

SENSIBILI  
RESILIENTI  
INNOVATORI



Il documento è scaricabile dal sito internet <https://sostenibilita.gruppocap.it/>

Per richiedere informazioni su questa pubblicazione scrivere a:  
[ufficiocr@gruppocap.it](mailto:ufficiocr@gruppocap.it)

**PROGETTO GRAFICO**

Bluedog

**IMPAGINAZIONE**

Glifo





*l'acqua è un bene pubblico  
che richiede una gestione industriale  
e altamente specializzata*

# SOMMARIO

08	<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>
14	<b>NOTA METODOLOGICA</b>
16	PERIMETRO
17	LA STRUTTURA DEL DOCUMENTO
18	LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E L'ANALISI DI MATERIALITÀ
20	<b>CHI SIAMO</b>
21	I VALORI
22	PREMI E RICONOSCIMENTI
24	NUMERI CHIAVE

---

28	<b>GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DEI RISCHI</b>
29	<b>1. IL SISTEMA DI GOVERNANCE</b>
30	GLI ORGANI SOCIALI NEL SISTEMA DI GOVERNANCE DI CAP
34	<b>2. GESTIONE DEI RISCHI E STRUMENTI DI GOVERNANCE</b>
40	GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE
40	LA PREVENZIONE E LA LOTTA ALLA CORRUZIONE
42	IL MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS N. 231/2001
43	LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE
43	RATING DI LEGALITÀ
43	PROTOCOLLO DI LEGALITÀ
44	LE ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT
44	LA GESTIONE DELLE FRODI E I MECCANISMI DI SEGNALAZIONE
45	IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO
43	SA8000
46	STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

## SEN SI BI LI

## 48

49	<b>3.1 CONSAPEVOLEZZA</b>
51	IL VALORE E I BISOGNI DELLE PERSONE
51	LE PERSONE DI CAP
52	VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE E FORMAZIONE
53	LA VALORIZZAZIONE DEI TALENTI
54	RELAZIONI INDUSTRIALI
54	LE INIZIATIVE DI PEOPLE ENGAGEMENT
55	LINKING WATER: EVENTI
57	MOBILITÀ SOSTENIBILE
58	IL RUOLO DELL'AZIENDA PER LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO
58	GRUPPO CAP PER I COMUNI E I CITTADINI
58	CASE DELL'ACQUA
60	PROMOZIONE DI INIZIATIVE CULTURALI, AMBIENTALI E SOCIALI
61	ACQUA PER LA VITA DELLA COMUNITÀ DI MATIRI IN KENYA
62	LA SOSTENIBILITÀ IN GIOCO
63	L'EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE
64	PARTECIPAZIONE A INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI DI INTERESSE
64	FAST - COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ. REALTÀ A CONFRONTO
66	<b>3.2 FIDUCIA</b>
66	QUALITÀ DELL'ACQUA ED EFFICIENTAMENTO DELLA RETE IDRICA

67	WATER SAFETY PLAN
69	PROGETTO SMART METERING CON DRONI
69	UN PO' DI NUMERI
72	FOCUS QUALITÀ TECNICA: CONTINUITÀ DELL'EROGAZIONE
73	FOCUS QUALITÀ TECNICA: QUALITÀ DELL'ACQUA
74	PARAMETRI ANALIZZATI
75	<b>3.3 ATTENZIONE</b>
75	ATTENZIONE AL CLIENTE
76	UNA TARIFFA PER I COMUNI DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO
77	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
78	CUSTOMER SATISFACTION
78	IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI
79	CONTRATTUALISTICA IN BRAILLE
80	BONUS IDRICO
79	POLIZZA ASSICURATIVA CONTRO LE PERDITE
81	SICUREZZA, SALUTE E BENESSERE DELLE PERSONE
81	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
82	INDICI INFORTUNISTICI
83	NEAR MISS
84	DIVERSITY MANAGEMENT
86	#STEMINTHECITY
87	INIZIATIVE DI WELFARE
88	SMART WORKING
88	CONGEDI

# RE SI LIEN TI

## 90

91	<b>4.1 RIDURRE</b>
91	MENO ENERGIA
93	ENERGIA 100% GREEN
94	MENO EMISSIONI
95	MENO ACQUA
96	MENO RIFIUTI
99	ECONOMIA CIRCOLARE
99	#BIOMETANOW: DA FANGHI A ENERGIA
100	DA FANGHI A FERTILIZZANTI
101	DA FANGHI A CHEMICALS
101	MICODEP: DA FANGHI A BIOMATERIALI
102	FOCUS QUALITÀ TECNICA: QUALITÀ DEI FANGHI
103	<b>4.2 PROTEGGERE</b>
103	PERDITE IDRICHE IN ACQUEDOTTO
103	RICERCA DI PERDITE IDRICHE
104	RICERCA EVOLUTA DELLE PERDITE
105	FOCUS QUALITÀ TECNICA: PERDITE IDRICHE
106	PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI E GESTIONE DELLA FALDA
106	PROGETTI INNOVATIVI DI MONITORAGGIO DELLA FALDA
107	ACQUA REFLUA TRATTATA
109	CONTROLLI UTENZE INDUSTRIALI
109	ACCERTAMENTI E SANZIONI AMBIENTALI
110	FOCUS QUALITÀ TECNICA: QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA
111	<b>4.3 DIFENDERE</b>
111	INVARIANZA IDRAULICA E DRENAGGIO URBANO

112	VASCHE VOLANO
112	PROTEZIONE AREE CON PERICOLOSITÀ IDRAULICA
112	LA RESILIENZA DELLA RETE
114	TECNOLOGIA DTS
115	FOCUS QUALITÀ TECNICA: ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
116	PROGETTO DI FOGNATURA MODELLIZZATA E TARATA
116	WEBGIS ACQUE DI LOMBARDIA

# INNOVATORI

## 118

119	<b>5.1 EVOLVERE</b>
119	SERVIZI AL CLIENTE
120	LA CUSTOMER EXPERIENCE
121	TRASPARENZA DEL SERVIZIO
122	LA GESTIONE DEI DATI
123	<b>5.2 CRESCERE</b>
123	CENTRO RICERCHE SALAZZURRA
124	CALL FOR IDEAS
125	COLLABORAZIONI CON ENTI DI RICERCA, UNIVERSITÀ E ISTITUZIONI
125	ESTRARRE PLASTICA DAI FANGHI
125	SECONDA VITA ALLE ACQUE REFLUE
126	PROGETTI FINANZIATI E COFINANZIATI DA FONDI EUROPEI
127	ALTRE COLLABORAZIONI E CONTRATTI DI RICERCA
128	LE SINERGIE INDUSTRIALI
130	BIOPIATTAFORMA
131	LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE
132	WATER ALLIANCE - ACQUE DI LOMBARDIA
132	WATER ERASMUS
133	IDROSCALO
134	DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE E DEI CONSUMATORI
135	LA CATENA DI FORNITURA
136	SISTEMA DI QUALIFICAZIONE
136	AUDIT FORNITORI
137	CONTROLLI DI ATTIVITÀ DI CANTIERE E AMBIENTI DI LAVORO
137	GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI
138	ATTIVITÀ ESTERNALIZZATE
139	UN PO' DI NUMERI
140	<b>5.3 SVILUPPARE</b>
142	INDUSTRIA 4.0
043	INTERNET OF THINGS E GESTIONE DEI BIG DATA

144	<b>CONTENT INDEX</b>
150	<b>LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>
154	<b>ALLEGATI</b>
155	STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE, TOTALE ANNO 2018
161	UTENZE
168	ETICHETTE DELL'ACQUA, MEDIA ANNO 2018
175	TARIFE
178	INDICI ECONOMICO FINANZIARI



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

## **DALLA STRATEGIA ALLA RENDICONTAZIONE: L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ DI GRUPPO CAP**

La dichiarazione non finanziaria del 2018 che per Gruppo CAP coincide con il Bilancio di sostenibilità, quest'anno presenta una struttura completamente nuova e segue lo sviluppo di un vero e proprio piano di sostenibilità che guiderà le scelte aziendali fino al 2033. Il bilancio ambientale che fino allo scorso anno costituiva un documento autonomo, oggi è integrato all'interno dell'unico documento della dichiarazione non finanziaria e ciò rende sicuramente più facile la fruizione della rendicontazione ambientale. Molto diversa è anche la suddivisione dei temi, non più organizzata per stakeholder, bensì per aree tematiche, le abbiamo chiamate i nostri "pillars" di sostenibilità. I pilastri, insomma, che reggono la struttura strategica sottesa al business di Gruppo CAP.

I pillars Sensibili, Resilienti e Innovativi, rappresentano il fulcro del Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP che, elaborato nel corso di un anno dall'intero management dell'azienda, ne definisce la strategia e le ambizioni al 2030, nella consapevolezza che i cambiamenti sociali, climatico-ambientali e di mercato e la nostra capacità di reagire responsabilmente a essi, rappresentano le condizioni di possibilità stessa del fare impresa, e del fare industria idrica in particolare.

Siamo insomma convinti, e questo credo sia il nucleo di fondo della strategia di CSR di CAP, che la sostenibilità sia il fondamento stesso dell'attività industriale e di quella pubblica in particolare. E che lungi dall'essere uno strumento solo reputazionale (anche, ma non solo!), gli impegni che abbiamo deciso di prendere al 2033 e che qui nella DNF ci impegniamo a rendicontare, siano il necessario complemento alla pianificazione degli investimenti e

degli interventi infrastrutturali di cui il sistema idrico ha estrema necessità. E mi scuso se può sembrare peccato di presunzione, questo ragionamento vale tanto per Gruppo CAP, per l'area milanese e lombarda, dove operano realtà di grande eccellenza, quanto, e forse di più, per l'intero Paese, con particolare riferimento al sud, dove il ritardo e l'arretratezza industriale del comparto non è oltremodo accettabile.

## **TRASPARENZA PER I CONSUMATORI**

Per queste ragioni sono certo che l'attività di divulgazione, di trasparenza dei dati, di rendicontazione degli standard e degli obiettivi sia fondamentale. La comparazione e la buona "competizione" tra i diversi soggetti industriali consentono al cittadino di comprendere meglio come viene erogato il servizio e generano una maggiore consapevolezza e accettabilità dei costi connessi.



***I cambiamenti sociali, climatico-ambientali  
e di mercato e la nostra capacità di reagire  
responsabilmente a essi, rappresentano le condizioni  
di possibilità stessa del fare impresa, e del fare  
industria idrica in particolare***



Una recente ricerca di Ref Ricerche chiarisce bene questo punto:

*“...è evidente come ancora oggi il consumatore formi la sua percezione a partire dalla poche informazioni in suo possesso, ovvero la regolarità della fornitura o la percentuale di perdite di rete, quale indicatore per antonomasia della qualità tecnica, o ancora l'esperienza della qualità commerciale maturata in occasione di contatti con il gestore, e altre informazioni occasionalmente veicolate dai media locali o dagli enti locali (tipicamente in occasione di disfunzioni rilevanti, come razionamenti o problemi per la potabilità dell'acqua distribuita). La stessa percezione del costo del servizio da parte degli utenti è assai spesso distante dal reale esborso, ad esempio perché diluita all'interno del rendiconto annuale, come è il caso delle utenze condominiali. Ne discende che il consumatore non dispone delle conoscenze necessarie a valutare la qualità del servizio, e tanto meno della sua coerenza rispetto al costo sostenuto: non si tratta solo di osservare le proprietà organolettiche dell'acqua del rubinetto o la sua disponibilità, ma anche di valutare proprietà fisiche e chimiche non osservabili, di avere cognizione delle perdite e degli sprechi lungo la rete, o ancora di conoscere la destinazione dei fanghi di depurazione o le caratteristiche dell'acqua restituita in natura.”*

La rendicontazione è dunque uno strumento di trasparenza e allo stesso tempo un mezzo a disposizione di tutti gli stakeholder e primi tra tutti dei consumatori; perché conoscendo fino in fondo il proprio gestore del servizio idrico, sapendo la qualità e la quantità degli investimenti e comparandola con quanto avviene in altri territori, solo così, dicevo, può farsi un'idea del reale costo del servizio idrico, della corrispondenza tra tariffa pagata e

servizi erogati e, infine, dell'eventuale inadeguatezza di chi gestisce l'acqua che, ricordiamolo, è un bene pubblico che richiede una gestione industriale e altamente specializzata. È per questo che quest'anno abbiamo deciso di inaugurare una nuova sezione dedicata alla sostenibilità sul nostro sito Web. Un vero e proprio mini-sito dedicato <https://sostenibilita.gruppocap.it>, in cui sarà possibile vedere e misurare le performance non finanziarie dell'azienda e il progressivo raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità.

### **SENSIBILI, RESILIENTI E INNOVATORI: DAL PIANO AL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

Come già accennavo all'inizio di questa lettera, da quest'anno la rendicontazione non finanziaria è articolata secondo i tre pillars di sostenibilità di Gruppo CAP, la cui individuazione è stato un lavoro complesso e ha rappresentato uno sforzo corale dell'intero management

aziendale. Si è partiti, infatti, dalla definizione dello scenario di riferimento attraverso l'analisi e l'assegnazione di priorità dei principali mega-trend demografici e sociali, economici e regolatori, climatici e ambientali a livello globale e, ove possibile, locale nel medio e lungo periodo. Successivamente, attraverso l'analisi delle principali politiche a livello nazionale e internazionale, degli SDGs correlati, degli elementi di scenario rilevanti e dei loro potenziali impatti nella gestione del Servizio Idrico Integrato, sono state individuate le tre direttrici prioritarie sulle quali CAP concentrerà il suo impegno nei prossimi anni e le rispettive aree di intervento su cui focalizzare l'attenzione per rispondere concretamente alle sfide di sostenibilità attuali e future. Questo approccio ha permesso di analizzare quindi i principali trend mondiali del settore, esplorare i rischi connessi all'evoluzione del business, al fine di comprendere gli elementi di connessione con l'azienda, il territorio e le scelte strategiche e industriali fatte



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

fino a oggi.

Per queste ragioni si è deciso di ripensare l'intero sistema della rendicontazione agli stakeholder riarticolarlo in numerosi indicatori secondo la logica del piano di sostenibilità, in modo che ci sia sempre una rispondenza tra ambizioni, obiettivi e rendicontazione dei risultati.

## Sensibili

Ed è proprio sotto il profilo dei risultati raggiunti nel 2018 che voglio ora ripercorrere brevemente la dichiarazione non finanziaria.

Per Gruppo CAP la capacità di essere sensibile, di saper intercettare cioè i segnali che provengono dalla società e di rispondere in modo rapido ed esaustivo, assume oggi un'importanza strategica. **Consapevolezza, Fiducia e Attenzione** rappresentano le tre aree di azione attraverso le quali l'impatto di CAP può essere più incisivo rispondendo concretamente alle principali sfide di sostenibilità di oggi e del prossimo futuro.

Sensibilità che si declina nella capacità di comprensione e di risposta ai bisogni dei territori e delle persone che lavorano in CAP. Dall'analisi sul valore aggiunto che troverete nelle pagine che seguono, risulta che, a fronte di un Valore Aggiunto Globale netto generato nel 2018 di € 291.207.324, Gruppo CAP reinveste circa l'11% mentre distribuisce il restante valore, circa 259 milioni di euro (89%), ai propri stakeholder. La quota maggiore di valore è distribuita ai fornitori (72%) e per remunerare i dipendenti (17%). Un risultato lusinghiero che si traduce anche in politiche del personale che premiamo la stabilità e la formazione continua (oltre 23.000 ore nel 2018) che fanno leva su attività anche informali di people empowerment e che hanno consentito a CAP di aggiudicarsi la certificazione Top Employers all'inizio di quest'anno. Essere sensibili significa anche creare fiducia nel consumatore ed essere attenti ai suoi bisogni e per farlo servono investimenti continui e continua comunicazione sulla qualità

dell'acqua e sulla sua misurazione.

Per questo nel 2018 Gruppo CAP si è impegnato con determinazione in un'importante campagna di sostituzione dei contatori obsoleti con contatori di tipo smart, raggiungendo circa 45.000 misuratori sostituiti nell'anno (+30% rispetto all'anno precedente) e allo stesso tempo ha incrementato gli investimenti per il miglioramento dei controlli sull'intera filiera idropotabile raggiungendo in Italia, tra pochissimi, il livello massimo (classe A) dell'indicatore tecnico M3 individuato da ARERA per valutare la qualità dell'acqua erogata dai diversi gestori. Un impegno ripagato dalla risposta dei nostri utenti che nel 95% dei casi esprime un giudizio positivo con una crescente e prevalente quota di molto soddisfatti.





# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

## Resilienti

Per Gruppo CAP la capacità di essere resilienti, cioè di assorbire “shock” e cambiamenti progressivi, soprattutto quelli legati al clima, reagendo ed evolvendo in modo da mantenere identità e funzioni strutturali, assume oggi un’importanza strategica.

**Ridurre, Proteggere e Difendere** rappresentano le tre aree di azione attraverso le quali CAP risponde concretamente alle principali sfide di sostenibilità di oggi e del prossimo futuro. Ridurre significa prima di tutto sprecare meno e riciclare, adottando compiutamente i principi dell’economia circolare. Nel 2018 il 61% dei consumi diretti di Energia proviene da fonti rinnovabili e l’azienda ha autoprodotta 4.564.839 kWh di energia grazie ai propri impianti biogas presso i siti di Bresso, Peschiera Borromeo, Robecco sul Naviglio e dal 2018 di Sesto San Giovanni, contribuendo a una

riduzione delle emissioni che sfiora tra il 2016 e il 2018 il 60%. Ma CAP è impegnato anche nella riduzione dell’uso dell’acqua potabile per fini non propri. Per questo l’azienda favorisce l’utilizzo di acqua non potabile, sia mediante il prelievo da pozzi di prima falda sia attraverso il riuso di acqua industriale di processo. Il riutilizzo dell’acqua reflua trattata avviene in 16 impianti di depurazione, tra cui gli impianti di Assago, Morimondo e Peschiera Borromeo che hanno avviato il processo di riuso irriguo nel corso del 2018. Ma è sulla riduzione dei rifiuti e sull’economia circolare che CAP ha investito di più in questi anni: obiettivo è quello di trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie all’interno delle quali si sviluppano filiere di produzione orientate al recupero di materie prime seconde quali il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo, diversi chemicals e le sabbie. Tra tutti voglio citare il

progetto biometano che ha coinvolto il depuratore di Bresso e l’avveniristica biopiattaforma di Sesto San Giovanni. Per CAP essere resilienti significa anche proteggere l’ambiente grazie all’intero sistema dei depuratori e prevenendo le perdite idriche sulla rete di acquedotto: sono oltre 2.000 i km di rete controllati e il 100% delle perdite individuate vengono risolte. Ma tra i principali problemi che CAP si è trovata ad affrontare in questi anni c’è stato senza dubbio quello degli allagamenti legati all’impermeabilizzazione del suolo delle nostre città. Per questo CAP ha lanciato la sfida alla gestione delle acque meteoriche e alla presa in carico delle infrastrutture di volanizzazione, stipulando, primo in Italia, una serie di convenzioni con i comuni per la gestione e la progettazione di infrastrutture dedicate alla gestione delle acque di pioggia e al drenaggio urbano.

***Siamo insomma convinti, e questo credo sia il nucleo di fondo della strategia di CSR di CAP, che la sostenibilità sia il fondamento stesso dell’attività industriale e di quella pubblica in particolare.***



## Innovatori

Per Gruppo CAP, la capacità di essere innovatori, cioè di anticipare le regole e fare rete, assume un'importanza strategica. **Evolvere, Crescere e Sviluppare** rappresentano le tre aree di azione attraverso le quali l'impegno di CAP può portare maggiori benefici al suo interno e al contesto territoriale in cui opera. Evoluzione e crescita che si misurano prima di tutto nel rapporto con i clienti e negli strumenti innovativi messi a loro disposizione: penso al servizio di customer care via chat, i punti acqua e il significativo +52% di bollette solo online che rappresentano

una grande semplificazione per gli utenti e un grande risparmio di carta. Ma significative per la crescita aziendale sono le numerose collaborazioni di ricerca e studio con soggetti internazionali e nazionali, con start up a cui è dedicato un programma di incubazione all'interno del nuovo centro ricerche in Salazzurra. Uno sforzo in ricerca e sviluppo che è valso il finanziamento nell'ambito di Horizon 2020. Uno sviluppo delle attività legate all'innovazione che ha coinciso anche con un aumento delle spese in automazione e robotica, telecontrolli e Smart metering.

Una linea quella dalla sostenibilità, dunque, che attraverso i tre pillars si dipana come si vede in tutte le attività aziendali, disegnando un quadro in continua evoluzione. Questo documento, per quanto corposo, è solo l'inizio di una rendicontazione continua che ci impegniamo a fare diventare uno dei tratti del nostro lavoro.

Buona lettura!

# Alessandro **Russo**

*Presidente e amministratore delegato  
Gruppo CAP*



# NOTA METODO LOGICA



Gruppo CAP, alla settima edizione del proprio Bilancio di Sostenibilità, pubblica per la seconda volta la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), come previsto dagli obblighi normativi del **d.Lgs. 254/2016**.

Quest'anno il Bilancio di Sostenibilità e il Bilancio Ambientale sono confluiti e integrati in unico documento che costituisce la suddetta DNF 2018.

Contestualmente alla presentazione del progetto di bilancio, la DNF 2018 che rappresenta una relazione distinta, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di CAP Holding S.p.A. in data 15 aprile 2019. Secondo quanto disposto dal d.Lgs. 254/2016, la DNF è stata sottoposta a giudizio di conformità da parte della società di revisione BDO S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la relazione allegata che descrive i principi adottati, le attività svolte e i relativi risultati.

La DNF 2018 assicura la comprensione dell'attività dell'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti prodotti, rendicontando aspetti materiali relativi alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, all'ambiente, alla gestione del personale e agli aspetti sociali. Non trova specifica rendicontazione nel presente documento il tema dei diritti umani, in quanto come per il 2017, non è stato ritenuto significativo secondo il processo della materialità.

Tuttavia, Gruppo CAP promuove il rispetto dei diritti umani e attesta il proprio impegno attraverso il possesso della certificazione SA8000 a partire dal 2014, il rispetto del Codice Etico del Gruppo e del Codice Etico degli appalti di lavori, forniture e servizi. Gruppo CAP, si impegna inoltre a garantire il rispetto dei diritti umani nella gestione dei rapporti con i propri dipendenti e fornitori.

La DNF 2018 è stata redatta secondo i **GRI Sustainability Reporting Standards** ed è conforme all'opzione core garantendo la disclosure di almeno un indicatore per ogni tematica materiale.

A integrazione dei key performance indicator propri dello Standard GRI, il documento pubblica, in specifici focus, gli indicatori di qualità tecnica previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA). A fine 2017 è stata, infatti, emessa la delibera n. 917/2017/R/IDR che introduce la Regolazione sulla Qualità Tecnica (RQTI) stabilendo le regole fondamentali, gli standard del servizio e gli obiettivi di miglioramento che le aziende del Servizio Idrico Integrato devono perseguire.

Si segnala, infine, che nel corso del 2018, è stata aggiornata la **procedura P\_AMB 03** "Rendicontazione Non Finanziaria" al fine di rispondere alla nuova configurazione della DNF e delle strutture responsabili del processo. L'attività di rendicontazione è stata coordinata dall'ufficio Relazione Esterne e CSR con il supporto dell'ufficio Operational Intelligence e dell'ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza, coinvolgendo trasversalmente tutte le funzioni e le società del Gruppo.



## Perimetro

Il perimetro è costituito dalla Capogruppo, Cap Holding S.p.A. e dalla società consolidata integralmente, Amiacque S.r.l, in corrispondenza a quello del bilancio finanziario consolidato al 31 dicembre 2018.

In particolare, il perimetro di rendicontazione è afferente al territorio in cui Gruppo CAP è gestore del Servizio Idrico Integrato e/o grossista di depurazione, per i comuni del territorio di Città metropolitana di Milano, e della Provincia di Monza e Brianza, Varese e Como.

Relativamente ai dati ambientali per il 2018 si segnala che, al fine di allineare il perimetro con quanto richiesto dall'autorità competente ARERA, viene escluso dal calcolo il comune di Gorla Minore in provincia di Varese. Di conseguenza il perimetro dei dati ambientali è costituito dall'ATO della Città metropolitana di Milano per il Servizio Idrico Integrato, dall'ATO di Como e ATO Monza e Brianza all'interno dei quali Gruppo CAP opera da grossista di depurazione, e infine dall'ATO di Monza e Brianza per il servizio di vendita all'ingrosso di acquedotto.

Per ambientali si intendono i dati relativi a:

- volumi d'acqua gestiti (capitoli Sensibili: Fiducia, Resilienti: Proteggere e Ridurre);
- struttura della rete determinata tramite sistema WebGis (capitolo Resilienti: Difendere);
- prelievi e determinazioni analitiche di laboratorio (capitolo Sensibili: Fiducia);
- consumi energetici (capitolo Resilienti: Ridurre);
- rifiuti (capitolo Resilienti: Ridurre);
- emissioni (capitolo Resilienti: Ridurre);
- indicatori di qualità tecnica RQTI (capitoli Sensibili: Fiducia e Resilienti: Proteggere e Ridurre).

I dati relativi al 2016 e al 2017 non vengono rettificati e rimangono inalterati rispetto a quanto pubblicato nei precedenti documenti di sostenibilità. Lo scostamento dovuto all'esclusione del singolo comune di Gorla non permette comunque il confronto tra i dati 2016 e 2017 con i nuovi dati del 2018.

Infine, si segnala che dal 2017, in considerazione anche della Delibera ARERA 137/2016/R/COM "Integrazione del testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico", sono esclusi dal perimetro di rendicontazione i comuni della Provincia di Pavia, dove il Gruppo opera come Società Operativa Territoriale e co-gestore per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l erogando l'acqua, gestendo le reti e gli impianti, e depurando le acque reflue.



## La struttura del documento

La DNF 2018 adotta una nuova impostazione dei contenuti, lontana dalla classica suddivisione per stakeholder, e incentrata su un nuovo approccio strategico alla sostenibilità di Gruppo CAP basato non solo sulla proattività rispetto alle variazioni del contesto socioeconomico, ma volto anche a contribuire allo sviluppo del settore e dei territori in cui opera. Il Gruppo ha infatti deciso di sviluppare il suo primo Piano strategico di sostenibilità con l'ambizioso orizzonte del 2033<sup>1</sup> – coerentemente con gli obiettivi dello sviluppo sostenibile che riguardano il 2030 – al fine di raggiungere alcuni grandi obiettivi raggruppati sotto tre pilastri in grado di descrivere l'azienda:

- **Sensibili ai bisogni delle persone, per aumentare il benessere e la fiducia di comunità sempre più consapevoli ed esigenti;**
- **Resilienti negli asset, nella governance e nella gestione per proteggere un bene essenziale per la vita;**
- **Innovatori nel mercato, anticipando le regole e alimentando la nostra capacità di fare rete.**

La DNF è suddivisa quindi in tre capitoli articolati secondo i tre pilastri e nove aree di impatto di interesse per il Gruppo.

<sup>1</sup> Termine dell'affidamento del Servizio Idrico Integrato.



## La definizione dei contenuti e l'analisi di materialità

Nel 2017 è stata avviata una nuova analisi volta alla definizione della “matrice di materialità” la cui finalità è quella di evidenziare i temi di natura economica, sociale, ambientale e di governance di maggiore rilievo sia per l'azienda sia per le parti interessate. L'attività è stata svolta dal team CSR nel corso del 2017 e ha previsto 2 fasi principali: l'analisi documentale – di fonti interne ed esterne – e i focus group multistakeholder condotti da un professionista esterno.

Ciascuna di queste fasi ha portato all'identificazione di una serie di tematiche che sono state successivamente riorganizzate, accorpate e valutate in base alla significatività:

- del loro impatto sull'organizzazione;
- del livello di influenza sulle decisioni degli stakeholder.

I risultati dell'analisi complessiva svolta, che si è stabilito di ripetere con cadenza biennale prevedendo, ove opportuno, aggiornamenti intermedi, sono sintetizzati nella tabella seguente che indica le tematiche che hanno avuto una valutazione di rilevanza alta.

### Sensibili

- Gestione della supply chain
- Trasparenza con i clienti
- Cultura della sicurezza
- Politiche di gestione della diversity
- Welfare aziendale

### Resilienti

- Gestione delle acque reflue
- Cambiamenti climatici
- Gestione del reticolo idrico minore

### Innovatori

- Gestione della supply chain
- Trasparenza con i clienti
- Gestione delle acque reflue

Nonostante dall'attività di aggiornamento intermedio svolta nel corso del 2018 non siano emersi gap significativi rilevanti, Gruppo CAP ha deciso di porre attenzione alle tematiche emergenti relative alla biodiversità e alla mobilità sostenibile, recependole nella DNF 2018.



# CHI SIA MO



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

Gruppo CAP è il gestore del Servizio Idrico Integrato della Città metropolitana di Milano e di altri comuni situati nelle province di Monza e Brianza, Varese e Como. L'azienda serve un bacino di utenza di circa 2,2 milioni di abitanti residenti, a cui si sommano le persone che quotidianamente lavorano in una delle aree più industrializzate e produttive d'Italia. L'azienda si caratterizza per essere uno dei primi operatori italiani operanti nel Servizio Idrico Integrato e la prima *monutility* per patrimonio del panorama nazionale.

Dietro alla purezza e alla semplicità dell'acqua che arriva ai rubinetti delle nostre case si nasconde un complesso lavoro. Gestire il servizio idrico significa affrontare la complessità di un sistema articolato, fatto di migliaia di km di rete di acquedotto e fognatura,

di impianti ad alta tecnologia come i depuratori e i sistemi di potabilizzazione. Significa, soprattutto, garantire acqua di qualità, sicura e controllata sempre e a tutti. Un lavoro che da più di 90 anni è svolto consapevolmente da Gruppo CAP.

Sono passati novant'anni, infatti, da quando alla fine degli anni '20 i Comuni di Paderno Dugnano, Limbiate, Cusano Milanino e Cormano misero insieme le forze per dar vita alla rete dell'acquedotto per "portare l'acqua nelle case dei milanesi". Da allora Gruppo CAP non ha mai smesso di crescere, di innovare, di trovare soluzioni sempre all'avanguardia per migliorare un servizio essenziale per i cittadini, diventando una tra le più importanti realtà pubbliche per lo sviluppo economico del territorio.

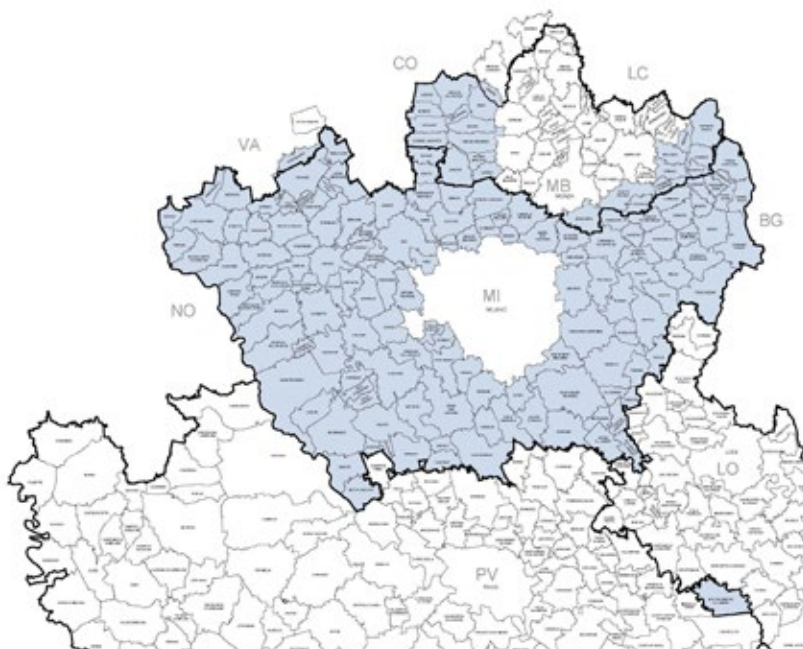
# I valori

Con una grande prova di partecipazione (71%) l'intera azienda ha scelto i valori e la vision che rappresentano il Gruppo CAP

- La trasparenza
- Il rispetto
- La passione
- La fiducia
- L'eccellenza
- L'innovazione
- L'attenzione
- La comunità
- Il benessere
- La partecipazione
- Il coraggio
- L'orgoglio
- La vicinanza



Un concetto di sviluppo – quello perseguito dall'azienda – che superando l'approccio tradizionale del modello economico lineare, ricerca soluzioni sempre più efficaci e in grado di “chiudere il cerchio” del ciclo di vita della risorsa. La cosiddetta **#waterevolution**, come l'abbiamo definita, dove gli scarti dei reflui diventano energia come il biometano e l'acqua del rubinetto raggiunge standard di qualità sempre più elevati grazie al Water Safety Plan. L'acqua come driver di innovazione di città innovative e sostenibili in grado di riscrivere la fisionomia dei territori e di orientare consumi e dinamiche ambientali.





CHI SIAMO

## Premi e riconoscimenti

### Premio Top Utility Ricerca & Innovazione

Assegnato riconoscendo nell'avvio di ambiziosi programmi di ricerca, la strategia vincente per una gestione industriale e tecnologica del settore idrico integrato, nel rispetto costante di logiche di sostenibilità ambientale, economia circolare, riduzione dei costi e miglioramento del servizio ai cittadini.



### Best in Class dal Sodalitas Social Award

Il riconoscimento più autorevole assegnato in Italia a imprese che assumono la leadership per realizzare un futuro sostenibile, promosso da Fondazione Sodalitas, è stato assegnato a Gruppo CAP per il progetto "Un'alleanza dell'acqua 100% green", realizzato con altre 5 aziende di Water Alliance - Acque di Lombardia (Brianzacque, Uniacque, Lario Reti Holding, Padania Acque, SAL) che dal 2017 hanno scelto di unire le forze per rifornirsi solo con energia prodotta da fonti rinnovabili certificate.





Tratta da *"La Linea dell'Acqua"*, la raccolta fotografica che racconta luoghi, paesaggi e suggestioni, ma anche processi, impianti e cantieri che segnano il territorio del milanese, un territorio in cui l'acqua è la grande protagonista (ph. Lorenzo Maccotta).



CHI SIAMO

## UTENZE<sup>2</sup>

### Numeri chiave

228.659

civili domestiche

5.352

civili non domestiche

38.292

altri usi

**289.041**  
TOTALE  
UTENZE

879

utenze industriali che scaricano  
in pubblica fognatura

15.859

uso irriguo  
e collettivo/antincendio<sup>3</sup>

## ACQUEDOTTO

135

comuni serviti<sup>4</sup>

1.869.995

abitanti

765

pozzi

260.691.491 m<sup>3</sup>

acqua prelevata

25.866

prelievi acque potabili

730.423

determinazioni analitiche

6.442

km rete acquedottistica

**194.565.463 m<sup>3</sup>**  
VOLUME COMPLESSIVO  
ACQUA EROGATA

<sup>2</sup> In seguito all'introduzione della nuova articolazione tariffaria come da delibera ARERA 665/2017 approvata dall'ATO Città metropolitana di Milano, per il 2018 viene riportato il conteggio delle utenze nelle diverse tipologie che tiene conto della nuova classificazione. All'interno del documento al capitolo "Sensibili: Attenzione" viene riportata la vecchia classificazione relative alle utenze per il triennio 2016/2018.

<sup>3</sup> Utenze escluse dal monitoraggio della Carta dei Servizi.

<sup>4</sup> Non rientrano nel conteggio i comuni della Provincia di Monza e Brianza in cui Gruppo CAP opera come grossista.



155  
comuni serviti

2.418.134  
abitanti

40  
IMPIANTI DI  
DEPURAZIONE

318.326.071 m<sup>3</sup>  
acqua reflua trattata

69.268.550 m<sup>3</sup>  
acqua reflua riutilizzata (21,8% totale)

59.040 tonnellate  
fanghi prodotti di cui il **45% riutilizzati**  
in agricoltura

## DEPURAZIONE

6.574  
KM RETE  
FOGNARIA

134  
comuni serviti

487  
numero collettori

1.884.726  
abitanti

## FOGNATURA

## AMBIENTE

129.925.861 Mj  
Consumi diretti energia

ZERO ton CO<sub>2</sub>  
Emissioni indirette

704.053.901 Mj  
Consumi indiretti energia

33.136 ton CO<sub>2</sub>  
Altre emissioni indirette

3.140 ton CO<sub>2</sub>  
Emissioni dirette

89.511 tonnellate  
Rifiuti prodotti

# AREA ECONOMICO FINANZIARIA

95.452.714 €

INVESTIMENTI

51,1 €

INVESTIMENTO PER ABITANTE PER ANNO

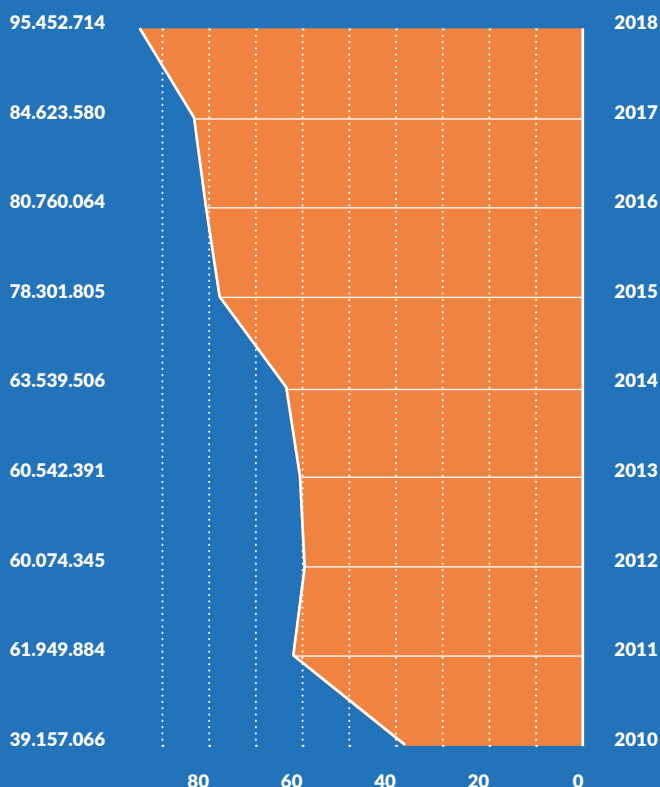
307 MLN €

VALORE FORNITURE (75% LOCALI)

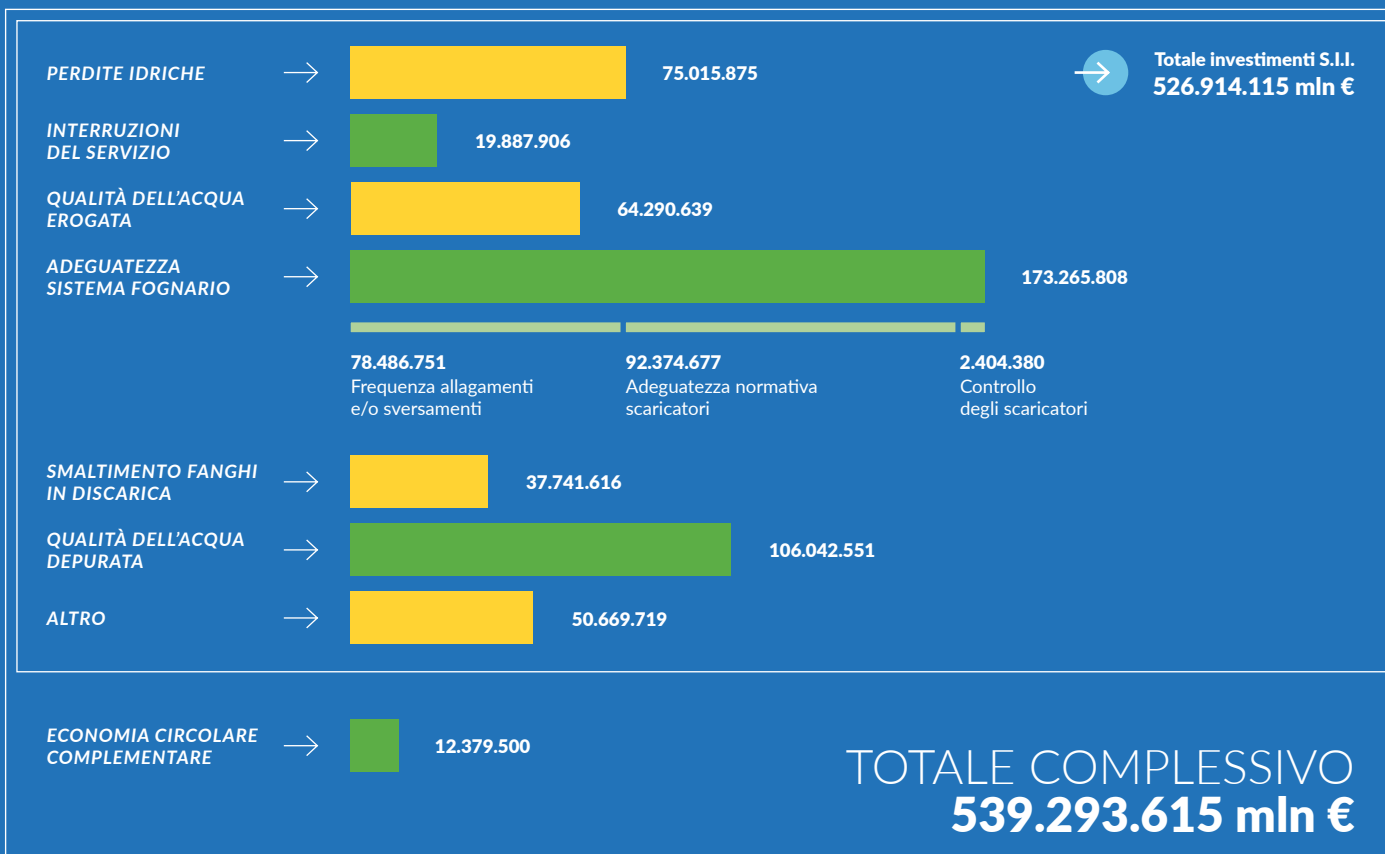
259.262.655 €

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

TREND INVESTIMENTO DI GRUPPO CAP  
2010-2018 (MILIONI DI EURO)



## PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2018-2022 (€)



## TERRITORIO

730 tonnellate

risparmio plastica

85,3

indice di soddisfazione SII

4.974

lavoratori dell'indotto occupazionale

826.875 €

bonus idrico concesso

166  
CASE  
DELL'ACQUA

5.295

studenti coinvolti in progetti di educazione ambientale

200.000 €

valore dei contributi a sostegno degli eventi territoriali

13.877

numero bollette rateizzate (per un valore di 12 milioni di euro)

## LE PERSONE DI CAP

845  
DIPENDENTI

management

38

operai

242

565

impiegati

23.402

ore di formazione di cui il **51% sulla sicurezza**

242

donne

182.678 €

investimenti in formazione di cui il **49% in salute e sicurezza**

603

uomini

# GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DEI RISCHI



# 1. IL SISTEMA DI GOVERNANCE

Il Gruppo CAP è uno dei primi operatori italiani (per abitanti serviti e m3 sollevati) tra i cosiddetti gestori "monouility": offre a circa 2,2 milioni di cittadini la gestione sostenibile del Servizio Idrico Integrato in 195 Comuni appartenenti alla Città metropolitana di Milano e alle Province di Monza Brianza, Como e Varese.

