



DICHIARAZIONE  
INDIVIDUALE DI  
CARATTERE NON  
FINANZIARIO

---

2018





## INDICE

<b>Nota metodologica</b> .....	<b>5</b>
<b>1) Chi è MM</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Profilo societario di MM</b> .....	<b>7</b>
1.1.1 MM nel panorama internazionale .....	9
1.1.2 Le relazioni con le Associazioni di settore .....	10
<b>1.2 La corporate governance</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Etica e integrità di business</b> .....	<b>13</b>
1.3.1 Sistema di controllo interno .....	13
1.3.2 L'impegno nella lotta alla corruzione .....	16
1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario .....	17
1.3.4 Il rispetto dei diritti umani .....	23
<b>1.4 Le attività di risk assessment</b> .....	<b>23</b>
1.4.1 La mappatura dei rischi legati alle tematiche di sostenibilità. ....	24
<b>2) MM e la sostenibilità</b> .....	<b>29</b>
<b>2.1 I valori di MM</b> .....	<b>29</b>
2.1.1 L'approccio alla sostenibilità .....	29
<b>2.2 Stakeholder e materialità</b> .....	<b>30</b>
<b>2.3 La mappatura degli stakeholder</b> .....	<b>31</b>
<b>2.4 Le tematiche materiali per MM</b> .....	<b>32</b>
<b>3) MM e le relazioni con il territorio</b> .....	<b>33</b>
<b>3.1 La strategia di MM</b> .....	<b>33</b>
3.1.1 Il Piano Industriale .....	33
3.1.2 L'innovazione tecnologica per la città .....	33
<b>3.2 Ingegneria</b> .....	<b>34</b>
3.2.1 La gestione dei cantieri .....	35
<b>3.3 Servizio Idrico Integrato</b> .....	<b>36</b>
3.3.1 Il Piano d'Ambito .....	37
3.3.2 I rapporti con le Autorità e gli Enti .....	38
<b>3.4 Edilizia Residenziale Pubblica</b> .....	<b>39</b>
3.4.1 Gli inquilini delle case gestite da MM .....	40
<b>3.5 Gestione responsabile della catena di fornitura</b> .....	<b>40</b>
3.5.1 Il nuovo albo fornitori di MM .....	41
3.5.2 La provenienza geografica dei fornitori di MM .....	43
<b>4) MM e le tematiche ambientali</b> .....	<b>44</b>

<b>4.1 L'utilizzo di risorse energetiche.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2 Le emissioni .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3 Qualità e gestione della risorsa idrica .....</b>	<b>48</b>
4.3.1 Prelievi idrici e acqua immessa in rete .....	50
4.3.2 Le Case dell'acqua.....	50
4.3.3 Gli scarichi idrici .....	51
<b>4.4 La gestione dei rifiuti e degli scarichi idrici .....</b>	<b>52</b>
<b>4.5 La gestione dei fanghi biologici in un'ottica di economia circolare.....</b>	<b>53</b>
<b>5) La gestione del personale.....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 Diversità e pari opportunità .....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Valorizzazione e sviluppo delle persone.....</b>	<b>57</b>
5.2.1 Le ore di formazione erogate da MM.....	58
5.2.2 La valutazione della performance dei dipendenti .....	59
5.2.3 Il rafforzamento dell'identità aziendale .....	60
5.2.4 Il piano Welfare.....	60
<b>5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro .....</b>	<b>60</b>
<b>6) MM e i propri clienti .....</b>	<b>63</b>
<b>6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti .....</b>	<b>63</b>
6.1.1 I punti di contatto con i clienti .....	63
6.1.2 La gestione delle relazioni con gli utenti del SII.....	64
6.1.3 La relazione con gli inquilini e il loro coinvolgimento.....	65
<b>Allegati.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabelle di dettaglio.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabella di correlazione.....</b>	<b>77</b>
<b>GRI Content Index .....</b>	<b>79</b>
<b>Relazione di revisione.....</b>	<b>90</b>

## Nota metodologica

Dal 2017 MM Spa (di seguito anche “MM”) redige annualmente la Dichiarazione individuale di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF”) ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 (di seguito anche il “Decreto”)<sup>1</sup>. MM rientra nell’ambito di applicazione del “Decreto” in quanto ente di interesse pubblico (ai sensi dell’art. 16, comma 1, del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39). Come previsto dall’art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

Il documento è redatto nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall’art. 3 del D. Lgs. 254/2016, con riferimento all’esercizio 2018 (dal 1° gennaio al 31 dicembre). Il perimetro di rendicontazione coincide con quello del Bilancio di Esercizio 2018.

La DNF è redatta in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “GRI-Referenced”. Le informazioni in essa contenute sono state selezionate sulla base dell’analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per MM e per i suoi stakeholder, di cui è data descrizione nella sezione «2.4 Le tematiche materiali per MM».

Il documento è oggetto di un esame limitato (“limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di PricewaterhouseCoopers. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della Società di Revisione”, inclusa nel presente documento.

Nel 2018 non si sono verificate variazioni significative relative alle dimensioni, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

Con riferimento all’art. 3 comma 2 del “Decreto” si segnala che all’interno del documento sono riportati i dati e le informazioni relativi alle emissioni di CO<sub>2</sub>, mentre non sono risultate rilevanti le altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas a effetto serra. Si sottolinea che MM è comunque dotata di presidi procedurali e organizzativi atti a gestire e monitorare quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo, è stato introdotto - ove possibile - il confronto con i dati relativi agli anni 2017 e 2016; inoltre, per una corretta rappresentazione delle performance e per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono opportunamente segnalate.

Sebbene ad oggi non siano state formalizzate delle specifiche politiche di sostenibilità relativamente agli ambiti indicati nel Decreto, MM ha intrapreso un percorso volto a definire tali politiche con riferimento agli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e con il più alto commitment della Direzione aziendale. MM ha inoltre analizzato i processi di raccolta e

---

<sup>1</sup> Oltre alla DNF, MM pubblica annualmente anche il Bilancio di Sostenibilità, redatto su base volontaria a partire dall’esercizio 2014 in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance-core”.

validazione dei dati, mettendo a punto una “Procedura di sostenibilità” che definisce processi, ruoli e responsabilità inerenti alla rendicontazione non finanziaria e un “Manuale degli indicatori” che serve da guida per la compilazione delle schede di raccolta dati utili ad assolvere alle richieste del Decreto e del GRI. Entrambi i documenti sono in fase di approvazione a cura del top management. Tra gli obiettivi dei prossimi esercizi rientra anche la redazione di un “Piano di Sostenibilità”, che identifichi impegni, obiettivi e target in ambito di sostenibilità.

Nella sezione “Allegati” è riportato il GRI Content Index, che consente di dare completa evidenza della copertura di tutti gli indicatori GRI associati alle tematiche materiali.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 2019.

-----

La DNF è pubblicata sul sito web di MM [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu) (nella sezione “Società – Financial information”).

-----

Per ogni informazione relativa al documento è possibile contattare la Direzione Comunicazione di MM all’indirizzo: [comunicazione@mmspa.eu](mailto:comunicazione@mmspa.eu).

## 1) Chi è MM

### 1.1 PROFILO SOCIETARIO DI MM



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

#### DIVISIONE INGEGNERIA<sup>2</sup>

- Milano
  - 4 linee metropolitane in esercizio per 101 km di lunghezza
  - M4 (direzione lavori, coordinamento della sicurezza e comunicazione territoriale)
  - Expo 2015 (progettazione delle principali opere di urbanizzazione, direzione lavori e coordinamento della sicurezza durante l'esecuzione, dismantling)
- Italia
  - Metropolitana di Napoli /Linea 1 (Campania)
  - Tranvia Cosenza – Rende (Calabria)
  - Sistema filoviario della città di Verona e tranvia di Mestre – Venezia (Veneto)
- Mondo
  - Linea metropolitana leggera di Copenaghen (Danimarca)
  - Metropolitana di Mumbai /Linee 3 e 6 (India)
  - Expo Dubai 2020 (Emirati Arabi Uniti)



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

#### DIVISIONE SERVIZIO IDRICO

- 51.202 utenze
- 2.235,42 km di rete dell'acquedotto



<sup>2</sup> I dati relativi alla Divisione Ingegneria riguardano solo alcune delle opere realizzate o in corso di realizzazione a Milano, in Italia e nel Mondo. Si tratta di dati storici e non riferiti al solo perimetro di rendicontazione 2018.

- 217.581.407 m<sup>3</sup> di acqua distribuita
- 588 pozzi complessivi
- 33 centrali di pompaggio
- 22 Case dell'acqua
- 1.579,3 km di rete fognaria
- 2 depuratori (Milano San Rocco e Milano Nosedo)<sup>3</sup>

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

#### DIVISIONE CASA

- 39.037 unità di patrimonio immobiliare gestito (di cui:)
  - 28.840 abitazioni
  - 8.900 box/posti auto
  - 1.297 usi diversi (negozi, laboratori, depositi, ecc.)
- 80% degli inquilini è di nazionalità italiana
- 4 sedi e 3 sportelli territoriali
- 64% dei contatti avviene tramite Contact Center



Nel **2015** il Comune di Milano delibera **la fusione per incorporazione in MM della società M.I.R. Srl**, società che detiene alcuni beni mobili e immobili di proprietà pubblica strumentali alla gestione del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti messi a disposizione del gestore, pro tempore, dei servizi di igiene ambientale<sup>4</sup>.

Nel **2017** MM incorpora con **atto di fusione** le società controllate **Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl**, costituite nel 2009 per occuparsi rispettivamente dello sviluppo e della gestione delle commesse che fanno capo ad amministrazioni diverse dal Comune di Milano, e del completamento della rete metropolitana partenopea nell'ambito dell'esistente convenzione tra MM e la Metropolitana di Napoli. Nello stesso anno MM apre una **branch a Dubai** per sviluppare iniziative commerciali nella Regione Medio Oriente e Nord Africa (MENA) e Asia Meridionale, acquisire commesse specifiche su **Expo 2020** e gestire commesse negli Emirati Arabi Uniti.

È del **2018** la decisione del Comune di Milano di attribuire a MM anche le **attività propedeutiche all'assegnazione degli alloggi del patrimonio abitativo** in sua gestione, fermo restando che la funzione di assegnazione dell'alloggio rimane di competenza del Comune.

<sup>3</sup> I reflui del territorio milanese sono gestiti dagli impianti di Milano San Rocco e Nosedo, cui si aggiunge per una parte minoritaria anche l'impianto di Peschiera Borromeo.

<sup>4</sup> AMSA, il gestore dei servizi di igiene ambientale, ha un contratto di locazione a fronte del pagamento di un canone annuo fino al 2021.

A luglio dello stesso anno MM inaugura la **Centrale dell'Acqua**<sup>5</sup> (in piazza Diocleziano, 5 a Milano), uno spazio aperto al pubblico e interamente dedicato al tema dell'acqua, ai suoi valori e alla sua gestione. I lavori di restauro dello storico impianto di pompaggio di Cenisio – poi a lungo dismesso – hanno restituito alla città di Milano un esempio di architettura industriale di inizio secolo, ma anche un luogo di cultura. La Centrale affianca infatti alla parte “museale” con gli impianti dell'epoca un'intensa attività di informazione ed educazione ambientale con seminari, presentazioni di libri, mostre, visite guidate e laboratori, rivolti anche alle nuove generazioni. L'obiettivo è quello di promuovere una maggiore conoscenza dell'acqua e un uso responsabile di questa risorsa così preziosa per lo sviluppo dell'uomo e della società.

MM è oggi è una delle più grandi e diversificate società d'ingegneria in Italia, in grado di fornire soluzioni su misura nella progettazione e riqualificazione degli ecosistemi urbani, nei suoi tre principali settori di attività.

La **sede principale** di MM è a Milano, in via del Vecchio Politecnico n. 8, anche se il proprio raggio d'azione si estende anche alle città dove sono in corso di sviluppo, gestione e realizzazione le commesse affidate all'Azienda. Per quanto riguarda il **mercato nazionale**, MM prosegue nell'impegno di rafforzare la propria presenza al fine di accrescere il know-how e mettere a disposizione la sua esperienza per lo sviluppo di progetti di interesse locale e/o nazionale a beneficio della collettività.

### **1.1.1 MM nel panorama internazionale**

Il rafforzamento della presenza sui mercati internazionali rientra tra gli obiettivi strategici di sviluppo di MM e viene perseguito attraverso **attività commerciali e la partecipazione a gare per la progettazione di metropolitane, grandi opere e infrastrutture** utili allo sviluppo delle città, in un'ottica di smart city.

Negli ultimi anni l'attenzione di MM si è focalizzata sulle opportunità che emergono nella Regione Medio Oriente e Nord Africa (MENA) e Asia meridionale, anche attraverso l'apertura di una branch dedicata, la cui sede è stata costituita a Dubai. Nell'area di riferimento, e nello specifico in India, MM ha recentemente acquisito un contratto di significativa dimensione per la consulenza nella progettazione della Linea 6 della metropolitana di Mumbai e uno per la fase II della metropolitana di Chennai.

Al di fuori dal territorio italiano, MM è presente in partnership con altre aziende in Romania (corridoio AV), Grecia (metropolitana di Salonicco), Arabia Saudita (metropolitana di Riyad), Perù (metropolitana di Lima) ed Emirati Arabi (Expo Dubai 2020).

All'attività più prettamente commerciale si affianca quella di relazione improntata alla **cooperazione internazionale**, che nasce da un'azione di sistema che il Comune di Milano sta promuovendo, su stimolo della stessa MM, per portare la “capacity building” delle sue controllate nel mondo e realizzare il trasferimento di conoscenze in Paesi a basso reddito. Tra le missioni realizzate nel 2018 in stretta collaborazione con le altre partecipate che gestiscono servizi pubblici, quella in Mozambico finalizzata alla realizzazione di due progetti finanziati dal Ministero degli esteri Italiano sul tema dell'efficientamento idrico e del riutilizzo delle acque.

---

<sup>5</sup> Per maggiori informazioni sulle attività e gli eventi promossi da MM presso la Centrale dell'Acqua è possibile consultare il sito internet [www.centraleacquamilano.it](http://www.centraleacquamilano.it).

### 1.1.2 Le relazioni con le Associazioni di settore

In un'ottica di collaborazione e scambio di esperienze, MM aderisce a numerose associazioni di categoria e organizzazioni sia di carattere istituzionale che tecnico.

In ambito internazionale risulta particolarmente rilevante l'impegno di MM in **APE** (Aqua Publica Europea), l'associazione che raggruppa le società pubbliche che gestiscono i servizi idrici in diverse città europee quali Parigi, Barcellona, Atene, Budapest, Strasburgo, Ginevra, Bruxelles e altre. Scopo dell'associazione è la condivisione delle informazioni, lo scambio delle *best practice* attraverso gruppi di lavoro e la predisposizione di *position paper* sugli interessi comuni da portare all'attenzione del legislatore UE. Nel 2018 MM ha partecipato tramite APE ai **tavoli di lavoro per la revisione della "Direttiva Europea 98/83/CE sulle acque potabili" e per il "Regolamento sui requisiti minimi per il riutilizzo delle acque reflue depurate"**, entrambi volti a generare le future indicazioni europee sia in campo normativo che di *best practice*, a cui dovranno fare riferimento le istituzioni e i gestori degli stati membri.

Inoltre, sempre a livello internazionale, continua la collaborazione all'interno di: **IWA** (International Water Association), un'organizzazione non governativa e non-profit che collega gli operatori e i professionisti dell'acqua nel mondo per diffondere *best practice* di settore; **SWAN** (Smart Water Networks Forum), il forum dedicato all'innovazione e alle soluzioni intelligenti per la gestione delle reti idriche.

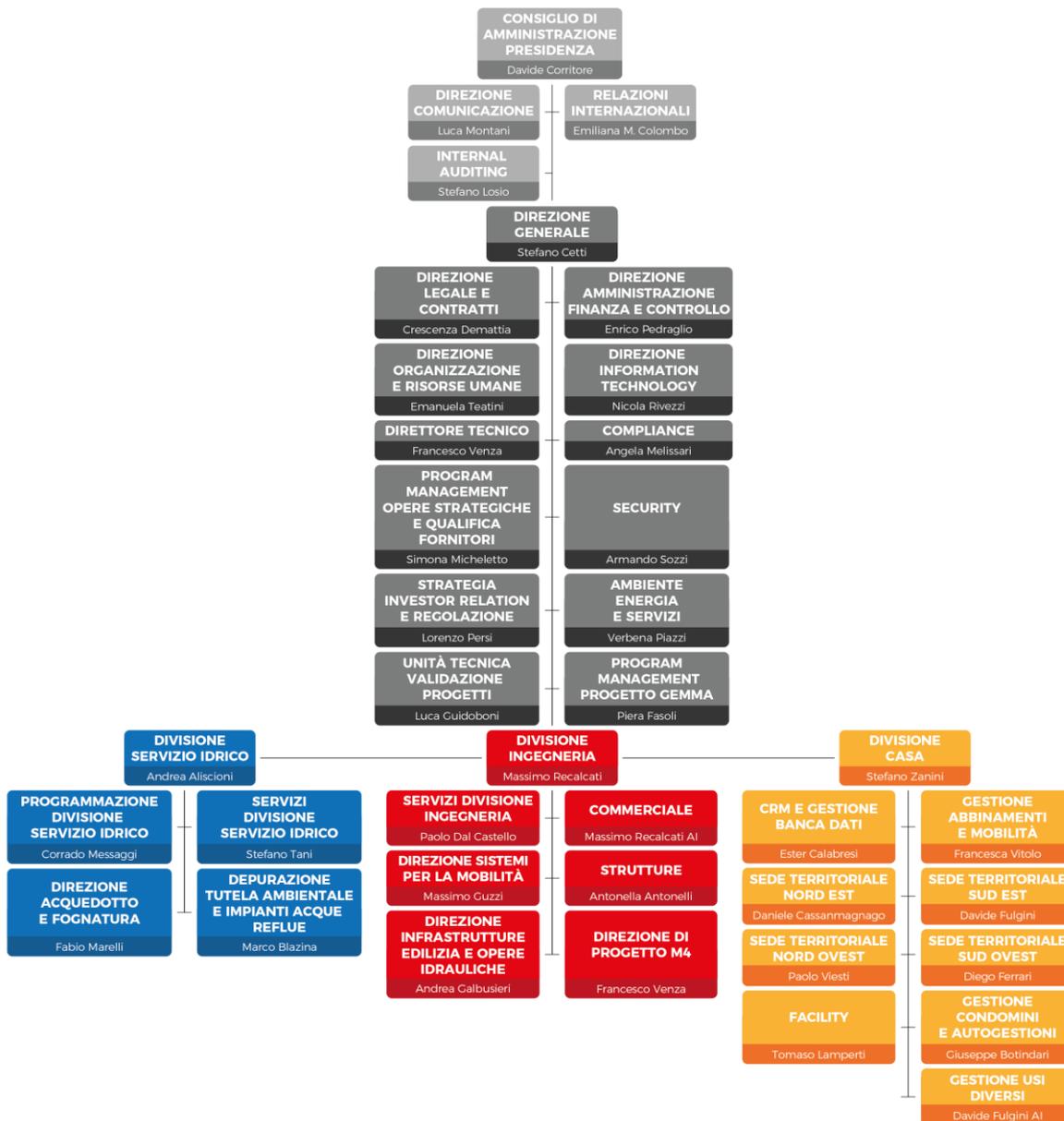
Tra le associazioni in ambito nazionale a cui MM aderisce: **ASSOLOMBARDA**, **AIM** (Associazione Interessi Metropolitan), **CEI** (Comitato Elettrotecnico Italiano), **CIFI** (Collegio Ingegneri Ferroviari Italiani), **CONSERVIZI**, **FEDERCASA**, **IATT** (Italian Association for Trenchless Technology), **OICE** (Associazione delle organizzazioni di ingegneria, architettura e consulenza tecnico-economica), **SIG** (Società Italiana Gallerie), **Sodalitas**, **UNI** (Ente Nazionale Italiano di Unificazione), **UNICHIM** (Associazione per l'Unificazione del Settore dell'Industria Chimica), **UNIFER** (Ente di Unificazione Settore Ferroviario), **UTILITALIA** (Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, e dei rifiuti).

In OICE MM fa parte del Consiglio Generale, mentre in seno a Utilitalia nel 2018 ha assunto responsabilità dirette attraverso la nomina del proprio Direttore generale al coordinamento della commissione "Acque potabili".

## 1.2 LA CORPORATE GOVERNANCE

MM ha un capitale sociale di 36.996.233 €, interamente sottoscritto e versato, diviso in 36.996.233 azioni del valore nominale di 1 € ciascuna. Le azioni, detenute dal Comune di Milano, conferiscono uguali diritti.

La Società si è dotata di un **Modello organizzativo divisionale** improntato alla razionalizzazione e alla semplificazione organizzativa, rafforzando la propria natura multiservizio, con la finalità aggiuntiva di valorizzazione del know-how distintivo di MM e di preferenza per i percorsi di crescita interna delle risorse. Tale modello è basato sulle tre aree di business aziendale: Divisione Ingegneria, Divisione Servizio Idrico e Divisione Casa.



Organigramma di MM al 31 dicembre 2018

**Organi di Amministrazione e controllo**

**Consiglio di Amministrazione**

Presidente Davide Amedeo Corritore  
 Consigliere Luigi Mario Mancioffi  
 Consigliere Loredana Bracchitta

**Collegio Sindacale**

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

Al fine di garantire il coordinamento strategico e operativo di ogni Divisione, sono stati istituiti specifici **comitati** che si riuniscono mensilmente per analizzare l'andamento delle attività e la performance delle diverse Divisioni, esaminare eventuali problematiche emerse nello svolgimento delle attività e decidere quali azioni intraprendere.

Tra questi:

- Il **Comitato Divisionale Servizio Idrico (CO.DI.SI.)** monitora la **realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito**, l'evoluzione dei ricavi in relazione al Piano Tariffario e dei costi della Divisione;
- Il **Comitato Divisionale Casa (CO.DI.CA.)** garantisce e monitora lo **svolgimento delle attività coerentemente a quanto previsto dalla Convenzione con il Comune di Milano**, controlla i costi della Divisione assicurando elevata qualità di servizio e garantendo lo sviluppo e il coordinamento dei progetti speciali;
- Il **Comitato Divisionale Ingegneria (CO.DI.IN.)** monitora lo **stato di avanzamento delle attività relative alle commesse** in corso per assicurarne la realizzazione nelle tempistiche previste e controlla i costi della Divisione per garantire l'equilibrio economico della gestione delle commesse e lo sviluppo e il coordinamento di progetti e iniziative comuni alla Divisione;
- Il **Comitato di Direzione allargato (CO.DI.AL.)** monitora i **risultati economico-gestionali** rispetto alle previsioni del Piano strategico e del budget annuale, e lo **stato di avanzamento dei progetti strategici di natura trasversale**, condividendo possibili azioni per l'aggiornamento delle linee guida strategiche di sviluppo.

In tema di responsabilità sociale, MM ha istituito il **Comitato Guida di Sostenibilità** e la **funzione Corporate Social Responsibility**, quest'ultima a diretto riporto della Direzione Comunicazione e quindi della Presidenza con il compito di seguire il processo di rendicontazione non finanziaria (*per approfondimenti si rimanda al paragrafo "2.1.1 L'approccio alla sostenibilità"*).

Altre figure costituite già nel 2017 per presidiare temi specifici anche in ambito di sostenibilità sono: la **funzione Compliance** con l'obiettivo di prevenire la violazione di norme di eteroregolamentazione e auto-regolamentazione; la **funzione Program Management Opere Strategiche** che si occupa della realizzazione delle opere strategiche (come ad esempio gli investimenti del Servizio Idrico Integrato e la riduzione degli alloggi sfitti del patrimonio ERP del Comune di Milano); l'**Energy Management Team** della Divisione Servizio Idrico che cura la definizione della politica energetica della Divisione e l'aggiornamento del Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) sensi della norma ISO 50001; il **Crisis Management Team** per la gestione delle attività che possono comportare un rischio reputazionale e di immagine per MM.

Nel 2018 la Società è stata impegnata nella revisione di processi, ruoli e responsabilità derivanti dalle attività di *change management* volte all'introduzione del nuovo sistema informatico SAP per la gestione integrata dei processi dei principali settori aziendali. In quest'ottica è stata costituita la **funzione Program Management Progetto Gemma**, finalizzata a gestire il processo di adozione e sviluppo del sistema operativo SAP all'interno della società, comprese le attività di identificazione, mitigazione e gestione dei rischi di progetto, oltre che a supportare MM nel raggiungimento degli obiettivi contrattuali del progetto.

Tra le modifiche organizzative che hanno interessato la Società e orientate a una maggiore razionalizzazione delle responsabilità, sono state costituite:

- la **funzione Strutture**, che si occupa della gestione efficace e accentrata dello sviluppo della progettazione strutturale e geotecnica di competenza della Divisione Ingegneria;

- la **funzione Gestione Usi diversi**, che serve a ottimizzare il risultato economico dei contratti di locazione di unità immobiliari ad uso diverso dell'abitativo e connessi ad attività di tipo commerciale, associativo e lavoro autonomo in capo alla Divisione Casa.

La **Divisione Servizio Idrico**, affidata a un nuovo direttore, è stata oggetto di una riorganizzazione generale con una ridefinizione dei ruoli apicali e dei compiti, in particolare:

- la **Direzione Acquedotto e Fognatura** si occupa del servizio di approvvigionamento, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile e relativi interventi di manutenzione, oltre che del servizio di collettamento e trasporto delle acque reflue, inclusi gli interventi di manutenzione;
- la **funzione Tutela Ambientale e Impianti Acque reflue** che assicura l'esercizio degli impianti di depurazione e di sollevamento e a manovra delle acque reflue, e i relativi interventi di manutenzione.

Per il dettaglio delle modifiche organizzative complessive intervenute nel corso del 2018 si rimanda alla Relazione sulla Gestione del Bilancio di Esercizio 2018.

### 1.3 ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS

#### 1.3.1 Sistema di controllo interno

MM individua, valuta, monitora, misura e gestisce i rischi d'impresa attraverso un **sistema di controllo interno**, costituito dall'insieme di regole, strutture organizzative, procedure e processi che, interagendo tra di loro, ottimizzano l'efficacia e l'efficienza delle attività aziendali, consentendo così di perseguire le finalità di business. Gli obiettivi sono:

- assicurare che vengano rispettate le strategie aziendali;
- conseguire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- salvaguardare il valore delle attività;
- assicurare l'affidabilità e l'integrità delle informazioni contabili e gestionali;
- assicurare la conformità delle operazioni all'apparato normativo esistente.

I principali **documenti a supporto di questo sistema**<sup>6</sup> sono:

- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC)**, *ai sensi del D.Lgs. 231/2001*

È il documento che definisce e formalizza le regole, i principi, gli strumenti e i meccanismi di controllo adottati da MM per impedire la commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001. È composto da una Parte Generale e una Parte Speciale: la prima comprende una disamina della disciplina contenuta nel D. Lgs. 231/2001 e costituisce le linee guida che descrivono il processo di adozione del Modello da parte di MM. Al suo interno viene descritto il sistema organizzativo aziendale, sono riportate le fattispecie di reato rilevanti per la Società, il sistema sanzionatorio a presidio delle violazioni, il funzionamento dell'Organismo di Vigilanza, gli obblighi di comunicazione del Modello e l'attività formativa da elargire nei confronti del personale.

<sup>6</sup> Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione "Trasparenza" del sito internet aziendale [www.mm spa.eu](http://www.mm spa.eu).

Nella Parte Speciale sono invece indicate, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, i principi generali di comportamento e di prevenzione, le attività sensibili e a rischio reato e le misure di controllo e mitigazione degli illeciti.

