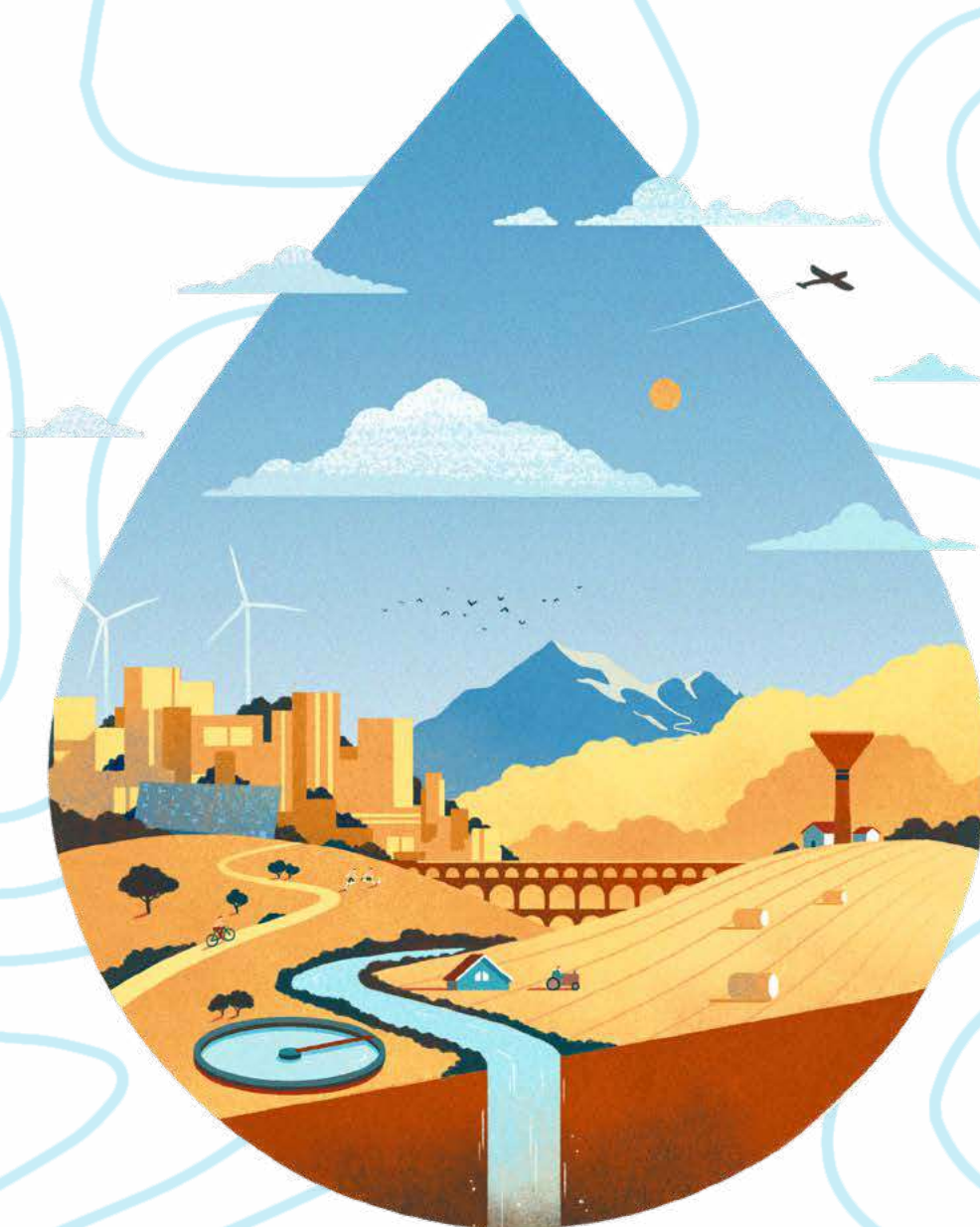
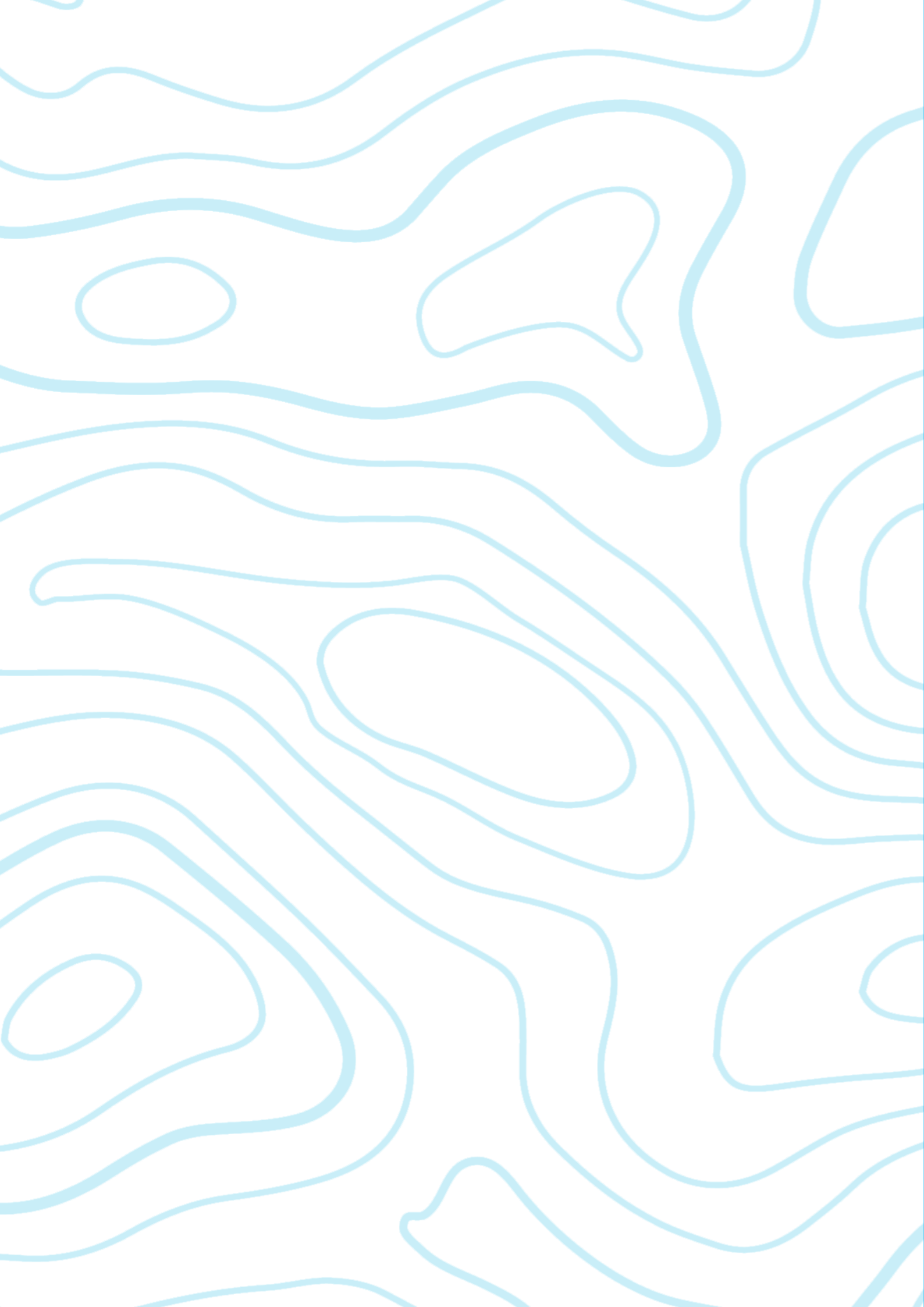


# DNF - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2022





GRUPPO **UCAP**



SENSIBILI



RESILIENTI



INNOVATORI



**Scarica qui la DNF**

La DNF è curata e sviluppata dalla direzione Relazioni Esterne e Sostenibilità di Gruppo CAP.

Pubblicato nel maggio 2023.

Il documento è scaricabile dal sito internet  
<https://www.gruppcap.it/it/sviluppo-e-sostenibilita/sostenibilita/bilancio-di-sostenibilita>

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

**EDITING E IMPAGINAZIONE**

LifeGate | [www.lifegate.it](http://www.lifegate.it)

Illustrazioni di Sonia Ligorio

## DNF - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

“ Un ringraziamento a tutte le persone di CAP che hanno contribuito alla realizzazione della dichiarazione non finanziaria.”

# Sommario

Lettera agli stakeholder 8

## 1

### IL NOSTRO ORIZZONTE 10

Un passato solido e un presente ricco di sfide

Gruppo CAP, chi siamo	11
La strategia di sostenibilità di CAP	18
CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)	22
In ascolto degli stakeholder	24
Processo di materialità	26

## 2

### CORPORATE GOVERNANCE 30

Organizzazione chiara e processi trasparenti

Profilo societario	31
La Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP	38
Compliance, etica e integrità	42
La gestione dei rischi	48
Il Sistema di Gestione Integrato	49

## 3

### VALORE CONDIVISO 52

Creazione di valore e investimenti

Tassonomia europea	53
Valore economico e valore condiviso	68
Investimenti	69
Gestione della fiscalità	71

## 4

### TUTELA DELLE RISORSE 74

Acqua di qualità e ambiente protetto	
I rischi legati ai cambiamenti climatici	78
Acqua sicura e di qualità per la comunità	81
Riduzione delle perdite idriche	90
Qualità dell'acqua depurata	93
Tutela della biodiversità	97
Territori resilienti	103



## 5

### VERSO LA CARBON NEUTRALITY 110

Climate action ed economia circolare	
L'impegno climatico di Gruppo CAP	114
Emissioni	115
Energia	121
Economia circolare in Gruppo CAP	128



## 6

### INNOVAZIONE SOSTENIBILE 136

Digitalizzazione e tecnologia all'avanguardia	
Innovazione tecnologica e digitalizzazione	140
Cybersecurity e tutela della privacy	153
Servizi all'utente ed esperienza del cliente	156



## 7

### CATENA DEL VALORE 160

Benessere delle persone e dialogo costante	
Valorizzazione dei talenti	164
Sicurezza e salute in CAP	179
Benessere e iniziative di welfare	186
Catena di fornitura sostenibile	189
I criteri ESG nella selezione e valutazione dei fornitori	194
CAP e la collettività	199
L'importanza di una comunicazione responsabile	209



### TRACCE DI "INSOSTENIBILITÀ" 216

#### Nota metodologica 220

Perimetro	222
Tabella correlazione tematiche e impatti positivi e negativi	223
Correlazione rischi vs temi materiali	228
Indice dei contenuti GRI	230
Indice dei contenuti TCFD	237
Tabella riconciliazione TCFD CDSB	252
Lettera della società di revisione	254

#### Allegati 258

Allegato 1 - Standard di qualità anno 2022	259
Allegato 2 - Utenze per Comune 2022	263
Allegato 3 - Etichette dell'acqua 2022	273
Allegato 4 - Tariffe 2022	282
Allegato 5 - Indici economico-finanziari 2022	286
Allegato 6 - Fattori emissivi e fattori di conversione energetica	288



# Lettera agli stakeholder

**Gentili,**

la crisi climatica, le trasformazioni economiche e sociali, stanno cambiando profondamente lo scenario in cui ci troviamo a lavorare ogni giorno. La sfida della transizione ecologica ci ha messo di fronte a scelte importanti che portano a volte a conseguenze inaspettate e a cambi di paradigma industriale. In questo anno appena trascorso Gruppo CAP ha dovuto gestire la complessità di un mercato caratterizzato dall'aumento dei prezzi delle commodity energetiche e delle materie prime che hanno avuto un impatto sulla

struttura dei costi e degli investimenti. Per una utility come CAP che gestisce un servizio universale, la sfida è, dunque, mitigare il più possibile l'impatto trasformativo della crisi sugli utenti e sul valore aggiunto distribuito al territorio e allo stesso tempo adattarsi in modo proattivo a cambiamenti che sono epocali. In questo ci viene in soccorso ancora una volta la nostra strategia di sostenibilità che è innanzitutto una forma di gestione del rischio, in cui lo sforzo costante di prevedere scenari futuri e l'implementazione di soluzioni concrete per fronteggiare le mutevoli sfide che ci attendono, ci permettono di anticipare possibili minacce e tutelare contemporaneamente la nostra business continuity e l'ecosistema che ci circonda. In quest'ottica, la sostenibilità diventa un elemento propulsivo del business, un valore strategico immediatamente percepibile per stakeholder e shareholder. La governance della sostenibilità si è evoluta nel corso del 2022 e si è fusa con la politica di gestione dei rischi; la nuova politica di sostenibilità integra, infatti, il governo dei processi di sostenibilità con il modello ERM, estendendo la valutazione dei rischi a tutti gli

aspetti ESG e alle valutazioni sui rischi e opportunità discendenti dal cambiamento climatico e dall'impatto del business sui diritti umani. In questa prospettiva l'adesione di CAP al Global Compact conferma la centralità dell'investimento sulla sostenibilità come chiave di volta del business anche alla luce delle sempre più cogenti richieste dell'Unione Europea che sempre di più mettono al centro il nesso inscindibile tra dimensione ambientale e sociale. E in effetti i prossimi passi da compiere, e che sono preparati in questa dichiarazione non finanziaria 2022, presuppongono un rafforzamento delle connessioni tra ambito sociale e quello ambientale, tra dimensione economica e di sostenibilità (come previsto dalla direttiva sul reporting di sostenibilità- CSRD e dalla proposta di direttiva sulla Due Diligence -CSDD) con un focus centrale sugli impatti e sulla trasparenza nei confronti degli stakeholder come è chiaramente evidente dalla direttiva sulla Tassonomia, il cui obiettivo è proprio mettere al centro la capacità delle imprese di avere un impatto positivo su un complesso di matrici ambientali e sociali. La pianificazione industriale e quella di sostenibilità

di CAP sono quindi profondamente interconnesse; entrambe scaturiscono dalla consapevolezza che non può esistere un futuro prospero per un'organizzazione complessa – dal punto di vista economico, sociale e ambientale – senza una visione strategica della sostenibilità che include l'ascolto proattivo di tutti gli attori coinvolti. I risultati del 2022 confermano questo. Le tariffe del servizio rimangono sostanzialmente ancorate alla pianificazione già approvata da ARERA prima della crisi che le conferma tra le più basse di Italia per metro cubo; si conferma l'efficacia delle azioni per migliorare l'efficienza dei consumi energetici ridotti di oltre 29 milioni di MJ, e delle emissioni climalteranti che sono state rivalutate per un perimetro che comprende quelle indirette e sono state ridotte complessivamente di circa lo 0,5%, con aree in cui la riduzione si è moltiplicata per alcune migliaia di unità come quella dell'autotrasporto. Il trend di riduzione delle perdite idriche e l'evoluzione della trasformazione digitale degli asset è in linea con la strategia che da tempo consente a CAP di migliorare le performance operative, aumentando gli investimenti e allo stesso tempo il valore aggiunto per il territorio che si attesta all'11,9%. Uno scenario complesso e che fa emergere complessivamente le difficoltà della transizione energetica e la responsabilità di tutti gli attori in gioco: CAP, lavoratori e stakeholder, che possono trovare una sintesi delle loro esigenze e dei loro obiettivi solo all'interno di un orizzonte negoziale che è responsabilità dell'azienda costruire e rendere possibile. Questa è in fondo una delle ragioni per le quali Gruppo CAP ha scelto di essere la green utility capace di realizzare nel presente le condizioni per un futuro sostenibile.

La Presidente  
**Eva Karin  
Imparato**

*Eva Karin Imparato*



L'Amministratore delegato  
**Alessandro  
Russo**

*Alessandro Russo*



1



## Il nostro orizzonte

Un passato solido e un presente ricco di sfide.



## Gruppo CAP, chi siamo

Trasparenza, responsabilità e partecipazione sono i principi che ci guidano nella gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio della Città metropolitana di Milano e dei comuni nelle province limitrofe.

### Il Gruppo

Gruppo CAP, gestore del Servizio Idrico Integrato, si colloca tra i **principali operatori italiani**.

**2,5Mio**  
NUMERO  
DI CITTADINI SERVITI

Gruppo CAP è la prima monoutility pubblica per **patrimonio** nello scenario nazionale.



### Il territorio

Siamo l'azienda di gestione del servizio idrico integrato della **Città metropolitana di MILANO** e di alcuni comuni delle province di:

- Como
- Monza e Brianza
- Pavia
- Varese



La sede principale è in via Rimini, 38 a Milano.



### La sfida

Il nostro obiettivo è garantire a tutti i cittadini acqua di **qualità, sicura e controllata gestendo il ciclo completo di acquedotto, depurazione**

**e fognatura.** Il nostro è un **sistema vasto**, complesso e composto da migliaia di chilometri di rete di acquedotto e fognatura,

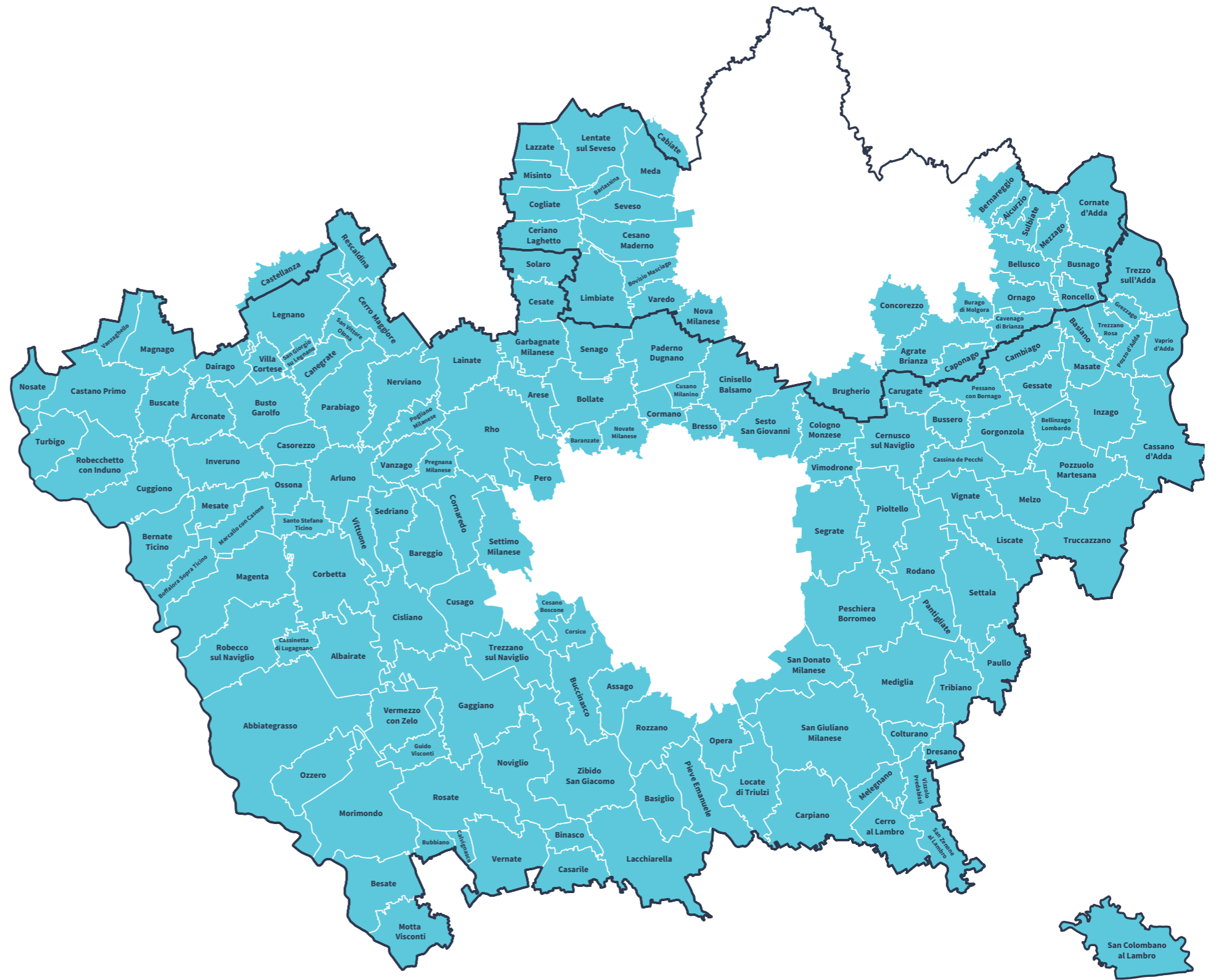
**impianti ad alta tecnologia** come depuratori e sistemi di potabilizzazione per tutelare l'acqua: una risorsa, oggi, più preziosa che mai.



Per maggiori informazioni [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

# La nostra rete

Gestire il servizio idrico significa affrontare la complessità di un sistema vasto, composto da migliaia di chilometri di rete di acquedotto e fognatura, impianti ad alta tecnologia come depuratori e sistemi di potabilizzazione, e vuol dire, soprattutto, garantire sempre a tutti acqua di qualità, sicura e controllata.



Popolazione servita	2020			2021			2022		
	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
Popolazione e comuni serviti	1.873.455	1.873.455	2.403.643	1.847.308	1.881.559	2.413.572	1.845.422	1.879.451	2.412.800
Comuni serviti	133	133	154	133	133	154	133	133	154

# Valori condivisi

A guidare il nostro operato sono 13 valori, definiti grazie a un'attività di dialogo con tutto il personale.

Abbiamo a cuore le nostre persone. Per questo ci atteniamo scrupolosamente ai più alti standard etici e di buona condotta, tenendo in particolar considerazione la tutela dei diritti umani, il contrasto alla corruzione, il rispetto delle regole di concorrenza e la compliance fiscale.

Molti di questi aspetti vengono garantiti attraverso l'implementazione della norma SA 8000 - uno standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale e nato con l'obiettivo di garantire ottimali condizioni di lavoro - che fa da cornice alle politiche focalizzate sulle tematiche sociali e, in particolare, sulle politiche del personale.



Per maggiori informazioni  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)



# Premi e riconoscimenti

Lavoriamo ogni giorno al massimo per offrire servizi di qualità a tutti i nostri clienti.

## Top Employers 2022

Abbiamo ricevuto per il quarto anno consecutivo la certificazione Top Employers Italia grazie agli sforzi messi in campo su diversi fronti tra cui: benessere aziendale, iniziative di work-life balance, formazione continua per migliorare le competenze del personale, attività di engagement per accrescere la cultura della sostenibilità, promozione del volontariato aziendale e un'organizzazione del lavoro sempre più flessibile, grazie allo smart working e ai moderni spazi della nuova sede.

## Top Utility Ten Years

Grazie ad anni di crescita e investimenti in ricerca e innovazione, siamo stati insigniti del Premio Top Utility Ten Years, destinato all'azienda che ha collezionato il maggior numero di riconoscimenti nel corso dei dieci anni di Top Utility. Il premio, istituito per celebrare il decennale della manifestazione, è stato conferito all'azienda che nelle diverse edizioni ha primeggiato sia in aree specifiche, come innovazione e sostenibilità, sia nel complesso delle attività.

## Workplace Health Promotion (WHP)

Dal 2020 CAP è iscritta al WHP promosso da ATS, percorso che ha come obiettivo la promozione di cambiamenti organizzativi dei luoghi di lavoro per renderli ambienti favorevoli all'adozione e diffusione di stili di vita salutari, concorrendo alla prevenzione delle malattie croniche. Le aziende che aderiscono al programma si impegnano a costruire, attraverso un processo partecipativo e in un'ottica di responsabilità sociale, un contesto che favorisce l'adozione di comportamenti e scelte positive per la salute. Il programma WHP rientra nelle azioni previste dal Piano Regionale di Prevenzione Regione Lombardia ed è riconosciuto dal Ministero della Salute. Nel marzo 2023 abbiamo ottenuto la certificazione WHP legata alle attività svolte nel corso del 2022.

## Bim&Digital Awards 2022

Abbiamo ottenuto il Bim&Digital Award 2022 nella categoria PA e Digitalizzazione, con il progetto "Sistema acquedottistico Nord Milano: centrale e dorsale di Cornaredo", un maxi-intervento che si propone l'obiettivo di aumentare la resilienza e di ottimizzare il funzionamento degli acquedotti a Nord e a Ovest di Milano, diminuire l'impatto sociale, garantire l'approvvigionamento anche in presenza di potenziali criticità e disporre di un sostanzioso surplus idrico di ottima qualità.

## Oscar di Bilancio

Siamo arrivati tra i finalisti per la categoria "Grandi Imprese Non Quotate" per l'Oscar di Bilancio. Il premio, articolato in nove categorie e tre premi speciali, è giunto alla 58esima edizione e annualmente mira a valorizzare la capacità delle aziende di rendicontare in modo completo i propri impatti economici, sociali e ambientali.

## IGI COMPANY 2022 di EticaNews

Ci siamo posizionati al quarto posto per la categoria Top 4 non quotate. L'IGI, ormai alla settima edizione, è l'unico modello di analisi quantitativa del grado di integrazione dei fattori ESG nelle strategie aziendali e verifica le modalità con cui l'azienda approccia la sostenibilità modificando la propria governance e definendo la propria ESG identity aziendale.

## PerFORM WATER 2030 premiato dall'iniziativa "Lombardia Innovativa"

Il progetto ha ricevuto dalla Regione Lombardia, nel corso dell'evento "Lombardia Innovativa. Dove il futuro è in anticipo", il riconoscimento che viene assegnato alle filiere di eccellenza che adottano modelli in grado di generare valore e accrescere la competitività del territorio. PerFORM WATER 2030 è uno dei sei Modelli Innovativi guidati da eccellenze imprenditoriali lombarde che si sono distinte per competitività nella filiera di riferimento, collaborazione tra mondo imprenditoriale e sistema della ricerca, respiro internazionale e capacità di generare nuove idee in risposta ai bisogni delle persone e della società.

## Sustainability Award di Credit Suisse e Kon

Siamo stati inseriti tra le 100 imprese italiane che hanno raggiunto i più alti rating ESG. Questo riconoscimento rende merito chi fa dello sviluppo sostenibile una parte integrante del proprio DNA aziendale, predisponendo i processi, i sistemi e le risorse in modo da poter ridurre il proprio impatto ambientale e sociale.



Per approfondire il premio [www.creditsuisse.com](http://www.creditsuisse.com)



Per maggiori informazioni [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

# La strategia di sostenibilità di CAP

Per noi la sostenibilità è innanzitutto una forma di gestione del rischio, con l'obiettivo di generare stabilità e valore condiviso per il business, gli stakeholder e tutto l'ecosistema.

“

Allineare la strategia di sostenibilità al piano industriale ci consente di anticipare possibili scenari di crisi e integrare la nostra responsabilità verso il Pianeta e le persone agli obiettivi di business”

**Alessandro Russo,**  
Amministratore Delegato Gruppo CAP

Intercettare i cambiamenti nella società prima che si riflettano sul mercato: è questo l'obiettivo del piano di sostenibilità che abbiamo presentato nel 2019. Una strategia di sostenibilità che ha un **orizzonte di lungo periodo**, in quanto ci siamo impegnati a immaginare l'evoluzione degli scenari futuri e ad anticipare gli impatti dei principali trend sociali, ambientali ed economici.