È costituito dalla Capogruppo CAP Holding S.p.a. - detenuta al 100% dai 195 Comuni serviti, dalla Città metropolitana di Milano, dal Comune di Milano e dalla Provincia di Monza Brianza - e dalla società operativa AMIACQUE S.r.l. controllata interamente dalla capogruppo.

CAP Holding, oltre a essere titolare degli impianti e delle reti strumentali, nonché dell'attività di progettazione, ristrutturazione e/o costruzione ex novo di reti e impianti, da gennaio 2018 ha acquisito l'attività relativa ai rapporti commerciali con gli utenti (call center e sportelli su tutto il territorio servito); in particolare la fatturazione e le relative rettifiche, i reclami, gli incassi e le attività verso l'utenza previste nella carta dei servizi, compito svolto, prima di quel momento, dalla società controllata. La capogruppo, inoltre, esercita le funzioni di indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario dell'intero Gruppo.

Amiacque, invece, è l'azienda operativa che garantisce i tre servizi fondamentali del Servizio Idrico

Integrato: il prelievo dalla falda e la fornitura di acqua potabile, la gestione delle acque reflue e l'attività di depurazione preservando in questo modo l'ambiente e la stessa risorsa idrica.

Lo stretto lavoro messo in atto dalle due anime del Gruppo permette l'unitarietà della gestione del Servizio Idrico Integrato ai sensi del D.lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. e in conformità con la Convenzione con l'Autorità d'Ambito.

Il modello civilistico ordinario su cui si basa la Corporate Governance di Gruppo CAP si concretizza negli organi sociali dell'Assemblea dei Soci, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Al fine di rispondere con efficacia e tempestività alle complessità del mercato il Gruppo ha deciso, nel corso del 2018, di affiancare agli organismi sociali un Advisory Board, cioè un comitato consultivo costituito da persone incaricate dall'Amministratore Delegato che, per esperienza, competenza e influenza, sono in grado di promuovere la crescita e lo sviluppo delle attività aziendali, ma non hanno responsabilità legali nei confronti dell'azienda. Ne hanno fatto parte per il primo anno: Giulio Sapelli, storico dell'economia, Stefano Clò, economista all'Università di Firenze e advisor del CIRIEC - International, Gustavo Piga, ordinario di economia politica a Tor Vergata, Giulio Citroni,

professore associato al dipartimento di Scienze Politiche dell'Università della Calabria, Alberto Amaglio, partner di Crisci&Partner e Anna Maria Giorgi, Docente di botanica dell'Università di Milano e dell'Università della Montagna. Il board, la cui vision è improntata all'eccellenza nella gestione pubblica dei processi industriali, è attento allo scenario internazionale e in grado di interloquire con chiunque intenda promuovere obiettivi di efficientamento nella gestione pubblica dei processi industriali. Nel corso dell'anno il tavolo si è riunito tre volte per confrontarsi sul dibattito in corso, concordando un'agenda di uscite mediatiche, progetti di ricerca e di iniziative pubbliche.

Al fine di promuovere e coordinare le azioni R&D, è stato inoltre costituito un Comitato Tecnico di Ricerca e Sviluppo al quale è stato affidato un ruolo consultivo e propositivo nella ricerca di idee innovative nell'ambito delle specifiche materie di competenza. Il Comitato è composto da: Presidenza, Direzione Generale, Direzione Ricerca e Sviluppo, Direzione Area Tecnica, Direzione Fognatura e Depurazione, Direzione Acquedotto. Nel corso dell'anno si è riunito tre volte con l'obiettivo di dialogare su come il settore può trasformarsi in futuro e su come l'azienda intenda modellare e sfruttare il cambiamento.



## Gli organi sociali nel sistema di governance di CAP

L'**Assemblea dei Soci** è costituita dai rappresentanti dei 198 azionisti di CAP e raffigura l'universalità dei Soci. A essa sono demandate le decisioni sulle materie riservate dalla legge e dallo statuto sociale dell'azienda. L'Assemblea nomina, secondo i criteri di onorabilità, professionalità, indipendenza, ed esperienza comprovata nel campo della sostenibilità ambientale e sociale del soggetto eletto, i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di CAP Holding.

Il **Consiglio di Amministrazione** di CAP Holding svolge una funzione di indirizzo strategico e direzionale all'interno dell'organizzazione aziendale, anche in merito a tematiche di responsabilità sociale d'impresa, attraverso ad esempio l'approvazione della DNF. A esso è ricondotta la responsabilità giuridica della società. L'organo ha il compito di definire l'organizzazione del Gruppo e ne definisce la strategia attraverso i piani industriali e finanziari presentati all'Assemblea dei Soci, la quale valuta e approva.

Si ricorda che nel 2017 il CdA, su approvazione dell'Assemblea dei Soci e in conformità allo Statuto sociale, ha attribuito al Presidente di CAP Holding il ruolo di Amministratore Delegato dell'azienda con poteri di delega. Nell'ambito della macrostruttura aziendale l'Amministratore Delegato conferisce poteri e deleghe al management anche per i temi economici, ambientali e sociali, in coerenza con le missioni e responsabilità delle diverse strutture.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CAP HOLDING NOMINATO IL 01/06/2017

Alessandro Russo	Presidente e Amministratore Delegato	22/04/1982	M
Karin Eva Imparato	Vice presidente	27/06/1974	F
Lauretta Barat	Consigliere	28/11/1959	F
Arianna Cavicchioli	Consigliere	22/03/1961	F
Giorgio Greci	Consigliere	20/01/1960	M

### ORGANISMO DI VIGILANZA CAP HOLDING

Valentina Canalini	Presidente	19/06/1983	F
Daniele Contessi	Componente	04/05/1966	M
Augusto Schieppati	Componente	01/10/1967	M

Per quanto riguarda il Consiglio di Amministrazione della società operativa Amiacque srl, in conformità con gli atti di indirizzo strategici e programmatici della capogruppo, questo ha facoltà di assumere ogni decisione utile per il raggiungimento dell'obiettivo sociale, salvo limiti di legge e di mandato.

Tutti i membri dei due CdA, nel corso del 2018, hanno preso visione dei documenti inerenti sia la materia di trasparenza, integrità ed etica, sia quelli in materia di legalità e anticorruzione. Nel primo caso attraverso la presentazione, condivisione e approvazione del "Programma di Due Diligence" ai sensi della Norma ISO 37001, nel secondo mediante l'attività di presentazione, condivisione e approvazione del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

Infine, nell'ambito del processo di definizione e approvazione degli obiettivi aziendali, nel corso del 2018, il CdA del Gruppo è stato chiamato a esprimersi sui principali indicatori ambientali e sociali.

Per entrambe le società del Gruppo, ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001, è stato costituito un Organismo di Vigilanza con il compito specifico di controllo e vigilanza dell'idoneità e dell'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.



#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AMIACQUE NOMINATO IL 11/07/2017

<b>Pierluigi Arrara</b>	Presidente	28/06/1961	M
<b>Francesca Anzani</b>	Consigliere	24/09/1984	F
<b>Emanuela Minorini</b>	Consigliere	22/12/1960	F
<b>Massimo Sacchi</b>	Consigliere	17/05/1950	M
<b>Fabio Spinelli</b>	Consigliere	05/08/1969	M

#### ORGANISMO DI VIGILANZA AMIACQUE

<b>Renzo Moretti</b>	Presidente	12/04/1958	M
<b>Luca Manolo</b>	Componente	23/03/1965	M
<b>Marco Re</b>	Componente	14/08/1966	M



Il **Collegio Sindacale** vigila sul rispetto dei principi di legge, dello statuto e dei criteri di corretta amministrazione; valuta la validità dell'intero assetto organizzativo, amministrativo e contabile controllandone e vigilando l'effettivo funzionamento.

<b>COLLEGIO SINDACALE CAP HOLDING IN CARICA FINO AL 18/05/2018</b>	<b>CARICA</b>	<b>COLLEGIO SINDACALE CAP HOLDING NOMINATO IL 18/05/2018</b>	<b>CARICA</b>
Antonio Liberato Tuscano	Presidente	Raffaele Antonio Zorloni	Presidente
Anna Maria Allievi	Componente	Giuditta Vanara	Sindaco effettivo
Daniele Vezzani	Componente	Antonio Traviglia	Sindaco effettivo

<b>COLLEGIO SINDACALE AMIACQUE IN CARICA FINO AL 20/06/2018</b>	<b>CARICA</b>	<b>COLLEGIO SINDACALE AMIACQUE NOMINATO IL 20/06/2018</b>	<b>CARICA</b>
Raffaele Antonio Zorloni	Presidente	Andrea Manzoni	Presidente
Monica Rossana Bellini	Sindaco effettivo	Paola D'Angelo	Sindaco effettivo
Patrizia Annamaria D'Adamo	Sindaco effettivo	Giuseppe Nicosia	Sindaco effettivo



Il **Comitato di indirizzo strategico** esercita funzioni di indirizzo strategico ai fini dell'esercizio del controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci. Il Comitato costituisce lo strumento di coordinamento formalizzato e di raccordo e condivisione tra tutti gli Enti Soci, al fine di consentire agli stessi l'esercizio del suddetto controllo analogo e congiunto sulla Società.

<b>COMITATO INDIRIZZO STRATEGICO IN CARICA FINO AL 18/05/2018</b>	<b>COMUNE</b>	<b>COMITATO INDIRIZZO STRATEGICO NOMINATO IL 18/05/2018</b>	<b>COMUNE</b>
Marco Alparone (vice presidente)	Paderno dugnano	Sala Giuseppe	Città metropolitana di Milano
Nadia Verduci	Noviglio	Di Stefano Roberto (Presidente)	Sesto san giovanni
Siria Trezzi	Cinisello balsamo	Cecchi Andrea (Vice Presidente)	San Donato Milanese
Marco Sassi	Cerro al lambro	Cucchi Raffaele	Parabiago
Curzio Aimo Rusnati	Bussero	Fumagalli Andrea	Inzago
Raffaele Cucchi	Parabiago	Pruiti Rino	Buccinasco
Giorgio Monti	Mezzago	Rusnati Curzio Aimo	Bussero
Paolo Butti	Seveso	Verduci Nadia	Noviglio
Donatella Pumo	Siziano	Monti Giorgio	Mezzago
		Romeo Antonio Domenico	Limbiate
		Donatella Pumo	Siziano



## 2. GESTIONE DEI RISCHI E STRUMENTI DI GOVERNANCE

Gruppo CAP ritiene fondamentale valutare preventivamente e in modo continuativo la natura e il livello dei rischi generati o subiti derivanti dall'attività d'impresa, al fine di definire gli obiettivi strategici aziendali, di indirizzare le decisioni operative d'impresa e della creazione di valore sostenibile per gli stakeholder. A tal fine l'azienda si sta dotando di una struttura organizzativa per la gestione del rischio che permetta di raggiungere un approccio integrato volto a preservare l'efficacia e la redditività della gestione nel lungo periodo.

In questo sistema di corporate governance al Consiglio di Amministrazione della capogruppo spetta la decisione circa il profilo di rischio e svolge un ruolo di indirizzo delle politiche e delle strategie di gestione dei rischi, affidando all'aggiornamento annuale del Piano Industriale la valutazione delle principali tipologie di rischio alle quali il Gruppo risulta potenzialmente esposto. Le strategie e gli obiettivi definiti nell'ambito dell'aggiornamento del Piano Industriale 2018-2022, approvato prima dal Consiglio di Amministrazione in data 19/04/2018 in coerenza con le delibere di

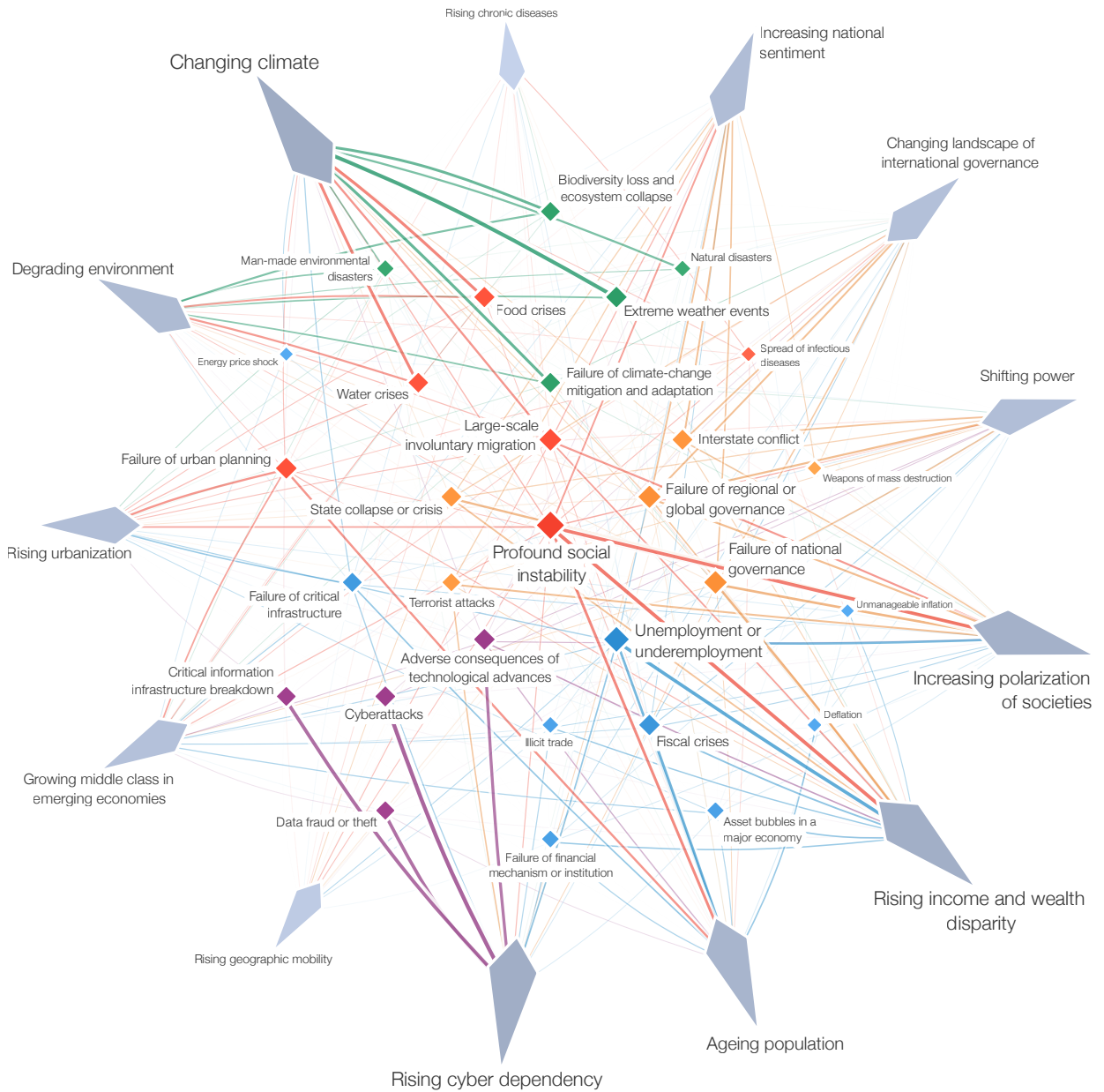
definizione del budget annuale del Comitato di Indirizzo Strategico del 19/01/2018, e a seguire dall'Assemblea dei soci il 18/05/2018, sono riviste sulla base dell'evoluzione degli obiettivi strategici, del perimetro del business nonché del contesto socio-economico.

L'analisi e il monitoraggio dei rischi non finanziari è proseguita anche attraverso le attività correlate allo sviluppo del *Piano di Sostenibilità 2018-2033* che ha visto la definizione di una roadmap condivisa dal management aziendale. Tale processo ha previsto le seguenti fasi principali.

# 1

Una riflessione preliminare sullo scenario e sui temi di sostenibilità correlati al settore idrico che ha permesso di inquadrare le **principali sfide di sostenibilità** identificando i principali mega-trend al 2033 e i temi su cui focalizzare l'impegno del Gruppo e le relative aree di impatto.

DALL'ANALISI DELLO SCENARIO GLOBALE FORNITO  
DAL WORLD ECONOMIC FORUM ATTRAVERSO  
IL GLOBAL RISK REPORT 2018





...ALL'IDENTIFICAZIONE DELLE PRINCIPALI SFIDE DI SOSTENIBILITÀ E I MEGA-TREND AL 2033

→	<b>1. Invecchiamento popolazione</b>	Invecchiamento della popolazione in paesi sviluppati e in via di sviluppo, dovuto alla diminuzione di fertilità e mortalità delle classi di mezza e terza età
→	<b>2. Scenario di Governance internazionale</b>	Scenario mutevole di accordi tra istituzioni locali e globali (ONU, IMF, NATO, etc...)
→	<b>3. Cambiamenti climatici</b>	Cambiamenti climatici direttamente o indirettamente attribuiti ad attività umane, che alterano la composizione dell'atmosfera oltre alla naturale variabilità climatica
→	<b>4. Degrado ambientale</b>	Deterioramento della qualità dell'aria, suolo e acqua a causa della concentrazione di inquinanti in ambiente, di altre attività e processi
→	<b>5. Rilevanza ceto medio economie emergenti</b>	Nelle economie emergenti una crescente porzione di popolazione sta raggiungendo livelli di reddito corrispondenti a quelli del ceto medio
→	<b>6. Spirito nazionale</b>	Il crescente spirito nazionale di popolazioni e leader politici influenza le posizioni economico-politiche dei paesi a livello nazionale e internazionale
→	<b>7. Polarizzazione sociale</b>	Impossibilità al raggiungimento di accordi tra paesi riguardati temi chiave a causa di posizione politiche e/o religiose divergenti o estreme
→	<b>8. Incidenza malattie croniche</b>	L'incidenza crescente porta ad un incremento dei costi delle cure a lungo termine, che a sua volta minaccia i recenti miglioramenti delle aspettative di durata e qualità di vita
→	<b>9. Cyber-dipendenza</b>	Aumento della cybe-dipendenza dovuta all'aumento dell'interconnessione tra persone e organizzazioni
→	<b>10. Mobilità geografica</b>	Aumento della mobilità di persone e cose grazie allo sviluppo di mezzi di trasporto rapidi e performanti ha abbassato le barriere normative
→	<b>11. Spostamento del potere</b>	Spostamento del potere dallo Stato a organizzazioni non statali e individui, da globali a regionali, dai paesi sviluppati a quelli in via di sviluppo
→	<b>12. Disparità di reddito</b>	Aumento del divario socio-economico tra ricchi e poveri nei principali paesi
→	<b>13. Urbanizzazione</b>	Il crescente numero di persone che vive in aree urbanizzate risulta in una crescita esponenziale delle dimensioni delle città

## 2

L'analisi dei punti di forza e debolezza e **l'identificazione di rischi e opportunità** di CAP in funzione degli elementi di scenario acquisiti.

## L'IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI LOCALI E GLOBALI...



### Cambiamenti climatici e ambientali

- Peggioramento della qualità dell'acqua
- Eventi climatici rilevanti
- Degrado ambientale



### Cambiamenti demografici e sociali

- Invecchiamento della popolazione (clienti e dipendenti)
- Sensibilità ambientale
- Facilità di comunicazione
- Aumento popolazione da servire
- Minore solvibilità
- Fiducia, trasparenza e consapevolezza



### Cambiamenti del mercato e delle regole

- Nuove tecnologie e cybersecurity
- Competizione industriale
- Nuovi servizi e nuovi investimenti

## ...E L'ANALISI SWOT

### Opportunità

- Cresce la sensibilità sui temi ambientali
- Depuratori come bioraffinerie e miniere di risorse
- Nuova regolamentazione comunitaria
- Necessità di aumentare gli investimenti e degli asset patrimoniali
- Smart working
- Mobilità geografica e nuove modalità di monitoraggio consumi
- Economia circolare

### Minacce

- Forte aumento della popolazione da servire e conseguente stress su reti infrastrutture
- Degrado risorsa idrica terreni
- Frequenza eventi climatici estremi
- Urbanizzazione
- Invecchiamento della popolazione e aumento multiculturalità
- Riduzione della solvibilità
- Cyber attacchi
- Velocità del cambiamento tecnologico

### Forza

- Digitalizzazione e trasparenza
- Dimensione aziendale e piano d'investimento forte e ben declinato con obiettivi sul lungo termine
- Spinta all'innovazione e alle nuove tecnologie
- Governance pubblica stabile come leva di forte credibilità per accedere ad altri settori e territori
- Management giovane
- Buona reputazione presso investitori istituzionali

### Debolezza

- Rischi sulla sicurezza dei dati
- Dimensionamento strutture
- Nuove competenze specialistiche
- Età media della popolazione aziendale elevata che non facilita la diffusione di nuove tecnologie
- Bassa preparazione scolastica delle nuove generazioni



# 3

---

La definizione dello scenario di riferimento attraverso l'analisi e l'assegnazione di priorità dei **principali mega-trend demografici e sociali, economici e regolatori, climatici e ambientali** a livello globale e, ove possibile, locale nel medio e lungo periodo. Successivamente, attraverso l'analisi delle principali politiche a livello nazionale e internazionale, gli SDGs correlati, gli elementi di scenario rilevanti e i loro potenziali impatti nella gestione del Servizio Idrico Integrato, sono state individuate **tre direttrici prioritarie** sulle quali CAP concentrerà il suo impegno nei prossimi anni e le rispettive aree di intervento su cui focalizzare l'attenzione per rispondere concretamente alle sfide di sostenibilità attuali e future

## LA DEFINIZIONE DEI PILLARS



**Cambiamenti  
climatici e ambientali**



**Cambiamenti  
demografici e sociali**



**Cambiamenti  
del mercato e delle regole**



### **Resilienti**

negli asset, nella governance  
e nella gestione  
per **proteggere** un bene  
primario per la vita

### **Sensibili e reattivi**

ai bisogni delle persone  
per aumentare il **benessere**  
e la **fiducia** di una comunità  
più consapevole ed esigente

### **Innovatori**

nel mercato, rispettando  
e anticipando le regole,  
alimentando la capacità  
di **fare rete**

Questo approccio ha permesso di analizzare quindi i principali trend mondiali del settore, esplorare i rischi connessi all'evoluzione del business, al fine di comprendere gli elementi di connessione con l'azienda, il territorio e le scelte strategiche e industriali fatte fino a oggi.

Il Piano di Sostenibilità rappresenta quindi uno strumento che consentirà al Gruppo di affrontare con maggiore consapevolezza il presente e di essere proattivo rispetto ai cambiamenti del futuro.



## Gli strumenti di governance

### 2.1. LA PREVENZIONE E LA LOTTA ALLA CORRUZIONE

CAP conferma il suo impegno nella lotta alla corruzione creando un sistema di riferimento volto ad attuare una concreta politica anticorruzione. Adottato nel 2017 e aggiornato nel corso del 2018, "l'Impegno Etico del Gruppo CAP" è il documento che contiene oltre al **Codice Etico** del Gruppo e al **Codice Etico degli appalti, lavori, forniture e servizi**, che esprimono gli impegni e le responsabilità che amministratori, lavoratori, collaboratori e fornitori si assumono in ogni attività aziendale

per attuare le buone pratiche di comportamento. L'Impegno Etico comprende altresì la **Politica Anticorruzione**, progettata nel rispetto delle vigenti disposizioni applicabili, incluse nella Legge 190/2012, nel D.lgs. 231/01 e in conformità con il Sistema di gestione UNI ISO 37001:2016, definisce i valori, i principi e le responsabilità a cui il Gruppo CAP aderisce in materia di lotta alla corruzione.

L'Impegno Etico e le rispettive Appendici sono disponibili sul sito internet di CAP, nella specifica area dedicata "Società Trasparente", e

comunicati internamente attraverso la intranet aziendale; inoltre, è stata messa a disposizione una copia presso le reception delle sedi aziendali e degli impianti, al fine di garantire la massima accessibilità del documento a tutti i dipendenti, collaboratori e soggetti esterni. Tutte le modifiche o gli eventuali aggiornamenti vengono pubblicati nella sezione news della intranet e all'interno della newsletter aziendale. Inoltre, i fornitori e consulenti ne prendono visione e ne accettano i contenuti attraverso la sottoscrizione delle apposite clausole contrattuali.

#### **CAP HOLDING: PRIMA AZIENDA NEL SETTORE IDRICO A OTTENERE LA CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016 STANDARD INTERNAZIONALE SUI SISTEMI DI GESTIONE ANTICORRUZIONE**

Cap Holding ha conseguito, prima in Italia nel settore di riferimento, la certificazione ISO 37001:2016, primo standard internazionale di gestione delle procedure, interne ed esterne, che sostiene e favorisce la costruzione di una cultura di integrità, trasparenza e

conformità volta a prevenire e contrastare fenomeni di corruzione. Un percorso iniziato nel 2017 e concluso a novembre 2018, con l'ottenimento della certificazione dopo un processo di verifica da RINA, organismo indipendente di certificazione accreditato con Accredia (Ente Nazionale di accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione) e leader italiano nella valutazione della conformità. L'obiettivo raggiunto conferma l'impegno e la determinazione di Gruppo CAP nello sviluppo di una concreta politica anticorruzione.







## LE AREE AZIENDALI A MAGGIOR RISCHIO CORRUTTIVO

VALUTAZIONE 2018

- **Affidamento di lavori, servizi e forniture e gestione esecutiva del contratto**
- **Gestione del personale - Ricerca, valutazione e selezione dei candidati**
- **Gestione investimenti**
- **Affidamento di incarichi di consulenza o prestazioni di servizi**

A tali presidi si affianca il “**Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza**” (di seguito Piano) che Gruppo CAP predispose dal 2013 e il cui aggiornamento con cadenza annuale viene approvato da parte dei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo. Il Piano si basa sull'individuazione delle *aree potenzialmente a rischio corruzione* – articolate in sotto-processi e attività – mappate attraverso uno specifico *Risk Assessment* il quale, coordinando aspetti richiesti dal D.lgs. 231/2001 e dalla Legge 190/2012, valuta specifici ambiti operativi e la struttura organizzativa del Gruppo con riferimento a tutte le attività svolte.

I risultati dell'attività di mappatura sono formalizzati all'interno delle **Matrici di Risk Assessment** che danno evidenza degli uffici coinvolti, dello specifico profilo di potenziale rischio di corruzione e delle misure di prevenzione.

A tal fine, anche per il 2018 si è proceduto all'aggiornamento del nuovo Piano - relativo al triennio 2019-2021 - e delle rispettive matrici, in funzione sia delle modifiche avvenute all'interno della struttura aziendale e sia degli obblighi derivanti dalla certificazione ISO 37001.

L'attività di aggiornamento si è svolta attraverso un'attività di approfondimento del contesto esterno, nazionale e regionale, con particolare riferimento al settore in cui opera il Gruppo e del contesto interno. Quest'ultima si è sviluppata su due livelli che prevedono, da un

lato l'analisi degli strumenti di governo dell'organizzazione della Società (Regolamenti, procedure, sistema di poteri e deleghe, certificazioni, ecc.), e dall'altro interviste ai Dirigenti e Responsabili delle principali aree a rischio identificate nelle Matrici aziendali di Risk Assessment.

Per ciascuna area, in seguito alle risultanze dell'analisi di contesto, interno ed esterno, e del *Risk Assessment* integrato ai sensi dello standard ISO 37001, del D.lgs. 231/01 e della Legge 190/2012, sono quindi state definite, sulla base di criteri di ragionevolezza e proporzionalità al rischio, specifiche misure di prevenzione della corruzione al fine di neutralizzare o ridurre i rischi identificati.



## 2.2. IL MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS N. 231/2001

I Consigli di Amministrazione di entrambe le società del Gruppo hanno adottato il Modello 231 di organizzazione, gestione e controllo con l'intento di assicurare una gestione del business trasparente e corretta e aumentare la diffusione della cultura della gestione dei rischi e dei controlli sulle attività e sui processi aziendali. Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento, spetta all'Organismo di Vigilanza che deve effettuare, nel corso del suo mandato, attività di audit volte a verificare la corretta applicazione delle regole definite dall'azienda e che il Modello nel suo complesso sia idoneo ai profili di rischio evidenziati.

L'Organismo di Vigilanza deve inoltre essere informato direttamente – attraverso un'apposita casella di posta elettronica attiva in azienda dal 2013 – mediante apposite segnalazioni da parte dei dipendenti, dei responsabili delle funzioni aziendali, degli organi societari, dei soggetti esterni (che possono impegnare la Società o che agiscono nell'interesse della stessa quali consulenti, fornitori, ecc.), in merito a eventuali illeciti ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Si segnala che nel corso del 2018 il Modello è stato aggiornato per entrambe le società del Gruppo a seguito di una riorganizzazione aziendale che ha visto il trasferimento del ramo d'azienda relativo alla "attività di gestione del rapporto con l'utenza, la fatturazione dei corrispettivi del Servizio Idrico Integrato e del laboratorio di analisi" da Amiacque Srl alla capogruppo CAP Holding.

Inoltre, a seguito dell'ottenimento della certificazione ISO 37001, tra gli strumenti adottati per la gestione dei rischi, Gruppo CAP approva con cadenza annuale il **Programma di Compliance Integrato** che comprende il *Programma di Due Diligence* e il *Piano di Audit 231* contenente il piano di internal audit.

## LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE

Al fine di favorire la diffusione dei principi legati ai temi di legalità, etica e anticorruzione, la comunicazione e formazione assumono un ruolo fondamentale affinché la conoscenza della materia e il rispetto delle regole costituiscano parte integrante della cultura professionale di ciascun dipendente e collaboratore. Con questa consapevolezza Gruppo CAP annualmente struttura un piano di informazione/formazione rivolto a tutti i dipendenti, diversificato a seconda del ruolo svolto, che ha l'obiettivo di creare una conoscenza diffusa e una cultura aziendale adeguata alle tematiche della legalità, dell'anticorruzione e della trasparenza, mitigando così il rischio della commissione di illeciti.

Nel corso del 2018 tutti i nuovi assunti hanno ricevuto una specifica attività informativa relativamente agli adempimenti di compliance e all'Impegno Etico. Le attività di formazione, queste hanno riguardato il tema del Whistleblowing (Legge n. 179 del 30 novembre 2017) e l'Impegno Etico di CAP. Inoltre, gli amministratori, il personale con ruoli apicali e i responsabili di ufficio delle aree a rischio corruzione hanno partecipato a un'attività formativa specifica erogata da Transparency International<sup>5</sup> con lo scopo di diffondere in azienda i valori propri dell'organizzazione e il cui obiettivo è la totale eliminazione della corruzione dal mondo, un mondo nel quale governi, politica, mondo economico e società civile siano liberi dalla corruzione e seguano i più alti principi di etica e di interesse pubblico.

<sup>5</sup> Transparency International è la più grande organizzazione a livello globale che si occupa di prevenire e contrastare la corruzione. Fondata nel 1993, con sede a Berlino, è diffusa in oltre 100 Paesi del mondo. La sua missione è dare voce alle vittime e ai testimoni di corruzione e collabora con Governi, aziende e cittadini per mettere un freno alla piaga della corruzione.



### RATING DI LEGALITÀ

Gruppo CAP ha ottenuto da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) il rinnovo del rating di legalità confermando il punteggio massimo di tre stelletto. Il rating rappresenta uno strumento che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. Nel dicembre 2018 è stata presentata la domanda di rinnovo del rating.

### PROTOCOLLO DI LEGALITÀ

Gruppo CAP adotta e applica regole e procedure rigorose al fine di garantire correttezza e trasparenza all'attività aziendale e nell'esecuzione delle opere. A tal fine sono stati promossi e stipulati accordi con soggetti istituzionali a vario titolo competenti in materia di prevenzione e di repressione della criminalità. Nel 2014 è stato sottoscritto con la Prefettura di Milano il Protocollo di legalità, uno strumento volto a prevenire e contrastare le infiltrazioni della criminalità e che permette alle

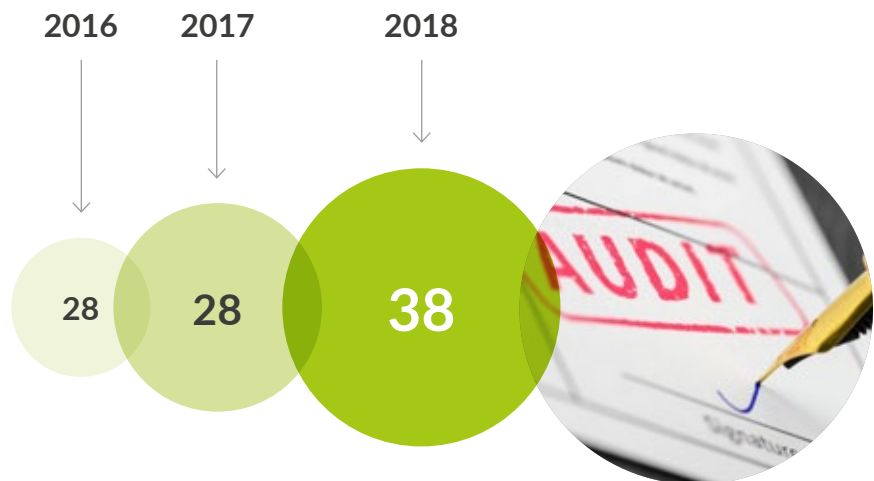
forze dell'ordine di monitorare in tempo reale ogni cantiere e appalto gestito dall'azienda attraverso una piattaforma informatica dedicata "WebGis" destinata a raccogliere tutte le informazioni relative ai cantieri e all'intera filiera delle imprese coinvolte.



### 2.3. LE ATTIVITÀ DI INTERNAL AUDIT

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione, l'attività dell'Ufficio di Internal Auditing si è focalizzata sulle aree e settori con più alto livello di rischio così come dettato anche dal Modello 231 e dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Sulla base delle valutazioni di rischio, della copertura di nuovi processi e dell'evoluzione normativa, è stato redatto il Piano di internal Audit in base al quale nel corso dell'anno sono stati portati a termine 38 audit<sup>6</sup>.

### NUMERO TOTALE DI INTERNAL AUDIT



### 2.4. LA GESTIONE DELLE FRODI E I MECCANISMI DI SEGNALAZIONE

Con l'entrata in vigore della legge 190 del 2012, l'Italia si è dotata di un sistema organico di prevenzione della corruzione che prevede, fra le misure da adottare, l'introduzione nel nostro ordinamento di un sistema di tutela del dipendente pubblico che segnala illeciti, c.d. whistleblower.

Il "whistleblowing" è lo strumento legale attraverso il quale il lavoratore può segnalare tempestivamente al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'azienda un illecito o un'irregolarità,

un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'azienda, nonché a clienti, colleghi, cittadini, e a qualunque altra categoria di soggetti. Gruppo CAP ha adottato una specifica procedura al fine di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto del whistleblowing, quali gli eventuali dubbi e incertezze del dipendente su come effettuare le segnalazioni, nonché di fugare i timori di ritorsioni o discriminazioni conseguenti alla segnalazione stessa. La procedura è stata aggiornata a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 179/2017 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza

<sup>6</sup> Gli interventi previsti dal Piano annuale di audit non fanno riferimento all'anno solare ma comprendono il periodo dal 1/05 al 30/04 dell'anno successivo.

nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato". Inoltre nel corso del 2018 la procedura è stata implementata con la previsione di segnalazioni anonime, come richiesto anche dalla norma ISO 37001, e con il modulo di post segnalazione per verificare che il segnalante non sia stato oggetto di misure discriminatorie.

## 2.5. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Tra gli strumenti di supporto alla gestione del rischio, il *sistema di gestione integrato* permette attraverso l'integrazione di più standard internazionali di gestire le attività in un'ottica di miglioramento continuo.

Inoltre, il passaggio delle certificazioni alle nuove revisioni delle norme qualità (ISO 9001:2015), ambiente (ISO 14001) e responsabilità sociale (SA 8000) avvenuto già nel corso del 2017, ha introdotto la necessità di porre particolare attenzione al contesto e all'individuazione e valutazione dei rischi e opportunità che influiscono sul raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione in un'ottica di gestione *Risk Based Thinking*.

L'applicazione di un sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza, l'Efficientamento Energetico, la Prevenzione della Corruzione e la Responsabilità Sociale rappresenta per CAP uno strumento strategico di sviluppo sostenibile che

permette di favorire la diffusione delle migliori prassi gestionali e di una cultura della sostenibilità.

Fra i maggiori risultati raggiunti nel corso del 2018 emergono il mantenimento della certificazione ISO 17025, dedicata a tutti i laboratori sia di acque potabili che di acque reflue, il rinnovo della certificazione ISO 50001 del sistema di gestione dell'energia e quello della certificazione ISO 22000 del sistema per la sicurezza alimentare.

### BOX SA8000

Lo standard internazionale SA8000 garantisce che i servizi aziendali siano realizzati nel rispetto dei lavoratori dell'azienda e di quelli dei fornitori. La norma affronta contenuti quali, ad esempio, l'assenza di pratiche discriminatorie, il rispetto dell'orario di lavoro coerente alle norme di legge e al contratto di lavoro di settore e la presenza di una retribuzione equa.

La nuova versione dello standard, entrata in vigore già nel 2017, ha previsto la creazione di un nuovo strumento di governo, a partecipazione congiunta ed equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori, il **Social Performance Team**. Tale organo durante il corso del 2018 si è riunito tre volte svolgendo le attività richieste di monitoraggio e di valutazione dei rischi relativi alle condizioni di lavoro e ai requisiti SA8000.





## Strategia di sostenibilità

Gruppo CAP ha orientato da sempre le proprie strategie verso un modello di business sostenibile, che integra gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali. Per CAP il principio guida dell'intero complesso delle attività svolte è la creazione di valore per le parti coinvolte lungo la catena del valore, attraverso un processo di miglioramento continuo basato su una visione di lungo periodo.

Nel corso del 2018 CAP ha rinnovato il proprio impegno nei confronti della sostenibilità orientando la strategia al lungo periodo attraverso lo sviluppo del suo primo Piano di Sostenibilità 2018-2033 coerente con il Piano Industriale pluriennale, al fine di individuare i cambiamenti nella società e anticipare gli impatti dei principali trend sociali, ambientali ed economici. In quest'ottica CAP integra la sostenibilità nell'attività industriale facendo leva sulla teoria del valore condiviso, partendo cioè dal presupposto che alla generazione di profitto si affianchino benefici per la comunità in cui l'azienda opera e per l'ambiente. Lo sviluppo di una strategia di sostenibilità allineata al piano industriale, costituisce un passaggio fondamentale per integrare la sostenibilità nelle attività di business attraverso il coinvolgimento del top management e il rafforzamento della cultura aziendale.

Il Piano di Sostenibilità promuove il raggiungimento di obiettivi di medio-lungo termine, delineando linee

di intervento misurabili e oggetto di monitoraggio interno annuale, attraverso specifici indicatori. Per determinare le linee di intervento in grado di rispondere alle sfide del settore e anticipare i bisogni futuri, CAP ha scelto di sviluppare il suo piano di sostenibilità attorno a 3 direttrici prioritarie articolate in 9 ambiziosi obiettivi da raggiungere entro il 2033:

- consumare meno, consumare meglio;
- facile come bere un bicchier d'acqua;
- sempre più vicini alle esigenze della comunità;
- chiudere il cerchio;
- proteggere la risorsa;
- città resilienti;
- un'impresa digitale;
- creare lavoro condiviso;
- verso un futuro smart.



***Gruppo CAP ha scelto di sviluppare una strategia di sostenibilità allineata al piano industriale, integrando la nostra ambizione e il nostro senso di responsabilità negli obiettivi di business. Allo stesso tempo il piano di sostenibilità fornisce strumenti innovativi che ci permettono di guardare al futuro con fiducia e di prepararci a cogliere una grande opportunità di crescita.***

MICHELE FALCONE, DIRETTORE GENERALE, GRUPPO CAP



# SEN SI BI LI



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

I mutamenti in atto nella struttura demografica e sociale di molti paesi, tra i quali l'Italia, creano profonde pressioni sui meccanismi e sulle logiche di funzionamento dei sistemi di protezione sociale e di quello economico-produttivo. Il rapido progresso tecnologico insieme alle caratteristiche demografiche della popolazione, a partire dal suo progressivo invecchiamento, e i recenti periodi di crisi rappresentano una determinante fondamentale della crescita economica e contribuiscono a definire la capacità di complessiva di consumo e di produzione dell'economia.

Nel frattempo altri fenomeni a lungo termine, come la pressione sulle risorse naturali, si stanno intensificando e il riscaldamento globale è destinato ad acuire i fenomeni di degrado ambientale che provocano in parecchie aree del Pianeta impatti negativi sugli ecosistemi e sulla società, sulla salute e sul benessere della popolazione. L'intensificarsi dei fenomeni alluvionali nelle zone più umide e la carenza di piogge in quelle più aride stanno mettendo a rischio la produzione alimentare mondiale. La siccità è causa di migrazioni e conflitti armati, con impatti negativi per la salute e la sicurezza delle popolazioni.