Il MOGC è pubblicato nella sezione “Trasparenza” del sito web istituzionale di MM, sulla intranet aziendale ed è portato a conoscenza dei dipendenti attraverso azioni formative periodiche. Nel 2018 sono stati erogati corsi in aula per tutta la dirigenza dell’azienda, è stata completata l’attività di formazione con modalità e-learning e sono state erogate diverse sessioni di formazione rivolte al personale neoassunto. Al termine di ogni giornata formativa è stato somministrato un test di apprendimento ai partecipanti.

L’osservanza del Modello, l’efficacia dello stesso, l’attuazione delle prescrizioni in esso contenute e l’aggiornamento sono demandate all’**Organismo di Vigilanza (OdV)**, nominato dal Consiglio di Amministrazione e composto da tre membri esterni dotati di autonomia, indipendenza e professionalità. Nello svolgimento delle sue funzioni, l’Organismo di Vigilanza ha la possibilità di effettuare (direttamente o indirettamente sotto la sua diretta sorveglianza e responsabilità) attività ispettive periodiche e di accedere alle informazioni riguardanti le attività sensibili aziendali.

Tutte le modifiche e gli aggiornamenti al Modello sono approvate dal Consiglio di Amministrazione. L’ultimo aggiornamento risale al 22 gennaio 2018.

#### ▪ **Codice Etico**

È l’insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento che tutti i collaboratori, i dipendenti e coloro i quali agiscono in nome o per conto di MM sono tenuti a rispettare. Il Codice Etico si pone come obiettivi la correttezza e l’efficienza economica nei rapporti interni all’Azienda (ad esempio, amministratori, management, dipendenti, ecc.) ed esterni (ad esempio, imprese, clientela, mercato, ecc.), al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento, nonché benefici economici indotti dalla positiva reputazione aziendale.

Il Codice costituisce una linea guida nei rapporti economici, finanziari, sociali, relazionali, con particolare attenzione alle tematiche di conflitti d’interesse, rapporti con la concorrenza, rapporti con i clienti, con i fornitori, con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di Vigilanza o comunque aventi poteri ispettivi e di controllo. Definisce inoltre gli standard etici e morali di MM, indicando le linee di comportamento che devono essere tenute da parte di tutti i destinatari.

Il Codice è pubblicato nella sezione “Trasparenza” del sito web istituzionale di MM e sulla intranet aziendale.

Al fine di monitorare la corretta applicazione del Codice Etico e provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica dello stesso, è stato costituito nel 2017 il **Comitato Etico** composto dai Presidenti pro tempore del Consiglio di Amministrazione, dell’Organismo di Vigilanza, del Collegio Sindacale e del Direttore Generale. Il suo compito è promuovere, in coordinamento con l’OdV, la diffusione del Codice Etico a dipendenti, collaboratori e terze parti che entrano in contatto con MM e valutare eventuali casi di violazione del Codice Etico in relazione a potenziali conflitti di interesse che gli vengono segnalati. Il Comitato Etico ha inoltre in capo, in collaborazione con l’OdV, la responsabilità dell’aggiornamento e del monitoraggio del Codice Etico e di quanto da esso previsto.

Il Codice Etico è stato aggiornato e approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 3 maggio 2017.

- **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT)**, ai sensi della Legge n. 190/2012 e del D.Lgs 33/2013

È lo strumento volto a individuare le attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione, i relativi strumenti di monitoraggio e mitigazione, e le figure aziendali responsabili in materia.

Il documento dispone anche la partecipazione all'adempimento degli obblighi di pubblicazione nel sito web istituzionale, previsti dalla disciplina vigente, da parte di tutti gli owner di dati soggetti a trasparenza ispirandosi a principi di sensibilizzazione e formazione.

Il Piano ha validità triennale, ma deve essere aggiornato con cadenza annuale e ogni qualvolta emergano cambiamenti rilevanti nell'organizzazione o nelle attività della Società e comunque con cadenza annuale, per poi essere adottato dal Consiglio di Amministrazione di MM entro il 31 gennaio di ogni anno.

Oltre agli elementi già citati, il sistema di controllo interno si avvale anche del supporto di:

- **Internal Audit**<sup>7</sup>, funzione di staff che riporta gerarchicamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione, a cui è affidato il compito di assicurare la realizzazione delle attività di verifica sui processi e sulle procedure aziendali, oltre che sui meccanismi di controllo, secondo un Piano di audit approvato dal Consiglio di Amministrazione e aggiornato nel corso dell'anno in caso di cambiamenti organizzativi e procedurali, del sopraggiungere di peculiari necessità e/o in caso si verifichino situazioni che meritano un approfondimento;
- **Data Protection Officer**, figura istituita a maggio 2018 in ottemperanza all'entrata in vigore del Reg. EU 2016/679, il cui compito è verificare il rispetto delle disposizioni in esso contenute e la corretta applicazione della norma, nonché fornire consulenza al Titolare e a tutta l'Azienda;
- **Risk management**, con il compito di identificare e stimare i rischi associati alle scelte strategiche e operative dell'azienda e di sviluppare le strategie più idonee a governare tali rischi;
- **Compliance**, funzione di staff che riporta gerarchicamente al Direttore Generale, a cui è affidato il compito verificare il rispetto delle norme di etico e autoregolamentazione, al fine di prevenire il rischio di non conformità, ovvero il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione;
- **Collegio Sindacale**, cui è affidato il compito di vigilare, con atti di ispezione e controllo, sull'osservanza delle leggi, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione;
- **Società di revisione**, che ha il compito di verificare la regolare tenuta della contabilità e la corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili, nonché la conformità del bilancio di esercizio alle norme vigenti, esprimendo un giudizio sia sul bilancio che sulla sua coerenza con la Relazione sulla Gestione.

---

<sup>7</sup> Nel corso del 2018 la funzione Internal Audit ha prodotto 17 audit-report che, oltre a riportare quanto emerso dalle verifiche svolte, include le azioni di miglioramento proposte in un'ottica di efficacia ed efficienza.

### 1.3.2 L'impegno nella lotta alla corruzione

Nell'ambito del sistema di controllo interno, MM si è dotata di apposite **procedure di gestione aziendale** all'interno delle quali sono previste attività e controlli **che contribuiscono anche alla prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione e di concussione** (cfr. paragrafo "1.3.1 Sistema di controllo interno").

Il **Modello di organizzazione, gestione e controllo** (ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli Enti) prevede norme deontologiche e regole operative da adottare in funzione di specifiche attività e dei relativi rischi di corruzione. Il **Codice Etico** rimanda invece al tema del conflitto di interesse e richiede la massima trasparenza nei comportamenti aziendali, favorendo il delinearsi di tutti gli elementi che possano determinare situazioni di conflitto, anche solo potenziale.

Il **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza** (PTPCT) identifica un Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT), nominato dal Consiglio di Amministrazione, che a sua volta individua appositi referenti per la prevenzione della corruzione tra Direttori, Dirigenti e Responsabili delle funzioni aziendali. Il PTPCT è frutto dell'azione sinergica e condivisa tra il RPCT e i vari referenti, con un costante flusso informativo con Presidente, Consiglio di Amministrazione, funzione Internal Auditing e, in specifici casi, con tutti gli altri organi interni ed esterni deputati al controllo.

Il RPCT si occupa di verificare l'osservanza del PTPCT e l'idoneità delle misure di prevenzione in esso contenute, di proporre le modifiche che ritiene necessarie in caso di violazioni delle prescrizioni o di mutamenti nell'organizzazione o nell'attività della Società e di controllare l'adempimento degli obblighi di trasparenza contemplati dalla normativa vigente, oltre allo sviluppo di iniziative di promozione della trasparenza finalizzate al contrasto della corruzione. Il RPCT ha il compito di sottoporre annualmente all'approvazione del Consiglio di Amministrazione l'aggiornamento del PTPCT.

Il monitoraggio dei processi aziendali ai fini della lotta alla corruzione e del rispetto della normativa vigente rappresenta un'attività prioritaria per MM. Il concetto di corruzione è inteso nella sua accezione più ampia, ricomprendendo ogni situazione in cui, nel corso dell'attività aziendale, si riscontri l'abuso da parte di un soggetto, appartenente a qualunque livello gerarchico, del potere a lui affidato al fine di ottenere vantaggi privati.

Gli eventi includono non soltanto l'intera gamma dei delitti contro la Pubblica Amministrazione disciplinati nel codice penale, ma anche le situazioni in cui – a prescindere dalla rilevanza penale – venga in evidenza un malfunzionamento dell'amministrazione a causa dell'uso a fini privati delle funzioni attribuite, ovvero l'inquinamento dell'azione amministrativa *ab externo*, sia che tale azione abbia successo sia nel caso in cui rimanga a livello di tentativo.

MM ha adottato inoltre la procedura relativa alla "gestione delle segnalazioni di illeciti e di tutela del segnalante ai sensi della L. n. 190/2012 e del Piano Nazionale Anticorruzione" (cd. «**procedura di whistleblowing**<sup>8</sup>»), aggiornata a seguito della promulgazione della Legge 30 novembre 2017, n. 179 sulle "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o

---

<sup>8</sup> Il whistleblowing è un atto di manifestazione di senso civico, attraverso cui il whistleblower (colui che segnala agli organi legittimati ad intervenire violazioni o irregolarità commesse ai danni dell'interesse pubblico) contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'amministrazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.

*privato*". La procedura fornisce indicazioni operative e pratiche su come effettuare una segnalazione avente ad oggetto comportamenti o irregolarità, consumati o tentati, a danno della Società e/o dell'interesse pubblico e precisa le forme di tutela offerte al segnalante<sup>9</sup>, allo scopo di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto del whistleblowing.

Nel 2018 è stato avviato un progetto per l'adozione e lo sviluppo della **piattaforma whistleblowing del Comune di Milano**, che consentirà a stakeholder interni ed esterni di effettuare segnalazioni via web, in forma anonima o confidenziale, compilando appositi moduli realizzati per circoscrivere l'ambito delle segnalazioni. Attraverso la piattaforma l'interessato potrà verificare lo stato della propria segnalazione e interagire in modo completamente anonimo con il Comitato Etico mediante un sistema di messaggistica asincrona per approfondire il caso.

Ogni anno MM forma i propri dipendenti su questi specifici temi, secondo un piano triennale condiviso tra funzioni. Nel 2018 le **ore di formazione erogate sulle tematiche di anticorruzione** sono state complessivamente 123 (nel 2017 erano state 313,5)<sup>10</sup>, con approfondimenti dedicati nelle sessioni di "*induction*" previste per i nuovi dipendenti.

Grazie ai presidi posti in essere, ad oggi, in relazione all'anno 2018, non sono stati accertati episodi di corruzione<sup>11</sup>.

### **1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario**

L'importanza che MM attribuisce alla qualità delle proprie attività e al loro potenziale impatto, impegnandosi a migliorare continuamente, è testimoniata dall'adozione e dal costante aggiornamento di **politiche** e di **sistemi di gestione certificati e accreditati**, ovvero rispondenti ai requisiti previsti dagli standard internazionali ISO di riferimento.

Di seguito sono riassunte **le politiche e le certificazioni in essere**, che afferiscono tanto alle tematiche ambientali ed energetiche (richiamate all'interno del paragrafo "4. MM e le tematiche ambientali"), quanto alla qualità e alle caratteristiche del sistema di gestione, con indicazione delle Divisioni coinvolte e degli obiettivi di miglioramento.

---

<sup>9</sup> Il Comitato Etico adotta misure idonee a garantire i segnalanti in buona fede contro qualsiasi forma di ritorsione e, in ogni caso, assicura la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente o in mala fede.

<sup>10</sup> Rispetto al 2017 le ore di formazione erogate sulle tematiche anti-corruzione registrano una sensibile riduzione (circa il 61%): va però segnalato che il dato 2017 include anche alcune sessioni formative relative al 2016 che si sono però concluse nei primi mesi dell'anno successivo (si tratta per lo più di sessioni di recupero). Per un approfondimento sulle attività di formazione realizzate da MM è possibile consultare il paragrafo "5.2 Valorizzazione e sviluppo delle persone".

<sup>11</sup> Ci si riferisce, in particolare, a possibili eventi riconducibili alle fattispecie di cui agli articoli: 318 (corruzione in atti d'ufficio), 319 (corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio), 319 ter (corruzione in atti giudiziari), 319 quater (induzione indebita a dare o promettere utilità), 320 (corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio), 321 (pene per il corruttore), 322 (istigazione alla corruzione), 346 bis (traffico influenze illecite) del codice penale e 2635 (corruzione tra privati) del Codice Civile.

SISTEMA DI GESTIONE	STANDARD DI RIFERIMENTO	DIVISIONI COINVOLTE	DESCRIZIONE	OBIETTIVI FUTURI
QUALITÀ	UNI EN ISO 9001:2015	 	<p>MM ha istituito e mantiene attivo dal 1996 un Sistema di Gestione Qualità certificato, quale leva organizzativa tesa a incrementare la flessibilità della struttura rispetto alle sollecitazioni esterne, rendendo disponibili le proprie competenze tecniche al servizio della collettività e sviluppando strategie in linea con gli interessi di tutti gli stakeholder, in coerenza con le evoluzioni normative.</p> <p>Nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità adottato, MM ha individuato i principi base attraverso cui definire, mantenere, comunicare e riesaminare la Politica della Qualità, identificando strumenti idonei a verificarne la comprensione a ogni livello della struttura organizzativa. Fine ultimo è integrare le attività e le strategie aziendali, contestualizzando i processi attuati, per fornire prodotti e servizi di qualità e garantire la massima soddisfazione dei clienti, nel rispetto delle aspettative ed esigenze esplicite e implicite degli stessi.</p> <p>Nel 2016 è stata estesa la certificazione al Depuratore di San Rocco, la cui gestione diretta è</p>	Entro il mese di gennaio 2019 si prevede di ultimare il processo di estensione della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 anche alla Divisione Casa.

			<p>stata acquisita da MM nel dicembre del 2014.</p> <p>Nel 2018 è stata effettuata una revisione completa del Sistema di Gestione Qualità secondo la nuova norma di riferimento UNI EN ISO 9001 del 2015, in base alla quale sono state adeguate le certificazioni in essere per la Divisione Ingegneria e per la Divisione Servizio Idrico.</p> <p>Al fine di completare le attività di certificazione Qualità per la copertura di tutte le Divisioni aziendali attualmente presenti in MM, è stato inoltre avviato il processo di estensione della certificazione ISO 9001:2015 alla Divisione Casa, che ha ottenuto l'affidamento della gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica di proprietà del Comune di Milano nel dicembre 2014.</p>	
<p><b>AMBIENTE</b></p>	<p><b>UNI EN ISO 14001:2015</b></p>	 	<p>A partire dal 2010 per il Servizio Idrico Integrato e dal 2012 per la Divisione Ingegneria, MM si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale certificato, che prova l'impegno societario a garantire la tutela dell'ambiente e delle risorse naturali anche nel rispetto delle normative vigenti, orientando la propria attività a innovarsi e migliorare per mitigare gli impatti ambientali,</p>	<p>Nel corso del 2019 sarà esteso il perimetro di certificazione alla funzione Progettazione e Costruzione Napoli.</p>

			<p>come definito anche nella Politica Ambientale. MM vigila costantemente sull'operato di tutti gli «attori» della propria catena del valore, contribuendo alla crescita della consapevolezza in materia di responsabilità ambientale.</p> <p>Nel corso del 2018 è stato adeguato il Sistema di Gestione Ambientale ai requisiti della nuova norma di riferimento UNI EN ISO 14001:2015 per la Divisione Ingegneria e Divisione Servizio Idrico.</p>	
<b>ENERGIA</b>	<b>UNI EN ISO 50001:2011</b>		<p>MM si è dotata anche di una Politica Energetica, impegnandosi a ridurre i consumi e gli sprechi, e a migliorare l'efficienza energetica grazie all'innovazione.</p> <p>Fin dal 2011 MM ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione per l'Energia del Servizio Idrico all'altezza dei migliori standard europei, dando evidenza del proprio impegno per il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente.</p> <p>Attraverso gli strumenti previsti dal Sistema, MM pianifica, implementa, monitora e verifica il principio guida del miglioramento continuo, integrando le sue declinazioni e ricadute nella politica energetica aziendale. Nel corso del</p>	<p>Sarà effettuata una revisione completa del Sistema di Gestione per l'Energia per rispondere ai requisiti previsti dall'aggiornamento della norma di riferimento UNI EN ISO 50001.</p>

			2017 è stato costituito l'Energy Management Team.	
<b>ORGANISMO DI ISPEZIONE</b>	<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17020</b>	 	<p>MM è stata la prima società pubblica della Lombardia e del Nord Italia ad aver ottenuto nel 2010 l'accreditamento da parte di Accredia quale Organismo di Ispezione di tipo "B" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, registrato al n° 055E, tramite l'Unità Tecnica Validazione Progetti. Tale accreditamento consente a MM di effettuare ispezioni per i seguenti settori: "Costruzioni edili, opere di Ingegneria civile in generale e relative opere impiantistiche, opere di presidio e di difesa ambientale, di ingegneria naturalistica e di ingegneria ferroviaria, comprese gallerie, ponti e tunnel metropolitani". I servizi offerti riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Ispezione sulla progettazione delle opere, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 50/2016 e delle Linee Guida emanate da Anac;</li> <li>◇ Ispezione sui servizi degli ausiliari tecnici della Committenza;</li> <li>◇ Controllo tecnico applicato all'edilizia e alle opere di ingegneria civile ai sensi della UNI 10721.</li> </ul>	<p>Sarà effettuata una revisione del Sistema di Gestione al fine di ottemperare alle richieste dell'ente di accreditamento rendendolo il più aderente possibile al regolamento Accredia attualmente in fase di modifica.</p>

<p><b>LABORATORI DI PROVA</b></p>	<p><b>UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005</b></p>		<p>I laboratori di MM, il 20 giugno 2018, hanno ottenuto l'accreditamento da parte di Accredia quale Laboratorio di Prova ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, per le prove richiamate nel certificato n° 1706L.</p> <p>I controlli effettuati da Accredia sui laboratori di prova prevedono verifiche a tutti i livelli dell'attività dei laboratori di MM, da quelli gestionali (controllo e gestione della documentazione, gestione del campione da sottoporre a prova, approvvigionamento di prodotti/servizi, addestramento e qualifica del personale etc.), a quelli tecnici (assicurazione della qualità dei risultati di prova, calcolo incertezza di misura) senza tralasciare la conformità alle prescrizioni legislative obbligatorie.</p> <p>L'accreditamento è pertanto garanzia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ imparzialità</li> <li>◇ indipendenza</li> <li>◇ correttezza</li> <li>◇ competenza</li> </ul> <p>delle attività svolte dai laboratori di prova di MM.</p>	<p>Nel corso del 2019 sarà effettuata una revisione completa del Sistema di Gestione Qualità dei Laboratori di Prova in base alla nuova norma di riferimento UNI CEI EN ISO/IEC 17025 del 2018 e sarà quindi aggiornato il certificato di accreditamento in essere, inoltre si prevede di incrementare il numero delle prove accreditate per entrambi i laboratori di prova di MM.</p>
---------------------------------------	---	--	---	--

### 1.3.4 Il rispetto dei diritti umani

Oltre ai sistemi di gestione e alle politiche sopra menzionate, MM si è dotata di procedure interne volte a garantire un'equa ed efficiente gestione delle risorse umane, nel rispetto dei diritti e delle diversità di ciascuno. In qualità di società interamente partecipata dal Comune di Milano che gestisce ed eroga servizi rivolti alla Collettività, infatti, l'Azienda attribuisce grande **rilevanza al rispetto dei diritti umani**, sia da parte dei componenti interni sia da parte dei suoi collaboratori, partner e fornitori.

All'interno del Codice Etico, MM sottolinea l'importanza del proprio capitale umano, elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa, affermando che tutti i dipendenti e i business partner *“contribuiscono a mantenere in Azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno”*.

Allo stesso modo MM gestisce in maniera responsabile ogni fase della catena del valore, dalla fornitura all'erogazione dei servizi, rifiutandosi di intrattenere rapporti con soggetti che compiano attività incompatibili con le proprie norme etiche, che non rispettino le norme aziendali nazionali e internazionali e che non abbiano una reputazione cristallina.

I sistemi di gestione e gli strumenti posti in essere da MM consentono di monitorare le situazioni dove potrebbero verificarsi eventi di mancato rispetto dei diritti umani, nonché di predisporre appositi strumenti di mitigazione del rischio. A conferma di questo impegno, nel corso del 2018 non si sono verificati casi di violazione dei diritti umani.

## 1.4 LE ATTIVITÀ DI RISK ASSESSMENT

Nel 2018 MM ha proseguito l'analisi del proprio sistema di gestione dei rischi avviata l'anno precedente, al fine di migliorare il processo di identificazione dei rischi aziendali, i relativi presidi e le modalità di gestione. A questo scopo, nell'ottobre 2018, **MM ha nominato il *risk manager*** identificato nella persona del Direttore della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, con il compito di: definire con il vertice aziendale obiettivi e attività di risk management rilevanti per l'azienda strutturando un piano dedicato; definire, in collaborazione con le strutture organizzative impattate, azioni, strumenti e metodologie utili al presidio operativo delle attività di risk management; collaborare alla definizione dei piani di audit e di compliance relativi al controllo delle attività di mitigazione del rischio.

È stato avviato dal *risk manager*, con il supporto delle funzioni Servizi Assicurativi e Controllo di Gestione, un processo di risk assessment finalizzato ad individuare le aree aziendali caratterizzate da un maggior profilo di rischio e mappare i relativi rischi economici, operativi, di compliance e strategici. Tale processo si è sviluppato a partire dalle precedenti attività di risk assessment svolte dall'Azienda già nel 2017, puntando a ottenere una gestione integrata dei rischi e dei controlli sia in termini metodologici, che di trasversalità dei processi.

In particolare, è stata effettuata una rivalutazione delle metriche con cui i rischi erano stati valutati in precedenza, in termini di impatto e probabilità, sono state, altresì, integrate le diverse tipologie di rischio identificate negli assessment realizzati in passato. La valutazione ha inoltre consentito di analizzare i presidi in atto, le modalità di gestione dei diversi rischi individuati e le relative azioni di mitigazione, sia quelli già in essere sia quelli da sviluppare, per raggiungere l'obiettivo di diffondere una cultura sul tema e un linguaggio uniformi.

Nel 2019 è previsto che tale modello di Enterprise Risk Management, venga ulteriormente messo a punto e sviluppato in coordinamento con le funzioni di Internal Audit e Compliance e sempre con il coinvolgimento dei vari “risk owner”.

#### 1.4.1 La mappatura dei rischi legati alle tematiche di sostenibilità.

MM ha avviato il processo di integrazione del proprio sistema di risk management anche rispetto ai rischi legati alle tematiche di sostenibilità. A tal proposito, è di seguito presentata la tabella che riporta i **principali rischi** afferenti ai temi del D.Lgs. 254/16. Individuare, monitorare e gestire tali rischi è un’attività essenziale per il perseguimento della strategia aziendale di MM nel medio-lungo periodo.

AREE DEL DECRETO 254/16	TEMATICHE MATERIALI ASSOCIATE <sup>12</sup>	RISCHI IDENTIFICATI (AGGREGATI)	MODALITÀ DI GESTIONE (AGGREGATE)
		Rischio reputazionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementazione di un Comitato e di procedure di Crisis management</li> <li>▪ Procedure per la gestione di eventuali contenziosi</li> <li>▪ Sistemi di monitoraggio interni ed esterni continui</li> <li>▪ Sistemi di reporting dedicati</li> </ul>
AMBIENTALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efficiamento energetico ed emissioni</li> <li>▪ Economia circolare</li> <li>▪ Qualità e gestione di scarichi, rifiuti e fanghi di depurazione</li> <li>▪ Qualità e gestione della risorsa idrica</li> <li>▪ Tutela del territorio urbano</li> </ul>	Malfunzionamenti e interruzioni dell'attività di impianti e infrastrutture per problemi di sistema o manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attivazione di coperture assicurative dedicate ad eventuali rischi accidentali</li> <li>▪ Attività di manutenzione ordinaria e di riqualificazione delle infrastrutture</li> <li>▪ Monitoraggio continuo di impianti e reti per individuare eventuali necessità di attività di manutenzione straordinaria e verifica del funzionamento</li> <li>▪ Piano di gestione delle emergenze acquedottistiche (con attività di Pronto Intervento)</li> <li>▪ Piano di gestione delle emergenze per le Acque Reflue (con attività di Pronto Intervento)</li> <li>▪ Procedura di Crisis management per la gestione delle situazioni critiche</li> <li>▪ Sistema manuale per la gestione di eventuali indisponibilità del sistema di telecontrollo</li> <li>▪ Strumenti di monitoraggio finalizzati a individuare eventuali malfunzionamenti o interruzioni di attività di impianti e infrastrutture</li> </ul>

<sup>12</sup> I temi materiali riflettono, in linea con quanto definito dai GRI Standards, gli impatti rilevanti in ambito economico, ambientale e sociale generati da MM in modo diretto, indiretto e/o di contributo, o che possono influenzare in modo considerevole le decisioni e le valutazioni degli stakeholder. Per un approfondimento si rimanda al paragrafo “2.4 Le tematiche materiali per MM”.