Il piano è utile ad avere un approccio proattivo rispetto ai cambiamenti del contesto socio-economico, ma anche per contribuire allo sviluppo del settore e dei territori in cui operiamo.

Con questa pianificazione di lungo raggio, integriamo strategicamente la sostenibilità nell'attività industriale facendo leva sulla teoria del **valore condiviso**, partendo cioè dal presupposto che il valore economico generato debba portare benefici non solo all'azienda, ma anche agli stakeholder e al territorio.

La nostra strategia di sostenibilità è quindi innanzitutto una forma di **gestione del rischio** in cui lo sforzo costante di prevedere scenari futuri e l'implementazione di **soluzioni concrete** per fronteggiare le mutevoli sfide che ci attendono ci permettono di anticipare possibili minacce

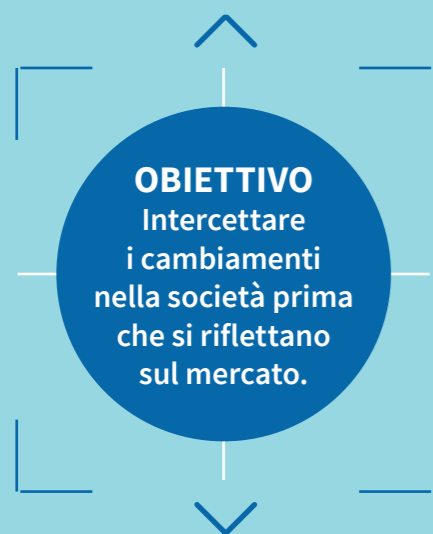
e tutelare contemporaneamente la nostra business continuity e l'ecosistema che ci circonda.

In quest'ottica, la sostenibilità diventa un **elemento propulsivo** del business di CAP, un valore strategico immediatamente percepibile per stakeholder e shareholder. I passaggi chiave di questo percorso per rendere il nostro business resiliente rispetto ai profondi mutamenti, economici, ambientali e sociali sono stati l'analisi del contesto esterno delle prospettive future e l'acquisizione di consapevolezza dei punti di forza e debolezza dell'identità di CAP.



La strategia industriale e quella di sostenibilità di CAP sono quindi profondamente interconnesse; entrambe scaturiscono dalla consapevolezza che non può esistere un futuro prospero per un'organizzazione complessa – dal punto di vista economico, sociale e ambientale – senza una visione strategica della sostenibilità che includa l'ascolto proattivo di tutti gli attori coinvolti.

## STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ 2033



Ci siamo impegnati a immaginare l'evoluzione degli scenari futuri e ad anticipare gli impatti dei principali trend:



Orizzonte di lungo periodo

2019

2033



# Un percorso rivolto al futuro

## LA SOSTENIBILITÀ PER CAP

Tutto parte dalle parole: abbiamo condiviso un vocabolario sulla sostenibilità per maturare una visione collettiva su cosa significhi concretamente integrare aspetti di sostenibilità nelle attività di business.

01

## UNO SGUARDO AL 2033

Per definire un set di obiettivi in linea con l'orizzonte temporale del Piano Industriale abbiamo analizzato gli scenari di riferimento e i principali trend in relazione ai nostri temi chiave da qui al 2033.

02

## LA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

In coerenza con quanto emerso nelle analisi di scenario e con l'attenzione ai punti di forza e di debolezza del Gruppo, sono state intercettate 3 direttrici prioritarie articolate in 9 obiettivi da raggiungere entro il 2033.

03



**SENSIBILI**  
ai bisogni, per aumentare il benessere, la fiducia di comunità sempre più consapevoli.



**Consumare meno, consumare meglio:** ridurre i consumi totali e valorizzare l'acqua non potabile ogni qualvolta non è strettamente necessario l'uso di quella potabile.



**Facile come bere un bicchier d'acqua:** aumentare il ricorso dell'acqua del rubinetto per il consumo alimentare.



**Sempre più vicini alle esigenze della comunità:** identificare i soggetti più fragili e disegnare soluzioni ad hoc per garantire a tutti l'accesso all'acqua potabile.



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



**Chiudere il cerchio:** intraprendere un percorso di transizione verso un'economia circolare, articolato in un maggior recupero di materiali ed energia dai rifiuti, nella riduzione delle emissioni e nell'utilizzo di energia ricavata da fonti rinnovabili.



**Proteggere la risorsa:** prevenzione del deterioramento delle acque, attraverso la riduzione delle inefficienze che pesano sulla rete idrica, garantendo al contempo la qualità dell'acqua erogata.



**Città resilienti:** incoraggiare una pianificazione e una gestione partecipata con tutti gli attori del territorio, implementando sinergie gestionali tra le infrastrutture fognarie e le infrastrutture di drenaggio meteorico.



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



**Un'impresa digitale:** attivare un percorso di adattamento e gestione del cambiamento in azienda e degli utenti per cogliere le opportunità dell'innovazione digitale e renderla inclusiva, evitando i rischi connessi al digital divide.



**Creare Valore Condiviso:** favorire il flusso di competenze verso l'interno e l'esterno dell'azienda attraverso la costruzione di reti e partnership con altre imprese, istituzioni, terzo settore e cittadini.



**Verso un futuro smart:** cogliere le opportunità della quarta rivoluzione industriale, che nel settore idrico si traduce in maggiore efficienza, controllo e sicurezza e in una limitazione dei rischi, legati soprattutto alla cybersecurity.



# CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

Le nostre attività quotidiane si ispirano ai Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Nella strategia di sostenibilità abbiamo considerato gli SDGs come driver delle nostre azioni.

## Verso il 2033

### Alcuni esempi di azioni significative di Gruppo CAP che contribuiscono agli SDGs

#### **SENSIBILI**

Equilibrio di genere: 50% di donne nei consigli di amministrazione.

Implementazione del Water Safety Plan su tutto il territorio gestito.

Soddisfazione degli utenti: il 94,6% dei clienti ha espresso un giudizio positivo sui nostri servizi.



#### **RESILIENTI**

Una nuova struttura di Governance di Sostenibilità per gestire sempre più efficacemente gli impatti.

Trasformazione dei depuratori in impianti di recupero: 0% di fango smaltito in discarica.

81 vasche volano e 1.907.407 m<sup>3</sup> di volanizzazione gestiti.



#### **INNOVATORI**

Vendor Rating per monitorare e premiare i fornitori anche in base a parametri di sostenibilità.

Diffusione di una cultura della sostenibilità tra le persone grazie a progetti di educazione ambientale.

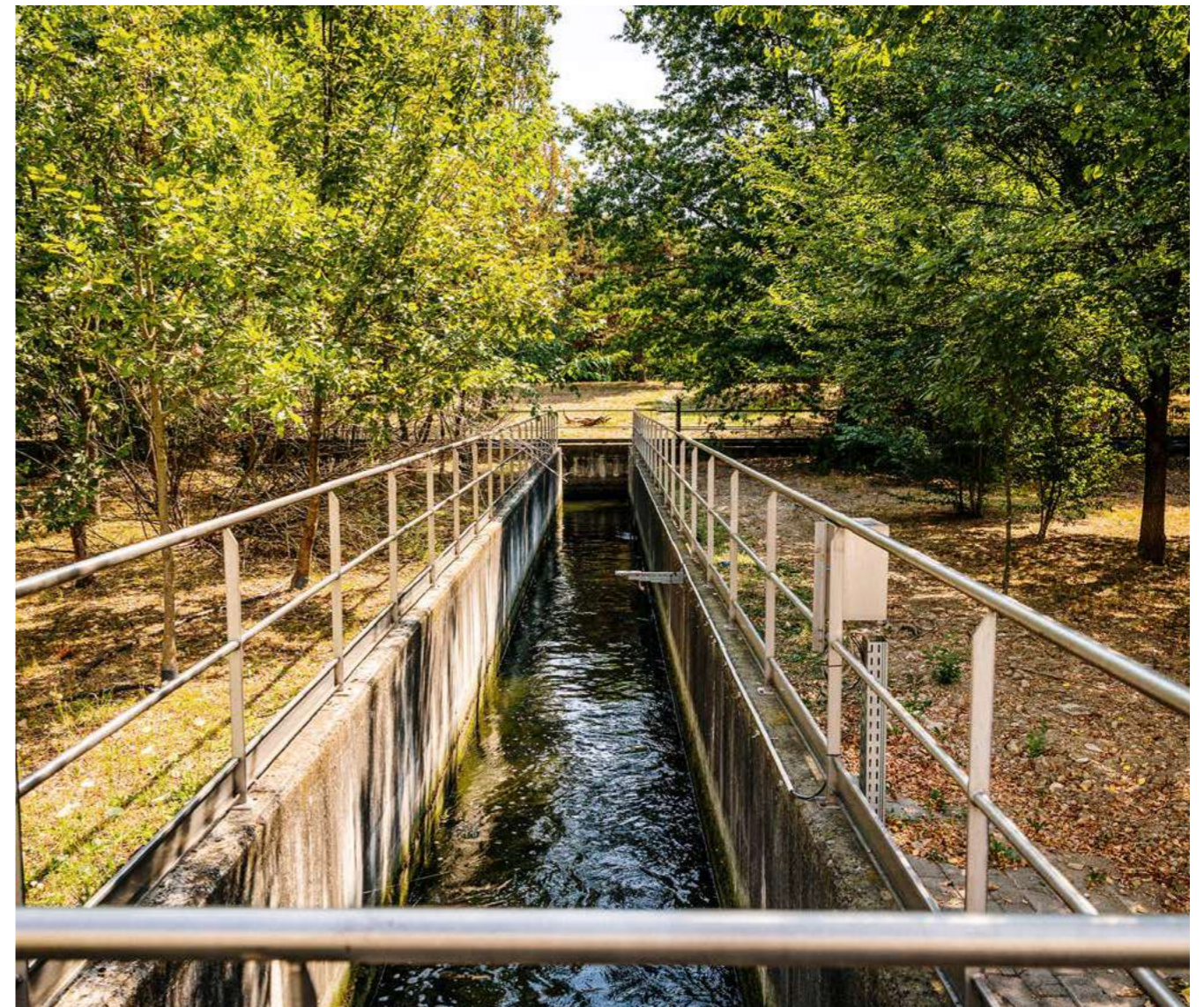
100% dei sensori installati protetti con tecniche di cybersecurity.



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità promosso dall'Assemblea generale dell'Onu nel 2015. L'Agenda è rappresentata da 17 Obiettivi per lo Sviluppo sostenibile (Sustainable development goals, SDGs), inglobati in un grande programma d'azione che individua ben 169 target o traguardi.



Scopri tutti gli obiettivi SDGs [www.asvis.it](http://www.asvis.it)

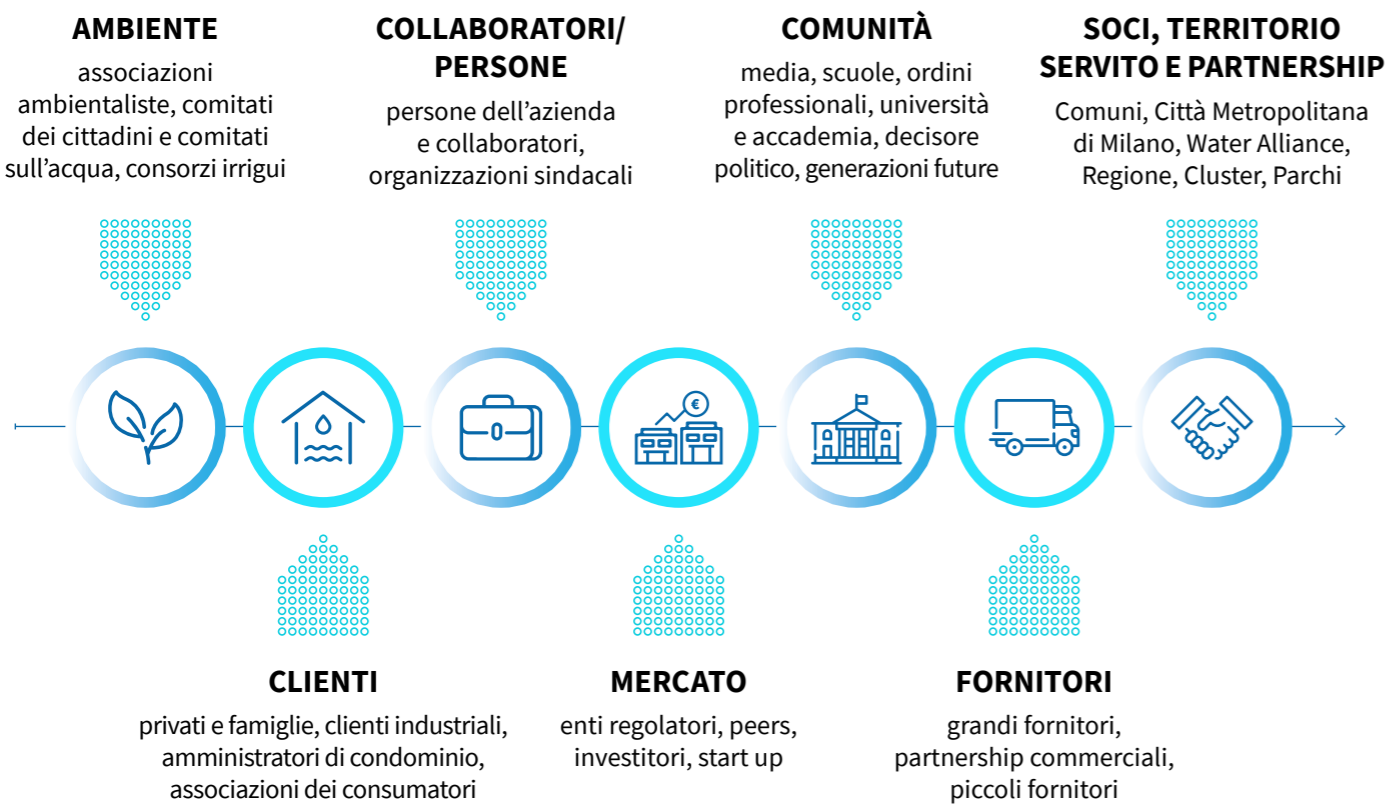


# In ascolto degli stakeholder

La nostra strategia è frutto di un processo di ascolto attivo e del dialogo costante con tutti i pubblici influenti.

I nostri stakeholder sono tutti i soggetti su cui le attività dell'azienda possono influire in maniera diretta o che – viceversa – possono influenzare a loro volta le attività dell'azienda nel suo lavoro di tutela della risorsa idrica.

Attraverso un'attività di mappatura, abbiamo identificato 7 categorie principali di portatori d'interesse per noi rilevanti, aggiornate in occasione del processo di analisi di materialità:



# Gestione e coinvolgimento degli stakeholder

Il rapporto con i nostri portatori d'interesse, gli stakeholder, è parte integrante della nostra strategia di sostenibilità. Solo grazie a **un'attività strutturata di dialogo e confronto** riusciamo a intercettare i trend emergenti e a comprendere il territorio in cui operiamo. In questo modo riusciamo a progettare **azioni di**

**cambiamento** a ogni livello allineate con i **bisogni della comunità** e di tutto l'ecosistema. Per fare ciò, è fondamentale costruire un rapporto di profonda fiducia tra l'impresa e i suoi stakeholder, attraverso lo sviluppo di una relazione trasparente e collaborativa.

## Ascolto e dialogo costante



**Ascoltiamo e dialoghiamo** con il territorio per rendere il nostro servizio efficiente e in linea con le esigenze dei cittadini.



**Coinvolgiamo** nelle nostre decisioni associazioni, professionisti e cittadini per gestire al meglio la risorsa.



**Ci confrontiamo** stabilmente con la comunità scientifica e accademica per migliorare il nostro servizio.

## Strumenti e canali di dialogo

- informative dedicate
- iniziative di consultazione
- gruppi di lavoro
- partnership e collaborazioni
- attività di mediazione

Presidiamo le attività di stakeholder engagement attraverso un sistema di rendicontazione che prevede il coinvolgimento di tutte le figure aziendali che instaurano rapporti ricorrenti o strutturati con i nostri portatori di interesse. Grazie alla mappatura delle iniziative che mettiamo in campo, siamo in grado di analizzare le aree di **maggior engagement** e identificare eventuali gap in relazione ai temi e agli impatti più rilevanti per gli stakeholder.

Questo processo porta alla definizione di un **Action Plan** che identifica le aree di azione su cui lavorare.



Per saperne di più [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

# Processo di materialità

Abbiamo approfondito gli impatti dei 23 temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder, 14 dei quali erano già stati riconosciuti come materiali.

Per intercettare e valutare le tematiche che sono prioritarie per tutti i nostri portatori di interesse, aggiorniamo l'analisi di materialità periodicamente grazie a un confronto puntuale con fonti informative nazionali e internazionali, pubbliche e non, interne ed esterne e attraverso il confronto con le best practice di settore e il dialogo diretto con gli stakeholder.

L'ultimo aggiornamento è stato condotto nel 2021. In quell'occasione, abbiamo coinvolto i nostri stakeholder attraverso due canali: workshop con il management aziendale e con i principali stakeholder esterni e un focus group riservato agli utenti. L'analisi di materialità aveva fatto emergere 14 temi materiali da una lista di 23 temi significativi, individuati tramite l'analisi desk e sottoposti a valutazione da parte degli stakeholder.

## I 14 temi materiali di Gruppo CAP

 <b>SENSIBILI</b>	 <b>RESILIENTI</b>	 <b>INNOVATORI</b>
1 Qualità dell'acqua del rubinetto	5 Qualità e quantità dell'acqua depurata	12 Cybersecurity
2 Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera	6 Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico	13 Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi
3 Soddisfazione e responsabilità dell'utente	7 Chiudere il cerchio	14 Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture
4 Comunicazione efficace e trasparente	8 Gestione responsabile dei rifiuti	
	9 Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	
	10 Riduzione delle perdite	
	11 Territori resilienti e gestione grandi rischi	

Per mettere in luce le possibili variazioni e i cambiamenti che hanno caratterizzato l'ultimo anno, abbiamo chiesto agli stakeholder presenti al workshop del 2021 di partecipare a un breve sondaggio sui nostri temi materiali.

### I risultati dell'indagine

- Confermano come prioritari gli aspetti core del Servizio Idrico Integrato (qualità dell'acqua del rubinetto e dell'acqua depurata);
- fanno emergere una maggiore enfasi sui temi di natura ambientale, tra cui protezione degli ecosistemi, chiudere il cerchio e, in particolare, riduzione delle perdite idriche che assume rilevanza in linea con una maggiore sensibilità verso i fenomeni di siccità, scarsità idrica e cambiamento climatico;
- emerge una forte attenzione per l'attuale situazione geopolitica e per l'aumento dei costi energetici;

- si segnala anche l'interesse nei confronti di politiche di economia circolare tra cui il riutilizzo delle acque depurate e dei rifiuti come terre e rocce da scavo e di tecniche innovative quale il digital twin della rete di distribuzione.

Quest'anno, l'applicazione dei nuovi **GRI Standard 2021** richiede un maggior focus sugli **impatti** legati a ogni tema (materiale e significativo) nell'analisi di materialità. Nel 2022 per ciascuno dei 23 temi rilevanti, sono stati quindi valutati gli impatti, negativi e positivi, attuali e potenziali su economia, ambiente e persone, di cui sono espressione. La valutazione è stata fatta attraverso il supporto di un team di professionisti con esperienza pluriennale in ambito sostenibilità appartenenti a una società di consulenza, che è GRI Certified Training Partner in Italia, e si è basata sulla conoscenza interna e sul contesto internazionale, europeo e nazionale in cui il Gruppo interagisce e opera.

### Impatti

Gli effetti che l'organizzazione genera o potrebbe generare sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, che a loro volta possono contribuire (negativamente o positivamente) sullo sviluppo sostenibile.



# Le fasi della valutazione degli impatti

## ANALISI TEMI MATERIALI E RISCHI TCFD

Attività di correlazione tra i temi materiali e significativi e i rischi climatici correlati alla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)<sup>1</sup>.

## ANALISI DI CONTESTO

È stata svolta un'analisi di **contesto** che ha preso in considerazione:

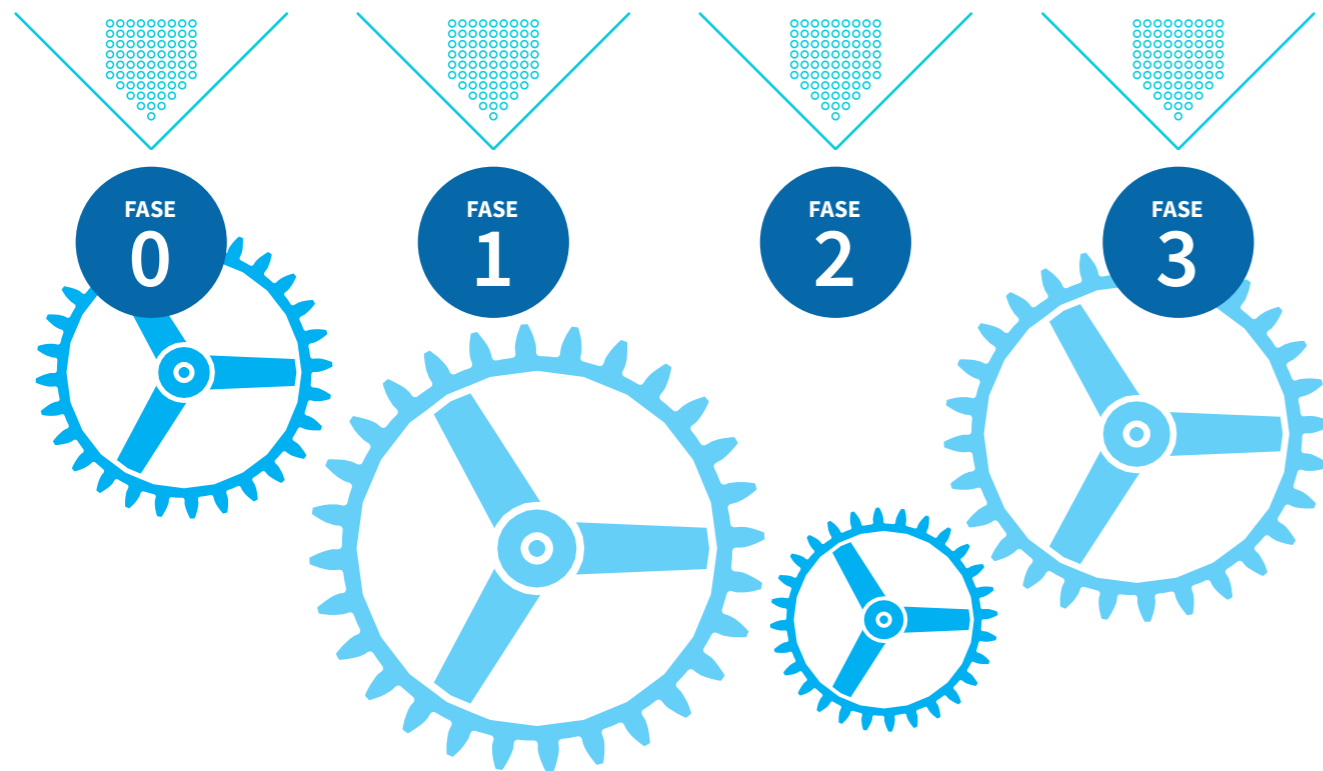
- **temi materiali** dei principali peer;
- **stakeholder** dei principali peer;
- temi rilevanti secondo gli **Standard SASB**<sup>2</sup> rispetto al settore di appartenenza del Gruppo CAP "Water Utilities & Services".

## RILEVAZIONE DEGLI IMPATTI

Sono stati identificati i principali impatti strettamente legati alle attività di Gruppo CAP, a cui sono stati integrati anche gli impatti definiti dalla **"Sector Impact Map"** del United Nations Environment - Finance Initiative (UNEP-FI). Alla luce della sempre più evidente integrazione tra i rischi aziendali e gli aspetti della sostenibilità, sono stati integrati ulteriori impatti emersi dal processo di **Enterprise Risk Management**<sup>3</sup>.

## FORMALIZZAZIONE DEGLI IMPATTI

Tutti gli impatti - suddivisi secondo **le categorie ESG (ambientale, sociale e governance)** - sono stati classificati relativamente alla **significatività**, ovvero al punteggio (da 1 a 5) che gli stakeholder hanno attribuito ai temi materiali e significativi in occasione dell'analisi di materialità del 2021.



<sup>1</sup> Per una definizione di TCFD si veda il capitolo "Tutela delle Risorse".

<sup>2</sup> Gli standard dell'organizzazione no profit indipendente Sustainability Accounting Standards Board identificano le questioni ambientali, sociali e di governance più rilevanti per le prestazioni finanziarie in 77 settori.

<sup>3</sup> Per una descrizione dei rischi ERM si veda il capitolo "Corporate Governance", "La gestione dei rischi".

## Attenzione ai diritti umani

Per ogni tema materiale e significativo sono stati individuati i Diritti Umani correlati. Il lavoro ha fatto riferimento a queste fonti:



- la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (Nazioni Unite);
- le 8 Convenzioni ILO;
- la Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo;
- la Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici (Nazioni Unite);
- la Carta dei diritti delle generazioni future (UNESCO).

## I DIRITTI UMANI COINVOLTI



alla salute



all'acqua



delle generazioni future ad avere le stesse opportunità, in termini di disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti



a godere di un ambiente salubre



alla privacy



alla vita



all'integrità personale/mentale



a giuste e soddisfacenti condizioni di lavoro



al riposo e allo svago (ragionevole limitazione delle ore di lavoro)



a una remunerazione equa e soddisfacente



di fondare dei sindacati e di aderirvi



alla protezione dell'ambiente di lavoro



divieto di discriminazione



libertà di pensiero, coscienza e religione



all'istruzione



al progresso scientifico

## 2

# Corporate Governance

Organizzazione chiara e processi trasparenti

## Profilo societario

### Cap Holding S.p.A.

- È uno dei principali operatori italiani del Servizio Idrico Integrato;
- opera in 154 comuni della Città metropolitana di Milano e delle Province di Pavia, Monza Brianza, Como e Varese;
- serve un bacino di utenza di circa 2,5 milioni di cittadini;
- è la prima monutility per patrimonio nel panorama nazionale.

### Assemblea dei Soci

Composta da tutti gli azionisti, decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto sociale. Nomina i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di CAP Holding.

### Consiglio di Amministrazione (CdA)

È responsabile degli indirizzi strategici e organizzativi e dello sviluppo della politica direzionale. Il CdA è stato nominato il 21 maggio 2020. Gli attuali presidenti dei CdA di CAP Holding e di Amiacque non rivestono incarichi dirigenziali all'interno del Gruppo.