Per Gruppo CAP la capacità di essere sensibile, di saper intercettare cioè i segnali che provengono dalla società e di rispondere in modo rapido ed esaustivo, assume oggi un'importanza strategica. **Consapevolezza, fiducia e attenzione** rappresentano le tre aree di azione attraverso le quali l'impatto di CAP può essere più incisivo rispondendo concretamente alle principali sfide di sostenibilità di oggi e del prossimo futuro.



## 3.1 CONSAPEVOLEZZA



### *Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie*

Essere sensibili significa in primo luogo essere **consapevoli** delle trasformazioni della società e dell'ambiente che ci circonda.

I cambiamenti demografici, l'invecchiamento della popolazione e l'aumento delle fragilità sociali, richiedono all'azienda di conoscere e rispondere tempestivamente alle necessità delle persone che ogni giorno lavorano per l'azienda. Inoltre le crescenti pressioni sulle risorse naturali dovute a stili di consumo e di produzione indiscriminati, i fenomeni meteorologici estremi e i cambiamenti climatici in atto stanno mettendo a serio rischio la sostenibilità dell'ambiente.

Come gestore di un bene prezioso come l'acqua Gruppo CAP è consapevole del proprio ruolo nel rispondere ai bisogni emergenti e nel garantire la tutela della risorsa idrica mediante una corretta informazione e la sensibilizzazione al suo uso responsabile. Le azioni intraprese dal Gruppo per accrescere la consapevolezza all'uso sostenibile della risorsa idrica sono state rafforzate nel corso del 2018 mediante una presenza capillare su tutto il territorio e grazie alla promozione di iniziative e manifestazioni volte alla diffusione della cultura della sostenibilità.

Fare impresa in maniera sostenibile significa per Gruppo CAP condividere con il territorio e gli stakeholder il valore prodotto grazie alla propria attività industriale. Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza prodotta dall'azienda e distribuita ai diversi stakeholder esprimendo l'impatto generato dal Gruppo nel contesto in cui opera.

Dall'analisi sul valore aggiunto risulta che, a fronte di un Valore Aggiunto Globale netto generato nel 2018 di € 291.207.324, Gruppo CAP reinveste circa l'11% mentre distribuisce il restante valore, circa € 259 milioni (89%), ai propri stakeholder. La quota maggiore di valore è distribuita ai fornitori (72%) e per remunerare i dipendenti (17%).

**DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO DI GRUPPO CAP 2016-2018**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ricavi delle vendite	304.109.386	335.510.644	348.162.207
Ricavi/oneri da attività finanziarie	2.526.366	4.202.338	2.265.067
Altri ricavi/oneri	-467.753	219.211	-776.549
Valore aggiunto globale lordo	306.167.999	339.932.194	349.650.725
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	74.118.544	75.088.702	58.443.401
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>232.049.456</b>	<b>264.843.491</b>	<b>291.207.324</b>
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	118.412.089	159.021.670	186.030.036
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	43.808.875	42.181.308	43.356.169
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	7.871.663	8.473.682	7.136.780
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	32.301.762	23.155.244	22.420.108
Contributi al territorio	172.377	1.769.268	319.564
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>202.566.767</b>	<b>234.601.172</b>	<b>259.262.655</b>
Saldo di esercizio	29.482.689	30.242.319	31.944.669
<b>VALORE ECONOMICO DA RIDESTINARE A INVESTIMENTI</b>	<b>29.482.689</b>	<b>30.242.319</b>	<b>31.944.669</b>

## Il valore e i bisogni delle persone

### LE PERSONE DI CAP

Gruppo CAP riconosce il proprio capitale umano come uno dei pilastri fondamentali per la crescita e lo sviluppo dell'azienda. La tutela del lavoratore rispetto a comportamenti discriminatori nel corso di tutte le fasi della sua vita lavorativa (dall'assunzione alla retribuzione), la salvaguardia rispetto a forme di nepotismo e favoritismo, il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi molteplici aspetti, nonché la valorizzazione delle persone per la loro crescita professionale, sono i principi cardine delle politiche di gestione del personale, così come indicato nel Codice Etico aziendale.

POPOLAZIONE AZIENDALE PER CATEGORIA PROFESSIONALE			
	2016	2017	2018
Management	37	38	38
Impiegati	532	534	565
Operai	260	241	242
<b>Totale</b>	<b>829</b>	<b>813</b>	<b>845</b>

Sono **845 i dipendenti di Gruppo CAP** al 31 dicembre 2018, un numero in crescita del 4% rispetto al 2017, con 78 assunzioni e 46 cessazioni, un tasso di turnover in leggero decremento rispetto all'anno precedente (14,67% contro il 15,50% del 2017). L'88% dei lavoratori è a tempo indeterminato a garanzia della stabilità lavorativa, della solidità del Gruppo e delle condizioni di vita delle persone.

Al fine di accrescere l'attrattività dell'azienda sul mercato per l'inserimento di nuove risorse nell'organico aziendale, il processo di assunzione del personale è stato supportato da attività di employer branding con la partecipazione al Career Day dell'Università Bicocca e ad altre iniziative presenti nel territorio.

### TURNOVER DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE PER GENERE E FASCIA DI ETÀ

	2016		2017		2018	
	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE
Uomini	25	30	37	52	62	37
Donne	19	17	18	19	16	9
Under 30	15	2	18	2	18	0
30-50	26	18	32	33	55	23
Over 50	3	27	5	36	5	23
<b>Tasso di turn over</b>	<b>10,98%</b>		<b>15,50%</b>		<b>14,67%</b>	



## VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE E FORMAZIONE

Lo sviluppo e il continuo aggiornamento delle competenze delle persone che lavorano nel gruppo è fondamentale sia per contribuire alla crescita del capitale umano dell'azienda -inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze di cui dispone l'azienda- sia per riconoscere e valorizzare le capacità, le attitudini e il talento delle persone.

Le attività formative inerenti la sicurezza sul lavoro hanno rappresentato circa il 50% di tutte le attività formative aziendali, non solo al fine di ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa vigente, ma anche per rispondere alla volontà aziendale di impegnarsi costantemente su questo tema offrendo attività formative complete ed esaustive.

Nel 2018 è continuato il W.E.T. - Water Entry Training, il programma lanciato nel 2016, finalizzato a favorire l'inserimento delle nuove risorse nel primo periodo lavorativo e ad accrescere lo sviluppo del senso di appartenenza e la condivisione dei valori all'interno dell'azienda. Al fine di favorire la condivisione delle conoscenze anche per il 2018 è stato mantenuto e sviluppato CAP Academy, il programma di formazione che prevede lo scambio di competenze tra personale dell'azienda

ORE DI FORMAZIONE PER AMBITO			
	2016	2017	2018
Ambiente	454	435	674
Amministrativo	2055	3546	2129
Comunicazione	312	128	14
Informatico	6399	3059	2803
Operativo	1967	738	160
People management	670	1508	982
Sicurezza	7970	9188	11914
Tecnico	3400	3631	2682
Top management	94	32	16
Sostenibilità	0	0	2028
<b>Totale</b>	<b>23.321</b>	<b>22.264</b>	<b>23.402</b>

con l'erogazione di attività volte a valorizzare il know-how aziendale e le professionalità interne. Sono questi gli elementi portanti del progetto che ha consentito l'erogazione di n. 32 corsi per un totale di 4.227 ore erogate.

Un'importante iniziativa che ha coinvolto i responsabili e che avrà un impatto ancora maggiore nel corso del 2019 è stato il progetto formativo Smart Leadership che mira a sperimentare un approccio più flessibile al lavoro e alla sua organizzazione, coniugando gli obiettivi di produttività dell'azienda con una miglior gestione per il

personale del proprio work-life balance. Il 2018 è stato inoltre caratterizzato da un'intensa attività formativa nell'ambito della sostenibilità che ha coinvolto il personale del gruppo per un totale di 2028 ore e ha determinato l'inserimento di una nuova categoria formativa tra quelle già esistenti.

Nel corso del 2019 è prevista l'implementazione di un nuovo software per la formazione che dovrebbe consentire di implementare ulteriormente le modalità di gestione della formazione e le relative rendicontazioni.

#### ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER CATEGORIA PROFESSIONALE

	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Management	36,7	36,0	35,0	46,4	47,6	56,9
Impiegati	37,3	21,7	37,5	22,0	27,6	18,3
Operai	21,8	3,0	17,7	4,7	33,5	6,7
<b>Totale</b>	<b>30,6</b>	<b>22,0</b>	<b>29,2</b>	<b>22,8</b>	<b>30,8</b>	<b>19,9</b>

Oltre a considerare lo sviluppo del personale interno, Gruppo CAP è impegnata a promuovere l'attivazione di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro. Nel 2018 sono stati coinvolti in un percorso di alternanza scuola-lavoro dodici studenti appartenenti a quattro istituti superiori dell'Area Metropolitana Milanese.

Infine è proseguito il sostegno al programma Orizzonte giovani dedicato ai figli dei dipendenti diplomati e laureati, che ha previsto l'organizzazione di un incontro di orientamento al lavoro e il riconoscimento di 6 borse di studio assegnate agli studenti più meritevoli.

#### LA VALORIZZAZIONE DEI TALENTI

La **valorizzazione dei talenti** all'interno dell'azienda è supportata da progetti ad hoc destinati al personale con una breve esperienza in azienda che esprime l'ambizione e la disponibilità a mettersi in gioco e a crescere (Junior Talent), al personale che ricopre già ruoli di responsabilità (New leader) e ai nuovi profili manageriali interni che dovranno sostituire i ruoli apicali in uscita (Manager del futuro).

Il **sistema di performance review**, finalizzato alla valutazione del lavoro svolto e allo sviluppo individuale del dipendente, è stato ulteriormente affinato grazie alla revisione di alcuni processi di valutazione. Nel 2018 è registrata una forte percentuale di prestazioni buone (36%), con un aumento del 2% rispetto all'anno precedente. In linea con l'anno precedente il personale che si è distinto per eccellenza (8%), mentre la percentuale di prestazioni insufficienti è in leggero calo rispetto all'anno precedente (2% vs 3%). Per il personale valutato con giudizio insufficiente sono stati elaborati piani di miglioramento personalizzati.





### RELAZIONI INDUSTRIALI

Al fine di gestire eventuali situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise a beneficio dell'azienda e dei lavoratori, Gruppo CAP è impegnata in un costante dialogo con le organizzazioni sindacali, favorendo un rapporto improntato all'ascolto e alla ricerca dell'intesa. Nel corso del 2018 sono stati raggiunti accordi sui seguenti aspetti:

- l'accordo per la reperibilità, introduce iniziative – ad esempio auto al personale operativo – che vanno incontro alle esigenze e ai

disagi del personale coinvolto nel servizio e che allo stesso tempo rispondono alle esigenze tecnico-organizzative dell'azienda.

- l'accordo per il programma di incentivazione tecnica, utile a riconoscere e incentivare le attività di progettazione, realizzazione e collaudo di opere pubbliche da parte di personale dell'azienda.
- l'accordo di sperimentazione sullo smart working, nell'ottica di potenziare forme di conciliazione casa-lavoro per il personale.



#### DIPENDENTI COPERTI DA CCNL E GLI ISCRITTI AL SINDACATO

	2016	2017	2018
Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato coperti da CCNL	100%	100%	100%
Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato iscritti al sindacato	30%	31%	28%

### LE INIZIATIVE DI PEOPLE ENGAGEMENT

La sensibilizzazione e consapevolezza verso i cambiamenti ambientali e sociali deve necessariamente partire dall'interno dell'azienda. Per questa ragione Gruppo CAP è stato impegnato nel corso del 2018 nella realizzazione di iniziative volte a diffondere una cultura condivisa della sostenibilità.

Il **programma LinkingWater**, avviato nel 2017, è stato consolidato nel 2018, con l'obiettivo di rafforzare i valori della sostenibilità all'interno del circuito aziendale, stimolando un ruolo attivo dell'azienda e promuovendo la sensibilità e la conoscenza dei



dipendenti sui 4 pilastri di sostenibilità del Gruppo: Ambiente, Etica&Legalità, Salute e Sicurezza sul lavoro e Diversity – Change management. Nel corso dell'anno sono state organizzate tre iniziative di informazione e sensibilizzazione in materia di cambiamenti climatici, sicurezza sul lavoro e legalità con il coinvolgimento di un elevato numero di dipendenti.

Nel corso del 2018 sono stati sviluppati i **LinkingWater LAB**, un percorso di incontro, dialogo e progettazione che ha coinvolto 36 dipendenti, suddivisi in quattro gruppi di lavoro, nello sviluppo e implementazione di 4 progetti, uno per ogni pilastro di sostenibilità, ai quali è stato destinato un budget dedicato. Nello specifico, per il LAB Ambiente, il gruppo ha previsto la realizzazione di una nuova segnaletica installata presso i punti di reimmissione dell'acqua

depurata nei corsi d'acqua superficiali; il LAB Sicurezza ha realizzato un video di sensibilizzazione che ha visto come protagonisti i dipendenti; il LAB Etica ha organizzato un'iniziativa di due giornate nel parco Idroscalo, dove è stata affrontata una riflessione sui valori del Gruppo e sui temi dell'etica, della legalità e trasparenza attraverso il gioco. Infine, il LAB sulla tematica della Diversity ha realizzato video interviste ai dipendenti sul valore della diversità e il lancio di un contest fotografico.

## LINKINGWATER EVENTI

### Evento Ambiente

“Un pianeta da salvare”, Luca Bracali (fotografo, documentarista ed esploratore) ha illustrato le bellezze della natura e i rischi che corrono a seguito dei cambiamenti climatici causati dall'uomo.

### Evento Sicurezza

“Il virus che ti salva la vita”, uno spettacolo teatrale nel quale sono state trattate in maniera ironica i temi legati alla salute e alla sicurezza.

### Evento Etica&Legalità

“Diamoci una regola! Il ruolo sociale della legalità”, un momento di discussione con l'ex magistrato Gherardo Colombo sull'importanza delle regole e del rapporto con le persone.



Spettacolo teatrale “Il virus che ti salva la vita”.





SENSIBILI

Da luglio a dicembre 2018, Gruppo CAP ha dato avvio a un importante percorso di informazione e di ascolto che ha coinvolto l'intera popolazione aziendale sui temi di sostenibilità. Il progetto, denominato in maniera evocativa **#DIPENDEdaTE**, è nato dall'esigenza di accrescere la consapevolezza sui piccoli comportamenti quotidiani che possono portare a un miglioramento del benessere individuale e del pianeta. Dopo una prima fase di guerrilla marketing, volta ad attirare l'attenzione dei dipendenti mediante la diffusione di brevi messaggi sostenibili 'non convenzionali' trascritti su

Post-it colorati e distribuiti in tutte le sedi e gli impianti del Gruppo, sono stati realizzati circa 60 workshop svolti presso 7 sedi aziendali (Peschiera Borromeo, Pero, Magenta, Rozzano, Paderno, Idroscalo) con il coinvolgimento di tutto il personale in classi di 15 persone circa. I workshop, nati con l'obiettivo di diffondere la cultura della sostenibilità e di condivisione e contaminazione delle buone pratiche nella vita lavorativa e privata, sono stati un utile strumento per accrescere l'ascolto dei dipendenti e delle loro percezioni rispetto alle iniziative messe in campo dall'azienda per accrescere la sostenibilità.

Al termine di ogni workshop sono stati individuati degli 'Ambasciatori di Sostenibilità', al fine di creare una rete di referenti per le tematiche della sostenibilità a tutti i livelli e presso tutte le sedi dell'azienda.

Tra le altre iniziative di coinvolgimento del personale, si segnala il contest **Valorizziamo CAP** per dare voce ai dipendenti e incentivarli a esprimere le proprie idee in relazione ai valori alla base delle attività quotidiane di CAP.

**#DIPENDEdaTE**





Per stimolare i lavoratori del Gruppo a comportamenti sani per il proprio benessere e per quello dell'ambiente, l'azienda ha partecipato alle seguenti iniziative:

- **Milano City Marathon**, uno degli eventi sportivi più importanti per la Città di Milano che ha previsto la devoluzione delle quote di iscrizione a una delle associazioni del programma Charity della gara.
- **DJ100**, gara ciclistica di 100 km su strada.
- **Bike to work day**, in occasione della settimana europea per la mobilità sostenibile e la Bike Challenge, gara annuale volta alla diffusione della mobilità ciclistica nella quale Gruppo CAP si è posizionato al 3° posto in classifica tra le aziende di dimensioni superiori ai 500 dipendenti.
- **Run for the Oceans (foto)**, l'evento organizzato da Adidas a sostegno di Parley for the Oceans finalizzata a contrastare l'inquinamento da plastica degli oceani.

## MOBILITÀ SOSTENIBILE

È proseguito anche nel 2018 l'impegno nella ricerca di sistemi di mobilità in grado di diminuire gli impatti ambientali.

Diverse sono le azioni messe in campo per il miglioramento dei percorsi casa-lavoro dei dipendenti: convenzioni per i trasporti pubblici; pagamento di indennità per i trasferimenti di sede; interessamento per il miglioramento della viabilità ciclo-pedonale in prossimità delle sedi del Gruppo, anche coinvolgendo autorità ed enti Pubblici di riferimento; sopralluoghi, verifiche in loco e informazioni al personale sulle varie possibilità di raggiungimento delle sedi decentrate; ricollocazione del personale in sedi più vicine alla propria abitazione.

Il rinnovo del noleggio a lungo termine del parco veicolare aziendale ha previsto che il 55,86% dei nuovi veicoli in arrivo nei primi mesi del 2019 siano alimentati a metano, anche mediante l'utilizzo del biometano prodotto negli impianti di depurazione del Gruppo.





## Il ruolo dell'azienda per la comunità e il territorio



### GRUPPO CAP PER I COMUNI E I CITTADINI

Per diffondere stili di vita sostenibili e promuovere l'uso dell'acqua del rubinetto, nel 2018 sono state posizionate **4 nuove Case dell'Acqua** (Paderno Dugnano, Robecchetto con Induno, Cusano Milanino e Abbiategrasso), portando a **166** il loro numero totale sul territorio, mentre nei comuni di Gessate e Pessano con Bornago sono state inoltre inaugurate 2 fontanelle **In-visible**, il progetto di design ideato da due studentesse del Politecnico che rivisita il tradizionale arredo urbano, riproponendone la sagoma attraverso la stampa 3D. Luoghi di ritrovo e aggregazione per tutta la collettività, le Case dell'Acqua generano risparmi sia in termini ambientali, grazie alla quantità di plastica risparmiata, sia in termini economici: 1000 litri di acqua del rubinetto costano circa 1 euro, pari al costo medio di mezzo litro di acqua in bottiglia.



**27 milioni**  
litri di acqua erogata



**730 tonnellate**  
di plastica risparmiata

### CASE DELL'ACQUA

Nel 2018 è stato avviato il passaggio della gestione e manutenzione delle Case dell'acqua dai Comuni a Gruppo CAP, un'iniziativa importante finalizzata a garantire sempre di più la sicurezza e la qualità dell'acqua erogata: la gestione delle Case è passata da 28 case a gennaio 2018 a 115 impianti a dicembre, circa il 70% di tutte le Case presenti. Nel corso del 2019 verranno affidate a CAP indicativamente ulteriori 30 case.

Sono più di 120 i Comuni coinvolti, con un volume complessivo di acqua erogata pari a circa 27 milioni di litri e un risparmio totale di plastica stimato in circa 730 tonnellate.

Un successo il cui segreto risiede nell'ottima qualità dell'acqua distribuita e nei rigorosi controlli che vengono effettuati: mensilmente, i tecnici di Gruppo CAP analizzano 40 parametri sulla qualità dell'acqua, a cui vanno aggiunti i controlli su pozzi e reti e le analisi di controllo periodico dell'ATS.



Gruppo CAP è impegnato anche a ridurre il consumo di acqua potabile per gli usi non domestici attraverso la realizzazione di **pozzi di prima falda** che hanno l'obiettivo di pescare dalla falda più superficiale acqua che non può essere destinata al consumo umano. Nel 2018 è stato inaugurato un pozzo di prima falda presso l'impianto sportivo "Pertini" di Canegrate, portando a 72 il numero di pozzi di prima falda realizzati nel territorio di 63

differenti comuni. Per 13 di questi pozzi l'approvvigionamento di acqua non potabile è fornito direttamente da Gruppo CAP, come previsto dall'aggiornamento della convenzione tra l'Ente d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) e il gestore del Servizio Idrico integrato per aumentare la diffusione dei pozzi di prima falda.

Al fine di rendere più informati e consapevoli i cittadini dei comuni in cui sono previsti cantieri con un impatto

significativo sul territorio, anche nel 2018 è continuata la campagna di comunicazione "**Mettiamo in cantiere un ambiente migliore**", avviata a fine 2015 per raccontare cosa scorre sotto i nostri piedi e quali soluzioni l'azienda sta adottando per una gestione sempre più sostenibile del SII. Nel 2018 la campagna di comunicazione ha accompagnato tre cantieri: ad Abbiategrasso, al confine tra Brugherio e Cologno Monzese e a Cislano.



## PROMOZIONE DI INIZIATIVE CULTURALI, AMBIENTALI E SOCIALI

Gruppo CAP supporta molte iniziative volte alla sensibilizzazione a un consumo responsabile della risorsa idrica, alla valorizzazione del territorio e alla promozione di occasioni di aggregazione sociale e culturale.

Tra le principali iniziative sponsorizzate, si segnalano manifestazioni culturali come "Seeds&Chips - The Global Food Innovation Summit" e il Summit internazionale del Centro Studi Sviluppo Sostenibile, progetti di natura ambientale e sociale, come la nuova pubblicazione dell'Atlante Water Grabbing, e infine varie iniziative a livello locale dove Gruppo CAP è stata presente con un proprio spazio dedicato.

## SPONSORIZZAZIONI 2018 PER TIPOLOGIA



### CONTRIBUTI AL TERRITORIO

- 200.000 sponsorizzazioni per iniziative culturali, ambientali e sociali
- 65.000 euro di liberalità
- 150.000 euro per associazioni sportive per la stagione 2018-2019



La presenza del gruppo sul territorio è stata inoltre rafforzata a partire dal 2017 con l'avvio del progetto **Water Truck**, un camper erogatore di acqua potabile che da marzo a ottobre 2018 ha percorso oltre 60 tappe in **42** comuni in occasione di iniziative e manifestazioni pubbliche per promuovere l'uso responsabile dell'acqua del rubinetto, erogando circa 24.000 litri di acqua.

L'impegno dell'azienda a supportare cause ambientali e sociali è stato rafforzato nel 2018 con l'erogazione di **liberalità e donazioni** a favore di associazioni non profit di cui condivide i valori chiave in ottica di inclusione, cooperazione internazionale, lotta ai cambiamenti climatici.



### ACQUA PER LA VITA DELLA COMUNITÀ DI MATIRI IN KENYA

Acqua per la Vita è un progetto di cooperazione internazionale fortemente voluto e finanziato da Gruppo CAP, in collaborazione con IPSIA ACLI, l'Istituto Pace Sviluppo Innovazione che ha sede a Milano, e con la Diocesi di Meru, che ha come obiettivi l'ammodernamento e il successivo ampliamento dell'acquedotto di Matiri, nella regione centrale di Tharaka, una delle zone più aride del Kenya, attraverso la distribuzione di acqua potabile per usi civili prelevata da un pozzo, e acqua per uso irriguo prelevata dal fiume locale.

L'acquedotto, interamente finanziato, progettato e realizzato da Gruppo CAP nel 2005, serve oggi una popolazione di diverse migliaia di persone (circa 10.000) e anche l'ospedale della comunità. L'obiettivo del progetto è quello di mantenere in vita l'intero acquedotto attraverso la sostituzione della pompa e la bonifica del pozzo che permette di erogare acqua potabile. Per quanto riguarda l'acqua prelevata dal fiume, verrà demolita la vecchia cisterna principale di stoccaggio in metallo e costruita una nuova più capiente in calcestruzzo. Altri villaggi verranno collegati alla rete principale e verrà di conseguenza aumentata la quantità di acqua prelevata dal fiume, sostituendo le rete con nuovi tubi e una pompa supplementare.





## LA SOSTENIBILITÀ IN GIOCO

Nel 2018 Gruppo CAP ha lanciato il bando **“Valori in campo: la sostenibilità in gioco”** erogando euro 150 mila per la stagione 2018/2019 a 22 soggetti tra società e associazioni sportive protagoniste del territorio milanese. Sono stati selezionati i migliori progetti che hanno dato risalto allo sport di squadra, inteso come strumento di crescita e socializzazione, di inclusione e di lotta alle discriminazioni. Il criterio di selezione ha inoltre posto l'accento su iniziative pensate per sostenere una sana e corretta alimentazione, l'uso responsabile delle risorse naturali e l'organizzazione di manifestazioni sportive secondo criteri di sostenibilità ambientale.

La stagione sportiva 2018/2019 ha previsto: il coinvolgimento di oltre 4.000 atleti, dall'infanzia fino alla maggiore età, l'organizzazione di 880 incontri nelle scuole del territorio per diffondere una cultura sportiva responsabile, l'assegnazione di 55 Borse per lo Sport e l'avvio di 4 progetti destinati ai ragazzi diversamente abili. Infine sono stati previsti 30 eventi al Parco Idroscalo, tra manifestazioni sportive, tornei, camp e feste nei 22 comuni interessati.



## L'EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE

Le iniziative di educazione ambientale sono uno strumento consolidato per Gruppo CAP che da anni sostiene numerose attività nelle scuole, volte a diffondere consapevolezza e cultura condivisa intorno all'uso responsabile dell'acqua. A settembre 2018 è stato avviato il progetto **"Lo zainetto blu"**, ideato dalla cooperativa sociale 'La lumaca' in collaborazione con CAP e rivolto alle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado, che mediante attività in aula e visite guidate agli impianti ha l'obiettivo di insegnare il funzionamento del sistema idrico e trasmettere sin da subito l'importanza e il valore dell'acqua alle nuove generazioni. In quest'ottica rientrano anche le attività gestite dalla cooperativa sociale Alboran in collaborazione con Fondazione CAP al **BluLab, spazio polifunzionale situato nel parco dell'Idroscalo**, dove vengono

organizzate attività socio-educative e culturali legate al mondo dell'acqua. Le scuole secondarie di secondo grado possono invece partecipare a workshop educativi che rientrano nel programma educational "La Qualità della nostra Acqua", pensato in particolare per gli Istituti Tecnici e Professionali, i Licei Scientifici e le scuole superiori a indirizzo Fisico, Chimico o Biologico.

Assieme alle aziende idriche lombarde di Water Alliance, Gruppo CAP ha inoltre sviluppato "Acqua Book", la piattaforma online interattiva che propone un percorso didattico di approfondimento sui temi della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento all'acqua, dedicato alle classi 3<sup>a</sup>-4<sup>a</sup>-5<sup>a</sup> della scuola primaria e a quelle della scuola secondaria di primo grado della Regione Lombardia.

È proseguito infine il progetto **"AcquaScuola"** con l'importante obiettivo di incentivare l'uso dell'acqua di rete all'interno delle mense scolastiche del territorio della Città metropolitana di Milano.



### PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE

	2017	2018 <sup>7</sup>
Numero di scuole coinvolte	85	138
Numero di studenti	6.099	5.295
Numero di insegnanti	271	312

7 L'attività educativa del 2018 si è limitata al periodo gennaio - maggio in quanto la nuova programmazione 2018-2020 con le cooperative, Alboran e La Lumaca, è ripartita a gennaio 2019.



## PARTECIPAZIONE A INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI

Per consolidare il proprio impegno verso i temi dell'innovazione, della sostenibilità e del rispetto dell'ambiente, l'azienda è stata protagonista di alcune manifestazioni cardine nel panorama italiano, proseguendo la collaborazione già avviata negli anni passati, come **Fa' la cosa giusta** - la più grande fiera italiana dedicata al consumo consapevole- ed **Ecomondo** - l'appuntamento di riferimento nazionale per la green e circular economy.

Sono stati inoltre presidiati i canali più innovativi dedicati ai temi della sostenibilità e dell'innovazione, tra cui

**Wired**, con la partecipazione al Wired Next Fest, **Corriere Innovazione**, con l'adesione all' Innovation Hub - l'evento di RCS Media dedicato ai temi dell'innovazione e dell'economia circolare - e **Lifegate**. Tutte occasioni per discutere, ragionare e confrontarsi sui progetti innovativi e sostenibili di gestione del SII.

Per il primo anno si è preso parte a **MeetMeTonight**, la notte dei Ricercatori organizzata da Politecnico di Milano e Università Bicocca per rendere la scienza alla portata di tutti. Nell'ambito della manifestazione, oltre all'inaugurazione del nuovo Centro ricerche Salazzurra all'Idroscalo, sono state organizzate visite guidate ai laboratori dell'acqua potabile in orario serale.



### FAST

#### Comunicare la sostenibilità. Realtà a confronto

Nella sede milanese di FAST, la Federazione delle Associazioni Scientifiche e Tecniche, il 10 ottobre 2018 è stato organizzato da Gruppo CAP in collaborazione con l'Unione Giornalisti Italiani Scientifici, un seminario che ha avuto l'obiettivo di creare un importante momento di confronto tra utility, aziende e stakeholder per fare il punto sulle strategie di comunicazione e sulle best practice messe in atto sul fronte della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa, in relazione alle sfide sempre più importanti che lo scenario ambientale, politico e sociale richiede di affrontare ogni giorno.





Gruppo CAP al Wired Next Fest ha messo a disposizione dei visitatori un filmato immersivo fruibile con i visori VR con cui vivere in prima persona il viaggio dell'acqua a 360



SENSIBILI

## 3.2 FIDUCIA



### *Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo*

Il gestore del servizio idrico ha un ruolo fondamentale nella costruzione della fiducia degli utenti nell'acqua del rubinetto. Garantire acqua di qualità, sicura e controllata sempre e a tutti e assicurare un'informazione trasparente e completa rappresentano i cardini dell'impegno di Gruppo CAP per instaurare un rapporto di fiducia con i propri clienti. La promozione e la diffusione dell'utilizzo dell'acqua del rubinetto, grazie all'innalzamento degli standard di qualità, sono tra i principali obiettivi delineati anche dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Ambiente per contribuire alla riduzione delle emissioni e della plastica.

#### **QUALITÀ DELL'ACQUA ED EFFICIENTAMENTO DELLA RETE IDRICA**

Gruppo CAP ha realizzato importanti investimenti per contribuire a innalzare i controlli della qualità dell'acqua erogata. Prima in Italia ad aver avviato il Water Safety Plan (WPS), il piano di sicurezza delle acque sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, l'azienda ha introdotto una valutazione preventiva e globale dei rischi grazie al controllo della qualità

dell'acqua sulla base di parametri specifici per ogni singolo territorio e grazie alla conoscenza profonda della falda. Il progetto prevede l'analisi dei rischi sanitari per tutta l'infrastruttura idropotabile con completamento nel 2022. Il programma di sviluppo di WSP prevede la convocazione di tavoli di lavoro periodici con la partecipazione dei principali stakeholders come ATS, ISS, ATO, ARPA.

Un'altra importante attività riguarda la distrettualizzazione della rete idrica, la tecnica di suddivisione della rete in distretti omogenei e territorialmente raccolti, al fine di migliorare la gestione e la manutenzione della rete. A dicembre 2018 i Km di rete distrettualizzata sono pari a circa 4.800, che rappresentano il 74% della rete totale. Questa moderna tecnica di gestione ha riflessi importanti sia sulla sicurezza dell'acqua distribuita, sia sulla sostenibilità e il rispetto per l'ambiente. Nel primo caso, infatti, la conoscenza delle modalità di distribuzione dell'acqua nella rete e dei punti di approvvigionamento delle fonti è fondamentale per sapere in anticipo dove poter intervenire in tempi rapidi in situazioni di emergenza (ad esempio in caso di contaminazione). Nel

secondo caso, la distrettualizzazione della rete consente di effettuare un controllo attivo con monitoraggi puntuali della rete idrica, elaborando bilanci idrici sempre più precisi e prendendo in considerazione i volumi in ingresso e in uscita da porzioni di rete sempre più piccole. In alcuni casi, grazie all'inserimento di valvole di regolazione, all'interno del distretto è stato possibile abbassare la pressione di esercizio assicurando comunque ai clienti i valori minimi contrattuali, con il risultato finale di ridurre le perdite e diminuire i consumi energetici. Sulla scorta dei risultati positivi raggiunti nel corso del 2018, per il 2019 è prevista l'attuazione di una campagna di riduzione della pressione sui principali comuni, mantenendo sempre alta l'attenzione al cliente finale e garantendo gli standard minimi previsti dalla Carta dei Servizi.

## WATER SAFETY PLAN

Dopo una prima fase pilota nel 2016 che ha coinvolto i comuni di Cerro al Lambro, San Giorgio sul Legnano e Legnano, il progetto ha ottenuto il via libera dall'Istituto Superiore di Sanità per essere implementato sulla Città metropolitana di Milano. Il 2018 ha visto il prosieguo dell'analisi dei SAC (acronimo di Sistema Acquedottistico Chiuso e rappresenta l'entità fisica di studio per l'implementazione progressiva del WSP su tutto il territorio della Città metropolitana di Milano) in cui era stato preventivamente suddiviso il territorio secondo un programma già individuato.

A cavallo tra il 2017 e il 2018 il progetto WSP ha interessato, oltre alle infrastrutture idrauliche di produzione e distribuzione, anche le scuole del territorio gestito, mediante un programma di controlli e l'elaborazione dei risultati mirata all'individuazione del rischio potenziale e alla conseguente pianificazione e messa in atto di misure di mitigazione.

Il 2018 ha visto inoltre l'affinamento della filiera produttiva di WSP con innovazioni e perfezionamenti introdotti nello studio e nell'implementazione di ulteriori sette SAC della Città metropolitana di Milano (Lainate, Melegnanese, Milano Est, Incirano Sud, Paderno Dugnano, Cinisello Balsamo e Bollatese)

sviluppati seguendo tre livelli di analisi:

- Analisi di rischio infrastrutturale
- Analisi di rischio analitico
- Analisi di vulnerabilità di Sistema

Ognuno di questi livelli di analisi ha determinato l'implementazione o aggiornamento di un piano specifico:

- Piano degli interventi di manutenzione
- Programma dei prelievi
- Piano degli investimenti

### 27 NOVEMBRE 2015

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

### 15 GENNAIO 2016

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

### 5-6 APRILE 2016

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

### 2017

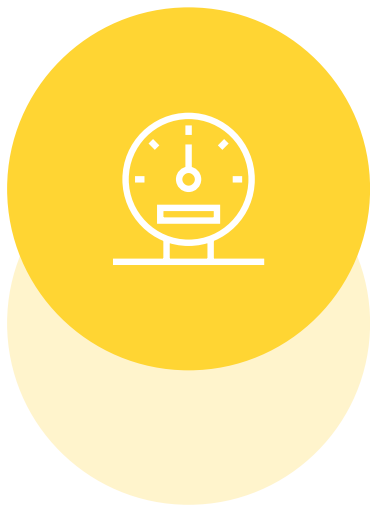
Implementazione di ulteriori quattro SAC sul territorio della città Metropolitana di Milano: Lambro Sud, Martesana, Nord Milano e Sempione

### 2017

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

### 29 DICEMBRE 2016

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



Una gestione attenta e puntuale dei consumi con costante e periodica lettura del contatore è un fattore imprescindibile per creare un rapporto di fiducia tra il cliente e l'azienda. Gruppo CAP ha puntato ad avere una rete idrica sempre più efficiente anche grazie all'ammodernamento del sistema di monitoraggio dei consumi mediante gli **smart meter**, cioè contatori intelligenti in grado di fornire la telelettura e di essere controllati in remoto. Permettendo di individuare eventuali fonti di dispersione, queste nuove tecnologie consentono di

intervenire tempestivamente da remoto, contribuendo in questo modo a una sensibile riduzione degli sprechi. Nel 2018 Gruppo CAP si è impegnato con determinazione in un'importante campagna di sostituzione dei contatori obsoleti con contatori di tipo smart, raggiungendo circa 45.000 misuratori sostituiti nell'anno (+30% rispetto all'anno precedente). Oggi l'anzianità media dei contatori posati è passata da 11 a 9 anni, diminuendo di circa il 20%. Per l'anno 2019 è stato confermato l'obiettivo aziendale di sostituzione di 45.000 contatori.

#### CAMPAGNA DI SOSTITUZIONE CONTATORI

ANNO DI SOSTITUZIONE	N. DI CONTATORI SOSTITUITI
2013	17.903
2014	20.615
2015	21.385
2016	22.283
2017	34.330
2018	44.420

Drone per la lettura del contatore smart. Il segnale può essere captato fino a 400 metri di distanza.



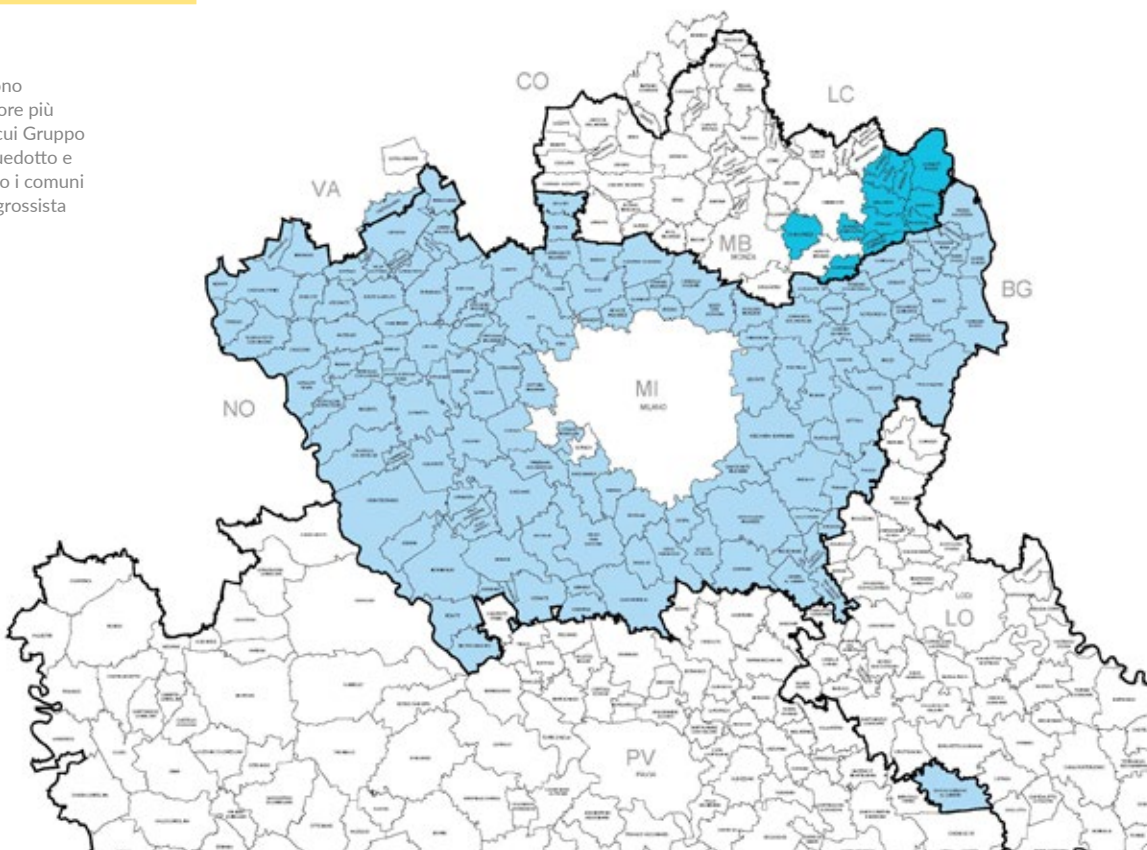
## PROGETTO SMART METERING CON DRONI

Il progetto sperimentale ha preso il via a febbraio 2018 da Cinisello Balsamo, per essere poi esteso ad altri nove comuni, con l'obiettivo di arrivare entro il 2019 a oltre 100 mila contatori installati con un investimento di € 18 milioni. Grazie al binomio droni e contatori smart di nuova generazione, l'obiettivo del progetto è di effettuare mensilmente letture a distanza nel totale rispetto della privacy.

Il progetto, sviluppato da CAP con la collaborazione di Archon Technologies, Smart Metering e Watertech, aziende specializzate rispettivamente nella progettazione di droni e nella produzione di sistemi smart meters, utilizza droni appositamente progettati attraverso nanotecnologie per catturare i segnali emessi dai contatori smart che possono lanciare un segnale fino a 400 metri di distanza, consentendo la lettura istantanea del consumo d'acqua dell'utente e la possibilità di rilevare nell'immediato eventuali perdite o anomalie nei consumi.

## Un po' di numeri

Nella mappa vengono evidenziati con colore più chiaro i comuni in cui Gruppo CAP gestisce l'acquedotto e con colore più scuro i comuni in cui opera come grossista





## CAPTAZIONE

L'acqua erogata dal Gruppo proviene da falde acquifere sotterranee, captata attraverso 765 pozzi distribuiti sul territorio.

	2016	2017	2018
Pozzi in esercizio	879	740	765

Nel corso dell'anno 2018 sono stati prelevati dalla falda - che rappresenta l'unica fonte di prelievo - oltre 260 milioni di m<sup>3</sup> di acqua dagli impianti di captazione siti nel territorio di ATO Città metropolitana di Milano. Tra il 2017 e il 2018 si rileva una riduzione dei volumi sollevati frutto del duplice impegno del gruppo CAP volto alla riduzione delle perdite idriche e all'uso consapevole della risorsa da parte degli utenti (260.691.415 m<sup>3</sup> di acqua prelevata nel 2018).

	2016	2017	2018
Acqua prelevata dalla falda (m <sup>3</sup> )	295.703.474	278.659.455	260.691.415

## DISTRIBUZIONE

Durante l'anno 2018 nella rete di distribuzione sono stati immessi oltre 253 milioni di m<sup>3</sup> d'acqua con 134 impianti di acquedotto e 81 serbatoi attraverso cui compensare le variazioni nel consumo d'acqua tra le diverse ore del giorno e garantire la corretta pressione per l'erogazione.