		<p>Mancato raggiungimento degli obiettivi di investimento programmati dal Servizio Idrico Integrato (SII)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piani di coordinamento per la realizzazione del Piano degli Investimenti</li> <li>▪ Sistemi interni di monitoraggio, controllo e verifica per assicurare il rispetto degli adempimenti contrattuali, fiscali e normativi</li> <li>▪ Strategie che prevedono lo sviluppo di scenari di proiezione connessi alla tariffa</li> </ul>
		<p>Non compliance a normative e standard vigenti relativi a tematiche ambientali e gestione del SII</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività di formazione e canali di comunicazione dedicati alle funzioni/Direzioni aziendali volti a segnalare tempestivamente eventuali modifiche normative</li> <li>▪ Attività di pulizia e controllo delle reti per rispettare quanto previsto dagli standard qualitativi per le attività connesse al SI</li> <li>▪ Audit esterni da parte di Società specializzate</li> <li>▪ Audit interni a cura delle funzioni preposte</li> <li>▪ Modello 231 (che prevede meccanismi di controllo per impedire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui quelli ambientali)</li> <li>▪ Monitoraggio continuo del contesto normativo</li> <li>▪ Piano di gestione delle emergenze acquedottistiche (con attività di Pronto Intervento)</li> <li>▪ Procedura di Crisis management</li> <li>▪ Sistemi di analisi e laboratori all'avanguardia</li> <li>▪ Sistemi di Gestione certificati (ISO 9001 e ISO 14001 - Divisione Ingegneria, Servizio Idrico; ISO 50001: Servizio Idrico)</li> </ul>
		<p>Malfunzionamenti e interruzioni delle attività del SII per eventi non controllabili (es. fenomeni meteorologici estremi, disastri naturali, incendi, dolo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coperture assicurative dedicate</li> <li>▪ Messa a disposizione di strumenti alternativi</li> <li>▪ Monitoraggio costante del funzionamento delle strutture e dei sistemi</li> <li>▪ Presenza di sistemi di emergenza in caso di interruzione del servizio</li> <li>▪ Sistemi di Gestione certificati (ISO 9001 e ISO 14001 - Divisione Ingegneria, Servizio Idrico; ISO 50001: Servizio Idrico)</li> </ul>

		<p>Gestione delle risorse ambientali, degli scarichi e dei rifiuti, lungo la catena del valore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energy management team (dal 2017)</li> <li>▪ Modello 231 (che definisce e formalizza le regole, i principi, gli strumenti e i meccanismi di controllo adottati da MM per impedire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui quelli legati all'ambiente)</li> <li>▪ Piani di audit</li> <li>▪ Politica ambientale</li> <li>▪ Procedura di Crisis management</li> <li>▪ Sistemi alternativi (es. sistema manuale per la gestione di eventuali indisponibilità del sistema di telecontrollo)</li> <li>▪ Sistemi di Gestione certificati (ISO 9001 e ISO 14001 - Divisione Ingegneria, Servizio Idrico; ISO 50001: Servizio Idrico; CURIT) con audit esterni da parte di Società specializzate in grado di accrescere il livello di affidabilità dei controlli</li> <li>▪ Sistemi di reporting</li> <li>▪ Strumenti di monitoraggio continuo</li> <li>▪ Verifiche a campione</li> </ul>
<p><b>SOCIALI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali</b></li> <li>▪ <b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b></li> <li>▪ <b>Innovazione tecnologica e smart city</b></li> <li>▪ <b>Relazioni con gli stakeholder</b></li> <li>▪ <b>Protezione, privacy e trattamento dati</b></li> <li>▪ <b>Qualità del servizio</b></li> <li>▪ <b>Trasparenza e relazioni con i clienti</b></li> </ul>	<p>Cyber risk</p> <p>Gestione della catena di fornitura e delle procedure per l'affidamento degli appalti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento costante dei software e delle competenze in grado di assicurarne la manutenzione</li> <li>▪ Assessment dei rischi informatici</li> <li>▪ Individuazione di figure aziendali responsabili della sicurezza informatica</li> <li>▪ Monitoraggio della normativa vigente</li> <li>▪ Procedura di Disaster recovery</li> <li>▪ Sistemi di gestione delle utenze, di profilazione e regolamenti sull'utilizzo degli strumenti informatici</li> <li>▪ Albo fornitori</li> <li>▪ In fase di gara, verifica della documentazione relativa ad adempimenti fiscali e amministrativi e del rating finanziario dei fornitori</li> <li>▪ Procedura Appalti (con definizione di contratti con adeguati requisiti, clausole e specifiche tecniche)</li> <li>▪ Rispetto della tempestività dei pagamenti</li> <li>▪ Strumenti e attività di monitoraggio costanti</li> <li>▪ Verifica e richiesta di adeguate coperture assicurative</li> </ul>

		Contestazione da parte degli stakeholder di MM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coperture assicurative dedicate in caso di richieste di risarcimento</li> <li>▪ Costante attività di monitoraggio</li> <li>▪ Figure e funzioni aziendali appositamente dedicate al Contenzioso e alla comunicazione sul territorio</li> <li>▪ Punti di contatto per il dialogo e il confronto costante con i rappresentanti sul territorio</li> <li>▪ Specifici report</li> </ul>
		Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio ERP	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività di formazione mandatoria, tecnica e specialistica per i dipendenti</li> <li>▪ Comunicazione alle funzioni/Direzioni interessate di eventuali modifiche normative rilevanti</li> <li>▪ Costante coordinamento con il Comune di Milano per l'individuazione tempestiva di interventi di manutenzione straordinaria prioritari</li> <li>▪ Monitoraggio continuo dei sistemi, volti ad individuare i necessari interventi manutentivi ordinari e straordinari</li> <li>▪ Richiesta e analisi di coperture assicurative dedicate</li> </ul>
		Salute e sicurezza dei lavoratori (dipendenti, non dipendenti e/o di aziende terze presenti nei cantieri)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assessment volti all'identificazione di rischi e dei pericoli in essere, anche nel rispetto delle richieste normative (tra cui D.Lgs.81/08)</li> <li>▪ Attività di controllo e supervisione ad opera delle figure preposte</li> <li>▪ Attività di formazione mandatoria, tecnica e specialistica dedicate ai dipendenti</li> <li>▪ Attività di sorveglianza e Security nelle aree di cantiere e nell'ambito del patrimonio ERP</li> <li>▪ Comunicazione alle Direzioni/funzioni interessate di modifiche normative</li> <li>▪ Coperture assicurative dedicate</li> <li>▪ Sistema di gestione della salute e sicurezza (sul modello OHSAS 18001)</li> <li>▪ Sistema di responsabilità e deleghe</li> <li>▪ Sistemi di gestione delle emergenze</li> </ul>
<b>ATTINENTI AL PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Diversità, pari opportunità e non discriminazione</b></li> <li>▪ <b>Rafforzamento dell'identità aziendale</b></li> </ul>	Eventi esterni non controllabili (es. terrorismo, eventi dolosi, black-out)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività di formazione mandatoria, tecnica e specialistica dedicate ai dipendenti</li> <li>▪ Coperture assicurative dedicate</li> <li>▪ Piani di manutenzione ordinaria, di riqualificazione delle infrastrutture e di verifica per l'individuazione di eventuali necessità di attività di manutenzione straordinaria</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salute e sicurezza dei lavoratori</li> <li>▪ Valorizzazione, formazione, sviluppo e welfare dei dipendenti</li> </ul>	<p>Adozione di comportamenti non appropriati nel rispetto delle regole</p> <p>Turnover e benessere aziendale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemi di gestione delle emergenze</li> <li>▪ Strumenti di monitoraggio e di controllo degli accessi agli impianti</li> <li>▪ Attività di formazione mandatoria, tecnica e specialistica dedicate ai dipendenti</li> <li>▪ Codice Etico</li> <li>▪ Comunicazione alle Direzioni/funzioni interessate di modifiche normative</li> <li>▪ Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (D.Lgs. 231/2001)</li> <li>▪ Procedura di whistleblowing</li> <li>▪ Strumenti e attività di monitoraggio (es. piano di internal audit) e in caso di non conformità applica le previsioni derivanti dai contratti di lavoro e dai CCNL vigenti</li> <li>▪ Azioni e iniziative di retention e coinvolgimento dei dipendenti (es. piano di welfare, benefit, iniziative volte al rafforzamento dell'identità aziendale)</li> <li>▪ Piani di successione e business continuity in caso di perdita di figure chiave</li> </ul>
<b>RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rispetto dei diritti umani</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Codice Etico</li> </ul>
<b>LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lotta alla corruzione</li> </ul>	<p>Episodi di corruzione attiva e passiva (anche coinvolgenti partner di MM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività di formazione mandatoria, tecnica e specialistica</li> <li>▪ Codice Etico</li> <li>▪ Formalizzazione dei processi di nomina</li> <li>▪ Meccanismi di rotazione degli incarichi</li> <li>▪ Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (D.Lgs. 231/2001)</li> <li>▪ Monitoraggio continuo delle evoluzioni normative e degli standard di riferimento</li> <li>▪ Piani di audit dedicati</li> <li>▪ Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione</li> <li>▪ Previsioni di severe azioni disciplinari per eventuali episodi corruttivi</li> <li>▪ Procedura di whistleblowing</li> <li>▪ Strumenti di monitoraggio continui</li> <li>▪ Tempestiva comunicazione alle funzioni interessate di modifiche normative rilevanti</li> </ul>

## 2) MM e la sostenibilità

### 2.1 I VALORI DI MM

MM è una realtà unica nel panorama nazionale per la tipologia di servizi gestiti: in questo contenuto le competenze di ingegneria, che rappresentano il denominatore comune delle attività aziendali, servono a soddisfare i bisogni dei cittadini e a costruire un futuro per la Comunità. Per MM la consapevolezza di questa dimensione «pubblica» porta a un'assunzione di responsabilità nei confronti del proprio operato e a perseguire uno sviluppo che sappia mettere in equilibrio gli obiettivi economici, ambientali e sociali. I valori a cui si ispira sono quelli richiamati nel Codice Etico.

#### 2.1.1 L'approccio alla sostenibilità

Per MM l'impegno ad essere socialmente responsabile si traduce nella sfida a **integrare la sostenibilità nel proprio business**, adottando strategie in grado di affrontare il cambiamento.

MM ha così intrapreso un **percorso** strutturato con l'obiettivo di **migliorare l'identificazione e la gestione delle tematiche di sostenibilità** e garantire un loro efficace sistema di monitoraggio, valutazione e rendicontazione.

Nel 2014 ha istituito un **Comitato Guida di Sostenibilità**<sup>13</sup>, con il compito di definire le linee guida aziendali in materia di sostenibilità e delineare l'indirizzo generale dei documenti di rendicontazione delle performance in ambito ambientale, sociale ed economico. Dall'anno successivo MM pubblica annualmente il **Bilancio di Sostenibilità**, sottoponendolo a revisione legale su base volontaria. Nel 2016 è stata costituita la funzione **Corporate Social Responsibility**, a diretto riporto della Direzione Comunicazione e quindi della Presidenza, che segue lo sviluppo delle linee guida aziendali definite dal Comitato, la predisposizione dei documenti di informativa non finanziaria e la gestione del dialogo con gli stakeholder.

**Nel 2017**, in seguito al recepimento del D.Lgs. 254/2016, MM ha redatto la prima Dichiarazione delle informazioni non finanziarie (anche "DNF"), in quanto ente di interesse pubblico e quindi rientrante nei requisiti previsti dalla normativa. Il Comitato Guida di Sostenibilità ha il compito di validare la DNF prima che venga sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione, secondo quanto previsto dalla normativa. Accanto alla DNF, che adempie alle richieste normative, MM ha scelto di continuare a comunicare le proprie performance in ambito di sostenibilità anche attraverso il **Bilancio di Sostenibilità**, strumento volontario di rendicontazione delle performance rivolto a un pubblico più ampio ed eterogeneo. Anche questo documento è sottoposto alla validazione del Comitato Guida di Sostenibilità e all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Al fine di migliorare la rendicontazione degli aspetti di sostenibilità, nell'ultimo triennio è stata anche effettuata un'analisi dei processi di raccolta e validazione dei dati che ha portato alla redazione di uno specifico documento a supporto dell'attività di rendicontazione, il **Manuale degli indicatori**, e della **Procedura sulla rendicontazione di sostenibilità**. Entrambi i

---

<sup>13</sup> Il Comitato è composto da Presidente, Direttore Generale, Direttore Amministrazione Finanza e Controllo, Direttore Organizzazione e Risorse Umane e Direttore Comunicazione a conferma dell'attenzione posta da parte di MM e delle sue figure apicali alle tematiche Environmental, Social and Governance (ESG).

documenti sono stati aggiornati in seguito al passaggio ai nuovi standard di rendicontazione GRI di riferimento<sup>14</sup> e sono in attesa di formalizzazione all'interno delle procedure aziendali.

## 2.2 STAKEHOLDER E MATERIALITÀ

I bisogni e le aspettative degli stakeholder rappresentano per MM un elemento fondamentale per la definizione delle strategie di sviluppo. Per questo MM ha instaurato un **dialogo continuo e costante con i propri portatori d'interesse**, improntato all'inclusività e alla trasparenza, adottando gli strumenti di comunicazione più adatti a ciascuno di essi sia per comprenderne gli interessi, sia per consentire loro di esprimere il proprio parere sull'importanza delle tematiche rilevanti in ambito di sostenibilità e di business.

La **materialità** è il principio cardine per la redazione della dichiarazione di carattere non finanziario, che deve presentare tutte le informazioni necessarie a comprendere gli impatti delle attività aziendali in relazione alle tematiche di sostenibilità che maggiormente incidono sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo. **L'analisi di materialità** è il processo che consente di determinare quali sono gli aspetti di maggiore rilevanza sia per MM, sia per gli stakeholder e che, come tali, costituiscono l'oggetto delle principali strategie poste in essere dalla Società in ambito di sostenibilità.

Nel 2017 l'Azienda ha organizzato i suoi **primi workshop multi-stakeholder, dedicati rispettivamente alla Divisione Servizio Idrico Integrato e alla Divisione Casa**, coinvolgendo i rappresentanti delle principali categorie di stakeholder. **Nel 2018** tale attività si è replicata, con **l'aggiunta di un workshop dedicato alla Divisione Ingegneria**. Nel corso degli incontri, gli stakeholder si sono confrontati prima sull'**analisi di materialità**, portando il loro contributo al suo aggiornamento, e poi sui **Sustainable Development Goals (SDGs)**, ovvero i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dall'ONU come traguardo da raggiungere entro il 2030, confrontandosi sul contributo che MM può portare con le proprie attività<sup>15</sup>. Tale confronto ha consentito di meglio comprendere aspettative e opinioni degli stakeholder, permettendo a MM di affinare i contenuti della propria reportistica di carattere non finanziario e di approfondire alcune dinamiche in essere, anche in ottica della futura stesura di un Piano di Sostenibilità della Società.

A valle dei tre workshop realizzati nei mesi di novembre e dicembre 2018, sono stati elaborati i risultati delle valutazioni delle tematiche materiali di MM per gli stakeholder esterni. Tali risultati sono stati presentati nel corso del **workshop interno** svoltosi il 18 gennaio 2019, a cui hanno preso parte le prime linee aziendali. I rappresentanti delle principali Direzioni e funzioni coinvolte nella stesura della DNF e del Bilancio, inclusi i membri del Comitato Guida di Sostenibilità, si sono confrontati sull'elenco dei temi materiali e sulle possibili variazioni in termini di rilevanza per MM, apportando alcune migliorie e aggregazioni. Questo ha premesso di elaborare **la matrice di materialità** presentata nel paragrafo 2.4 "La materialità per MM".

<sup>14</sup> Per i dettagli relativi agli standard di rendicontazione adottati si rimanda alla Nota metodologica.

<sup>15</sup> In questa prima fase, il dibattito si è focalizzato su una selezione di SDGs, tenuto conto delle specificità del business di MM e delle relazioni in essere con il territorio. In particolare: 3-Salute e benessere; 4-Istruzione di qualità; 5-Parità di genere; 6-Acqua pulita e servizi igienico-sanitari; 7-Energia pulita e accessibile; 8-Lavoro dignitoso e crescita economica; 9-Imprese, innovazione e infrastrutture; 10-Ridurre le disuguaglianze; 11-Città e comunità sostenibili; 12-Consumo e produzione responsabili; 13-Lotta al cambiamento climatico; 17-Partnership per gli obiettivi.

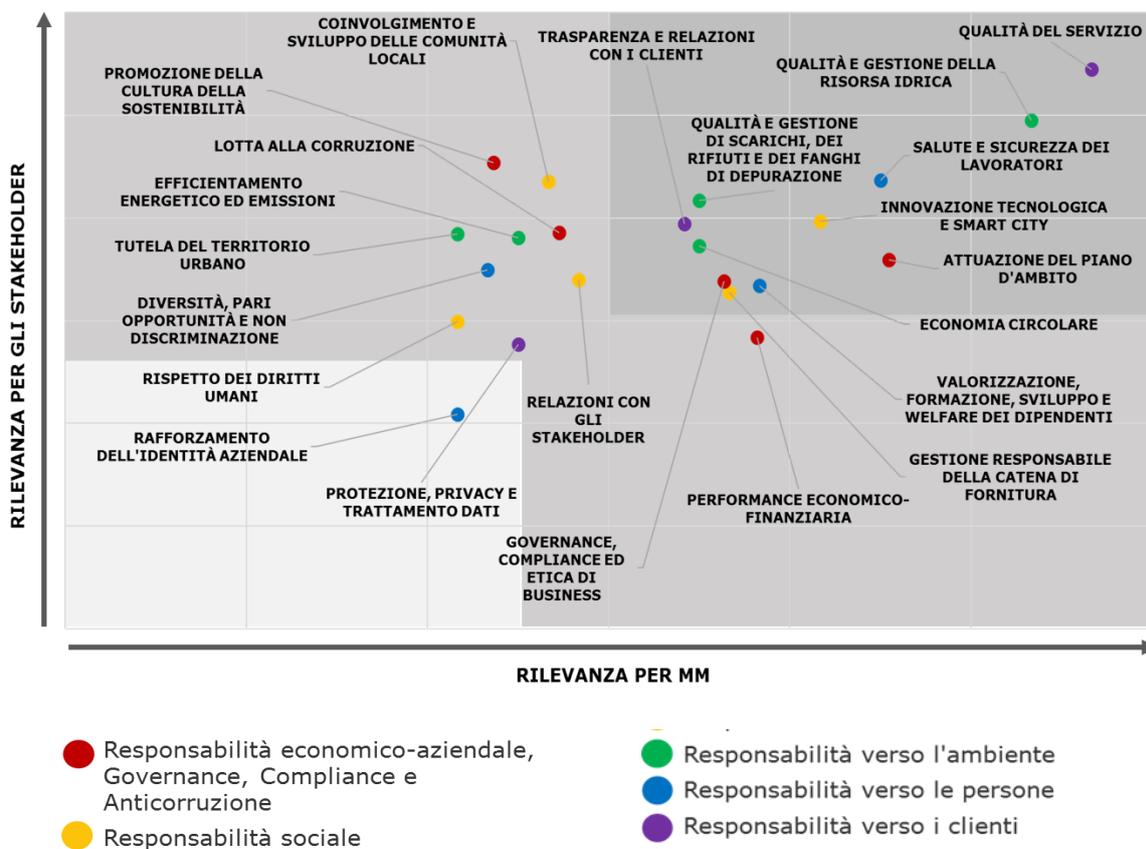


## 2.4 LE TEMATICHE MATERIALI PER MM

Nel 2018, parallelamente all'aggiornamento della mappatura degli stakeholder, **MM ha adeguato anche la propria lista di tematiche materiali** ai cambiamenti intercorsi in azienda rispetto alla prima analisi di materialità effettuata per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2014. Tale aggiornamento è stato condotto sulla base di:

- Analisi delle principali tematiche materiali in **relazione** ai tre settori di riferimento di MM;
- Valutazione delle tematiche dal punto di vista esterno, attraverso tre Workshop dedicati alle Divisioni di MM (Ingegneria, Servizio Idrico Integrato, Casa);
- Valutazione delle tematiche dal punto di vista interno, effettuata attraverso interviste realizzate al Top Management e nel corso del Workshop interno svoltosi il 18 gennaio 2019, a cui hanno partecipato le prime linee aziendali e i membri del Comitato Guida di Sostenibilità di MM;
- Elaborazione della nuova matrice di materialità di MM, in cui confluiscono i risultati dei quattro workshop realizzati;
- Validazione della matrice di materialità da parte del Comitato Guida di Sostenibilità in data 18 gennaio 2019;
- Approvazione della matrice di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione, in data 30 gennaio 2019.

La **matrice di materialità**<sup>16</sup> è stata aggiornata come segue:



<sup>16</sup>La matrice di materialità offre una rappresentazione grafica dei temi materiali per MM e per i suoi stakeholder, sulla base della loro rilevanza (alta, media, bassa), e permette di comunicare in maniera trasparente il livello di interesse per aspetti specifici legati alle tre aree della sostenibilità (economica, sociale e ambientale).

### 3) MM e le relazioni con il territorio

#### 3.1 LA STRATEGIA DI MM

Nata come società di ingegneria, MM ha ampliato nel corso degli anni il proprio campo di intervento, diventando a tutti gli effetti **un'azienda integrata multiservizio**, partner strategico nello sviluppo, nella gestione e nella riorganizzazione delle città, dei suoi servizi, delle reti, delle infrastrutture e dei patrimoni immobiliari pubblici. Riconosciuta come centro di eccellenza di ingegneria di consolidata esperienza, MM si caratterizza per un modello di gestione capace di capitalizzare e diffondere le esperienze acquisite sul campo, di relazionarsi con realtà complesse, a partire dalla Pubblica Amministrazione fino all'utilizzatore finale - il cittadino - e di rispondere così a esigenze diversificate, prestando sempre attenzione al progresso tecnologico ai fini di un miglioramento continuo.

MM è oggi una delle più importanti società pubbliche d'ingegneria a livello europeo, in grado di gestire l'intero ciclo di attività di ingegnerizzazione, indagini e studi di fattibilità, fino alla direzione lavori e ai collaudi. L'ingegneria è il *trait d'union* delle molteplici attività perseguite in azienda, ossia i progetti d'ingegneria delle infrastrutture e delle opere di interesse pubblico, la gestione del Servizio idrico Integrato e dell'Edilizia residenziale pubblica e le iniziative di marketing territoriale.

##### 3.1.1 Il Piano Industriale

MM è una società che ha saputo negli anni conciliare interesse pubblico e competitività. Innovare e innovarsi in funzione dell'evoluzione della domanda del mercato e delle caratteristiche dei propri utenti è uno dei capisaldi della strategia di MM, che vede nello sviluppo del business e nella sua diversificazione la chiave del proprio successo. Tra la fine del 2013 e l'inizio del 2014, MM ha elaborato il **Piano Industriale 2014-2018**, che ha costituito la base di partenza per la crescita in termini di dimensione e redditività dei business aziendali.

Il Piano, che è stato oggetto di aggiornamenti in termini di obiettivi e proiezioni economiche su base annuale, ha visto nel corso del 2018 una sua ulteriore revisione per la definizione di una nuova versione del Piano Industriale, riferita all'orizzonte temporale 2019-2023. Il Piano, che definisce la mission aziendale, i valori e le prospettive future della Società, permette di stabilire i **macro-obiettivi strategici declinati per ogni area di business** in cui MM opera, identificando le prospettive di sviluppo e le attività da compiere per ogni Divisione.

Conseguentemente, alla fine del 2018 sono state illustrate al Consiglio di Amministrazione le **linee guida strategiche di sviluppo di MM per il periodo 2019-2023**.

##### 3.1.2 L'innovazione tecnologica per la città

MM è partner di istituzioni, enti gestori e aziende pubbliche che operano nel settore delle infrastrutture, delle grandi opere, della progettazione e gestione di reti per la mobilità, per il Servizio Idrico Integrato e per l'edilizia residenziale pubblica.

Consapevole del ruolo cruciale che ricopre, MM **adotta processi innovativi** con l'obiettivo di rendere le città sistemi efficienti e sempre più sostenibili, facilitando la gestione complessiva dei servizi e contribuendo al miglioramento della qualità della vita a beneficio della collettività nel suo complesso.

MM agisce sulle strutture fondamentali delle città, adottando la logica delle *smart city*, ovvero:

- progettare la rete dei trasporti, migliorando la mobilità pubblica;
- gestire l'intero ciclo dell'acqua, assicurandone l'accesso a tutti;
- gestire il patrimonio immobiliare di edilizia residenziale e il suo ammodernamento;
- pianificare lo svolgimento e valorizzare l'eredità dei grandi eventi sul modello di Expo 2015.

Operare secondo la **logica delle *smart city*** risulta una necessità, soprattutto nel contesto odierno, in cui l'incremento demografico e l'iper-urbanizzazione rappresentano sia opportunità di sviluppo, sia potenziali elementi di vulnerabilità. Per affrontare il cambiamento, istituzioni pubbliche e private devono impegnarsi a promuovere la creazione di *ecosistemi digitali integrati, citizen-centred e user-oriented*, basati sull'Internet-of-Things, per favorire l'integrazione dei servizi ai cittadini e accrescerne così il valore.

MM ha accompagnato il processo di crescita e cambiamento di Milano in una moderna *smart city*, favorito anche dal successo di Expo 2015, dando prova delle proprie capacità tecniche, progettuali e di processo capaci di integrare le attività delle tre aree di business e favorendo la **sperimentazione di politiche e tecnologie innovative a favore della collettività** e del **territorio**. Tra gli strumenti messi a punto dall'Azienda per mantenere aggiornati i propri stakeholder sulle iniziative e i progetti in corso di realizzazione, MM ha pubblicato nel corso del 2018 il suo primo *InnoBook "Build your city, build your future"*<sup>17</sup>, una rassegna delle più significative attività di ricerca scientifica e di alta innovazione tecnologica promosse dall'Azienda nei settori di competenza, oltre che nel campo della comunicazione territoriale e digital. Il volume è suddiviso in schede per un totale di 64 azioni specifiche.

Oltre a questo volume, MM lavora costantemente al fine di **coinvolgere il territorio e la collettività** nella realizzazione delle proprie commesse e nell'erogazione dei servizi, utilizzando in modo integrato i principali canali di informazione e condivisione online e offline.

### 3.2 INGEGNERIA

MM opera nell'ambito della progettazione e direzione lavori di infrastrutture per la mobilità, della riqualificazione urbana e delle opere di interesse pubblico, allo scopo di migliorare la qualità di vita dei cittadini. I **settori di specializzazione** in cui la Divisione Ingegneria di MM eroga i propri servizi spaziano dal trasporto pubblico urbano ed extraurbano, al traffico e alla viabilità, all'impiantistica, fino all'architettura, all'urbanistica e all'ambiente.

---

<sup>17</sup> La nuova edizione dell'*InnoBook* sarà pubblicata entro il primo trimestre del 2019 e prevede un ampliamento delle azioni specifiche descritte.



MM è orientata verso un **modello di ingegneria integrata**, in grado di rispondere in modo puntuale alle esigenze specifiche di ogni singola realtà con cui entra in contatto, per l'individuazione di soluzioni operative efficaci e innovative, che massimizzino la funzionalità dell'intervento e ottimizzino costi e tempistiche di realizzazione, minimizzando al tempo stesso l'impatto sull'ambiente.

A questo si aggiunge la capacità di progettare oggi pensando al futuro, non limitandosi a disegnare l'infrastruttura, ma caratterizzando tutti gli elementi progettuali, fornendo il maggior numero di informazioni utili alla sua realizzazione e favorendo in questo modo un maggior dialogo e confronto tra chi cura la parte operativa del progetto e chi la gestisce.

### 3.2.1 La gestione dei cantieri

L'attività di MM si svolge per la maggior parte all'interno del contesto urbano e quindi a stretto contatto con i cittadini, che per primi vivono gli impatti provocati dai cantieri in termini di traffico e di viabilità.

MM presta quindi la **massima cura** alla **progettazione dei cantieri e alla loro successiva gestione** con l'obiettivo di garantire sempre l'eccellenza nella realizzazione delle opere, nel rispetto dei tempi previsti e riducendo gli impatti. Tutte le componenti ambientali che potrebbero essere interessate dalla realizzazione delle opere (tra cui qualità dell'aria, gestione del suolo e sottosuolo, rifiuti e gestione delle terre, rumore e vibrazione) sono strettamente monitorate anche grazie all'impiego di soluzioni innovative e agli investimenti nella formazione continua dei tecnici.

Nonostante le attività di realizzazione e gestione dei cantieri siano affidate a imprese esterne, che sono tenute a dare attuazione a quanto previsto **nel Manuale di gestione ambientale dei**

**cantieri** e nel **Piano di monitoraggio ambientale**, MM è indirettamente responsabile degli impatti ambientali generati. I Direttori Lavori, figure scelte dal Committente con lo scopo di seguire il corretto andamento dei lavori, sono impegnati in prima persona a vigilare sull'operato degli appaltatori e di tutti gli altri soggetti presenti in cantiere, soprattutto per quello che riguarda la gestione degli impatti ambientali. A questo scopo vengono realizzati periodici controlli per verificare che i cantieri siano gestiti in conformità con la politica ambientale di MM e nel rispetto della normativa vigente.

MM promuove inoltre il **dialogo costante** con i propri stakeholder, nel rispetto della massima trasparenza e accessibilità, predisponendo appositi strumenti di comunicazione e confronto, con particolare riferimento agli **abitanti delle zone interessate dai cantieri**. Tra le iniziative di maggiore interesse possono essere citate: la **Web App «Cantieri & Viabilità»**, che consente al cittadino di scegliere i cantieri da monitorare e di essere costantemente informati sulle principali modifiche alla viabilità tramite un servizio di messaggistica; i progetti di **comunicazione per la nuova linea M4**, tra cui incontri territoriali di presentazione pubblica e open day rivolti ai cittadini per visitare i cantieri; il workshop "Idee in cantiere", organizzato da MM per la decorazione delle cesate dei cantieri della M4 e per l'organizzazione di eventi culturali nelle zone interessate dall'opera; e la **comunicazione sul progetto di riapertura dei Navigli**, che ha portato nella prima fase di avvio alla realizzazione di numerosi incontri pubblici volti a raccontare ai residenti le linee guida del progetto, raccogliendo al contempo eventuali proposte, per uno sviluppo della città che sia davvero partecipato.