Il Consiglio di Amministrazione è nominato dall'Assemblea, nel rispetto della normativa di riferimento in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione delle società a partecipazione pubblica.

**Gruppo CAP si è impegnato a considerare, nei prossimi bandi per la raccolta delle candidature per l'organo amministrativo, competenze specifiche in materia di sostenibilità, equilibrio di genere e diversità, corporate governance e risk management.**

#### Esclusioni

Lo Statuto prevede che non possano essere nominati componenti dell'organo amministrativo gli amministratori pubblici di enti territoriali soci, nonché persone nelle situazioni di ineleggibilità o di decadenza previste dagli articoli 2382 del Codice civile, da specifiche disposizioni

### Amiacque S.r.l.

- È l'azienda operativa che garantisce i tre servizi fondamentali del Servizio Idrico Integrato: il prelievo dalla falda e la fornitura di acqua potabile, la gestione delle acque reflue e l'attività di depurazione.

### Collegio Sindacale

Vigila sull'osservanza della legge, dello Statuto e dei principi di corretta amministrazione e valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile, verificandone il concreto funzionamento.

### Comitato di Indirizzo Strategico (CIS)

Eletto dall'Assemblea dei Soci, esercita funzioni di indirizzo strategico per il controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli enti pubblici territoriali soci. Il Consiglio di Amministrazione sottopone al parere preventivo del Comitato gli atti che riguardano l'andamento economico-patrimoniale dell'azienda ogni sei mesi, gli orientamenti generali sulla politica aziendale, la gestione e l'assetto organizzativo, le linee guida in materia di esercizio del potere di direzione e coordinamento sulle società operative controllate. Si confronta con il Collegio sindacale, con il revisore contabile e con l'Organismo di vigilanza, garantendo il rispetto del principio di parità di accesso, di competenza e di rappresentatività territoriale nella nomina degli organi di amministrazione e di controllo delle società partecipate. Può chiedere al CdA ulteriore documentazione a supporto della sua attività.

di legge o dall'applicazione del D. Lgs. 231/2001, adottato dalla società. Inoltre, gli amministratori non devono essere in una delle situazioni di inconfiribilità o incompatibilità delineate dal D.Lgs. 39/2013, dal D.Lgs. 33/2013 e dall'art. 6 D.Lgs. 201/2022.



**Consiglio di amministrazione CAP holding nominato il 21/05/2020**

Alessandro Russo	Presidente e Amministratore Delegato	22/04/1982	M
Karin Eva Imparato	Vice presidente	27/06/1974	F
Luciana Dambra	Consigliere	05/05/1964	F
Alberto Fulgione	Consigliere	21/03/1965	M
Barbara Mancari	Consigliere	19/07/1977	F

**Modifica del Presidente del CdA avvenuta in data 19/12/2022 ed effettiva a far data dal 01/01/2023.**

Karin Eva Imparato	Presidente	27/06/1974	F
Alessandro Russo	Amministratore Delegato	22/04/1982	M
Luciana Dambra	Vicepresidente (dal 26/01/2023)	05/05/1964	F
Alberto Fulgione	Consigliere	21/03/1965	M
Barbara Mancari	Consigliere	19/07/1977	F

**Collegio Sindacale CAP holding nominato il 25/05/2021**

Raffaele Zorloni	Presidente
Rosa Maria Lo Verso	Sindaco effettivo
Nicola Tufo	Sindaco effettivo

**Organismo di vigilanza CAP holding nominato il 22/07/2020**

Fabrizio Ventimiglia	Presidente	07/03/1977	M
Daniele Contessi	Componente	04/05/1966	M
Augusto Schieppati	Componente	01/10/1967	M

**Comitato indirizzo strategico nominato il 25/05/2021**

Giacomo Giovanni Ghilardi (Cinisello Balsamo)	Presidente
Lorenzo Radice (Legnano)	Vice presidente
Giuseppe Sala (Città Metropolitana di Milano)	Membro
Daniele Davide Barletta (Garbagnate Milanese)	Membro
Giovanni Ferretti De Luca (Rozzano)	Membro
Lucia Mantegazza (Gessate)	Membro
Rino Pruiti (Buccinasco)	Membro
Donatella Pumo (Siziano)	Membro
Marina Roma (Marcallo con Casone)	Membro
Luisa Salvatori (Vizzolo Predabissi)	Membro
Simone Sironi (Agrate Brianza)	Membro

**Consiglio di amministrazione Amiacque nominato il 11/06/2020**

Pierluigi Arrara	Presidente	28/06/1961	M
Emanuela Minorini	Vice presidente	22/12/1960	F
Angelo Magnoni	Consigliere	21/02/1968	M
Franca Recanati*	Consigliere	24/03/1956	F
Ugo Vecchiarelli	Consigliere	08/06/1965	M

\*Dal 14/12/2021 si insedia Franca Recanati sostituendo Emiliana Brognoli che conclude il suo incarico in data 12/11/2021.

### Collegio sindacale Amiacque nominato il 27/05/2021

Giuditta Vanara	Presidente
Luigi Di Marco	Componente
Antonio Traviglia	Componente

### Organismo di vigilanza Amiacque nominato il 27/08/2020

Giorgio Greci	Presidente	20/01/1960	M
Daniela Pallazzoli	Membro	22/05/1970	F
Paolo Razzano	Membro	08/01/1981	M

### Diversità negli organi di governo

	2020		2021		2022	
Composizione del CdA per genere	n	%	n	%	n	%
Donne	5	50	5	50	5	50
Uomini	5	50	5	50	5	50
Totale	10	100	10	100	10	100
Composizione del CdA per fascia d'età	n	%	n	%	n	%
< 29,9	0	0	0	0	0	0
30 - 49,9	3	30	3	30	3	30
> 50	7	70	7	70	7	70

# Politiche di remunerazione (CdA e alta direzione)

La remunerazione del CdA segue le disposizioni di legge e viene deliberata dall'Assemblea dei soci (non è prevista una retribuzione variabile).

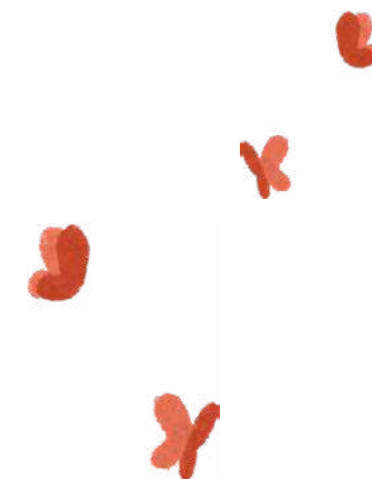
Per la politica retributiva dei dirigenti, il riferimento è il CCNL e, nell'individuazione della RAL (retribuzione annua lorda), viene effettuata una pesatura delle posizioni che, in base alla responsabilità e funzione, determina una mediana di mercato che rappresenta il riferimento per stabilire la RAL e la RGA (retribuzione globale annua) dei singoli dirigenti.

Si applicano inoltre gli istituti previsti in tema di contribuzione e previdenza, nonché quelli riservati al personale dirigente (Previdai, FASI, polizze). A ciò si aggiunge la previsione di un MBO legato per il 40% a obiettivi di gruppo, 40% a obiettivi di settore, 10% a obiettivi individuali economici, 10% a obiettivi individuali di engagement.

I dirigenti sono interessati, inoltre, a un sistema incentivante di lungo periodo (LTI su 3 anni) interamente basato sul piano di sostenibilità aziendale.

## Formazione del CdA

Nel 2022, il progetto di Board Evaluation ha coinvolto i consiglieri in sessioni formative in materia di Corporate Governance, gestione del rischio e in tematiche di sostenibilità.



# La Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP

Nel 2022 ci siamo focalizzati sulla costruzione di una nuova governance per gestire efficacemente i rischi ESG.

Per saper affrontare e gestire sempre più efficacemente i nuovi rischi ESG e le relative implicazioni finanziarie sull'organizzazione, è fondamentale avere una struttura di governance adeguata.

A quest'obiettivo abbiamo dedicato un grande impegno nel 2022, completando nei primi mesi del 2023 la Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP, che prevede la costituzione di un Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità, con incarichi di sorveglianza e supervisione, e di un Comitato Manageriale ERM & ESG, con ruolo consultivo e di indirizzo strategico.

Entrambi gli organi sono caratterizzati dalla spiccata **composizione multidisciplinare e inter-funzionale**, capace di presidiare più efficacemente i nuovi rischi ESG e i relativi impatti finanziari attraverso un approccio integrato.

## La nuova policy di sostenibilità

L'impegno del Gruppo a promuovere e diffondere la mission, i valori, le strategie e gli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile è stato formalizzato nella nuova **Politica di Sostenibilità** approvata dal Consiglio di Amministrazione il 26 gennaio 2023.



Per maggiori informazioni  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

**L'obiettivo della politica è definire un modello di Governance capace di integrare la sostenibilità a tutti i livelli aziendali, consentendole nei fatti di permeare ogni struttura.**

Questo modello, che prevede una gestione integrata dei processi ERM e ESG, permette una valutazione e un presidio dei rischi a 360 gradi, andando a integrare il modello ERM con i rischi ESG, sia da un punto di vista formale, sia da un punto di vista metodologico.

L'integrazione consente dunque di approfondire e migliorare il livello di supervisione e controllo che il management e il Consiglio di Amministrazione hanno relativamente alla valutazione e gestione dei rischi, inclusi quelli collegati ai cambiamenti climatici, come previsto dalle raccomandazioni TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures).

Secondo la Policy di Sostenibilità il CdA, supportato dal Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità nel perseguire il successo sostenibile, delega la responsabilità del processo di due diligence di identificazione, prevenzione e mitigazione degli impatti negativi attuali e/o potenziali su economia, ambiente e persone al Comitato Manageriale (ERM & ESG) che a sua volta incarica la funzione sostenibilità di gestire la corretta esecuzione delle fasi del suddetto processo nella figura apicale del Direttore Relazioni Esterne e Sostenibilità. Il Comitato Manageriale (ERM & ESG), tramite il Direttore Relazioni Esterne e Sostenibilità, riporta annualmente le attività del processo di due diligence svolte dalla funzione sostenibilità al CdA che ne conferma il corretto svolgimento ed efficacia. In questo contesto, il CdA verifica anche che avvenga correttamente lo stakeholder engagement nel processo di due diligence.



## Consiglio di Amministrazione

- è responsabile degli indirizzi strategici e organizzativi e dello sviluppo della politica direzionale;
- traccia la direzione sulle tematiche di responsabilità sociale d'impresa, comprese quelle legate all'adattamento e mitigazione al cambiamento climatico;
- conferma il corretto svolgimento e l'efficacia delle attività del processo di due diligence;
- verifica anche che lo stakeholder engagement avvenga correttamente nel processo di due diligence.

## Amministratore delegato

- è responsabile del disegno e dell'implementazione della strategia di sostenibilità, del sistema di gestione integrato, del sistema di gestione dei rischi, sulla base delle linee di indirizzo definite dal CdA.

## Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità

Ha ruolo di supervisione. In particolare:

- indica le linee guida connesse a governance, sostenibilità, rischi e sistema di controllo interno;

- assume ruolo di sorveglianza per le attività legate alla comunicazione e reportistica relative ai temi di competenza;
- si riunisce periodicamente per esaminare le relative tematiche di sostenibilità da presentare al CdA.

## Il Comitato Manageriale ERM & ESG

- è responsabile del processo decisionale e della supervisione della gestione degli impatti del Gruppo CAP sull'economia, ambiente e persone;
- tramite il Direttore Relazioni Esterne e Sostenibilità riporta annualmente al CdA le attività del processo di due diligence di identificazione, prevenzione e mitigazione degli impatti negativi attuali e/o potenziali sull'economia, ambiente e persone svolte dalla Funzione Sostenibilità.

## La Funzione Sostenibilità

- ha un ruolo operativo e di coordinamento per tutte le iniziative legate alle tematiche ESG.

## Valutazione delle competenze ESG del CdA

Le competenze dei consiglieri, incluse quelle relative alla gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, vengono valutate attraverso processi di autovalutazione e/o di assessment indipendente, che sono di volta in volta deliberate dall'organo amministrativo.

La valutazione dei consiglieri viene fatta annualmente o in base alle necessità di Gruppo CAP, e viene gestita in autonomia dal CdA con il supporto della funzione Risk Management & Corporate Compliance ed eventualmente

avvalendosi di un consulente esterno. Il membro esterno, eventualmente presente nel Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità, garantisce l'indipendenza, neutralità e obiettività delle scelte.

Nel caso in cui vengano riscontrate lacune, ci adoperiamo per effettuare azioni correttive, come i piani di formazione individuali per rafforzare specifiche conoscenze tecniche ed esperienze, anche per integrare il grado di diversità e l'esperienza complessiva del CdA.

## Ruolo degli organi di governo nella rendicontazione non finanziaria

Il Consiglio di Amministrazione è sempre coinvolto nella rendicontazione del bilancio di sostenibilità attraverso l'approvazione della DNF e dell'analisi dei temi materiali.

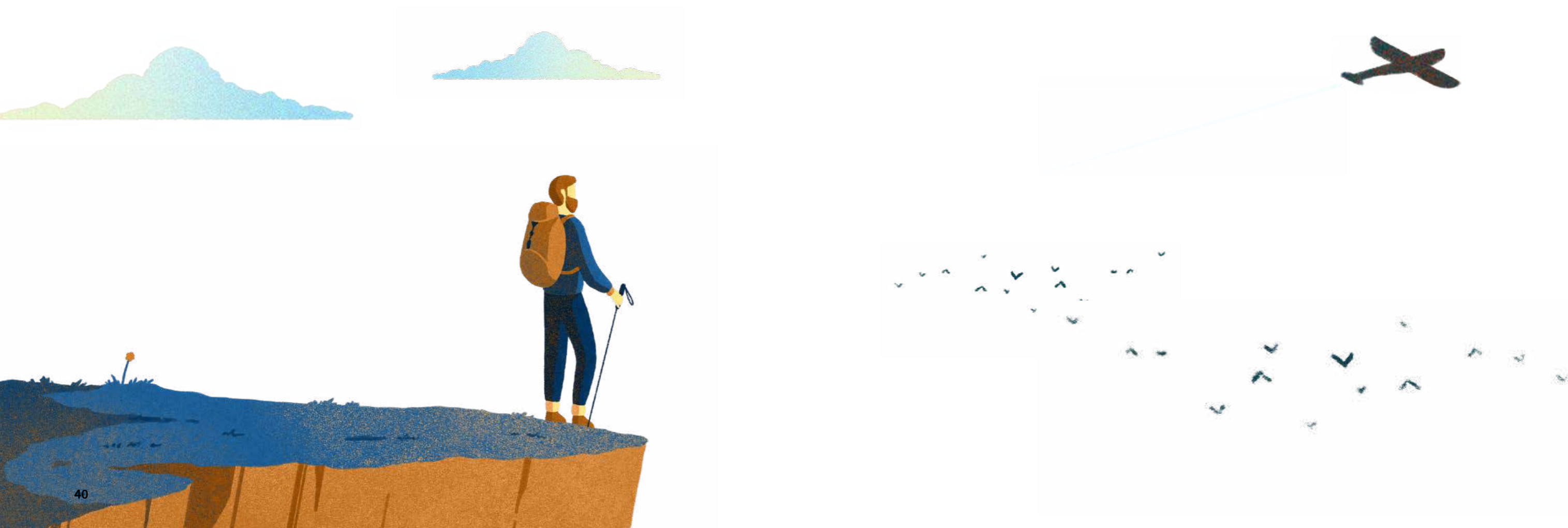
Contestualmente alla presentazione del progetto di bilancio, la DNF 2022, che rappresenta una relazione distinta, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Gruppo CAP l'11 aprile 2023. L'Assemblea dei Soci, inoltre, riceve annualmente l'informativa relativa alla DNF.

La DNF viene sottoposta a controllo interno del collegio sindacale e a controllo esterno da parte del revisore contabile designato. L'Ufficio Sostenibilità è il referente per la società di revisione che effettua la verifica esterna della DNF e coordina gli audit di verifica che vengono svolti insieme ai referenti coinvolti nel processo di raccolta dei dati.

Il collegio sindacale vigila sull'osservanza delle disposizioni recate dal D.lgs. n. 254/2016, nell'ambito delle funzioni attribuite dall'ordinamento, e ne riferisce nella relazione annuale all'assemblea.

Al revisore esterno, secondo il d.lgs. n. 254/2016, spetta il compito di verificare l'avvenuta predisposizione della DNF nonché di verificare la conformità del suo contenuto rispetto alle norme di riferimento e agli standard di rendicontazione utilizzati.

**Secondo la struttura di Governance di Sostenibilità delineata dalla nuova Policy aziendale, il Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e Sostenibilità assume anche il ruolo di sorveglianza per le attività legate alla comunicazione e reportistica di sostenibilità.**



# Compliance, etica e integrità

I documenti che mettono nero su bianco, valori, principi, impegni e responsabilità di Gruppo CAP e della sua rete.

## Impegno etico di Gruppo CAP

Ci atteniamo scrupolosamente ai più alti standard etici e di buona condotta, tenendo in particolare considerazione la **tutela dei diritti umani, il contrasto alla corruzione, il rispetto delle regole di concorrenza e la compliance fiscale**.

Il documento di **Impegno etico** è stato recentemente aggiornato e approvato dal CdA di CAP Holding.

Gli impegni espressi in questo documento non si rivolgono solo alle nostre persone, ma all'**intera rete aziendale**, inclusi business partner, fornitori e tutti coloro che instaurano rapporti con Gruppo CAP, stabilmente o anche solo temporaneamente (collaboratori, consulenti, e chiunque operi in nome e per conto delle società di Gruppo CAP). La carta etica costituisce parte integrante dei vincoli contrattuali che i business partner devono rispettare per stabilire relazioni con il gruppo: per questo, il documento **è stato condiviso con tutte le persone del gruppo** attraverso i canali di comunicazione della rete intranet ed è stato pubblicato sul sito web aziendale.

Il documento di Impegno Etico si compone:

- del **Codice Etico** del Gruppo CAP, che definisce i principali valori etici che ispirano la nostra azione;
- del **Codice di Condotta dei Fornitori**, che descrive i principi e i valori sui quali si basano i rapporti tra le società del gruppo e gli operatori economici con cui si relazionano;
- della **Politica Anticorruzione**, che definisce i valori, i principi e le responsabilità in materia di lotta alla corruzione.

Per il 2022, la principale novità è il **Codice di Condotta dei Fornitori**, destinato specificamente a questo gruppo di stakeholder, che illustra i principi e i valori che chiediamo di rispettare e condividere per promuovere modelli di business sostenibili e responsabili nel tempo. Fa quindi parte dei vincoli contrattuali che i business partner devono rispettare se vogliono intrattenere relazioni con Gruppo CAP.

## Modello Organizzativo e Anticorruzione

Per assicurare una gestione del business trasparente e corretta, i Consigli di Amministrazione di entrambe le società del Gruppo hanno adottato il "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 (Modello 231).

L'**Organismo di Vigilanza** effettua attività di audit per verificare la corretta applicazione delle regole che ci siamo dati e l'adeguatezza del Modello. Nel 2021 è stato aggiornato il Modello 231 per recepire le novità normative introdotte in materia fiscale, tributaria e di sicurezza cibernetica.

La lotta alla corruzione è cruciale per noi.

In particolare, la **Politica anticorruzione**, progettata nel rispetto della Legge 190/2012, del D.lgs. 231/01 e in conformità con il Sistema di gestione UNI ISO 37001:2016, definisce i valori, i principi e le responsabilità a cui aderiamo in materia di lotta alla corruzione. A questi strumenti si affianca il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (di seguito Piano 190)** che abbiamo predisposto dal 2014 e aggiorniamo con cadenza annuale. Il Piano 190 si basa sull'individuazione delle aree potenzialmente a rischio di corruzione, mappate attraverso una specifica analisi di rischio.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza è approvato dai Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo CAP, che definiscono gli **obiettivi strategici** in materia di anticorruzione, ed è pubblicato sul sito del Gruppo CAP e trasmesso alla Città Metropolitana di Milano quale Ente di Governo dell'Ambito.

Nel 2022 sono stati aggiornati il piano previsto dalla legge 190/2012 relativo al triennio 2023-2025, i relativi allegati e la mappatura delle aree a rischio per mezzo di una serie di interviste, nel corso delle quali sono stati individuati, per ciascun processo aziendale, i relativi rischi di corruzione.

I membri del CdA di entrambe le società del Gruppo hanno ricevuto, nel corso del 2022, specifica comunicazione in materia di trasparenza, integrità ed etica, attraverso la presentazione, condivisione e approvazione del Programma di Due Diligence e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

**Siamo la prima azienda certificata 37001 nel settore idrico.** Nel novembre 2018 abbiamo conseguito, primo gruppo in Italia nel settore di riferimento, la certificazione **ISO 37001:2016 "Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione"**, principale standard internazionale di gestione delle procedure di contrasto ai fenomeni di corruzione.

A settembre 2022, CAP Holding ha concluso positivamente la verifica di rinnovo della certificazione standard UNI ISO 37001 relativa al Sistema di gestione anticorruzione. A seguito dell'ottenimento della ISO 37001, approviamo con cadenza annuale il **Programma di Compliance Integrato** che comprende il **Programma di Due Diligence** e il **Piano di Audit**.



Per maggiori informazioni  
[www.gruppcap.it](http://www.gruppcap.it)



Nel 2021, abbiamo ottenuto da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) il rinnovo del rating di legalità, confermando il punteggio massimo di **tre stellette**.

## Audit e risk assessment anti-corruzione

Per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione, l'attività dell'Ufficio di Internal Auditing si è focalizzata sulle aree e i settori a più alto livello di rischio, così come indicato dal Modello 231 e dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Facendo riferimento alle valutazioni di rischio, alla copertura di nuovi processi e all'evoluzione normativa, è stato redatto il **Piano di Audit**, in base al quale **nel 2022 sono stati portati a termine 46 audit**, inclusi quelli previsti da procedure aziendali.

Nel corso del 2022, è stato aggiornato il Risk Assessment Anticorruzione, in cui sono mappate le aree potenzialmente a rischio corruzione articolate in sotto-processi/attività.

Nel 2022 non abbiamo registrato episodi di corruzione accertati, né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

### Sono stati mappati e valutati

per CAP Holding	27 processi a rischio per 161 potenziali rischi di corruzione;
per Amiacque	12 processi a rischio per 59 potenziali rischi di corruzione

## Comunicazione e formazione su legalità, etica e anticorruzione

Per favorire la diffusione dei principi legati ai temi di legalità, etica e anticorruzione, la comunicazione e formazione hanno un ruolo fondamentale affinché la conoscenza della materia e il rispetto delle regole costituiscano parte integrante della cultura professionale di ciascun dipendente e collaboratore.

Con questa consapevolezza, ogni anno strutturiamo un piano di informazione/formazione rivolto a tutte le persone CAP, diversificato a seconda del ruolo svolto, che ha l'obiettivo di creare una conoscenza diffusa e una cultura aziendale adeguata alle tematiche della legalità, dell'anticorruzione e della trasparenza, mitigando così il rischio della commissione di illeciti.

<b>Misure anticorruzione</b>	Strumenti di comunicazione	Intranet
		Sito del Gruppo
		Clausole inserite nei contratti
	Stakeholder	Persone CAP e partner commerciali, rischi di corruzione

<b>Impegno etico, Appendici, modifiche e aggiornamenti</b>	Strumenti di comunicazione	Sito internet di CAP, nell'area "Società Trasparente" Intranet aziendale e sezione news L'Impegno Etico in pillole, documento utilizzato nel corso di eventi formativi per diffondere la cultura dell'etica Clausole contrattuali Newsletter aziendale
	Stakeholder	Persone CAP, collaboratori, fornitori, consulenti e soggetti esterni

Anche **nel 2022, abbiamo informato le nostre persone delle politiche e delle procedure di integrità aziendale** e abbiamo erogato una specifica formazione su questi temi, grazie a **un piano annuale** composto da queste attività formative interne:

- formazione sulla Compliance e adempimenti connessi;
- aggiornamento dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs 231/2001;

- programma WET ai nuovi assunti relativamente agli adempimenti di compliance del Gruppo CAP, all'Impegno Etico e alla Politica anticorruzione e al Sistema di Controllo Interno – attività continuativa;
- corso ISO 37001.



	Categoria professionale	u.m.	2020	2021	2022
Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di integrità aziendale per categoria professionale	Dirigenti	n	10	11	10
	Quadri	n	27	37	37
	Impiegati	n	611	618	635
	Operai	n	239	225	227
	Totale	n	887	891	909
Percentuale di dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di integrità aziendale	Dirigenti	%	100	100	100
	Quadri	%	96	100	100
	Impiegati	%	100	100	100
	Operai	%	100	100	100
	Totale	%	100	100	100
Dipendenti che hanno ricevuto una formazione sulla lotta alla corruzione per categoria professionale	Dirigenti	n	9	4	3
	Quadri	n	22	23	19
	Impiegati	n	114	159	75
	Operai	n	12	33	13
	Totale	n	157	219	110
Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione sull'integrità aziendale	Dirigenti	%	90	36,36	30
	Quadri	%	78,57	62,16	51,35
	Impiegati	%	18,69	25,73	11,81
	Operai	%	5,02	14,67	5,73
	Totale	%	17,7	24,58	12,1

## Conflitto di interessi

I documenti contenenti le procedure aziendali per prevenire e/o mitigare i conflitti di interessi sono:

- impegno Etico del Gruppo CAP;
- piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;
- procedura “Processo di due diligence secondo la norma ISO 37001”;
- procedura “Gestione degli approvvigionamenti”;
- procedura “Attività di partnership e partecipazione a gare”.

Alcune informazioni riguardanti i componenti degli organi amministrativi (tra cui la titolarità di azioni in società o l'assenza di cause di inconfiribilità/incompatibilità ex D Lgs 39/2013) sono rese pubbliche sul sito internet aziendale secondo le disposizioni di legge in materia di trasparenza.

## Gestione della crisi

Ci siamo dotati di un Comitato di Crisi e di un **Manuale di Crisi** che illustra le modalità di attivazione del Gruppo e fornisce strumenti per la gestione rapida della situazione, con particolare riferimento alle criticità di maggior potenziale impatto anche **reputazionale**. La crisi ha un possibile impatto reputazionale quando un'emergenza viene resa pubblica al di fuori dell'organizzazione, per esempio attraverso i mezzi di informazione (carta stampata, radio, TV, siti web di news, blog) e/o sui social media. La possibile propagazione della notizia e il conseguente impatto sul brand non è mai immediatamente prevedibile, ed è quindi buona norma valutare in maniera approfondita e gestire efficacemente ogni situazione in cui venga pubblicata o postata un'informazione su una situazione di emergenza che ci riguarda.