Attraverso gli oltre 6.000 km di rete acquedotto e con l'ausilio di 26 impianti di spinta, l'acqua viene poi consegnata alle diverse tipologie di utenze presenti sul territorio.

## COMPOSIZIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE

	2016	2017	2018
Acquedotti gestiti	178	135	134
Serbatoi	132	82	81
Impianti di spinta	74	26	26

	2016	2017	2018
Lunghezza totale delle condotte di adduzione e distribuzione, escluse le derivazioni d'utenza (Km)	6.374	6.462	6.442



## POTABILIZZAZIONE

Grazie all'ottima qualità dell'acqua delle falde, il 41% dell'acqua prelevata è stato immesso in rete senza bisogno di trattamenti. Il restante 59% è stato sottoposto a trattamenti di potabilizzazione grazie agli oltre 340 impianti di potabilizzazione gestiti dal Gruppo. La riduzione dell'acqua immessa in rete senza trattamento è una conseguenza dell'attuazione dei piani di abbattimento cromo e microinquinanti messi in campo dal gestore, mirati al miglioramento della qualità dell'acqua e al rispetto delle nuove normative che entreranno in vigore nei prossimi anni.

Al fine di garantire la qualità dell'acqua in conformità alle normative nazionali e internazionali e sulla base della tipologia di inquinante presente nelle acque prelevate dai pozzi vengono impiegati diversi trattamenti chimico-fisici: Impianti a carbone attivo, impianti a osmosi inversa, impianti di ossidazione e filtrazione, impianti di flocculazione e filtrazione.

	2016	2017	2018
Impianti di potabilizzazione	379	313	345

	2016	2017	2018
Acqua immessa in rete (m <sup>3</sup> )	293.802.953	258.940.684	253.014.368

	2016	2017	2018
Acqua consegnata e misurata (m <sup>3</sup> )	217.198.498	199.187.216	194.565.462





SENSIBILI

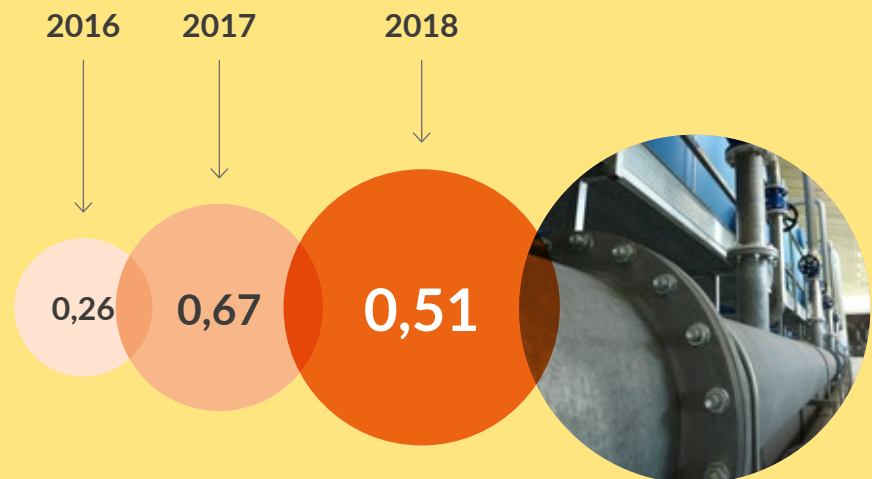
## FOCUS QUALITÀ TECNICA

### CONTINUITÀ DELL'EROGAZIONE

La fiducia nei confronti del gestore è legata innanzitutto alla capacità di garantire la continuità nell'erogazione del servizio. Il macro-indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio, afferente alla continuità del servizio di acquedotto, è definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, verificatesi in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti (ulteriori dettagli <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>).

Il valore dell'indicatore relativo all'anno 2017 risulta essere peggiorativo rispetto all'anno 2016 ma sempre in classe A (il limite è posto a minore di 6 h) a seguito della conclusione delle operazioni straordinarie di cessione incrociata di rami di azienda, avvenute nel corso degli anni 2016 e 2017, tra il Gruppo CAP e Brianzacque Srl. Per il 2018 si registra un miglioramento rispetto all'anno 2017 grazie agli investimenti volti a ridurre i fenomeni di interruzione imprevisti e limitando la durata di quelli programmati.

### INTERRUZIONI DEL SERVIZIO (h)



Investimento a  
consuntivo 2018:  
2.823.014 €

#### Investimenti futuri

Le iniziative previste per migliorare e mantenere l'indicatore possono essere così riepilogate:

- interventi migliorativi della continuità di funzionamento ed efficienza energetica degli impianti di captazione ed emungimento dell'acqua potabile;
- interventi di potenziamento e nuova realizzazione di reti distributive di acqua potabile interferenti con altre infrastrutture viarie, ferroviarie etc., altrimenti "sezionanti" i cosiddetti SAC, oltre allo sviluppo

di software di supervisione e controllo dell'evoluzione dei dati tecnico commerciali connessi con l'indicatore di interruzione del servizio;

- interventi finalizzati al mantenimento/ miglioramento delle funzionalità dei serbatoi di acqua potabile, la cui obsolescenza può inficiare la continuità di erogazione del servizio.



## QUALITÀ DELL'ACQUA

Per effettuare le analisi necessarie al controllo della qualità dell'acqua erogata, Gruppo CAP si avvale del proprio Laboratorio Acque Potabili - accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove richiamate nel certificato n° 0697, utilizzando strumentazione all'avanguardia, che permette di verificare i parametri chimici e microbiologici in conformità con la normativa vigente (Decreto Legislativo 31/01).

Gruppo CAP risulta posizionato in classe A sia nel 2017 che nel 2018, grazie all'attento esercizio delle infrastrutture e al ricorso a buone pratiche di gestione e prevenzione sugli impianti di trattamento e sui pozzi messe in campo con il Water Safety Plan.

Investimento a consuntivo 2018:  
15.571.526 €

L'indicatore di riferimento è il macro-indicatore M3. Tale indicatore si scompone nei seguenti indicatori:

- M3a: incidenza ordinanze di non potabilità;
- M3b: tasso di campioni da controlli interni non conformi;
- M3c: tasso di parametri da controlli interni non conformi.

Il numero dei campioni non conformi, calcolato come previsto dalla delibera in percentuale rispetto al numero totale di campioni analizzati, è pari a un valore inferiore allo 0,5% e il numero di parametri, sempre calcolato in percentuale sul totale dei parametri, si attesta attorno al valore di 0,02%, portando Gruppo CAP in classe A sia per il 2016 che per il 2017. Si riconferma l'appartenenza alla classe A anche per l'anno 2018. Sono stati attuati diversi investimenti per raggiungere un livello di qualità più alto di quello richiesto dalla normativa in vigore. In particolare, per i parametri ritenuti di fondamentale importanza per la salute umana sono stati introdotti e raggiunti valori obiettivo inferiori rispetto ai valori di parametro

fissati dal D.lgs 31/01 (ulteriori dettagli <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>).

Anche nel 2018 Gruppo CAP non ha registrato incidenti di non conformità a leggi/regolamenti per aspetti di salute e sicurezza del prodotto/servizio.

### Investimenti futuri

Le iniziative previste per migliorare e mantenere l'indicatore possono essere così riepilogate:

- realizzazione/potenziamento di pozzi di emungimento e di impianti di trattamento di acqua potabile;
- ottimizzazione della gestione degli impianti di sollevamento mediante l'attivazione selettiva su base prioritaria dei pozzi a più bassa concentrazione di nitrati nell'acqua grezza o mediante l'esecuzione di approfondimenti dei medesimi;
- realizzazione interventi di interconnessione finalizzati alla condivisione di risorse idriche di elevata qualità tra diversi territori componenti ciascun SAC;
- interventi per la riduzione della vulnerabilità dei sistemi idrici (implementazione Programma Water Safety Plan e potenziamento Programma Early Water System).

Nel 2019 è previsto il potenziamento del piano di messa in sicurezza utenze senza contatore e la sperimentazione di un sistema di monitoraggio in continuo dei parametri analitici della rete di distribuzione.

### NON CONFORMITÀ ACQUA EROGATA DA CONTROLLI INTERNI

INDICATORE PER DISAGGREGAZIONE	2016	2017	2018
M3a	0%	0%	0%
M3b	0,47%	0,49%	0,42%
M3c	0,023%	0,022%	0,020%



## PARAMETRI ANALIZZATI

Gruppo CAP esegue i cosiddetti “controlli interni” per la verifica dell'acqua distribuita sulla base di un Programma di Controllo annuale che stabilisce frequenze, punti di prelievo e tipologia di analisi da eseguire e viene inviato annualmente alle ATS competenti per territorio per loro verifica.

Nell'anno 2018 il numero di parametri e di campioni analizzati è rimasto pressoché invariato rispetto all'anno precedente. Sono state eseguite inoltre due campagne di prelievi e analisi specifiche per la determinazione di composti perfluorurati e legionella, eseguendo un campionamento in ciascuno dei comuni serviti.

L'estensione dell'implementazione dei Piani di Sicurezza delle Acqua (Water Safety Plan) a nuovi sistemi acquedottistici ha permesso nel corso dell'anno 2018 la razionalizzazione dei controlli analitici, sempre più mirati a indagare parametri specifici.

### DATI DEL LABORATORIO ACQUE POTABILI

	2016	2017	2018
N. prelievi	26.165	25.770	25.866
N. determinazioni analitiche	746.289	730.073	730.423

## 3.3 ATTENZIONE

Gruppo CAP è attento alle esigenze della comunità in cui opera al fine di comprendere i bisogni crescenti e le nuove esigenze derivanti dai cambiamenti demografici e sociali. Un'attenzione che si riflette nelle politiche adottate per fornire al cliente un servizio sempre più efficiente, qualitativamente elevato e adeguato a rispondere alle nuove fragilità sociali. D'altra parte, cresce l'attenzione e la sensibilità dell'azienda alle politiche di sicurezza e salute sul lavoro, al rispetto e alla valorizzazione della diversity e al benessere delle lavoratrici e lavoratori, nella convinzione che il benessere dell'individuo debba essere messo al centro delle scelte e delle strategie di sviluppo aziendale.

### ATTENZIONE AL CLIENTE

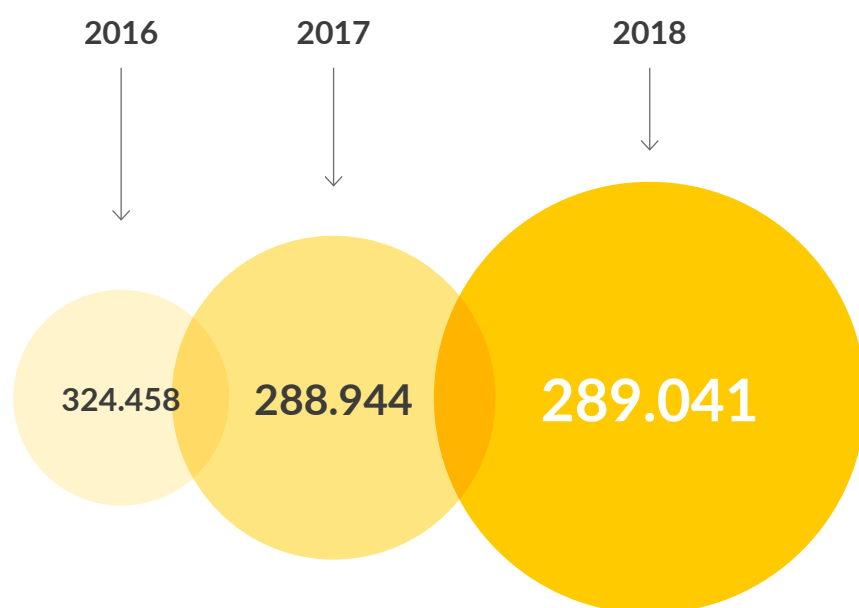
Il regime di monopolio in cui opera il gestore del Servizio Idrico Integrato rappresenta un elemento di specificità che deve rendere ancora più alta l'attenzione dell'azienda al cliente e alla qualità del servizio fornito. Per questo Gruppo CAP si impegna nell'ascolto delle esigenze del cliente con l'obiettivo di rispondere tempestivamente e in modo chiaro ed esaustivo alle richieste.

Il 2018 ha visto l'introduzione da parte di ARERA della nuova articolazione tariffaria e l'approvazione di ATO di un nuovo sistema che prevede una tariffa unica per tutti i comuni, secondo una nuova classificazione delle utenze. La



***Ridurre le  
disuguaglianze  
all'interno e  
fra le Nazioni***

### NUMERO UTENZE TOTALI



nuova tariffa prevede una quota fissa calcolata per singola persona (pro capite) e una tariffa agevolata per il consumo dei primi 33 m<sup>3</sup> d'acqua annui a persona, consentendo in questo modo di alleggerire l'impatto per le persone sole ma anche per le famiglie numerose.

Tra gli obiettivi per il 2019 sono state previste azioni per aumentare il risparmio idrico, ad esempio mediante lo sdoppiamento del contatore unico e attraverso la distribuzione su richiesta di kit specifici per ridurre i consumi di acqua.



## NUMERO UTENZE PER TIPOLOGIA

	2016	2017	2018
Domestica	261.199	231.999	228.393
Pubblica	7.105	6.546	8.813
Agro-zootecnica	594	483	870
Altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali, etc.)	40.927	36.905	38.505
Uso antincendio e uso cantiere	14.633	13.011	12.460
<b>Totale</b>	<b>324.458</b>	<b>288.944</b>	<b>289.041</b>

### UNA TARIFFA UNICA PER I COMUNI DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Approvata dall'Assemblea dei Soci a novembre 2018 ed entrata in vigore da gennaio 2019 con applicazione anche per l'anno precedente, la nuova articolazione tariffaria introdotta da ARERA con Deliberazione n. 665, ha il principale obiettivo di uniformare a livello nazionale le modalità con cui vengono calcolate le bollette dell'acqua.

I cambiamenti più rilevanti rispetto alla vecchia articolazione tariffaria riguardano il cosiddetto uso domestico residente con l'introduzione del numero di persone del nucleo familiare come componente fondamentale di calcolo della tariffa.

In sintesi, la nuova tariffa è così strutturata:

La quota variabile per il servizio acquedotto (euro/m<sup>3</sup>) modulata per fasce di consumo sulla base del consumo pro-capite prevede:

- una fascia agevolata di 33 m<sup>3</sup> annui a persona (oltre 90 litri al giorno);
- una fascia a tariffa base;
- tre fasce di eccedenza a tariffe crescenti.

La quota fissa (euro/mc) indipendente dal volume e suddivisa per acquedotto, fognatura e depurazione.

Nel complesso, la nuova tariffa prevede la riduzione degli importi in bolletta per oltre il 50% delle utenze domestiche residenti e utenze condominiali a beneficio dell'equità sociale e introduce un criterio di modulazione della spesa in base alla quantità di acqua consumata per disincentivare consumi eccessivi.



## **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Carta del Servizio Idrico Integrato definisce gli standard qualitativi che il gestore si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio in termini di accessibilità, rilevazione consumi e fatturazione, attivazione e disattivazione del servizio, gestione del rapporto contrattuale, richieste scritte di informazioni e reclami, informazioni ai clienti e ai cittadini.

La Carta dei Servizi, aggiornata in data 30/10/2018, presenta 59 indicatori di cui 12 sono aggiuntivi, 10 migliorativi rispetto a quelli richiesti da ARERA e 4 sono indicatori di qualità contrattuale (Allegato 1).

Il mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale e tecnica comporta il pagamento diretto al cliente interessato di un indennizzo automatico che viene accreditato in bolletta, così come normato dalla regolazione ARERA (RQSII e RQTI) e dal Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP, approvato il 30/10/2018.

Per quanto riguarda gli standard generali della qualità contrattuale, sono previste penalità nel caso di mancato raggiungimento del 95% del valore del "livello generale di qualità contrattuale" (come definito all'art. 68 del RQSII) di ogni indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi o nel caso di risultati inferiori al 97%, con riduzione maggiore o uguale all'1,5% del valore di "livello generale di qualità contrattuale" rispetto a quello conseguito nell'anno precedente.

A partire dalle valutazioni quantitative determinate dalla percentuale di rispetto dei principali standard della Carta del Servizio e dalle valutazioni qualitative conseguenti all'indagine di Customer Satisfaction, è stato calcolato l'indice di percezione complessiva del Servizio Idrico Integrato del Gruppo, secondo quanto previsto dal Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP. Nel 2018 l'indice attesta un alto livello di soddisfazione complessivo del servizio offerto nel suo complesso, e sottolinea gli impegni e gli sforzi del Gruppo per essere vicino ai propri clienti soci, con trasparenza e lealtà nei loro confronti.



## CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di customer satisfaction annuale ha l'obiettivo di rilevare la qualità percepita del Gruppo per monitorare la soddisfazione e raccogliere le opinioni dell'utente. I risultati di questa attività vengono valutati dal vertice aziendale. L'indagine si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, volta a valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti rispetto a CAP nel suo complesso. Nel 2018 è stato intervistato un campione di 1.600 casi rappresentativi dell'utenza di 1.606 interviste; l'indagine è stata condotta da personale specializzato con tecnica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) estraendo le unità campionarie con casualità dall'elenco telefonico fornito da CAP. Dall'indagine risulta che **oltre il 70% del campione conosce il proprio gestore del servizio idrico; più che soddisfacente la valutazione complessiva del servizio, circa il 95% della clientela esprime un giudizio positivo con una crescente e prevalente quota di molto soddisfatti,** mentre l'indice di percezione positiva è pari al 85,3 %. In generale il servizio offerto da CAP ha ricevuto buone valutazioni in tutte gli aspetti, con punte di eccellenza.

Nel perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni del servizio e della soddisfazione dei propri clienti, Gruppo CAP ha svolto, con il supporto di una società esterna specializzata, un'indagine di tipo qualitativo attraverso interviste mirate su un campione di 3 stakeholder e 3 sindaci di Comuni serviti, volta a indagare la reputazione e il vissuto di CAP. L'indagine ha evidenziato una reputazione ottima dell'azienda verso il pubblico istituzionale mentre risulta più debole verso il consumatore finale.

Accanto a queste due principali ricerche, sono state effettuate altre indagini specifiche, focalizzate sul servizio clienti: approfondimento reclami, mystery call numero verde, mystery visit sportello milano, call back punti acqua, call back call center tecnico.

## IL SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

Gruppo CAP come azienda a capitale interamente pubblico sostiene fortemente il principio di accesso universale all'acqua e ai servizi idrici. L'inasprirsi delle condizioni economiche e sociali della popolazione ha portato a un incremento delle disuguaglianze sociali e delle situazioni di fragilità, con un conseguente aumento dei casi di morosità da parte degli utenti.



## CONTRATTUALISTICA IN BRAILLE

Un progetto innovativo introdotto nel 2018 dall'azienda a favore delle persone ipovedenti è stata la traduzione in braille della modulistica contrattuale per l'utenza resa disponibile agli sportelli aziendali. Il progetto va ad aggiungersi allo sportello Disability Friendly, già costituito presso la sede di Milano, per essere sempre più vicini alle persone superando barriere fisiche esistenti.

Per garantire l'accessibilità economica al servizio idrico e rispondere alle differenti esigenze delle utenze, Gruppo CAP ha implementato meccanismi di tutela a sostegno delle utenze più deboli residenti nei Comuni della Città metropolitana di Milano a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA:

- Bonus idrico integrativo: un'agevolazione destinata ai cittadini a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA dell'importo di 15 euro per persona;
- Rateizzazione bollette: possibilità della rateizzazione della bolletta già a partire da un importo minimo di 80 euro. La procedura prevede a fronte della richiesta di rateizzazione effettuata dal cliente una risposta entro 4 giorni lavorativi. La numerosità delle rateizzazioni concesse nel 2018 è in linea con quelle del 2017, mentre il valore economico delle bollette rateizzate aumenta di circa il 9%.



	2016	2017	2018
Numero bollette rateizzate	9.102	14.968	13.877
Valore bollette rateizzate	9.623.617,07	11.898.276,13	12.024.521,96

## POLIZZA ASSICURATIVA CONTRO LE PERDITE

La polizza sulle perdite occulte è una copertura assicurativa in caso di dispersione d'acqua non visibile che si verifichi nell'impianto post contatore. Oltre a sostenere il cliente nel pagamento della bolletta, l'iniziativa è volta a favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica e della riduzione degli sprechi. È stata attivata dal 15% delle utenze gestite.



## BONUS IDRICO

Con la deliberazione n. 897/2017/R/IDR, l'ARERA ha approvato il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (Testo Integrato Bonus Sociale Idrico - TIBSI).

Con tale provvedimento, avente decorrenza dal 01.01.2018, l'Autorità si è posta l'obiettivo di uniformare a livello nazionale le modalità di erogazione del bonus idrico che in precedenza risultavano estremamente eterogenee in quanto determinate in via autonoma a livello locale.

I destinatari del provvedimento sono gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale, appartenenti a un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a € 8.107,50, ovvero a un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico e con indicatore ISEE non superiore a € 20.000. L'importo del bonus corrisponde al quantitativo essenziale di acqua pro capite, in funzione del numero di componenti del nucleo familiare, moltiplicata per la tariffa agevolata €/m<sup>3</sup>.

L'erogazione per gli utenti diretti avviene mediante accredito in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto. Per gli utenti indiretti (utenze condominiali) è invece previsto il riconoscimento del beneficio una tantum secondo modalità definite autonomamente del gestore, che è tenuto comunque ad adottare procedure idonee a garantire la tracciabilità delle somme erogate e l'identificazione del soggetto beneficiario.

La copertura dell'onere derivante dal riconoscimento del bonus sociale idrico è assicurata tramite un meccanismo operante su base nazionale che prevede l'istituzione di una nuova componente tariffaria perequativa UI3 applicata alla generalità delle utenze, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio, come maggiorazione del corrispettivo di acquedotto, stabilita nella misura di 0,005 €/m<sup>3</sup>.

ARERA ha inoltre concesso la facoltà agli Enti di Governo d'Ambito di introdurre o confermare ulteriori misure a favore degli utenti economicamente disagiati mediante il riconoscimento di un bonus idrico integrativo.

La copertura dell'onere derivante dal riconoscimento del bonus idrico integrativo è garantita mediante un meccanismo operante su base locale, le cui modalità sono definite con la deliberazione n. 918/2017/R/IDR di aggiornamento del metodo tariffario MTI-2, ovvero con l'istituzione della nuova componente tariffaria OPsocial.

In sede di approvazione dell'aggiornamento tariffario biennale 2018-2019, l'ATO Città metropolitana di Milano ha previsto l'istituzione di un bonus idrico integrativo pari a € 15 per componente di un nucleo familiare economicamente disagiato, per un importo complessivo annuale stimato in € 862.875.



# Sicurezza, salute e benessere delle persone

## SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'impegno dell'azienda ad affrontare le sfide sociali di oggi deve necessariamente partire dall'attenzione per la tutela e salvaguardia delle persone che lavorano quotidianamente in azienda. CAP è costantemente impegnata nel miglioramento delle politiche di salute e sicurezza dei lavoratori attraverso un'evoluzione continua dei processi aziendali basata sulla valutazione degli aspetti relativi alla salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro fin dalle fasi di definizione delle nuove attività. Vengono inoltre realizzate azioni concrete finalizzate ad accrescere la cultura della salute e della sicurezza attraverso formazione, iniziative di sensibilizzazione e a mantenere elevata l'attenzione dei dipendenti. L'azienda riserva una particolare attenzione agli aspetti di salute e sicurezza attraverso politiche e sistemi di gestione dedicati, gestendone in maniera equilibrata la valutazione, la mitigazione dei rischi a essi collegati e la stessa definizione degli obiettivi specifici.

Anche sotto il profilo della catena di fornitura l'azienda richiede nel processo di selezione il rispetto e l'adozione di comportamenti coerenti con gli obiettivi aziendali in materia di salute e sicurezza, al fine di creare valore e di diffondere quanto più possibile la cultura della salute e della sicurezza dentro e fuori l'azienda.

Gruppo CAP è classificato dai codici ATECO 2002 e 2007, attività a rischio alto categoria "E - fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti di risanamento". Nel 2018 gli interventi principali hanno riguardato:

- l'estensione a tutte le sedi e a tutti i processi aziendali della certificazione OHSAS 18001;
- la promozione della cultura della sicurezza con iniziative come "LinkingWater";
- la promozione della identificazione e segnalazione dei Near Miss per individuare azioni di miglioramento ed evitare possibili infortuni;
- l'incremento delle attività formative specifiche;
- l'impostazione di un progetto di vendor rating che andrà a premiare i fornitori che hanno un indice ponderato di sicurezza più basso di quello INAIL del settore.

Nel corso del 2018, l'impegno di Gruppo CAP è stato finalizzato alla piena implementazione e il costante monitoraggio degli aspetti di miglioramento contenuti nel Programma delle Misure, quale parte integrante del Documento di Valutazione Rischi, al cui interno vengono mappati e monitorati tutti gli interventi migliorativi definiti in azienda per gli aspetti di salute e sicurezza. Grazie anche alla realizzazione di tali iniziative, il 2018 ha registrato un decremento degli infortuni e un incremento delle segnalazioni dei mancati incidenti.

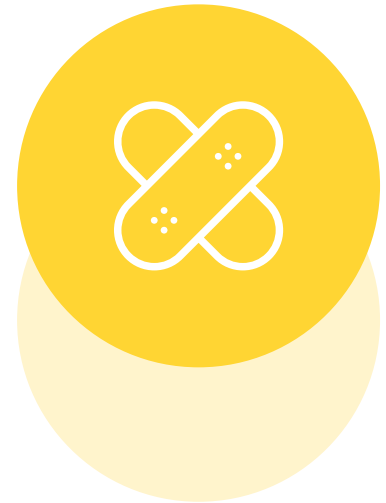
Inoltre, non si sono verificati casi di malattie professionali. Infine, è stata raggiunta l'estensione a tutte le sedi e a tutti i processi aziendali della certificazione OHSAS 18001.

Per il 2019 si prevede di allineare il sistema ai requisiti previsti dalla nuova norma ISO 45001:2018, al fine di effettuare negli anni successivi il passaggio alla nuova norma. Sono inoltre previste iniziative volte ad aumentare la cultura, la conoscenza e la consapevolezza degli aspetti di salute e sicurezza, in particolare in relazione ai "comportamenti non sicuri" e ai Near Miss, attraverso iniziative di formazione e comunicazione (ad esempio con nuova cartellonistica e lo sviluppo di tool specifici) e mediante una maggiore rendicontazione con l'utilizzo della software Sinergest. Verranno inoltre approfonditi gli aspetti legati alla salute alimentare e verrà avviato un percorso di Leadership HSE.



## INDICI INFORTUNISTICI

Nel corso del 2018 le giornate perse per infortuni dal personale del gruppo CAP sono state pari a 620, in aumento dell'1% rispetto al 2017 (+10 gg/anno) cui corrisponde un Indice di Gravità complessivo (IG) degli infortuni pari a 0,47, in diminuzione rispetto al 2017 (anno 2017 IG= 0,49) (-4%). Il valore rimane comunque ben al di sotto del valore medio INAIL di settore/comparto produttivo pari a 1,41. L'andamento dell'indice IG presenta un trend positivo dal 2017 al 2018, che potrebbe essere stato influenzato dalle varie iniziative portate a compimento nel 2018 quali ad esempio l'aumento dei near miss che nel 2017 è stato di 44, mentre nel 2018 è stato pari a 81 con un incremento del 79%, oltre alle misure tecniche, organizzative e procedurali messe in atto a seguito dell'analisi infortuni effettuata.



	2016	2017	2018
<b>INFORTUNI</b>			
<b>Uomo</b>	19	17	13
<b>Donna</b>	2	3	1
<b>Totale infortuni</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>14</b>
di cui in itinere Uomo	6	4	1
di cui in itinere Donna	1	2	1
<b>Totale infortuni in itinere</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>INDICI INFORTUNISTICI</b>			
<b>Totale Indice di frequenza</b>	16,42	16,31	10,71
<b>Totale Indice di gravità</b>	0,372	0,498	0,474
<b>Totale tasso di assenteismo</b>	0,23%	0,30%	0,30%
<b>INDICI INFORTUNISTICI INAIL</b>			
<b>Totale infortuni senza in itinere</b>	14	14	12
<b>Totale Indice di frequenza</b>	10,95	11,42	9,18
<b>Totale Indice di gravità</b>	0,00	0,00	0,43



## NEAR MISS

Si definisce Near Miss un quasi infortunio correlato al lavoro che avrebbe potuto causare un infortunio o danno alla salute (malattia) o morte ma, solo per puro caso, non lo ha prodotto: un evento quindi che ha in sé la potenzialità di produrre un infortunio.

Nel 2018 sono state ulteriormente rafforzare le azioni per sensibilizzare il personale alla segnalazione dei near miss, determinando un aumento del numero di segnalazioni (81 casi), circa il doppio rispetto al 2017, così suddivisi:

- 35 riconducibili a carenze strutturali dei luoghi di lavoro;
- 20 riconducibili a carenze tecniche dei luoghi di lavoro;
- 10 riguardanti il mancato rispetto di prescrizioni e/o procedure;
- 8 riconducibili a carenze organizzative;

- 8 riconducibili a messa in atto di comportamenti pericolosi.

È più che triplicato il rapporto tra i near miss e gli infortuni (7 vs 2), indice di un più efficace coinvolgimento del personale.

Una corretta ed efficace analisi delle cause dei near miss consente di prevenire eventi che possono procurare infortunio, rappresentando quindi utili segnali per cogliere criticità e carenze nell'organizzazione aziendale. Nel corso dell'anno 2018, a fronte delle cause degli infortuni e dei near miss avvenuti nel 2017 sono state attivate misure di mitigazione, sostanzialmente tecniche, organizzative e procedurali, legate principalmente all'errata movimentazione di chiusini, cadute, scivolamenti e inciampi, urti contro oggetti mal riposti e incidenti durante la guida.

	2016	2017	2018
Numero di near miss registrati	0	44	81
Numero di infortuni <sup>8</sup>	21	20	14
Rapporto tra near miss registrati e numero infortuni	0,0%	220,0%	578,6%

8 Dati complessivi compresi infortuni in itinere.

**DIVERSITY MANAGEMENT**

L'attenzione dell'azienda alle persone che fanno parte del gruppo si esplicita anche attraverso la valorizzazione delle diversità all'interno degli ambienti di lavoro, supportando stili di vita ed esigenze differenti.

Si registra per il 2018 un'incidenza della popolazione femminile pari al 29%, che raggiunge circa il 40% tra gli impiegati, mentre un numero inferiore è visibile nelle altre categorie, in particolare per i ruoli tecnici e operativi che per la storia dell'azienda e per i servizi gestiti sono stati tipicamente ricoperti da personale maschile. Il CdA è invece caratterizzato da una distribuzione equa tra uomini e donne.

Dal punto di vista retributivo si evidenzia che la distribuzione per genere del personale incide sui livelli retributivi: nelle categorie dove la distribuzione è più omogenea (tecnici e impiegati) la media delle retribuzioni è sostanzialmente in linea tra la popolazione maschile e quella femminile, mentre nelle categorie con una minor presenza femminile (operai e management) si evidenzia un leggero aumento del divario retributivo.

**DONNE E UOMINI IN CAP NEL TRIENNIO**

2016		2017		2018	
M	F	M	F	M	F
593	236	578	235	603	242

**INCIDENZA DELLE DONNE SULL'ORGANICO**

	2016	2017	2018
Management	24%	26%	29%
Impiegati	42%	42%	40%
Operai	2%	1%	1%
<b>Totale</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>29%</b>

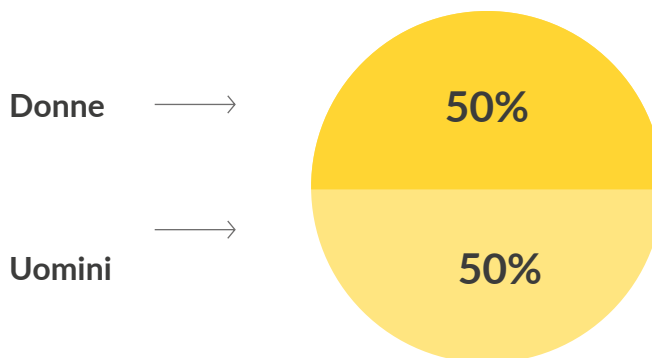
**RAPPORTO MEDIO RETRIBUZIONE DONNA/UOMO**

	2016	2017	2018
Management	81%	69%	80%
Impiegati	95%	97%	98%
Tecnici	96%	94%	92%
Operai	90%	84%	85%

Dal punto di vista generazionale, il 62% dei lavoratori ha tra i 30 e i 50 anni, mentre nei due Consigli di Amministrazione la quota 30-50 anni raggiunge il 70%.

I dipendenti appartenenti a categorie protette rappresentano il 6,2% della popolazione aziendale.

### COMPOSIZIONE DEL CDA



### POPOLAZIONE AZIENDALE PER ETÀ, GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE

	2016			2017			2018		
	UNDER 30	30-50	OVER 50	UNDER 30	30-50	OVER 50	UNDER 30	30-50	OVER 50
Management	0	24	13	0	22	16	0	22	16
Impiegati	45	321	166	55	311	168	40	351	174
Tecnici	5	166	89	3	151	87	2	151	89
Operai	50	511	268	58	484	271	42	524	279

### POPOLAZIONE AZIENDALE PER CONTRATTO E GENERE

	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Tempo determinato	23	17	36	25	53	19
Tempo indeterminato	568	217	538	206	539	213
Altro (apprendisti)	2	2	4	4	11	10
<b>Totale</b>	<b>593</b>	<b>236</b>	<b>578</b>	<b>235</b>	<b>603</b>	<b>242</b>



## POPOLAZIONE AZIENDALE GENERE E ARTICOLAZIONE ORARIA

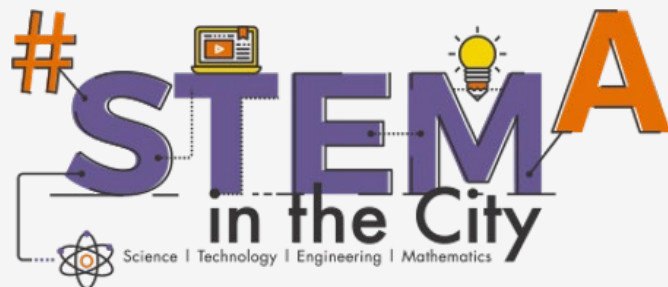
	2016		2017		2018	
	M	F	M	F	M	F
Full-time	588	214	573	215	599	221
Part-time	5	22	5	20	4	21
<b>Totale</b>	<b>593</b>	<b>236</b>	<b>578</b>	<b>235</b>	<b>603</b>	<b>242</b>

## #STEMINTHECITY

Promuovere la diffusione della presenza femminile anche in quei settori tecnico scientifici tipicamente caratterizzati da una maggiore presenza maschile è un impegno a cui sta lavorando l'azienda al fine di valorizzare le diversità di genere e delle pari opportunità.

Per il secondo anno consecutivo,

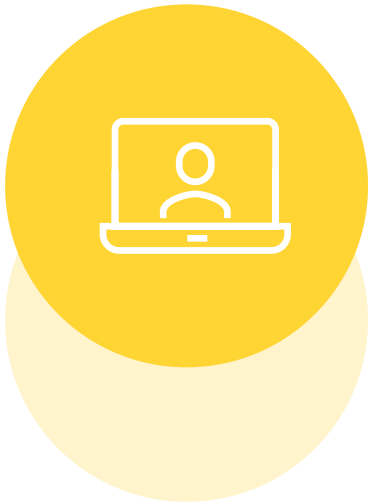
Gruppo CAP ha partecipato alla maratona di #STEMintheCity, l'iniziativa promossa dal Comune di Milano per promuovere tra le ragazze lo studio e l'avvicinamento alle discipline STEM, acronimo di Science, Technology, Engineering, Mathematics (scienza, tecnologia, ingegneria e matematica). Gruppo CAP ha organizzato un workshop interattivo, rivolto alle scuole superiori, con l'obiettivo di accompagnare studentesse e studenti in un percorso alla scoperta della gestione dell'acqua in situazioni di emergenza, utilizzando metodi e processi di analisi tipici delle discipline STEM.



## INIZIATIVE DI WELFARE

Il Welfare è un tema centrale oggetto di costante attenzione da parte dell'azienda che è fermamente convinta che un'organizzazione più flessibile del lavoro, assieme al continuo miglioramento dei programmi di assistenza alla persona, siano strumenti fondamentali per favorire il benessere dentro e fuori l'azienda, stimolare la produttività del lavoro e accrescere il senso di appartenenza. Molte sono le iniziative di welfare aziendale promosse a favore di tutti i dipendenti che continuano a essere oggetto di riflessione e implementazione:

- Possibilità di contratti Part-Time, prevalentemente a vantaggio dei lavoratori con figli, di studenti/lavoratori e di dipendenti con problemi personali di salute.
- Possibilità di fruire di ulteriori 5 giorni all'anno per malattia dei figli, dai 3 anni e fino al compimento dell'8° anno, alle medesime condizioni previste dalla normativa vigente.
- Possibilità, per i lavoratori affetti da patologie di natura oncologica che devono sottoporsi a cicli di cure e/o ad accertamenti medici, di fruire di permessi retribuiti della durata massima di 30 giorni.
- Piano di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutto il personale del Gruppo che prevede un contributo economico minimo a carico dei lavoratori.
- Fondo pensione integrativo di settore (Fondo Pegaso) che prevede un contributo a carico dell'azienda di 1,20% e di 1,20% a carico del lavoratore. Nel 2018 la percentuale di aderenti al fondo è pari al 55% della popolazione aziendale.
- Stipula di estensioni di assicurazioni – non previste dal CCNL – relative a: tutela legale, polizza RCTO, polizza Rc Professionale dei tecnici, polizza KASKO.
- Con l'accordo aziendale sul Premio di Risultato 2016-2019 è stata definita la possibilità per i lavoratori di scegliere se convertire tutto o parte del proprio Premio di Risultato in forme di welfare, godendo dei relativi benefici fiscali. A ogni dipendente viene riconosciuto in aggiunta un premio di 100 euro da spendere sul conto Welfare. La prima applicazione all'accordo è avvenuta nell'anno 2018 con riferimento al premio di risultato 2017 e ha visto una percentuale di conversione del premio in welfare pari al 13% dei dipendenti.
- Sono attive e vengono periodicamente aggiornate numerose convenzioni che permettono ai lavoratori del Gruppo di beneficiare di tariffe agevolate per diversi servizi come ad esempio: trasporti pubblici, centri fitness, teatri, farmacie, centri medici e dentistici, locali di ristorazione per il pranzo, associazioni sportive, parcheggi in aeroporto.
- È inoltre attivo un CRAL di Gruppo al quale le Aziende versano un contributo economico annuale e che dispone di 300 ore annue di permessi retribuiti per i componenti degli organismi direttivi utili per l'espletamento di tutte le attività ricreative, rivolte al welfare, che il Cral intende organizzare.
- L'azienda è anche parte attiva di un'alleanza dell'ATS della Città metropolitana di Milano, con capofila il Comune di Milano, che ha come obiettivo la costituzione di un modello di Welfare di rete e progetti di smart working.



### SMART WORKING

Sempre nella direzione di migliorare il benessere delle proprie persone, dando modo di conciliare meglio i tempi vita e di lavoro, dopo aver aderito per il 4° anno consecutivo alle iniziative Lavoro Agile del Comune di Milano, a fronte della sottoscrizione dell'accordo aziendale del 2 agosto 2018, l'azienda ha dato avvio a un percorso strutturato di sperimentazione dello smart working. Il progetto è partito con il coinvolgimento inizialmente di un campione di circa 170 dipendenti che possono scegliere di aderire volontariamente al progetto per un 1 giorno a settimana.

### CONGEDI

Sempre al fine di favorire la conciliazione tra vita privata e lavoro, in aggiunta al congedo di maternità obbligatorio per legge, anche per il 2018, Gruppo CAP, a seguito di un accordo sindacale, garantisce il 30% della retribuzione per i dipendenti che intendono avvalersi della maternità facoltativa fino al compimento dell'ottavo anno del figlio.

Nel 2018 è cresciuto il numero di congedi parentali richiesti e fruiti, e tutto il personale è poi rientrato in servizio. Il medesimo andamento si registra nel congedo obbligatorio di maternità.



<b>CONGEDI TOTALI</b>									
	<b>2016</b>			<b>2017</b>			<b>2018</b>		
	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>TOTALE</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>TOTALE</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>TOTALE</b>
Numero totale di congedi richiesti	6	19	25	7	25	32	9	27	36
Numero totale di congedi fruiti	6	19	25	7	25	32	9	27	36
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	6	19	25	7	25	32	8	27	35
Numero totale di lavoratori che hanno concluso il congedo parentale <sup>9</sup>	6	19	25	7	20	27	9	26	35
Numero totale di lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale (n) <sup>10</sup>	-	-	-	7	24	31	8	26	34

<b>INDICI CONGEDI PARENTALI</b>	
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	35
Numero totale di congedi fruiti	36
<b>Return to work rate</b>	<b>97%</b>
Numero totale di lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale (n) (**)	34
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	32
<b>Retention rate</b>	<b>106%</b>

9 Si intende tutti i dipendenti che hanno concluso il periodo di congedo durante l'anno. Potrebbero rientrare anche i congedi iniziati l'anno prima e conclusi durante l'anno considerato.

10 Si intende tutti i dipendenti che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo la conclusione del congedo parentale (dunque valutato rispetto all'anno precedente).

# RES ILI ENTI TI



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

Assistiamo oggi con sempre maggiore frequenza alle conseguenze prodotte dai cambiamenti climatici sugli ecosistemi e sulla nostra società. È ormai noto come l'instabilità climatica sia strettamente legata alle attività umane e come le temperature, le emissioni di CO2 e il livello dei mari continueranno progressivamente a crescere con impatti negativi su numerose aree del Pianeta.