### 3.3 Servizio Idrico Integrato

MM gestisce dal 2003 il Servizio Idrico Integrato (SII) della città di Milano, curando l'emungimento dell'acqua dalla falda, la potabilizzazione e distribuzione nelle case, la raccolta e il collettamento nel sistema fognario e la depurazione degli scarichi prima del rilascio in ambiente. MM serve un territorio<sup>18</sup> di circa 180 km<sup>2</sup> con una popolazione di circa 2 milioni di persone, tra residenti e city user, e oltre 50.000 clienti, garantendo i seguenti servizi principali:

- erogazione di acqua potabile e suo costante controllo;
- raccolta, trattamento e depurazione di acque reflue;
- gestione dei Clienti sull'intero processo di erogazione del servizio.

MM, grazie alle sue competenze nell'ingegneria, sviluppa al suo interno anche la progettazione delle nuove infrastrutture, delle reti e degli impianti e gli interventi di adeguamento e di manutenzione straordinaria.

MM svolge le attività di controllo e sorveglianza del servizio di depurazione effettuato presso i due impianti di depurazione cittadini (Nosedo e San Rocco) e dal dicembre 2014 ha acquisito la gestione e la conduzione diretta dell'impianto di San Rocco.

Inoltre, si occupa del servizio di controllo e verifica degli scarichi produttivi in fognatura nel territorio del Comune di Milano da parte di circa 759 ditte operanti. In particolare, nel corso del 2018 sono stati realizzati 259 sopralluoghi con 302 campionamenti relativi effettuati e sono state evase 331 pratiche in merito a pareri autorizzativi per ATO.

---

<sup>18</sup> MM gestisce, inoltre, il collettamento finale delle acque reflue e la loro depurazione per il Comune di Settimo Milanese e la distribuzione dell'acqua potabile per parte del Comune di Corsico, alcune utenze dei Comuni di Baranzate, Buccinasco, Peschiera Borromeo, San Donato Milanese e per il Nuovo Polo Fiera di Milano-Rho.

### 3.3.1 Il Piano d'Ambito

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

Gli **obiettivi principali del Piano d'Ambito** riguardano le diverse fasi di gestione della risorsa idrica: captazione e adduzione, potabilizzazione e distribuzione, fognatura (collettamento) e depurazione.

A partire dall'analisi dello stato delle opere e degli impianti vengono individuati gli investimenti necessari per raggiungere gli obiettivi fissati mediante azioni d'intervento a breve, medio e lungo termine. La progettazione e la pianificazione dei singoli interventi tiene conto degli aspetti tecnici, delle ricadute economiche, delle modalità gestionali, degli impatti socio-ambientali e delle tempistiche di avvio, esecuzione e ultimazione.



La versione attualmente in vigore del Piano è quella originariamente redatta nel 2007, aggiornata nel 2010 e, successivamente, nel 2015, a copertura del periodo 2014 - 2037. Il Piano d'Ambito risulta quindi essenziale per un'efficiente ed efficace gestione di tutte le attività in capo a MM.

Il Piano d'Ambito trova un'ulteriore declinazione degli investimenti necessari all'interno del Programma degli Interventi, adottato in base alle indicazioni definite dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano in coerenza con i periodi regolatori definiti da ARERA (l'attuale è il periodo 2016-2019) e i relativi processi di approvazione tariffaria.

MM ha messo a punto una **strategia finanziaria** in grado di garantire il finanziamento degli investimenti previsti nel Piano d'Ambito, e quindi di mantenere la qualità del servizio erogato e la conservazione della rete idrica in condizioni ottimali. Alla fine del 2016 sono state perfezionate due azioni strategiche:

- la sottoscrizione di un contratto di **finanziamento per 70 milioni di euro con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI)**, con scadenza finale al 2034, accedendo allo schema di garanzie del Fondo Europeo per gli Investimenti (EFSI), il cosiddetto "Piano Juncker" il cui tiraggio è stato poi effettuato nel corso del 2018;
- l'emissione di un **bond da 100 milioni di euro**, destinato a investitori istituzionali, quotato sul mercato regolamentato della Borsa di Dublino (Irish Stock Exchange, ora Euronext Dublin), con scadenza finale al 2035.

MM ha inoltre ottenuto il **giudizio di rating**, ovvero del merito di credito, da parte di **Standard and Poor's** (attualmente pari a BBB) e **Moody's** (attualmente pari a Baa3), confermando il posizionamento della Società in area "Investment Grade".

### 3.3.2 I rapporti con le Autorità e gli Enti

Nella gestione ordinaria delle sue attività, MM si interfaccia con diverse autorità ed enti a seconda del proprio ruolo per la collettività e il territorio. La tabella seguente riassume i principali soggetti con cui l'Azienda si relaziona e i principali ambiti di responsabilità:

SOGGETTO	PRINCIPALI AMBITI DI RESPONSABILITÀ
<b>ARERA</b> <i>(Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)</i>	Regolazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tariffa e articolazione tariffaria</li> <li>• Trasparenza delle bollette, convenzioni e carte dei servizi tipo</li> <li>• Qualità tecnica e contrattuale del servizio</li> <li>• Unbundling contabile</li> <li>• Verifica della corretta redazione dei Piani d'Ambito</li> <li>• Poteri sostitutivi e sanzionatori</li> </ul>
<b>Ufficio d'Ambito ATO</b> <b>Città Metropolitana di Milano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione di gestione e investimenti (definizione del Piano d'Ambito)</li> <li>• Predisposizione del programma degli interventi</li> <li>• Affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato</li> <li>• Controllo dell'operato e resoconto annuale dei risultati al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare</li> <li>• Determinazione della proposta tariffaria base</li> <li>• Rilascio autorizzazioni per lo scarico in fognatura delle attività produttive</li> </ul>
<b>Città Metropolitana di Milano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilascio delle autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e sotterranee (autorizzazione qualitativa)</li> </ul>

<b>Comune di Milano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ente responsabile del servizio e proprietario di reti e impianti per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato, fornito dal soggetto gestore affidatario del servizio</li> <li>Rilascio delle autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e sotterranee (autorizzazione quantitativa)</li> </ul>
<b>Regione Lombardia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produzione di norme e regolamenti in materia di acque e Servizio Idrico Integrato</li> </ul>
<b>ATS Città di Milano (ex ASL)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accertamento di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano, sulla base di accurati controlli</li> <li>Invito al gestore a prendere provvedimenti nei casi in cui l'acqua in erogazione risulti non conforme alle prescrizioni qualitative stabilite dalle vigenti norme di legge</li> <li>Provvedimenti in caso di mancata adozione di misure in risposta ad analisi sfavorevoli</li> </ul>
<b>ARPA Lombardia (Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione dell'Ambiente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto tecnico alle autorità amministrative e istruttoria per il rilascio di autorizzazioni allo scarico</li> <li>Su incarico di ATS, controllo della qualità delle acque in fase di captazione, nelle reti di adduzione e di distribuzione, nei potabilizzatori e nei depuratori</li> <li>Controlli ambientali e verifica del rispetto di limiti di prescrizioni</li> <li>Monitoraggio ambientale dei corsi d'acqua: analisi chimico-fisiche e batteriologiche, indici di stato ecologico.</li> </ul>

### 3.4 Edilizia Residenziale Pubblica

Dal 1° dicembre 2014 MM si occupa della gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) di proprietà del Comune di Milano.

**MM ha saputo applicare alle attività legate alla conduzione del patrimonio ERP le competenze maturate nel settore tradizionale dell'Ingegneria e del SII**, creando sinergie tra i diversi ambiti, ad esempio nelle attività di pianificazione, progettazione ed esecuzione lavori, collaudi, gestione delle gare d'appalto, gestione dei contatti con le utenze, sopralluoghi sul territorio, gestione amministrativa, bollettazione, pronto intervento, sistemi di controllo interni, gestione delle morosità e processi di informazione degli utenti.

La gestione del patrimonio ERP da parte di MM ha assunto un carattere duraturo con la delibera del Consiglio Comunale n. 9 del 29 aprile 2015, che le ha confermato l'affidamento per una durata di 30 anni a decorrere dal 1° giugno 2015, riconoscendo di fatto il valore dell'operato di MM nei primi sei mesi di affidamento temporaneo.

I principali servizi offerti da MM riguardano:

- **Amministrazione del patrimonio** - presidio delle principali attività di amministrazione degli immobili del patrimonio, determinazione dei canoni e pianificazione degli abbinamenti, delle mobilità e dei subentri;
- **Facility management** - amministrazione di contratti, servizi, forniture, coordinamento delle attività di manutenzione e delle risorse dedicate alla Tutela del Patrimonio;

- **Tutela del patrimonio** - vigilanza del patrimonio ERP, in sinergia con le forze dell'ordine;
- **Rapporto con i clienti** - gestione dei contatti attraverso canali di comunicazione dedicati.

Il patrimonio gestito da MM è costituito da:



MM si occupa anche di gestire circa 1.500 unità immobiliari ubicate nei Comuni di: Assago, Bollate, Brugherio, Cinisello Balsamo, Corbetta, Desio, Garbagnate, Inveruno, Lainate, Locate Triulzi, Mazzo di Rho, Muggiò, Paderno Dugnano, Peschiera Borromeo, San Giuliano Milanese, Tavazzano, Trezzano sul Naviglio, Vizzolo Predabissi.

### 3.4.1 Gli inquilini delle case gestite da MM

MM ha avviato nel 2015 il progetto «**Anagrafe utenze**», ovvero l'attività di profilazione dell'utenza, che ha permesso di verificare la composizione dei nuclei familiari, aggiornare i canoni di locazione, confermare la sussistenza dei requisiti che permettono la permanenza in alloggio e acquisire/incrementare le informazioni riguardanti tutti i canali di contatto con gli inquilini. Nel 2017 ha aumentato i punti di contatto con l'utenza, avviando **un nuovo piano di raccolta dati** avvalendosi di 63 punti anagrafe distribuiti in tutte le zone della città e creando un gruppo di lavoro dedicato.

Le informazioni raccolte nel corso dell'attività di "Anagrafe utenze" restituiscono il profilo degli inquilini del patrimonio ERP in gestione a MM, la cui maggioranza si divide abbastanza equamente tra quelli di età compresa tra i 45 e i 65 anni e quelli over 66, **l'80% degli inquilini inoltre è di nazionalità italiana**. Tra i Paesi degli inquilini di provenienza straniera, prevalgono l'Egitto (18%), il Marocco (13%) e le Filippine (10%), ma si registrano anche inquilini di nazionalità europea, russa o statunitense.

La campagna «Anagrafe utenze» è parte del più **ampio progetto di digitalizzazione avviato da MM**, che ha come obiettivo quello di rendere accessibile il 100% delle pratiche amministrative e tecniche, comprese quelle pregresse ereditate dalla precedente gestione. A tal fine, sono stati predisposti nuovi strumenti di comunicazione a beneficio dell'utenza, che saranno approfonditi nella sezione dedicata del presente Bilancio.

## 3.5 GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Il tema della catena di fornitura è di primaria importanza per MM in quanto la Società opera quotidianamente avvalendosi del supporto di diversi operatori. Ogni acquisto di lavori, beni e servizi necessari al funzionamento delle attività di MM viene attentamente valutato al fine di non incorrere in rischi reputazionali, di perdita di competitività o di qualità del servizio.

Negli anni la Società ha affinato la gestione dei rapporti con questi soggetti, dotandosi di **procedure interne specifiche**. Tutte le forniture e gli appalti devono essere motivati da effettive esigenze aziendali e la scelta del fornitore deve essere effettuata tenendo in considerazione parametri sia tecnici che economici.

In questo modo MM gestisce in maniera responsabile la propria **catena di fornitura**, scegliendo di non intrattenere rapporti con soggetti che compiano attività incompatibili con le norme aziendali, nazionali e internazionali in termini di tutela del lavoratore e che abbiano condotte collusive o che non siano in regola in materia di tasse, imposte e contributi ai lavoratori.

Per un approfondimento sulle informazioni quantitative su questi temi si rimanda alla sezione *Allegati*.

### **3.5.1 Il nuovo albo fornitori di MM**

A seguito dell'implementazione del nuovo "**Albo fornitori**", che a decorrere dal 7 novembre 2017 ha visto confluire l'Albo e tutti i nuovi eventi negoziali nella nuova piattaforma di *e-procurement* (accessibile dal link <https://appaltieacquisti.mmspa.eu>), MM ha proseguito nel 2018 alla gestione per via telematica delle attività di qualificazione dei fornitori e della tenuta e aggiornamento della relativa documentazione, sia lato fornitore sia lato MM.

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

- **Prestatori di servizi;**
- **Fornitori di beni e prestatori di servizi;**
- **Esecutori di lavori.**

Gli operatori economici chiedono l'iscrizione all'Albo per categorie merceologiche e, all'interno di ciascuna categoria, per classi di importo. L'individuazione degli operatori economici da invitare alle procedure di affidamento indette da MM avviene attraverso un sistema automatico di sorteggio e rotazione proposto dalla piattaforma stessa, nel rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità.

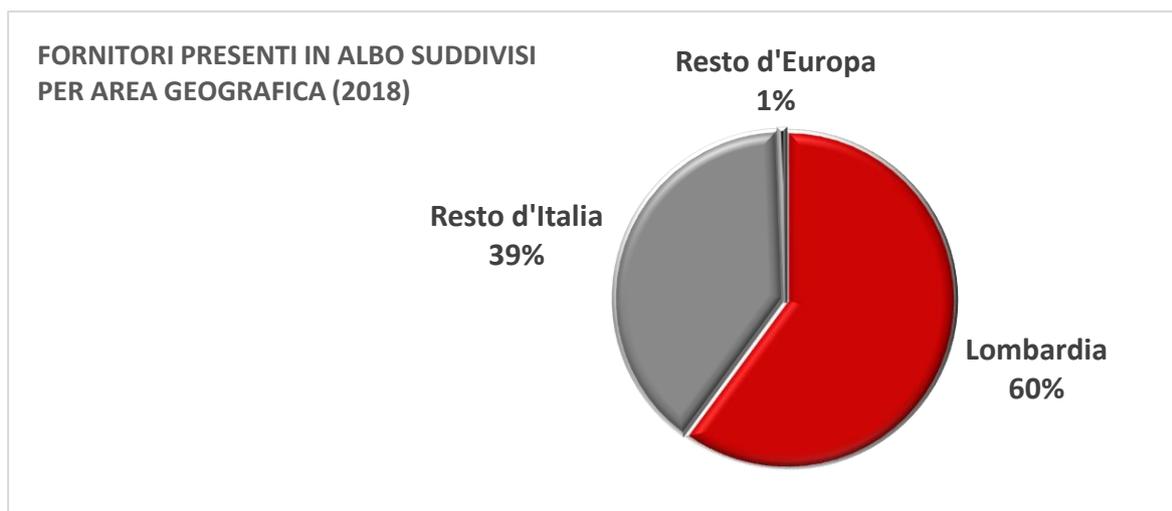
La qualifica dei fornitori all'Albo è a cura della funzione specifica, previa valutazione relativamente ai dati e ai documenti prodotti dal fornitore all'atto dell'iscrizione, dove viene verificata la sussistenza della documentazione relativa ai dati anagrafico-fiscali e accertato il possesso dei requisiti di capacità tecnica.

La piattaforma di *e-procurement*, al termine del 2018, presenta un totale di **1.588 fornitori iscritti, di cui 1.088 qualificati** ovvero operatori economici i cui requisiti di capacità tecnica sono stati verificati da MM per almeno una delle categorie merceologiche presenti nell'Albo.

Guardando alla distribuzione geografica dei fornitori presenti in Albo<sup>19</sup>, la maggior parte dei fornitori iscritti all'albo è situato in Italia (99%) e in particolare in Lombardia (60%).

---

<sup>19</sup> Ai fini della suddivisione dei fornitori presenti in Albo per area geografica è stata considerata la sede legale del fornitore stesso.



Il processo di qualificazione in Albo, oltre a considerare la capacità delle aziende di offrire prodotti o servizi qualitativamente ed economicamente validi, la loro solidità economico-finanziaria e il rispetto degli obblighi normativi nell'esecuzione delle loro attività (tra gli altri il rispetto dei versamenti contributivi ai dipendenti - DURC), registra anche caratteristiche riferite a parametri di sostenibilità. Tali caratteristiche includono le certificazioni del sistema di gestione ambientale del potenziale fornitore (quali UNI EN ISO 14001 o la registrazione EMAS o la certificazione 50001), il grado di attenzione e la modalità di gestione dei profili di sicurezza tramite la valutazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (se certificato ai sensi del D. Lgs. 81/2008, conforme alle Linee guida UNI-INAIL o alla norma OHSAS 18001), la disponibilità di certificazioni di qualità (ISO 9001) e l'adozione di un modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001, così come l'adozione di un Codice di Condotta / Codice Etico interno aziendale da parte del fornitore.

La seguente tabella riassume il numero di fornitori inseriti in Albo nel corso del periodo di reporting e rispondenti a specifici criteri sociali e/o ambientali:

#### CARATTERISTICHE DEI FORNITORI ISCRITTI IN ALBO<sup>20</sup>

Criterio ambientale/sociale	Unità di misura	2018
Fornitori dotati di certificazione sociale (es. SA8000)	n	70
Fornitori dotati di certificazione ambientale (es. ISO 14001, ISO 50001)	n	384
Fornitori dotati di certificazione qualità (es. ISO 9001)	n	317
Fornitori dotati di Sistema Gestione certificato della Salute e Sicurezza sul Lavoro (es. OHSAS 18001)	n	1.032

<sup>20</sup> Alcuni fornitori possono essere dotati di più certificazioni e/o sistemi di gestione.

### ***3.5.2 La provenienza geografica dei fornitori di MM***

MM non dispone di strumenti specifici per privilegiare nella selezione i fornitori per provenienza geografica, sia per i vincoli derivanti dalle gare a evidenza pubblica, sia per la precisa scelta di MM di privilegiare gli aspetti qualitativi, economici e di sostenibilità della fornitura.

Ciononostante, è possibile valutare quale sia l'impatto economico generato in Lombardia, identificata come regione maggiormente significativa per l'operatività di MM. Si rileva quindi che nel 2018 il totale di spesa distribuita presso fornitori che hanno la propria sede legale in Lombardia è pari al 67% (a fronte del 45% registrato nel 2017).

## 4) MM e le tematiche ambientali

In coerenza con la mission istituzionale e i valori etici a cui si ispira, MM promuove il **rispetto e la tutela dell'ambiente**, sia all'interno dei propri spazi di lavoro sia all'esterno, prestando particolare attenzione al territorio nel quale opera e agli stakeholder con i quali si relaziona. Nello svolgimento delle proprie attività, dalla progettazione ingegneristica delle opere per la mobilità alla gestione del Servizio Idrico Integrato, fino alla gestione della relazione con gli inquilini del patrimonio ERP, MM si impegna nella salvaguardia del contesto urbano e più in generale dell'ecosistema, attraverso il **contenimento per quanto possibile dei propri impatti** e il **miglioramento dell'efficienza nell'utilizzo delle risorse**.

MM è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale certificato ai sensi della norma **UNI EN ISO 14001:2015** per la Divisione Ingegneria e la Divisione Servizio Idrico. La certificazione è stata rinnovata per entrambe le Divisioni nel corso del 2018, in ottemperanza alla norma vigente. La Divisione Servizio Idrico ha inoltre ottenuto già dal 2013 la certificazione energetica **UNI CEI EN ISO 50001**. Il Sistema di gestione identifica gli aspetti ambientali più significativi per MM e definisce le linee guida per la loro gestione. Anche nelle attività operative di realizzazione delle opere, prevalentemente appaltate a imprese esterne, le quali hanno responsabilità diretta degli impatti ambientali generati, MM si impegna a monitorare sull'operato dei propri fornitori affinché costoro rispettino quanto definito dalla legge in materia ambientale.

MM ha inoltre adottato una **Politica Ambientale** per garantire la tutela dell'ambiente e il rispetto della normativa vigente in materia, vigilando sull'operato di tutti gli attori coinvolti e contribuendo alla crescita della consapevolezza in merito alla responsabilità ambientale.

Per un approfondimento sulle informazioni quantitative su questi temi si rimanda alla sezione *Allegati*.

### 4.1 L'UTILIZZO DI RISORSE ENERGETICHE

MM presta grande attenzione al **consumo responsabile delle risorse energetiche** necessarie per lo svolgimento delle attività di business, soprattutto quelle legate all'operatività per la gestione del SII che richiedono significative quantità di energia elettrica e di gas naturale, comportando costi elevati sia in termini economici che di impatto ambientale. MM si impegna quindi a contenere i consumi attraverso la messa in opera di iniziative tecniche di riduzione e di interventi di efficientamento energetico. L'obiettivo è **minimizzare i consumi** per ridurre il rischio che le proprie attività, orientate a migliorare la qualità di vita cittadina, comportino invece impatti negativi sull'ambiente e sul territorio. Tale obiettivo è perseguito attraverso un **attento monitoraggio** dei consumi e una **puntuale pianificazione degli interventi di efficientamento**, che MM persegue con un approccio sistematico, attraverso:

- Il **miglioramento continuo**, con la messa a disposizione di capacità specialistiche e di risorse da investire in innovazione tecnologica, del **Sistema di Gestione dell'Energia** di MM certificato UNI CEI EN ISO 50001;
- Il sostegno degli **investimenti economici nel settore**, anche senza impegnare nuove risorse finanziarie, ma capitalizzando i futuri risparmi (ad esempio con l'acquisto di nuove tecnologie più efficienti e meno energivore).

Di seguito vengono riportati i consumi energetici relativi alle attività di MM:

**CONSUMI ENERGETICI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA <sup>21</sup>**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Benzina	GJ	2.198	2.456	2.533
Diesel / Gasolio	GJ	3.742	3.858	3.901
Gas naturale	GJ	91.862	73.095	94.955
Pellet	GJ	826	522	887
Energia elettrica	GJ	581.116	577.229	575.869
- di cui Energia Verde certificata	%	0%	0%	99,9%
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>679.743</b>	<b>657.159</b>	<b>678.145</b>

Per quanto riguarda i **consumi derivanti da combustibili non rinnovabili**, essi sono imputabili a:

- **alimentazione del parco mezzi** – nel 2018 il consumo di diesel/gasolio risulta lievemente superiore a quello registrato nel 2017 (+1,9%), in conseguenza dell'ampliamento del parco auto nonostante il parco auto si sia notevolmente ampliato, grazie all'acquisto di 19 auto ibride a ridotto impatto ambientale;
- **alimentazione della caldaia a pellet** installata nel 2015 **nella sede del Servizio Idrico Integrato** - nel corso del 2018 si è registrato un aumento del consumo di pellet, in quanto utilizzato per supplire temporaneamente alle necessità di riscaldamento durante le operazioni di sostituzione della caldaia della sede di Sforza;
- **attività di depurazione e di riscaldamento delle sedi** – nel 2018 il consumo di gas naturale è aumentato del +29,9% su base annua rispetto al precedente anno, ma risulta essere in linea con i valori registrati nel 2016. Nel 2017 infatti era stata realizzata una minore attività di essiccazione dei fanghi nel processo di depurazione, che ha comportato una minore necessità di gas naturale.

Il consumo di **energia elettrica acquistata** per l'alimentazione di uffici e impianti è invece risultato in linea con quello del 2017, ma presenta una **novità importante**. In linea con gli obiettivi di miglioramento per gli aspetti energetici definiti dalla Politica in materia, per l'anno 2018 la Società ha fatto fronte ai propri consumi acquistando per il **99,9% Energia Verde certificata** sul totale del consumato.

MM ha registrato per il 2018 un **consumo elettrico di 575.869 GJ**. La quasi totalità di questo consumo è connessa all'esercizio degli impianti di sollevamento e pompaggio dell'acqua e degli impianti di depurazione, che sono attività particolarmente energivore.

<sup>21</sup> Coefficienti di conversione utilizzati: benzina 1 L = 0,03166 GJ (Ispra 2017); Diesel/Gasolio 1 L = 0,03594 GJ (Ispra 2017); Gas Naturale 1 Sm<sup>3</sup> = 0,03427 GJ (Ispra 2017); Pellet 1 t = 16,85 GJ (DEFRA 2017); energia elettrica 1 kWh = 0,0036 GJ (Ispra 2017).

## 4.2 LE EMISSIONI

La riduzione delle emissioni di gas serra è un obiettivo di sviluppo della Comunità internazionale. A livello europeo il “**Quadro per il clima e l’energia 2030<sup>22</sup>**” fissa tre obiettivi principali da conseguire entro l’anno di riferimento: una riduzione almeno del 40% delle emissioni di gas a effetto serra (rispetto ai livelli del 1990); una quota almeno del 27% di energia rinnovabile; un miglioramento almeno del 27% dell’efficienza energetica.

Le emissioni di gas a effetto serra sono suddivise in:

- **emissioni dirette (Scopo 1)** derivanti da fonti controllate direttamente da MM;
- **emissioni indirette (Scopo 2)** derivanti da fonti non controllate direttamente da MM e associate alla generazione di energia elettrica. Queste sono suddivise, secondo quanto richiesto dallo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016), in due approcci di calcolo:
  - *Approccio Location based* (riflette l'intensità di emissioni generate dal consumo di energia elettrica in relazione alla rete di produzione all'interno della quale si opera);
  - *Approccio Market based* (riflette l'intensità di emissioni generate dal consumo di energia elettrica acquistata da MM tramite eventuali specifici contratti di fornitura).
- **emissioni indirette (Scopo 3)** derivanti da altre fonti non controllate direttamente da MM (*non rendicontate in questo documento*).

Per MM la maggior parte delle emissioni di gas a effetto serra è attribuibile alle emissioni di **Scopo 2<sup>23</sup>** che in relazione all’approccio adottato risultano pari a:

	2017 <sup>24</sup>	2018	
<b>Approccio Location based</b>	53.234 tCO <sub>2</sub> equivalenti	53.108 tCO <sub>2</sub> equivalenti	- 0,2%
<b>Approccio Market based</b>	76.964 tCO <sub>2</sub> equivalenti	103 tCO <sub>2</sub> equivalenti	- 99,9%

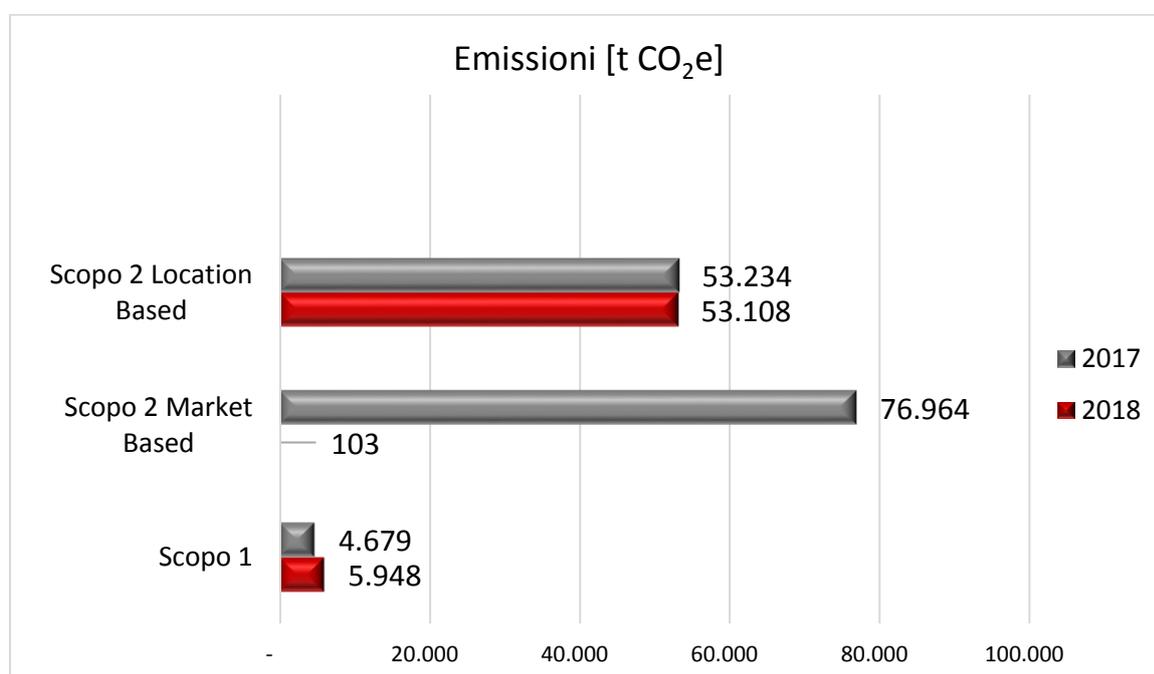
<sup>22</sup> Il Quadro è stato adottato dai leader dell’EU nell’ottobre 2014 e si basa sul pacchetto per il clima e l’energia 2020, ovvero una serie di norme vincolanti volte a garantire che l’EU raggiunga i suoi obiettivi in materia di clima ed energia entro il 2020. In particolare: taglio del 20% delle emissioni di gas a effetto serra (rispetto ai livelli del 1990); 20% del fabbisogno energetico ricavato da fonti rinnovabili; miglioramento del 20% dell’efficienza energetica.