In presenza di un evento o di una segnalazione (allarme) da parte del personale di Gruppo CAP o di altri stakeholder, il Comitato di Crisi, presieduto dal presidente e dall'amministratore delegato, attiva la fase di assessment con eventuale successiva apertura del processo di gestione della crisi fino alla completa risoluzione della stessa.

Nel 2022 nessuna criticità ha determinato l'attivazione del comitato di crisi.

### Crisi

Qualsiasi evento, esterno o interno all'organizzazione, che rappresenta o potrebbe rappresentare un rischio per la continuità operativa e/o avere un effetto negativo sulla reputazione della società e dei servizi da essa forniti.





# La gestione dei rischi

Tutelare la business continuity e la reputazione riducendo al tempo stesso gli impatti socio-ambientali è un aspetto essenziale per continuare a garantire la creazione di valore aggiunto.

L'integrazione della sostenibilità nel business trova piena concretezza nella gestione degli impatti e dei rischi. Rafforzare la solidità del business riducendo al tempo stesso gli impatti è, infatti, un aspetto essenziale per continuare a garantire la **creazione di valore aggiunto**.

Il nostro impegno per la salvaguardia dell'ambiente, per la salute e la sicurezza delle persone, per la qualità dei servizi offerti, per l'efficiamento energetico e

per la prevenzione della corruzione e la responsabilità sociale è garantito da un insieme di valori e norme di comportamento; la presenza di un **modello di Enterprise Risk Management (ERM)** assicura la prevenzione e la gestione dei rischi interni ed esterni, mentre il **Sistema di Gestione Integrato** garantisce il miglioramento continuo delle performance, in ottica di sostenibilità ed efficienza dei processi.

## Il modello ERM

Tramite il modello ERM, siamo in grado di identificare, prioritizzare e gestire i rischi rilevati, compresi gli impatti negativi ESG, attraverso l'attuazione di adeguate misure di prevenzione e mitigazione che sono sottoposte a un monitoraggio periodico. Dal 2019, infatti, abbiamo implementato una **ESG policy risk**, e dedichiamo una sempre maggiore attenzione ai rischi ESG.

Adottiamo un approccio prudenziale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione. Il modello di **Enterprise Risk Management (ERM)** considera, infatti, tutte le tipologie di rischio che potrebbero pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e garantisce un efficace presidio dell'intero universo dei rischi ai quali il gruppo, per la natura del proprio business e delle strategie adottate, risulta potenzialmente esposto.

La modalità di valutazione dei rischi è **integrata, trasversale e dinamica e valorizza i sistemi di gestione già esistenti** nei singoli processi aziendali, a partire

da quelli relativi alla prevenzione delle frodi e della corruzione, alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, all'ambiente e alla qualità.

Questa struttura è un supporto indispensabile al raggiungimento degli obiettivi che abbiamo stabilito nel Piano Industriale e nel Piano di Sostenibilità.

I rischi identificati possono essere di natura interna o esterna. Nel caso di rischi di natura interna, l'obiettivo del **modello ERM** è la **gestione del rischio attraverso specifici sistemi di prevenzione e controllo integrati nei processi aziendali**, mirati a eliminare il rischio o a ridurre la probabilità che avvenga o, se dovessero verificarsi, a contenerne l'impatto attuale.

Per i rischi di natura esterna, questi ultimi sono legati al contesto di settore e di mercato, nonché alla percezione di tutti gli stakeholder del nostro modo di operare. In questo caso, l'obiettivo del modello ERM è il monitoraggio del rischio stesso e la mitigazione dell'impatto attuale nel caso in cui si manifesti.

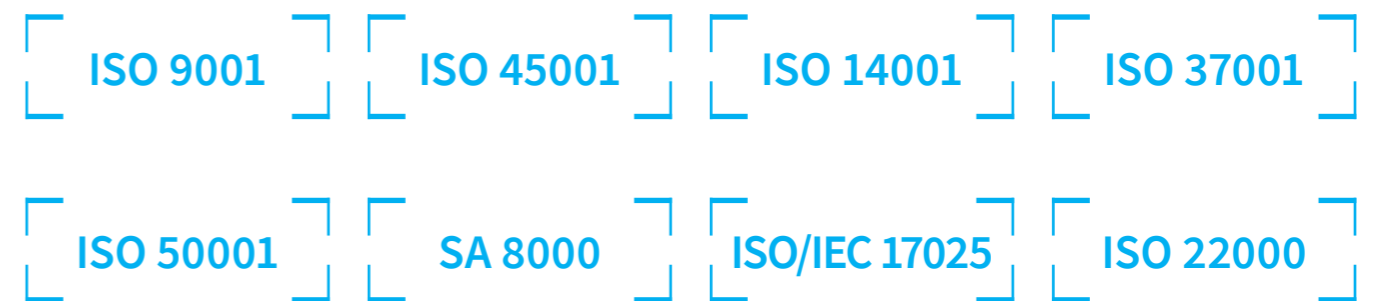
Il nostro profilo di rischio è in continua evoluzione. Per questo, nel 2022 il modello di rischio è stato rivisto con la previsione di nuove aree che tengano conto:

- dei nuovi obiettivi nell'ambito dell'economia circolare e dell'innovazione (es. business rifiuti, open innovation, ecc.);
- delle attività di risk assessment legate al TCFD, ampliando gli esempi di rischi in ambito climate change.

Al termine delle attività di aggiornamento del risk assessment ERM, sono stati individuati 84 rischi di cui 17 valutati in ambito ESG per un totale di 31 rischi top, in quanto considerati rischi di massima priorità. Un estratto dell'elenco dei rischi è presente alle pagine 228-229. Sempre in ambito ESG, sono stati individuati alcuni trend di lungo periodo relativi al cambiamento climatico, sociale e demografico.

## Il Sistema di Gestione Integrato

Mettiamo in atto i nostri impegni per una condotta d'impresa responsabile attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato.



Quest'approccio permette di integrare i sistemi e di dare concretezza ai nostri principi e valori. L'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica contribuiscono alle attività di valutazione dei rischi d'impresa e alla loro corretta gestione. Attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione Integrato, e in accordo con quanto riportato nella propria Politica Integrata, Gruppo CAP intende, in particolare, perseguire gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – favorendo lo sviluppo dell'economia circolare, le iniziative per la sostenibilità ambientale e la transizione ed efficienza energetica, nonché l'innovazione e la ricerca per il loro raggiungimento.

Inoltre, per prevenire e rimediare agli impatti negativi sui **diritti umani**, dal 2016 abbiamo implementato un sistema di gestione per la responsabilità sociale in conformità allo standard internazionale SA 8000, al fine di:

- sviluppare una **cultura unica di attenzione, rispetto, sviluppo, valorizzazione e inclusione delle diversità** delle persone, grazie a un ambiente di lavoro equo che favorisce la capacità individuale di partecipazione, ascolto

e collaborazione e che sostiene il rifiuto della violenza in ogni sua forma e delle molestie nei luoghi di lavoro;

- raggiungere risultati di qualità sempre maggiore attraverso **gruppi di lavoro eterogenei** ponendo particolare attenzione all'età, al genere e alla disabilità;
- rispettare le norme nazionali e sovranazionali (e.g. Convenzioni ILO; Dichiarazione Universale dei Diritti Umani; i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani), i contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento e i principi del Codice Etico di Gruppo;
- selezionare e valutare i propri fornitori e subappaltatori tenendo in considerazione il loro impegno per il rispetto dei requisiti della norma SA8000.



Per maggiori informazioni  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

## La gestione del rischio lungo la catena del valore

Gli impegni espressi nel Codice Etico per mettere in atto una condotta responsabile d'impresa si rivolgono al Gruppo CAP nonché ai suoi business partner, fornitori e a tutti coloro che instaurano rapporti con Gruppo CAP, stabilmente o anche solo temporaneamente, quali collaboratori, consulenti, e chiunque operi in nome e per conto delle Società di Gruppo CAP.

Promuoviamo anche l'adozione di condotte d'impresa responsabili e di politiche industriali di sostenibilità nei rapporti di business con i nostri fornitori per diffondere collaborazioni virtuose con ricadute positive nell'intera filiera del procurement.

Abbiamo avviato un percorso che ha come pilastri portanti:

- il nuovo vendor rating;
- accordi di collaborazione;
- l'implementazione dello standard ISO 20400:2017 sull'approvvigionamento sostenibile all'interno del Sistema di Gestione Integrato.

Per il dettaglio di questi strumenti, si veda pagg. 194-196.



Per maggiori informazioni  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

## Meccanismi di segnalazione

Attraverso il documento Impegno etico di Gruppo CAP, ci attiviamo per porre rimedio a eventuali segnalazioni di illeciti e violazioni delle regole.

Il nostro Sistema di Gestione Integrato assume un ruolo fondamentale nell'individuazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi e permette di porre rimedio a eventuali impatti negativi prevedendo l'implementazione di azioni correttive in caso di non conformità rilevate.

Assicuriamo una serie di meccanismi di reclamo che sono disciplinati da apposite procedure.

- **Whistleblowing:** in primo luogo, ogni violazione o sospetto di violazione al sistema etico può essere segnalato, anche in forma anonima, tramite un'unica piattaforma. Il processo di whistleblowing è regolato attraverso la procedura "SEGNALAZIONE DI ILLECITI E IRREGOLARITÀ" che protegge il segnalante da qualsiasi forma di discriminazione e che garantisce l'anonimato. Al contempo è tutelato il segnalato nel caso di segnalazioni in "malafede". Secondo quanto previsto dalla procedura, una volta ricevuta la segnalazione, se non viene compromessa l'indagine,

ne viene data informativa all'Amministratore Delegato, al Presidente del CdA e al Direttore di Area competente della capogruppo e al Direttore Generale della società interessata. Nel 2022 abbiamo ricevuto una segnalazione, successivamente non ritenuta fondata.

- Le nostre persone e i terzi (ovvero, le persone che, a diverso titolo, intrattengono/hanno intrattenuto o intendono/hanno inteso intrattenere rapporti di lavoro, di collaborazione o d'affari con noi) possono comunicare eventuali fatti illeciti che comprendono l'intera gamma dei delitti contro la pubblica amministrazione, nonché qualsiasi comportamento in contrasto con l'interesse pubblico, in violazione dell'Impegno Etico, di leggi, regolamenti, provvedimenti delle Autorità, di normative interne, del MOGC 231 o comunque idoneo ad arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, alle società del Gruppo CAP tramite: i) piattaforma informatica; ii) indirizzo mail; iii) posta cartacea. Inoltre, in caso di violazioni del MOGC 231, è possibile effettuare una segnalazione alla casella di posta elettronica dell'Organismo di Vigilanza.

- Istruzione Operativa "**Gestione delle segnalazioni e comunicazioni SA8000**", che descrive anche le modalità con cui raccogliamo, monitoriamo e gestiamo le segnalazioni pervenute liberamente dai nostri stakeholder riguardo la SA8000. Nel corso dell'anno, il Social Performance Team si è riunito **quattro volte** svolgendo le attività richieste di monitoraggio e di valutazione dei rischi relativi alle condizioni di lavoro e ai requisiti SA8000, aggiornando la documentazione di riferimento, nonché gestendo e risolvendo 5 segnalazioni pervenute nell'anno. Nessuna di queste segnalazioni è avvenuta in forma anonima.
- Procedura "**Gestione reclami e conciliazione controversie**", che regola il processo di gestione dei reclami presentati dai nostri clienti - titolari di un contratto di fornitura - nonché dei reclami presentati da Autorità, Enti Locali, Enti di controllo, Associazioni, ecc. Il documento nasce anche dall'esigenza di gestire le richieste di accesso alla procedura di conciliazione delle controversie dovute al mancato o al tardivo soddisfacimento da parte del cliente della risposta che abbiamo inviato a seguito di un suo reclamo.
- Istruzione Operativa "**Notifica di violazione sui dati personali (data breach)**" che, in conformità al Regolamento UE 2016/679, mira ad assicurare una reazione senza ingiustificato ritardo da parte del Gruppo in caso di violazione dei dati personali (incluse eventuali notifiche all'Autorità Garante competente ed eventuali comunicazioni agli interessati) e a predisporre azioni da attuare nell'eventualità in cui si presentino violazioni concrete, potenziali o sospette di dati personali, al fine di evitare rischi per i diritti e le libertà degli interessati, nonché danni economici all'azienda, che permettano, altresì, di rispettare gli adempimenti previsti dalla normativa europea, nei tempi e modi ivi previsti (es. notificazione all'autorità garante e/o comunicazione agli interessati). Qualsiasi violazione o sospetto di violazione delle regole di trattamento dei dati personali può essere segnalato anche tramite notifica a [privacy@gruppocap.it](mailto:privacy@gruppocap.it).

Durante il programma **Water Entry Training (W.E.T.)** ai nuovi assunti relativamente agli adempimenti di compliance, forniamo formazione anche sul sistema di whistleblowing.

Inoltre, nei corsi annuali sulla privacy e nei corsi di formazione introduttivi dei neoassunti sono inclusi momenti formativi sui meccanismi del data breach.

Nel caso di eventuali non conformità rilevate durante gli audit, prevediamo il monitoraggio dell'efficacia delle azioni correttive secondo i principi del sistema di gestione integrato dell'organizzazione.

Nel 2022 non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti e non sono state pagate sanzioni di particolare rilevanza.

Nell'ambito del **protocollo stipulato con il Municipio 9 e per favorire un dialogo aperto e trasparente con i cittadini**, abbiamo previsto l'implementazione di un sistema informatico di invio di segnalazioni relativamente agli impatti odorigeni dell'**impianto di depurazione di Niguarda-Bresso**. Grazie a un form online i cittadini possono segnalare la presenza di eventi olfattivi critici in prossimità dell'impianto indicando attraverso un sistema di geolocalizzazione il luogo preciso in cui è stato avvertito.

### Segnalazione

Qualsiasi comunicazione di fatti illeciti che comprendono l'intera gamma dei delitti contro la pubblica amministrazione, nonché qualsiasi comportamento in contrasto con l'interesse pubblico, in violazione dell'Impegno Etico, di leggi, regolamenti, provvedimenti delle Autorità, di normative interne, del MOGC 231 o comunque idoneo ad arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, alle società del Gruppo CAP.

3

## Valore condiviso

Creazione di valore e investimenti

## Tassonomia europea: trasparenza e coerenza per la sostenibilità

La Tassonomia europea richiede di specificare quali attività economiche di un'azienda possono essere considerate eco-sostenibili. In Gruppo CAP supportiamo tale iniziativa anche per consentire ai nostri stakeholder di conoscere i nostri risultati in totale trasparenza.

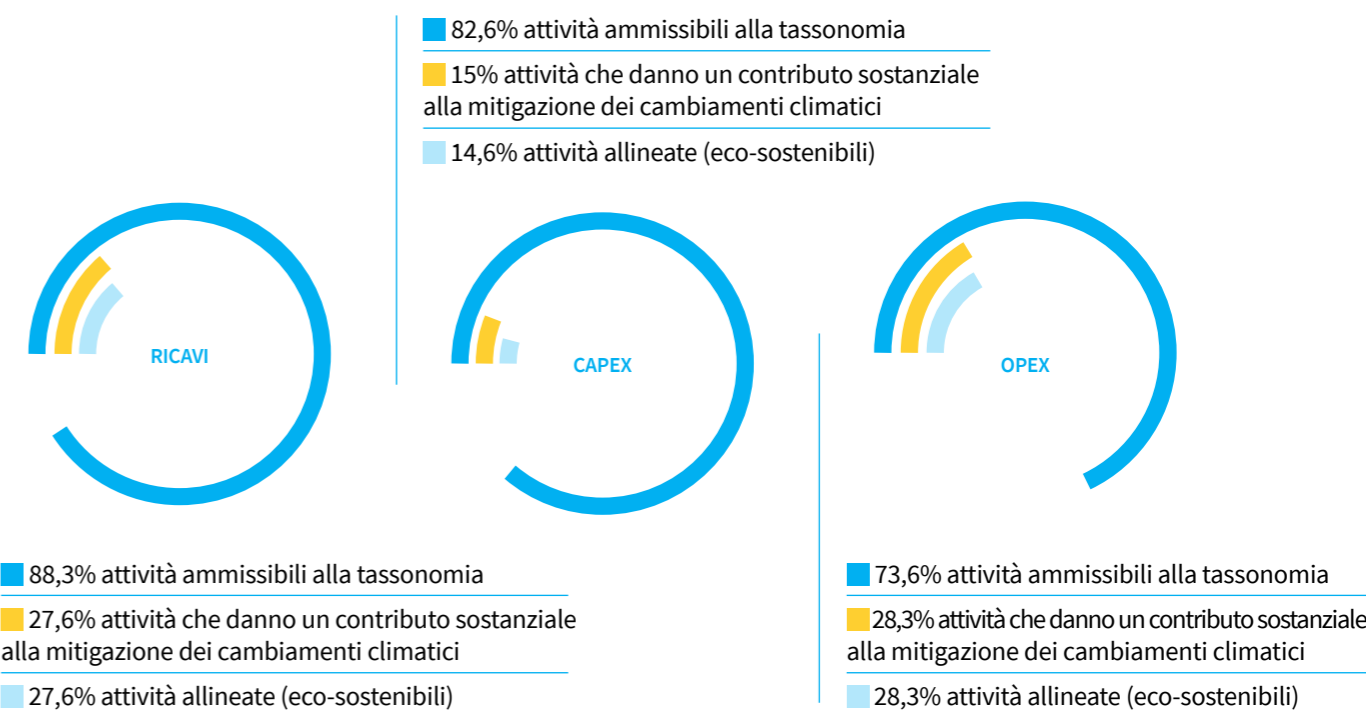
La Tassonomia europea è un sistema di classificazione volto a individuare le attività economiche ritenute eco-sostenibili. È nata con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo delle attività e degli investimenti che contribuiscono a raggiungere gli obiettivi del Green Deal, la strategia di crescita sostenibile europea, ed è volta a favorire una maggiore trasparenza sulla reale sostenibilità ambientale delle attività economiche.

Dal 1° gennaio 2022, in Gruppo CAP ci impegniamo a rendicontare la percentuale di ricavi, delle spese

di investimento (Capex) e dei costi operativi (Opex) "allineati" alla Tassonomia, ossia derivanti da attività che rispettano tutti i criteri e requisiti stabiliti per gli obiettivi di mitigazione del cambiamento climatico o di adattamento al cambiamento climatico, potendole quindi definire eco-sostenibili.

A tal fine abbiamo svolto un'analisi delle attività economiche di cui si espongono nel seguito i risultati sintetici e i cui dettagli sono riportati nel paragrafo "La Tassonomia europea".

### I nostri risultati



Tra le attività economiche che svolgiamo in Gruppo CAP, risulta allineata alla Tassonomia UE l'attività di costruzione, estensione e gestione del servizio di captazione, trattamento e fornitura di acqua potabile. Relativamente al servizio acquedottistico, la Tassonomia UE ha previsto un'ulteriore attività, ovvero quella di rinnovo dei sistemi acquedottistici, per la quale si possono utilizzare due indicatori di prestazione diversi per determinare il superamento dei criteri tecnici. In Gruppo CAP abbiamo affrontato le analisi per entrambi gli indicatori.

Con riferimento al primo, che richiede di colmare del 20% il divario delle perdite di rete rispetto alla sfidante soglia posta all'1,5% per l'Infrastructure Leakage Index, emerge che la quota di investimenti allineati alla Tassonomia UE è pari all'1,2%.

In relazione, invece, al secondo indicatore, che richiede una riduzione del 20% dell'intensità energetica netta del sistema acquedottistico di riferimento rispetto alla media dei tre anni precedenti, nessuno degli interventi riesce a soddisfare il criterio richiesto. Un obiettivo, quest'ultimo, a nostro avviso, di difficile conseguimento a livello tecnico-economico e non necessariamente opportuno se si considera che i nostri sistemi acquedottistici sono già energeticamente efficienti, rispettando pienamente la soglia di 0,5 kWh/mc di acqua pronta per essere fornita così come richiesto dalla Tassonomia UE.

### La Tassonomia europea

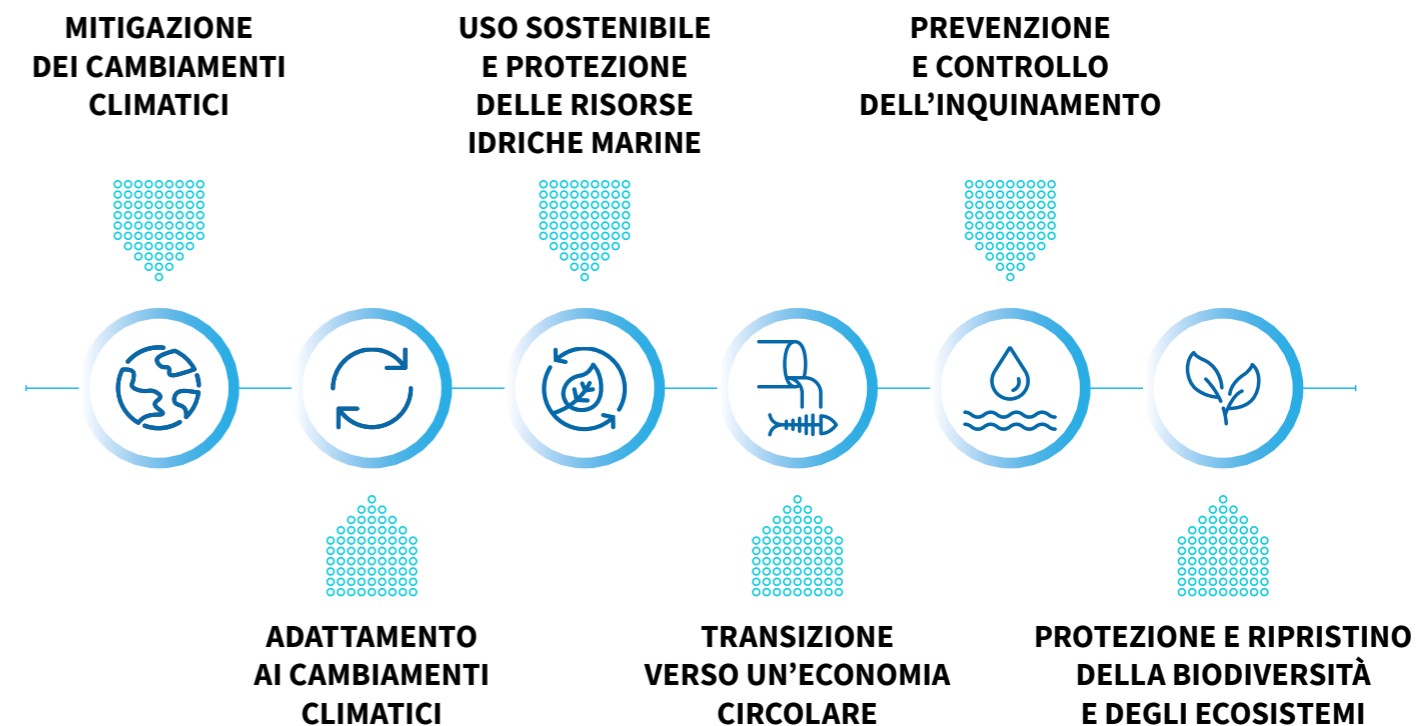
Nell'ambito del Green Deal europeo, l'Unione Europea mira a diventare neutrale dal punto di vista climatico e a ridurre a zero i gas serra entro il 2050. Con il "Piano d'azione sulla finanza sostenibile", la Commissione europea ha voluto promuovere un sistema per cercare di orientare il sistema economico e finanziario verso tecnologie e imprese più sostenibili.

Anche le attività legate alla gestione dei sistemi fognari e di depurazione non riescono ad essere allineate per via dei livelli di intensità energetica netta richiesti. Con ogni probabilità, per determinare i livelli di prestazione sono state prese in considerazione le migliori esperienze del Nord Europa, senza tenere debitamente conto delle diverse caratteristiche dei sistemi di trattamento delle acque reflue che contraddistinguono gli altri Paesi europei. A nostro avviso, questo aspetto penalizza quegli Stati, come l'Italia, che presentano sistemi di raccolta mista delle acque reflue e meteoriche e con maggiori requisiti normativi relativi ai limiti di scarico. Nel nostro Paese, per esempio, si richiedono trattamenti più avanzati per il rispetto di criteri ambientali che comportano maggiori consumi di energia. Anche per tale aspetto, nel 2022 i consumi energetici dei nostri impianti di depurazione, ad eccezione di uno, risultano superiori alle soglie fissate. A fronte di tale evidenza abbiamo avviato un piano definito "Master Plan Fotovoltaico" con la finalità di incrementare l'autoconsumo di energia da fonte rinnovabile e ridurre l'intensità energetica netta dei nostri impianti.

Infine, con riferimento all'investimento relativo alla costruzione della nuova sede in via Rimini, si ritiene utile riportare che, nonostante l'edificio sia risultato soddisfare tutti i requisiti previsti per il livello "Gold" (Oro) della certificazione LEED per la sostenibilità degli edifici, non sono rispettati alcuni requisiti di vaglio tecnico richiesti dalla Tassonomia UE poiché intervenuti successivamente alla progettazione della sede.

Il cuore del piano d'azione si trova nella Tassonomia europea, un sistema di classificazione che permette di identificare tramite criteri specifici le attività economiche considerate ecosostenibili con riferimento a sei obiettivi ambientali.

### Obiettivi climatici e ambientali europei



Secondo l'UE, una maggiore trasparenza e confrontabilità della sostenibilità ambientale delle attività economiche permetterà di promuovere la finanza sostenibile, limitando il rischio di greenwashing e consentendo di riorientare i flussi di capitali verso progetti e attività che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi climatici e ambientali europei.

A partire dal 1° gennaio 2023 le aziende che ricadono sotto l'obbligo di pubblicazione della Dichiarazione di carattere non finanziario devono rendicontare la quota di ricavi, spese in conto capitale (Capex) e spese operative (Opex) relative ad attività eco-sostenibili, ossia che contribuiscono sostanzialmente ad almeno un obiettivo ambientale senza influenzare negativamente gli altri (principio del "Do no significant harm") e garantendo il rispetto delle salvaguardie sociali minime, risultando quindi allineate alla Tassonomia europea.

### I requisiti che le attività economiche devono rispettare per essere considerate ecosostenibili

- 1** Contribuire sostanzialmente ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali.
- 2** Non produrre danni significativi agli altri obiettivi ambientali (Do No Significant Harm).
- 3** Rispettare le garanzie sociali minime definite da standard internazionali (es. OECD Guidelines on Multinational Enterprises, Principi Guida delle Nazioni Unite ecc.).