In Europa, così come in molte regioni del nostro Paese, la presa di coscienza della sempre maggiore frequenza degli eventi climatici estremi e delle loro conseguenze calamitose ha fatto emergere la necessità di porre le basi per una concreta politica di resilienza climatica. L'obiettivo è quello di individuare misure di adattamento per ridurre e gestire i rischi connessi ai cambiamenti climatici.

Tale preoccupazione ha indotto l'Unione Europea a richiedere agli stati membri di rivalutare oggi il concetto di vulnerabilità territoriale, di rivedere le soglie critiche di rischio idrogeologico e di misurare le proprie capacità di

resilienza agli effetti dei cambiamenti climatici attraverso politiche basate su un approccio locale e un forte coinvolgimento degli attori socio-economici.

Al fine di affrontare i rilevanti mutamenti in atto a livello locale e mitigare i rischi territoriali, il concetto di resilienza ha assunto per CAP un ruolo centrale nella costruzione di strategie di adattamento rispetto ai cambiamenti climatici, alla carenza e riduzione delle risorse naturali e alla qualità territoriale.

Per Gruppo CAP la capacità di essere resilienti, cioè di assorbire "shock" e cambiamenti progressivi, reagendo ed evolvendo in modo da mantenere identità e funzioni strutturali, assume oggi un'importanza strategica.

**Proteggere, Ridurre e Difendere** rappresentano le tre aree di azione attraverso le quali CAP risponde concretamente alle principali sfide di sostenibilità di oggi e del prossimo futuro.

## 4.1 RIDURRE



### Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le sue conseguenze

In linea con quanto definito in ambito nazionale e internazionale, l'azienda si impegna in scelte responsabili aumentando gli investimenti in efficienza energetica, nella riduzione dei consumi d'acqua, delle emissioni atmosferiche e dei rifiuti. L'obiettivo è quello di promuovere il miglioramento della qualità ambientale ottenendo nel medio-lungo termine vantaggi industriali. Diventa inoltre essenziale intraprendere un percorso di conversione verso i principi dell'economia circolare. Adottare un approccio circolare significa rivedere il funzionamento dell'intera filiera coinvolta nel ciclo produttivo: dalla progettazione delle reti alla gestione della risorsa idrica, dal consumo fino alla destinazione a fine vita degli scarti. È necessario cogliere ogni opportunità per ridurre al minimo l'apporto di materia prima, cercando di prestare maggiore attenzione anche alla prevenzione delle esternalità negative nell'ambiente. La diffusione di dinamiche di produzione nuove e circolari rappresentano dunque un elemento di importanza strategica per raggiungere gli obiettivi aziendali di sostenibilità.

#### MENO ENERGIA

Negli anni Gruppo CAP ha intrapreso un percorso volto al miglioramento progressivo dell'efficienza energetica dei propri processi aziendali e dei servizi offerti.

Nel 2018 sono state individuate le aree funzionali di maggior consumo, con l'obiettivo di identificare potenziali interventi di miglioramento in ambito energetico. Le opportunità di efficientamento hanno riguardato l'adozione di soluzioni tecniche e interventi di tipo gestionale, come ad esempio l'analisi e l'ottimizzazione dei contratti di fornitura e l'introduzione di buone prassi interne di risparmio energetico. Nella stessa ottica, infine, è stata avviata un'attività di valutazione per l'acquisto di nuovi macchinari e per la progettazione di nuovi impianti.

Nel 2018 l'azienda ha conseguito la ricertificazione del sistema di gestione dell'energia secondo i requisiti definiti dalla norma internazionale ISO 50001:2011 "Sistemi di gestione di energia", confermando l'impegno e l'attenzione ai temi energetici.

#### UN PO' DI NUMERI

- 242 certificati bianchi (TEE) conseguiti

I consumi energetici complessivi risultano pressoché invariati rispetto all'anno precedente, a fronte di una riduzione dei consumi relativi all'acqua prelevata, immessa in rete ed erogata, e un incremento di quelli del comparto depurazione legato a revamping impiantistici energivori.

L'azienda, inoltre, autoproduce 4.564.839 kwh di energia grazie ai propri impianti biogas presso i siti di Bresso, Peschiera Borromeo, Robecco sul Naviglio e dal 2018 di Sesto San Giovanni. L'energia prodotta viene utilizzata nell'impianto attraverso autoconsumo per il funzionamento delle macchine presenti, mentre il calore è utilizzato per il processo di digestione anaerobica dei fanghi.



RESILIENTI

Per il 2019 presso i 5 depuratori di Pero, Canegrate, San Giuliano Milanese Est, Locate Triulzi e Settala sono previsti interventi atti a migliorare le performance energetiche e di processo, mentre su tutti gli impianti sarà prevista la sostituzione dei motori tradizionali, delle pompe sommergibili e dei soffianti, con altre ad alta efficienza energetica.

<b>CONSUMI DIRETTI [MJ]</b>				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>% VALORI 2018 SUL TOTALE</b>
<b>BIOGAS</b>				
Depurazione	69.274.023	76.193.208	78.736.791	60,60%
<b>GAS NATURALE</b>				
Depurazione	3.570.344	3.981.369	3.435.874	
Essiccazione	29.164.681	26.799.223	27.120.497	27,64%
Servizi generali <sup>11</sup>	7.812.490	11.749.126	5.352.676	
<b>BENZINA</b>				
Servizi generali	78.599	31.795	29.385	0,02%
<b>GASOLIO</b>				
Gruppi elettrogeni	161.725	102.022	48.226	
Servizi generali	11.818.984	11.350.352	15.202.413	11,73%
<b>GPL</b>				
Servizi generali	0	0	0	0,00%
<b>Totale consumi diretti</b>	<b>121.880.847</b>	<b>130.207.095</b>	<b>129.925.861</b>	<b>100%</b>
Da fonte rinnovabile	69.274.023	76.193.208	78.736.791	61%

11 I servizi generali fanno riferimento ai servizi di supporto all'attività caratteristica di gestore del Servizio Idrico Integrato come, ad esempio, attività amministrative, logistica e pronto intervento.

<b>CONSUMI INDIRETTI [MJ]</b>				
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>% VALORI 2018 SUL TOTALE</b>
Depurazione	328.678.677	353.048.108	368.105.735	52,28%
Acquedotto	382.624.778	332.387.460	313.250.292	44,49%
Fognatura	16.552.657	14.906.030	15.801.920	2,24%
Servizi generali	7.556.044	7.786.120	6.895.955	0,98%
<b>Totale consumi indiretti</b>	<b>735.412.156</b>	<b>708.127.718</b>	<b>704.053.901</b>	<b>100%</b>
Da fonte rinnovabile	305.931.457	708.127.718	704.053.901	100%

<b>TASSO DI INTENSITÀ ENERGETICA (MJ/M³)</b>			
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Totale consumi (MJ) / Acqua prelevata dalla falda (m³)	3,12	2,98	3,02
Totale consumi (MJ) / Acqua reflua trattata (m³)	2,55	2,39	2,40

## **ENERGIA 100% GREEN**

Anche per il 2018, Gruppo CAP insieme alle aziende di Water Alliance, si è rifornita di energia elettrica da fonte rinnovabile 100% green, attraverso una gara congiunta con altre 5 aziende della rete quali Brianzacque, Uniacqua, Lario Reti Holding, Padania Acque, SAL. Uno sforzo imponente per la sostenibilità ambientale da parte dei gestori del servizio idrico lombardo che ha determinato l'incremento dei volumi acquistati da fonte rinnovabile per un totale di 442 GWh di energia.

La gara ha assicurato un risparmio ambientale di 143 milioni di Kg CO<sub>2</sub> non immessi nell'atmosfera, equivalenti a 12 milioni di alberi piantumati, oltre che un risparmio economico di € 2,5 milioni. Tutto ciò senza nessun incremento della tariffa degli utenti. Un'iniziativa che non è rimasta isolata e che ha portato la pubblicazione a Maggio 2018 di una gara congiunta per l'acquisto di energia elettrica 100% green tra Water Alliance – Acque di Lombardia e l'omonima Water Alliance – Acqua di Piemonte. Insieme le due reti servono acqua a quasi 10 milioni di cittadini del Nord Italia: un'operazione che porterà all'acquisto di oltre 650 GWh/anno e permetterà di duplicare i benefici a livello ambientale.



## MENO EMISSIONI

Nel 2018 l'azienda ha certificato le proprie emissioni GHG relative al 2017 attraverso l'ottenimento dalla Carbon Footprint, standard internazionale per il calcolo delle emissioni prodotte da un'organizzazione.

A partire dal 2016 grazie all'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili le emissioni di CO<sub>2</sub>Eq sono diminuite del 60%. Il leggero aumento delle emissioni nel corso del 2018 rispetto allo scorso anno è principalmente legato allo smaltimento fanghi conferiti in discarica e a termovalorizzazione, precedentemente destinati in agricoltura, in seguito alla sentenza n. 1782 del TAR della Regione Lombardia.

Gruppo CAP ha avviato nel corso del 2018 un programma di azioni volontarie di compensazione delle emissioni residue che non possono essere ridotte, attraverso la piantumazione di alberi sul territorio servito e l'integrazione di criteri ambientali nelle procedure di acquisto (Green Public Procurement). Nel 2019 verrà inoltre introdotto un processo di valutazione delle emissioni relative alle attività svolte sui cantieri e un'eventuale attivazione di azioni volte alla riduzione e alla compensazione attraverso l'inserimento nei Capitolati Speciali d'Appalto della richiesta all'impresa appaltatrice di rendicontazione. Infine, le azioni di compensazione delle emissioni prevederanno anche l'acquisto di crediti da soggetti esterni.

### EMISSIONI (TON CO<sub>2</sub>Eq)

	2015	2016	2017	2018	Variazione tra anno di rendicontazione e anno di inizio certificazione (2018 vs 2015)
Emissioni dirette / Scope 1	2.895	3.103	3.221	3.140	8%
Emissioni Indirette / Scope 2	65.950	68.182	0	0	-100%
Altre Emissioni Indirette / Scope 3	21.274	20.413	23.563	33.136	56%
<b>Totale</b>	<b>90.120</b>	<b>91.698</b>	<b>26.785</b>	<b>36.276</b>	<b>-60%</b>

### TASSO DI INTENSITÀ EMISSIVA (KG CO<sub>2</sub>Eq/m<sup>3</sup>)

	2016	2017	2018
Totale emissioni (kg CO <sub>2</sub> eq.)/ Acqua prelevate dall'ambiente (m <sup>3</sup> )	0,310	0,096	0,139
Totale emissioni (kg CO <sub>2</sub> eq.)/ Acqua reflua trattata (m <sup>3</sup> )	0,289	0,083	0,114

## MENO ACQUA

Gruppo CAP contribuisce a ridurre i consumi idrici favorendo l'utilizzo di acqua non potabile, sia mediante il prelievo da pozzi di prima falda<sup>12</sup>, sia attraverso il riuso di acqua industriale di processo.

Il riutilizzo dell'acqua reflua trattata avviene in 16 impianti di depurazione, tra cui gli impianti di Assago, Morimondo e Peschiera Borromeo che hanno avviato il processo di riuso irriguo nel corso del 2018.

A novembre 2018, inoltre, presso il depuratore di Peschiera è stato avviato il primo Sanitation Safety Plan italiano, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e con la supervisione della North Carolina University, che permette l'analisi dei

rischi per riuso a scopo irriguo. Dal 2019, invece, il depuratore di Assago, oltre al riuso irriguo indiretto, potrà effettuare il riuso diretto dell'acqua depurata per la ricarica dei mezzi di spazzamento stradale del Comune. Infine, per raggiungere l'obiettivo di riuso del 80% di acqua potenzialmente riutilizzabile, è previsto l'avvio delle modalità di riuso irriguo anche presso i depuratori di Rozzano e Melegnano.

### UN PO' DI NUMERI

- 21,8 % di acqua riutilizzata rispetto al volume totale di acqua trattata.
- 26,2 % di acqua riutilizzata rispetto al volume totale di acqua prelevata.
- + 15,5 % rispetto al 2017 di acqua riutilizzata.

#### ACQUA RIUTILIZZATA/RIUSATA (m<sup>3</sup>)

	2016	2017	2018
<b>Totale acqua riutilizzata/riusata</b>	0	60.000.000	69.268.550

12 Vedasi capitolo Sensibili: Consapevolezza.



## MENO RIFIUTI

L'obiettivo dell'azienda è la diminuzione dei rifiuti caratteristici della gestione del Servizio Idrico Integrato ad esempio fanghi, sabbie e vaglio derivanti dalle attività di depurazione, dei carboni attivi esausti utilizzati nelle attività di potabilizzazione e dei rifiuti derivanti dalle attività svolte dai laboratori di analisi.

Rispetto all'anno precedente, la frazione di fango recuperata in agricoltura ha subito una sensibile diminuzione a causa dell'incertezza normativa seguita all'emissione della sentenza del TAR, la quale ha vietato per diversi mesi lo spandimento dei fanghi sui suoli agricoli. Solo successivamente si è potuto riprendere gradualmente l'attività con nuovi limiti maggiormente restrittivi.

## UN PO' DI NUMERI

- 72,2% dei rifiuti prodotti è recuperato.
- 56.556 ton fanghi sono recuperati, di cui il 46,5% utilizzati in agricoltura.

RIFIUTI [TON]				
	2016	2017	2018	% VALORI 2018 SUL TOTALE
<b>Pericolosi</b>	7,6	16,53	13,94	0,02
<b>Non pericolosi</b>	65.586	89.918	89.499	99,98
<b>Totale</b>	<b>65.594</b>	<b>89.935</b>	<b>89.513</b>	<b>100</b>
<b>Recupero</b>	53.331	68.024	64.649	72,22
<b>Smaltimento</b>	12.263	21.911	24.864	27,78
<b>Totale</b>	<b>65.594</b>	<b>89.935</b>	<b>89.513</b>	<b>100</b>

Per ovviare all'emergenza creata dalla sentenza, CAP ha destinato parte dei fanghi a impianti alternativi a quelli agricoli, in particolar modo di termovalorizzazione e produzione di fertilizzanti. In quest'ottica, nel 2018 è stato avviato il progetto di simbiosi industriale **BioPiattaforma** di Sesto San Giovanni che permetterà nei prossimi anni il trattamento termico dei fanghi prodotti dai depuratori.

Inoltre, ulteriori interventi prevedono processi di bioessiccamento e processi sperimentali, ad esempio attraverso i test di ozonolisi presso il depuratore di San Giuliano Ovest nell'ambito del progetto Perform Water.

Infine, è in corso l'installazione sui principali depuratori di sistemi di *control sludge* per l'ottimizzazione dell'efficienza di disidratazione, con il duplice obiettivo di ridurre, sia i volumi di fango prodotti, sia l'utilizzo dei reagenti di processo.





Rendering della BioPiattaforma di Sesto San Giovanni.

<b>CATEGORIA SMALTIMENTO / RECUPERO PER IL 2018</b>			
	<b>CODICI R - D COME DA D.LGS 152/2006</b>	<b>RIFIUTI PERICOLOSI [TON]</b>	<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI [TON]</b>
<b>Riuso</b>	R3 R7 R13	13	41.854
<b>Fertilizzante</b>	R12	0	3.756
<b>Recupero energia</b>	R1	0	19.026
<b>Termodistruzione</b>	D10	0	0
<b>Iniezioni</b>	D3	0	0
<b>Discarica</b>	D1 D2 D5	0	2.056
<b>Stoccaggio in sito</b>	D15	1.328	660
<b>Altri: trattamenti biologici e meccanici</b>	D8 D9	0	22.147



RESILIENTI

#### RIFIUTI DA DEPURAZIONE [TON]

	2018
Fanghi <sup>13</sup>	59.040
Sabbia	2.470
Vaglio	2.724
<b>Totale</b>	<b>64.234</b>

#### DESTINAZIONE FINALE DEI FANGHI [TON]

	2016	2017	2018	% VALORI 2018 SUL TOTALE
Agricoltura	41.828	42.255	26.280	45%
Discarica <sup>14</sup>	9.748	1.313	2.484	4%
Termovalorizzazione	5.176	16.214	22.957	39%
Cementificio	1.322	2.171	2.329	4%
Trattamento	1.527	1.661	-	0%
Fertilizzante	-	1.351	4.990	8%
<b>Totale</b>	<b>59.601</b>	<b>64.965</b>	<b>59.040</b>	<b>100%</b>
Essiccamento termico SGO	-	-	-	-
In ingresso <sup>15</sup>	12.489	10.328	12.385	
In uscita (fango essiccato)	3.068	2.862	2.980	

13 I fanghi disidratati prodotti dall'attività di depurazione e avviati all'impianto di essiccamento e i fanghi liquidi avviati a trattamento presso linee fanghi di altri impianti non sono conteggiati nella precedente analisi in quanto considerati trattamenti intermedi di processo. Non considerate le tonnellate di fertilizzante prodotto in quanto non rifiuto.

14 Comprensivo fango essiccato (in uscita da essiccatore).

15 Comprensivo di fango conferito all'essiccatore da terzi, da San Giuliano.

## ECONOMIA CIRCOLARE

Un importante contributo in termini di circolarità è dato dalla valorizzazione e dal riuso degli scarti che permettono di ridurre l'approvvigionamento di materie prime vergini sempre più limitate. Dall'acqua depurata e soprattutto dai fanghi, grazie a soluzioni innovative e all'avanguardia, è possibile estrarre nuovo valore.

L'obiettivo è quello di trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie all'interno delle quali si sviluppano filiere di produzione orientate al recupero di materie prime seconde quali il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo, diversi *chemicals* e le sabbie.



### #BIOMETANOW: DA FANGHI A ENERGIA

Il progetto, portato avanti presso il depuratore di Bresso-Niguarda, ha previsto la realizzazione del primo distributore di biometano frutto dalla digestione anaerobica termofila dei fanghi di depurazione, sfruttando le tecnologie di upgrading del biogas.

L'impianto è stato finanziato nel corso del 2018 per un ammontare di € 1,1 milioni e è entrato pienamente in funzione nei primi mesi del 2019 con una capacità di circa 50.000 m<sup>3</sup>/mese.

Tutto il biometano ottenuto sarà immesso in rete e usato per autotrazione rispettando gli standard qualitativi in conformità agli obblighi normativi.

Gruppo CAP continua altresì la sperimentazione, in collaborazione con il Dipartimento di Scienza dei Materiali dell'Università Milano Bicocca, di altre tecnologie di purificazione del biogas a biometano con impianti pilota. Presso il depuratore di Sesto San Giovanni, infatti, è stato avviato un secondo impianto sperimentale con utilizzo di solventi di derivazione naturale per l'arricchimento del biogas in biometano.



### DA FANGHI A FERTILIZZANTI

Con la società Agrosistemi S.r.l. è stata avviata una collaborazione per la produzione di fertilizzanti correttivi da fanghi biologici prodotti presso gli impianti del Gruppo.

Dopo una prima fase di sperimentazione avvenuta presso l'impianto di Cassano d'Adda nel corso del 2017, è stata avviata l'implementazione dello stesso

processo, su scala più ampia, presso il depuratore di Peschiera Borromeo.

A partire dall'estate del 2018 è iniziata la seconda fase volta alla produzione di carbonato di calcio di defecazione presso Cassano D'adda e successivamente anche presso l'impianto di San Giuliano Milanese Est. I fanghi prodotti vengono inviati al trattamento e alla miscelazione con la calce allo scopo di ottenere una biomassa

senza patogeni da destinare allo spandimento in agricoltura. Il prodotto ottenuto apporta oltre alla sostanza organica anche aminoacidi, calcio e magnesio. Infine, anche attraverso il processo di produzione del biometano è possibile recuperare sostanze nutrienti da destinare in agricoltura quali ad esempio ammendante e solfato ammonico.



### DA FANGHI A CHEMICALS

Un altro degli esempi più interessanti in ottica di economia circolare riguarda il recupero dei chemicals. In particolare nel corso del 2018, Gruppo CAP ha avviato la progettazione e l'installazione di un fermentatore che diverrà operativo nei primi mesi del 2019 presso il depuratore di Sesto San Giovanni. Dalla fermentazione dei fanghi si otterranno substrati carboniosi facilmente biodegradabili (VFA) che saranno impiegati nella linea acque per ottimizzare non solo i processi di accumulo del fosforo, ma anche un suo successivo recupero.

Presso l'impianto di Robecco sarà realizzato nei prossimi anni un fermentatore e avviato il sistema di trattamento dei surnatanti, inoltre sarà previsto il raggiungimento della piena operatività del recupero delle sabbie. Presso l'impianto di Bresso, infine, sarà possibile il recupero di zolfo durante la fase purificazione del biogas.

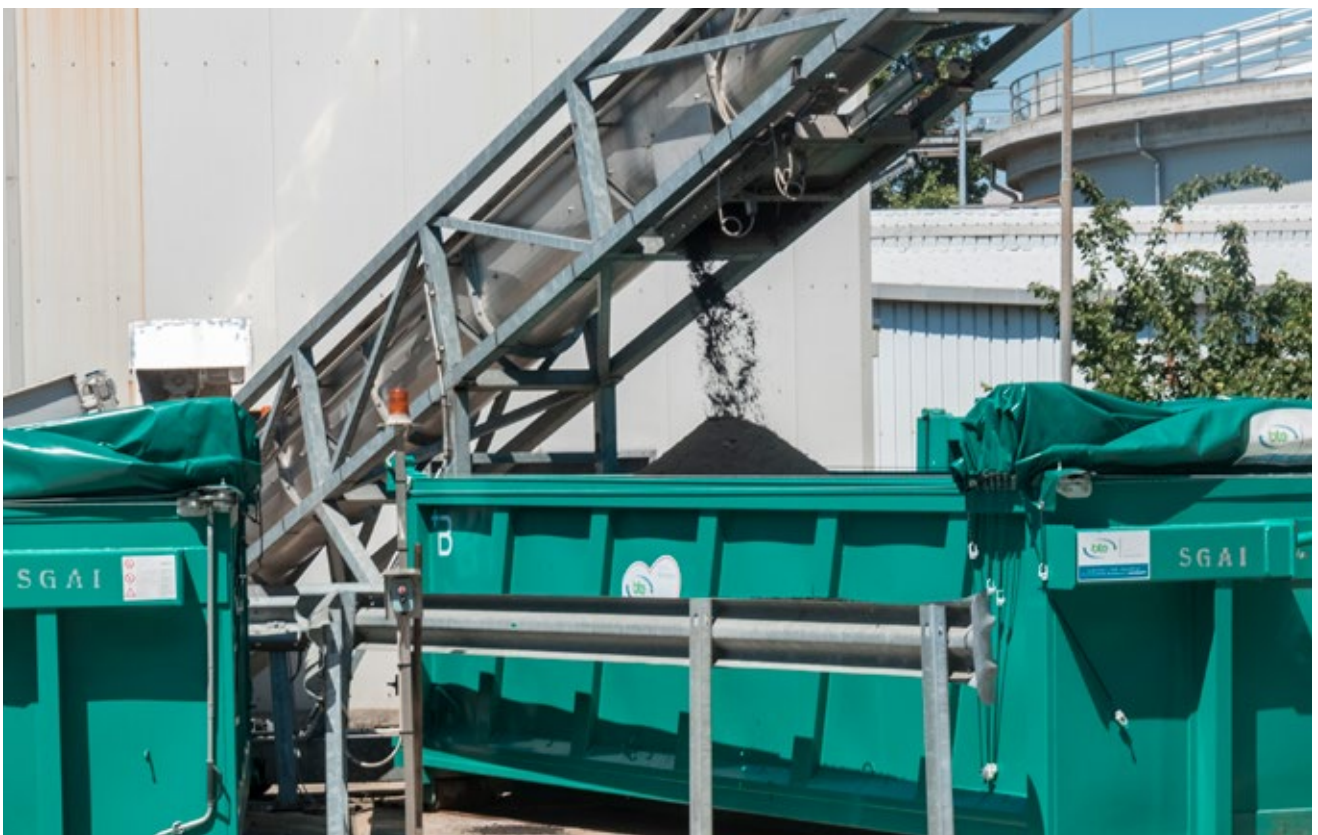


## MICODEP: DA FANGHI A BIOMATERIALI

In collaborazione con l'Università di Pavia, nel 2018 è stato avviato il progetto con la finalità di esplorare la possibilità di impiego di biomasse fungine nei trattamenti di depurazione delle acque reflue.

Con il progetto CAP vuole contribuire attivamente all'ottimizzazione dei tradizionali processi di depurazione batterica, sia nella rimozione di nutrienti e composti non desiderati nelle acque depurate, sia nella possibilità di produrre biomateriali compositi.

I biomateriali, infatti, stanno attirando una crescente attenzione per le potenzialità nella produzione di pannelli, imballaggi, manufatti e altri materiali per la bioedilizia. Le proprietà fisico-meccaniche di tali materiali sono in massima parte dovute alla sostituzione della biomassa lignocellulosica con biomassa fungina che ne provoca peraltro la compattazione.



# FOCUS QUALITÀ TECNICA

## QUANTITÀ DEI FANGHI

La quantità dei fanghi prodotti in impianto viene monitorata e trasmessa insieme agli altri dati della qualità tecnica all'ente regolatore. L'indicatore M5 è definito come rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca (SS) complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità di fanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore nel medesimo anno.

Nel 2018, si registra una diminuzione delle quantità di fango smaltite in discarica rispetto al 2016, in quanto si è riusciti ad aumentare, grazie a un'accurata attività gestionale, la frazione di fango destinata a coincenerimento e alla produzione di fertilizzanti.

Nel 2018, rispetto al 2017, si è registrato un lieve aumento dell'indicatore M5 dovuto alla crisi del settore di recupero dei fanghi in agricoltura durante i mesi estivi in seguito alla sentenza del TAR. Le iniziative previste hanno riguardato il contenimento delle quantità di fango smaltite in discarica a favore dei destini che prevedono il recupero di materia/energia.

## SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA (%)



Investimento a  
consuntivo 2018:  
3.904.953 €

I dati evidenziano come la ridefinizione delle strategie di recupero/ smaltimento dei fanghi implementate a partire dall'anno 2016 abbia permesso un miglioramento di classe dall'anno 2016, classe C, all'anno 2017, classe A (ulteriori dettagli sulla classi definite da ARERA al link <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>).

### Investimenti futuri

Si ravvisa la necessità di definire adeguati interventi futuri, anche infrastrutturali, per far fronte alle evoluzioni normative e di mercato che stanno interessando il settore dei fanghi a livello nazionale.

## 4.2 PROTEGGERE



### Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre

Il cambiamento climatico, l'inquinamento del suolo, le alterazioni fisico/chimiche e lo sfruttamento eccessivo sono tutti fattori che possono portare a un deterioramento della qualità e alla riduzione della quantità dell'acqua. La resilienza dei sistemi naturali viene assicurata dalla protezione della risorsa idrica mediante il perseguimento di obiettivi quali la riduzione degli sprechi, il monitoraggio della falda e il miglioramento dei parametri chimici e fisici dell'acqua restituita nell'ambiente. Garantire l'efficienza del servizio e la maggiore qualità dell'acqua sono dunque obiettivi che Gruppo CAP persegue attraverso il mantenimento di elevati standard generali e specifici.

#### **PERDITE IDRICHE IN ACQUEDOTTO**

L'azienda si impegna in un programma annuale evoluto di ricerca e riduzione delle perdite mediante interventi programmati.

#### **RICERCA PERDITE DI RETE**

Sempre nell'ottica di limitare le perdite, la rete viene sottoposta a un attento processo di monitoraggio.

Nel corso del 2018 sono stati sottoposti a controllo 2.056 km di rete acquedottistica, di cui 1.007 km dal personale aziendale e 1.049 da fornitori esterni, consentendo l'individuazione di oltre 450 perdite occulte.

Proseguita a pieno regime nel 2018, la ricerca programmata delle perdite ha previsto due distinte attività: la prima mirata alla ricerca delle perdite reali della rete di acquedotto mediante un piano di controllo sistematico della rete, la seconda invece mirata alla ricerca delle perdite apparenti attraverso la sostituzione e l'ammodernamento dei contatori installati.

L'azienda ha inoltre integrato la campagna di ricerca con modelli idraulici, analisi avanzate, tecniche di distrettualizzazione e con l'efficientamento degli impianti di sollevamento per individuare, risolvere e controllare le cause di formazione delle perdite.

Nel 2019 è previsto un ulteriore incremento della rete da sottoporre a ricerca, anche attraverso l'utilizzo di tecniche elettroacustiche.

**CAMPAGNA RICERCA PERDITE**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
km di rete monitorati	931	1.287	2.056
n. perdite individuate tramite ricerca	224	279	465
n. perdite segnalate al pronto intervento	6.649	5.240	5.420
n. perdite riparate	6.873	5.519	5.912
% perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate	100%	100%	100%

**RICERCA EVOLUTA DELLE PERDITE**

A partire dal 2018, Gruppo CAP svolge attività volte a testare metodologie innovative di riduzione delle perdite idriche nelle reti. In particolare, per una durata di 24 mesi vengono realizzate sulla rete idrica del comune di Carpiano attività di studio sperimentale che prevedono l'individuazione delle modalità innovative di pre-localizzazione delle perdite, la pianificazione mirata e la gestione in continuo dello stato energetico della rete idrica.



# FOCUS QUALITÀ TECNICA

## PERDITE IDRICHE

Il macro-indicatore M1, relativo alla conservazione della risorsa idrica nel servizio di acquedotto, si applica a tutti i gestori del servizio di acquedotto, compresi i gestori grossisti per le sole fasi del servizio da essi gestite.

Tale macro-indicatore è costituito dai seguenti due indicatori:

- a) M1a: perdite idriche lineari;
- b) M1b: perdite idriche percentuali.

Le perdite idriche complessive dell'anno di riferimento sono definite come differenza tra la somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto (dall'ambiente o importata da altri sistemi) e la somma dei volumi in uscita dal medesimo sistema (consumi autorizzati, fatturati o non fatturati, ed esportazioni verso altri sistemi).

Tra i volumi in uscita è possibile contabilizzare anche le perdite di trattamento, a condizione che sia misurato (e non stimato) il flusso in ingresso e in uscita dagli impianti di potabilizzazione.

Il volume perso comprende le c.d. perdite apparenti (ulteriori dettagli sulle classi definite da ARERA al link <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>).

	2016	2017	2018
<b>M1a - perdite idriche lineari - mc/km/gg</b>	24,54	24,99	24,45
<b>M1b - perdite idriche percentuali - %</b>	22%	22%	21,99%

### Investimenti futuri

Gli interventi futuri per il miglioramento del macro-indicatore M1 sono stati inseriti nel Piano degli Investimenti e riguarderanno i contatori di utenza, l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio attraverso sistemi di telecontrollo e telegestione, l'attività di distrettualizzazione delle reti di distribuzione, nonché l'adeguamento degli impianti di produzione con installazione dei dispositivi di adattamento delle prestazioni di carico softstart e inverter.



Investimento a consuntivo 2018:  
13.614.810 €



### **PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI E GESTIONE DELLA FALDA**

Per monitorare e proteggere la falda acquifera del territorio valutandone la vulnerabilità e i rischi che ne possono compromettere la sua integrità, CAP ha sviluppato il Piano Infrastrutturale Acquedotti (PIA). Il Piano rappresenta un modello avanzato di configurazione

dinamica della falda sotterranea, di conoscenza e previsione evolutiva delle risorse idriche profonde, e supporta le decisioni relative alla progettazione delle opere di captazione e distribuzione idrica.

Le fonti idriche oggetto di prelievo sono esclusivamente quelle sotterranee. Si tratta di tre sistemi acquiferi che si rinvergono a

profondità comprese tra i 5-10 m e i 250-300 m su un'area di oltre 3.000 km<sup>2</sup>.

Le misure di salvaguardia e protezione di tali risorse idriche sono sia di tipo statico attorno ai singoli pozzi di captazione, sia di tipo dinamico, attraverso apposito Early Warning System per il monitoraggio online 24h dei parametri quantitativi e qualitativi.



### **PROGETTI INNOVATIVI DI MONITORAGGIO DELLA FALDA**

Nel 2018 è stato avviato un primo progetto in collaborazione con le società danesi SKYTEM e Aarhus geophysics, quest'ultima spin-off dell'Università di Aarhus in Danimarca, in un'area di circa 30 km<sup>2</sup> lungo la fascia di comuni dell'asse del Ticino. Il piano ha previsto l'impiego della tecnica geofisica di mappatura del sottosuolo fino a grandi profondità attraverso la tecnologia AEM/SKYTEM. Si è così ottenuta un'investigazione del sottosuolo mediante onde elettromagnetiche e la ricostruzione in 3D del parametro resistività elettrica degli strati presenti nello spazio sotterraneo. Questo è il primo caso in Italia in cui un gestore del Servizio Idrico Integrato adopera questa tecnica.

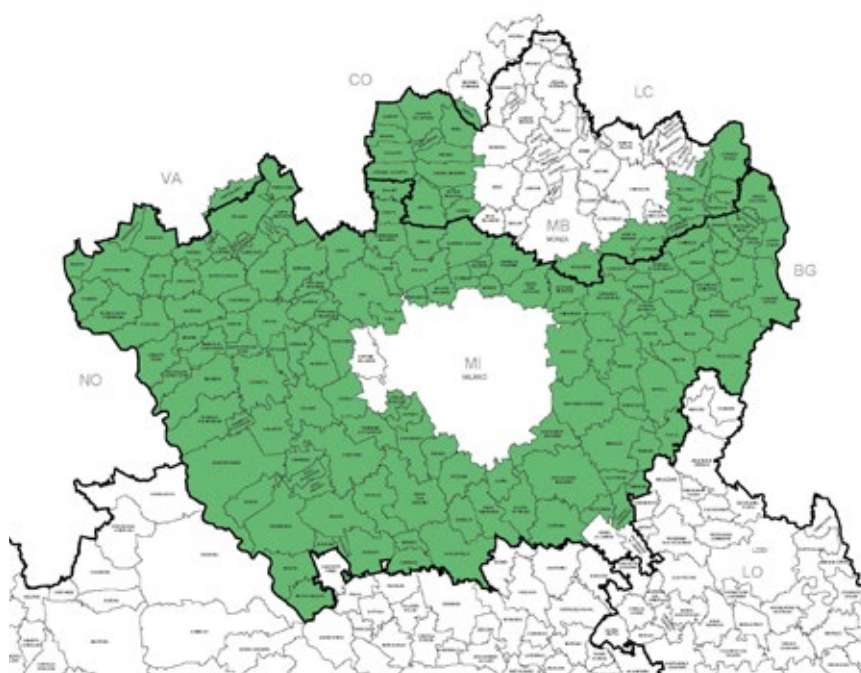
Un secondo progetto, avviato nel 2018, sottoscritto dall'Istituto Superiore della Sanità, ha riguardato lo screening batteriologico/virologico delle acque sotterranee destinate al consumo umano, mediante raccolta di campioni d'acqua su un congruo numero di pozzi gestiti da Gruppo CAP.

Infine, un terzo progetto, sviluppato totalmente *in-house*, ha riguardato l'analisi a scala di bacino degli aspetti meteo-climatici, idrogeologici e idrochimici in qualche modo correlabili con i fenomeni del climate change. I risultati confermano che i cambiamenti climatici determinano sulle risorse idriche sotterranee effetti diretti, quali gli abbassamenti dei livelli piezometrici e la diminuzione di portata delle sorgenti, ed effetti indiretti, come i richiami in falda di acque superficiali e inquinate.

## ACQUA REFLUA TRATTATA

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

Le attività degli impianti di depurazione gestiti dal Gruppo interessano i corpi idrici ricettori quali il Ticino sublacuale, l'Olona-Lambro meridionale, il Seveso, il Lambro, l'Adda sublacuale, l'Olona meridionale e parte del bacino idrografico del fiume Po. All'interno di questi bacini esistono zone destinate a parco naturale e per questo motivo sottoposte a una maggiore attenzione. Per corrispondere agli adempimenti previsti dalle normative europee in materia di protezione delle 'aree sensibili', quali ad esempio il bacino del Po, CAP ha avviato già negli ultimi anni un piano di interventi finalizzati alla riduzione dell'azoto e del fosforo, il cui scarico incontrollato determina i fenomeni di eutrofizzazione delle acque. In particolare, tali interventi si sono concentrati su impianti aventi potenzialità superiore a 10.000 abitanti equivalenti (A.E.)<sup>16</sup>.



Mapa dei comuni in cui Gruppo CAP gestisce la depurazione

Gli interventi di potenziamento dei depuratori ha determinato dal 2013 un decisivo miglioramento della qualità dei reflui sia in termini di conformità delle performance, sia in termini di valori medi di azoto e fosforo. Inoltre, sempre al fine di controllare la qualità dei reflui fognari, nel 2018 sono stati installati sistemi di monitoraggio online dei principali parametri inquinanti sugli impianti di Assago, Canegrate,

Cassano d'Adda, Pero, San Giuliano Est, Peschiera Borromeo, Sesto San Giovanni e Truccazzano. La posa di tali sonde, aggiunte ad altre precedentemente installate, permette di conoscere costantemente la qualità della risorsa immessa in ambiente su circa l'**80% dei volumi trattati**.

<sup>16</sup> Gli impianti citati sono quelli di Assago, Bresso, Canegrate, Pero, Robecco sul Naviglio, Rozzano, Bareggio, Locate Triulzi, San Giuliano Est, Trezzano sul Naviglio, Turbigo, Abbiategrasso, Basiglio, Binasco, Calvignasco, Dresano, Gaggiano (capoluogo), Lacchiarella, Melegnano, Parabiago, San Giuliano Ovest e Settala.

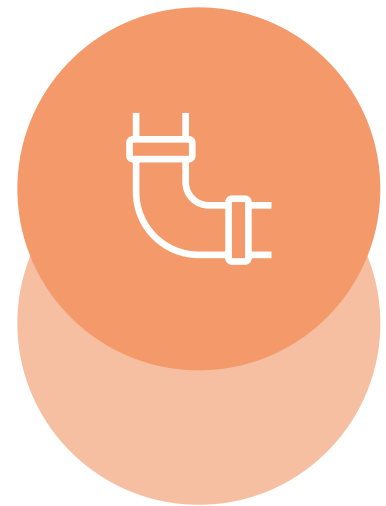


**ACQUA REFLUA TRATTATA (m<sup>3</sup>/ANNO)**

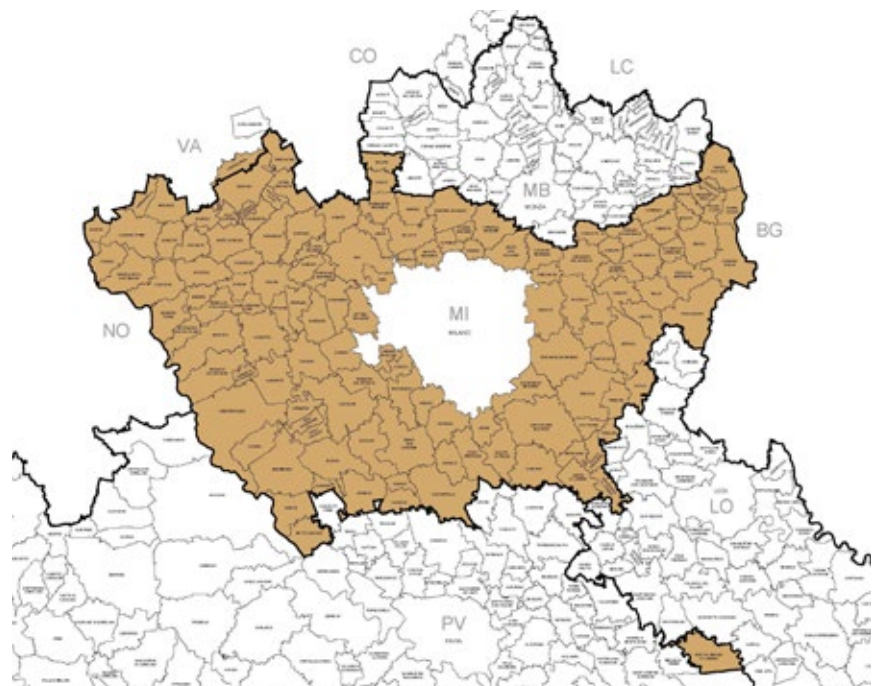
	2016	2017	2018
<b>Totale</b>	317.143.640	321.675.274	318.326.071

Gli impianti di depurazione gestiti dal Gruppo nel 2018 hanno trattato oltre 318 milioni di m<sup>3</sup> di acqua reflua, provenienti dai territori della Città metropolitana di Milano, parte della Provincia di Monza e Brianza, Varese, Como e da una parte del Comune di Milano (quartieri a est della città). Il 76% del volume delle acque reflue è stato trattato in impianti di depurazione con potenzialità superiore a 100.000 A.E.

Data dunque l'importanza di governare correttamente il settore fognatura e depurazione, nel 2019 si prevede il potenziamento degli uffici destinati all'ottimizzazione dei processi e alla manutenzione ordinaria delle sonde. Inoltre, è previsto l'utilizzo di una Dashboard che permetta la visualizzazione dei valori delle sonde migliorando i risultati di monitoraggio dei parametri inquinanti.



Mappa dei comuni in cui Gruppo CAP gestisce la fognatura.





## CONTROLLI UTENZE INDUSTRIALI

Per assicurare la tutela della risorsa idrica e la protezione degli habitat naturali da agenti inquinanti di tipo industriale, presso il laboratorio di Pero e presso il laboratorio di BrianzaAcque di Monza vengono condotte le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura relativi agli impianti produttivi che afferiscono alle fognature gestite da Gruppo CAP.

I controlli sulle acque di scarico verificano le concentrazioni di inquinanti, oltre che per fini tariffari, anche per l'accertamento del rispetto dei limiti previsti dalle autorizzazioni rilasciate.

Nel corso del 2018 sono state controllate 562 aziende, di cui 213 aziende controllate per conto di ATO Città metropolitana Milano.