<sup>23</sup> Per l’approccio “Location based” sono stati utilizzati fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (coefficiente di emissione utilizzato per l’Italia pari a 332 gCO<sub>2</sub>/kWh, Fonte: Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas a effetto serra nel settore elettrico, ISPRA 2017). Mentre per l’approccio “Market based” sono stati utilizzati di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica, in particolare nel 2018 si evidenzia l’acquisto di energia verde certificata tramite garanzia d’origine per il 99,9% di quella totale. In assenza di specifici accordi contrattuali tra MM e il fornitore di energia elettrica, per questo approccio sia per il 2018 che per il 2017 è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al “residual mix” nazionale che per l’Italia è pari a 480 gCO<sub>2e</sub>/kWh (Fonte: European Residual Mixes 2017, 2017). Le emissioni dello Scopo 2 calcolate con il metodo Location based sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub> equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA “Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico”.

<sup>24</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione dei dati, le emissioni di Scopo 2 relative al 2017 sono state riesposte. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria 2017, pubblicata nella sezione “Società – Financial information” del sito [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu).

In entrambi i casi **le emissioni di Scopo 2 risultano in calo**: il miglioramento è ancora più significativo nell'approccio *Market based* (dove si registra una diminuzione del 99,9%) attribuibile alla scelta virtuosa di MM di acquistare a partire dall'anno 2018 energia verde certificata tramite garanzia d'origine a copertura del 99,9% dell'energia totale consumata.

Invece, per quanto riguarda le emissioni di **Scopo 1**<sup>25</sup> nel 2018 sono state prodotte 5.948 tCO<sub>2</sub> equivalenti rispetto alle 4.679 tCO<sub>2</sub> equivalenti del 2017. Tale aumento del 27% è per lo più dovuto ai consumi di gas naturale per l'attività di essiccazione fanghi nel processo di depurazione e di pellet per il riscaldamento, mentre la crescita dei consumi di benzina e diesel/gasolio risulta molto contenuta per effetto di un maggior impiego di auto ibride (cfr. paragrafo "4.1 L'utilizzo di risorse energetiche").



Complessivamente le azioni adottate da MM ai fini del contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> hanno portato nel 2018 a una diminuzione del 93%<sup>26</sup>rispetto al 2017. Questo risultato è in linea con la strategia del Comune di Milano che, a giugno 2018, ha adottato il **Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile** (PAES) che indica gli obiettivi di riduzione dei gas serra prefissati per il 2020<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> Fattori di emissione per lo Scopo 1: Fonte ISPRA 2017 gas naturale – 1,97348 kgCO<sub>2</sub>e/Sm<sup>3</sup>; benzina – 3.155,294 kgCO<sub>2</sub>e/t; diesel – 3.181,4436 kgCO<sub>2</sub>e/t; Fonte DEFRA 2017 Pellet – 59,45671 kgCO<sub>2</sub>e/t.

<sup>26</sup> Ai fini del calcolo della % del contenimento delle emissioni nel 2018, per quanto riguarda quelle di Scopo 2 sono state prese in considerazione quelle ricavate secondo l'approccio Market based.

<sup>27</sup> Come per le più importanti città del mondo firmatarie del Patto dei Sindaci (Covenant of Mayors), Milano ha per obiettivo la diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 20% (il riferimento di partenza è il 2005). Il PAES contiene un elenco di azioni finalizzate a migliorare l'efficienza energetica e promuovere l'utilizzo delle fonti energetiche rinnovabili degli edifici residenziali e del terziario, nell'industria, negli impianti di pubblica illuminazione e nei trasporti pubblici e privati.

### 4.3 QUALITÀ E GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA

L'acqua rappresenta una risorsa fondamentale per il benessere e lo sviluppo di qualsiasi Comunità ed è compito di MM garantire la **migliore e più efficiente gestione del Servizio Idrico Integrato della città di Milano**. La Società adotta un approccio gestionale consapevole e sostenibile della risorsa idrica, anche attraverso l'introduzione ove possibile di innovazioni tecnologiche e di processo in grado di assicurare la qualità dell'acqua, ridurre gli sprechi e l'impatto ambientale.

Per verificare che l'acqua distribuita attraverso il sistema acquedottistico e quella rilasciata in ambiente a valle degli impianti di depurazione siano di buona qualità e rispetti i parametri stabiliti dalla normativa vigente, MM si serve di due **laboratori interni** dotati della strumentazione idonea all'analisi dei parametri chimici, chimico-fisici e microbiologici. Nel 2018 entrambi i laboratori hanno ottenuto l'**accreditamento ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025**.

Per quanto riguarda la **rete acquedottistica**, l'acqua è costantemente monitorata secondo un **programma di campionamento concordato con l'ATS** (Agenzia di Tutela della Salute)<sup>28</sup>, che utilizza metodiche approvate dall'Istituto Superiore di Sanità ed è rispondente alle prescrizioni dell'Autorità d'Ambito. I principali risultati delle analisi sono pubblicati con cadenza trimestrale tramite la bolletta e il sito internet MilanoBlu ([www.milanoblu.com](http://www.milanoblu.com)). I controlli vengono realizzati prima dell'approvvigionamento (in corrispondenza dei pozzi di emungimento), prima dell'erogazione (sugli impianti di trattamento e sulle centrali di pompaggio) e sulle fontanelle e Case dell'acqua. Nel 2018 il laboratorio ha effettuato:



*\*I trascurabili superamenti registrati si sono verificati a seguito di contaminazioni microbiologiche del punto di prelievo, che viene prontamente disinfettato con successiva immediata controanalisi che ha sempre restituito esito di 100% conformità microbiologica. Nel 2018 si è verificato 1 solo caso, non pericoloso, di non conformità di tipo chimico (modesto superamento del limite di concentrazione per il manganese, elemento presente naturalmente in acque da pozzo profondo) che è stato immediatamente risolto.*

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

<sup>28</sup> L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Città Metropolitana di Milano è stata istituita il 1° gennaio 2016 (Legge Regionale n. 23/2015 – Evoluzione del Sistema Socio sanitario Lombardo) con il compito di garantire il governo della rete sanitaria e sociosanitaria nel proprio ambito territoriale. L'Agenzia comprende 195 Comuni e raccoglie i territori che fino al 31 dicembre 2015 erano di competenza di ASL Milano, ASL Milano1, ASL Milano2, ASL Lodi (fonte: [www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it)).

sono inoltre concordati con **ARPA e Regione Lombardia secondo un protocollo condiviso**, che prevede 48 campionamenti annui e la pubblicazione degli stessi sul portale online SireAcque della Regione. In linea con i valori degli anni precedenti, nel 2018 il laboratorio ha effettuato:



Parallelamente alle attività di controllo sulla qualità dell'acqua, MM ha posto in essere un piano di recupero delle **perdite idriche**, che costituiscono **uno dei principali problemi da affrontare per una corretta e sostenibile gestione dei sistemi acquedottistici**. La loro individuazione risulta un'attività centrale da svolgere con continuità, al fine di ridurre gli sprechi ed efficientare la rete idrica; al contempo è anche un'attività molto dispendiosa in quanto necessita di personale specializzato e di tempo per la ricerca.

In aggiunta a tale attività, nel corso del 2018 MM ha messo in atto ulteriori interventi volti a ridurre le perdite di rete, in particolare:

- Ottimizzazione delle pressioni in rete;
- Sostituzione di valvole e misuratori di portata nelle camerette pozzi;
- Inserimento di contatori per i flussi di trattamento;
- Sostituzione e rinnovamento della rete;
- Maggiore precisione dei contatori di utenza.

Tali attività hanno favorito una **riduzione delle perdite di rete**<sup>29</sup> del 1,5% rispetto all'anno precedente, raggiungendo nel 2018 la quota del **15%**.

Oltre a garantire il monitoraggio delle perdite, MM interviene per la **difesa idraulica del territorio** in caso di esondazione dei corsi d'acqua superficiali e gestisce i tratti sotterranei dei corsi d'acqua naturali e artificiali (le cosiddette "tombinature") per conto del Comune di Milano. MM garantisce così la **piena funzionalità della rete acquedottistica e fognaria**, evitando i rischi di dispersione di reflui nel sottosuolo e salvaguardando la falda acquifera.

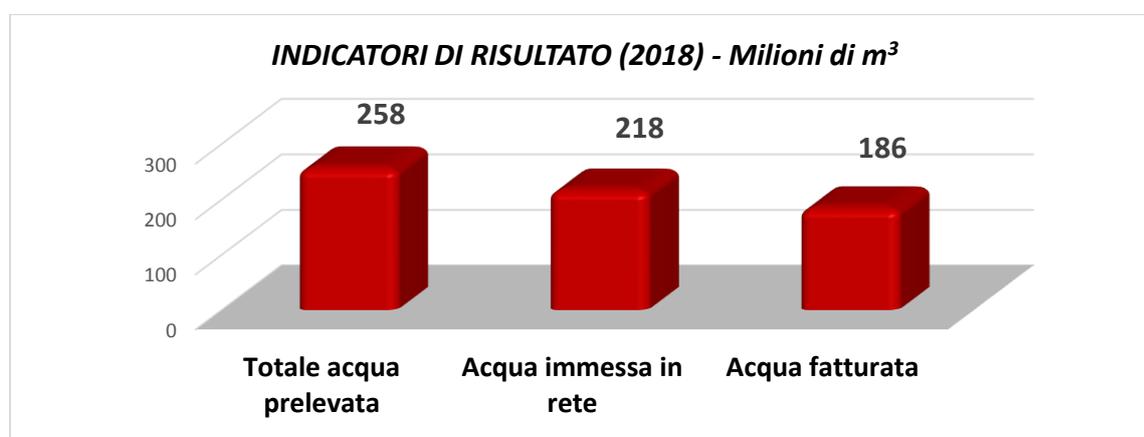
<sup>29</sup> Il dato sulle perdite è calcolato sulla base della nuova disciplina di ARERA sulla "Qualità Tecnica" (delibera ARERA 917/17 – RQTI), che ha sostituito la metodologia AEEGSI "perdite reali" adottata in precedenza. Per continuità con quanto comunicato in passato, le perdite calcolate con la precedente metodologia AEEGSI hanno raggiunto nel 2018 la quota del 9,4%, con una riduzione del 1,3% rispetto al 2017 (in linea con il trend decrescente dell'ultimo triennio).

### 4.3.1 Prelievi idrici e acqua immessa in rete

La fonte dell'acquedotto cittadino sono i pozzi ad uso idropotabile, che prelevano acqua interamente dalla seconda falda (tra gli 80 e i 100 mt di profondità); l'acqua, una volta emunta, viene distribuita al territorio attraverso la rete acquedottistica. MM gestisce, inoltre, i pozzi di prima falda per il contenimento della risalita del livello della falda in zone particolarmente sensibili della città.

In particolare, nel corso del 2018, l'**acqua prelevata** è stata pari a **257.983.730 m<sup>3</sup>**, di cui l'85% da **pozzi idropotabili (seconda falda)** e per il restante **15%** da fonti **prima falda**.

Sia il totale dell'acqua immessa in rete che l'acqua fatturata nel 2018 hanno registrato una diminuzione rispetto al 2017, risultando rispettivamente pari a **217.581.407 m<sup>3</sup>** (-3% dal 2017) e **185.678.313 m<sup>3</sup>** (-1,7% dal 2017).



### 4.3.2 Le Case dell'acqua

Al fine di ridurre l'inquinamento da plastica, MM promuove l'uso dell'acqua potabile fornita dall'acquedotto cittadino sia mediante le oltre 580 fontanelle (o "draghi verdi", come vengono chiamate a Milano) dislocate in tutta la città, sia attraverso le **Case dell'acqua** installate a copertura di tutti i Municipi, che nel 2018 sono arrivate a quota 22 con l'installazione di ulteriori 4 nuove case<sup>30</sup>.

Le Case dell'acqua erogano **gratuitamente acqua fresca, liscia o gassata**, a tutti i cittadini, che possono usufruire del servizio tramite tessera sanitaria, con una limitazione di 6 litri al giorno per utente. Ogni distributore è dotato di un piano d'appoggio con una vaschetta collegata direttamente allo scarico, per evitare la fuoriuscita d'acqua che nella stagione invernale potrebbe ghiacciare, e di una lampada UV battericida sul beccuccio di erogazione che garantisce la protezione da retro-contaminazioni. Le Case dell'acqua, accessibili anche a persone con disabilità, sono dotate di un impianto di illuminazione notturna a LED a basso consumo elettrico e di quattro telecamere di sicurezza contro gli atti vandalici.

<sup>30</sup> Tre delle nuove Case dell'acqua installate nel 2018 sono state posizionate presso i campus universitari della città, in collaborazione con il Politecnico di Milano, l'Università Bicocca e l'Università degli Studi di Milano.



L'utilizzo delle Case dell'acqua da parte dei cittadini è in costante aumento, sia per la maggiore abitudine che per l'incremento nel numero di installazioni. Rispetto al 2017 l'acqua erogata è cresciuta del 73% (+85% liscia, +61% gassata)<sup>31</sup>.

L'utilizzo delle Case dell'acqua consente di ridurre il numero di bottiglie di plastica da smaltire e di conseguenza **mitigare gli impatti ambientali** sia in termini di petrolio utilizzato per la produzione di plastica, sia in termini di emissioni di gas ad effetto serra.

Nel 2018 MM ha promosso un **concorso di idee** per la "Casa dell'acqua del futuro" per selezionare il concept più idoneo alla realizzazione di un nuovo modello con l'obiettivo di aumentare ulteriormente il numero di case dell'acqua presenti in città.

#### 4.3.3 Gli scarichi idrici

Nel suo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato, MM si cura anche che **l'acqua proveniente dall'acquedotto pubblico e utilizzata dalle utenze, nonché quella proveniente dagli utenti industriali, venga raccolta e depurata**, in modo da minimizzare gli sprechi e favorire il riutilizzo della risorsa idrica in ambiente.

Le **acque di scarico** confluiscono in una **rete che si sviluppa per 1.579,3 km**, con collettori di dimensioni via via crescenti e strutture in grado di mantenere una buona velocità di deflusso delle acque, tale da limitare la formazione di depositi sul fondo dei canali e la proliferazione di batteri. Il sistema di raccolta è di tipo unitario, con le acque di rifiuto e quelle di pioggia raccolte in unico condotto senza distinzione, e lavora principalmente per gravità, sfruttando la conformazione del suolo del territorio lombardo in lieve pendenza da nord-nord ovest verso sud-sud est<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Nel 2017 le Case dell'acqua installate a Milano erano in totale 18 e hanno erogato 4.440.975 litri di acqua (di cui 2.121.309 litri di liscia; 2.319.666 litri di gassata). Per quanto riguarda il 2018, i consumi sono riferiti a 21 Case in quanto l'ultima posta all'interno nei Giardini Montanelli di via Palestro è stata installata a fine anno.

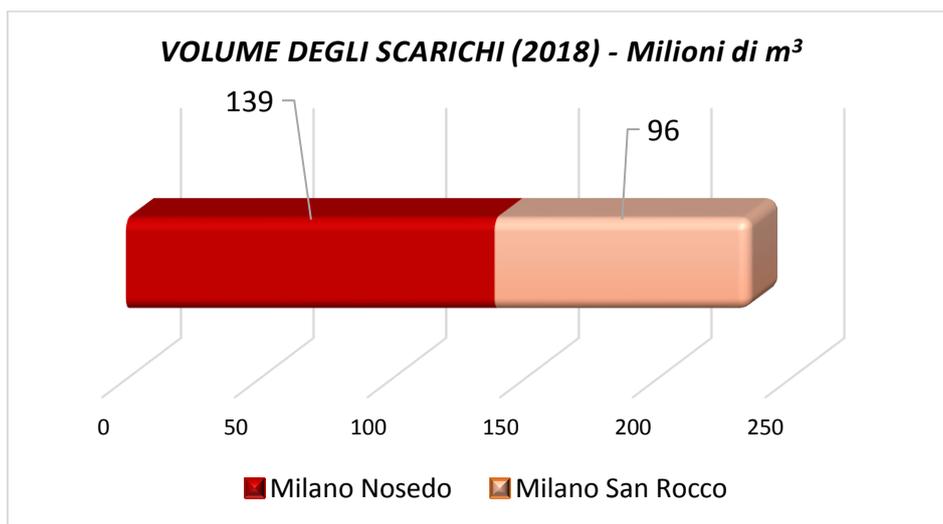
<sup>32</sup> Nella parte di espansione dell'urbanizzato a sud della città sono stati realizzati alcuni impianti di sollevamento o di pompaggio di modesta potenzialità, che assicurano il collettamento del 100% del territorio cittadino.

MM svolge un'accurata **manutenzione ordinaria** (es. lo spurgo dei condotti da fanghi da accumulo di depositi) e **straordinaria** (es. il rifacimento/consolidamento di tratti ammalorati o dissestati, la posa di nuovi tratti) della rete, con l'obiettivo di garantire l'efficienza complessiva del sistema di raccolta delle acque reflue. Inoltre, **coordina e controlla il sistema della depurazione della città di Milano**, articolato in 3 poli di depurazione (Milano San Rocco, Milano Nosedo, Peschiera Borromeo), in grado di servire complessivamente fino a **2.486.000 abitanti equivalenti** (capacità autorizzata). I primi due impianti rientrano nel territorio di competenza di MM e trattano circa il 90% delle acque reflue prodotte nell'area milanese.

Entrambi i depuratori scaricano le acque depurate in corpi idrici superficiali, in particolare:

- **Milano Nosedo** scarica principalmente nella Roggia Vettabbia e nel Cavo Redefossi, e fornisce acqua depurata al riutilizzo irriguo costantemente durante tutto l'anno;
- **Milano San Rocco** nel Lambro Meridionale ed effettua il trattamento al fine di ottenere il riutilizzo irriguo solo nel periodo primavera-estate, quando è maggiore la richiesta da parte degli utenti, alimentando le rogge irrigue Pizzabrasa e Carlesca.

I depuratori costituiscono veri e propri presidi di economia circolare, che mirano all'efficientamento delle risorse idriche e restituiscono alla Città di Milano acqua depurata da destinare all'irrigazione.



Nel 2018 il **volume degli scarichi complessivo** è stato pari a **235.598.828 m<sup>3</sup>**, con un aumento del 4% rispetto al 2017; di questi il **38% è stato destinato a riutilizzo irriguo**, in diminuzione del 4% rispetto al 2017, anche a causa degli eventi meteorici e della disponibilità di acque superficiali nel corso dell'anno<sup>33</sup>.

#### 4.4 LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEGLI SCARICHI IDRICI

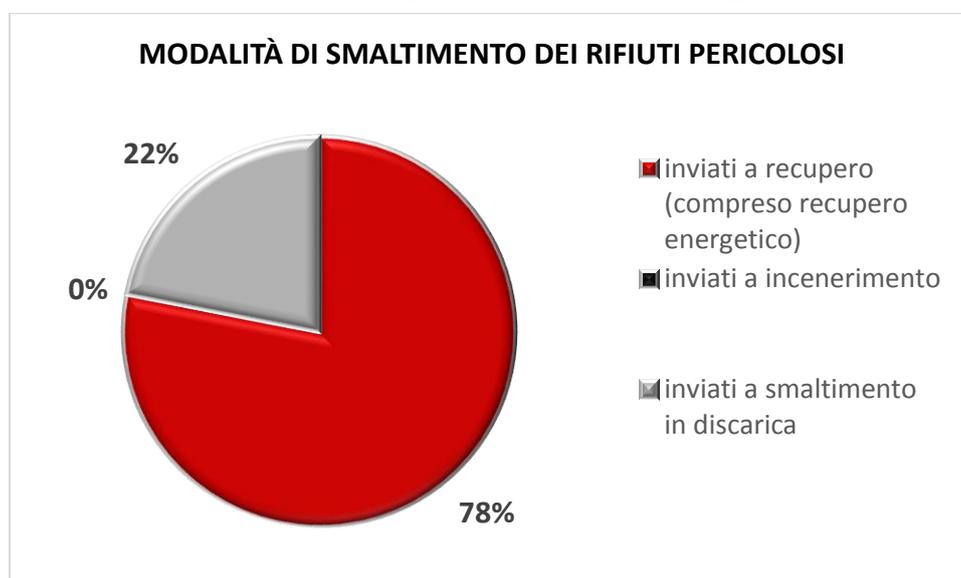
Nel rispetto dell'ecosistema in cui opera e in linea con la Politica Ambientale adottata, MM gestisce i propri rifiuti attraverso un'attenta programmazione delle attività di smaltimento di tutte le sostanze e i materiali che residuano dai processi o dalle attività aziendali, per ridurre gli impatti negativi sull'ambiente. **I rifiuti prodotti da MM sono prevalentemente connessi**

<sup>33</sup> Le acque reflue recuperate possono essere riutilizzate sia nel comparto civile, per applicazioni di tipo urbano e ricreativo, che nel produttivo, per impieghi di tipo agricolo e industriale. Nel 2018 la Commissione Europea ha presentato un nuovo Regolamento che intende stimolare e facilitare all'interno dei Paesi dell'Unione Europea il riutilizzo delle acque depurate per l'irrigazione agricola.

alla gestione degli impianti di trattamento acque quali fanghi biologici e altri rifiuti riconducibili alle operazioni di grigliatura e dissabbiatura del ciclo depurativo e i rifiuti prodotti dalle attività di laboratorio. Il loro recupero è conforme a quanto previsto in materia dalla normativa vigente a livello regionale e nazionale.

Nel perseguire l'obiettivo di ridurre gli sprechi e migliorare le modalità di smaltimento dei rifiuti, MM parte dalle proprie strutture e dalla sensibilizzazione del personale, ad esempio con l'introduzione della raccolta differenziata della carta e l'incentivazione alla digitalizzazione dei documenti. In conformità a quanto previsto dal Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013), sono stati inoltre adottati i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM)<sup>34</sup> per l'acquisto di carta.

Nel 2018 la quantità di rifiuti prodotti da MM<sup>35</sup> è pari a circa **19.577 tonnellate** (in diminuzione del 15,6% rispetto al 2017), di cui oltre il 99% è rappresentato da rifiuti non pericolosi in linea con gli scorsi anni. Il 99,5 % dei rifiuti non pericolosi viene inviato a recupero (compreso recupero energetico), mentre per quanto riguarda i metodi di smaltimento adottati da MM per i rifiuti pericolosi segue la rappresentazione grafica:



#### 4.5 LA GESTIONE DEI FANGHI BIOLOGICI IN UN'OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE

I fanghi biologici derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue rappresentano il principale rifiuto prodotto da MM. A conferma dell'approccio responsabile di MM nei confronti dell'ambiente, nessun quantitativo di fanghi viene smaltito in discarica, ma tutti vengono inviati a recupero di materia ed energia per essere riutilizzati nell'industria del cemento e in agricoltura. Tale approccio ha permesso ad MM di ottenere la **classe A** in relazione al macro-indicatore M5 "Smaltimento fanghi in discarica" indicato dalla regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato di ARERA.

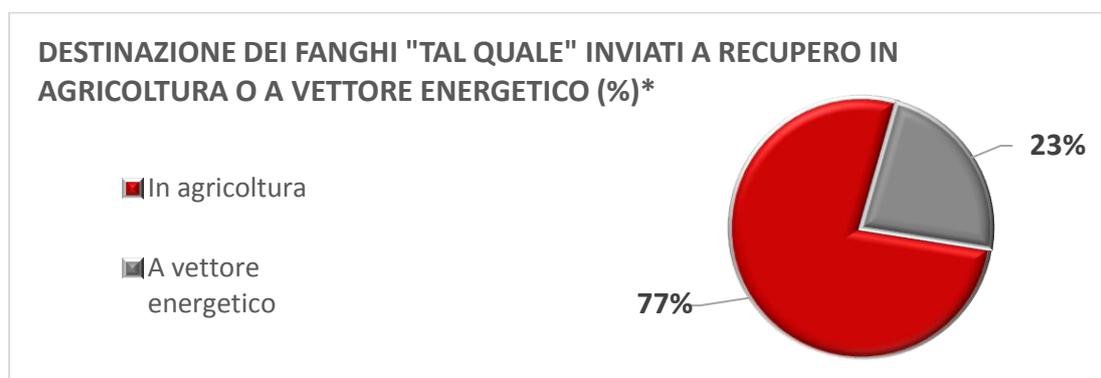
<sup>34</sup> Il Codice degli appalti (art. 34 D.Lgs 50/2016) prescrive di tenere i CAM in debita considerazione nella documentazione di gara per l'acquisto di forniture, servizi e lavori. MM, nella propria documentazione progettuale e di gara, traduce i CAM in specifiche tecniche e clausole contrattuali da rispettare in ragione della necessità di garantire il conseguimento degli obiettivi ambientali previsti dal Piano di Azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione.

<sup>35</sup> Le quantità indicate si riferiscono esclusivamente ai rifiuti rispetto ai quali MM si configura come produttore.

Di seguito sono riportate le informazioni<sup>36</sup> relative a: la produzione di **fanghi «tal quale»**, ossia i quantitativi di fanghi, compresa la quota di acqua in essi contenuta, così come vengono avviati a recupero a valle dei trattamenti; e i fanghi espressi come **Sostanza Secca Totale (SST)**<sup>37</sup>, ossia senza tenere in considerazione la parte di acqua presente. I grafici rappresentano la suddivisione in percentuale dei fanghi per tipo di destinazione finale, per ognuno dei casi considerati (“tal quale” e SST).