Per l'analisi e la rendicontazione delle informazioni richieste dalla Tassonomia, abbiamo preso in considerazione i regolamenti e documenti che costituiscono attualmente il quadro normativo di riferimento<sup>4</sup> e le note interpretative pubblicate dalla Commissione Europea. Tali documenti definiscono i criteri tecnici e i requisiti che le attività devono rispettare per qualificarsi come eco-sostenibili per i primi due obiettivi. La pubblicazione degli atti delegati relativi ai restanti quattro obiettivi è attesa nel 2023, con applicazione a partire dal 2024. Le analisi effettuate, sono state condotte sulla base del nostro giudizio e della comprensione e interpretazione delle informazioni attualmente disponibili, non escludendo che eventuali sviluppi

normativi, evoluzioni interpretative e prassi consolidate di settore potrebbero portare a modifiche nelle valutazioni delle attività e nelle modalità di calcolo degli indicatori economici nelle future rendicontazioni.

### Processo per la definizione delle attività allineate alla Tassonomia

Per verificare l'ammissibilità e il successivo allineamento delle nostre attività di business alla Tassonomia abbiamo seguito un processo, coinvolgendo di volta in volta le diverse funzioni aziendali interessate.

### Il processo di valutazione



<sup>4</sup> Il Regolamento UE 852/2020; il Regolamento delegato sul clima (Regolamento delegato (UE) 2021/2139) e relativi allegati; il Regolamento delegato sulla rendicontazione (Regolamento delegato (UE) 2021/2178) e il Regolamento delegato complementare sul clima (Regolamento delegato (UE) 2022/1214) che include tra le attività ammissibili anche attività specifiche del settore dell'energia nucleare e del gas.

### Identificazione delle attività

L'identificazione delle attività ammissibili alla Tassonomia europea ha previsto l'analisi delle nostre attività economiche svolte nel 2022 al fine di individuare quelle che rientrano nelle definizioni e descrizioni riportate negli Allegati ai Regolamenti delegati. Tale analisi ci ha

permesso di individuare le attività rilevanti, legate al core business, e ulteriori attività che interessano aree di investimento o operatività non core ma identificate dalla Tassonomia quali attività che possono dare un contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici. Le attività emerse sono state successivamente approfondite con i relativi referenti aziendali.

### Attività ammissibili

Tipologia	Le nostre attività	Attività tassonomica
Energetica	Gestione e installazione impianti fotovoltaici sulle coperture di palazzine e impianti del SII	4.1. Produzione di elettricità con tecnologia solare fotovoltaica
Energetica	Gestione e investimenti dell'impianto per la produzione di biometano a Bresso	4.13. Produzione di biogas e biocarburanti per il trasporto e di bioliquidi
Energetica	Investimento per l'installazione di una pompa di calore per riscaldamento fanghi	4.16. Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche
Energetica	Gestione e investimenti degli impianti di cogenerazione presso i depuratori di Peschiera Borromeo, Robecco sul Naviglio e Bresso	4.20. Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia
Energetica	Impianto di produzione di calore da biogas presso il depuratore di Pero	4.24. Produzione di calore/freddo a partire dalla bioenergia
Servizio idrico integrato	Gestione del sistema di fornitura di acqua nei Comuni serviti della Città Metropolitana di Milano e investimenti di ampliamento e gestione	5.1. Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua
Servizio idrico integrato	Investimenti di rinnovo del sistema acquedottistico dei Comuni serviti della Città Metropolitana di Milano	5.2. Rinnovo dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua
Servizio idrico integrato	Gestione dei sistemi fognario-depurativi dei Comuni serviti della Città Metropolitana di Milano e investimenti di ampliamento e gestione	5.3. Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue
Servizio idrico integrato	Investimenti di rinnovo del sistema fognario-depurativo dei Comuni serviti della Città Metropolitana di Milano	5.4. Rinnovo dei sistemi di collettamento e trattamento dei reflui
Servizio idrico integrato	Gestione di sei digestori anaerobici dei fanghi di depurazione (di cui 2 con codigestione)	5.6. Digestione anaerobica dei fanghi di depurazione
Servizio idrico integrato	Gestione di 2 digestori anaerobici con codigestione di rifiuti organici e realizzazione di un digestore solo di rifiuti organici a Sesto San Giovanni	5.7. Digestione anaerobica dei rifiuti organici
Patrimonio	Gestione del parco mezzi aziendale	6.5. Trasporto in moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri
Patrimonio	Realizzazione del nuovo Headquarter di Gruppo CAP	7.1. Costruzione di nuovi edifici
Patrimonio	Riquilificazione energetica delle palazzine di Peschiera Borromeo, Truccazzano e Legnano	7.2. Ristrutturazione di edifici esistenti

## Analisi del rispetto del vaglio tecnico per il contributo sostanziale e per i DNSH

A valle dell'identificazione delle attività ammissibili, abbiamo proceduto con l'analisi del contributo sostanziale all'obiettivo tramite la verifica del rispetto degli specifici criteri di vaglio tecnico e al riscontro che le attività non arrechino un danno significativo agli altri obiettivi tramite il rispetto dei criteri DNSH di ciascuna attività. Abbiamo svolto tale valutazione attraverso la raccolta di informazioni quali-quantitative e analisi documentali per singolo asset, perimetro di servizio o intervento di investimento analizzato, a seconda delle richieste della Tassonomia e delle caratteristiche dell'attività.

## Il rispetto delle Garanzie Minime di Salvaguardia Sociali

La verifica sulla conformità alle garanzie minime di salvaguardia<sup>5</sup> è stata effettuata tenendo conto anche delle linee guida non vincolanti proposte nel documento "Final Report on Minimum Safeguards" della Platform on Sustainable Finance pubblicato ad ottobre 2022. Facciamo propri gli impegni di rispettare i diritti umani fondamentali e seguire standard di buona condotta aziendale espressi da una serie di norme riconosciute a livello internazionale. Abbiamo esplicitato tali impegni negli ambiti dei diritti umani, della lotta alla corruzione, della conformità fiscale e della concorrenza leale attraverso una serie di documenti e processi aziendali. Tra questi vi sono ad esempio l'**Impegno Etico** di Gruppo CAP, il cui aggiornamento del 2022 ha incluso anche una nuova sezione relativa al codice di condotta per i fornitori; il **Modello di organizzazione, gestione e controllo** ai sensi del D. lgs. n. 231/2001; la **Politica di gestione integrata** che identifica la salute e la sicurezza delle persone, la responsabilità sociale, la tutela ambientale, l'efficienza energetica, la sicurezza alimentare, la prevenzione della corruzione, la promozione della economia circolare e la lotta al cambiamento climatico nonché la qualità dei servizi, come obiettivi di primaria importanza; la **Policy ERM** che implementa l'enterprise risk management per la corretta valutazione e gestione dei rischi.

Ci siamo dotati di un sistema di politiche e strumenti finalizzati anche a contrastare e prevenire i fenomeni di corruzione composto dalla **Politica e dal Piano triennale anticorruzione**, dalla certificazione allo standard internazionale sui sistemi di gestione anticorruzione **ISO 37001**, dal **Programma di compliance Integrato** che comprende il programma di due diligence e il piano di audit.

Inoltre, abbiamo messo a disposizione degli stakeholder una pluralità di meccanismi di reclamo, tra cui un canale informatico per la gestione delle segnalazioni di illeciti e irregolarità che garantisce l'anonimato (cd. **whistleblowing**).

Per assicurare la conformità fiscale il Gruppo si è dotato di una **Politica fiscale**. Mentre nell'ambito della concorrenza leale si richiama l'adozione di politiche e procedure per l'assegnazione degli appalti e la scelta dei fornitori in conformità alla normativa nazionale. Con particolare riferimento alla tutela dei diritti umani, oltre a seguire i requisiti dello standard **SA 8000**, nel 2022 abbiamo intrapreso il percorso di implementazione della **ISO 20400:2017** che riguarda l'approvvigionamento sostenibile al fine di rafforzare il dialogo e la collaborazione continua con tutti gli stakeholder e gli altri attori economici lungo l'intera catena dal valore e prevenire il verificarsi di impatti negativi.

Non da ultimo, abbiamo recentemente aderito al **Global Compact delle Nazioni Unite** (UNGC), principale iniziativa al mondo che supporta un'economia globale sostenibile, con l'obiettivo di promuovere una condotta aziendale sempre più responsabile attraverso il rispetto, l'adesione e la promozione dei Dieci Principi che riguardano i diritti umani e del lavoro, la tutela ambientale e la lotta alla corruzione. Attraverso la sottoscrizione dell'UNGC, parteciperemo a due accelerator, percorsi di formazione della durata di 6 mesi, organizzati dal Network Italia dell'UNGC sui temi dell'uguaglianza di genere e della lotta al cambiamento climatico.



Per maggiori informazioni [unglobalcompact.org](https://unglobalcompact.org)

Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

“

I mercati possono prosperare solo in società sane. E le società hanno bisogno di mercati sani per prosperare.

**Ban Ki-Moon**  
Ex Segretario Generale, Nazioni Unite

## Metodologia di calcolo degli indicatori economico finanziari (KPI)

Gli indicatori economico-finanziari, su cui si basano le quote di attività ammissibili e allineate sono determinati sulla base dei dati del bilancio consolidato, redatto in conformità con la contabilità internazionale IFRS standard.

### 1. KPI – Ricavi

$$KPI \text{ Ricavi (\%)} = \frac{\text{Ricavi derivanti da attività allineate alla Tassonomia UE}}{\text{Ricavi totali da vendita di prestazioni e servizi}}$$

In coerenza con quanto previsto dal Regolamento Delegato 2021/2178, il KPI ricavi lo abbiamo calcolato come rapporto tra i ricavi derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia europea e il totale dei ricavi da vendita di prestazioni e servizi. Ai fini del calcolo, abbiamo considerato esclusivamente le voci "Ricavi" e "Altri ricavi e proventi" del conto economico consolidato di Gruppo, al netto dei ricavi capitalizzati o dei ricavi che trovano valorizzazione nelle immobilizzazioni dello stato patrimoniale anche differita nel tempo, come i contributi per gli investimenti, così da evitare una doppia contabilizzazione con i Capex. In mancanza di associazione diretta tra i "ricavi da tariffa" del Servizio Idrico Integrato e le attività di fornitura dell'acqua e di raccolta e trattamento delle acque reflue abbiamo provveduto alla ripartizione utilizzando un metodo e criteri analoghi a quelli dell'unbundling contabile

Con riferimento all'annualità 2022 si segnala l'assenza di:

- condanne definitive in procedimenti giudiziari in materia di diritti umani, violazioni della normativa anticorruzione, evasione fiscale e condotta anticoncorrenziale;
- valutazioni di non conformità alle linee guida OCSE da parte di un Punto di Contatto Nazionale (PCN);
- denunce da parte del Centro risorse per le imprese e i diritti umani.

Per ciascuna attività abbiamo individuato i relativi valori economici generati nel 2022 con riferimento ai ricavi, alle spese in conto capitale e ai costi operativi riconosciuti dalla Tassonomia tramite una analisi delle voci di conto economico e della contabilità analitica.

disciplinato dal regolatore nazionale ARERA. Tra i ricavi considerati ammissibili rientrano anche i ricavi e proventi derivanti dalla vendita di energia elettrica autoprodotta tramite pannelli fotovoltaici e da cogenerazione da biogas, nonché i ricavi e proventi derivanti dall'immissione del biometano prodotto nella rete nazionale. Abbiamo individuato la quota parte dei ricavi allineati tramite raccordo con le attività economiche valutate secondo il processo descritto nelle sezioni precedenti. Al fine di individuare le quote di ricavi ammissibili e allineati per le diverse attività, abbiamo considerato i ricavi direttamente attribuibili agli impianti, ai perimetri di servizio e alle commesse tramite l'ausilio della contabilità analitica. In mancanza di raccordo diretto, abbiamo effettuato l'allocatione dei ricavi tra i sistemi fognario-depurativi sulla base degli abitanti equivalenti trattati dagli impianti di depurazione al servizio dei singoli sistemi.

## 2. KPI – Spese in conto capitale (Capex)

$$KPI\ Capex\ (\%) = \frac{Capex\ collegati\ ad\ attività\ allineate\ alla\ Tassonomia\ UE}{Capex\ totali}$$

Al fine di individuare gli investimenti ammissibili e allineati alla Tassonomia UE abbiamo valutato le singole commesse d'intervento corrispondenti agli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nel corso dell'esercizio per le voci IFRIC 12 "Diritti su beni in concessione", IFRS 16 "Diritti d'uso", IAS 16 "Immobili,

impianti e macchinari" e IAS 38 "Altre attività immateriali". Abbiamo associato puntualmente ciascuna commessa alle attività tassonomiche sulla base della tipologia e della finalità dell'intervento e l'allineamento valutato secondo il processo descritto nelle sezioni precedenti.

## 3. KPI – Spese operative (Opex)

$$KPI\ Opex\ (\%) = \frac{Opex\ riconosciuti\ collegati\ ad\ attività\ allineate\ alla\ Tassonomia\ UE}{Opex\ riconosciuti\ dalla\ Tassonomia\ UE}$$

Per l'analisi dei costi operativi abbiamo considerato solo i costi operativi riconosciuti dalla Tassonomia europea, ossia i costi diretti non capitalizzati che si riferiscono alla ricerca e allo sviluppo, alle misure di ristrutturazione degli edifici, alla locazione a breve termine, alla manutenzione e alla riparazione e a qualsiasi altra spesa diretta relativa alla manutenzione quotidiana dei beni di immobili, impianti e macchinari da parte dell'impresa o di terzi a cui sono esternalizzate le attività che sono necessarie per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali beni. Per l'identificazione e associazione dei costi ammissibili alle attività tassonomiche abbiamo proceduto, attraverso l'analisi delle singole voci di costo operativo, affinando la valutazione, laddove necessario, tramite l'ausilio di informazioni relative a settore, centro di costo, descrizione impianto o descrizione sezionale della contabilità analitica.

Rispetto alla rendicontazione per l'annualità 2021, abbiamo affinato la valutazione dei costi operativi. Ciò ha portato alla valorizzazione anche delle componenti di costo del personale direttamente collegate alle attività di manutenzione e dei servizi di assistenza tecnica e di pulizia riconducibili alla categoria dei costi riconosciuti dalla Tassonomia cosiddetti "day to day servicing".

Al fine di individuare le quote di costi operativi ammissibili e allineati per le diverse attività, in mancanza di raccordo diretto con i perimetri di servizio, l'allocazione dei costi tra i sistemi fognario-depurativi l'abbiamo effettuata sulla base degli abitanti equivalenti trattati dagli impianti di depurazione al servizio dei singoli sistemi e nel caso dei costi di manutenzione dei veicoli del parco mezzi aziendale sulla base dei canoni di noleggio.

## Schemi di rendicontazione estesi

## Quota di fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia – Informativa relativa all'anno 2022

Attività economiche	Codice	Fatturato in termini assoluti	Quota di fatturato	Contributo sostanziale		Criteri DNSH						Quota di fatturato allineato alla Tassonomia, anno 2022			
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Attività abilitanti	Attività di transizione	
		[€]	[%]	[%]	[%]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[%]	A	T
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>															
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	5.1.	85.931.394	27,6%	100%	0%	SI	SI				SI	SI	27,6%		
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	2.989	0%	100%	0%	SI	SI	SI			SI	SI	0%		
<b>Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>85.934.383</b>	<b>27,6%</b>										27,6%		
<b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>															
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1.	537	0%	100%	0%	NO		SI			SI	SI	0%		
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1.	137	0%	100%	0%	NO		NO			SI	SI	0%		
<b>Fatturato delle attività ammissibili che contribuiscono in modo sostanziale ad almeno un obiettivo della Tassonomia, ma non allineate (A.2.1)</b>		<b>673</b>	<b>0%</b>												
Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	4.13.	625.315	0,2%												
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	4.20.	65.678	0%												
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	188.703.968	60,5%												
<b>Fatturato delle attività ammissibili ma che non contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi della Tassonomia (A.2.2)</b>		<b>189.394.960</b>	<b>60,7%</b>												
<b>Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2.1. + A.2.2.)</b>		<b>189.395.633</b>	<b>60,7%</b>												
<b>TOTALE (A.1 + A.2)</b>		<b>275.330.016</b>	<b>88,3%</b>										<b>27,6%</b>		
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>		<b>36.446.361</b>	<b>11,7%</b>												
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>311.776.377</b>	<b>100%</b>												



## Quota di spese in conto capitale associate ad attività economiche allineate alla Tassonomia - Informativa relativa all'anno 2022

Attività economiche	Codice	Spese in conto capitale in termini assoluti	Quota di spese in conto capitale	Contributo sostanziale		Criteri DNSH							Quota di spese in conto capitale allineate alla Tassonomia, anno 2022		
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	A	T	
		[€]	[%]	[%]	[%]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[%]	A	T
<b>A. ATTIVITA' AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>															
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	5.1.	7.217.133	13,3%	100%	0%		SI	SI				SI	SI	13,3%	
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.2.	1.589.457	1,2%	100%	0%		SI	SI				SI	SI	1,2%	
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	21.642	0%	100%	0%		SI	SI	SI			SI	SI	0%	
<b>Capex delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>18.828.232</b>	<b>14,6%</b>											<b>14,6%</b>	
<b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>															
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	4.1.	485.067	0,4%	100%	0%		NO			SI		SI	SI	0%	
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5.	25.157	0%	100%	0%		NO		NO	NO			SI	0%	
Ristrutturazione di edifici esistenti	7.2.	91.212	0,1%	100%	0%		NO	NO	NO	NO			SI	0%	T
<b>Capex delle attività ammissibili che contribuiscono in modo sostanziale ad almeno un obiettivo della Tassonomia, ma non allineate (A.2.1)</b>		<b>601.436</b>	<b>0,5%</b>												
Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	4.13.	7.000	0%												
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	4.16.	57.644	0%												
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	4.20.	29.653	0%												
Produzione di calore/freddo a partire dalla bioenergia	4.24.	221.796	0,2%												
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	5.2.	27.286.438	21,1%												
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	30.776.602	23,8%												
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.4.	19.613.785	15,2%												
Digestione anaerobica di rifiuti organici	5.7.	2.870.332	2,2%												
Costruzione di nuovi edifici	7.1.	6.461.954	5%												
<b>Capex delle attività ammissibili ma che non contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi della Tassonomia (A.2.2)</b>		<b>87.325.204</b>	<b>67,5%</b>												
<b>Capex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2.1. + A.2.2.)</b>		<b>87.926.640</b>	<b>68%</b>												
<b>TOTALE (A.1 + A.2)</b>		<b>106.754.872</b>	<b>82,6%</b>											<b>14,6%</b>	
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>Capex delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>		<b>22.548.159</b>	<b>17,4%</b>												
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>129.303.031</b>	<b>100%</b>												

## Quota di spese operative associate ad attività economiche allineate alla Tassonomia - Informativa relativa all'anno 2022

Attività economiche	Codice	Spese operative in termini assoluti	Quota di spese operative	Contributo sostanziale		Criteri DNSH						Quota di spese operative allineate alla Tassonomia, anno 2022		Attività abilitanti	Attività di transizione
				Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Acque e risorse marine	Economia circolare	Inquinamento	Biodiversità ed ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	[%]		
		[€]	[%]	[%]	[%]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[SI/NO]	[%]	A	T
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>															
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	5.1.	11.240.708	28,3%	100%	0%	SI	SI				SI	SI	28,3%		
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	1.423	0%	100%	0%	SI	SI	SI			SI	SI	0%		
<b>Opex delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>		<b>11.242.130</b>	<b>28,3%</b>										<b>28,3%</b>		
<b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>															
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5.	8.321	0%	100%	0%	NO		NO	NO		SI		0%		
<b>Opex delle attività ammissibili che contribuiscono in modo sostanziale ad almeno un obiettivo della Tassonomia, ma non allineate (A.2.1)</b>		<b>8.321</b>	<b>0%</b>												
Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	4.13.	24.875	0,1%												
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	5.3.	17.845.789	44,9%												
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	6.5.	162.477	0,4%												
Spese operative delle attività ammissibili ma che non contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi della Tassonomia (A.2.2)		18.033.141	45,4%												
<b>Opex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2.1. + A.2.2.)</b>		<b>18.041.463</b>	<b>45,4%</b>												
<b>Totale (A.1 + A.2)</b>		<b>29.283.593</b>	<b>73,6%</b>										<b>28,3%</b>		
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>															
<b>Opex delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>		<b>10.479.951</b>	<b>26,4%</b>												
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>39.763.544</b>	<b>100%</b>												

## Valore economico e valore condiviso

Entro il 2033, secondo quanto stabilito dal Piano di Sostenibilità, il 15% del margine operativo proverrà da attività che creano valore condiviso.

Per Gruppo CAP la sostenibilità e il business condividono lo stesso grande obiettivo: far crescere l'azienda in maniera sostenibile. Per fare ciò, la visione industriale deve considerare le aspettative degli stakeholder, puntando alla creazione di valore condiviso; il valore economico generato

deve portare benefici non solo all'azienda ma anche ai territori in cui opera. Il Valore Condiviso corrisponde ai benefici sociali e ambientali che l'azienda produce contestualmente al perseguimento dei propri obiettivi<sup>6</sup>.

Distribuzione del valore aggiunto di Gruppo CAP (€)	2020	2021	2022
Ricavi delle vendite	344.735.248,58	382.297.426,25	432.735.320,27
Ricavi/Oneri da attività finanziarie	1.248.391,86	1.672.079,12	1.967.395,69
Altri Ricavi/Oneri	0	-3.792.069,97	-41.135,89
Valore Aggiunto globale lordo	345.983.640,44	380.177.435,4	434.661.580,07
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	59.177.709,74	60.983.213,37	93.443.971,68
Valore aggiunto globale netto	286.805.930,7	319.194.222,03	341.217.608,39
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	190.668.928,35	211.063.434,28	266.235.402,45
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	45.737.339,41	48.673.621,30	51.413.090,95
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	5.672.592,91	5.018.945,10	4.898.359,95
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	16.173.228,19	27.014.341,14	12.750.589,13
Contributi al territorio	9.984.889,37	217.107,09	195.524,85
Valore economico distribuito	268.236.978,23	291.987.448,91	335.492.967,33
Saldo di esercizio	18.568.952,47	27.206.773,12	5.724.641,06
Valore economico da ridestinare ad investimenti	18.568.952,47	27.206.773,12	5.724.641,07

<sup>6</sup>Corrisponde al volume di ammortamento degli investimenti correlati alle attività che generano un beneficio sociale e ambientale rispetto al totale degli investimenti realizzati.

## Investimenti

Investimenti di Gruppo CAP (€)	2020	2021	2022
Investimenti di Gruppo CAP	105.331.818,81	127.242.516,21	129.277.873,66

Investimenti con impatto ambientale (€)	2020	2021	2022
M1 Perdite idriche	16.402.771,44	23.309.038,42	24.003.314,48
M2 Interruzioni del servizio	7.088.214,08	9.371.582,29	8.075.603,48
M3 Qualità dell'acqua erogata	8.526.341,91	9.846.880,51	12.477.836,61
M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti	13.837.260,32	10.743.012,32	14.664.994,52
M4b Adeguatezza normativa scaricatori	18.212.799,99	21.665.214,15	10.365.618,31
M4c Controllo degli scaricatori	687.805,87	535.655,09	651.889,31
M5 Smaltimento fanghi in discarica	4.491.807,90	4.386.411,07	9.705.761,96
M6 Qualità dell'acqua depurata	14.872.371,26	18.646.921,10	20.581.921,1
Altro Varie	2.720.838,44	3.918.503,73	3.435.077,63
Economia Circolare complementare (Green New Deal)	1.626.544,02	870.092,38	2.872.562,49
Totale	88.466.755,23	103.293.311,06	106.834.579,89

11,9%

VALORE CONDIVISO  
2020

11,5%

VALORE CONDIVISO  
2021

11,9%

VALORE CONDIVISO  
2022

Piano degli investimenti (€)	2022	2023	2024	2025	2026	Totale
M1: Perdite idriche	19.946.034,27	14.468.715,32	16.649.999,13	18.324.579,06	16.231.926,03	85.621.253,81
M2: Interruzioni del servizio	5.752.897,41	2.163.329,91	4.396.201,18	4.193.167,44	2.750.999,76	19.256.595,7
M3: Qualità dell'acqua erogata	10.198.017,39	9.119.065,48	14.749.439,37	13.564.662,37	10.019.268,11	57.650.452,72
M4: Adeguatezza sistema fognario	26.435.969,33	32.309.599,65	40.047.837,12	39.175.582,68	39.022.529,9	176.991.518,68
M4a: Frequenza allagamenti e/o sversamenti	16.667.033,06	19.395.570,32	17.752.209,28	13.786.858,46	7.600.871,48	75.202.542,6
M4b: Adeguatezza normativa scaricatori	9.598.936,27	12.444.295,97	21.686.113,94	25.030.124,69	31.116.884,42	99.876.355,29
M4c: Controllo degli scaricatori	170.000	469.733,36	609.513,9	358.599,53	304.774	1.912.620,79
M5: Smaltimento fanghi in discarica	9.181.681,63	7.840.588,27	17.539.291	7.333.971,24	2.169.848	44.065.380,14
M6: Qualità dell'acqua depurata	19.303.868,34	19.524.392,05	19.300.760,76	17.363.106,17	13.504.868,09	88.996.995,41
Altro	14.164.976,40	12.065.111,23	12.114.623,88	14.296.620,34	10.647.603,46	63.288.935,31
Totale investimenti SII	104.983.444,77	97.490.801,91	124.798.152,44	114.251.689,3	94.347.043,35	535.871.131,77
Economia Circolare complementare	2.705.998,23	4.456.152	7.093.000	9.381.617,07	7.788.617,07	31.425.384,37
Totale complessivo	107.689.443,00	101.946.953,91	131.891.152,44	123.633.306,37	102.135.660,42	567.296.516,14

Investimenti di Gruppo CAP (%)	2020	2021	2022
Incidenza degli investimenti realizzati sul programmato (valore totale più valore di settore)	128,5	113,8	116

Gli investimenti del Gruppo CAP sono in aumento rilevante sia rispetto al 2021 sia rispetto alla previsione originaria del Piano 2022.

## Gestione della fiscalità

La nostra strategia fiscale è orientata ai principi di responsabilità sociale e legalità, trasparenza nei rapporti con l'autorità fiscale, salvaguardia del patrimonio sociale e creazione di valore per gli azionisti.

La strategia si inserisce nel più ampio disegno del sistema di controllo interno e di gestione integrato dei rischi e si ispira ai principi declinati nei documenti:

- **impegno Etico del Gruppo CAP**, che detta regole generali di integrità, promuovendo il corretto adempimento nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, compreso l'Erario;

- **modello di organizzazione, gestione e controllo** adottato ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, per la prevenzione degli illeciti da cui possa derivare la responsabilità penale dell'impresa, anche nella materia tributaria e in cui si specifica l'applicazione del presidio di segnalazione (whistleblowing).