	2016	2017	2018
N. aziende controllate	478	448	562
Portata scaricata (m <sup>3</sup> /anno)	20.000.000	28.103.546	28.571.888
N. campioni prelevati	1.289	1.115	985
N. determinazioni analitiche	15.291	29.431	23.687

## ACCERTAMENTI E SANZIONI AMBIENTALI

Nel 2018 sono pervenuti 45 accertamenti di illecito amministrativo in relazione all'esercizio degli impianti di depurazione, alle autorizzazioni allo scarico e per la mancata indagine delle acque parassite nella rete fognaria. Di questi 23 risultano archiviati, 9 sanzionati e 13 in sospeso presso Città metropolitana di Milano.

Nel 2018 risultano liquidate 4 sanzioni a favore di Città metropolitana di Milano, per un totale di € 6.000, di cui 2 riferite all'anno 2018 e 2 riferite all'anno 2017.

Per questo motivo, in uno degli impianti di depurazione interessati quello di Sesto San Giovanni, sono stati eseguiti e sono ancora in corso interventi di di miglioria e adeguamento.

## FOCUS QUALITÀ TECNICA

### QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno, ai sensi dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sull'acqua reflua scaricata da tutti gli impianti di depurazione di dimensione superiore ai 2.000 A.E. o 10.000 A.E., se recapitanti in acque costiere, presenti al 31 dicembre dell'anno nel territorio di competenza del gestore nell'ATO considerato.

Il valore dell'indicatore M6 registrato nel 2017 è pari a 20,08% e si registra un miglioramento nel 2018, con un valore dell'indicatore registrato pari a 12,46%. Nel 2017 Gruppo CAP classificata in classe D ha come obiettivo da raggiungere, secondo quanto prescritto da ARERA, una riduzione del 20%; il passaggio da 20,08% a 12,46% determina una riduzione del 38% (dettagli sulle classi definite da ARERA al link <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>).

Investimento a consuntivo 2018:  
16.153.068 €

### Investimenti futuri

Gli investimenti infrastrutturali dei prossimi anni saranno previsti sia per ATO Milano che per gli altri ATO in cui Gruppo CAP opera in qualità di grossista. Gli interventi di tipo gestionale prevedono politiche di efficientamento finalizzate a ottimizzare i risultati, minimizzando al contempo i costi del servizio, onde evitare di dover causare un aggravio alla tariffa degli utenti.

### TASSO DI SUPERAMENTO DEI LIMITI DEI CAMPIONI DI ACQUA REFLUA SCARICATA (%)



## 4.3 DIFENDERE



### *Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili*

La rapida urbanizzazione e l'aumento degli abitanti nei centri già altamente popolati rendono le città fragili e vulnerabili di fronte a eventi atmosferici estremi e alle pressioni crescenti delle migrazioni e dell'invecchiamento della popolazione.

Per assicurare la maggiore resilienza dei centri urbani sempre più complessi e poterli difendere adeguatamente dai rischi ambientali, in particolare quelli idrogeologici, è necessario aumentare la capacità di drenaggio del suolo. Per questo motivo, attraverso il coinvolgimento dei Comuni serviti e la promozione di politiche e strumenti adeguati, Gruppo CAP si impegna a favorire azioni volte all'integrazione dei processi naturali nella pianificazione e nello sviluppo infrastrutturale.

#### **INVARIANZA IDRAULICA E DRENAGGIO URBANO**

L'azienda, in quanto gestore del Servizio Idrico Integrato di una delle zone più industrializzate del Paese, è attenta alle conseguenze che i cambiamenti climatici e l'aumento di impermeabilizzazioni del suolo stanno generando sui territori serviti. Per questo CAP ha lanciato la sfida alla gestione delle acque meteoriche e alla presa in carico delle infrastrutture di volanizzazione.

Fino a oggi le soluzioni tradizionali di drenaggio prevedevano l'allontanamento dai centri abitati delle acque meteoriche. Il nuovo sistema di gestione delle acque pluviali, basato sul criterio dell'invarianza idraulica, secondo cui il deflusso risultante dal drenaggio di un'area deve rimanere invariato, ne rovescia l'approccio, prevedendo la realizzazione di opere che permettano una raccolta localizzata e diffusa sul territorio, l'eventuale depurazione delle acque di pioggia con sistemi naturali e il loro successivo riuso. Ciò grazie a interventi che favoriscano i processi di infiltrazione, ritenzione e depurazione dell'acqua nel suolo.

Nel corso del 2018, al fine di armonizzare su scala territoriale la documentazione prodotta e poter standardizzare le attività relative al processo di invarianza, sono state convenzionate le attività di supporto ai Comuni sul regolamento recante criteri e metodi per il rispetto del principio dell'invarianza idraulica e idrogeologica, ai sensi dell'art. 58 bis della legge regionale n. 12 del 2005. A tal proposito nel mese di luglio ha avuto luogo un convegno di approfondimento sulla tematica.



### VASCHE VOLANO

Altri interventi di manutenzione necessari a garantire la protezione idraulica del territorio hanno riguardato la realizzazione di nuovi sistemi di volanizzazione, quali ad esempio le vasche di prima pioggia e le vasche di accumulo in testa ai depuratori. Tali sistemi permettono di conservare l'acqua piovana in caso di grandi precipitazioni evitando allagamenti.

Nel corso del 2018 sono stati effettuati investimenti che hanno permesso la realizzazione delle vasche volano per gli ex-depuratori di Carpiano e di Paullo, nell'area dell'ex depuratore di Villastanza, nell'area dell'ex depuratore di Varedo e la riqualificazione della vasca di Ossona, San Giorgio e Sedriano.

Infine, sono state portate avanti le attività di progettazione relative agli interventi di adeguamento della vasca di Cerro Maggiore Cantalupo e delle nuove vasche di Abbiategrasso e Vittuone.



### PROTEZIONE AREE CON PERICOLOSITÀ IDRAULICA

Al fine di ridurre la vulnerabilità degli impianti di trattamento delle acque reflue, nel corso del 2018 sono entrate in vigore le disposizioni normative relative alle verifiche del rischio idraulico dell'assetto idrogeologico (PAI) del bacino del fiume Po.

La finalità riguardano la salvaguardia dell'impianto stesso, la prevenzione dei potenziali danni e la riduzione delle conseguenze negative derivanti dalle alluvioni sulla salute umana, sulle attività economiche e sull'ambiente.

Nel corso del 2018 l'azienda ha provveduto a una verifica puntuale di otto impianti di depurazione e successivamente degli impianti di acquedotto. Dalle analisi è emersa la necessità di un approfondimento che culminerà nel 2019 con l'aggiudicazione dell'appalto per la redazione della documentazione di verifica del rischio idraulico.

### LA RESILIENZA DELLA RETE

Il corretto esercizio delle infrastrutture del settore fognatura e depurazione, composte dalle reti fognarie che convogliano l'acqua reflua ai 40 impianti di depurazione, viene garantito attraverso un'opportuna attività di manutenzione programmata che permette di ridurre i rischi ambientali.





L'obiettivo principale nella gestione delle reti è l'allontanamento dell'acque reflue dai centri abitati, garantire quindi lo scarico attraverso gli allacci degli utenti e minimizzare le perdite lungo il percorso verso gli impianti.

La rete gestita dal Gruppo è realizzata principalmente in calcestruzzo, PVC, Pead e gres, tutti materiali in grado di garantire le proprietà idrauliche, la resistenza meccanica e la resistenza all'aggressione chimica provocata dalle acque reflue e meteoriche trasportate. Le tecniche costruttive adottate e la scelta dei materiali sono orientate al rispetto dell'ambiente e alla minimizzazione degli impatti.

Nel corso del 2018 è da segnalare l'impegno per la minimizzazione delle potenziali emissioni odorogene all'interno degli impianti, attuato grazie un continuo processo di miglioramento nella gestione dei presidi di trattamento e grazie all'implementazione di un sistema di monitoraggio degli impatti di queste fonti di emissione sui territori circostanti.

Per quanto riguarda le azioni future è in corso una forte spinta volta a incrementare la tecnologia sugli impianti attraverso la messa in campo di nuove competenze e strategie, assicurando la durabilità degli asset.



### UN PO' DI NUMERI

- 6.574 km di rete fognaria.
- 487 collettori intercomunali.

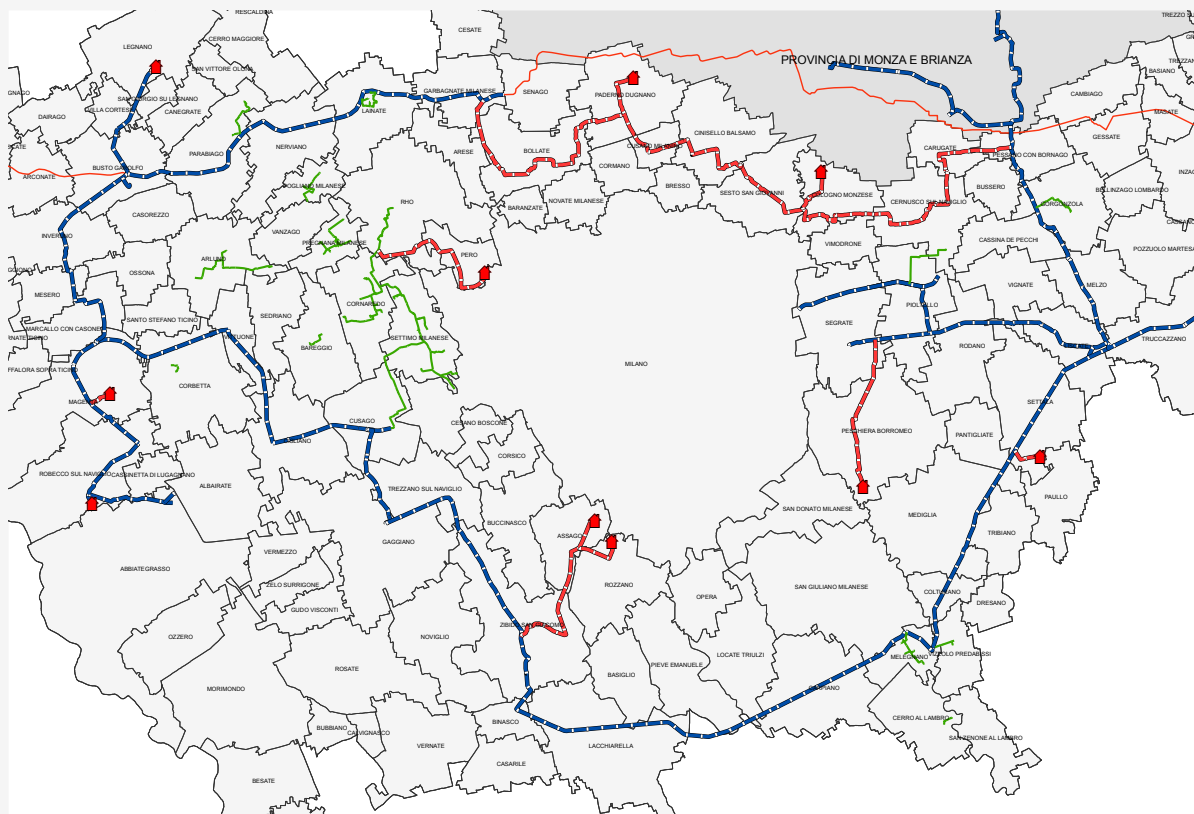


## TECNOLOGIA DTS

Nel 2015 l'azienda, in ottica di ottimizzazione dei costi di connettività e, soprattutto, per migliorare le performance lavorative sempre più supportate dalle nuove tecnologie mobile, ha intrapreso un percorso finalizzato all'inserimento della fibra ottica all'interno delle condotte fognarie.

Conformemente agli accordi siglati, da marzo 2016 ha iniziato a posare circa 65 km di infrastruttura in fibra ottica con l'obiettivo di chiudere l'anello di dorsale e raggiungere le 11 sedi principali del Gruppo (nella figura i tratti in rosso) permettendo un risparmio sui costi di connettività a oggi sostenuti.

A dicembre del 2017 il progetto ha avuto il suo compimento di massima con il raggiungimento delle sedi principali del Gruppo e l'attivazione delle prime 3 sedi operative. Il 2018 ha visto il completamento delle connessioni di tutte le sedi, portando un risparmio complessivo pari a € 138.330.



# FOCUS QUALITÀ TECNICA

## ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

Gruppo CAP attraverso l'indicatore M4 della qualità tecnica monitora l'adeguatezza del sistema fognario. In particolare, vengono rendicontati i seguenti aspetti:

- **M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura**, determinata come il numero degli episodi di allagamento da fognatura mista, bianca – laddove ricompresa nel Servizio Idrico Integrato ai fini della determinazione dei corrispettivi come previsto dal comma 1.1 dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/IDR (MTI-2) – e di sversamento da fognatura nera, verificatisi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita.

Investimento a consuntivo 2018:  
28.384.460 €

- **M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena**, definita come l'incidenza degli scaricatori – o scolmatori o ancora sfioratori – che all'anno a:
  - a) non risultano proporzionati per attivarsi esclusivamente in corrispondenza di una portata di inizio sfioro superiore alla portata di acqua nera diluita, da trattare nel depuratore, stabilita dalle vigenti disposizioni contenute nei Piani di Tutela delle Acque di riferimento o da specifici regolamenti regionali;
  - b) non risultano dotati delle predisposizioni necessarie a trattenere i solidi sospesi, ove previsto dalle vigenti disposizioni contenute nei Piani di Tutela delle Acque di riferimento o da specifici regolamenti regionali.
- **M4c - Controllo degli scaricatori di piena**, determinato come l'incidenza degli scaricatori - o scolmatori o ancora sfioratori - che all'anno a non sono stati oggetto di ispezione da parte del gestore o non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione.

Il posizionamento risulta essere in fascia C per l'anno 2017 principalmente per quanto concerne le valutazioni relative al sotto indicatore M4b (dettagli sulle classi definite da ARERA al link <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>).

Pur confermando il posizionamento nella classe C per l'anno 2018, per il sotto indicatore M4a si registra un aumento di frequenza di allagamenti, mentre l'indicatore M4b, non solo raggiunge l'obiettivo fissato da ARERA (-7% annuo), ma registra una riduzione in termini percentuali del 19%. Infine, per quanto concerne l'M4c gli sfioratori gestiti risultano essere controllati nella loro totalità. Ulteriori criticità afferenti il macro indicatore M4 sono state affrontate, oltre che attraverso interventi infrastrutturali, anche con interventi di tipo gestionale.

### Investimenti futuri

Gli investimenti previsti nei prossimi anni con un impatto sull'indicatore M4 sono investimenti infrastrutturali quali ad esempio la realizzazione delle vasche di accumulo in testa ai depuratori e interventi di riduzione delle acque parassite.

	2016	2017	2018
M4a	0,877	0,366	0,74
M4b	17,80%	16,00%	12,9%
M4c	100%	7%	0%



RESILIENTI



### UN PO' DI NUMERI

- 19 comuni nel 2018 con fognatura modellizzata e tarata.

### PROGETTO DI FOGNATURA MODELLIZZATA E TARATA

La mappatura e la modellizzazione della rete fognaria permettono di poter gestire in maniera ottimale il rischio idrico e idrogeologico. Per questo motivo, nel corso del 2018, è stata predisposta una prima gara dell'importo di circa € 1.500.000 per la realizzazione di campagne di

monitoraggio delle portate all'interno delle reti fognarie. A questa seguirà una seconda gara di importo maggiore al fine di completare il monitoraggio e consentire la taratura dei modelli già realizzati e in programma. Inoltre, al fine di gestire il processo di monitoraggio e di modellazione delle reti, è stato incrementato il numero di risorse impiegate nell'attività.

### WEBGIS ACQUE DI LOMBARDIA

L'azienda, al fine di realizzare un sistema integrato in grado di fornire informazioni sulla rete del Servizio Idrico Integrato in Lombardia, ha realizzato il sistema WebGIS, oggi condiviso tra sette società appartenenti a Water Alliance. Il progetto ha lo scopo di divulgare e condividere in modo trasparente ed efficace, attraverso Internet, informazioni geografiche relative alle reti e alle strutture legate al Servizio Idrico Integrato.



Il progetto, nato nel 2012 come sistema informativo territoriale, con la prerogativa principale di ottimizzare la gestione delle proprie reti, è stato sviluppato negli ultimi anni con un percorso mirato. A fine del 2014 è nata una piattaforma unica che, gradualmente, è stata resa disponibile per gli altri gestori del Servizio Idrico Integrato. Nel 2016 è stato siglato l'accordo tra Gruppo CAP e Città metropolitana di Milano che ha previsto l'avvio di un unico sistema condiviso e di una piattaforma per la pubblicazione dei dati relativi al sistema idrico, che da aprile 2017 ospita anche le informazioni geografiche con i dati ambientali che non riguardano direttamente l'acqua.

Nel 2019 è in programma una gara per mettere a disposizione del sistema WebGIS Acque di Lombardia, le migliori tecnologie sul mercato ed eseguire quindi un revamping applicativo a disposizione di tutte le aziende sottoscrittrici.

<b>WEBGIS ACQUE DI LOMBARDIA</b>	
	<b>2018</b>
Numero km di rete fognatura inseriti a sistema	18.445
Numero km di rete acquedotto inseriti a sistema	20.842
Numero Camerette reti fognarie a sistema	406.526
Numero di Pozzi - rete acquedotto	2.050
<b>WEBGIS GRUPPO CAP</b>	
	<b>2018</b>
Numero interventi inseriti su WEB GIS	81
Numero Scarichi Rete fognaria inseriti su WEB GIS	866
Numero scarichi industriali inseriti su WEB GIS	1.662
Numero interventi di manutenzione straordinaria inseriti su WEBGIS	43
Numero interventi di manutenzione a rottura inseriti su WEB GIS	27
Numero as built da terzi inseriti su WEB GIS	37
Numero km di rete di acquedotto e fognatura inseriti su WEB GIS	13.327
Numero monografie pozzi inseriti su WEB GIS	467
Numero video-ispezioni inseriti su WEB GIS	231
Servizio manutenzione caditoie inserito su WEB GIS	5.370
Numero autorizzazioni allo scarico inserite su WEB GIS	866
Numero monografie camerette rete fognaria interrogabili su WEB GIS	180.510

# INN OV AT ORI



nel mercato,  
anticipando le regole  
e alimentando la nostra  
capacità di fare rete

È ormai diffusa, tanto negli esperti quanto nelle aziende, la consapevolezza del fatto che i processi di innovazione stiano cambiando le dinamiche di competizione nel mercato, modificando gli scenari della concorrenza e agendo a tutti i livelli dell'impresa: organizzativo, tecnologico, di mercato.

Per competere in mercati sempre più difficili e complessi occorre crescere. Non c'è mercato, oggi, che non sia profondamente toccato dalla trasformazione digitale. Una trasformazione che agisce a diversi livelli: organizzativo, culturale, individuale, sociale, di mercato, di consumo. Questo processo sta mutando la struttura e la value chain di interi contesti economici, imponendo alle aziende un grande e impegnativo percorso di cambiamento. Per vincere la sfida dell'innovazione non basta dotarsi degli strumenti tecnologici giusti. Serve comprendere come tali strumenti impattano sul contesto sociale ed economico e sui processi operativi e strategici aziendali, cambiandoli nel profondo.

Crescere non vuol dire necessariamente o soltanto puntare all'aumento delle dimensioni della propria azienda, ma anche e soprattutto essere capaci di "fare rete", aprendosi ad aggregazioni flessibili e dinamiche ed essendo, così, più veloci a interpretare i segnali della trasformazione in corso. Segnali che possono essere captati soltanto essendo aperti al cambiamento e pronti a interpretarne le dinamiche.

Per Gruppo CAP, la capacità di essere innovatori, cioè di anticipare le regole e fare rete, assume un'importanza strategica. **Evolvere, Crescere e Sviluppare** rappresentano le tre aree di azione attraverso le quali l'impegno di CAP può portare maggiori benefici al suo interno e al contesto territoriale in cui opera.

## 5.1 EVOLVERE

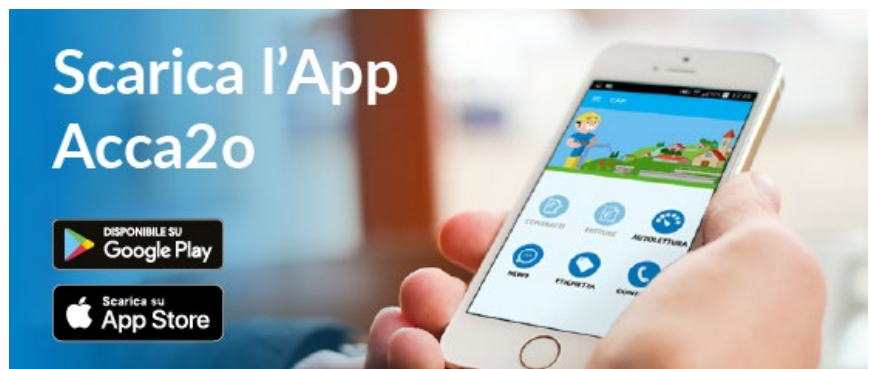


### ***Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile***

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

Il processo di digitalizzazione in atto induce un profondo cambiamento delle modalità di interazione e dei punti di contatto tra utente e impresa, amplificato da alcuni trend globali come l'avanzamento delle nuove generazioni, l'invecchiamento della popolazione e la limitazione delle risorse finanziarie. Allo stesso tempo si configura come una delle più grandi opportunità di oggi per realizzare un modello di sviluppo economico sostenibile.

Gruppo CAP ha deciso di accogliere la sfida dell'innovazione tecnologica puntando sull'evoluzione digitale, una sfida che potrà aprire grandi opportunità sia nei confronti degli utenti serviti grazie all'offerta di servizi sempre più smart e accessibili, sia per l'ottimizzazione dei processi gestionali interni che permetterà una gestione sempre più efficace ed efficiente del servizio.



#### **SERVIZI AL CLIENTE**

Per rispondere alle crescenti esigenze scaturite dall'evoluzione tecnologica e digitale, Gruppo CAP si è impegnato a migliorare i servizi al cliente e rendere sempre più accessibili e intuitivi i canali di comunicazione. Oltre ai tradizionali canali di pronto intervento, assistenza telefonica e servizi allo sportello, il 2018 ha visto concludere lo sviluppo del servizio di chat che fornisce al cliente la possibilità di chiedere assistenza all'operatore sullo stato della propria utenza.

È stata rilasciata inoltre una nuova versione dell'App Acca2o che, in aggiunta alla gestione della bolletta, permette tramite il sistema di geolocalizzazione di accedere in ogni momento a tutti i dati relativi alla qualità dell'acqua che si sta bevendo. In pochi passaggi sul display appaiono i risultati delle ultime analisi effettuate dal laboratorio analisi di Gruppo CAP, aggiornate periodicamente, e i valori di legge per il confronto: un modo immediato quanto semplice per capire l'elevato standard di qualità, sicurezza e bontà dell'acqua che sgorga dai nostri rubinetti.



### UN PO' DI NUMERI

- 18.740 iscritti allo Sportello on-line.
- 4.010 appuntamenti Punti Acqua.
- 2,3 mln visualizzazioni sito Internet, di cui 20% nell'area clienti.
- 36.582 utenti con bolletta online.
- +52% utenti con bolletta online rispetto al 2017.

I servizi di sportello online e i Punti Acqua si confermano quale strumento utile e gradito dal cliente per ricevere un'assistenza personalizzata.

Il sito Internet è tenuto in costante aggiornamento al fine di fornire ai clienti informazioni tempestive e sempre più semplici da fruire. A fine 2018 sono state realizzate nuove sezioni specifiche che offrono ai cittadini la possibilità di richiedere analisi dell'acqua del rubinetto di casa propria e di ricevere dispositivi gratuiti per il risparmio dell'acqua.

Il sito ha avuto nell'arco dell'anno quasi 2.300.000 visualizzazioni, di cui il 20% nell'area clienti. Anche i canali social, in particolare Facebook, stanno diventando uno strumento sempre più presidiato per fornire un veloce supporto alle richieste dei clienti. Al fine di ridurre il consumo di carta e generare un minor impatto ambientale, nel 2018 è proseguita la campagna per incentivare l'utente ad aderire alla bolletta online. Nel 2018 il numero di adesioni è aumentato del 52% rispetto al 2017, attestandosi a 36.582 bollette.

### LA CUSTOMER EXPERIENCE

La customer experience è oggetto di costante attenzione da parte dell'azienda, dal primo contatto con il gestore fino all'evasione della richiesta. I due sistemi centralizzati per la gestione dei sopralluoghi (NEMO) e del servizio di front office (SAFO) sono in continuo miglioramento consentendo di perseguire importanti obiettivi di efficacia ed efficienza del servizio. La valutazione del servizio da parte del cliente è stata rafforzata grazie all'introduzione di un sistema di Istant Survey, un questionario inviato automaticamente al cliente a seguito della gestione della pratica al fine di misurare il grado di soddisfazione rispetto alla richiesta appena conclusa. Un sistema che grazie alla generazione di report settimanali identifica le azioni di miglioramento da intraprendere.



#### NEMO

Sistema di Work Force management per pianificazione appuntamenti sopralluogo, esecuzione lavori, programmazione e gestione appuntamenti sportellisti itineranti (Punti Acqua).

#### SAFO - Service Assurance & Front-Office Transformation

Sistema che garantisce il monitoraggio in tempo reale dei bisogni e delle richieste dei clienti (cittadini, aziende e amministratori condominiali).




## TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Per garantire la trasparenza delle informazioni fornite al cliente, a gennaio 2018 è stata consegnata agli utenti la nuova bolletta, pensata - grazie anche all'attività di consultazione degli stakeholder - per essere più semplice nella lettura e per fornire informazioni utili e di facile reperibilità. A seguito dell'introduzione della tariffa unica in vigore da gennaio 2019, ha avuto luogo una nuova revisione della bolletta comunicata attraverso una campagna dedicata su stampa nazionale e locale, affissioni e social.

### La nuova bolletta di Gruppo CAP

Scopri le novità e trova facilmente tutte le informazioni che cerchi



**Con la bolletta on line non sprechi carta e hai in omaggio la pochezza sulle perdite occulte. Scopri qui come attivarla!**

**Passa alla BOLLETTA ONLINE**  
 Avvicina i ritardi. Tieni di conto il tempo. Evita perdite occulte. Controlla la pochezza. Scopri come su [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

**Recordati di tenere questo codice e portarlo di mano ogni volta che ti cambi casa!**

**Codice cliente 0000000**

**Importo da pagare 121,18 €**  
 Entro **27/02/17**

**Ha bollette insoluite? Qui trovi tutte le informazioni**

**Ha dubbi sulla fatturazione o vuol segnalare un guasto? Ecco tutte le indicazioni per contattarci**


**Sai che puoi fare molto per l'ambiente? In bolletta trovi anche consigli utili per migliorare il tuo stile di vita e aiutare l'ambiente.**

**Visual sapere ogni quanto arriva la bolletta? Controlla qui la periodicità di fatturazione**

**Non conosci i tuoi consumi nel dettaglio? Qui trovi le specifiche del consumo medio annuo e giornaliero**

**Ha diritto al bonus idrico? Ecco quanto ti viene riconosciuto. Per sapere come riceverlo vai sul sito [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)**

**Puoi trovare il dettaglio di tutti gli importi fatturati nella bolletta e verificare come sono applicate le tariffe per ogni servizio, per giorno e per metri cubi consumati**

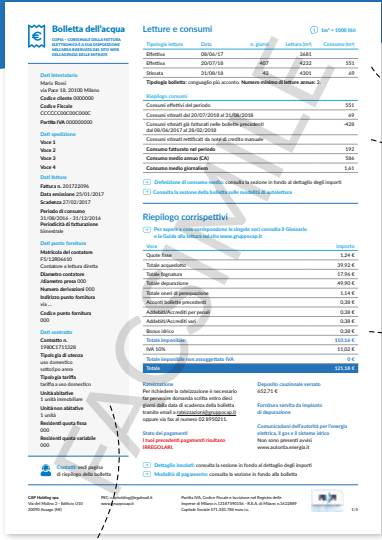


**Visual sapere ogni quanto arriva la bolletta? Controlla qui la periodicità di fatturazione**

**Non conosci i tuoi consumi nel dettaglio? Qui trovi le specifiche del consumo medio annuo e giornaliero**

**Ha diritto al bonus idrico? Ecco quanto ti viene riconosciuto. Per sapere come riceverlo vai sul sito [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)**

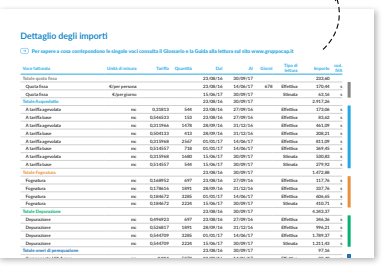
**Puoi trovare il dettaglio di tutti gli importi fatturati nella bolletta e verificare come sono applicate le tariffe per ogni servizio, per giorno e per metri cubi consumati**



**Risparmio sulla bolletta! Verifica che ci siano tutti i dati necessari per classificare correttamente la tua utenza:**

- Codice Fiscale
- Misurazione e diametro del tuo contatore
- Unità abitative
- Numero di residenti

Altrimenti chiamaci al numero verde 800.428.428 e comunicaci i tuoi dati





INNOVATORI



Continua l'impegno di Gruppo CAP nel fornire una corretta informazione sull'acqua del rubinetto attraverso il sito internet dedicato (<https://acquadelrubinetto.gruppocap.it/>), lanciato nel 2017, come strumento di divulgazione e di facile consultazione per i cittadini. Nel 2018 il sito ha subito un restyling grafico e di contenuti che ha portato anche alla creazione di una newsletter dedicata ai clienti e una indirizzata a tutti gli altri stakeholder con cadenza trimestrale.

## LA GESTIONE DEI DATI

Per rispondere ai nuovi criteri in materia di privacy e garantire una maggiore sicurezza e protezione dei dati sensibili o particolari, è stato concluso il percorso di aggiornamento e adeguamento del protocollo di gestione dei dati personali al nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679. Gruppo CAP ha aggiornato le proprie informative per le sezioni dedicate ai clienti, ai fornitori e agli appalti (registrazione allo sportello on-line, chat on-line, modulistica cartacea e on-line per richieste di contratti,

servizi e prestazioni, modulistica nei contratti di appalto, nomina dei Responsabili esterni, etc..). In maniera costante vengono aggiornati i consensi al marketing, newsletter e profilazione dei clienti.

L'aggiornamento ha previsto anche l'adeguamento delle informative interne dedicate ai dipendenti. In questo ambito l'azienda ha predisposto corsi di aggiornamento sul nuovo regolamento, introdotto l'istruzione operativa di Data Breach, designato un DPO interno e infine creato il Registro dei Trattamenti.

## 5.2 CRESCERE



### Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

La capacità di essere innovativi e aperti alle trasformazioni della società è un presupposto fondamentale per la crescita di un'impresa che sia in grado di adattarsi con rapidità ai cambiamenti e di anticipare gli orientamenti futuri del mercato. Un nuovo approccio strategico e culturale, la cosiddetta "open innovation", secondo cui imprese, associazioni, università, start up e fornitori condividono idee, soluzioni e competenze con un obiettivo comune di crescita e competitività sul mercato.

In questo contesto Gruppo CAP ha arricchito e rafforzato il proprio sistema di relazioni con importanti partnership di settore, simbiosi industriali, accordi con università e istituti di ricerca e infine con iniziative volte a valorizzazione le *best practice* della propria catena di fornitura, nella convinzione che la crescita dell'azienda passi attraverso una forte e sinergica collaborazione con i propri stakeholder.

#### **CENTRO RICERCHE SALAZZURRA**

Il nuovo Centro Ricerche di Gruppo CAP (Salazzurra), inaugurato il 28 settembre presso il Parco Idroscalo di Milano, nasce con l'obiettivo di creare un polo dell'innovazione per la gestione sostenibile dell'acqua, in cui si elaborino soluzioni all'avanguardia in grado di fronteggiare le numerose sfide che il futuro del settore impone. Salazzurra, oltre a ospitare i laboratori acque potabili e il team di ricerca geologica, è dotato di un laboratorio di bioprocessi e di processi chimici che consentirà la realizzazione di ricerche

sperimentali e mette a disposizione di start up e spin off universitari le proprie strutture tecnologiche. In linea con la strategia di *open innovation*, il centro vuole essere il luogo ideale per dare vita a una piattaforma congiunta di ricerca in un'ottica di sapere condiviso. Uno spazio di *sharing knowledge* dove far crescere le migliori start up impegnate nello sviluppo dell'economia circolare e sperimentare forme di collaborazione tra pubblico e privato, ma anche un luogo aperto ai visitatori e alle scuole per informare cittadini e studenti sui temi della gestione sostenibile dell'acqua.



#waterevolution

Innovate  
H<sub>2</sub>O

CALL FOR IDEAS  
Deadline 17.02.2019

## L'acqua è una risorsa preziosa.

Hai un progetto in grado di valorizzare le risorse idriche migliorando i processi di gestione, distribuzione e qualità dell'acqua?

Grazie a Fondazione CAP e a Seeds&Chips, avrai la possibilità di svilupparlo attraverso un nuovo programma di incubazione.

Inviaci il tuo progetto e prendi parte alla #waterevolution

[www.seedsandchips.com/innovate-h2o](http://www.seedsandchips.com/innovate-h2o)



## CALL FOR IDEAS

In collaborazione con Fondazione Cariplo, Seeds&Chips e Fondazione CAP, il Gruppo ha lanciato nel 2018 un bando per sostenere le idee più promettenti e innovative legate all'innovazione nel sistema idrico integrato. Un programma di incubazione per giovani start up che vengono ospitate per 6 mesi presso Salazzurra al fine di sviluppare nuove soluzioni sostenibili grazie alle competenze, al know-how e al patrimonio di dotazioni tecnologiche di Gruppo CAP. Le prime start up incubate nel corso del 2018 sono state The Raimaker Enterprise e Bluetentacles.

The **Rainmaker Enterprise**, start up che opera in Sudan, lavorerà a stretto contatto con geologi, analisti ed esperti di Gruppo CAP per studiare un piano di fattibilità per l'individuazione dei siti ottimali per scavare nuovi pozzi nel Darfur, da equipaggiare con pompe e pannelli solari. La raccolta e l'analisi di dati idrogeologici e dati idrochimici (geochimica delle acque sotterranee) che confluiranno in un GIS dedicato sarà fondamentale per comprendere l'ubicazione migliore per scavare un pozzo in un territorio arido come il Sudan. Il progetto permetterà di destinare acqua potabile a 1.200 famiglie e di realizzare coltivazioni di arachidi e legumi che daranno lavoro a oltre 50 persone tra donne e giovani.

La startup italiana **Blue Tentacles** si occupa di irrigazione di precisione e di progettazione di impianti di automazione dell'irrigazione virtuosi in termini di risparmio idrico grazie allo sviluppo di software e l'utilizzo di infrastrutture IoT. Il progetto di incubazione nell'ambito della fertirrigazione ha l'obiettivo di sviluppare metodologie di monitoraggio in tempo reale dello stato e della fluttuazione delle concentrazioni di nitrati al suolo e consentirà di effettuare dei bilanci su scala di bacino delle risorse idriche utilizzate in agricoltura con valutazioni e stime dei benefici ottenibili dall'applicazione di tecniche di irrigazione di precisione su larga scala.

## COLLABORAZIONI CON ENTI DI RICERCA, UNIVERSITÀ E ISTITUZIONI

Le attività di ricerca e innovazione del Gruppo beneficiano di un'attiva e proficua collaborazione con vari istituti di ricerca e università, a livello nazionale ed europeo. Un network che può contare sulla condivisione di expertise e competenze specifiche del mondo industriale e universitario.



### ESTRARRE PLASTICA DAI FANGHI

#### Progetto URBAN WASTE 4 PLASTIC

Il progetto, condotto da CAP in collaborazione con il centro di ricerca PROPLAST, ha l'obiettivo di sperimentare la fattibilità di produzione di oggetti in plastica a base di polietilene e/o polipropilene riciclato contenenti all'interno della matrice plastica percentuali di oltre il 20% di fango di depurazione trasformato in un filler plastico. L'applicazione finale del prodotto sarà un supporto per le biomasse adese da introdurre nelle vasche di depurazione e quindi una circolarità duplice sia nel processo che nel destino d'uso.

### SECONDA VITA DELLE ACQUE REFLUE

#### Progetto Water Reuse Risk Management

Il progetto "Water Reuse Risk Management basato sul Sanitation Safety Plan" ha l'obiettivo di implementare un sistema di valutazione del rischio sanitario, sulla base di linee guida consolidate a livello internazionale (approccio Water Safety Plans/Sanitation Safety Plans dell'OMS) valutando la fattibilità del riutilizzo delle acque depurate per scopi irrigui. Avviato presso l'impianto di Peschiera Borromeo, il progetto vede il coinvolgimento di CNR-IRSA, The Water Institute at UNC, l'Istituto Superiore di Sanità, il Politecnico di Milano e l'Istituto di Ricerche farmacologiche Mario Negri.

Durante la sperimentazione che durerà due anni si definiranno criteri e procedure di valutazione dei rischi relativi alla pratica del riuso di acque reflue trattate in agricoltura, al fine di comprendere il potenziale trasferimento di contaminanti chimici e biologici alle colture, al suolo, alle acque superficiali e a quelle sotterranee.



## **PROGETTI FINANZIATI E COFINANZIATI DA FONDI EUROPEI**

### **Progetto METROADAPT**

Il progetto METROADAPT - enhancing climate change adaptation strategies and measures in the Metropolitan City of Milan, presentato nell'ambito del bando del programma LIFE 2017 Climate Action, si è aggiudicato da parte dell'Unione Europea un cofinanziamento di € 676.409, a fronte di un budget complessivo di € 1.316.709. Avviato a Ottobre 2018 e coordinato da Città metropolitana di Milano, il progetto vede Gruppo CAP come partner del progetto, assieme a Ambiente Italia, e-GEOS, Legambiente Lombardia, Association des agences de la Democratie Locale (ALDA). Le attività dei partner, che termineranno a Settembre 2021, hanno obiettivi ambiziosi come l'attuazione di strategie e iniziative di adattamento ai cambiamenti climatici in virtù di una governance del territorio su scala più ampia del singolo comune o città e che pertanto saranno in grado di attuare pianificazione urbana e territoriale su scala metropolitana.

Nel corso dei tre anni di lavoro saranno promosse le cosiddette Nature Based Solution (NBS), ovvero quegli interventi che usano la natura e le funzioni naturali degli ecosistemi sani, che ricorrendo anche al drenaggio urbano sostenibile rispondono attivamente alle sfide ambientali innescate dai cambiamenti climatici. L'impegno di CAP si concretizzerà nella progettazione di interventi di Drenaggio Urbano Sostenibile (SuDS) in due Comuni della Città metropolitana (Solaro, Masate), scelti in base alle peculiarità del loro territorio (urbanizzazione, posizione della falda, impermeabilità dei suoli, ecc).

### **Progetto H2020 Digital Water City**

Gruppo CAP ha aderito nell'ambito del programma europeo Horizon 2020 al progetto "Digital Water City - Leading urban water management to its digital future". Il progetto coordinato dal Centro di Competenza sulle acque di Berlino (KWB - Kompetenzzentrum Wasser Berlin) e composto da 24 partner di 10 paesi europei prevede la realizzazione di soluzioni digitali per affrontare

aspetti del ciclo idrico integrato in 5 casi studio urbani: Parigi, Berlino, Copenaghen, Milano, Sofia. Il caso applicativo di Milano in collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche, l'Istituto Superiore di Sanità e l'Università degli Studi di Milano riguarda lo "smart water reuse" presso il depuratore di Peschiera Borromeo e includerà elementi innovativi di monitoraggio della qualità dell'effluente, delle caratteristiche del suolo e lo sviluppo di strumenti informatici avanzati per promuovere il riuso irriguo delle acque depurate. La durata prevista è di 3 anni con un finanziamento complessivo di € 5 milioni.

### **Progetto PerFORM WATER**

Gruppo CAP è capofila del progetto di ricerca industriale e sviluppo sperimentale PerFORM WATER 2030 - Platform for Integrated Operation Research and Management of Public Water towards 2030, realizzato nell'ambito del POR 2014-2020. Il progetto ha previsto durante il 2018 l'avvio delle prime sperimentazioni e delle attività di studio e modellazione afferenti alle differenti linee di ricerca (linea acqua, linea fanghi, linea



recupero energia e materia, linea valorizzazione economica e sociale delle tecnologie).

- Presso l'impianto di San Giuliano EST è stata avviata una sperimentazione finalizzata a individuare trattamenti per la rimozione di microinquinanti emergenti dagli effluenti di depuratori basata sull'utilizzo di carbone attivo in polvere.
- Presso l'impianto di San Giuliano OVEST sono state avviate le sperimentazioni riguardanti:
  - 1) la rimozione di microinquinanti emergenti dagli effluenti di depuratori basata su ossidazione chimica con ozono;
  - 2) lo studio delle emissioni in atmosfera del processo depurativo e le valutazioni delle possibili ottimizzazioni al fine della riduzione delle emissioni stesse;
  - 3) lo studio di iniezione di ozono nel fango in ingresso alla digestione anaerobica al fine di ottimizzare la produzione di biogas;
  - 4) l'avvio del laboratorio di analisi acque reflue come supporto alle sperimentazioni del progetto.
- Presso i laboratori dell'Università di Milano Bicocca (Dipartimenti di Scienze dell'Ambiente e della Terra e di Scienza dei materiali) e l'impianto di Bresso Niguarda:
  - 1) il trattamento termico di biomassa algale per valutare le potenzialità di nanoparticelle ottenute come adsorbenti di inquinanti;
  - 2) lo studio della purificazione di biogas a biometano con utilizzo di solventi di derivazione naturale e il recupero della CO<sub>2</sub> per la crescita di microalghe;
- Presso il Centro Ricerche SALAZZURRA e i dipartimenti di Scienze dell'Ambiente e della Terra dell'Università di Milano Bicocca e il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano si sono svolte attività di studio e modellazione sulla qualità delle acque di approvvigionamento, l'ottimizzazione delle reti di distribuzione e l'analisi di casi studio relativi all'accettabilità sociale di opzioni di trattamento fanghi in regioni nazionali ed europee.