#### PRODUZIONE DI FANGHI “TAL QUALE”

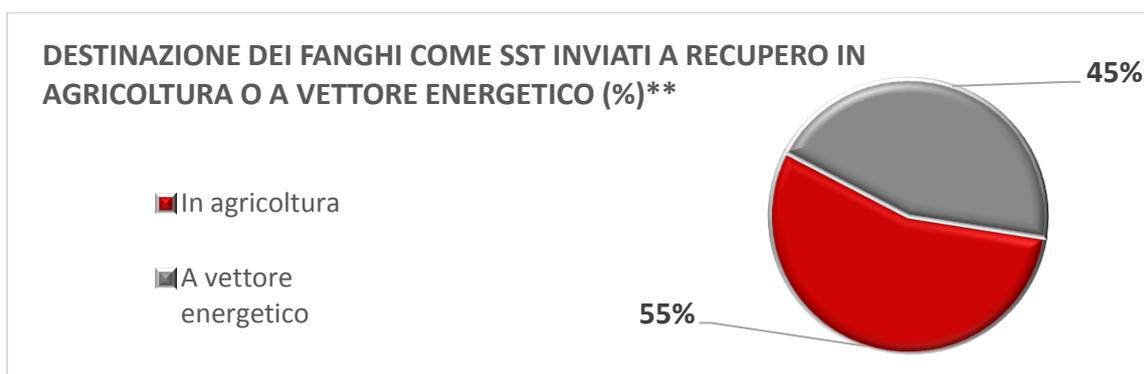
Tipologia fanghi	Unità di misura	2016	2017	2018
Fango disidratato	t	48.421	55.911	51.017
Fango essiccato	t	7.989	6.189	8.412
<b>Totale produzione fanghi</b>	<b>t</b>	<b>56.410</b>	<b>62.100</b>	<b>59.429</b>



\* Percentuale espressa su valori in tonnellate.

#### PRODUZIONE DI FANGHI ESPRESSI COME SST (Sostanza Secca Totale)

Tipologia fanghi	Unità di misura	2016	2017 <sup>38</sup>	2018
Fango disidratato	t	12.105	13.327	11.828
Fango essiccato	t	7.191	5.510	7.444
<b>Totale produzione fanghi</b>	<b>t</b>	<b>19.296</b>	<b>18.837</b>	<b>19.272</b>



\*\* Percentuale espressa su valori in tonnellate.

<sup>36</sup> I valori si riferiscono alla produzione totale di fanghi da depurazione generati dai due impianti di Milano San Rocco e Nosedo.

<sup>37</sup> I valori dei fanghi come “sostanza secca” sono calcolati in base alla siccità media mensile dei fanghi “tal quale” avviati a recupero.

<sup>38</sup> I valori del 2017 differiscono da quelli pubblicati sul Bilancio di Sostenibilità dello scorso anno, in quanto è stata modificata la metodologia di calcolo.

## 5) La gestione del personale

Le **persone** sono al **centro dell'attività di MM** sia come cittadini fruitori dei servizi messi a disposizione dall'Azienda, sia come dipendenti che contribuiscono allo sviluppo aziendale.

MM ritiene che lo sviluppo del business non possa prescindere dal **benessere** delle persone che lo rendono possibile e dall'**ascolto** delle loro esigenze in un clima di reciproco **rispetto**, e si impegna a garantire la crescita delle competenze professionali e la soddisfazione personale.

MM promuove inoltre il rispetto del lavoro e dei lavoratori impegnandosi ad abolire il lavoro minorile e forzato, promuovendo l'uguaglianza nelle **opportunità** e nel trattamento in materia di occupazione, evitando ogni forma di discriminazione e facendosi garante del pieno rispetto dei Diritti fondamentali dell'Uomo, secondo i principi contenuti nella dichiarazione ONU sui Diritti dell'Uomo.

MM assicura la **condotta etica** delle proprie persone, a tutti i livelli e per tutte le categorie professionali, attraverso il sistema di controllo interno e l'adozione di elevati standard etici nella conduzione delle attività in grado di evitare situazioni di conflitto di interesse o potenzialmente dannose per la Società (cfr. paragrafo "1.3 Etica ed integrità di business" della presente Dichiarazione). L'obiettivo - presente e futuro - è garantire al proprio capitale umano un **luogo di lavoro confortevole e sicuro**, identificando e valutando i rischi cui possono essere soggetti i lavoratori e le parti interessate, e individuando le azioni di prevenzione più idonee e i relativi strumenti di monitoraggio e mitigazione.

Per un approfondimento sulle informazioni quantitative su questi temi si rimanda alla sezione *Allegati*.

### 5.1 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

MM promuove la **qualità della vita, professionale e personale**, dei propri dipendenti, garantendo il **rispetto della diversità e delle pari opportunità** e favorendo l'affermarsi delle competenze. La possibilità di poter sfruttare i benefici derivanti da background differenti a vantaggio della Comunità è un valore aggiunto considerato le peculiarità del business di MM.

Il Codice Etico disciplina i comportamenti e definisce i valori alla base della gestione del personale e della **tutela delle diversità**, da ritenersi un **vantaggio per un più efficace sviluppo delle strategie, per una più efficiente pianificazione delle attività e per l'erogazione di servizi efficaci**.

MM rispetta inoltre le **disposizioni di legge vigenti in materia di occupazione, rapporti di lavoro** ed è contraria a ogni forma di lavoro irregolare. L'obiettivo principale è tutelare ogni dipendente nella propria dignità e garantire condizioni ottimali per lo svolgimento delle funzioni, con puntuale riguardo alle categorie a cui la legge riserva una particolare tutela.

A fronte di un 2017 caratterizzato da una stabilizzazione dell'organico, l'esercizio 2018 ha registrato una lieve crescita (3,6%), destinata ad aumentare nel 2019 in conseguenza dell'ampliamento delle attività assegnate ad MM dal Comune di Milano e della necessità di far fronte alle richieste dell'Autorità d'Ambito e dell'ente di regolazione ARERA.

	31 dicembre 2016 <sup>39</sup>	31 dicembre 2017		31 dicembre 2018			
SUDDIVISIONE DELLA FORZA LAVORO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1.021	696	304	1.000	715	349	1.064
A tempo determinato	109	67	57	124	59	41	100
<b>Totale personale dipendente</b>	<b>1.130</b>	<b>763</b>	<b>361</b>	<b>1.124</b>	<b>774</b>	<b>390</b>	<b>1.164</b>
Contratti di tirocinio	0	3	0	3	4	2	6
Contratti di collaborazione	5	5	1	6	5	1	6
Somministrati	13	8	8	16	9	5	14
<b>Totale</b>	<b>1.148</b>	<b>779</b>	<b>370</b>	<b>1.149</b>	<b>792</b>	<b>398</b>	<b>1.190</b>

	31 dicembre 2016 <sup>40</sup>	31 dicembre 2017		31 dicembre 2018			
SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	31	26	7	33	26	10	36
Quadri	77	56	21	77	55	21	76
Impiegati	675	389	276	665	408	302	710
Operai	342	286	56	342	279	56	335
Apprendisti	5	6	1	7	6	1	7
<b>Totale personale dipendente</b>	<b>1.130</b>	<b>763</b>	<b>361</b>	<b>1.124</b>	<b>774</b>	<b>390</b>	<b>1.164</b>

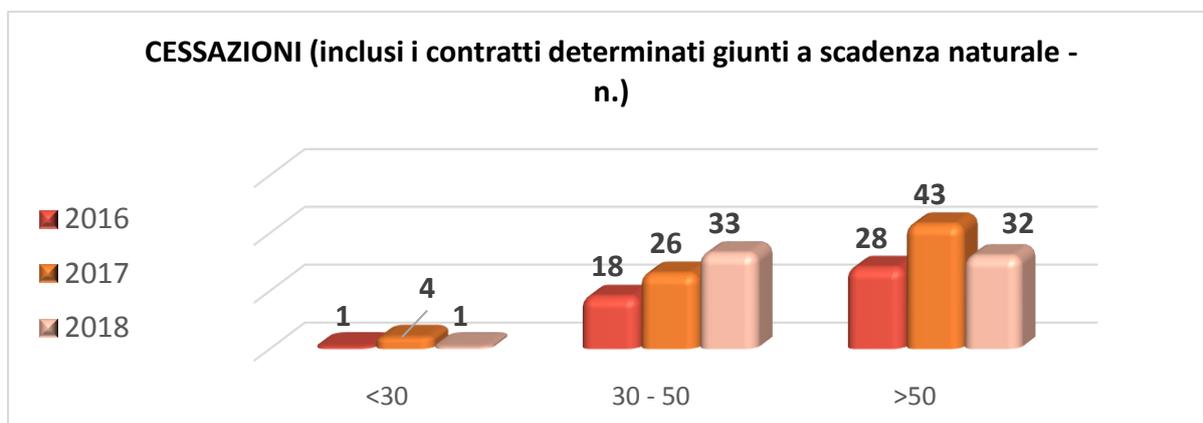
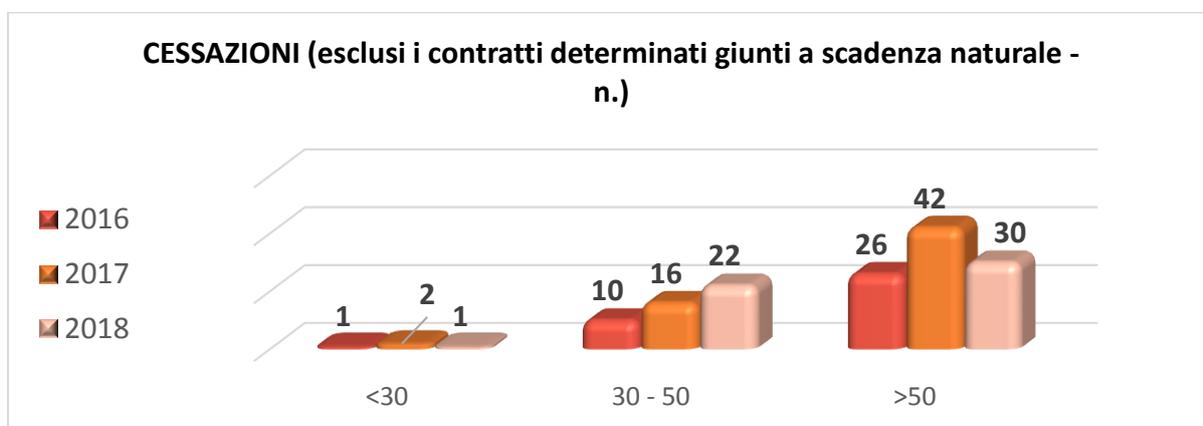
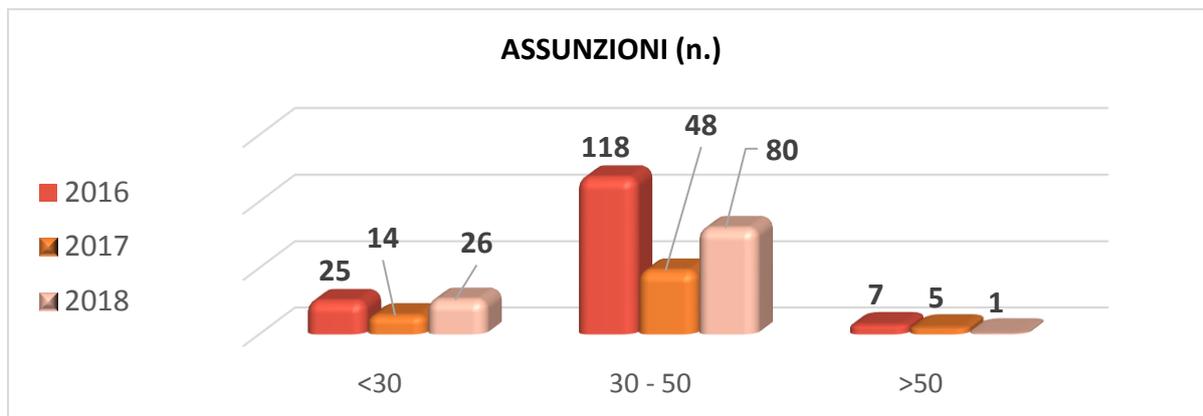
MM seleziona il proprio personale sulla base delle competenze tecnico – specialistiche coerentemente con quanto richiesto dalla mansione, assumendo con regolare contratto di lavoro e cercando di **limitare il ricorso a contratti a tempo determinato**, utilizzati soltanto per il 9 % dei dipendenti, in linea con quanto avvenuto nel 2017. Nel 2018 MM ha inoltre stretto rapporti di lavoro con altre 26 risorse attraverso contratti di stage, di collaborazione e di somministrazione.

Nei processi di recruitment viene posta grande attenzione al rispetto della diversità e delle pari opportunità. Nel 2018 è proseguita la politica di assunzioni avviata negli anni precedenti con l’inserimento di **107 nuovi dipendenti**, di cui 26 under 30, con notevole incremento

<sup>39</sup> La ripartizione per genere non è disponibile per l’anno 2016.

<sup>40</sup> La ripartizione per genere non è disponibile per l’anno 2016.

rispetto ai 14 del 2017 (+86%). Rispetto al 2017 si è registrata l'uscita di 66 risorse, di cui 13 per conclusione naturale del rapporto di lavoro.



## 5.2 VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

Per MM la **crescita personale e professionale delle persone** favorisce lo sviluppo del business, quindi è importante che queste siano messe nella condizione di compiere le proprie attività nel modo migliore, mettendo a frutto le proprie capacità. Per questo MM prevede **percorsi di formazione volti a potenziare le competenze tecniche e trasversali di tutti i dipendenti**, erogando sia corsi di formazione obbligatoria previsti dalla legge e dalle normative di riferimento, sia corsi di aggiornamento e ampliamento delle competenze, sulla base delle

esigenze formative espresse dai direttori e dai responsabili di funzione. I corsi erogati fanno riferimento prevalentemente a quattro tipologie: obbligatoria (che ricomprende la formazione in tema di sicurezza, anti-corrruzione, ecc.), tecnico-specialistica, organizzativa, Academy. La formazione può essere erogata secondo modalità tradizionali (aula), on the job o secondo modalità di auto-formazione (e-learning).

A partire dal 2017 MM si è aggiunta un'altra opportunità formativa rappresentata da **MM Academy**, l'accademia di impresa ideata e promossa da MM e sviluppata in collaborazione con l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano, attraverso cui l'Azienda mette a disposizione del pubblico interno ed esterno le proprie competenze di ingegneria edile e idraulica con un programma di corsi in aula e di visite tecniche agli impianti del Servizio Idrico Integrato e ai cantieri della M4. La docenza di MM Academy è a cura del personale MM.

Nel 2018 è entrata in vigore la Procedura di formazione del personale, che descrive il processo e le attività a cui MM deve attenersi per la formazione delle proprie persone. Il documento contiene le regole applicabili a tutto il personale di MM che, nello svolgimento delle proprie attività, è coinvolto nel processo di formazione. Il processo di formazione si svolge in coerenza con gli obiettivi strategici aziendali, articolandosi in quattro fasi:

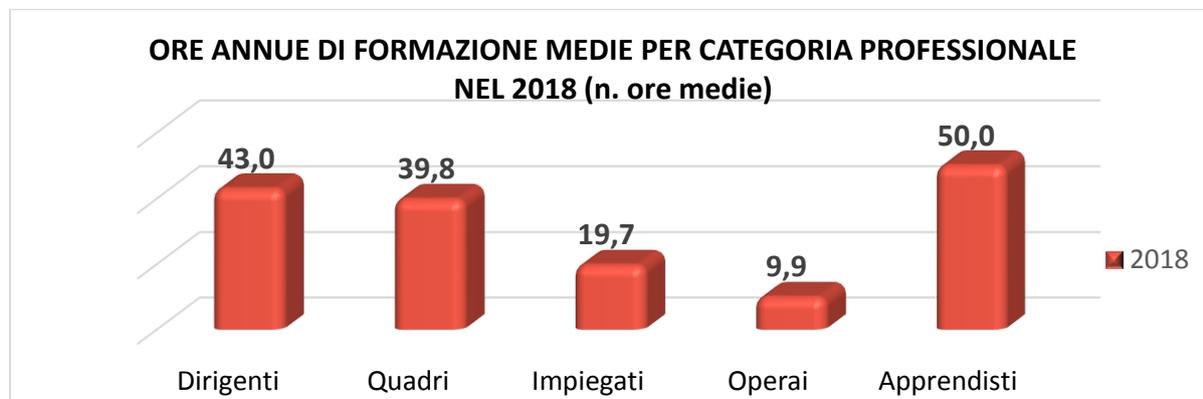
- analisi del fabbisogno formativo;
- progettazione e pianificazione delle iniziative di formazione;
- realizzazione degli interventi formativi;
- valutazione della formazione.

La Procedura stabilisce le modalità, per ogni funzione/Divisione coinvolta, di rendicontazione degli interventi realizzati.

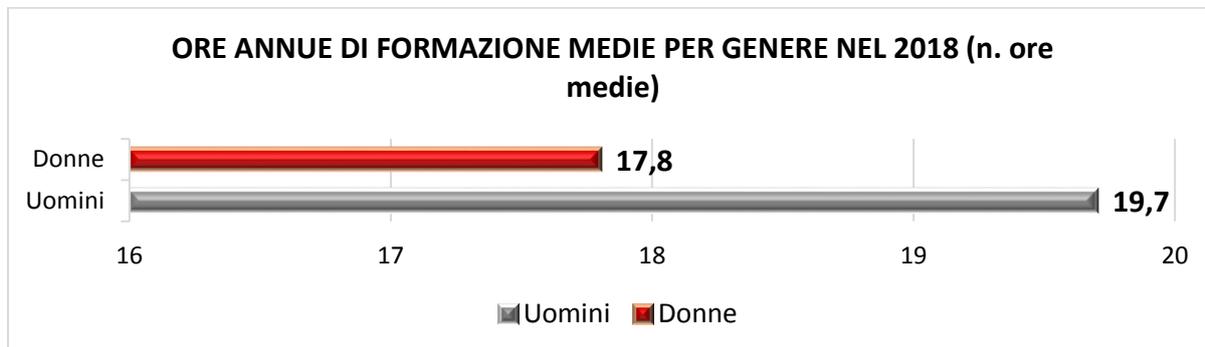
### 5.2.1 Le ore di formazione erogate da MM

I percorsi di formazione dedicati ai dipendenti di MM sono orientati al potenziamento delle competenze, alla riduzione dei rischi legati allo svolgimento delle attività operative, con particolare riferimento alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro, e alla sensibilizzazione verso eventi critici che possono ledere la reputazione aziendale. L'obiettivo è quello di rispondere alle esigenze di tutti gli stakeholder, sia interni che esterni, assicurando l'erogazione di servizi qualitativamente elevati e competitivi.

Nel 2018 le **ore di formazione complessive sono state 22.204**, in aumento del 20,7% rispetto al 2017.



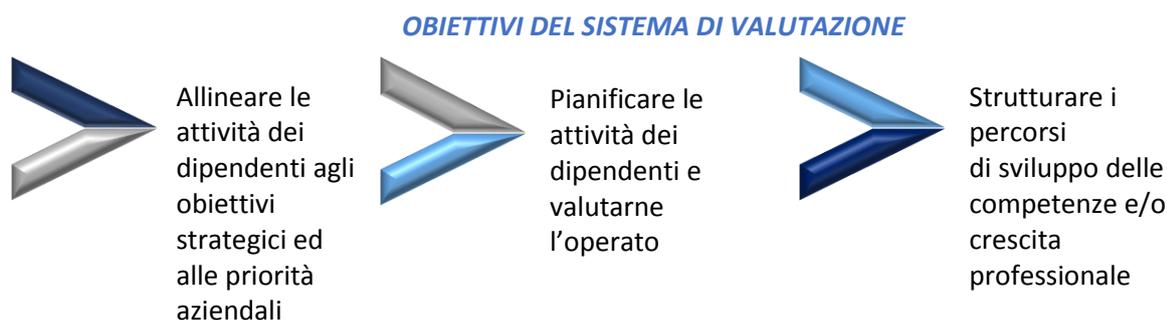
Le ore medie di formazione erogate a uomini e donne, in linea con il 2017<sup>41</sup>, secondo le esigenze delle rispettive mansioni risulta essere sostanzialmente in parità:



Il programma di formazione, esclusi i casi legati a obblighi di legge, è definito attraverso un dialogo incentrato sulle esigenze formative delle diverse Divisioni. In generale, i corsi erogati trattano temi ambientali, tematiche legate all'informatica, tecniche-specialistiche e di sicurezza. Per mantenere alto il livello dei corsi, MM monitora il grado di soddisfazione dei partecipanti attraverso **questionari di gradimento**, che consentono di raccogliere impressioni e spunti di miglioramento sull'organizzazione, la docenza, i contenuti da parte dei dipendenti che hanno preso parte alle lezioni.

### 5.2.2 La valutazione della performance dei dipendenti

Nel 2010 MM ha introdotto un **processo strutturato di valutazione della performance**, che permette ai dipendenti di migliorare le proprie prestazioni, garantendo la possibilità di raggiungere gli obiettivi prefissati e di rafforzare al tempo stesso le proprie capacità. Tale processo prevede un colloquio strutturato con il proprio Responsabile il quale, in accordo con il superiore e con la supervisione della Direzione Organizzazione e Risorse Umane, valuta i risultati conseguiti e le competenze sviluppate dal dipendente rispetto a quanto pianificato.



Tale processo di valutazione è previsto per tutti i dipendenti, fatta eccezione per i custodi che al momento non sono inclusi, mentre per i dirigenti è previsto un sistema di MBO. Nel 2018 il **processo di valutazione ha coinvolto il 94% della popolazione aziendale di MM.**

In particolare, la valutazione ha coinvolto il 100% dei Quadri, degli Impiegati e degli Apprendisti e circa l'89% degli operai, in linea con quanto registrato per il 2017.

<sup>41</sup> Nel 2017 le ore di formazione medie erogate per genere si attestavano a 16,4 sia per gli uomini che per le donne. Il dato è frutto di un calcolo di stima, basato sulla corretta proporzione con i dati della popolazione aziendale e successiva distribuzione delle ore di formazione.

### 5.2.3 Il rafforzamento dell'identità aziendale

MM si impegna a garantire in azienda un clima propositivo e di rispetto reciproco, in grado di rendere l'ambiente lavorativo stimolante e confortevole, e agevolare così il raggiungimento degli obiettivi prefissati, con soddisfazione delle persone e della Società. MM prevede apposite iniziative di welfare e di coinvolgimento dei dipendenti, che puntano anche a rafforzare l'identità aziendale e diffonderne i valori.

Oltre ai benefit messi a disposizione dall'Azienda tra cui buoni pasto o convenzioni con le aziende di trasporto locale come ATM e Trenord, è attivo anche un sistema di sorveglianza sanitaria secondo la normativa vigente, che prevede oltre alla presenza di un medico a rotazione presso le sedi della Società per consulti anche un servizio di medicina preventiva con check-up specifici per donne (es. pap test e mammografia) e uomini (es. PSA).

Nei casi previsti dalla legge, MM permette inoltre l'anticipo del TFR maturato. L'anticipo è applicabile anche ai famigliari a carico.

### 5.2.4 Il piano Welfare

Nel 2017 MM ha avviato un **piano di Welfare** lanciando la piattaforma **welcoMME**, attraverso la quale i dipendenti possono usufruire di diversi benefit a seconda delle proprie esigenze, come agevolazioni in ambito sanitario, culturale o educativo.

Nella fase di avvio della piattaforma, a tutti i dipendenti è stato erogato un **«bonus on top»** da utilizzare in servizi welfare, mentre proseguivano i tavoli di contrattazione sindacale per la definizione di accordi dedicati e gli incontri informativi per diffondere in Azienda la conoscenza sulle modalità di utilizzo di questo nuovo strumento e le sue potenzialità<sup>42</sup>.

Nel 2018 MM ha raggiunto con le rappresentanze sindacali accordi triennali sulla base dei quali è data ai dipendenti la possibilità di convertire per il tramite della piattaforma parte del premio di risultato in servizi Welfare a scelta individuale del singolo dipendente, fissando una quota massima convertibile che se non utilizzata entro la fine dell'anno viene liquidata in busta paga. Nel caso in cui il premio sia destinato a previdenza complementare è integralmente convertibile. Al fine di incentivare la conversione in servizi di Welfare rispetto alla quota di premio convertita MM si è impegnata a erogare una percentuale incrementale.

*Nel 2019, al fine di incentivare ulteriormente la conversione in servizi di welfare, d'accordo con le rappresentanze sindacali, gli accordi sono stati migliorati e la percentuale incrementale messa a disposizione da MM è stata ulteriormente aumentata.*

## 5.3 SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

MM si impegna a fare della **sicurezza nei luoghi di lavoro un elemento imprescindibile nello svolgimento delle attività aziendali**, aggiornando e migliorando metodicamente gli strumenti per minimizzare il rischio di incidenti o di infortunio, anche attraverso il costante **monitoraggio** delle attività e una puntuale **valutazione dei rischi** nel rispetto del **D.Lgs. 81/08**.

<sup>42</sup> In particolare, nel 2018 sono stati organizzati: 6 welfare day (incontri sul funzionamento della piattaforma presso le sedi MM); 1 conference call (dedicata ai dipendenti della sede di Napoli); 2 welfare corner (incontri one to one); 2 incontri di approfondimento per gli aspetti di policy aziendali (con la funzione Amministrazione del Personale); 3 assemblee sindacali (una per CCNL). Nel 2019 sono previsti ulteriori 3 welfare day.

Come previsto dal Decreto, che definisce chiaramente ruoli e responsabilità in materia e richiede l'adozione di un servizio ad hoc, MM ha designato e formato il proprio personale, predisponendo apposite deleghe per dirigenti e direttori, e descritto nel dettaglio i principali rischi derivanti dalle attività aziendali all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Come ulteriori misure di prevenzione e controllo in tema di salute e la sicurezza dei dipendenti, MM ha predisposto un sistema di gestione coerente allo standard OHSAS 18001, organizza **attività di formazione, informazione e addestramento e promuove investimenti** per dotare i propri dipendenti di attrezzature a minor impatto sull'utilizzatore e sostituire sostanze e preparati che potenzialmente potrebbero risultare dannosi.

Il **Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP)** è impegnato nel contenere gli infortuni, il cui numero e gravità negli anni si attesta su livelli molto bassi. L'attenzione è rivolta in particolare per gli infortuni connessi all'attività lavorativa rispetto a quelle tipologie di natura più incidentale che, in relazione alla dinamica che li ha generati, non consentono l'adozione di procedure di miglioramento e buone prassi a cura di MM (es. incidenti in itinere e stradali). Il Servizio di Prevenzione e Protezione pianifica e realizza la formazione del personale in materia di salute e sicurezza, in crescita negli ultimi anni anche grazie all'accesso a fondi per la formazione finanziata.

Il **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza** riguarda in particolare le attività del Servizio Idrico Integrato e si compone di un manuale e 21 procedure, ognuna delle quali può essere corredata da uno o più moduli del Sistema. Il Sistema, strumento esimente ai fini del rispetto della Legge 231/01, sarà oggetto di revisione nel corso del 2019 ai fini della conversione alla nuova norma UNI EN45001.

MM si impegna a **identificare i pericoli** a cui sono esposti tutti i lavoratori, **effettuare risk assessment** e **analizzare gli incidenti**, esaminando costantemente le attività presenti in azienda attraverso sopralluoghi, interviste con i responsabili, i lavoratori e il medico competente. Tali attività sono ciclicamente soggette ad audit, secondo pianificazione, con valutazioni volte a determinare modifiche migliorative al Sistema o all'introduzione di nuove procedure. I lavoratori, in applicazione del D. Lgs. 81/08, hanno designato propri **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**, formati secondo i contenuti dell'accordo Stato/Regioni in materia di salute e sicurezza e incaricati di riportare le istanze dei lavoratori al SPP, al medico competente o al datore di lavoro, garantendo l'anonimato del singolo lavoratore richiedente. **In caso di situazioni di pericolo grave o imminente**, il lavoratore per legge ha l'obbligo di allontanarsi dal posto di lavoro, con il vincolo di riferire quanto prima l'accadimento ai propri responsabili gerarchici. **Al verificarsi di un infortunio**, questo viene segnalato e descritto all'interno di un apposito modulo, affinché il SPP possa indagarne le cause e verificare se non siano state rispettate le procedure o se vi sia stato un comportamento inadeguato del lavoratore.