## La politica fiscale

Rispettiamo tutte le norme fiscali applicabili e gestiamo responsabilmente il rischio fiscale, così da soddisfare gli interessi degli stakeholder e tutelare la reputazione dell'azienda.

La nostra politica fiscale raccoglie l'insieme di principi e linee guida per la **gestione della tassazione**. Il documento assicura una gestione uniforme della fiscalità e formalizza la strategia fiscale ispirandosi a questi obiettivi:

- **crescita durevole del patrimonio** aziendale e **tutela della reputazione** del Gruppo CAP e degli interessi degli azionisti;
- corretta e tempestiva **determinazione e liquidazione delle imposte** dovute per legge ed esecuzione degli adempimenti;
- corretta **gestione del rischio fiscale**, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

La formalizzazione del documento unico della strategia fiscale ci ha permesso di consolidare con l'intera platea di stakeholder **fiducia e credibilità** nelle pratiche fiscali da noi adottate. Il documento consente agli stakeholder di esprimere giudizi informati sull'approccio fiscale di CAP Holding S.p.A. e su come viene bilanciata la compliance fiscale sia con le attività di business che con le aspettative etiche, sociali e di sviluppo sostenibile. Il documento permette inoltre di segnalare opinioni e/o preoccupazioni in materia fiscale.



Per maggiori informazioni  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

Nella struttura organizzativa di Gruppo CAP, tutte le direzioni aziendali alle quali è affidata la cura di tributi hanno il compito di monitorare le attività fiscali direttamente rilevanti per la gestione tributaria e di cercare di prevenire i rischi connessi.

Il tema della fiscalità è trasversale all'interno dell'azienda, in quanto, oltre alla gestione tributaria e contabile, anche i processi di gestione acquisti e vendite di beni e servizi o di gestione del magazzino hanno riflessi sul processo fiscale e possono essere potenzialmente rilevanti per la violazione degli obblighi tributari.

- **le imposte dirette sui redditi di impresa** (IRES, IRAP) sono affidate alla cura della direzione amministrazione e finanza;
- **l'imposta sul valore aggiunto** (IVA) è a cura della direzione amministrazione e finanza, ma con il concorso per il ciclo attivo (bollettazione) della direzione commerciale;
- **gli obblighi del sostituto di imposta** (IRPEF, contributi previdenziali, ecc.) sono affidati alla cura della direzione risorse umane, organizzazione e people development;
- **le imposte sugli atti** (registro, ecc.) rientrano nella direzione general counseling e appalti.

## Gestione degli adempimenti fiscali e dei rischi

L'adempimento fiscale è uno degli aspetti fondamentali di una gestione del business etica e responsabile.

Nel corso del 2021, abbiamo condotto un'attività di integrazione dei **nuovi reati tributari** nel documento "Modello di organizzazione, gestione e controllo". L'aggiornamento del Modello e di vari protocolli operativi in ambito fiscale collegati, fornisce un ulteriore elemento di presidio nella gestione dei rischi fiscali.

Durante il 2022 abbiamo integrato la procedura "**Gestione degli adempimenti fiscali**" che ha lo scopo di definire ruoli, responsabilità, modalità operative e principi comportamentali ai quali il personale a vario titolo coinvolto deve attenersi, in materia di imposta sui redditi della società (IRES), imposta sulle attività produttive (IRAP) e imposta sul valore aggiunto (IVA).

### Coinvolgimento degli stakeholder sulla materia fiscale

La **comunicazione trasparente** è un valore fondamentale per CAP: per questo abbiamo messo nero su bianco nel Codice Etico le procedure per guidare i dipendenti nella **segnalazione degli illeciti e delle irregolarità di carattere generale** che possono essere comunicati attraverso i canali interni dell'azienda. In aggiunta, nel documento "Modello di organizzazione, gestione e controllo" viene chiarito il meccanismo di segnalazione all'Organo di Vigilanza relativo alla presunta commissione di reati previsti dal Decreto o a comportamenti non in linea con le regole di condotta stabilite nel Modello.

Trasparenza e correttezza contraddistinguono la nostra condotta nei rapporti con le autorità fiscali e i pubblici influenti.



## Un impegno verso il Pianeta e le risorse

oltre **242** Mln

M<sup>3</sup> DI ACQUA  
IMMESSA IN RETE

**100%**

RETE ACQUEDOTTISTICA  
CONTROLLATA CON  
WATER SAFETY PLAN

**202,73**

LITRI DI UTILIZZO  
GIORNALIERO PRO CAPITE  
DI ACQUA

**40**

IMPIANTI DI  
DEPURAZIONE

oltre **278** Mln

M<sup>3</sup> DI ACQUA REFLUA  
TRATTATA

**81**

VASCHE VOLANO  
IN GESTIONE

### LE NOSTRE RISPOSTE

Efficientamento della rete, alti standard di qualità dell'acqua, riduzione e contenimento delle perdite idriche e uno sguardo attento al pianeta e alle sue risorse sono alcuni dei temi che ci guidano verso una rotta sostenibile.

## Tutela delle risorse

Acqua di qualità e ambiente protetto

## 4

# Siccità, sovrasfruttamento e perdita di biodiversità, tre sfide ambientali da affrontare

## A CHE PUNTO SIAMO

L'evoluzione dei sistemi di consumo e produzione induce pressioni sempre più forti sugli ecosistemi, sia in termini di consumo di risorse, sia di rifiuti prodotti ed emissioni in atmosfera. Le attività produttive e di consumo, unitamente a modalità di insediamento nei territori e di urbanizzazione poco lungimiranti e spesso insostenibili, hanno impatti locali crescenti che moltiplicano gli eventi estremi.



**42%**

la media dell'acqua estratta che in Italia viene dispersa e non raggiunge la destinazione prevista.<sup>7</sup>

**51 miliardi di €**

I danni causati in 40 anni da frane e alluvioni in Italia.<sup>8</sup>

**15 maggio 2022**

la data italiana dell'Overshoot day, nella quale abbiamo esaurito tutte le risorse che il Pianeta è in grado di rigenerare in un anno.<sup>9</sup>

## QUALI SONO I RISCHI

Eventi climatici estremi, pericoli ambientali e la perdita di risorse necessarie per tutti noi e per le generazioni future.



**50%**

la percentuale della fauna a rischio di estinzione, si tratta di 240 specie.<sup>10</sup>



**30,6%**

la popolazione esposta al rischio di una siccità severa-estrema sul medio periodo.<sup>11</sup>



**+50%**

la crescita dei disastri naturali legati all'acqua; negli ultimi 10 anni si è registrata una frequenza di 4 volte maggiore rispetto al 1980.<sup>12</sup>

## IL MONDO CHE VERRÀ

La percezione di risorse a rischio e la compromissione dell'equilibrio ambientale si mescolano a nuove sensibilità e abitudini di consumo.



**195**

gli stati di tutto il mondo impegnati ad affrontare il problema del cambiamento climatico e della tutela delle risorse con la firma dell'accordo di Parigi.<sup>13</sup>



**65,9%**

la percentuale dei giovani di 14 anni che prestano attenzione a non sprecare acqua.<sup>14</sup>

**dal 20% al 50%**

l'aumento del consumo globale di acqua rispetto ai livelli attuali entro il 2050, con i settori industriale e domestico che fanno da traino.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> Unione europea, 2015 <https://www.consilium.europa.eu/it/policies/climate-change/paris-agreement/>

<sup>14</sup> Istat, 2021 <https://www.istat.it/it/archivio/268242>

<sup>15</sup> U.S. Intelligence Community Assessment of Global Water Security 2020 <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373055?posInSet=15&queryId=84896d88-79b6-4a07-92a4-82a6352fa98d>

<sup>16</sup> MIT, 2023 <https://www.mit.gov.it/comunicazione/news/pnrr-il-mit-assegna-293-mln-per-ridurre-le-perdite-di-acqua-potabile>

<sup>17</sup> Commissione europea, 2022

<sup>18</sup> PNRR, 2022 <https://www.italiadomani.gov.it/it/news/dal-pnrr-4-3-miliardi-di-euro-per-il-settore-idrico.html>

## LE OPPORTUNITÀ DA COGLIERE

La tutela dell'acqua può portare a numerosi vantaggi sotto forma di incentivi e risparmi economici, difendendo inoltre l'ambiente e l'ecosistema in cui siamo immersi.

**293 milioni di €**

i fondi assegnati dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (MIT), nell'ambito del PNRR, per gli investimenti in progetti di riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua e relativi interventi di digitalizzazione e di monitoraggio delle infrastrutture.<sup>16</sup>

**600 milioni di €**

il risparmio delle famiglie europee se riducessero il consumo di acqua in bottiglia.<sup>17</sup>

**25.000 km**

le reti che verranno realizzate in Italia per la distribuzione dell'acqua potabile e per ridurre le perdite idriche.<sup>18</sup>

## In dialogo con gli stakeholder

“La stagione che abbiamo attraversato è stata particolarmente critica, con una siccità che non vedevamo da anni. Questo ovviamente preoccupa fortemente il comparto agricolo pensando che nel 2022 abbiamo registrato un danno complessivo superiore ai 6 miliardi di euro. Diventa fondamentale una programmazione degli investimenti. Le nuove normative di carattere comunitario ci daranno la possibilità di usare una risorsa che negli anni passati è sempre stata trascurata: il riuso delle acque depurate. Coldiretti è assolutamente favorevole a far sì che le acque depurate possano essere usate anche nel contesto agricolo, con un lavoro proficuo insieme a chi le gestirà per avere garanzie sulla qualità dell'acqua stessa.”



Ne abbiamo parlato con...

Ettore Prandini,  
Presidente di Coldiretti



Guarda tutta  
l'intervista  
[www.youtube.com](http://www.youtube.com)

<sup>7</sup> Istat, 2022

<sup>8</sup> European Environment Agency, 2022

<sup>9</sup> Global Footprint Network, 2022 <https://www.footprintnetwork.org/>

<sup>10</sup> WWF, 2023

<sup>11</sup> CNR, 2022

<sup>12</sup> Ambrosetti, 2022 <https://eventi.ambrosetti.eu/valoreacqua2022/wp-content/uploads/sites/211/2022/03/Filo-logico-dello-studio.pdf>



# I rischi legati ai cambiamenti climatici

È fondamentale prevedere i possibili scenari correlati alla crisi climatica per mettere in campo azioni strategiche per un futuro solido e resiliente.

Il nostro Paese è particolarmente esposto ai rischi relativi ai cambiamenti climatici. La regione mediterranea, infatti, è inserita dagli esperti tra i cosiddetti hot-spot climatici, ovvero le aree ad alta vulnerabilità.

I cambiamenti climatici avranno un impatto inevitabile – sia in termini qualitativi che quantitativi – sulla gestione della risorsa idrica. In particolar modo, impianti e infrastrutture del servizio idrico saranno esposti ai maggiori rischi, con danni e disservizi che potrebbero concretizzarsi con maggiore frequenza e costi rilevanti per l'azienda, il territorio e le persone.

Tra i rischi più probabili correlati alla crisi climatica in atto vi è la **riduzione della quantità della risorsa idrica rinnovabile**, sia superficiale che sotterranea.

## Hotspot climatici

Aree del pianeta che subiscono un aumento delle temperature più rapido rispetto alla media globale, con conseguente impatto sui sistemi naturali e umani.

“Secondo il Centro Euro-Mediterraneo sui cambiamenti climatici, le risorse idriche si posizionano tra gli asset più a rischio.”

## Condizioni che potrebbero verificarsi per un insieme di fattori a catena

variazione nella frequenza e intensità delle precipitazioni



minore assorbimento del terreno



diminuzione delle ricariche delle falde acquifere.

incremento delle temperature



diminuzione dell'accumulo del manto nevoso e scioglimento anticipato della neve



aumento del flusso invernale nei fiumi montani



minori portate fluviali nelle acque superficiali e nei serbatoi durante la stagione calda.

Attualmente, garantire acqua fresca e di qualità per tutti mantenendo un equilibrio tra domanda e offerta è una sfida, che i cambiamenti climatici renderanno più critica, in particolare nei mesi estivi. Gli impatti relativi alla crisi

climatica in atto sono numerosi e complessi. Tuttavia, noi di Gruppo CAP siamo costantemente impegnati per generare impatti positivi e prevedere quelli negativi con anticipo, così da mitigarli con efficacia.

## Impatti negativi



**Ambientale/sociale:** i danni generati dai cambiamenti climatici comportano un aumento dei costi sia di investimento che operativi, con un conseguente aumento di tariffe per gli utenti.



**Urbano:** l'impossibilità del sistema fognario di far fronte a portate d'acqua maggiori rispetto alla capacità idraulica degli impianti potrebbe comportare allagamenti e gravi danni all'assetto urbano, alla mobilità e ai cittadini.



**Ambientale** l'aumento delle emissioni contribuisce al cambiamento climatico.

## Impatti positivi



**Sociale:** l'efficientamento energetico e la riduzione dei consumi e dei costi promuovono un contenimento delle bollette e degli adeguamenti tariffari per gli utenti.



**Salute della popolazione:** la diminuzione delle emissioni e dei fenomeni atmosferici estremi dovuti ai cambiamenti climatici migliorano la qualità della vita degli stakeholder esterni.

Con riferimento al cambiamento climatico, per garantirne una comunicazione completa e trasparente, nel 2021 abbiamo implementato un **processo di individuazione dei rischi Climate-Related**, che è stato successivamente armonizzato con la metodologia di Risk Assessment ERM nel corso del relativo aggiornamento. Il processo ha seguito le **raccomandazioni della TCFD** (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), che suggerisce come le organizzazioni debbano considerare una serie di **differenti scenari** per valutare in modo completo tutti i fattori di rischio insieme alle opportunità legate al Climate

Change. Tale procedura ha consentito l'identificazione di potenziali rischi subiti o generati da CAP attraverso le proprie attività e lungo la catena del valore, oltre alle principali azioni implementate in risposta a tali rischi. La procedura, in linea con le raccomandazioni della TCFD, ha previsto l'identificazione di **“rischi fisici” e “rischi di transizione”** legati al contesto ambientale-climatico esterno o alle evoluzioni normative, presenti e future. Alla luce dell'aggiornamento dell'analisi ERM svolto nel 2022, sono stati considerati orizzonti temporali a 5 e 20 anni.





Sono stati identificati come “rischi fisici” quelli derivanti direttamente dal cambiamento climatico che possono essere causati da eventi (acuti) o cambiamenti a lungo termine (cronici) e che possono avere implicazioni finanziarie oppure operative sul business di CAP. I “rischi di transizione” sono quelli derivanti dal passaggio a un’economia a basse emissioni di carbonio che possono comportare diversi livelli di rischio finanziario e reputazionale per l’organizzazione, essendo direttamente associati a profondi cambiamenti politici, legali, tecnologici e di mercato. Attraverso l’analisi sono stati identificati in tutto **14 scenari fisici e di transizione**<sup>19</sup>. L’analisi ha consentito alle principali funzioni aziendali coinvolte nel processo di **individuare i rischi connessi agli scenari e di valutare al meglio impatto e probabilità correlate a 5 e 20 anni** e, contestualmente, identificare potenziali risposte e azioni di mitigazione del rischio stesso.

## Rischi individuati come maggiormente rilevanti

- **Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull’operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario – Rischio fisico.** L’intensificarsi di tali fenomeni atmosferici estremi comprometterebbe il regolare funzionamento del sistema fognario gestito dal Gruppo e il funzionamento dei depuratori potrebbe essere compromesso da potenziali blackout elettrici.
- **Mancata capacità di ridurre le emissioni di GHG – Rischio di transizione.** Lo sviluppo di nuovi business maggiormente emissivi - associata a una sempre maggiore attenzione internazionale (obiettivi di Net Zero da parte dell’UE entro 2050) - comporta il rischio di non riuscire a ridurre le emissioni GHG e di disattendere le previsioni di riduzione.
- **Catena di fornitura non sostenibile – Rischio di transizione.** La mancanza di iniziative di approvvigionamento sostenibile che incoraggino i fornitori/partner commerciali a incorporare la sostenibilità nella loro attività, l’incapacità di selezionare fornitori sulla base di criteri ambientali e sociali, nonché la mancanza di programmi di monitoraggio di tematiche di sostenibilità, potrebbero comportare nel lungo periodo conseguenze negative per CAP a livello reputazionale, legale e di compliance ambientale.

- **Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e dell’acquedotto – Rischio Fisico.** tale rischio potrebbe comportare disservizi temporanei e sversamenti nell’ambiente.
- **Peggioramento qualità dell’acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione – Rischio fisico.** Negli ultimi anni si è assistito ad un progressivo aumento delle temperature e ci si attende che tale tendenza si acuisca nei prossimi anni. Le alte temperature (> 20°C) nelle condotte della rete di distribuzione potrebbero favorire la formazione di batteri e l’aumento del numero di contaminazioni dal punto di vista microbiologico (es. casi di legionella e di ferrobatteri) e pertanto causerebbero il progressivo peggioramento della qualità dell’acqua.
- **Scarsità di risorse idriche – Rischio fisico.** La scarsità di risorse idriche rappresenta un rischio cronico/fisico correlato alla scarsa o minore disponibilità di tali risorse che si registrerà nei prossimi anni. Questo avrà un impatto sull’operatività del Gruppo, il quale dovrà prevedere modifiche per quanto riguarda metodi di trattamento e potabilizzazione, tecnologie utilizzate e modello di business stesso.
- **Inefficace analisi e pianificazione degli scenari – Rischio di transizione.** Nell’ambito della pianificazione strategica, la mancata considerazione delle variabili chiave e dei potenziali scenari socio-economico-ambientali, conseguenti al cambiamento climatico ed in cui il business potrebbe trovarsi ad operare nel lungo termine, e la mancata integrazione di analisi strutturate di rischi TCFD, ESG e CSRD, potrebbero comportare ripercussioni a livello economico-finanziario. In particolare, una strategia non inclusiva di tali aspetti potrebbe portare a rilevanti perdite di ricavi.

L’analisi dei rischi Climate-Related che è stata approvata in CdA seguendo il processo di identificazione e valutazione dei rischi finanziari e non finanziari, sarà soggetta a periodico aggiornamento e costituirà un importante strumento per il Gruppo nel processo di individuazione di strategie di business sostenibili e resilienti.

# Acqua sicura e di qualità per la comunità

Garantire acqua sicura e controllata e fornire un’informazione trasparente sono i cardini del nostro impegno, con particolare riguardo alla tutela della salute umana e dell’ambiente.

Ci impegniamo a ottimizzare costantemente il funzionamento degli acquedotti, per tutelare e distribuire una risorsa idrica di qualità, disponibile per tutti gli utenti e sull’intero territorio.

Lo sfruttamento eccessivo della risorsa idrica, dovuto anche all’incremento dei consumi, rappresenta una delle principali minacce alla qualità dell’acqua del rubinetto nonché alla continuità del servizio. Per questo nel garantire costantemente una maggiore efficienza del servizio e della qualità dell’acqua, valutiamo sempre le migliori tecnologie da mettere in atto per contrastare questo rischio mediante interventi infrastrutturali, tra cui ad esempio l’efficientamento e l’implementazione dei sistemi di gestione e telecontrollo, la realizzazione di interventi di adeguamento e l’efficientamento delle opere di captazione esistenti. Per garantire acqua di qualità ai cittadini svolgiamo una meticolosa analisi dei dati, così da evidenziare le principali criticità sugli impianti e risolverle con interventi mirati, per tutelare la salute e la sicurezza degli utenti. Siamo inoltre impegnati in un’attività di potenziamento e rinnovamento della rete, con notevoli benefici sia sulla qualità dell’acqua erogata che sulla riduzione delle perdite idriche.

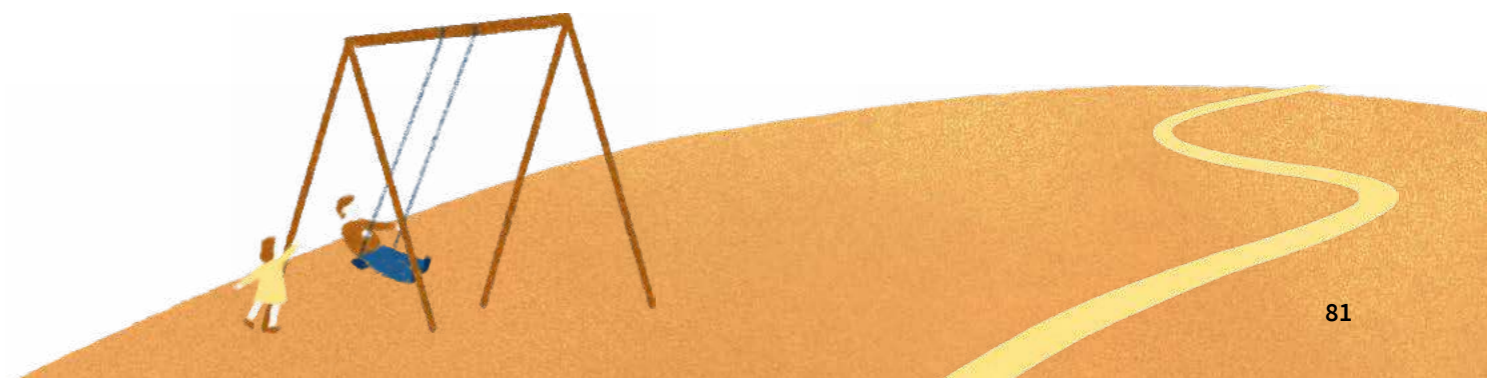
Abbiamo incrementato gli investimenti per il miglioramento dei controlli sull’intera filiera idropotabile raggiungendo ottimi risultati dell’indicatore tecnico M3 individuato da ARERA<sup>20</sup> per valutare la qualità dell’acqua erogata dai diversi gestori. Inoltre, attraverso una costante collaborazione con gli enti locali, favoriamo il più possibile la cultura della sostenibilità e del corretto utilizzo dell’acqua grazie ad un’attività di informazione e formazione mirata.

A questo si aggiunge l’implementazione di piani di sicurezza dell’acqua, i così detti **Water Safety Plan**, che ci permettono di avere una visione complessiva dei rischi di tutti i sistemi acquedottistici del territorio, lungo tutta la filiera. Intrecciando le diverse informazioni è possibile, infatti, effettuare un’analisi di valutazione del rischio che ci consente di agire preventivamente, in modo mirato, su tutti i nodi dell’acquedotto.

L’insieme di queste attività assicura l’implementazione di piani di intervento, di monitoraggio e di strumenti d’azione mirati a soddisfare l’approvvigionamento idrico del territorio, tutelando e rispettando l’ambiente.

<sup>20</sup> L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell’energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

<sup>19</sup> Gli scenari fisici sono contesti esplorativi che si basano su determinati range di concentrazione di emissioni di gas serra in atmosfera e ne analizzano gli effetti in termini di aumento della temperatura. In particolare, l’Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) esplora quattro potenziali scenari futuri a seconda delle politiche adottate dai governi per ridurre le emissioni: RCP 8.5, RCP 6.0, RCP 4.5 e RCP 2.6. Il primo è lo scenario che rispecchia il business-as-usual mentre l’RCP 2.6 è quello più ottimistico per cui si prevede un aumento della temperatura globale al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli preindustriali. Gli scenari di transizione si basano, invece, su ipotesi di politiche e percorsi energetici ed economici che potrebbero verificarsi per limitare l’aumento delle temperature





## Obiettivi per valorizzare e proteggere la risorsa

Nel nostro piano di sostenibilità al 2033 ci siamo dati obiettivi sfidanti che mirano alla salvaguardia della risorsa idrica, come incentivare l'utilizzo dell'acqua da rubinetto e di quella non potabile per l'irrigazione.

In questo modo abbiamo dato nuova forma al concetto di **gestione integrata**, con l'obiettivo al 2033 di raggiungere un livello di dispersione idrica pari al 15% con una serie conseguente di vantaggi come:

- riduzione dello stress idrico;
- protezione della falda acquifera profonda;
- incremento della qualità dell'acqua erogata e depurata;
- migliore gestione del rischio e delle manutenzioni.

Ma da dove proviene l'acqua che beviamo? Si tratta di **acqua di falda**, che viene estratta nel sottosuolo più profondo tramite pozzi e sistemi di pompaggio (in gergo tecnico "captazione"). Nello specifico, il ciclo dell'acqua all'interno dell'acquedotto è composto da tre fasi principali.

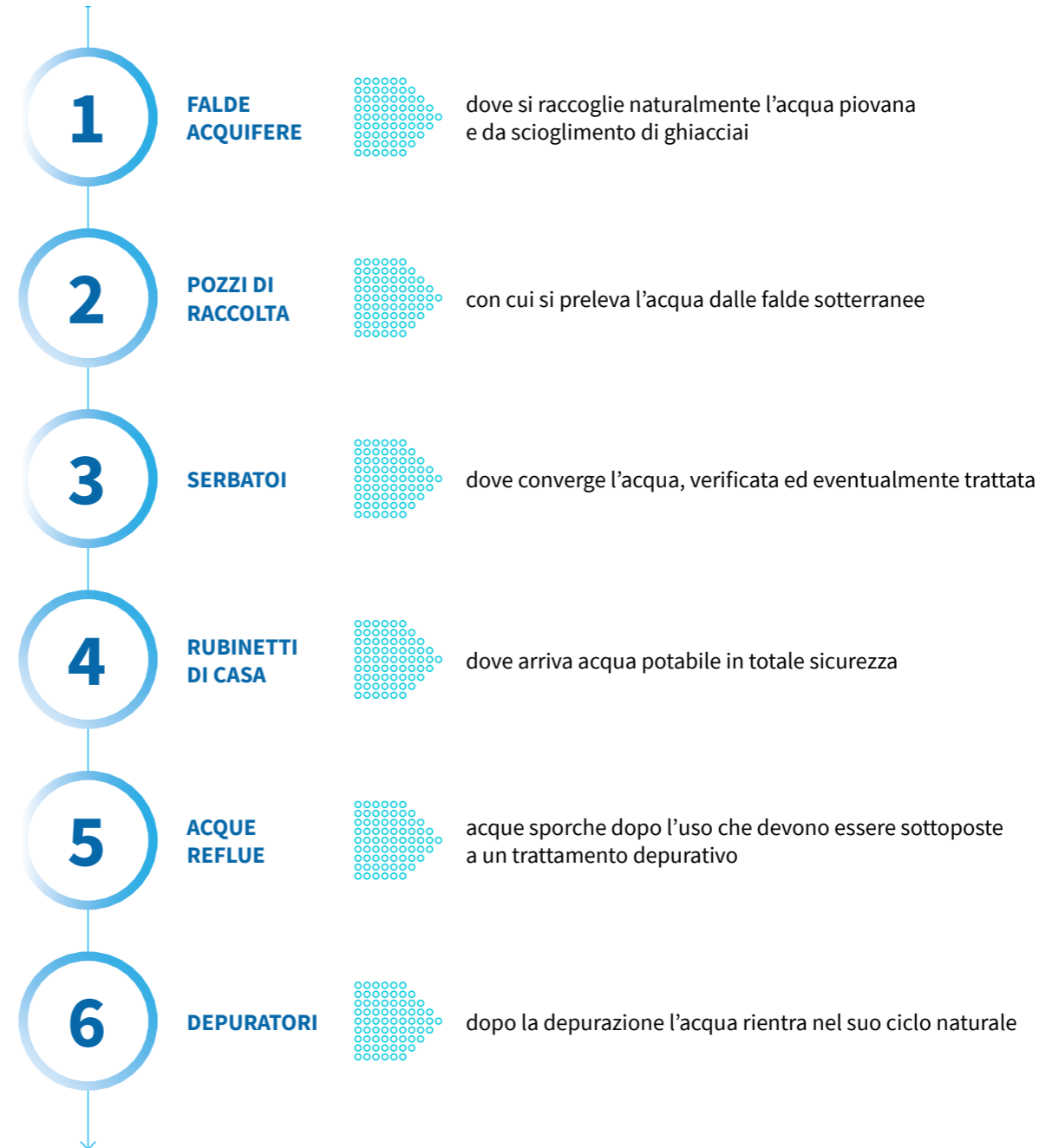
- **Captazione:** consiste nel **prelevare l'acqua** dalla falda per immetterla nella rete di distribuzione. A differenza delle acque superficiali, utilizzate soprattutto in agricoltura, l'acqua di falda ha il grande vantaggio di essere già filtrata naturalmente attraverso gli strati permeabili del terreno (spesso è già potabile dal punto di vista fisico-chimico e non è necessario alcun trattamento di potabilizzazione).