[www.performwater2030.it](http://www.performwater2030.it)

## ALTRE COLLABORAZIONI E CONTRATTI DI RICERCA:

Contratti conclusi, avviati o in corso con le Università e i Centri di Ricerca partner di Gruppo CAP:

- **Università La Sapienza** - Contratto di Ricerca per "Primo screening isotopico dei sistemi acquiferi lombardi nell'ambito dei territori gestiti dalle società del Servizio Idrico Integrato facenti parte della Water Alliance"(Progetto PIA);
- **Università degli Studi di Milano** - Contratto di ricerca "Valutazione dei fattori di influenza della vulnerabilità alla contaminazione dei pozzi a uso potabile - determinazione della suscettibilità all'inquinamento";
- **Politecnico di Milano** - Incarico professionale relativo all'attività di supporto all'implementazione di un modello di flusso con il codice di calcolo Feflow nell'ambito del progetto PIA;
- **Istituto Superiore di Sanità** - Contratto di ricerca "Valutazione dei rischi correlati alle risorse idriche da destinare al consumo umano nell'ambito dell'implementazione dei



Piani di Sicurezza dell'acqua per il territorio della Città metropolitana di Milano: approcci analitici avanzati da applicare allo studio di parametri chimici non normati ed emergenti" (Water Safety Plan);

- **Università degli Studi di Milano** - Contratto di Ricerca sul tema riduzione dei deflussi urbani e sulla loro laminazione attraverso il reticolo idrico minore in alcune aree critiche del territorio del Gruppo CAP (Progetto Flood Hide Fase 2);
- **Istituto sull'inquinamento atmosferico del CNR (IIA CNR)** - Contratto relativo ad attività sperimentali per l'analisi di tecnologie di upgrading del biogas a biometano per gli impianti gestiti dal Gruppo CAP (Progetto Biometano);
- **Università Milano Bicocca** - Implementazione di sistemi innovativi di upgrade di biogas a biometano attraverso l'installazione di un pilota presso l'impianto di depurazione di Sesto San Giovanni;
- **Università degli Studi di Pavia** - Contratto di Ricerca riguardante l'applicazione di ceppi fungini nei processi di trattamento delle acque reflue e dei fanghi di depurazione, in ottica di economia circolare (Progetto MicoDEP);
- **Istituto di Ricerche farmacologiche Mario Negri** - Contratto per analisi su fanghi derivati dalla depurazione delle acque reflue;
- **Istituto Superiore di Sanità** - Contratto di ricerca riguardo la diffusione di patogeni virali e batteriologici in acque sotterranee comprese nel bacino idrico della provincia di Milano;
- **Politecnico di Milano** - Accordo di collaborazione su "Nanotecnologie applicate al trattamento delle acque potabili e delle acque reflue";
- **INNOVEN** - Affidamento per Studio e supporto tecnico-scientifico alla progettazione per l'implementazione di sistemi di recupero di risorse dagli impianti di depurazione;
- **Università degli Studi di Milano** - Contratto di Ricerca per lo svolgimento di uno studio pilota per la definizione della struttura logico-informativa dei documenti semplificati di rischio idraulico comunali per i comuni del territorio su cui opera CAP e lo sviluppo di una piattaforma web per la definizione delle strategie basate sulle SUDS, la loro progettazione e la costituzione di un catasto delle opere come richiesto dalla normativa vigente;
- **Politecnico di Milano** - Incarico e consulenza specialistica di ricerca presso il dipartimento ABC del Politecnico di Milano per studio su torri piezometriche;
- **Ricerca sul Sistema Energetico (RSE)** - Convenzione di collaborazione per lo sviluppo di attività di ricerca di comune interesse in campo energetico e ambientale.



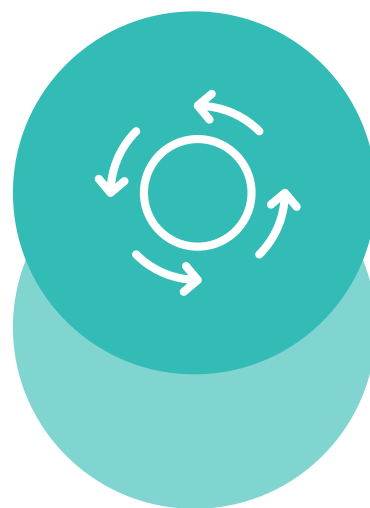
## LE SINERGIE INDUSTRIALI

Al fine di accrescere la propria capacità innovativa Gruppo CAP ha messo in campo sinergie industriali con alcune importanti realtà produttive.

La collaborazione realizzata con Danone ha previsto l'utilizzo di scarti organici come yogurt scaduti per alimentare gli impianti per la produzione di biogas. Nel 2018 sono stati avviati altri due progetti di simbiosi industriale. In collaborazione con FITT, multinazionale italiana attiva nel settore della produzione e commercializzazione di tubi in materiale plastico, Gruppo CAP ha siglato un programma di attività di ricerca e testing sui materiali recuperati dai fanghi di depurazione.

Con Novamont è stato siglato un accordo per attività di ricerca congiunta in tema di prolungamento della vita dei prodotti e di recupero di materiali, in particolare in relazione alla possibilità di produrre microplastiche biodegradabili dai fanghi urbani.

I principi di economia circolare e bioeconomia sono quindi il fil rouge che caratterizza i diversi progetti di collaborazione industriale di Gruppo CAP. Un nuovo modo di pensare ai processi aziendali che spinge a immaginare soluzioni sempre più avanzate per dare nuova vita ai prodotti di scarto, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di modelli industriali innovativi che coniughino sostenibilità e competitività d'impresa.

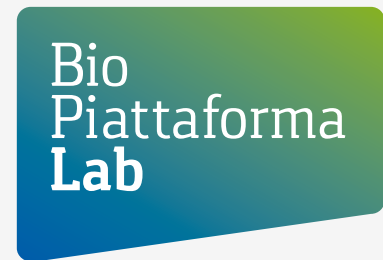




## BIOPIATTAFORMA

Promosso da Gruppo Cap e Core (Consorzio di recuperi energetici), BioPiattaforma di Sesto San Giovanni è il progetto di simbiosi industriale che unisce termovalorizzatore e depuratore trasformandoli in una biopiattaforma dedicata all'economia circolare carbon neutral. La nuova struttura prevede due linee produttive: la prima dedicata al trattamento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque per la produzione di energia termica e fertilizzanti; la seconda di digestione anaerobica per il trattamento dei rifiuti umidi (FORSU) per la produzione di biometano.

Considerato l'impatto che l'iniziativa avrà sul sviluppo del territorio, i Comuni coinvolti (Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Cormano, Pioltello e Segrate), insieme a CAP e CORE, hanno deciso di coinvolgere sin da subito la cittadinanza in una riflessione aperta, approfondita e trasparente sul progetto preliminare in discussione attraverso un percorso partecipativo denominato BioPiattaformaLab. Nel mese di novembre Gruppo CAP e CORE, su proposta dei cinque Comuni coinvolti, hanno deciso di affiancare alla Conferenza dei Servizi preliminare, il processo partecipativo con l'obiettivo di ingaggiare la cittadinanza e tutti quei soggetti non coinvolti



nell'istruttoria (comitati, associazioni, sindacati, etc.). BioPiattaformaLab rappresenta un'opportunità per dare voce al territorio in maniera efficace e concreta, attraverso incontri con esperti e un canale di dialogo con la cittadinanza sempre aperto.

[www.biopiattaformalab.it](http://www.biopiattaformalab.it)



## LE ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Gruppo CAP aderisce ad alcune associazioni di settore, nazionali e internazionali, con cui condivide finalità e principi statutari e porta avanti posizioni e obiettivi comuni nei confronti dei principali stakeholder istituzionali.

### ASSOCIAZIONI DI SETTORE ITALIANE

- **Utilitalia:** federazione italiana delle aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas. Il Presidente di Gruppo CAP Alessandro Russo ricopre il ruolo di Vicepresidente dell'associazione.
- **Confservizi Lombardia:** associazione delle Imprese e degli Enti di gestione dei servizi pubblici locali della Lombardia. Il Presidente di Gruppo CAP Alessandro Russo ricopre il ruolo di Presidente.
- **Lombardy Energy Cleantech Cluster:** cluster lombardo per la promozione dell'innovazione e della crescita del sistema produttivo lombardo per l'energia e l'ambiente.

### ASSOCIAZIONI DI SETTORE EUROPEE E INTERNAZIONALI

- **Aqua Publica Europea (APE):** associazione europea dei gestori pubblici dell'acqua, nata nel 2009 con l'obiettivo principale di rappresentare a livello europeo il modello di gestione pubblico dell'acqua, è presente in oltre dieci Paesi europei e serve più di 60 milioni di cittadini. Il Presidente di Gruppo CAP Alessandro Russo partecipa attivamente all'attività dell'associazione ricoprendo il ruolo di Vicepresidente.
- **CEEP:** Centro Europeo delle imprese dei servizi pubblici. Il Direttore Generale di Gruppo CAP Michele Falcone ha il coordinamento della task force sull'acqua.

- **TAG:** European Technology Approval Group, gruppo di lavoro europeo composto da 30 utility provenienti da 11 diversi Paesi europei, istituito nel 2005 per contribuire a facilitare l'ingresso delle nuove tecnologie nel mondo dei trattamenti delle acque reflue.
- **IATT (Italian Association for Trenchless Technology),** l'associazione che promuove l'avanzamento delle conoscenze scientifiche e tecniche nel campo delle tecnologie trenchless (no dig).





## **WATER ALLIANCE ACQUE DI LOMBARDIA**

Water Alliance - Acque di Lombardia è la prima Rete di Imprese tra gestori del servizio idrico. Nata il 24 aprile 2015, la rete è costituita da otto aziende pubbliche del Servizio Idrico Integrato (Gruppo CAP, BrianzAcque, Uniacque, Padania Acque, Lario Reti Holding, SAL, SECAM) che insieme garantiscono un servizio di qualità a oltre 5 milioni e mezzo di abitanti (più della metà dei cittadini lombardi) e che hanno deciso di unire le forze coniugando vicinanza al territorio servito con le migliori pratiche di gestione dell'acqua. Nel corso del 2018 le 8 aziende di Water Alliance hanno proseguito il percorso di innovazione e condivisione delle competenze con la realizzazione di progetti comuni. Significativa la sottoscrizione della "Convenzione di Rete sui Laboratori di Analisi" che conferma l'impegno delle aziende a essere ancora più efficienti nell'affrontare le sfide imminenti nel settore della gestione delle acque, come quella rappresentata dai contaminanti emergenti.



## **WATER ERASMUS**

Water Erasmus è il progetto di scambio tra le aziende socie di APE che ha l'obiettivo di favorire la crescita di una cultura condivisa di gestione pubblica dell'acqua e di sviluppare competenze e conoscenze del personale grazie al confronto e allo scambio delle best practice tra i gestori.

Nel mese di Novembre 2018, tre dipendenti di Gruppo CAP hanno partecipato alla prima fase dello scambio organizzato tra CAP e Hamburg Wasser recandosi in visita presso il gestore del servizio idrico di Amburgo per approfondire in particolare il sistema di gestione del sistema di fognatura e depurazione. Il secondo incontro presso Gruppo CAP è programmato a Marzo 2019.





## IDROSCALO

Grazie all'accordo di sponsorizzazione triennale 2018-2020 con la Città metropolitana di Milano, Gruppo CAP ha rilanciato il Parco Idroscalo, uno dei luoghi simbolo di Milano, attraverso un percorso finalizzato a fare di quest'area il polmone verde della città. "Il mare di Milano", oltre a essere uno spazio di ritrovo e svago per attività polisportive, culturali e di intrattenimento, si caratterizza sempre più come luogo di innovazione, ospitando dal 2018 la sede del nuovo Centro Ricerche Salazzurra di Gruppo CAP e aprendo al pubblico il BlueLab, una sala educativa multimediale dove gli studenti potranno esplorare il mondo dell'acqua attraverso giochi e video interattivi. Gruppo CAP si è inoltre occupata della manutenzione del verde, circa 4.000 piante e 800.000 mq di verde, attraverso interventi mirati di manutenzione ordinaria e straordinaria per preservare la natura del parco e ha realizzato un piano di intervento che ha portato al taglio di circa 300 tonnellate di macrofite garantendo la pulizia delle acque per la stagione estiva. Grazie all'expertise dell'azienda nel trattamento delle acque, le alghe sono state utilizzate come risorse in ottica di economia circolare attraverso la loro conversione in fertilizzante. Il rilancio del parco è stato accompagnato anche da un restyling della cartellonistica sostituendo oltre 200 tra pannelli, totem, cestini e bacheche sull'intera area.





## **DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE E DEI CONSUMATORI**

La collaborazione e il continuo dialogo con le organizzazioni del terzo settore, in particolare le associazioni a tutela dell'ambiente e dei consumatori, hanno un ruolo fondamentale per favorire il radicamento sul territorio e stimolare la crescita reciproca. Per questa ragione, Gruppo CAP è impegnata a rafforzare i propri canali di comunicazione grazie a strumenti e iniziative di incontro dove l'azienda si confronta con le istanze provenienti dal territorio. Un'attività volta anche a favorire la comprensione dell'azienda e del sistema in cui opera da parte degli stakeholder esterni e ad accrescere la reputazione aziendale nei confronti dei cittadini.

A questo proposito nel 2018 sono stati organizzati due tavoli multi-stakeholder "Acqua del rubinetto" incentrati sul tema della nuova articolazione tariffaria e delle novità emerse dal panorama legislativo europeo con la Drinking Water Directive. Gli incontri sono stati un'occasione anche per presentare gli aggiornamenti in merito allo stato di avanzamento del progetto Water Safety Plan. Le due iniziative sono state organizzate con la partecipazione di ATO Città metropolitana di Milano, Regione Lombardia – Ufficio Risorse idriche, ARPA, le ATS e delle associazioni dei consumatori e ambientaliste di riferimento per il territorio servito, i Comitati dell'acqua, l'Istituto Superiore di Sanità.

Altre occasioni di confronto e dialogo con gli stakeholder si sono verificate con il programma LinkingWater LAB<sup>17</sup>. Nel 2018, nella fase di sviluppo dei progetti dei Laboratori referenti i 4 pilastri di sostenibilità dell'azienda (Ambiente, Etica&Legalità, Sicurezza sul lavoro, Diversity – change management), sono stati coinvolti gli stakeholder rilevanti per le tematiche trattate per raccogliere i loro contributi a riguardo. All'inizio del 2019 è stato organizzato un nuovo incontro nel quale sono stati restituiti gli output dei LAB Ambiente, Etica&Legalità, Sicurezza sul lavoro.

Gruppo CAP collabora inoltre con una fitta rete di associazioni che hanno una rilevanza sia territoriale che nazionale sui temi di sostenibilità del Gruppo. Per affrontare i temi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro l'azienda ha collaborato con ANMIL (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi sul Lavoro) per l'organizzazione di uno spettacolo teatrale volto alla sensibilizzazione dei dipendenti nell'ambito del progetto LinkingWater. Con Legambiente Lombardia e Fondazione Kyoto Club (di cui l'azienda è socia) sono state portate avanti riflessioni e dialogo sui temi della sostenibilità ambientale, AGPD onlus per i progetti di inclusione sociale e IPSIA nell'ambito della cooperazione internazionale.

<sup>17</sup> Vedasi capitolo Sensibili: Consapevolezza.




## UN PO' DI NUMERI

- +16% procedure aperte rispetto ai criteri di trasparenza.
- +274% operatori economici iscritti all'albo fornitori.

## LA CATENA DI FORNITURA

Le modalità di gestione degli approvvigionamenti costituiscono uno strumento importante per favorire la crescita e la creazione di valore della propria catena di fornitura.

La politica di *supply chain* del Gruppo è incentrata su principi di sostenibilità, come la trasparenza, la sostenibilità ambientale e sociale e l'innovazione. L'introduzione di specifici criteri tecnologici, etici e ambientali nei bandi e nelle procedure può essere un incentivo per i fornitori a innalzare il proprio livello di attenzione su tali tematiche.



### GARE D'APPALTO

Per il 2019 Gruppo CAP investirà nella programmazione delle gare d'appalto, diminuendo le procedure sotto € 40.000 analizzando e accorpando le gare attraverso affidamenti pluriennali. Il 2019 sarà anche l'anno del passaggio definitivo di Gruppo CAP alle gare telematiche attraverso una propria piattaforma dedicata, rafforzando la valutazione dei criteri di sostenibilità ambientale e sociale nelle procedure di gara.

A questo proposito il 2018 ha visto un aumento del 16% del numero di procedure aperte rispetto al totale delle gare espletate. Sulla tematica della sostenibilità l'azienda ha avviato in via sperimentale il progetto **Vendor Rating**, finalizzato a monitorare i fornitori in chiave di sostenibilità sia all'iscrizione sia in fase di esecuzione contrattuale. Nelle procedure di gara, il Vendor Rating introduce, oltre al criterio di valutazione economica, un meccanismo di premialità legato al possesso di certificazioni ambientali e sociali (ad esempio SA8000, ISO 18001, ISO 14001) e sui temi della sicurezza.

Nel 2018 è stato inserito in via sperimentale su due gare negoziate e 10 gare aperte, il criterio del **"Gender Procurement"** che tramite l'attribuzione di punti tecnici premia i concorrenti che si impegnano a coinvolgere nel servizio una quota maggiore di donne nonché una quota maggiore di donne che rivestono le figure apicali o di coordinamento con CAP Holding.

Nel 2018 è stato popolato l'albo fornitori con oltre 400 operatori economici iscritti al 31 dicembre (+274% rispetto al 2017).



## SISTEMA DI QUALIFICAZIONE

Gruppo CAP possiede un sistema di qualificazione dei fornitori, il cui compito primario è quello di determinare l'idoneità, oltre che la capacità tecnica ed economica, degli operatori a cui verranno affidati Lavori, Forniture e Servizi, Gas ed Energia e dei Professionisti. La procedura di verifica e di registrazione di tali requisiti avviene internamente e prevede la comunicazione dell'esito al fornitore entro 30 giorni dalla data della richiesta. I soggetti a cui viene rivolto l'invito a partecipare alle gare sono individuati attraverso principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, oltre che di rotazione, garantito da un algoritmo informatico che estrae in maniera ponderata gli operatori economici. Il numero di fornitori iscritti nel 2018 nel sistema di qualificazione è 1.127.

Il meccanismo, infine, è messo al servizio delle società di Water Alliance - Acque di Lombardia con l'obiettivo finale di convergere sempre più verso un unico quadro di riferimento per la valutazione dei fornitori a livello regionale.



### UN PO' DI NUMERI

- +25% numero di iscritti nel sistema di qualificazione.
- 6 fornitori verificati nel 2018.

## AUDIT FORNITORI

Sulla base dell'analisi iniziale del rischio (relativa alle norme ISO 9001, ISO 14001 e SA8000 + OHSAS 18001) e del potenziale impatto dei servizi resi da fornitori esterni sui principali processi aziendali, sono state individuate le attività svolte dai fornitori esterni soggette ad audit di sistema integrati di seconda parte. Nel corso dell'anno 2018 sono stati verificati 6 fornitori nei seguenti settori:

- lavori di realizzazione di Area Tecnica;
- lavori di manutenzione su infrastrutture a rete fognarie;
- attività di manutenzione (identificati come manutenzione carpenterie impianti idraulici e apparecchiature) presso impianti di depurazione;
- servizio di prelievo, essiccamento trasporto e smaltimento/recupero finale fanghi prodotti da attività di depurazione;
- servizio di terzo responsabile e manutenzione impianti termici;
- servizio ritiro, trasporto e smaltimento rifiuti dei laboratori.







## CONTROLLI DI ATTIVITÀ DI CANTIERE E AMBIENTI DI LAVORO

Nel 2018 sono stati realizzati 383 sopralluoghi di controllo nei cantieri degli appaltatori del Gruppo relativi ad aspetti di sicurezza e salute, ambientali e standard SA 8000. Rispetto all'anno 2017 è stato eseguito un numero minore di sopralluoghi dando priorità alla gestione delle anomalie emerse a seguito dei sopralluoghi effettuati, supportando i RUP nella chiusura delle anomalie stesse.

I 383 sopralluoghi hanno avuto per 291 casi (corrispondenti al 76%) risultati positivi, 88 (23%) risultati migliorabili e solamente 4 (il 1%) esiti negativi.



## GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

La gestione dei contratti di fornitura e di approvvigionamento segue le prescrizioni contenute nei regolamenti aziendali preposti, nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa sugli appalti e delle linee guida ANAC in materia di anticorruzione.

Gruppo CAP, nel pieno rispetto del Codice Appalti, prevede un sistema di affidamento basato sul criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Nel corso del 2018, il Gruppo in un'ottica di costante riduzione del proprio impatto ambientale ha progressivamente dematerializzato, attraverso processi di e-procurement, la fase di gestione delle procedure di gara sopra soglia. CAP è stato inoltre ente capofila di una serie di iniziative di gara bandite anche per conto di altre società facenti parte del contratto di rete "Water Alliance".

Relativamente al sistema di subappalto, Gruppo CAP è attento al rispetto dei principi di trasparenza e tracciabilità di tutte le attività in essere, essendo per sua natura un settore a rischio di infiltrazioni mafiose. Nel 2018 il valore complessivo degli affidamenti in subappalto è stato il 3% del totale.

## UN PO' DI NUMERI

Procedura di offerta economicamente più vantaggiosa:

- 108 gare nel 2018.
- +38% rispetto al 2017.

### VALORE AFFIDAMENTO IN SUBAPPALTO (MLN €)

2016	2017	2018
8	7,8	10

### CONTENZIOSI PENDENTI AL 31/12/2018

2016	2017	2018	TOT
2	2	1	5



## ATTIVITÀ ESTERNALIZZATE

Le attività esternalizzate da parte di Gruppo CAP riguardano principalmente i campi della costruzione, progettazione, collaudo di nuove opere che riguardano il Servizio Idrico Integrato, i servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria, oltre che la gestione dei rifiuti e i servizi che esulano dal core business dell'azienda (c.d. facility management).

Nel 2018 è stato aggiudicato l'accordo quadro per la manutenzione delle reti fognarie e idriche da 100 milioni di euro per gli anni 2018-2021 ed è stata bandita e successivamente aggiudicata la gara per la costruzione della nuova sede di Gruppo CAP per un ammontare di € 16 milioni. È stata inoltre bandita una gara di Project Financing, ex art. 183 c. 15 del D.lgs. 150/2016, congiuntamente con la società Nuovenergie Teleriscaldamento, per l'affidamento in concessione della realizzazione di un impianto di cogenerazione ad alta efficienza presso il depuratore acque reflue di Pero. L'affidamento decorrerà dalla stipula della Convenzione e avrà una durata di 15 anni. Il valore complessivo della concessione è pari a quasi € 25 milioni. Si tratta della prima procedura di questo genere, grazie alla quale le due società beneficeranno di tariffe vantaggiose per l'approvvigionamento di energia elettrica e termica.



## Un po' di numeri

Nel 2018 i fornitori che si sono aggiudicati almeno un contratto o banda di gara sono 976. Il numero delle di contratti o bandi di gara è aumentato rispetto al 2017, ma è raddoppiata la base d'asta media per ciascuno.

Il valore complessivo delle forniture aggiudicate nel 2018 è pari a € 307 milioni, con un aumento del +112% rispetto al 2017, dovuto in larga parte alla programmazione di gare su scala pluriennale.

Dall'analisi si constata che pur aumentando il valore degli affidamenti, non viene penalizzato il tessuto imprenditoriale del territorio, anche in considerazione della ripartizione delle forniture in lotti.

Per il 2019 Gruppo CAP intende aggregare la spesa per affidamenti multipli sotto € 40.000 grazie a un'azione di pianificazione dei fabbisogni.

### VALORE FORNITURE

- +112% rispetto al 2017.
- 77% forniture locali.

### NUMERO FORNITORI ATTIVI PER AREA GEOGRAFICA

	2016	2017	2018
Milano	499	418	524
Monza e Brianza	51	47	51
Pavia	34	34	32
Varese	25	16	19
<b>Totale fornitori attivi delle province servite</b>	<b>609</b>	<b>515</b>	<b>626</b>
Fornitori attivi delle altre province lombarde	105	98	110
<b>Totale fornitori attivi locali</b>	<b>714</b>	<b>613</b>	<b>736</b>
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	242	236	211
Extra Italia	19	20	29
<b>TOTALE</b>	<b>975</b>	<b>869</b>	<b>976</b>



	2016	2017	2018
<b>FORNITORI ATTIVI PER CLASSE MERCEOLOGICA</b>			
Beni e servizi	741	661	791
Lavoro	83	95	58
Professionisti	148	111	125
Gas ed Energia	3	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>975</b>	<b>869</b>	<b>976</b>
<b>VALORE DELLE FORNITURE PER CLASSE MERCEOLOGICA (MLN €)</b>			
Beni e Servizi	42,8	49,7	121,2
Lavoro	36,3	84,9	146,7
Professionisti	3,1	2,4	2,7
Gas ed Energia	0,05	0,05	36
<b>TOTALE</b>	<b>82</b>	<b>137</b>	<b>307</b>
<b>VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (MLN €)</b>			
Milano	29,8	28,4	182,8
Monza e Brianza	2	4,9	20,1
Pavia	0,9	3,7	8,1
Varese	0,4	5,7	2,8
Totale valore forniture locali (territori serviti)	33	42,7	213,8
Fornitori attivi delle altre province lombarde	14	26	22
Totale fornitori attivi locali	47	68,7	235,8
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	32,9	68	67,8
Extra Italia	1,8	0,3	2,9
<b>TOTALE</b>	<b>82</b>	<b>137</b>	<b>307</b>

## 5.3 SVILUPPARE



### ***Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile***

Le sfide lanciate dal futuro dell'innovazione, tra automazione, intelligenza artificiale e Internet of Things, spingono Gruppo CAP a intervenire e investire sulle infrastrutture tecnologiche, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza delle reti di distribuzione e di migliorare l'offerta dei propri servizi. Per supportare le grandi opportunità generate dalla quarta rivoluzione industriale, l'Italia insieme ad altri Paesi ha avviato nel 2016 il "Piano Nazionale Industria 4.0" che prevede una serie di agevolazioni fiscali per gli investimenti delle imprese in ambito di Ricerca e Sviluppo, trasformazione ed evoluzione tecnologica.

In particolare, Gruppo CAP ha avuto accesso già dal 2016 al Credito d'Imposta R&S - volto a stimolare la spesa privata in Ricerca e Sviluppo per innovare processi e prodotti e garantire la competitività futura delle imprese - e all'iper-ammortamento

dal 2018 - volto a supportare e incentivare le imprese che investono in beni strumentali nuovi, in beni materiali e immateriali (software e sistemi IT) funzionali alla trasformazione tecnologica e digitale dei propri processi.





## INDUSTRIA 4.0

### Credito d'imposta R&S

Gruppo CAP ha presentato sia nel 2016 che nel 2017 la pratica di agevolazione del Credito d'imposta che ha permesso di valorizzare i molteplici progetti e attività di ricerca industriale e sviluppo sperimentale e lo stesso è in fase di finalizzazione in riferimento all'esercizio 2018. In particolare, sono incluse sia ricerche pianificate o indagini critiche per acquisire nuove conoscenze e mettere a punto nuovi processi e servizi (come ad esempio progetti di innovazione legati al miglioramento dei processi di trattamento delle acque), sia combinazione e utilizzo di conoscenze già esistenti per piani e progetti di nuovi processi e servizi (come ad esempio lo sviluppo di sinergie industriali per la valorizzazione dei coprodotti del processo di trattamento delle acque reflue in ottica di economia circolare).

L'agevolazione dal 2016 al 2017 è cresciuta passando da circa € 240.000 a circa € 450.000, a fronte di un incremento delle spese in Ricerca e Sviluppo da circa € 600.000 a più di € 1 milione. Per il 2018 una stima ragionevole di agevolazione è di circa € 500.000.

### Iper-ammortamento

Gruppo CAP ha presentato nel 2018, su competenza 2017, investimenti per il progetto smart metering pari a € 1.908.730,52 e per il progetto telecontrollo pari a € 1.229.371.

Il progetto smart metering consiste nell'introduzione di contatori intelligenti per raccogliere da remoto i dati relativi alla gestione delle reti, le portate in ingresso, le pressioni, l'indicazione di perdite, i consumi degli utenti e altri parametri significativi per la qualità delle acque distribuite. La raccolta dei dati, integrazione a telecontrollo aziendale ed elaborazione è finalizzata a fornire elementi utili alla ottimizzazione della fatturazione e della gestione del servizio.

Il telecontrollo serve invece per monitorare a distanza differenti installazioni tecnologiche e nasce dall'esigenza di integrare e razionalizzare i diversi sistemi di telecontrollo facenti capo ad un unico sistema. L'obiettivo è quello di unire, garantendo i massimi livelli tecnologici, le funzioni di teleallarme, telemetria, supervisione e telegestione degli impianti di acquedotto e depurazione.

Entrambe queste tecnologie rientrano perciò appieno nella trasformazione tecnologica e digitale dei processi di Gruppo CAP.

## INTERNET OF THING E GESTIONE DEI BIG DATA

La quarta rivoluzione industriale e il continuo sviluppo della Internet of Things si basa sullo sviluppo di tecnologie software in grado di gestire la grande disponibilità di dati e informazioni. Disporre di un sistema aggregatore in grado di visualizzare tali informazioni in maniera ottimale e immediata diventa quindi d'importanza fondamentale per consentire il monitoraggio e l'analisi dei dati in un'ottica di ottimizzazione dei processi.

L'azienda è impegnata nel controllo completo dei dati provenienti da sensori e da applicazioni incaricate di gestire i dati di campo, sia tecnici che economici, tramite dashboard gestionali che permettono un'analisi accurata dell'andamento del servizio. Nel 2018 sono state introdotte nuove tipologie di report che, nel corso dei prossimi 5 anni verranno affinate e sviluppate soprattutto grazie all'introduzione della control room per la gestione del servizio idrico integrato.



### DASHBOARD AGGREGATORI SU DATI TECNICI - REAL TIME ANALYTICS

2018

Numero di dashboard

5

Tale evoluzione tecnologica deve necessariamente essere accompagnata da una gestione attenta di tutti gli aspetti di sicurezza ossia di cybersecurity sia sui software che sui patrimoni informativi come evidenziato dall'entrata in vigore del regolamento (UE) n. 2016/679 GDPR, oltre che dalle direttive NIS (Network and Information Security). Gruppo CAP per garantire la sicurezza e la privacy delle informazioni patrimonio dell'azienda ha intrapreso un percorso di ottimizzazione e gestione conforme a tali regolamenti.

### IMPLEMENTAZIONE CYBERSECUTIRY SU TUTTI I SENSOSI PRESENTI E INSTALLATI SUI TERRITORI

2018

Numero di dashboard

5%

# CONTENT INDEX





# GRI STANDARDS

## GENERAL DISCLOSURES

<b>Indicatori GRI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>PAG.</b>	<b>NOTE</b>
102 - 1	Nome dell'organizzazione	1	-
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi	20, 21	-
102 - 3	Sede della Capogruppo	179	-
102 - 4	Numero dei Paesi in cui l'organizzazione opera	21	-
102 - 5	Assetto proprietario e forma legale	29	-
102 - 6	Mercati serviti	20, 21	-
102 - 7	Dimensione del Gruppo	24-27	-
102 - 8	Informazioni sulla forza lavoro del Gruppo	27, 51	-
102 - 9	La catena di fornitura	135-140	-
102 - 10	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione	-	Per il 2018, non risultano esserci cambiamenti significativi nelle dimensioni, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione. Si segnala relativamente alla struttura, con decorrenza dal 1 gennaio 2018 la cessione del ramo d'azienda attinente l'attività di gestione del rapporto con l'utenza e la fatturazione delle tariffe del servizio idrico integrato e i laboratori di analisi da AMIACQUE S.R.L. a CAP HOLDING S.p.A.
102 - 11	Principio o approccio prudenziale nella gestione dei Rischi	-	Gruppo CAP adotta un approccio prudenziale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi. Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale assunto coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte dagli intermediari che vi fanno parte.
102 - 12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	123-124	-
102 - 13	Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	125-133	-
102 - 14	Dichiarazione del Presidente del Consiglio di Amministrazione	8-13	-
102 - 15	Principali impatti, rischi ed opportunità	34-39	-
102 - 16	Valori, principi e codici di condotta	21, 40-45	-
102 - 17	Meccanismi per suggerimenti e preoccupazioni relative a questioni etiche	44, 45	-
102 - 18	Struttura di governo	30-33	-
102 - 19	Processo di delega	-	Si ricorda che nel 2017 il CdA, su approvazione dell'Assemblea dei Soci e in conformità allo Statuto sociale, ha attribuito al Presidente di CAP Holding il ruolo di Amministratore Delegato dell'azienda con poteri di delega
102 - 21	Processo di consultazione degli stakeholder per aspetti economici, ambientali e sociali	18, 19	-
102 - 22	Composizione del più alto Organo di governo e dei loro Comitati	30-33	-
102 - 23	Distinzione delle funzioni di Presidente del più alto Organo di governo da ruoli esecutivi	30-31	-

102 - 26	Ruolo del più alto Organo di governo nella definizione di missione, strategie, politiche e obiettivi connessi agli impatti economici, ambientali e sociali	30	
102 - 27	Iniziative per accrescere le conoscenze del più alto Organo di governo sui temi economici, ambientali e sociali	30, 31	
102 - 29	Ruolo del più alto Organo di Governo nell'individuazione e gestione di impatti, rischi ed opportunità in ambito economico, ambientale e sociale	30, 31, 34	
102 - 30	Ruolo del più alto Organo di governo nella verifica di efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali e sociali	30, 31, 34	
102 - 32	Ruolo del più alto Organo di governo nel processo di reporting di sostenibilità	15, 30, 31	
102 - 40	Mappa degli Stakeholder	19	
102 - 41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	54	
102 - 42	Modalità di selezione degli stakeholder	18, 19	
102 - 43	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	18, 19, 123-134	-
102 - 44	Aspetti chiave e criticità emersi dalle attività di coinvolgimento degli stakeholder	18, 19	-
102 - 45	Perimetro di rendicontazione	16	-

## GRI STANDARDS

### SPECIFIC DISCLOSURES

Indicatori GRI	DESCRIZIONE	PAG.	NOTE
102 - 46	Processo di identificazione delle tematiche rilevanti	17-19	-
102 - 47	Tematiche materiali	18	-
102 - 48	Rettifiche di dati forniti nel precedente Report	-	Per il 2018 non risultano esserci rettifiche di dati forniti nella precedente DNF.
102 - 49	Report Variazioni nel perimetro delle tematiche rilevanti	16	-
102 - 50	Periodicità di rendicontazione	-	La DNF 2018 ha periodicità annuale e il presente documento si riferisce all'intervallo compreso tra l'1 gennaio 2018 e il 31 dicembre 2018.
102 - 51	Data della rendicontazione precedente	15	
102 - 52	Frequenza di rendicontazione		La DNF 2018 ha periodicità annuale e il presente documento si riferisce all'intervallo compreso tra l'1 gennaio 2018 e il 31 dicembre 2018.
102 - 53	Contatti per informazioni sul documento	2	-
102 - 54	Dichiarazione di applicazione dei GRI Standards	15	-
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	144-149	-
102 - 56	Attestazione esterna	150-153	-

<b>GRI 103 - APPROCCIO ALLA GESTIONE</b>			
<b>103 - 1</b>	Perimetro di impatto delle tematiche rilevanti	Capitoli Sensibili, Resilienti, Innovatori	-
<b>103 - 2</b>	Gestione dell'approccio delle tematiche rilevanti	Capitoli Sensibili, Resilienti, Innovatori	-
<b>103 - 3</b>	Valutazione dell'approccio delle tematiche rilevanti	Capitoli Sensibili, Resilienti, Innovatori	-
<b>GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>201 - 1</b>	Valore economico creato e distribuito	26, 50, 51	-
<b>201 - 3</b>	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico		Per il 2018 Gruppo CAP ha assolto gli obblighi previdenziali nei confronti dei dipendenti, relativamente alla definizione del piano pensionistico, previsti dal contratto di lavoro.
<b>201 - 4</b>	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	179	-
<b>GRI 203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
<b>203 - 1</b>	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi	24-27	-
<b>GRI 204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
<b>204 - 1</b>	Fornitori locali	139, 140	-
<b>GRI 205 - ANTI-CORRUPTION</b>			
<b>205 - 1</b>	Operazioni valutate sulla base dei rischi connessi alla corruzione	40, 44, 45	-
<b>205 - 2</b>	Comunicazioni e formazione su policy e procedure anti-corruzione	40, 43-45	
<b>205 - 3</b>	Casi di corruzione e azioni intraprese	-	Per il 2018 Gruppo CAP non ha registrato casi di corruzione.
<b>GRI 206 - COMPORTAMENTI ANTI-COMPETITIVI</b>			
<b>206 - 1</b>	Numero di azioni legali per comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche	-	Per il 2018 Gruppo CAP non ha registrato casi di comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche
<b>GRI 302 - ENERGIA</b>			
<b>302 - 1</b>	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	92, 93	-
<b>302 - 3</b>	Intensità energetica	93	-
<b>302 - 4</b>	Riduzione del consumo di energia	91-93	-
<b>GRI 303 - ACQUA</b>			
<b>303 - 1</b>	Prelievo di acqua per fonte	70	-
<b>303 - 2</b>	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	106	-
<b>303 - 3</b>	Acqua riciclata e riutilizzata	95	-
<b>GRI 304 - BIODIVERSITÀ</b>			
<b>304 - 2</b>	Impatti significativi sulla biodiversità	106-109	-

<b>GRI 305 - EMISSIONI</b>			
<b>305 - 1</b>	Emissione diretta di gas serra (scope 1)	94	Fonte fattori emissivi: ISPRA: Tabella parametri standard nazionali 2017 ( <a href="https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/emission_trading/tabella_coefficienti_standard_nazionali_31122017.pdf">https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/emission_trading/tabella_coefficienti_standard_nazionali_31122017.pdf</a> )  ISPRA 2017: National Inventory Report 2017-Table A6.2 Fuels, national production, carbon emission factors ( <a href="http://www.isprambiente.gov.it/files2017/pubblicazioni/rapporto/R_261_17.pdf">http://www.isprambiente.gov.it/files2017/pubblicazioni/rapporto/R_261_17.pdf</a> )
<b>305 - 2</b>	Emissioni indiretta di gas serra (scope 2)	94	-
<b>305 - 3</b>	Altre emissioni indirette di gas serra (scope 3)	94	-
<b>305 - 4</b>	Intensità emissiva di gas serra	94	-
<b>305 - 5</b>	Riduzione delle emissioni di gas serra	94	-
<b>GRI 306 - SCARICHI E RIFIUTI</b>			
<b>306 - 1</b>	Scarichi idrici per tipologia e metodo di smaltimento	107, 108	-
<b>306 - 2</b>	Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	96-98	-
<b>306 - 5</b>	Bacini idrici interessati da scarichi idrici o deflussi	107	-
<b>GRI 307 - COMPLIANCE AMBIENTALE</b>			
<b>307 - 1</b>	Multe e sanzioni significative in materia ambientale	109	Per il 2018 Gruppo CAP non ha registrato multe e sanzioni significative in materia ambientale.
<b>GRI 401 - OCCUPAZIONE</b>			
<b>401 - 1</b>	Nuove assunzioni di dipendenti e turnover della forza lavoro	51	-
<b>401 - 2</b>	Benefit e altri contributi integrativi	87	-
<b>401 - 3</b>	Tasso di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale	88-89	-
<b>GRI 402 - RELAZIONI INDUSTRIALI</b>			
<b>402 - 1</b>	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi	-	Le leggi, i contratti applicati e gli accordi aziendali prevedono periodi di preavviso in occasione di trasferimenti di personale a seguito di modifiche operative, di cambiamenti organizzativi o di successione negli appalti.
<b>GRI 403 - SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>			
<b>403 - 2</b>	Tasso di infortuni sul lavoro	82, 83	-
<b>403 - 3</b>	Esistenza di lavoratori ad alto rischio	81	-
<b>GRI 404 - EDUCAZIONE E FORMAZIONE</b>			
<b>404 - 1</b>	Ore medie di formazione annue per dipendente	52, 53	-
<b>404 - 2</b>	Programmi per la gestione delle competenze	53	-
<b>404 - 3</b>	Valutazione delle performance e dello sviluppo	53	-

<b>GRI 405 - DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
<b>405 - 1</b>	Ripartizione dei dipendenti e degli organi di governo per sesso e altri indicatori di diversità	85 -	
<b>405 - 2</b>	Rapporto dello stipendio base e di quello medio delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria, suddivisi per principali siti produttivi	84 -	
<b>GRI 406 - NON DISCRIMINAZIONE</b>			
<b>406 - 1</b>	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	-	Per il 2018 Gruppo CAP non ha registrato episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese
<b>GRI 413 - COMUNITÀ LOCALI</b>			
<b>413 - 1</b>	Operazioni che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	78 -	
<b>413 - 2</b>	Operazioni con un impatto negativo potenziale o reale sulle comunità locali	107 -	
<b>GRI 414 - VALUTAZIONE DEI FORNITORI SU ASPETTI SOCIALI</b>			
<b>414 - 1</b>	Qualifica dei nuovi fornitori per aspetti sociali	136, 137 -	
<b>414 - 2</b>	Impatti negativi sulla catena di fornitura relativamente ad aspetti sociali	136, 137 -	
<b>GRI 416 - SALUTE E SICUREZZA UTENTI</b>			
<b>416 - 1</b>	Impatti di prodotti e/o servizi per aspetti di salute e sicurezza	67, 74 -	
<b>416 - 2</b>	Incidenti di non conformità per aspetti di salute e sicurezza	-	Per il 2018 Gruppo CAP non ha registrato incidenti di non conformità a leggi o regolamenti per aspetti di salute e sicurezza del prodotto/servizio
<b>GRI 417 - MARKETING E LABELING</b>			
<b>417 - 1</b>	Informazioni sui prodotti e servizi	75, 168-174 -	
<b>417 - 2</b>	Casi di non conformità a regolamenti relativi a informazioni su prodotti e servizi	-	Per il 2018 Gruppo CAP non ha registrato casi di non conformità a leggi o regolamenti relativi alle informazioni sui prodotti e servizi
<b>GRI 418 - PRIVACY UTENTI</b>			
<b>418 - 1</b>	Reclami per violazione della privacy e per perdita di dati del consumatore	-	Per il 2018 non risultano pervenute segnalazioni e/o reclami in merito al trattamento dati e/o perdite o fughe di informazioni / dati. Di conseguenza non ha subito sanzioni relative a violazioni della privacy.

# LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVI SIONE



## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB N. 20267

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della CAP Holding S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo CAP") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 15 aprile 2019 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

## 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 Standard. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della CAP Holding S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, a livello di Capogruppo (CAP Holding S.p.A.):

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



- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- c) abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo CAP relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 30 aprile 2019

BDO Italia S.p.A.



Carlo Consonni  
Socio

# ALLEGATI



# ALLEGATO 1

Standard di qualità contrattuale, totale anno 2018

## 1.1 ATO CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

	INDICATORE	TIPO	UNITÀ DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
1	Tempo medio di attesa allo sportello (*)	Generale	minuti	≤ 15	1,23
2	Tempo massimo di attesa allo sportello (*)	Generale	minuti	≤ 30	1,23
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line" (*)	Generale	-	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7	3,27
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24	55,00
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	0,22
7	Accessibilità al Servizio Telefonico (*)	Generale	-	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico (*)	Generale	secondi	≤ 240 Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,43
9	Livello del Servizio Telefonico (*)	Generale	-	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (*)	Generale	secondi	≤ 120 Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	40,76
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3	1,18
12	Periodicità minima di fatturazione	Specifico	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6 anno se consumi > 3000 mc	Standard rispettato al 99,98 %
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	31,96
14	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	45,12
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi	30	10,61

16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	41,22
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	5,68
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	6,31
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	7,79
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30	12,04
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30	11,74
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7	3,03
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	7	3,89
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	36,07
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	51,22
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	32,71
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	47,00
31	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	0,95
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	0,16
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	giorni lavorativi	5	3,05
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	4,38
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari	10	110,48
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	giorni feriali	2	0,43

38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	6,33
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	30	14,63
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7	4,07
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24	76,62
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	0,16
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	4,39
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	3,59
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	6,10
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	3,49
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	3,72
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	3,94
51	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	78,90
52	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	ore	48	7,89
53	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24	3,24
54	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	8	3,24
55	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20	3,64
56	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20	8,64
57	Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
58	Tempo per l'invio al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
59	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione

## 1.2 ATO VARESE

	INDICATORE	TIPO	UNITÀ DI MISURA	STANDARD OBIETTIVO	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
1	Tempo medio di attesa allo sportello (*)	Generale	minuti	≤ 15	1,23
2	Tempo massimo di attesa allo sportello (*)	Generale	minuti	≤ 30	1,23
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line" (*)	Generale	-	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7	3,07
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24	Nessuna prestazione
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	0,15
7	Accessibilità al Servizio Telefonico (*)	Generale	-	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico (*)	Generale	secondi	≤ 240 Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,43
9	Livello del Servizio Telefonico (*)	Generale	-	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (*)	Generale	secondi	≤ 120 Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	40,76
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3	1,13
12	Periodicità minima di fatturazione	Specifico	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6/anno se consumi > 3000 mc	Standard rispettato al 100 %
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	23,99
14	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	42,93
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi	30	9,65
16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	41,00
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	5,31

20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	Nessuna prestazione
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	Nessuna prestazione
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30	9,90
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30	Nessuna prestazione
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7	4,00
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	32,00
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Nessuna prestazione
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	Nessuna prestazione
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	Nessuna prestazione
31	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	0,20
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	0,00
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	giorni lavorativi	5	4,62
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	4,67
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari	10	Nessuna prestazione
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	giorni feriali	2	Nessuna prestazione
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	5,67
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	30	12,75

42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7	3,66
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24	Nessuna prestazione
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	0,09
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	3,08
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	3,50
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	Nessuna prestazione
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	2,67
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
51	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	64,30
52	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	ore	48	Nessuna prestazione
53	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24	0,75
54	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	8	0,75
55	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20	3,66
56	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20	6,67
57	Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
58	Tempo per l'invio al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
59	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, volta	Generale	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione

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

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, secondo le modalità indicate al Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015 (RQSI), un indennizzo automatico base pari a 30 € e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo



# ALLEGATO 2

## Utenze

### 2.1 UTENZE PER COMUNE AL 31.12.2018

Comune	ALTRI USI	USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	USO CONDOMINIALE	USO DOMESTICO NON RESIDENTE	USO DOMESTICO RESIDENTE	USO INDUSTRIALE	USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	Totale complessivo
ABBiateGRASSO	157	34	343	1409	253	2456	106	30	265	5053
ALBAIRATE	30	11	65	187	72	728	40	8	45	1186
ARCONATE	99	8	106	220	172	1591	78	20	49	2343
ARESE	65	1	78	470	70	438	20	13	85	1240
ARLUNO	98	10	164	493	268	1817	88	28	78	3044
ASSAGO	51	3	233	89	21	471	99	22	228	1217
BARANZATE	69		99	229	31	127	69	7	85	716
BAREGGIO	137	5	234	810	282	1921	176	17	143	3725
BASIANO	33	1	39	154	40	353	26	8	43	697
BASIGLIO	24	2	35	72	19	157	4	3	24	340
BELLINZAGO LOMBARDO	19	23	36	155	27	392	4	7	21	684
BERNATE TICINO	34	2	59	107	27	854	29	9	29	1150
BESATE	16	3	16	70	20	484	6	3	6	624
BINASCO	66	1	71	317	35	698	38	5	80	1311

BOFFALORA SOPRA TICINO	55	6	84	201	31	989	27	8	13	1414
BOLLATE	165	12	198	1489	104	2128	68	25	159	4348
BRESSO	113	4	131	709	7	319	41	15	155	1494
BUBBIANO	21	2	17	50	18	427	2	5	5	547
BUCCINASCO	136		311	571	11	373	123	25	306	1856
BUSCATE	39	2	78	189	135	980	34	8	25	1490
BUSSERO	82	6	47	225	75	691	38	8	52	1224
BUSTO GAROLFO	71	19	142	643	274	2240	43	16	42	3490
CALVIGNASCO	11	1	21	36	26	273	10	7	12	397
CAMBIAGO	116	8	117	263	145	1021	70	14	85	1839
CANEGRATE	96		137	652	153	2189	79	12	38	3356
CARPIANO	37	6	61	137	66	590	17	4	31	949
CARUGATE	88	3	116	660	165	1017	50	11	92	2202
CASARILE	34		44	111	48	426	31	3	31	728
CASOREZZO	49	7	83	327	87	1013	51	7	61	1685
CASSANO D'ADDA S.PIETRO	29	11	14	47	15	238	2	2	6	364
CASSANO D'ADDA	135	7	204	721	248	1469	87	13	101	2985
CASSINA D'EPICCHI	69	6	130	408	64	853	53	18	115	1716
CASSINETTA DI LUGAGNANO	7	3	22	76	29	337	20	9	17	520
CASTANO PRIMO	162	8	215	434	256	2117	124	11	82	3409
CASTELLANZA	75	3	241	645	200	1774	76	5	93	3112

CERNUSCO SUL NAVIGLIO	256	19	394	1316	171	2265	145	23	325	4914
CERRO AL LAMBRO	37	7	55	97	37	1210	23	3	33	1502
CERRO MAGGIORE	99	6	187	643	219	2196	88	17	73	3528
CESANO BOSCONI	102		103	601	27	313	29	14	160	1349
CESATE	47	1	59	679	109	1511	18	11	34	2469
CESATE (EX BROLLO)	5		4	6	2	9	4	2	4	36
CINISELLO BALSAMO	331	4	520	2138	236	1909	183	40	499	5860
CISLIANO	37	6	33	217	49	719	15	8	22	1106
COLOGNO MONZESE	292		507	1444	128	1118	205	34	465	4193
COLTURANO	17	1	38	74	21	309	21	4	17	502
CORBETTA	183	8	218	639	371	2501	98	22	108	4148
CORMANO	116	1	190	655	56	632	101	24	178	1953
CORNAREDO	177	9	233	756	270	1824	97	16	147	3529
CORSICO	6		56	12	1	50	38		38	201
CUGGIONO	77	11	105	363	149	1411	52	12	24	2204
CUSAGO	64	10	143	146	32	308	62	4	91	860
CUSANO MILANINO	123		180	789	81	882	71	22	154	2302
DAIRAGO	29	6	48	344	167	1037	36	12	25	1704
DRESANO	22	1	36	89	20	530	12	10	19	739
GAGGIANO	47	7	169	333	41	546	92	10	81	1326
GARBAGNATE MILANESE	153	1	172	967	167	1625	70	17	133	3305

GESSATE	114	7	134	262	128	1014	81	9	97	1846
GORGONZOLA	369	16	340	501	301	2622	115	22	100	4386
GORLA MINORE	2		2	70	4	2098	6	1	4	2187
GREZZAGO	37	3	36	109	54	506	21	4	30	800
GUDO VISCONTI	27		23	48	19	371	4	2	12	506
INVERUNO	62	19	132	282	156	2188	44	10	23	2916
INZAGO	111	17	110	431	149	1232	49	4	116	2219
LACCHIARELLA	110	2	112	347	172	1275	22	10	68	2118
LAINATE	251	6	298	1107	365	2804	146	26	259	5262
LEGNANO	307	16	611	2381	475	3630	259	87	421	8187
LISCATE	32	5	110	116	14	188	31	7	73	576
LOCATE DI TRIULZI	57	2	91	302	63	528	38	9	65	1155
MAGENTA	253	10	428	1151	342	2737	89	75	103	5188
MAGNAGO	105	7	160	416	223	2100	128	9	59	3207
MARCALLO CON CASONE	91	4	97	226	123	1318	38	13	42	1952
MASATE	30	7	23	136	15	400	26	10	25	672
MEDIGLIA	54	6	69	368	44	1216	24	10	58	1849
MELEGNANO	100	2	209	698	62	578	54	32	97	1832
MELZO	141	17	211	822	135	1180	76	19	79	2680
MESERO	58	2	96	78	90	987	35	9	8	1363
MORIMONDO	17	12	24	38	25	246	24	8	21	415

MOTTA VISCONTI	67	4	75	234	256	1938	19	8	21	2622
NERVIANO	176	7	195	760	288	2518	105	22	115	4186
NOSATE	30	3	8	45	23	195	5	3		312
NOVATE MILANESE	140	8	189	636	87	866	97	9	164	2196
NOVIGLIO	32	5	20	122	28	672	6	2	20	907
OPERA	93	8	191	325	22	209	119	13	151	1131
OSSONA	61	1	72	164	97	785	32	15	27	1254
OZZERO	17	4	34	55	19	174	10	3	29	345
PADERNO DUGNANO	393	12	502	1962	284	3091	231	34	323	6832
PANTIGLIATE	30	2	59	255	46	496	15	13	53	969
PARABIAGO	150	19	309	1472	464	4090	150	27	123	6804
PAULLO	44	5	68	428	74	1002	17	10	43	1691
PERO	103		259	463	81	536	100	10	152	1704
PESCHIERA BORROMEO	139	1	265	490	64	680	73	17	190	1919
PESSANO CON BORNAGO	133	17	167	269	155	1001	115	15	91	1963
PIEVE EMANUELE	117		344	257	50	483	185	33	387	1856
PIOLTELLO	174	3	245	865	84	1062	93	18	246	2790
POGLIANO MILANESE	98	1	130	370	108	1198	76	14	85	2080
POZZO D'ADDA	52	3	60	210	52	717	54	8	56	1212
POZZUOLO MARTESANA	84	5	97	346	140	1055	51	10	54	1842
PREGNANA MILANESE	89	4	77	372	73	769	45	4	68	1501

RAVELLO DI VERMEZZO	7	1	1	8	5	7	29			
RESCALDINA	195	5	181	467	231	2400	103	11	98	3691
RHO	333	11	581	2331	438	3190	224	53	255	7416
ROBECCHETTO CON INDUNO	111	57	76	43	185	1492	33	7	35	2089
ROBECCO SUL NAVIGLIO	88	10	85	254	158	1401	27	9	18	2050
RODANO	56	6	92	103	35	713	44	6	123	1178
ROSATE	63		88	215	92	807	37	10	62	1374
ROZZANO	204	5	344	707	35	384	167	22	438	2306
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	511	35	191	124	562	2378	33	12	54	3900
SAN DONATO MILANESE	87	4	104	427	29	401	49	14	140	1255
SAN DONATO MILANESE METANOPOLI	12		71	120		1	10	4	9	227
SAN GIORGIO SU LEGNANO	54	2	90	190	114	1271	55	9	25	1810
SAN GIULIANO MILANESE	244	8	634	720	131	2328	300	26	385	4776
SAN VITTORE OLONA	58	5	98	269	70	902	43	13	26	1484
SAN ZENONE AL LAMBRO	31	8	39	159	32	617	22	2	41	951
SANTO STEFANO TICINO	84	1	75	139	151	1066	39	4	14	1573
SEDRIANO	106	12	93	517	144	1328	45	6	41	2292
SEGRATE	307	3	399	692	108	1886	137	49	389	3970
SENAGO	169	1	208	1081	150	1202	140	19	141	3111
SESTO SAN GIOVANNI	326		334	2165	89	550	94	45	360	3963
SETTALA	51	6	134	256	55	805	70	10	90	1477

SETTIMO MILANESE	154	9	334	512	73	581	227	13	294	2197
SOLARO	56	2	68	474	80	766	32	15	58	1551
SOLARO (EX BROLLO)	84		57	204	12	307	61	5	58	788
TREZZANO ROSA	38	1	57	191	66	778	47	9	63	1250
TREZZANO SUL NAVIGLIO	132	1	449	362	88	1141	292	25	304	2794
TREZZO SULL'ADDA	191	9	213	501	210	1257	63	28	120	2592
TRIBIANO	26	5	42	93	8	264	57	7	65	567
TRUCCAZZANO	74	18	88	216	84	728	54	16	67	1345
TURBIGO	87	2	142	316	269	1200	106	17	65	2204
VANZAGHELLO	67	2	56	227	113	1153	32	10	51	1711
VANZAGO	79	3	51	345	303	611	14	10	40	1456
VAPRIO D'ADDA	102	16	89	387	144	1115	37	14	52	1956
VERMEZZO	24	1	36	131	27	523	20	6	22	790
VERNATE	45	5	51	106	87	715	36	12	34	1091
VIGNATE	60	6	170	281	38	650	84	14	102	1405
VILLA CORTESE	36	7	65	190	86	1120	30	7	34	1575
VIMODRONE	99	7	132	482	73	594	41	15	158	1601
VITTUONE	73	3	114	296	127	958	45	6	52	1674
VIZZOLO PREDABISSI	29	1	56	81	24	306	21	9	32	559
ZELO SURRIGONE	22		19	52	15	204	4	7	12	335
ZIBIDO SAN GIACOMO	57	3	101	223	28	557	58	15	69	1111
<b>Totale complessivo</b>	<b>13883</b>	<b>868</b>	<b>20437</b>	<b>62323</b>	<b>16067</b>	<b>150269</b>	<b>9235</b>	<b>1966</b>	<b>13993</b>	<b>289041</b>

# ALLEGATO 3

## Etichette dell'acqua, media anno 2018

Comune	pH	Conducibilità [ $\mu$ S/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°f]	Bicarbonato (HCO <sub>3</sub> ) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO <sub>3</sub> ) [mg/l]	Solfati (SO <sub>4</sub> ) [mg/l]	Ammonio (NH <sub>4</sub> ) [mg/l]	Nitriti (NO <sub>2</sub> ) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo (Cr) [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Solventi Clorurati tot [µg/l]	Tricloro + Tetracloretilene [µg/l]	Escherichia Coli [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
limiti DL 31/01	6,5-9,5	2500	1500	50				200		250	1,5	50	250	0,5	0,5	10	50	50	0,5	30	10	0	0	0
ABBIATEGRASSO	7,63	399	291	21	289	60	13	5	1	6	<0,3	17	22	<0,1	<0,02	1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
ALBAIRATE	7,70	411	297	21	326	62	13	4	<1	5	<0,3	17	14	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ARCONATE	7,83	430	310	22	302	64	15	8	1	14	<0,3	18	16	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
ARESE	7,71	387	283	19	307	55	11	8	<1	16	<0,3	33	27	<0,1	<0,02	<1	5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
ARLUNO	7,70	562	406	29	340	84	19	10	2	17	<0,3	34	35	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
ASSAGO	7,87	289	218	14	260	41	10	6	<1	<5	<0,3	7	17	<0,1	<0,02	2	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0
BARANZATE	7,70	397	286	20	275	57	14	6	<1	17	<0,3	40	31	<0,1	<0,02	<1	8	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
BAREGGIO	7,60	524	378	27	319	78	18	7	2	18	<0,3	31	41	<0,1	0,0	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BASIANO	7,70	438	316	23	311	61	19	6	<1	12	<0,3	31	17	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BASIGLIO	7,86	307	236	16	286	45	11	7	<1	<5	<0,3	<5	12	<0,1	<0,02	2	<5	<5	0,02	5	<1	0	0	0
BELLINZAGO LOMBARDO	7,44	598	432	31	442	89	22	8	1	17	<0,3	37	30	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BERNATE TICINO	7,70	481	347	25	308	73	16	5	1	25	<0,3	24	31	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,03	5	<1	0	0	0
BESATE	7,50	372	272	18	214	53	12	5	1	<5	<0,3	13	41	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0



BINASCO	7,78	381	275	21	310	60	13	5	1	<5	<0,3	<5	30	<0,1	0,06	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BOFFALORA SOPRA TICINO	7,67	408	294	21	313	61	14	7	1	9	<0,3	19	15	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BOLLATE	7,91	274	207	14	221	41	8	5	<1	8	<0,3	23	11	<0,1	0,02	1	5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
BRESSO	7,47	620	448	31	323	97	16	12	2	29	<0,3	41	43	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
BUBBIANO	7,60	380	274	20	309	56	13	4	<1	6	<0,3	6	14	<0,1	0,02	<1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
BUCCINASCO	7,84	388	283	20	291	56	14	8	<1	11	<0,3	15	26	<0,1	0,02	<1	<5	<5	0,06	2	2	0	0	0
BUSCATE	7,66	497	359	25	319	72	16	7	1	26	<0,3	22	24	<0,1	0,02	<1	<5	<5	0,02	7	<1	0	0	0
BUSSERO	7,45	637	460	31	395	91	21	16	2	26	<0,3	27	35	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
BUSTO GAROLFO	7,80	431	312	22	305	62	15	6	1	15	<0,3	26	21	<0,1	0,02	1	<5	<5	<0,02	6	4	0	0	0
CALVIGNASCO	7,70	375	271	19	278	56	13	4	<1	<5	<0,3	9	12	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CAMBIAGO	7,60	514	370	28	308	76	21	6	<1	11	<0,3	26	23	<0,1	0,02	<1	<5	6	0,02	4	<1	0	0	0
CANEGRATE	7,76	354	258	20	262	57	13	5	1	7	<0,3	18	11	<0,1	0,02	2	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
CARPIANO	7,80	436	322	23	315	72	11	7	3	11	<0,3	7	35	<0,1	0,02	1	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
CARUGATE	7,47	617	446	28	442	83	19	18	1	27	<0,3	27	32	<0,1	0,02	<1	<5	<5	0,02	1	<1	0	0	0
CASARILE	7,80	389	280	20	318	59	13	4	1	<5	<0,3	<5	30	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASOREZZO	7,80	392	283	21	262	61	15	5	1	7	<0,3	19	14	<0,1	0,02	1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
CASSANO D'ADDA	7,68	428	310	23	288	63	17	6	1	9	<0,3	22	27	<0,1	0,02	1	<5	<5	0,06	2	1	0	0	0
CASSINA DE' PECCHI	7,43	337	244	17	254	49	11	7	1	13	<0,3	14	19	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASSINETTA DI LUGAGNANO	7,57	458	330	25	294	71	16	5	<1	9	<0,3	27	30	<0,1	0,04	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CASTANO PRIMO	7,75	386	281	20	291	57	12	7	<1	10	<0,3	23	14	<0,1	0,02	1	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
CASTELLANZA	7,84	284	215	15	255	43	9	9	1	5	<0,3	12	14	<0,1	0,02	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0

CERNUSCO SUL NAVIGLIO	7,51	597	431	30	351	85	20	12	2	22	< 0,3	24	33	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	2	2	0	0	0
CERRO AL LAMBRO	7,80	346	256	19	296	55	11	7	1	< 5	< 0,3	< 5	13	< 0,1	< 0,02	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
CERRO MAGGIORE	7,85	372	276	19	279	56	12	6	1	8	< 0,3	20	11	< 0,1	< 0,02	2	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0	0	0
CESANO BOSCONI	7,67	468	338	23	292	64	17	10	1	16	< 0,3	23	28	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	0,07	4	3	0	0	0	0
CESATE	7,89	302	226	14	206	43	8	6	< 1	11	< 0,3	29	13	< 0,1	< 0,02	1	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0	0	0
CINISELLO BALSAMO	7,18	504	365	26	311	80	14	9	< 1	17	< 0,3	31	27	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	1	2	0	0	0	0
CISLIANO	7,64	508	367	26	288	75	18	5	1	14	< 0,3	32	37	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	2	0	0	0	0
COLOGNO MONZESE	7,49	639	462	30	432	87	20	19	2	34	< 0,3	29	35	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	2	0	0	0	0
COLTURANO	7,50	594	429	26	403	75	17	22	2	17	< 0,3	15	45	< 0,1	< 0,02	1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
CORBETTA	7,64	542	392	29	342	83	20	5	< 1	14	< 0,3	37	37	< 0,1	< 0,02	< 1	8	< 5	< 0,02	2	1	0	0	0	0
CORMANO	3,30	244	176	10	136	32	6	10	< 1	11	< 0,3	15	19	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0	0	0
CORNAREDO	7,79	274	208	14	237	43	7	6	< 1	< 5	< 0,3	10	< 5	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
CORSICO	7,70	552	399	28	241	80	20	7	1	29	< 0,3	23	38	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
CUGGIONO	7,70	602	435	29	268	84	20	19	3	37	< 0,3	32	42	< 0,1	< 0,02	< 1	11	< 5	< 0,02	4	< 1	0	0	0	0
CUSAGO	7,73	453	326	24	295	67	16	5	1	14	< 0,3	22	31	< 0,1	< 0,02	< 1	7	< 5	< 0,02	4	4	0	0	0	0
CUSANO MILANINO	7,57	564	409	28	292	88	14	11	2	25	< 0,3	36	37	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	0,03	2	2	0	0	0	0
DAIRAGO	7,60	562	406	28	300	81	19	6	1	30	< 0,3	35	31	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	2	< 1	0	0	0	0
DRESANO	7,60	580	419	29	309	83	18	18	2	18	< 0,3	17	38	< 0,1	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
GAGGIANO	7,81	443	320	23	279	67	15	4	1	13	< 0,3	18	33	< 0,1	< 0,02	< 1	8	< 5	< 0,02	5	4	0	0	0	0
GARBAGNATE MILANESE	7,86	236	181	12	214	34	7	7	< 1	7	< 0,3	17	8	< 0,1	< 0,02	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
GESSATE	7,47	554	400	28	375	84	18	8	1	14	< 0,3	33	25	< 0,1	< 0,02	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0	0

<b>GORGONZOLA</b>	7,45	611	441	33	372	96	21	9	1	17	<0,3	30	31	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
<b>GREZZAGO</b>	7,70	401	289	21	284	52	20	5	<1	10	<0,3	30	17	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
<b>GUDO VISCONTI</b>	7,60	452	326	22	293	64	14	4	<1	11	<0,3	15	32	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,16	<1	<1	0	0	0
<b>INVERUNO</b>	7,79	427	308	23	242	66	15	4	1	11	<0,3	25	14	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	3	1	0	0	0
<b>INZAGO</b>	7,53	546	395	29	365	83	20	5	<1	11	<0,3	31	27	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,08	<1	<1	0	0	0
<b>LACCHIARELLA</b>	5,72	268	195	14	190	41	10	5	<1	<5	<0,3	<5	13	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>LAINATE</b>	6,96	371	269	18	252	56	10	6	<1	15	<0,3	32	22	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
<b>LEGNANO</b>	7,62	467	338	24	331	69	17	7	1	13	<0,3	33	20	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>LISCATE</b>	7,50	529	382	28	359	78	20	5	1	13	<0,3	23	30	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,02	3	1	0	0	0
<b>LOCATE DI TRIULZI</b>	7,75	525	378	27	341	79	16	12	1	16	<0,3	15	69	<0,1	0,04	2	<5	6	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>MAGENTA</b>	7,78	448	326	24	292	68	17	5	1	9	<0,3	29	22	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,04	2	2	0	0	0
<b>MAGNAGO</b>	7,64	520	376	25	302	73	18	9	<1	12	<0,3	39	28	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>MARCALLO CON CASONE</b>	7,74	458	331	24	318	69	16	7	1	10	<0,3	30	25	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,02	1	1	0	0	0
<b>MASATE</b>	7,69	360	264	19	348	46	17	7	<1	6	<0,3	6	8	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>MEDIGLIA</b>	7,66	469	339	27	312	75	21	9	1	12	<0,3	7	29	<0,1	0,04	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>MELEGNANO</b>	7,80	255	196	13	215	35	10	6	2	<5	<0,3	<5	<5	<0,1	<0,02	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>MELZO</b>	7,63	472	340	25	337	74	17	5	1	8	<0,3	20	27	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
<b>MESERO</b>	7,70	387	279	20	250	59	14	5	1	7	<0,3	20	13	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
<b>MORIMONDO</b>	7,60	365	263	19	275	57	13	4	1	<5	<0,3	9	16	<0,1	<0,02	2	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
<b>MOTTA VISCONTI</b>	7,47	373	270	19	255	57	12	6	1	6	<0,3	11	34	<0,1	<0,02	<1	<5	25	<0,02	<1	<1	0	0	0
<b>NERVIANO</b>	7,76	400	291	21	272	60	13	8	1	10	<0,3	23	13	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	4	4	0	0	0

NOSATE	7,64	598	434	26	337	76	17	23	2	56	<0,3	13	37	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
NOVATE MILANESE	7,68	484	349	24	242	71	14	14	1	18	<0,3	34	39	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	6	<1	0	0	0
NOVIGLIO	7,52	383	280	21	355	61	13	5	1	<5	<0,3	<5	25	<0,1	<0,02	<1	<5	85	<0,02	<1	<1	0	0	0	0
OPERA	7,73	564	411	28	350	88	15	17	2	18	<0,3	22	63	<0,1	0,02	<1	<5	<5	0,07	4	3	0	0	0	0
OSSONA	7,70	414	298	20	256	58	14	5	1	8	<0,3	25	15	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	4	3	0	0	0	0
OZZERO	7,52	288	222	15	234	45	9	4	<1	7	<0,3	15	31	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,08	<1	<1	0	0	0	0
PADERNO DUGNANO	7,65	612	442	28	317	89	14	21	2	28	<0,3	34	54	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0	0
PANTIGLIATE	7,65	459	333	23	326	61	18	8	1	10	<0,3	12	21	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0	0
PARABIAGO	7,82	396	286	21	279	60	13	8	1	10	<0,3	24	15	<0,1	0,02	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	0
PAULLO	7,73	407	293	20	307	55	17	5	1	<5	<0,3	6	12	<0,1	<0,02	2	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0	0
PERO	7,73	382	279	19	210	57	11	8	<1	23	<0,3	27	26	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0	0
PESCHIERA BORROMEO	7,76	405	292	22	325	61	16	6	<1	7	<0,3	11	28	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,03	6	2	0	0	0	0
PESSANO CON BORNAGO	7,35	632	456	31	457	91	19	15	2	25	<0,3	26	33	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	0
PIEVE EMANUELE	7,82	235	179	12	234	36	8	6	<1	<5	<0,3	<5	10	<0,1	0,02	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	0
PIOLTELLO	7,70	450	325	24	330	71	16	6	1	9	<0,3	17	35	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0	0
POGLIANO MILANESE	7,70	545	395	27	267	77	18	10	2	16	<0,3	30	21	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0	0
POZZO D'ADDA	7,65	451	326	23	347	59	19	8	<1	12	<0,3	28	18	<0,1	0,02	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	0
POZZUOLO MARTESANA	7,70	451	324	23	298	62	18	7	1	8	<0,3	14	16	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0	0
PREGNANA MILANESE	7,80	365	263	19	260	55	12	6	1	13	<0,3	18	13	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0	0
RESCALDINA	7,69	508	369	26	325	76	18	9	2	12	<0,3	28	16	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0	0
RHO	7,71	404	297	20	280	60	12	9	<1	19	<0,3	32	26	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0	0

ROBECCHETTO CON INDUNO	7,70	445	321	22	336	63	15	10	1	13	<0,3	22	22	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
ROBECCO SUL NAVIGLIO	7,71	449	323	24	321	67	16	6	1	9	<0,3	24	22	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
RODANO	7,66	452	326	24	314	66	19	5	1	10	<0,3	17	26	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	5	2	0	0	0
ROSATE	7,71	402	290	20	293	59	14	5	<1	7	<0,3	11	17	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
ROZZANO	7,76	365	269	19	284	54	12	7	<1	12	<0,3	<5	25	<0,1	0,03	1	<5	<5	<5	0,02	4	1	0	0	0
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	7,60	388	279	19	238	54	15	13	1	6	<0,3	<5	8	<0,1	0,04	6	<5	<5	17	<0,02	<1	<1	0	0	0
SAN DONATO MILANESE	7,81	332	248	18	239	47	14	7	1	5	<0,3	7	13	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
SAN GIORGIO SU LEGNANO	7,80	483	348	25	305	71	17	5	1	17	<0,3	24	32	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,03	4	2	0	0	0
SAN GIULIANO MILANESE	7,70	319	241	16	258	45	11	9	1	8	<0,3	6	13	<0,1	<0,02	2	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SAN VITTORE OLONA	7,57	598	432	30	366	83	21	9	2	19	<0,3	34	22	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,03	2	2	0	0	0
SAN ZENONE AL LAMBRO	3,05	213	154	12	143	35	7	3	<1	6	<0,3	<5	17	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SANTO STEFANO TICINO	0,00	8	476	344	25	268	69	18	5	<5	11,0	<5	29	22,5	0,05	<1	<5	<5	<5	2,50	<1	<1	0	0	0
SEDIANO	7,51	500	361	25	294	72	16	13	2	15	<0,3	30	30	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SEGRATE	7,68	522	377	26	370	76	18	9	1	19	<0,3	22	39	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,04	3	2	0	0	0
SENAGO	7,66	451	328	22	251	66	12	13	<1	22	<0,3	37	29	<0,1	0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	2	1	0	0	0
SESTO SAN GIOVANNI	7,46	625	451	32	412	96	20	11	1	25	<0,3	40	39	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
SETTALA	7,66	462	333	24	362	65	18	5	<1	9	<0,3	15	23	<0,1	0,06	<1	<5	<5	<5	0,02	2	1	0	0	0
SETTIMO MILANESE	7,87	299	225	15	267	47	8	7	<1	7	<0,3	15	10	<0,1	<0,02	2	<5	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
SOLARO	7,81	368	271	17	279	52	9	13	<1	18	<0,3	33	17	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
TREZZANO ROSA	7,78	378	275	20	260	49	19	7	<1	9	<0,3	22	13	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
TREZZANO SUL NAVIGLIO	7,70	462	333	24	291	69	16	7	1	12	<0,3	21	29	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,03	4	4	0	0	0

TREZZO SULL'ADDA	7,77	361	265	20	307	56	14	7	<1	9	<0,3	14	27	<0,1	<0,02	2	<5	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0
TRIBIANO	7,75	436	314	21	297	59	16	7	<1	9	<0,3	8	18	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
TRUCCAZZANO	7,60	417	301	21	346	60	16	5	<1	6	<0,3	16	25	<0,1	<0,02	1	<5	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0
TURBIGO	7,65	359	260	15	188	45	10	16	<1	33	<0,3	16	25	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
VANZAGHELLO	7,70	482	348	25	306	74	15	7	1	14	<0,3	34	28	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	3	3	0	0	0
VANZAGO	7,70	577	417	28	290	80	19	11	2	18	<0,3	32	25	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
VAPRIO D'ADDA	7,73	383	279	20	371	57	15	6	<1	9	<0,3	16	28	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
VERMEZZO	7,70	482	348	26	287	75	17	5	<1	12	<0,3	21	35	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,09	<1	<1	0	0	0
VERNATE	7,64	370	267	19	291	57	12	5	<1	<5	<0,3	<5	30	<0,1	0,06	<1	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
VIGNATE	7,56	554	400	29	417	81	22	7	1	16	<0,3	26	32	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	4	1	0	0	0
VILLA CORTESE	7,82	462	334	25	275	74	16	7	1	18	<0,3	32	25	<0,1	0,03	<1	<5	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
VIMODRONE	7,41	655	473	31	407	86	22	15	2	31	<0,3	29	40	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
VITTUONE	7,70	412	298	21	329	61	15	5	2	9	<0,3	14	16	<0,1	<0,02	2	5	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
VIZZOLO PREDABISSI	7,60	588	425	30	353	92	17	12	2	18	<0,3	17	43	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
ZELO SURRIGONE	7,70	482	348	26	287	75	17	5	<1	12	<0,3	21	35	<0,1	<0,02	<1	<5	<5	<5	0,09	<1	<1	0	0	0
ZIBIDO SAN GIACOMO	7,79	433	314	23	331	67	15	5	1	7	<0,3	<5	23	<0,1	0,06	<1	<5	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0

# ALLEGATO 4

## Tariffe 2018

### QUOTA VARIABILE

La quota variabile del servizio di acquedotto è modulata per fasce di consumo secondo il seguente schema:

- una fascia a tariffa agevolata (solo per uso domestico residente e uso condominiale)
- una fascia a tariffa base
- tre fasce di eccedenza

I corrispettivi variabili per i servizi di fognatura e depurazione sono proporzionali al consumo e non articolati per scaglioni. Le tariffe di fognatura e depurazione sono applicate sul 100% dell'acqua fornita (art. 155 comma 4, D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152).

USI NON DOMESTICI							
TIPOLOGIA DI FORNITURA	TARIFFA AGEVOLATA	TARIFFA BASE	TARIFFA I ECCEDENZIA	TARIFFA II ECCEDENZIA	TARIFFA III ECCEDENZIA	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
Uso domestico residente	0,179763	0,303719	0,498595	0,523524	0,560171	0,178942	0,527811
Uso domestico non residente	-	0,334091	0,548453	0,575876	0,616188	0,178942	0,527811
Uso condominiale	0,179763	0,303719	0,498595	0,523524	0,560171	0,178942	0,527811

USI NON DOMESTICI							
TIPOLOGIA DI FORNITURA	TARIFFA AGEVOLATA	TARIFFA BASE	TARIFFA I ECCEDENZIA	TARIFFA II ECCEDENZIA	TARIFFA III ECCEDENZIA	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
Uso industriale	-	0,491429	0,508158	0,533566	0,570916	0,178942	0,527811
Uso artigianale e commerciale	-	0,491429	0,508158	0,533566	0,570916	0,178942	0,527811
Uso agricolo e zootecnico	-	0,303719	0,318905	0,334850	0,358290	0,178942	0,527811
Uso pubblico non disalimentabile	-	0,303719	0,318905	0,334850	0,358290	0,178942	0,527811
Uso pubblico disalimentabile	-	0,303719	0,318905	0,334850	0,358290	0,178942	0,527811
Altri usi - uso con funzioni pubblica utilità e sociali	-	0,303719	0,318905	0,334850	0,358290	0,178942	0,527811
Altri usi - uso irrigazione e collettivo	-	0,290392	0,304912	0,320157	0,342568	-	-
Altri usi - uso non potabile	-	0,179763	0,188751	0,198189	0,212062	0,178942	0,527811
Altri usi - uso diverso	-	0,491429	0,508158	0,533566	0,570916	0,178942	0,527811

## CLASSI DI CONSUMO

Per la determinazione dell'estremo superiore della prima fascia di consumo a tariffa agevolata (uso domestico residente e uso condominiale) e della prima fascia di consumo a tariffa base (uso domestico non residente e usi non domestici) saranno utilizzati i seguenti valori:

TIPOLOGIA DI FORNITURA	QUANTITÀ A TARIFFA AGEVOLATA (MC)	QUANTITÀ A TARIFFA BASE (MC)
<b>Uso domestico residente</b> <b>Uso condominiale</b> per persona al giorno	0,090411	
<b>Uso domestico residente</b> <b>Uso condominiale</b> per unità uso domestico al giorno (standard 3 componenti)	0,271233	
<b>Uso condominiale</b> per unità uso non domestico al giorno		0,547946
<b>Uso domestico non residente</b> per giorno	-	0,542466
<b>Usi non domestici</b> per giorno		0,547946

Per uso domestico residente e uso condominiale è applicata con criterio "pro capite". In assenza di dichiarazioni da parte del titolare dell'utenza in merito al numero di residenti, è prevista l'applicazione per unità abitativa (standard 3 componenti).

Per la determinazione degli estremi superiori delle successive fasce di consumo:

- per usi domestici sarà moltiplicato per 2 il valore dell'estremo della fascia precedente;
- per usi non domestici sarà moltiplicato per 3 il valore dell'estremo della fascia precedente.

## QUOTA FISSA

La quota fissa è applicata indipendentemente dal volume consumato e quantificata per singolo servizio: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per uso domestico residente e uso condominiale è applicata con criterio "pro capite" fino ad un massimo di tre componenti per unità abitativa. In assenza di dichiarazioni da parte del titolare dell'utenza in merito al numero di residenti, è prevista l'applicazione della quota fissa standard per unità abitativa.



Per uso domestico non residente, la quota fissa è applicata con criterio "pro die".

<b>TIPOLOGIE DI FORNITURA A USO DOMESTICO</b>	<b>QUOTA FISSA ACQUEDOTTO</b>	<b>QUOTA FISSA FOGNATURA</b>	<b>QUOTA FISSA DEPURAZIONE</b>
<b>Uso domestico residente</b> Uso condominiale - unità uso domestico per persona al giorno	0,006575	0,004384	0,009041
<b>Uso condominiale - unità uso non domestico</b> per giorno	0,059178	0,039452	0,081370
<b>Uso domestico non residente</b> per giorno	0,019726	0,013151	0,027123
<b>Quota fissa standard per unità abitativa</b> per giorno	0,019726	0,013151	0,027123

Per usi non domestici la quota fissa è applicata con criterio "pro die" in funzione del diametro del contatore.

<b>TIPOLOGIE DI FORNITURA A USO NON DOMESTICO</b>	<b>QUOTA FISSA ACQUEDOTTO</b>	<b>QUOTA FISSA FOGNATURA</b>	<b>QUOTA FISSA DEPURAZIONE</b>
<b>DIAMETRO CONTATORE 15 - per giorno</b>	0,059178	0,039452	0,081370
<b>DIAMETRO CONTATORE 20 - per giorno</b>	0,059178	0,039452	0,081370
<b>DIAMETRO CONTATORE 25 - per giorno</b>	0,078904	0,052603	0,108493
<b>DIAMETRO CONTATORE 30 - per giorno</b>	0,078904	0,052603	0,108493
<b>DIAMETRO CONTATORE 40 - per giorno</b>	0,098631	0,065753	0,135616
<b>DIAMETRO CONTATORE 50 - per giorno</b>	0,157809	0,105205	0,216986
<b>DIAMETRO CONTATORE 65 - per giorno</b>	0,197260	0,131507	0,271233
<b>DIAMETRO CONTATORE 80 - per giorno</b>	0,295891	0,197260	0,406849
<b>DIAMETRO CONTATORE 100 - per giorno</b>	0,394520	0,263014	0,542466
<b>DIAMETRO CONTATORE 150 - per giorno</b>	0,493151	0,328767	0,678082
<b>DIAMETRO CONTATORE &gt; 150 - per giorno</b>	0,591780	0,394520	0,813699

# ALLEGATO 5

## Indici economico-finanziari

<b>ALTRI INDICATORI REDDITUALI</b>	<b>2018</b>
Margine operativo	95.878.027,00
Risultato operativo	50.947.197,61
Risultato ordinario della gestione produttiva	Indice non inserito nella relazione al bilancio consolidato di Gruppo CAP
Risultato della gestione produttiva	
Risultato lordo	46.075.485,34
EBITDA	103.314.098,47

<b>INDICATORI DI REDDITIVITÀ</b>	<b>2018</b>
ROE netto (Risultato netto/ mezzi propri)	3,9%
ROE lordo (Risultato lordo/ mezzi propri)	5,7%
ROI netto (Risultato operativo/ capitale investito operativo - passività operative)	4,0%
ROS lordo (Risultato operativo/ ricavi di vendita)	21,2%

<b>INDICATORI DI REDDITIVITÀ</b>	<b>2018</b>
Margine primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso)	-38.443.476,59
Quoziente primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso)	95,5%
Margine secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) - attivo fisso	263.083.976,88
Quoziente secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate)/ attivo fisso	131%

<b>INDICI SULLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI</b>		<b>2018</b>
Margine di disponibilità (attivo corrente - passività correnti)		263.083.976,82
Quoziente disponibilità (attivo corrente/ passività correnti)		276%
Margine di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) - passività correnti		50.851.439,85
Quoziente di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate)/ passività correnti		134%

<b>CONTRIBUTI RICEVUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Contributi conto impianto (ATO, Regione Lombardia)	11.407.342,21	7.112.173,51	2.490.115,36
Contributi conto esercizio (Città metropolitana di Milano, Regione Lombardia)	619.578,00	227.860,79	327.201,91
<b>Totale contributi</b>	<b>12.026.920,21</b>	<b>7.340.034,30</b>	<b>2.817.317,27</b>







**GRUPPO CAP**

Cap Holding S.p.A  
Via del Mulino, 2  
20090 Assago – MI  
[capholding@legalmail.it](mailto:capholding@legalmail.it)

Amiacque S.r.l.  
Via Rimini 34/36  
20142 Milano  
[amiacque@legalmail.it](mailto:amiacque@legalmail.it)