Con riferimento ai **servizi per la salute sul lavoro**, MM svolge sorveglianza sanitaria secondo il Protocollo Sanitario previsto per legge e redatto dal medico competente in relazione ai rischi lavorativi. Tale Protocollo richiede di effettuare accertamenti e visite secondo una periodicità predefinita, allo scopo di verificare l'idoneità lavorativa riferita alla mansione del lavoratore, e in applicazione al D. Lgs. 81/08 sono previsti controlli per lavoratori che si assentino per motivi di salute per oltre 60 giorni. Ai lavoratori è comunque data facoltà di richiedere una visita ancorché non trascorsa la periodicità prevista dal Protocollo Sanitario, con semplice richiesta al SPP. Gli accertamenti e le visite specialistiche lavoro-correlate vengono effettuate presso un ente sanitario contrattualizzato da MM.

MM si è inoltre dotata di **tre comitati formali di salute e sicurezza dei lavoratori**<sup>43</sup> e prevede attività di **formazione specifiche sulle tematiche di salute e sicurezza**, secondo un piano formativo con percorsi basati sia su contenuti teorici/bibliografici, sia su aspetti metodologici ritenuti efficaci per facilitare il processo di apprendimento da parte dei lavoratori. La formazione in aula è integrata da sessioni addestrative svolte direttamente presso gli ambienti di lavoro. Il **Piano formativo** si articola in quattro aree: formazione per le figure previste dal D. Lgs. 81/08 e da specifici accordi Stato-Regioni in materia<sup>44</sup>; formazione per le figure legate alla gestione delle emergenze<sup>45</sup>; formazione per le figure di cantiere o connesse alla vigilanza degli appalti<sup>46</sup>; formazione specialistica degli addetti relativa a processi lavorativi e all'utilizzo sostanze e preparati, attrezzature e macchine.

Nel 2018 sono state erogate **7.102 ore di formazione** (+ 22% rispetto al 2017):



MM **promuove infine la salute dei lavoratori** e per questo ha istituito in concordato con i Sindacati un accordo di secondo livello esteso a tutta la popolazione aziendale, che prevede un accesso ad accertamenti sanitari annuali o biennali in alternanza a quanto già disposto dal Protocollo Sanitario redatto dal medico competente. Tra questi assumono particolare rilevanza gli accertamenti finalizzati alla prevenzione di malattie dis-metaboliche, del cancro ricorrente nella donna (mammella e utero) e nell'uomo (prostata).

Nel corso del 2018, sono stati registrati **10 casi di infortunio sul lavoro**<sup>47</sup>, che non hanno comportato conseguenze per periodi superiori a 6 mesi. L'indice infortunistico<sup>48</sup> definito dal rapporto tra numero di infortuni sul lavoro e totale ore lavorate è pari a 1,10.

Si segnala inoltre che nel corso del 2018, in linea con il 2017, non è stato registrato alcun caso di malattia professionale.

<sup>43</sup> I tre comitati sono: **Comitato Divisione Ingegneria** (composto da 4 componenti del SPP, un medico competente, 3 rappresentanti dei lavoratori, il datore di lavoro o suo delegato, a cui possono aggiungersi altri dirigenti di Divisione e funzioni di Staff); **Comitato Divisione Servizio Idrico** composto da 4 componenti del SPP, un medico competente, 4 rappresentanti dei lavoratori, il datore di lavoro o suo delegato, a cui possono aggiungersi altri dirigenti di Divisione e funzioni di Staff); **Comitato Divisione Casa** (composto da 4 componenti del SPP, un medico competente, 3 rappresentanti dei lavoratori, il datore di lavoro o suo delegato, a cui possono aggiungersi altri dirigenti di Divisione e funzioni di Staff).

<sup>44</sup> Responsabili e addetti ai servizi di prevenzione e protezione, responsabili, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, preposti, lavoratori.

<sup>45</sup> Addetti alla prevenzione incendi, addetti al primo soccorso, addetti alle emergenze.

<sup>46</sup> Coordinatori per la progettazione ed esecuzione dei lavori, ispettori di cantiere.

<sup>47</sup> Per "infortuni sul lavoro" si intendono tutti gli infortuni a cui possono essere conseguiti morte, giorni di assenza, limitazioni sul lavoro, trasferimento ad altre mansioni, trattamenti medici che vadano oltre il primo soccorso, perdita di conoscenza. Si tratta di tutti gli infortuni generati da rischi e pericoli a cui i lavoratori sono esposti sul posto di lavoro (es. morte, amputazioni, lacerazioni, frazioni, ernia, scottature, perdita di conoscenza e paralisi).

<sup>48</sup> Il calcolo dell'indice infortunistico è basato su 200.000 ore lavorate, secondo la formula seguente: (totale infortuni lavoro-correlati/ore lavorate) \*200.000.

## 6) MM e i propri clienti

Nel suo ruolo di azienda integrata multiservizio, partner strategico del Comune di Milano e riconosciuto centro d'eccellenza di ingegneria di consolidata esperienza, **MM si confronta quotidianamente con il contesto sociale e urbano in cui opera**, impegnandosi a favorire la costruzione di relazioni solide con i suoi stakeholder e tra questi con gli utenti del Servizio Idrico Integrato e gli inquilini delle case popolari.

MM ha quindi messo a punto iniziative e strumenti di comunicazione e dialogo con gli stakeholder, consentendo alla collettività di essere partecipe delle attività aziendali.

### 6.1 TRASPARENZA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

Nel rispetto delle peculiarità del proprio business, MM si impegna a pianificare attentamente non soltanto i servizi erogati, ma anche le strategie e gli strumenti di comunicazione e dialogo ad essi correlati, allo scopo di adottare per ogni stakeholder il canale di contatto più adeguato.

Massima attenzione è rivolta alla **sicurezza dei dati** e alla **tutela della privacy**, requisiti fondamentali per consolidare il rapporto di fiducia con i destinatari dei servizi. Le informazioni costituiscono un patrimonio di grande valore che MM tutela dotandosi di tecnologie e servizi digitali innovativi in grado di prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o scorretti e gli accessi non autorizzati.

Nel corso del 2018, a seguito dell'entrata in vigore del "GDPR"<sup>49</sup>, MM in quanto esercente di attività di pubblico interesse, ha nominato il proprio **Data Protection Officer (DPO)**, che da un lato ha supportato l'Azienda nell'adeguamento alla nuova normativa nell'ottica del principio di accountability<sup>50</sup> e dall'altro verifica che il sistema creato venga rispettato e costantemente aggiornato.

A riprova dell'impegno profuso nella sicurezza della privacy dei propri utenti, nel corso del 2018 non si sono verificati casi di perdita di dati o violazione della privacy.

#### 6.1.1 I punti di contatto con i clienti

Per fornire risposte tempestive ed efficaci alle esigenze dei destinatari dei servizi offerti, nel 2017 MM ha aperto lo **Sportello Unico**, con sede in via Borsieri 4, dedicato sia ai clienti del Servizio Idrico Integrato, sia agli inquilini del patrimonio ERP. Lo Sportello supera l'idea tradizionale di ufficio pubblico e mette «il cittadino al centro», garantendo orari di apertura dal lunedì al sabato e tempestività nella risoluzione delle problematiche.

Sia la Divisione Casa che la Divisione Servizio Idrico dispongono inoltre di altri canali di contatto con i propri clienti, presentati nel dettaglio a seguire.

---

<sup>49</sup> Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

<sup>50</sup> Principio di accountability: il Regolamento dispone che il titolare del trattamento adotta politiche e attua misure adeguate per garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento dei dati personali effettuato è conforme allo stesso Regolamento.

### 6.1.2 La gestione delle relazioni con gli utenti del SII

Nel 2009 MM ha adottato la **Carta dei Servizi** per il Servizio Idrico Integrato<sup>51</sup>, nella quale sono descritti gli **impegni della Società** verso i propri utenti, i **principi** con cui MM opera a livello di gestione dell'acquedotto, della rete fognaria e del processo di depurazione e gli **standard di qualità** che l'Azienda si impegna a rispettare.

MM ha inoltre redatto la propria **Procedura Gestione Clienti**, finalizzata a:

- definire i flussi dei singoli processi, individuando la specifica competenza della funzione direttamente interessata;
- identificare ruoli e responsabilità di ciascuno.

In questo modo MM ha posto le premesse per una gestione sempre più efficace del servizio, che si completa con la promozione della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica quali strumenti chiave per la dematerializzazione, la semplificazione dei processi e il progresso, anche in ottica di sostenibilità. Tale obiettivo si è concretizzato nel febbraio 2017 con il lancio del **nuovo sportello digitale del Servizio Idrico Integrato**, dedicato agli **amministratori di condominio e agli intestatari di utenze**, che hanno la possibilità di accedere senza limiti temporali e con la massima flessibilità a informazioni e funzioni personalizzate.

Lo sportello online è parte integrante di un processo articolato che prevede anche un *call center* gratuito per le transazioni e il reperimento di documenti amministrativi da altre sedi rispetto a quella centrale. Un passo avanti nell'approccio multi-canale nella gestione dell'utenza, che include anche l'utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro nei rapporti con l'utente, l'accesso facilitato alla modulistica e a contenuti informativi e contatti necessari a portare a termine le diverse pratiche in apposite sezioni del sito. Gli utenti possono anche disporre di una live chat dedicata con disponibilità di operatori da lunedì a venerdì dalle ore 8.15 alle 16.15 e sabato dalle ore 8.15 alle 12.15.

#### GESTIONE DEI CONTATTI CON GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO (2018)

- 1.385 tramite Sportello Unico
- 0,96 minuti circa il tempo di attesa allo sportello
- 75% gli iscritti al servizio di Sportello online

MM si impegna inoltre a migliorare il livello qualitativo del servizio erogato con iniziative interne quali corsi di formazione dedicati ai propri collaboratori, l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più efficaci ed efficienti, come i sistemi informativi integrati (SAP), e lo sviluppo di **progetti di innovazione e ricerca** anche in collaborazione con le Università milanesi (cfr. paragrafo 3.1.2 *L'innovazione tecnologica per la città*).

<sup>51</sup> La Carta dei Servizi è stata aggiornata nel 2018 sulla base della Delibera 665/15 ARERA e adottata a seguito della deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano n. 5 del 11/06/2018 e definisce in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori, e introduce indennizzi automatici o meccanismi di penalità in caso di mancato rispetto rispettivamente di standard specifici o generali di qualità.

Infine, MM promuove **eventi e iniziative di comunicazione ed educazione ambientale** sull'intero ciclo dell'acqua nell'ambito dei Servizi Idrici Integrati, sia attraverso l'organizzazione di visite guidate agli impianti del Servizio Idrico Integrato della Città di Milano, sia mediante progetti speciali di coinvolgimento della Comunità anche in collaborazione con associazioni del territorio. Nel 2018 tutte queste attività sono state realizzate all'interno della rinnovata **Centrale dell'Acqua** (per informazioni: [www.centraleacquamilano.it](http://www.centraleacquamilano.it)).

### 6.1.3 La relazione con gli inquilini e il loro coinvolgimento

Per gestire efficacemente il patrimonio ERP, MM ha da subito puntato a introdurre cambiamenti strutturali nelle modalità esecutive della relazione tra gestore e inquilini. Il modello messo a punto da MM in accordo con il Comune di Milano si ispira infatti al **principio di prossimità** con il cittadino, che già caratterizza l'approccio operativo negli altri settori di business aziendale. Per la Divisione Casa sono previsti tre principali punti di contatto con l'utenza:

- **Contact center**, attivo 24 ore su 24, sette giorni su sette, attraverso cui è possibile richiedere informazioni, concordare un appuntamento in una sede territoriale e segnalare situazioni di emergenza e/o di occupazione abusiva.;
- **4 sedi e 3 sportelli territoriali**<sup>52</sup>, dislocate in tutte le zone della città al fine di favorire la prossimità agli inquilini (nel 2019);
- **altri canali**, quali corrispondenza personalizzata, visite a casa, assemblee di condominio o Comitati e associazioni locali.

#### GESTIONE DEI CONTATTI CON GLI INQUILINI DELLA CASA (2018)

- 147.599 tramite Contact Center
- 15.143 tramite sedi territoriali
- 68.344 tramite posta ordinaria e raccomandata

Nel 2018, in un'ottica di trasparenza nei confronti degli inquilini, MM ha inoltre:

- redatto la **Carta dei Servizi per l'Edilizia Residenziale Pubblica**, che riporta gli standard che l'Azienda deve rispettare nei confronti dei singoli inquilini per garantire un servizio di qualità (*la Carta è già stata condivisa con l'Amministrazione comunale ed è attualmente in fase di approvazione*);
- portato a conclusione il progetto per la realizzazione di un portale internet dedicato all'ERP, uno **sportello virtuale dotato di un'area Self Service** interamente online con cui gli utenti possono interagire per ottimizzare procedure e tempi di esecuzione delle istanze. Tale portale vedrà la sua messa online nel primo semestre del 2019.

Infine, MM favorisce la vicinanza agli inquilini delle case popolari che gestisce garantendo non solo un servizio che risponda tempestivamente alle diverse richieste, ma anche promuovendo **eventi e iniziative di coesione sociale e di rigenerazione urbana**. MM ha infatti creato una

<sup>52</sup> Le sedi e gli sportelli territoriali di MM Casa si trovano in: via Senigallia e via Civitavecchia (aperte nel 2014), piazzetta Capuana, via Spaventa, via Forze Armate (aperte nel 2015), via Borsieri (aperta nel 2017) e via Strehler (aperta nel 2018). Nel 2019 è prevista l'apertura di una quinta sede territoriale per una copertura sempre più capillare e radicata dell'area comunale e per il miglioramento della gestione dei servizi in termini di qualità.

rete di relazioni con soggetti attivi sul territorio (comitati inquilini, cooperative, realtà associative) con i quali realizza diversi progetti a sostegno degli inquilini, fornendo supporto tecnico, operativo e gestionale in un approccio integrato con le Istituzioni.

Tra le iniziative promosse, MM si occupa del **recupero delle aree abbandonate o in disuso** nei contesti ERP da adibire a “spazi di socialità” e promuove **collaborazioni** con diverse istituzioni cittadine, tra cui il **Politecnico di Milano**, per la realizzazione di veri e propri progetti di riqualificazione in ambito architettonico, con l’obiettivo di restituire all’uso comune ex-portinerie e cortili, oltre che di promuovere la ristrutturazione delle facciate, anche con interventi di arte urbana. Sono diverse, infine, le iniziative promosse da MM volte a favorire l’inclusione sociale, tra cui progetti dedicati a persone disabili o affette da difficoltà motorie temporanee o finalizzati a migliorare la qualità della vita in tutti i quartieri, con particolare attenzione a quelli più periferici.

## Allegati

### Tablelle di dettaglio

#### 3. MM e le tematiche sociali

##### FORNITORI QUALIFICATI NELL'ALBO SUDDIVISI PER CATEGORIA MERCEOLOGICA<sup>53</sup>

Categorie merceologiche	Unità di misura	2018
Servizi	n	585
Forniture	n	232
Lavori	n	389

#### 4. MM e le tematiche ambientali

##### Indicatore GRI 302-1: Consumo di energia all'interno dell'organizzazione

##### CONSUMI ENERGETICI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA<sup>54</sup>

Tipologia di consumo	Unità di misura	2016	2017	2018
Benzina	GJ	2.198	2.456	2.533
Diesel / Gasolio	GJ	3.742	3.858	3.901
Gas naturale	GJ	91.862	73.095	94.955
Pellet	GJ	826	522	887
Energia elettrica	GJ	581.116	577.229	575.869
- di cui Energia Verde certificata	%	0	0	99,9
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>679.744</b>	<b>657.160</b>	<b>678.145</b>

<sup>53</sup> Alcuni fornitori possono essere iscritti a una o più delle categorie merceologiche previste nell'Albo (lavori, servizi, forniture).

<sup>54</sup> Coefficienti di conversione utilizzati: benzina 1 L = 0,03166 GJ (Ispra 2017); Diesel/Gasolio 1 L = 0,03594 GJ (Ispra 2017); Gas Naturale 1 Sm<sup>3</sup> = 0,03427 GJ (Ispra 2017); Pellet 1 t = 16,85 GJ (DEFRA 2017); energia elettrica 1 kWh = 0,0036 GJ (Ispra 2017).

## Indicatore GRI 305-1: Emissioni dirette di Scopo 1

## Indicatore GRI 305-2: Emissioni indirette di Scopo 2

**EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA<sup>55</sup>**

Anno	Scopo 1 [tCO <sub>2</sub> e]	Scopo 2 [tCO <sub>2</sub> e]	
		Market based	Location based
2016	5.678	n/a <sup>56</sup>	57.950
2017 <sup>57</sup>	4.679	76.964	53.234
2018	5.948	103	53.108

## Indicatore GRI 303-1: Prelievi idrici per fonte

**PRELIEVI IDRICI**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Da pozzi ad uso idropotabile	m <sup>3</sup>	225.697.194	226.216.070	218.608.657
Da pozzi di prima falda	m <sup>3</sup>	42.892.990	39.165.607	39.375.073
<b>Totale acqua prelevata</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>268.590.184</b>	<b>265.381.677</b>	<b>257.983.730</b>

**ACQUA IMMESSA IN RETE**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Acqua immessa in rete	m <sup>3</sup>	223.890.508	224.549.837	217.581.407

**ACQUA FATTURATA**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Acqua fatturata	m <sup>3</sup>	186.410.903	188.839.364	185.678.313

**PERDITE DI RETE**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Perdite di rete <sup>58</sup>	%	16,5	16,5	15

<sup>55</sup> Fattori di emissione per lo Scopo 1: Fonte ISPRA 2017 gas naturale – 1,97348 kgCO<sub>2</sub>e/Sm<sup>3</sup>; benzina – 3.155,294 kgCO<sub>2</sub>e/t; diesel – 3.181,4436 kgCO<sub>2</sub>e/t; Fonte DEFRA 2017 Pellet – 59,45671 kgCO<sub>2</sub>e/t.

Fattori di emissione per lo Scopo 2: per il calcolo dell'approccio "Location-based" è stato utilizzato il coefficiente 332 gCO<sub>2</sub>/kWh (Fonte: ISPRA 2017), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale che per l'Italia è pari a 480 gCO<sub>2</sub>e/kWh (Fonte: European Residual Mixes 2017, 2017). Le emissioni dello Scopo 2 calcolate con il metodo "Location based" sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub> equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico".

<sup>56</sup> Il dato relativo alle emissioni di Scopo 2 market-based per il 2016 non è stato fornito, poiché non era previsto dalle precedenti linee guida di rendicontazione (GRI-G4).

<sup>57</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione dei dati, le emissioni di Scopo 2 relative al 2017 sono state riesposte. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria 2017, pubblicata nella sezione "Società – Financial information" del sito [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu).

<sup>58</sup> I dati fanno riferimento al macro-indicatore M1b "Perdite idriche percentuale" (Milano e Corsico).

**ANALISI LABORATORIO ACQUEDOTTO**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Numero di campionamenti	n	17.809	21.714	17.461
Numero di parametri	n	250.799	199.663	190.444
Percentuale di conformità	%	99,6	99,7	99,9

**Indicatore GRI 306-1: Scarichi idrici per tipologia e destinazione****VOLUME DEGLI SCARICHI**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Milano Nosedo	m <sup>3</sup>	144.041.130	135.832.550	139.533.430
Milano San Rocco	m <sup>3</sup>	93.570.779	90.772.320	96.065.398
<b>Totale volume degli scarichi</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>237.611.909</b>	<b>226.604.870</b>	<b>235.598.828</b>

**RIUTILIZZO IRRIGUO**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Portata ad uso irriguo	m <sup>3</sup>	86.478.068	94.120.401	88.966.390
Percentuale portata a riutilizzo irriguo rispetto alla portata trattata	%	36,4	41,5	37,8

**ANALISI LABORATORIO DEPURAZIONE**

	Unità di misura	2016	2017	2018
Numero di campionamenti	n	5.000	5.000	4.917
Numero di parametri	n	30.000	30.000	25.096
Percentuale di conformità	%	100	100	100

**QUALITÀ DELL'ACQUA ALLO SCARICO**

	Limite allo scarico	Unità di misura	2016	2017	2018
BOD5	10	mg/l	3	3	<5
COD	60	mg/l	11	10	12
SST	10	mg/l	4	4,5	<5
Fosforo totale	1	mg/l	<1	<1	<1
Azoto totale	10	mg/l	4,7	6	6,5

Indicatore GRI 306-2: Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento										
RIFIUTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO <sup>59</sup>										
Metodo di smaltimento	Unità di misura	2016			2017			2018		
		Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale
- di cui inviati a recupero (compreso recupero energetico) - operazioni R	t	2,6	19.272,3	<b>19.274,9</b>	3,4	21.871,5	<b>21.874,8</b>	3,92	19.476,41	<b>19.480,33</b>
- di cui inviati a incenerimento	t	1.338	131,1	<b>1.469,1</b>	1,2	93,6	<b>94,8</b>	0	74,70	<b>74,70</b>
- di cui inviati a smaltimento in discarica	t	2,7	1.253,2	<b>1.255,9</b>	1,7	1.219	<b>1.220,7</b>	1,10	21,60	<b>22,70</b>
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>1.343,3</b>	<b>20.656,6</b>	<b>21.999,8</b>	<b>6,2</b>	<b>23.184,1</b>	<b>23.190,3</b>	<b>5,02</b>	<b>19.572,71</b>	<b>19.577,73</b>

Indicatore GRI 306-2: Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento <sup>60</sup>				
PRODUZIONE DI FANGHI COME "TAL QUALE"				
Tipologia fanghi	Unità di misura	2016	2017	2018
Fango disidratato	t	48.421	55.911	51.017
Fango essiccato	t	7.989	6.189	8.412
<b>Totale produzione fanghi</b>	<b>t</b>	<b>56.410</b>	<b>62.100</b>	<b>59.429</b>
DESTINAZIONE DEI FANGHI COME "TAL QUALE"				
Tipologia fanghi	Unità di misura	2016	2017	2018
Fango destinati in agricoltura	t	48.421	55.215	45.711
Fango destinati a vettore energetico	t	7.989	6.885	13.718
<b>Totale fanghi</b>	<b>t</b>	<b>56.410</b>	<b>62.100</b>	<b>59.429</b>
PRODUZIONE DI FANGHI ESPRESSI COME SST (Sostanza Secca Totale)				
Tipologia fanghi	Unità di misura	2016	2017 <sup>61</sup>	2018
Fango disidratato	t	12.105	13.327	11.828
Fango essiccato	t	7.191	5.510	7.444
<b>Totale produzione fanghi</b>	<b>t</b>	<b>19.296</b>	<b>18.837</b>	<b>19.272</b>
DESTINAZIONE DEI FANGHI CALCOLATE SU SST (Sostanza Secca Totale)				
Tipologia fanghi	Unità di misura	2016	2017	2018
Fango destinati in agricoltura	t	12.105	13.170	10.638
Fango destinati a vettore energetico	t	7.191	5.667	8.634
<b>Totale produzione fanghi</b>	<b>t</b>	<b>19.296</b>	<b>18.837</b>	<b>19.272</b>

<sup>59</sup> Le quantità indicate si riferiscono esclusivamente ai rifiuti rispetto ai quali MM si configura come produttore.

<sup>60</sup> I valori si riferiscono alla produzione totale di fanghi da depurazione generati dai due impianti di Milano San Rocco e Nosedo.

<sup>61</sup> I valori del 2017 differiscono da quelli pubblicati sul Bilancio di Sostenibilità dello scorso anno, in quanto è stata modificata la metodologia di calcolo.

## 5. La gestione del personale

Al 31 dicembre del 2018 MM conta **1.164 dipendenti in forza**, a cui si aggiungono **26 lavoratori** con rapporti di lavoro regolati da **altre tipologie di contratto**. Le tabelle a seguire mostrano le ripartizioni per categoria professionale, età, tipologia di contratto e genere.

### Indicatore GRI 102-8: Informazioni su dipendenti e lavoratori

#### SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE

Genere	Unità di misura	31 dicembre 2016	31 dicembre 2017	31 dicembre 2018
Uomini	n	776	763	774
Donne	n	354	361	390
<b>Totale dipendenti</b>	<b>n</b>	<b>1.130</b>	<b>1.124</b>	<b>1.164</b>

### Indicatore GRI 102-8: Informazioni su dipendenti e lavoratori

#### SUDDIVISIONE DELLA FORZA LAVORO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE

Tipologia	Unità di misura	31 dicembre 2016 <sup>62</sup>	31 dicembre 2017			31 dicembre 2018		
		Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	n	1.021	696	304	1.000	715	349	1.064
A tempo determinato	n	109	67	57	124	59	41	100
<b>Totale dipendenti</b>	<b>n</b>	<b>1.130</b>	<b>763</b>	<b>361</b>	<b>1.124</b>	<b>774</b>	<b>390</b>	<b>1.164</b>
Contratti di tirocinio	n	0	3	0	3	4	2	6
Contratti di collaborazione	n	5	5	1	6	5	1	6
Somministrati	n	13	8	8	16	9	5	14
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>n</b>	<b>1.148</b>	<b>779</b>	<b>370</b>	<b>1.149</b>	<b>792</b>	<b>398</b>	<b>1.190</b>

### Indicatore GRI 102-8: Informazioni su dipendenti e lavoratori

#### SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER FULL-TIME, PART-TIME E GENERE

Tipologia	Unità di misura	31 dicembre 2016 <sup>63</sup>	31 dicembre 2017			31 dicembre 2018		
		Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	n	n.d.	757	323	1.080	768	348	1.116
Part time	n	n.d.	6	38	44	6	42	48
<b>Totale dipendenti</b>	<b>n</b>	<b>1.130</b>	<b>763</b>	<b>361</b>	<b>1.124</b>	<b>774</b>	<b>390</b>	<b>1.164</b>

<sup>62</sup> La ripartizione per genere non è disponibile per l'anno 2016.

<sup>63</sup> L'informazione non risulta disponibile per l'anno 2016.

## Indicatore GRI 405-1: Diversità dei dipendenti e degli organi di governo

## SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

Categoria professionale	Unità di misura	31 dicembre 2016 <sup>64</sup>	31 dicembre 2017			31 dicembre 2018		
		Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n	31	26	7	33	26	10	36
Quadri	n	77	56	21	77	55	21	76
Impiegati	n	675	389	276	665	408	302	710
Operai	n	342	286	56	342	279	56	335
Apprendisti	n	5	6	1	7	6	1	7
<b>Totale personale dipendente</b>	<b>n</b>	<b>1.130</b>	<b>763</b>	<b>361</b>	<b>1.124</b>	<b>774</b>	<b>390</b>	<b>1.164</b>
Contratti di tirocinio	n	0	3	0	3	4	2	6
Contratti di collaborazione	n	5	5	1	6	5	1	6
Somministrati	n	13	8	8	16	9	5	14
<b>Totale forza lavoro</b>	<b>n</b>	<b>1.148</b>	<b>779</b>	<b>370</b>	<b>1.149</b>	<b>792</b>	<b>398</b>	<b>1.190</b>

## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (PER GENERE ED ETÀ)

Genere	Età	31 dicembre 2016		31 dicembre 2017		31 dicembre 2018	
		n.	%	n.	%	n.	%
Uomini	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	>50 anni	2	66,5	2	66,5	2	66,5
<b>Totale uomini CdA</b>		<b>2</b>	<b>66,5</b>	<b>2</b>	<b>66,5</b>	<b>2</b>	<b>66,5</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	1	33,5	0	0,0	0	0,0
	>50 anni	0	0,0	1	33,5	1	33,5
<b>Totale donne CdA</b>		<b>1</b>	<b>33,5</b>	<b>1</b>	<b>33,5</b>	<b>1</b>	<b>33,5</b>
<b>Totale Consiglio di Amministrazione</b>		<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

## COMPOSIZIONE DEI DIRIGENTI (PER GENERE ED ETÀ)

Genere	Età	31 dicembre 2016		31 dicembre 2017		31 dicembre 2018	
		n.	%	n.	%	n.	%
Uomini	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	8	0,7	7	0,6	9	0,8
	>50 anni	18	1,6	19	1,7	17	1,5
<b>Totale dirigenti uomini</b>		<b>26</b>	<b>2,3</b>	<b>26</b>	<b>2,3</b>	<b>26</b>	<b>2,2</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	3	0,3	5	0,4	6	0,5
	>50 anni	2	0,2	2	0,2	4	0,3
<b>Totale dirigenti donne</b>		<b>5</b>	<b>0,4</b>	<b>7</b>	<b>0,6</b>	<b>10</b>	<b>0,9</b>
<b>Totale dirigenti</b>		<b>31</b>	<b>2,7</b>	<b>33</b>	<b>2,9</b>	<b>36</b>	<b>3,1</b>

<sup>64</sup> La ripartizione per genere non è disponibile per l'anno 2016.