Oggi, come ieri, sono necessari chilometri e chilometri di condutture e di reti per portare l'acqua nelle case: dal serbatoio partono tubazioni che corrono nel sottosuolo fino a raggiungere tutte le abitazioni. In realtà l'acqua passa attraverso le condotte dell'acquedotto per arrivare fino all'ingresso di ogni palazzo. Qui è la rete interna dell'edificio che si occupa di distribuire l'acqua in ogni appartamento, così come gli scarichi condominiali sono collegati alle fognature per trasportare le acque sporche agli impianti di depurazione.

- **Potabilizzazione:** in caso di parametri non in linea con i limiti normativi o in caso di presenza di potenziali rischi, l'acqua viene sottoposta a un processo di potabilizzazione, che può prevedere diversi trattamenti a seconda della qualità iniziale. Sono circa 300 i nostri impianti di potabilizzazione attivi sul territorio. I metodi più utilizzati per **trattare l'acqua** prima che finisca nella rete di distribuzione sono l'osmosi inversa, i carboni attivi, l'ossidazione e la filtrazione.
- **Distribuzione:** a questo punto l'acqua potabile viene immessa nella rete idrica, cioè la parte finale dell'acquedotto. La rete per distribuire l'acqua potabile si estende per oltre 6.400 km, sono 133 i comuni serviti e quasi 2 milioni gli utenti coperti dal servizio. All'interno delle tubature l'acqua è **sempre in pressione**, così che nessuna sostanza possa infiltrarsi dall'esterno all'interno e rischiare di contaminarla. È in questo modo che l'acqua arriva nelle nostre case fresca, pura e sicura.

## Percorso dell'acqua





## Come ridurre lo sfruttamento idrico

Cerchiamo di valorizzare quanto più possibile le fonti di approvvigionamento attuali con opere di efficientamento e adeguamento, limitando attività che possano compromettere la falda e realizzando, solo in casi di estrema necessità, ulteriori opere di captazione e trattamento. Le azioni che abbiamo messo in campo **per ridurre lo sfruttamento della risorsa idrica** sono:

- implementazione del Water Safety Plan;
- estensione e miglioramento dei sistemi di analisi online per un monitoraggio costante e tempestivo dei parametri dell'acqua (sistemi di Early Warning);
- investimenti in ricerca e sviluppo per la ricerca e la rimozione di nuovi inquinanti;
- controlli, analisi e monitoraggio delle acque, incrementando i parametri analizzati e il numero di sonde presenti nei pozzi;
- investimenti in ricerca e prototipi ad alto contenuto tecnologico e innovativo per il servizio idrico;
- investimenti per la realizzazione e manutenzione di nuovi impianti di trattamento;
- nell'ambito del Piano Infrastrutturale Acquedotti (PIA) adozione di strumenti che permettono di eseguire analisi predittive sulla quantità e sulla qualità di acqua potabile estratta dal sottosuolo;
- realizzazione di interventi di interconnessione fra acquedotti per la condivisione di acqua di elevata qualità tra diversi comuni e territori serviti.

## Water Safety Plan

Siamo stati i primi in Italia ad aver implementato il Water Safety Plan (WSP), il piano di sicurezza delle acque promosso dall'OMS. Il WSP è un modello all'avanguardia che svolge un'analisi accurata di tutti i nodi della filiera idro-potabile. Lo sviluppo del progetto ha previsto la partecipazione dei principali stakeholder come ATS, ISS, ATO, ARPA e garantisce una conoscenza dettagliata degli acquedotti dal punto di vista strutturale, gestionale, qualitativo e quantitativo.

Il WSP monitora la qualità dell'acqua considerando le specificità di ogni territorio tramite un piano di controllo ad hoc che preserva la risorsa idrica, la protegge dall'inquinamento e permette di studiarne le caratteristiche qualitative in maniera critica.

Oltre a interessare le infrastrutture idrauliche di produzione e distribuzione dell'acqua potabile, nell'ambito del WSP, sono state realizzate diverse attività, come i controlli nelle scuole del territorio, un approfondimento dell'analisi del rischio, la disinfezione delle reti e l'implementazione del Sistema di Early Warning.

Il 2022 ha visto, inoltre, il completamento dell'analisi della filiera produttiva di WSP su tutto il territorio gestito, con innovazioni e perfezionamenti introdotti nello studio e nell'implementazione dei rimanenti 17 SAC<sup>21</sup> (Sistema Acquedottistico Controllato) della città Metropolitana di Milano.

Water Safety Plan (%)	2020	2021	2022
Percentuale di rete acquedottistica controllata con Water Safety Plan	74	86,49	100

<sup>21</sup> L'entità fisica di studio per l'implementazione progressiva del WSP su tutto il territorio della Città Metropolitana di Milano.

## Sistema Early Warning

Early Warning è il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in tempo reale, effettuato mediante l'installazione nei pozzi di sonde di ultima generazione collegate con il sistema di telecontrollo. Tale sistema è fondamentale per assicurare controlli preventivi (che differiscono da quelli analitici di laboratorio che avvengono ex post) ed è in grado di fornire informazioni in tempo reale sulla qualità dell'acqua nei diversi sistemi acquedottistici.

## Promozione dell'acqua del rubinetto

Come gestori del servizio idrico abbiamo un ruolo fondamentale nella costruzione della fiducia da parte degli utenti nell'acqua del rubinetto.

Per un approfondimento sulle varie attività volte a innescare un rapporto virtuoso con la comunità locale per un uso responsabile della risorsa idrica, si rinvia a pagg. 201 e 211.

“

La promozione e la diffusione dell'acqua del rubinetto, grazie all'innalzamento degli standard di qualità, sono gli obiettivi individuati dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Ambiente per contribuire alla riduzione delle emissioni e della plastica.



## Laboratorio acque potabili

Per effettuare le analisi necessarie al controllo della qualità dell'acqua erogata, ci avvaliamo del nostro laboratorio che verifica i parametri chimici e microbiologici in conformità con la normativa. Eseguiamo controlli interni per la verifica dell'acqua distribuita, sulla

base di un programma annuale che stabilisce frequenze, punti di prelievo e tipologia di analisi da eseguire. Il risultato viene poi inviato alle Agenzie di Tutela della Salute (ATS) per ulteriore verifica.

A questi si aggiungono i controlli a campione che ATS effettua senza alcun preavviso.

Dati del Laboratorio Acque Potabili	2020	2021	2022
Numero prelievi	28.672	19.911	18.813
Numero determinazioni analitiche	799.000	782.656	728.865

## Servizio di controllo dell'acqua domestica

Per aumentare la fiducia e la consapevolezza dei cittadini e promuovere il consumo di acqua del rubinetto con conseguente riduzione delle emissioni e della plastica,

abbiamo istituito il servizio di controllo della qualità dell'acqua domestica, disponibile per tutti gli abitanti dei comuni che serviamo. I cittadini hanno la possibilità di prenotare online un prelievo d'acqua e la relativa analisi, accompagnata da documenti informativi sui limiti di legge previsti dalle varie normative OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), europee e nazionali.

## Etichetta dell'acqua

Comunichiamo in modo trasparente tutte le informazioni necessarie per assicurare i cittadini sulla qualità dell'acqua erogata. Per questo redigiamo il documento

“Etichetta dell'acqua”, in cui vengono riportate le medie annue dei principali parametri analizzati per le acque erogate nei diversi comuni. Quest'informazione permette ai cittadini di avere indicazioni sulla qualità dell'acqua offrendo una garanzia della sicurezza del prodotto fornito in ottemperanza al decreto legislativo n. 31/2001<sup>22</sup>.

<sup>22</sup>In vigore dal 21 marzo 2023 il nuovo decreto legislativo 23 febbraio 2023 n. 18 che recepisce la direttiva 2020/2184/UE.

Prova	Risultato	Limiti
Ammonio (NH4) [mg/l]	<0,1	0,5
Arsenico (As) [µg/l]	<1	10
Calcio (Ca) [mg/l]	50	Non previsto
Cloruri (Cl) [mg/l]	9	250
Conducibilità [µS/cm]	340	2500
Cromo [µg/l]	<5	50
Durezza Totale [°F]	14	15-50
Fluoruri (F) [mg/l]	<0,2	1,5

## Acqua prelevata di qualità

Prelievo d'acqua	2020	2021	2022
Acqua prelevata (ML)	257.916,69	254.078,15	249.731.843
Acqua prelevata senza bisogno di trattamento (ML)	105.811.970	101.093.317	97.350.025
Percentuale di acqua non trattata (%)	41,03	39,79	38,98
Percentuale di acqua trattata (%)	58,97	60,21	61,02

Il trend di diminuzione di acqua prelevata è dovuto anche grazie alla campagna di gamification sulla sensibilizzazione dei consumi (per approfondire si veda a pag. 211)

Gruppo CAP non effettua prelievi idrici da aree a stress idrico in quanto il nostro territorio non rientra in aree a stress idrico, secondo quanto riportato dal World Resource Institute (Aqueduct Water Risk Atlas).

Tutti i prelievi idrici si riferiscono ad acqua dolce ( $\leq 1.000$  mg/l di solidi disciolti totali) e ad acque sotterranee (non sono quindi applicabili le seguenti tipologie di fonti: acque di superficie, acqua di mare, acqua prodotta, risorse idriche di terze parti).

Acqua immessa in rete (m <sup>3</sup> )	2020	2021	2022
Acqua immessa in rete totale	247.302.833	245.799.891	242.052.172

Acqua consegnata e misurata (m <sup>3</sup> )	2020	2021	2022
Totale	192.955.128	193.379.540	190.806.906

“

Il consumo giornaliero pro-capite di acqua nel 2022 è stato di 202,73 litri.



Volume pro-capite giornaliero dell'anno	2020	2021	2022
Volume d'utenza (m <sup>3</sup> )	139.696.244	139.554.407	136.931.153
Abitanti (n.)	1.840.136	1.847.308	1.845.422
Consumo pro-capite (l/ab/giorno)	207,42	206,41	202,73

Impianti di potabilizzazione	2020	2021	2022
Numero impianti di potabilizzazione totale	310	322	301

Dati rappresentativi Acquedotto	2020	2021	2022
Acquedotti gestiti (n.)	133	133	133
Serbatoi (n.)	68	67	70
Impianti di spinta (n.)	29	27	38
Lunghezza rete acquedotto (km)	6.442	6.448	6.461
Pozzi (n.)	713	697	722

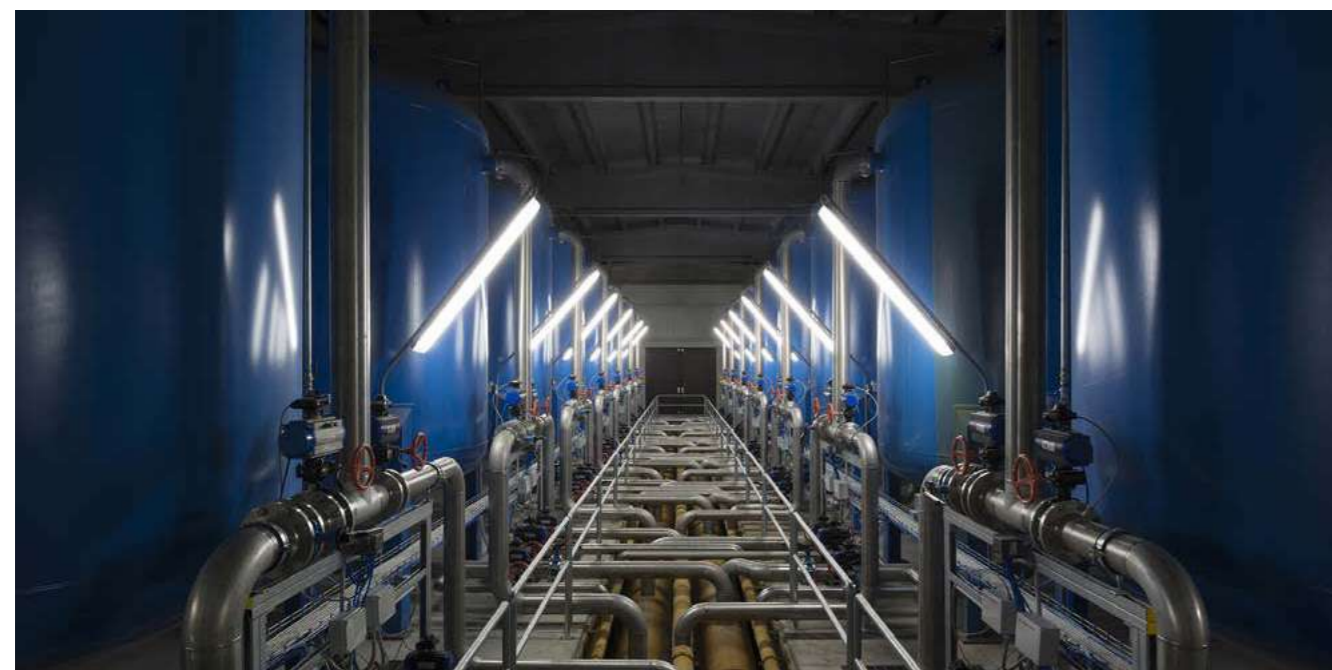
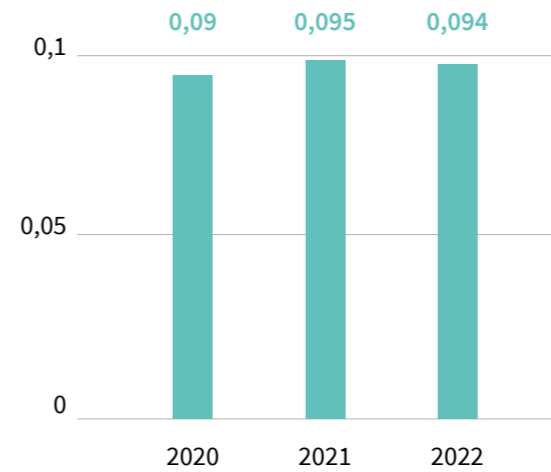


Photo credit: Lorenzo Maccotta

### Focus qualità tecnica M2: continuità dell'erogazione

#### Interruzione del servizio (h)



Quest'indicatore, relativo alle interruzioni di servizio, è dato dalla somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate che si sono verificate in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti all'interruzione stessa, in relazione al numero complessivo di utenti finali serviti.

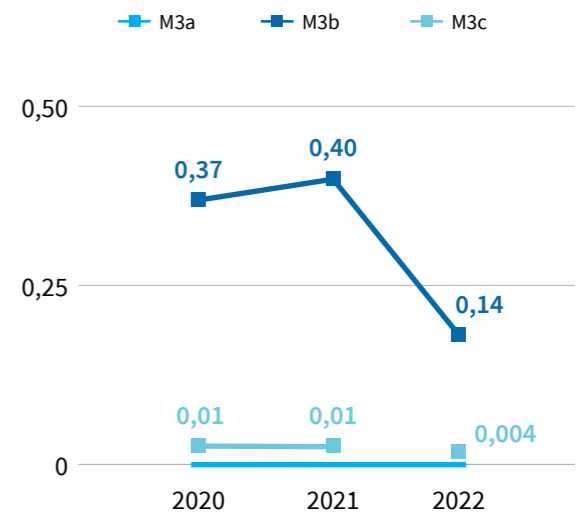
### Focus qualità tecnica M3: qualità dell'acqua erogata

Il macro-indicatore M3, relativo alla non conformità dell'acqua, si scompone negli indicatori:

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

Grazie all'attenta supervisione dell'andamento dei prelievi, alle azioni correttive intraprese e agli interventi di manutenzione degli impianti, il **numero di non conformità** riscontrate nel **2022** è **molto contenuto**.

#### Qualità acqua erogata (%)



Non si sono verificati casi di non conformità che abbiano portato a ordinanze di non potabilità sull'intero territorio della Città metropolitana di Milano.



# Riduzione delle perdite idriche

Tutelare la risorsa idrica evitandone gli sprechi e la dispersione è una parte fondamentale del nostro impegno. Per questo abbiamo previsto interventi per la riduzione delle perdite e la conservazione dell'acqua.

Le perdite idriche generano impatti negativi di natura ambientale ed economica, con conseguenze tangibili sulle persone, sull'ambiente e sul nostro business. Questi impatti sono strettamente connessi alla vulnerabilità delle tubazioni dell'acquedotto. Per questo abbiamo strutturato un **programma di riduzione delle perdite** che combina strategicamente diverse misure. Le azioni di prevenzione o mitigazione dei potenziali impatti negativi partono dallo sviluppo di un programma di monitoraggio che prevede l'applicazione delle best practice internazionali in un cronoprogramma ciclico e che tiene conto della variazione dei consumi dovuti alla stagionalità.

I principali interventi per la riduzione delle perdite d'acqua sono:

- sostituzione e ammodernamento dei contatori di utenza (impatto su perdite idriche apparenti);
- ottimizzazione delle pressioni di esercizio, ovvero del livello di pressione delle tubature, attraverso sistemi di tele-controllo, tele-gestione e attività di suddivisione in distretti omogenei delle reti di distribuzione (impatto su perdite idriche reali);
- adeguamento degli impianti di produzione (impatto su riduzione delle rotture, dunque indirettamente sulle perdite idriche reali);
- campagna di sostituzione delle reti con elevata incidenza di perdita;
- ricerca delle perdite sistematica ed evoluta tramite metodologie tradizionali e innovative.

## Le sfide legate al processo di riduzione delle perdite

Parte delle attività necessarie alla riduzione delle perdite richiedono ingenti lavori per la sostituzione delle condotte. Questi interventi comportano lo sviluppo sul territorio di numerosi cantieri che generano a loro volta impatti dal punto di vista ambientale, sociale e sanitario con conseguenze anche sulle tempistiche nella fase di esecuzione.

Le perdite idriche generano un impatto negativo sui costi di pompaggio e di trattamento dei volumi persi lungo la rete, unitamente all'impatto ambientale portato dallo spreco della risorsa. L'azienda, dunque, esegue un costante monitoraggio della rete e sviluppa un programma di ricerca e riduzione delle perdite mediante interventi programmati affidati a personale aziendale e fornitori esterni.

### Perdite apparenti:

sono dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati, ma non misurati, a causa dell'imprecisione o del malfunzionamento dei contatori.

### Perdite reali:

misurano il volume di acqua che fuoriesce dal sistema distributivo disperdendosi nel sottosuolo a causa di corrosione, deterioramento o rotture nelle tubazioni o di giunzioni difettose.



Gli sforzi nella riduzione delle perdite idriche ci hanno permesso di raggiungere l'obiettivo di diminuire del 2% le perdite idriche totali rapportate alla lunghezza della rete.

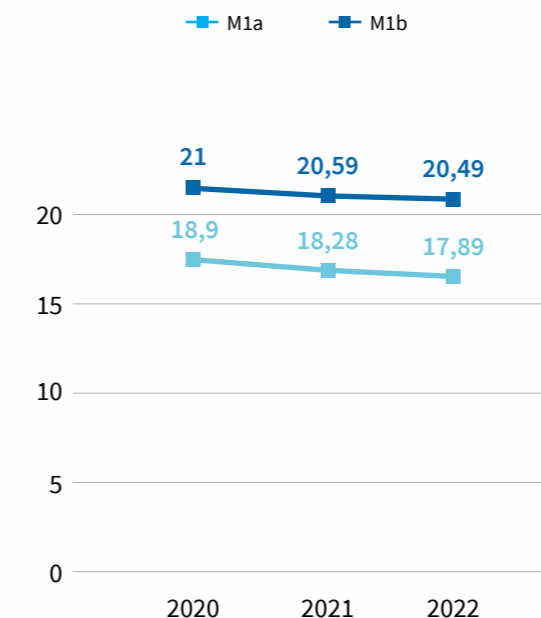
## Focus qualità tecnica M1: perdite idriche

Il macro-indicatore M1 è relativo alla conservazione della risorsa idrica.

È costituito dagli indicatori:

- M1a: perdite idriche lineari;
- M1b: perdite idriche percentuali.

### Perdite idriche (%)



## Ricerca perdite occulte

L'impegno che abbiamo posto nelle attività di riduzione delle perdite idriche ha avuto i suoi effetti positivi: un'approfondita analisi di performance ha fatto emergere un incremento di efficacia ed efficienza nella ricerca delle perdite occulte.

### Perdite occulte:

Sono perdite di acqua non visibili che si verificano in un impianto dell'acqua per una serie di fattori involontari come corrosione, guasti, vetustà o gelo della rete.

2022 perdite trovate al chilometro = 1 perdita ogni 3,8 km

Ricerca e riparazione perdite	2020	2021	2022
km di rete monitorati	3.614	2.333	1.237
Perdite individuate tramite ricerca (n.)	670	614	432
Perdite segnalate al pronto intervento (n.)	4.156	3.320	3.561
Perdite riparate (n.)	5.016	3.884	3.920
Percentuale delle perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate	103,94	98,73	98,17

Sostituzione contatori	2020	2021	2022
Numero di contatori sostituiti	30.008	26.032	20.899

Nel 2022, la lunghezza di rete monitorata e il numero di perdite individuate sono inferiori rispetto gli anni precedenti in quanto nel 2021 ha avuto termine l'appalto con aziende esterne per le attività di ricerca delle perdite.

## Geological Supporting System Water Alliance (GSSWA)

GSSWA è l'ufficio unico di Water Alliance che supporta i gestori della rete idrica nell'approfondimento della conoscenza geologica del sottosuolo. Ha l'obiettivo di implementare le tecniche per la conservazione e la protezione della quantità e qualità dell'acqua.

Nel corso del 2022 ci siamo rivolti al GSSWA per attività di analisi, creazione di modelli 3D per la comprensione degli scenari di cambiamento climatico (in collaborazione con il dottorato POLIMI), monitoraggio, verifica e aggiornamento dei servizi.

## Qualità dell'acqua depurata

La qualità dell'acqua depurata è un obiettivo primario che ci coinvolge non solo in quanto gestori del servizio idrico integrato, ma come azienda che crede fortemente nell'applicazione dei principi di economia circolare e sostenibilità ambientale.

Un'acqua depurata di qualità ha evidenti **impatti positivi**, in quanto permette di restituire all'ambiente una risorsa che può garantire la preservazione degli ecosistemi e risparmiare acque pregiate altrimenti utilizzate per l'irrigazione. Inoltre, gli impianti dedicati al riutilizzo delle acque reflue consentono di creare **sinergie con il territorio**, come nel caso del depuratore di Assago, nel quale l'acqua depurata viene utilizzata dal Comune per il lavaggio stradale.

Nell'attività di depurazione dell'acqua, tuttavia, possono verificarsi anche **impatti negativi** correlati a possibili versamenti di sostanze nocive dallo scarico dei depuratori o lungo il reticolo fognario in corrispondenza di eventi meteorologici intensi. In occasione di fenomeni di allagamento possono infatti verificarsi fuoriuscite di concentrazioni inquinanti superiori ai limiti di legge,

potenzialmente dovute a malfunzionamenti, anche temporanei, degli impianti di depurazione. Ci siamo dotati di un servizio di reperibilità per far fronte a situazioni di emergenza e di un call center a servizio dei cittadini che, in qualsiasi momento, possono segnalare anomalie del servizio.

Le attività realizzate negli impianti di depurazione interessano:

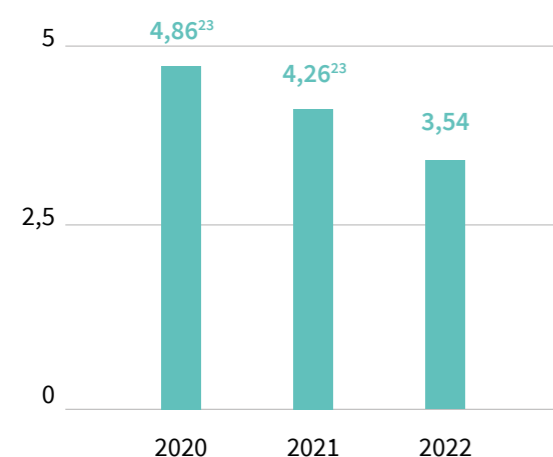
- il Ticino sub-lacuale;
- l'Olona-Lambro meridionale;
- il Seveso;
- il Lambro;
- l'Adda sub-lacuale;
- l'Olona meridionale;
- parte del bacino idrografico del fiume Po.

Impianti di depurazione	2020	2021	2022
Numero di impianti di depurazione gestiti in esercizio	40	40	40



## Focus qualità tecnica M6: qualità dell'acqua depurata

### % di campioni con superamento dei limiti



Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissioni in termini di concentrazione dei parametri inquinanti, su tutti i campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno. Si è tenuto conto dei periodi irrigui.

<sup>23</sup> I valori 2020 e 2021 presenti nelle precedenti dichiarazioni non finanziarie sono stati modificati rispettivamente in 4,86 e 4,26 a seguito della delibera ATO CMM con riferimento alle concentrazioni dei soli parametri presenti nella tabella 1 e nella tabella 2 dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i. (BOD5; COD; solidi sospesi; azoto totale e fosforo totale).

La valutazione puntuale di superamento dei limiti di emissione è stata effettuata ove i limiti di concentrazione per tali cinque parametri rispetto a cui valutare puntualmente l'assenza di superamento nei campioni sono quelli più restrittivi tra i valori delle tabelle 1 e 2 del Dlgs 152/06 ed eventuali prescrizioni ulteriori incluse nei rispettivi atti di autorizzazione allo scarico.

