31 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Feltrinese 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34123 Via Cosma Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Pascolle 43 Tel. 043223789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332695039 - Verona 37125 Via Frenna 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Fontelandole 9 Tel. 0444393311

www.pwc.com/it



conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”* (di seguito *“ISAE 3000 Revised”*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *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'articolo 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro della DNF, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio di MM;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività di MM, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'articolo 3 del 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, lettera 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 e del Management di MM SpA, e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di MM:

- 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 procedure analitiche, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori, oltre ad aver effettuato limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di MM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall' articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards.


Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo MM aveva predisposto un Bilancio di Sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto Bilancio di Sostenibilità era stato sottoposto ad esame limitato da altra società di revisione.

Milano, 15 maggio 2018

PricewaterhouseCoopers SpA


Giulio Grandi
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)



Dichiarazione individuale di carattere non finanziario 2017

Coordinamento editoriale

Direzione Comunicazione MM S.p.A.

Società di revisione

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

Progetto grafico e impaginazione

Direzione Comunicazione MM S.p.A.

Archivio fotografico

Le fotografie provengono dall'archivio di MM S.p.A.

Nel caso in cui sia stato impossibile contattare gli autori, restiamo a disposizione per il legittimo riconoscimento del copyright

Stampa

AGF Spa Unipersonale

Stampato su carta ecologica certificata FSC