**COMPOSIZIONE DEI QUADRI (PER GENERE ED ETÀ)**

Genere	Età	31 dicembre 2016		31 dicembre 2017		31 dicembre 2018	
		n.	%	n.	%	n.	%
Uomini	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	26	2,3	25	2,2	24	2,1
	>50 anni	32	2,8	31	2,8	31	2,7
<b>Totale quadri uomini</b>		<b>58</b>	<b>5,1</b>	<b>56</b>	<b>5,0</b>	<b>55</b>	<b>4,7</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	15	1,3	16	1,4	17	1,5
	>50 anni	4	0,4	5	0,4	4	0,3
<b>Totale quadri donne</b>		<b>19</b>	<b>1,7</b>	<b>21</b>	<b>1,9</b>	<b>21</b>	<b>1,8</b>
<b>Totale quadri</b>		<b>77</b>	<b>6,8</b>	<b>77</b>	<b>6,9</b>	<b>76</b>	<b>6,5</b>

**COMPOSIZIONE DEGLI IMPIEGATI (PER GENERE ED ETÀ)**

Genere	Età	31 dicembre 2016		31 dicembre 2017		31 dicembre 2018	
		n.	%	n.	%	n.	%
Uomini	<30 anni	13	1,0	14	1,0	18	2,0
	30 ≤ x ≤ 50	231	20,4	226	20,1	242	20,8
	>50 anni	158	14,0	149	13,3	148	12,7
<b>Totale impiegati uomini</b>		<b>402</b>	<b>35,6</b>	<b>389</b>	<b>34,6</b>	<b>408</b>	<b>35,1</b>
Donne	<30 anni	29	2,6	23	2,0	23	2,0
	30 ≤ x ≤ 50	192	17,0	197	17,5	219	18,8
	>50 anni	52	4,6	56	5,0	60	5,2
<b>Totale impiegati donne</b>		<b>273</b>	<b>24,2</b>	<b>276</b>	<b>24,6</b>	<b>302</b>	<b>25,9</b>
<b>Totale impiegati</b>		<b>675</b>	<b>59,7</b>	<b>665</b>	<b>59,2</b>	<b>710</b>	<b>61,0</b>

**COMPOSIZIONE DEGLI OPERAI (PER GENERE ED ETÀ)**

Genere	Età	31 dicembre 2016		31 dicembre 2017		31 dicembre 2018	
		n.	%	n.	%	n.	%
Uomini	<30 anni	9	1,0	9	0,8	9	0,8
	30 ≤ x ≤ 50	127	11,2	128	11,4	132	11,3
	>50 anni	150	13,3	149	13,3	138	11,9
<b>Totale operai uomini</b>		<b>286</b>	<b>25,3</b>	<b>286</b>	<b>25,4</b>	<b>279</b>	<b>24,0</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	0	0,0	1	0,1
	30 ≤ x ≤ 50	26	2,3	25	2,2	25	2,1
	>50 anni	30	2,7	31	2,8	30	2,6
<b>Totale operai donne</b>		<b>56</b>	<b>5,0</b>	<b>56</b>	<b>5,0</b>	<b>56</b>	<b>4,8</b>
<b>Totale operai</b>		<b>342</b>	<b>30,3</b>	<b>342</b>	<b>30,4</b>	<b>335</b>	<b>28,8</b>

**COMPOSIZIONE DEGLI APPRENDISTI (PER GENERE ED ETÀ)**

Genere	Età	31 dicembre 2016 <sup>65</sup>		31 dicembre 2017 <sup>66</sup>		31 dicembre 2018	
		n.	%	n.	%	n.	%
Uomini	<30 anni	4	0,4	4	0,4	5	0,4
	30 ≤ x ≤ 50	0	0,0	2	0,2	1	0,1
	>50 anni	0	0,0	0	0,0	0	0
<b>Totale apprendisti uomini</b>		<b>4</b>	<b>0,4</b>	<b>6</b>	<b>0,5</b>	<b>6</b>	<b>0,5</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	1	0,1	1	0,1	1	0,1
	>50 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Totale apprendisti donne</b>		<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>
<b>Totale apprendisti</b>		<b>5</b>	<b>0,4</b>	<b>7</b>	<b>0,6</b>	<b>7</b>	<b>0,6</b>

**Indicatore GRI 401-1: Nuovi assunti e turnover del personale<sup>67</sup>****ASSUNZIONI E TURNOVER (PER GENERE ED ETÀ)**

Genere	Età	2016		2017		2018	
		numero	%	numero	%	numero	%
Uomini	<30 anni	12	46,2	11	40,7	14	43,8
	30 ≤ x ≤ 50	60	15,3	30	7,7	49	12,0
	>50 anni	2	0,6	5	1,4	0	0,0
<b>Totale uomini assunti</b>		<b>74</b>	<b>9,5</b>	<b>46</b>	<b>6,0</b>	<b>63</b>	<b>8,1</b>
Donne	<30 anni	13	44,8	3	13,0	12	50,0
	30 ≤ x ≤ 50	58	24,5	18	17,4	31	11,6
	>50 anni	5	5,7	0	0,0	1	1,0
<b>Totale donne assunte</b>		<b>76</b>	<b>21,5</b>	<b>21</b>	<b>5,8</b>	<b>44</b>	<b>11,3</b>
<b>Totale assunzioni</b>		<b>150</b>	<b>13,3</b>	<b>67</b>	<b>6,0</b>	<b>107</b>	<b>9,2</b>

**CESSAZIONI E TURNOVER (PER GENERE ED ETÀ / escluse cessazioni per scadenza naturale di contratto)**

Genere	Età	2016		2017		2018	
		numero	%	numero	%	numero	%
Uomini	<30 anni	1	3,8	2	7,4	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	6	1,5	13	3,4	19	4,7
	>50 anni	18	5,0	39	11,2	29	8,7
<b>Totale uomini cessati</b>		<b>25</b>	<b>3,2</b>	<b>54</b>	<b>7,1</b>	<b>48</b>	<b>6,2</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	0	0,0	1	4,2
	30 ≤ x ≤ 50	4	1,7	3	1,2	3	1,1
	>50 anni	8	9,1	3	3,2	1	1,0
<b>Totale donne cessate</b>		<b>12</b>	<b>3,4</b>	<b>6</b>	<b>1,7</b>	<b>5</b>	<b>1,3</b>
<b>Totale cessazioni</b>		<b>37</b>	<b>3,3</b>	<b>60</b>	<b>5,3</b>	<b>53</b>	<b>4,6</b>

<sup>65</sup> La ripartizione per genere e fascia d'età non è disponibile per l'anno 2016.

<sup>66</sup> La ripartizione per fascia d'età non è disponibile per l'anno 2017.

<sup>67</sup> Gli spostamenti infra-gruppo sono esclusi dal calcolo del turnover.

**CESSAZIONI E TURNOVER (PER GENERE ED ETÀ / incluse cessazioni per scadenza naturale di contratto)**

Genere	Età	2016		2017		2018	
		numero	%	numero	%	numero	%
Uomini	<30 anni	1	3,8	3	11,1	0	0,0
	30 ≤ x ≤ 50	13	3,3	17	4,4	22	5,4
	>50 anni	19	5,3	39	11,2	30	9,0
<b>Totale uomini cessati</b>		<b>33</b>	<b>2,9</b>	<b>59</b>	<b>7,7</b>	<b>52</b>	<b>6,7</b>
Donne	<30 anni	0	0,0	1	4,3	1	4,2
	30 ≤ x ≤ 50	5	2,1	9	3,7	11	4,1
	>50 anni	9	10,2	4	4,3	2	2,0
<b>Totale donne cessate</b>		<b>14</b>	<b>1,2</b>	<b>14</b>	<b>3,9</b>	<b>14</b>	<b>3,6</b>
<b>Totale cessazioni</b>		<b>47</b>	<b>4,2</b>	<b>73</b>	<b>6,5</b>	<b>66</b>	<b>5,7</b>

**GRI 403-9 (2018)<sup>68</sup>: Indici infortunistici dipendenti****INDICI INFORTUNISTICI**

	2016	2017	2018
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro<sup>69</sup></b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Infortuni fatali	0	0	0
di cui: Infortuni gravi <sup>70</sup>	0	0	0
Altri infortuni <sup>71</sup>	3	6	10
<b>Numero di ore lavorate</b>	<b>1.224.741</b>	<b>1.851.714</b>	<b>1.821.370</b>
<b>Indici infortunistici GRI<sup>72</sup></b>			
Rapporto totale infortuni/ore lavorate	0,5	0,6	1,10
Rapporto infortuni fatali/ore lavorate	0	0	0
Rapporto infortuni gravi/ore lavorate	0	0	0
Rapporto altri infortuni/ore lavorate	0,5	0,6	1,10

Nell'ultimo triennio tutti gli infortuni connessi al ciclo produttivo hanno conseguito prognosi inferiore a 6 mesi. La crescita della popolazione aziendale ha influito sul loro aumento, ma si sottolinea che, grazie alle attività di prevenzione e formazione in tema di sicurezza, la maggioranza di questi infortuni sono generati da eventi minori-trascurabili dovuti urti o contatti accidentali, mentre altri sono relativi ad aggressioni nei confronti di operatori (custodi, security o sportellisti della Divisione Casa) nell'ambito della gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.

<sup>68</sup> Per il 2018 è stato deciso di procedere con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni utilizzando il nuovo Standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018 in sostituzione della versione finora utilizzata, pubblicata nel 2016

<sup>69</sup> Per "infortuni sul lavoro" si intendono tutti gli infortuni a cui possono essere conseguiti morte, giorni di assenza, limitazioni sul lavoro, trasferimento ad altre mansioni, trattamenti medici che vadano oltre il primo soccorso, perdita di conoscenza. Si tratta di tutti gli infortuni generati da rischi e pericoli a cui i lavoratori sono esposti sul posto di lavoro (es. morte, amputazioni, lacerazioni, frazioni, ernia, scottature, perdita di conoscenza e paralisi).

<sup>70</sup> Per "infortuni gravi" si intendono gli infortuni che hanno comportato almeno 6 mesi di conseguenza, esclusi i decessi.

<sup>71</sup> Per "Altri infortuni" si intendono gli infortuni che hanno comportato meno di 6 mesi di conseguenza.

<sup>72</sup> Il calcolo degli indici infortunistici si è basato su 200.000 ore lavorate, secondo le formule seguenti:

- Rapporto totale infortuni/ore lavorate: (totale infortuni lavoro-correlati/ore lavorate) \* 200.000;
- Rapporto infortuni fatali/ore lavorate: (totale infortuni fatali/ore lavorate) \* 200.000;
- Rapporto infortuni gravi/ore lavorate: (totale infortuni gravi/ore lavorate) \* 200.000;
- Rapporto altri infortuni/ore lavorate: (totale altri infortuni/ore lavorate) \* 200.000.

Indicatore GRI 404-1: Ore di formazione medie per genere e categoria professionale<sup>73</sup>

## ORE ANNUE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE

Categoria professionale	2016	2017	2018	
	Ore totali	Ore totali	Ore totali	Ore medie
Dirigenti	239	540	1.547,5	43,0
Quadri	593,6	1.259,8	3.022	39,8
Impiegati	5.203,5	10.880,5	13.954,5	19,7
Operai	2.636,4	5.595,7	3.330	9,9
Apprendisti	38,5	114,5	350	50,0
<b>Totale formazione erogata</b>	<b>8.711</b>	<b>18.390,5</b>	<b>22.204</b>	<b>19,1</b>

## ORE ANNUE DI FORMAZIONE PER GENERE

Categoria professionale	2016 <sup>74</sup>	2017	2018	
	Ore totali	Ore totali	Ore totali	Ore medie
Uomini	n.d	12.484	15.277,5	19,7
Donne	n.d	5.906,5	6.926,5	17,8
<b>Totale formazione erogata</b>	<b>8.711</b>	<b>18.390,5</b>	<b>22.204</b>	<b>19,1</b>

## ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE ANNUE

	Unità di misura	Valore		
		2016	2017	2018
Ore medie di formazione pro-capite	ore	7,6	16,4	19,1

<sup>73</sup>I dati riportati in tabella relativi al 2016 e 2017 sono frutto di un calcolo di stima, basato sulla corretta proporzione con i dati della popolazione aziendale e successiva distribuzione delle ore di formazione. Il flusso informativo in essere non consentiva una precisa rappresentazione dell'indicatore.

<sup>74</sup>La ripartizione per genere non è disponibile per l'anno 2016.

## Tabella di correlazione

TEMI D.LGS. 254/16	TEMATICA MATERIALE	PERIMETRO		RICONCILIAZIONE TOPIC GRI
		DOVE AVVIENE L'IMPATTO	TIPOLOGIA D'IMPATTO	
<i>Ambientali</i>	Efficientamento energetico ed emissioni	MM, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Energia, Emissioni
	Qualità e gestione della risorsa idrica	Divisione SII, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Acqua
	Qualità e gestione di scarichi, dei rifiuti e dei fanghi di depurazione	Divisione SII, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Scarichi e rifiuti
	Economia circolare	Divisione SII	Causato dalla Società	N/A
	Tutela del territorio urbano	MM, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Compliance ambientale
<i>Attinenti al personale</i>	Valorizzazione, formazione, sviluppo e welfare dei dipendenti	MM	Causato dalla Società	Formazione e sviluppo
	Salute e sicurezza dei lavoratori <sup>75</sup>	Dipendenti di MM	Causato dalla Società	Salute e sicurezza dei lavoratori
	Rafforzamento dell'identità aziendale	MM	Causato dalla Società	N/A
	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	MM	Causato dalla Società	Occupazione; Diversità e pari opportunità
<i>Sociali</i>	Gestione responsabile della catena di fornitura	MM	Causato dalla Società	Pratiche di approvvigionamento

<sup>75</sup> Tenuto conto della significatività di questi temi a livello generale, MM valuterà se approfondirne l'analisi rispetto ai lavoratori non dipendenti, in quanto si renderebbe necessario raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti della Società e/o sotto il controllo della stessa, sulla cui qualità e accuratezza MM non potrebbe esercitare alcun controllo diretto.

	Innovazione tecnologica e smart city	MM, Appaltatori (fornitori), Università e comunità scientifica	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Divisione Casa	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Presenza sul mercato
	Relazioni con gli stakeholder	MM	Causato dalla Società	N/A
	Qualità del servizio	Divisione SII, Divisione Casa	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
	Trasparenza e relazioni con i clienti	Divisione SII, Divisione Casa	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
	Protezione, privacy e trattamento dati	MM, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Privacy del consumatore
<i>Lotta alla corruzione attiva e passiva</i>	Lotta alla corruzione	MM, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Anti-corruzione
<i>Rispetto dei diritti umani</i>	Rispetto dei diritti umani	MM, Appaltatori (fornitori)	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	Diritti delle popolazioni indigene
N/A	Attuazione del Piano d'Ambito	Divisione SII	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
N/A	Governance, compliance ed etica di business	MM	Causato dalla Società	N/A
N/A	Performance economico-finanziaria	MM	Causato dalla Società e direttamente connesso alle sue attività	N/A
N/A	Promozione della cultura della sostenibilità	MM	Causato dalla Società	N/A

## GRI Content Index

Di seguito è presentata una sintesi dei contenuti della DNF correlati ai rispettivi indicatori GRI Standards, emanati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative, secondo l'opzione referenced. Per ogni indicatore si riporta il paragrafo in cui l'indicatore può essere trovato o ad altra documentazione disponibile dove è presente l'informazione.

Indicatore		Paragrafo	Note
<b>GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	1.1 Profilo societario di MM	
GRI 102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	1.1 Profilo societario di MM	
GRI 102-3	Sede principale	1.1 Profilo societario di MM	
GRI 102-4	Paesi di operatività	1.1 Profilo societario di MM	
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	1.2 La corporate governance	
GRI 102-6	Mercati serviti	1.1 Profilo societario di MM	
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	1.1 Profilo societario di MM	
GRI 102-8	Caratteristiche della forza lavoro	5.1 Diversità e pari opportunità Tabelle di dettaglio	
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	3.5 Gestione responsabile della catena di fornitura 3.5.1 Il nuovo albo fornitori di MM	
GRI 102-10	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione avvenuti nel periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
GRI 102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	1.3 Etica e integrità di business 1.4 Le attività di risk assessment	
GRI 102-12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	1.1.2 Le relazioni con le Associazioni di settore 3.3.2 I rapporti con le Autorità e gli Enti 6.1.2 La gestione delle relazioni con gli utenti del SII	
GRI 102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione detiene una posizione presso gli organi di governo	1.1.2 Le relazioni con le Associazioni di settore 3.3.2 I rapporti con le Autorità e gli Enti	
<b>Strategia</b>			
GRI 102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	1.3 Etica e integrità di business 1.4 Le attività di risk assessment	
<b>Etica e integrità</b>			

GRI 102-16	Mission, valori, codici di condotta e principi	1.3 Etica e integrità di business 2.1 I valori di MM	
GRI 102-17	Meccanismi per pareri e segnalazioni relativi all'etica	1.3.1 Sistema di controllo interno 1.3.2 L'impegno nella lotta alla corruzione	
<b>Governance</b>			
GRI 102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	1.2 La corporate governance	
GRI 102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei rispettivi comitati	1.2 La corporate governance	
GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo	1.2 La corporate governance	
GRI 102-30	Efficacia del processo di Risk Management	1.3 Etica e integrità di business 1.4 Le attività di risk assessment	
<b>Stakeholder engagement</b>			
GRI 102-40	Categorie e gruppi di stakeholder dell'organizzazione	2.2 Stakeholder e materialità	
GRI 102-41	Accordi collettivi di contrattazione		Tutti i dipendenti (100%) sono coperti da accordi collettivi di contrattazione.
GRI 102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	2.3 La mappatura degli stakeholder	
GRI 102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	2.2 Stakeholder e materialità 2.4 Le tematiche materiali per MM	
GRI 102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder	2.2 Stakeholder e materialità 2.4 Le tematiche materiali per MM	
<b>Reporting Practice</b>			
GRI 102-45	Entità incluse nella DNF	Nota metodologica	
GRI 102-46	Processo per la definizione dei contenuti della DNF	Nota metodologica 2.4 Le tematiche materiali per MM	
GRI 102-47	Aspetti materiali identificati	2.4 Le tematiche materiali per MM	
GRI 102-48	Modifiche di informazioni rispetto alla precedente DNF	Nota metodologica 4.2 Le emissioni Tabelle di dettaglio	
GRI 102-49	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi, perimetri o metodi di misurazione rispetto alla precedente DNF	Nota metodologica	
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	

GRI 102-51	Data di pubblicazione della DNF più recente		La DNF 2017 è stata pubblicata a maggio 2018.
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	
GRI 102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sulla DNF e i suoi contenuti	Nota metodologica	
GRI 102-54	Indicazione dell'opzione "in accordance" scelta	Nota metodologica	
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	GRI Content Index	
GRI 102-56	Assurance esterna	Relazione di revisione	
<b>GRI 200: INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	3.1.1 Il Piano Industriale 3.3.1 Il Piano d'Ambito	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	3.1.1 Il Piano Industriale 3.3.1 Il Piano d'Ambito	
<b>GRI 202: Presenza sul mercato 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	3.5 Gestione responsabile della catena di fornitura	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	3.5 Gestione responsabile della catena di fornitura	
<b>GRI 205: Pratiche di approvvigionamento</b>			
GRI 204-1	Percentuali di spesa concentrata su fornitori locali	3.5.2 La provenienza geografica dei fornitori di MM	
<b>GRI 205: Anti-corrruzione 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM; Tabella di correlazione	

GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	1.3.2 L'impegno nella lotta alla corruzione	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	1.3.2 L'impegno nella lotta alla corruzione	
<b>GRI 205: Anti-corruzione</b>			
GRI 205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese		Nel corso del 2018 non si sono verificati casi di corruzione.
<b>GRI 300: INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE</b>			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario 4. MM e le tematiche ambientali 4.1 L'utilizzo di risorse energetiche	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario 4. MM e le tematiche ambientali 4.1 L'utilizzo di risorse energetiche	
<b>GRI 302: Energia</b>			
GRI 302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	4.1 L'utilizzo di risorse energetiche Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 303: Acqua 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario 4. MM e le tematiche ambientali 4.3 Qualità e gestione della risorsa idrica	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario 4. MM e le tematiche ambientali	

		4.3 Qualità e gestione della risorsa idrica	
<b>GRI 303: Acqua</b>			
GRI 303-1	Prelievi idrici per fonte	4.3.1 Prelievi idrici e acqua immessa in rete Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	4.2 Le emissioni	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	4.2 Le emissioni	
<b>GRI 305: Emissioni</b>			
GRI 305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	4.2 Le emissioni Tabelle di dettaglio	
GRI 305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (Scopo 2)	4.2 Le emissioni Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 306: Scarichi e rifiuti 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	4.3.3 Gli scarichi idrici 4.4 La gestione dei rifiuti e degli scarichi idrici 4.5 La gestione dei fanghi biologici in un'ottica di economia circolare	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	4.3.3 Gli scarichi idrici 4.4 La gestione dei rifiuti e degli scarichi idrici 4.5 La gestione dei fanghi biologici in un'ottica di economia circolare	
<b>GRI 306: Scarichi e rifiuti</b>			
GRI 306-1	Scarichi idrici per tipologia e destinazione	4.3.3 Gli scarichi idrici Tabelle di dettaglio	
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	4.4 La gestione dei rifiuti e degli scarichi idrici Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 307: Compliance ambientale 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	

GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario 4. MM e le tematiche ambientali	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	1.3.3 Politiche e certificazioni di carattere non finanziario 4. MM e le tematiche ambientali	
<b>GRI 307: Compliance ambientale</b>			
GRI 307-1	Casi di non conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale		Nel corso del 2018 non si sono verificati casi rilevanti di non conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale.
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	5. La gestione del personale	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	5. La gestione del personale	
<b>GRI 401: Occupazione</b>			
GRI 401-1	Nuovi assunti e turnover del personale	5.1 Diversità e pari opportunità Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza dei lavoratori</b>			
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, risk assessment e analisi degli incidenti	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 403-3	Servizi per la salute sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 403-4	Partecipazione, consultazione e comunicazione dedicate ai lavoratori riguardo salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	

GRI 403-5	Formazione dei lavoratori su tematiche di salute e sicurezza	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 403-7	Impatti della prevenzione e mitigazione sulla salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Tabelle di dettaglio	
GRI 403-10	Malattie professionali	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 404: Formazione e Sviluppo 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	5.2 Valorizzazione e sviluppo delle persone	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	5.2 Valorizzazione e sviluppo delle persone	
<b>GRI 404: Formazione e Sviluppo</b>			
GRI 404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	5.2.1 Le ore di formazione erogate da MM Tabelle di dettaglio	
GRI 404-3	Valutazione performance dei dipendenti	5.2.2 La valutazione della performance dei dipendenti	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	5.1 Diversità e pari opportunità	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	5.1 Diversità e pari opportunità	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità</b>			
GRI 405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	5.1 Diversità e pari opportunità Tabelle di dettaglio	
<b>GRI 411: Diritti delle popolazioni indigene 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	1.3.4 Il rispetto dei diritti umani	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	1.3.4 Il rispetto dei diritti umani	

<b>GRI 411: Diritti delle popolazioni indigene</b>			
GRI 411-1	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale	1.3.4 Il rispetto dei diritti umani	
<b>GRI 418: Privacy del consumatore 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
<b>GRI 418: Privacy del consumatore</b>			
GRI 418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti		Nel corso del 2018 non vi sono stati reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti.
<b>GRI 419: Compliance socio-economica 2016</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
<b>GRI 419: Compliance socio-economica</b>			
GRI 419-1	Sanzioni giudiziarie o amministrative e multe dovute alla mancata conformità a leggi e regolamenti		Nel corso del 2018 non vi sono state sanzioni giudiziarie o amministrative e multe dovute alla mancata conformità a leggi e regolamenti
<b>Attuazione Piano d'Ambito</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	3.3.1 Il Piano d'Ambito	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	3.3.1 Il Piano d'Ambito	
<b>Innovazione Tecnologica e smart cities</b>			

<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	3.1.2 L'innovazione tecnologica per la città	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	3.1.2 L'innovazione tecnologica per la città	
<b>Rafforzamento dell'identità aziendale</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	5.2.3 Il rafforzamento dell'identità aziendale 5.2.4 Il piano di Welfare	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	5.2.3 Il rafforzamento dell'identità aziendale 5.2.4 Il piano di Welfare	
<b>Trasparenza e relazioni con i clienti</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
<b>Economia circolare</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	4.5 La gestione dei fanghi biologici in un'ottica di economia circolare	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	4.5 La gestione dei fanghi biologici in un'ottica di economia circolare	
<b>Qualità del servizio</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	3.2.1 La gestione dei cantieri 3.4.1 Gli inquilini delle case gestite da MM 4.3 Qualità e gestione della risorsa idrica	

		6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	3.2.1 La gestione dei cantieri 3.4.1 Gli inquilini delle case gestite da MM 4.3 Qualità e gestione della risorsa idrica 6.1 Trasparenza nelle relazioni con i clienti	
<b>Promozione della cultura della sostenibilità</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	2. MM e la sostenibilità	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	2. MM e la sostenibilità	
<b>Relazioni con gli stakeholder</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica</b>			
GRI 103-1	Materialità e perimetro	2.4 Le tematiche materiali per MM Tabella di correlazione	
GRI 103-2	Approccio alla gestione della tematica	2.2 Stakeholder e materialità 3.2.1 La gestione dei cantieri 6. MM e i propri clienti	
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	2.2 Stakeholder e materialità 3.2.1 La gestione dei cantieri 6. MM e i propri clienti	





**Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario**  
 ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di MM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario della MM SpA (di seguito, anche, la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 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 dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione, con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

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 della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, 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 della Società, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Società e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dalla stessa.

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

**PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712412111 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhler 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422606911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della Società 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. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dalla Società 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 3, lett. a);
3. 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 Società 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 della Società:

- a livello di Società,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la Divisione Servizio idrico, la Divisione Ingegneria e la Divisione Casa, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo effettuato incontri nel corso dei 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 della Società MM SpA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

Milano, 15 aprile 2019

PricewaterhouseCoopers SpA



Giulio Grandi  
(Revisore legale)



Paolo Bersani  
(Procuratore)



**MM S.P.A.**

A socio unico

Sede in MILANO – via del Vecchio Politecnico, 8

Capitale Sociale versato Euro 36.996.233 (i.v.)

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

Codice Fiscale e N. iscrizione Registro Imprese 01742310152

Partita IVA: 01742310152 - N. Rea: 477753

**mmspa.eu**