Non si sono pertanto tenuti in considerazione i limiti puntuali massimi di non superamento indicati dalle nuove autorizzazioni rilasciate nel corso dell'annualità 2020 dalla Città Metropolitana di Milano, in linea con quanto ritenuto da ATO CMM, in occasione della valutazione del biennio 2020-2021, meno restrittivi di quelli previsti dalla RQTI.

## Riutilizzo diretto dell'acqua depurata

Il riutilizzo diretto dell'acqua depurata sta assumendo un'importanza sempre maggiore e richiede grande attenzione: la qualità deve infatti essere monitorata lungo tutta la filiera di processo attraverso specifici piani di tutela per la salute (Sanitation Safety Plan), normati sia a livello europeo che nazionale.

### Sanitation Safety Plan

Presso l'impianto di Peschiera Borromeo si è concluso nel 2022 il **progetto pilota**, in collaborazione con l'**Istituto Superiore di Sanità e il CNR**, per l'implementazione del primo **Sanitation Safety Plan italiano** per il riutilizzo diretto dell'acqua depurata a scopo irriguo.

## Analisi delle acque reflue

La qualità dell'acqua depurata viene monitorata dal laboratorio di analisi delle acque reflue, che esegue le analisi di verifica sulla qualità delle acque in ingresso e in uscita agli impianti di depurazione e, in caso di valori di scarico fuori limite, allerta tutti i tecnici e responsabili interessati tramite un sistema automatico di invio e-mail. Nel 2022 abbiamo aumentato la frequenza dei controlli

sugli impianti di depurazione per monitorare il buon funzionamento del processo depurativo.

La portata reflua trattata nel 2022 è inferiore a quella registrata nel 2021 a causa dell'annualità particolarmente siccitosa che ha causato una drastica riduzione delle acque parassite.

Analisi acque reflue	2020	2021	2022
Numero prelievi	6.851	7.465	9.274
Numero determinazioni analitiche	78.959	95.543	95.520

Acqua reflua trattata	2020	2021	2022
Totale m <sup>3</sup>	346.325.042	349.937.579	278.380.274

Percentuale di portata trattata per potenzialità di impianto (%)	2020	2021	2022
AE (Abitanti Equivalenti) >=100.000	78	78,24	78,14
50.000<=AE<100.000	10,57	11,16	11,11
10.000<=AE<50.000	9,18	8,43	8,42
AE<10.000	2,25	2,17	2,33







Ci impegniamo a migliorare i parametri chimici e fisici dell'acqua rilasciata al termine del processo di depurazione, rispettando la normativa e salvaguardando la biodiversità. Per questo motivo, investiamo nelle infrastrutture e nei processi di depurazione e fognatura.

Per rispondere agli adempimenti previsti dalle normative europee in materia di protezione delle 'aree sensibili', come il bacino del Po, abbiamo avviato un **piano di interventi di riduzione progressiva dell'azoto e del fosforo**, il cui scarico incontrollato causa l'eutrofizzazione delle acque.

### Eutrofizzazione delle acque

È un processo indotto da eccessivi apporti di fertilizzanti (azoto, fosforo e altre sostanze fitostimolanti), che generano una sovrapproduzione di fitoplancton.

Come detto, le acque depurate, prima di essere reimmesse nell'ambiente, devono essere analizzate e controllate. È quello che facciamo nei laboratori aziendali che esaminano le acque in entrata e uscita dei depuratori gestiti da Gruppo

CAP. In particolare, i controlli sono effettuati in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente in materia e secondo un programma di prelievi sottoposto ogni anno all'approvazione degli enti controllori.

Numero di casi di non conformità rispetto ai limiti di scarico	2021	2022
Numero di casi di non conformità rispetto ai limiti di scarico	49	144
Numero di campioni analizzati	2462	4071

Le non conformità sono state calcolate come superamento di almeno uno dei parametri analizzati di BOD, COD, SST, N, P rispetto ai limiti normativi.

Nel 2022 il volume degli scarichi complessivo è stato pari a 278.380,27 ML. Tutti gli scarichi idrici si riferiscono ad acqua dolce ( $\leq 1.000$  mg/l di solidi disciolti totali) e ad acque di superficie (non sono quindi applicabili le seguenti tipologie di fonti: acque sotterranee, acqua di mare, risorse idriche di terze parti).

I principali parametri inquinanti soggetti a limiti normativi allo scarico sono: BOD5, COD, SST, NTOT, NH4, PTOT, METALLI. I parametri e i relativi limiti allo scarico sono definiti nel testo normativo nazionale D.lgs 152/2006, allegato V alla parte III (tab. 1,2 e 3) e nel Regolamento Regionale Lombardia n. 6/2019.

## Tutela della biodiversità

Proteggere gli ecosistemi e le peculiarità del Pianeta è parte dei nostri sforzi in ambito di sostenibilità.

La biodiversità è una risorsa preziosa oggi largamente minacciata da attività umane che trasformano il suolo e inquinano l'atmosfera.

Come gestori del servizio idrico, le nostre attività possono generare impatti negativi per l'ambiente oppure, viceversa, il nostro intervento può produrre impatti positivi legati al miglioramento della qualità dell'acqua.

Tra i potenziali impatti negativi sulla biodiversità abbiamo identificato:

- **mancata protezione degli ecosistemi** con potenziali impatti di lungo termine sull'ambiente;
- **eccessivo sversamento di sostanze inquinanti nei corpi idrici** per eventuali prestazioni non adeguatamente performanti degli impianti di depurazione;
- **scarsa attenzione nell'ambito di progettazione, realizzazione e gestione degli impianti e di altre infrastrutture** in luoghi sensibili;
- **il consumo di suolo in aree sensibili, o l'interruzione di corridoi ecologici.**

### Biodiversità

La varietà e variabilità degli organismi viventi e dei sistemi ecologici in cui essi vivono.

Tra gli impatti positivi a favore della biodiversità troviamo invece:

- **politiche a favore della protezione degli ecosistemi e della tutela della biodiversità** vantaggiose sia per l'ambiente sia per la qualità di vita degli stakeholder;
- **utilizzo di risorse idriche non pregiate** (non potabili), che consente di preservare l'acqua e di ridurre la pressione sulle falde;
- **riduzione dei consumi energetici con l'utilizzo di fonti alternative e di autoproduzione**, che permette di diminuire la produzione di rifiuti e di inquinamento;
- **riduzione del consumo di suolo**, per esempio riconvertendo aree precedentemente urbanizzate o realizzando nuove opere in aree compatibili già trasformate;
- **riduzione delle concentrazioni di sostanze inquinanti nelle acque superficiali.**



#### Diritto umano coinvolto: Diritto a godere di un ambiente salubre.

Contribuiamo alla formazione e allo sviluppo di una cultura della biodiversità legata alla risorsa idrica, sviluppando sinergie sul territorio e incrementando la disponibilità al pubblico, in particolare alla comunità scientifica, degli studi e dei monitoraggi ambientali eseguiti nelle nostre infrastrutture.



## Individuazione e controllo degli impatti sulla biodiversità

Abbiamo sviluppato metodologie strutturate per identificare, valutare e classificare gli aspetti ambientali significativi così da porre in essere le attività più idonee per mitigare gli impatti negativi e valorizzare quelli positivi.

Le attività che possono generare impatti sulla biodiversità del territorio di riferimento sono:

- scarichi idrici di acque depurate in corpi idrici superficiali;
- emissioni in atmosfera (caldaie, motori);
- emissioni odorigene;
- produzione di rifiuti (come i fanghi di depurazione);
- consumi energetici;
- rumore da attrezzature di impianto.

Per questo, poniamo cura alla tutela delle specie interessate come, ad esempio, la fauna ittica fluviale e l'avifauna, e alla salvaguardia degli ecosistemi che possono essere impattati, con particolare riferimento alle zone più prossime ai siti operativi e ai corpi idrici recettori (rogge, canali, torrenti, fiumi) degli impianti di depurazione.

Anche questi aspetti sono tenuti costantemente sotto controllo attraverso analisi, monitoraggi e campionamenti previsti con un cronoprogramma definito in base all'entità del potenziale impatto e alla normativa.

Nell'attività di cantiere si tiene conto degli elementi che possono avere conseguenze sulla biodiversità come la produzione di rifiuti e le emissioni acustiche.

### CAP ha implementato una serie di procedure e istruzioni operative per la gestione dei cantieri e sulla verifica del rispetto delle autorizzazioni ambientali:

- gestione terre e rocce da scavo;
- progettazione e realizzazione;
- gestione dei progetti per l'economia circolare;
- gestione autorizzazioni scarichi idrici ed emissioni in atmosfera.

La valutazione della modalità di gestione avviene attraverso:

- **controlli esterni** - sono gli enti a verificare la corretta realizzazione del progetto/la corretta conduzione degli impianti e ne monitorano l'ottemperanza alle prescrizioni, garantendo così la massima tutela e attenzione per l'ambiente;
- **autocontrolli** - monitoraggi periodici su principali parametri ambientali con riferimento alle autorizzazioni.

## Tutela degli ecosistemi acquatici

Per preservare lo stato di salute degli ecosistemi acquatici abbiamo adottato dei sistemi di gestione e controllo che permettono di minimizzare i rischi e intervenire tempestivamente qualora questi si verificano:

- installazione di **sonde on-line** per la misura dei principali parametri inquinanti ai depuratori, che permettono di monitorare in tempo reale le performance degli impianti;
- **telecontrollo da remoto** cosicché anche durante le ore notturne, attraverso opportuni sistemi di alert, si possa intervenire per ripristinare nel più breve tempo possibile il corretto funzionamento degli impianti;
- attivazione dell'**ufficio preposto a monitorare** gli scarichi industriali riducendo al minimo la possibilità di sversamenti illeciti in fognatura;

- attivazione del **progetto Kando, basato su un sistema di intelligenza artificiale**, per il monitoraggio continuo della qualità dei reflui fognari, che ci permette di individuare tempestivamente la presenza e l'origine di sversamenti anomali.

Partecipiamo inoltre a tavoli tecnici con gli stakeholder (enti, professionisti del settore, associazioni di categoria, consorzi, ecc.) in ottica di confronto costante con il territorio e di condivisione di obiettivi e strumenti operativi, per individuare aree di interesse comune e raccogliere proposte per affrontare congiuntamente eventuali criticità. Inoltre, dal 2021 Gruppo CAP è certificato secondo lo standard AFNOR XP, una norma relativa ai progetti di economia circolare: ogni progetto rilevante per il Gruppo viene valutato anche sulla base degli impatti sulla biodiversità.



Photo credit: Lorenzo Maccotta



## Aree Protette

La mappatura sugli asset CAP rispetto alle Aree a Natura 2000 ha evidenziato casistiche per le quali non sono richieste Valutazione di Impatto Ambientale e Valutazione di Incidenza Ambientale in ottica di valutazione della biodiversità.

Sito Operativo	Area geografica	Valore in termini di biodiversità <sup>24</sup>	Valore in termini di biodiversità caratterizzato dall'elenco dei regimi di tutela <sup>25</sup>
Impianto di Captazione-Turbigo	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Impianto di Captazione-Lacchiarella	Oasi di Lacchiarella	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-142-Morimondo	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-537-Bernate Ticino	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone di Protezione Speciale
Scarico-543-Bernate Ticino	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-188-Nosate	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-1089-Robecco sul Naviglio	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Scarico-576-Bernate Ticino	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone di Protezione Speciale
Scarico-953-TURBIGO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Scarico-1686-GARBAGNATE MILANESE	Pineta di Cesate	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-776-SOLARO	Pineta di Cesate	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-155-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-156-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-157-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-258-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-274-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-344-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Scarico-885-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Scarico-892-MOTTA VISCONTI	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone di Protezione Speciale
Scarico-903-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Scarico-904-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Scarico-905-MOTTA VISCONTI	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone di Protezione Speciale
Scarico-958-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Impianto di Sollevamento-151-NOSATE	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone di Protezione Speciale
Impianto di Sollevamento-720-TURBIGO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Impianto di Sollevamento-257-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Impianto di Sollevamento-275-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
Vasca di accumulo-570-BERNATE TICINO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
Vasca di accumulo-946-MOTTA VISCONTI	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre	Zone di Protezione Speciale

<sup>24</sup> Determinato dalla caratteristica dell'area protetta o dell'area a elevato valore di biodiversità esterna all'area protetta.

<sup>25</sup> Come categorie di gestione delle aree protette IUCN, Convenzione di Ramsar, normativa nazionale.



## Controlli delle utenze industriali

Monitorare la qualità delle acque reflue consente da un lato di cogliere con precisione eventuali scarichi illeciti da parte di utenze industriali, dall'altro di rilevare in tempo reale la presenza di un determinato inquinante nella rete

fognaria e di calcolare il tempo di arrivo al depuratore. Nel 2022 sono state controllate 709 aziende, prelevando acque di scarico e procedendo alle analisi.

N. verifiche effettuate	2020	2021	2022
Aziende controllate	598	792	709
Portata scaricata	26.297.129	24.362.269	24.848.005
Campioni prelevati	676	956	970
Determinazioni analitiche	20.010	27.657	26.279

## Episodi di non conformità in ambito ambientale

Nel 2022 sono pervenuti 45 accertamenti d'illecito amministrativo in relazione all'esercizio degli impianti di depurazione, ossia autorizzazioni allo scarico degli agglomerati, attualmente in istruttoria presso Città Metropolitana per la relativa definizione (archiviazione o disposizione di sanzione).

Le sanzioni sono riconducibili alla possibile inosservanza alle disposizioni autorizzative in relazione al superamento dei limiti disposti per differenti parametri analitici. Per i diversi impianti di depurazione interessati sono stati eseguiti - e sono tuttora in corso - interventi di miglioramento e adeguamento, a seguito dei quali **dovrebbero ridursi le possibili contestazioni di illeciti amministrativi** precedentemente intervenute.

### BEE PRESENT: un esempio di impatto positivo sulla biodiversità generato da Gruppo CAP

Nel 2022 abbiamo promosso, in collaborazione con Apicolturaurbana.it, un progetto di apicoltura urbana presso il depuratore di Bresso - Niguarda. Il progetto ha visto l'installazione e la conduzione di 2 arnie in un'ampia area verde e lo svolgimento di attività volte alla conoscenza del mondo delle api da parte delle persone del Gruppo e delle loro famiglie nonché alla tutela degli insetti impollinatori quali risorsa indispensabile per garantire la biodiversità. Alcuni numeri del progetto:

- Installazione di 2 alveari;
- 120.000 api di razza ligustica italiana posizionate negli alveari;
- 60 milioni di fiori impollinati ogni giorno;
- Copertura di un'area di 7km<sup>2</sup> battuta dalle api intorno all'alveare;
- 10.000 micro-campionamenti giornalieri compiuti tra le varie matrici ambientali (aria, acqua, suolo) per alveare;
- 2,8 milioni di km percorsi per produrre il miele;
- Produzione di circa 20 kg di miele all'anno per le persone di Gruppo CAP.

## Territori resilienti

La gestione delle infrastrutture fognarie contribuisce a rendere l'intera rete più resiliente ai cambiamenti climatici.

Il territorio della Città metropolitana di Milano è caratterizzato da un articolato sistema di infrastrutture di smaltimento delle acque miste, nere e bianche. Queste infrastrutture risultano fortemente interconnesse:

per questo, una conoscenza delle interazioni è fondamentale per avere una visione complessiva finalizzata all'intercettazione e alla gestione dei rischi generati dai cambiamenti climatici.

Lunghezza rete fognaria( km)	2020	2021	2022
Milano	6.485,6	6.421,1	6.399
Monza e Brianza	54,5	55,2	55
Como e Varese	74,9	73,5	74
Totale	6.615	6.549,8	6.528

I possibili **rischi** sono riconducibili a:

- mancato rispetto di normative specifiche e generali del settore;
- possibilità di danni al patrimonio pubblico e privato con conseguente avvio di sinistri e cause civili;
- sversamenti incontrollati nel territorio, con possibili denunce e danni ambientali;
- peggioramento della reputazione da parte degli utenti serviti e dei comuni soci;
- possibili danni di tipo sociale legati all'impatto dei cantieri sulle attività della popolazione e sulla viabilità stradale.

Con riferimento alle azioni messe in campo per rendere i territori resilienti e gestire i relativi impatti evidenziamo:

- interventi di adeguamento delle infrastrutture fognarie secondo quanto indicato nel Piano di investimenti;
- programmazione di interventi di manutenzione ordinaria delle infrastrutture (pulizia caditoie, verifica e pulizia punti critici);
- modellazione e taratura della rete fognaria per individuare le criticità su cui intervenire;
- monitoraggio delle portate della rete fognaria gestita.

Tra gli **impatti positivi** vi sono invece:

- mitigazione dei fenomeni di allagamento conseguenti ai fenomeni meteorologici importanti;
- salvaguardia delle componenti ambientali (acqua, aria, suolo).

Nel 2022 sono stati realizzati interventi per 19 milioni di euro per aumentare la resilienza delle infrastrutture fognarie.



Per tracciare l'efficacia delle azioni per tutelare i territori abbiamo predisposto un piano che prevede indicatori specifici su due aree distinte:

- **gestione fognatura e depurazione:** pulizia pozzi perdenti, ispezione e pulizie reti, compliance ARERA, censimento delle reti bianche, ottimizzazione e adeguamento degli asset gestiti, early warning;

- **progettazione e realizzazione fognatura e invarianza idraulica\*:** progettazione, esecuzione, incremento della capacità di drenaggio.

\*si veda la definizione a pagina 106.

### La rete fognaria

Il sistema fognario è il complesso delle opere che permette di portare ai depuratori le acque di scarico delle nostre case, in alcuni casi quelle industriali e parte delle acque piovane. Le acque di scarico, dette anche reflue, vengono portate ai depuratori per essere trattate, e quindi ripulite prima della "riconsegna" alla natura. La fognatura include gli allacciamenti alle singole utenze (civili o industriali) e i collettori fognari, che convergono nelle dorsali principali fino al depuratore.

Per acque nocive si intendono sia le acque di rifiuto (**acque nere**) sia le acque meteoriche (**acque bianche**). Le acque di rifiuto includono le acque domestiche, che provengono dalle abitazioni ma anche dagli edifici pubblici e privati, le acque prodotte dalla pulizia e dall'innaffiamento delle strade e le acque usate dagli stabilimenti dell'industria. La fognatura è generalmente a scorrimento naturale: i reflui scorrono per gravità da un agglomerato fino al depuratore. Durante questo percorso, a seconda degli ostacoli presenti sul territorio o delle esigenze altimetriche, possono essere presenti degli impianti di sollevamento, che attraverso una serie di elettropompe sollevano meccanicamente le acque reflue per permettere il percorso successivo.

## Coinvolgimento delle comunità locali

Una gestione del servizio idrico integrato efficiente ed efficace richiede importanti **investimenti**, una **pianificazione di lungo periodo** e un impegno costante nella **manutenzione** e nell'**ammodernamento** di reti e impianti. Si tratta spesso di cantieri importanti che possono avere ripercussioni ambientali o generare preoccupazioni nelle comunità locali soprattutto se gli attori non vengono coinvolti nella pianificazione e se la comunicazione è inadeguata.

Per questo ci impegniamo nel mettere in campo molte attività di **stakeholder engagement** informando le istituzioni locali, i cittadini e le realtà associative presenti nel nostro territorio di intervento e stimolando la partecipazione dei diversi interlocutori già in fase progettuale.

## Alcuni esempi nel 2022 di dialogo con il territorio interessato da interventi

### Dorsale della Brianza

Progettato per sopperire alle carenze d'acqua di cui storicamente soffre il territorio della Brianza, il sistema delle dorsali è un maxi-intervento che si articola in molteplici progetti a cui si è aggiunta, nel 2022, la realizzazione delle interconnessioni tra diversi acquedotti brianzoli. I singoli cantieri hanno visto il coinvolgimento delle amministrazioni locali, incontri con i cittadini e con associazioni locali.

### Dorsale del Nord Milano

Progetto per la realizzazione di una centrale all'avanguardia nel territorio di Cornaredo, con l'adozione di innovazioni tecnologiche per garantire elevati standard qualitativi, riduzione dei consumi energetici e dei costi di manutenzione. Il progetto, avviato nel 2020, ha visto l'attivazione di un percorso partecipativo, proseguito nel 2022 e che accompagnerà tutte le fasi progettuali fino alla conclusione dei lavori.

### Residential Advisory Board Biopiattoforma

Costituito dai rappresentanti di 6 associazioni del territorio, 5 amministrazioni comunali, la consulta per l'ambiente di Sesto San Giovanni e le aziende proponenti il progetto (Zero C e Gruppo CAP), il Residential Advisory Board (RAB) è un organismo che si occupa del monitoraggio dei lavori per la realizzazione della bio-piattoforma di Sesto San Giovanni. La costituzione del RAB è il risultato di un lungo percorso partecipativo, avviato nel novembre del 2018. La costituzione del RAB garantisce al territorio un dialogo costante e un'interlocuzione diretta con le aziende che realizzano l'intervento. Attraverso il RAB, infatti, è possibile chiedere dati e informazioni precise sull'attività dell'impianto, segnalare eventuali criticità, sollecitare interventi, confrontarsi su dubbi e preoccupazioni, approfondire aspetti tecnici, avanzare proposte. L'organizzazione di incontri pubblici e l'aggiornamento costante del sito internet consentono di condividere tutte le informazioni ai cittadini interessati.



Per saperne di più  
<https://www.rab-biopiattoforma.it/>

### Sistemi di Monitoraggio delle Emissioni Olfattive e Depuratore di Bresso-Niguarda

Oltre alla qualità dell'acqua depurata, particolare attenzione è stata posta al tema degli odori. Gli impianti di depurazione sono spesso percepiti in maniera negativa dalle comunità che li ospitano, perché la loro configurazione tradizionale prevedeva attività potenzialmente impattanti anche sulla qualità dell'aria, a causa dei cattivi odori generati dai processi depurativi. L'installazione nel tempo di sistemi di monitoraggio delle emissioni olfattive ci ha permesso di tenere sotto controllo l'impatto degli impianti sull'aria. Questo risultato è stato possibile grazie a un'attività di dialogo con la comunità locale.

Nel 2022 abbiamo ulteriormente consolidato i rapporti con l'amministrazione del Municipio 9 del Comune di Milano, territorio che ospita il depuratore di Bresso-Niguarda, e con i cittadini, grazie alla firma di un protocollo di intenti che ci vede impegnati nell'adottare soluzioni di mitigazione dei potenziali impatti dell'impianto sul territorio e nel coinvolgere i cittadini in percorsi di condivisione e approfondimento. Anche le scuole del quartiere sono state coinvolte nei progetti educativi di Gruppo CAP.

### Campagna - Mettiamo in Cantiere un Ambiente Migliore

Una campagna che informa la cittadinanza su cantieri, lavori in corso, tempistiche e modifiche alla viabilità. Nel 2022 abbiamo ampliato il progetto coinvolgendo i nostri ingegneri e progettisti nelle attività di dialogo con cittadini, commercianti, associazioni locali e stakeholder istituzionali.



## Invarianza idraulica

Nel corso del 2022 sono state portate avanti con i comuni convenzionati le attività di redazione dei documenti semplificati di rischio idraulico avviate nel 2019 con l'obiettivo di favorire una pianificazione armonica e coordinata su ampia scala in accordo con le indicazioni del regolamento sui criteri e metodi per il rispetto del principio dell'invarianza idraulica e idrologica<sup>26</sup>. Al 31 dicembre 2022 sono stati redatti e trasmessi i documenti semplificati per tutti i 128 comuni convenzionati.

Semplificando, se si riduce la superficie permeabile, costruendo strade e palazzi la quantità d'acqua che viene assorbita dal terreno diminuisce.

Sono state inoltre svolte le attività di:

- progettazione per conto terzi (ovvero per conto di Amministrazioni comunali o altri enti) per opere di invarianza idraulica e di drenaggio urbano sostenibile;
- integrazione del database di SiRIC (Sistema informativo di invarianza idrologica e gestione del Rischio Idraulico Comunale) per l'analisi dei dati raccolti per le attività di progettazione;
- caricamento del database di SiRIC nella piattaforma webGIS Acque di Lombardia;
- sviluppo di un software di calcolo per la progettazione di opere di drenaggio urbano sostenibile e invarianza idraulica.

Utilizzando i dati raccolti dai documenti semplificati, in particolare degli interventi mappati sul territorio, è stato possibile partecipare a **bandi di finanziamento regionali sulla tematica di rigenerazione urbana e di impermeabilizzazione del territorio**, ponendo le basi per la costruzione del Progetto Città Metropolitana (CMM) - Spugna.

### Città Metropolitana Spugna

CMM - Spugna è un progetto, realizzato in collaborazione con la Città Metropolitana di Milano, che prevede un pacchetto di 90 interventi di drenaggio urbano sostenibile finanziati con 50 milioni di euro di fondi del Piano nazionale di ripresa e resilienza. Lo scopo è trasformare le città da fonti di inquinamento a "spugne" in grado di assorbirle. Il progetto si articola in una serie di interventi, previsti in 32 comuni che permetteranno di riqualificare piazze, parcheggi e strade accrescendo la resilienza dei centri abitati. A fine 2022 si è conclusa la progettazione definitiva degli interventi di CMM Spugna.

### Invarianza idraulica

Principio secondo il quale il deflusso risultante dal drenaggio di un'area deve rimanere invariato dopo lavori di edificazione e urbanizzazione che comportino una trasformazione del suolo.

### SiRIC

Una piattaforma per la consultazione e l'analisi dei dati raccolti durante la fase di stesura dei Documenti Semplificati di Rischio Idraulico Comunale. Le informazioni contenute sono il frutto di un processo di analisi, omogeneizzazione e completamento dei dati presenti nei singoli documenti. Si tratta quindi di una banca dati comune che permette di avere una visione d'insieme delle criticità territoriali, delle soluzioni operative proposte e delle possibili strategie di ottimizzazione.



Per approfondire il database SiRIC scopri il video di presentazione <https://smartgreen.unimi.it/>



Approfondisci il software di calcolo con la demo [projects.invisionapp.com](https://projects.invisionapp.com)

<sup>26</sup> Il documento è reso necessario dall'articolo 58 bis della legge regionale 11 marzo 2005, n. 12.

## Vasche volano

La crescita delle superfici urbanizzate di molte città negli ultimi decenni, unita al fenomeno dei cambiamenti climatici e all'aumento degli eventi meteorologici estremi, tanto in termini di frequenza quanto di intensità, ha determinato un notevole incremento del rischio idraulico

e la conseguente necessità di ricercare soluzioni. Gli interventi di volanizzazione s'inseriscono in questo contesto, come misure di mitigazione ai crescenti fenomeni di allagamento urbano.

### Vasche volano

Opere di accumulo temporaneo che permettono di immagazzinare importanti volumi d'acqua, in occasione di eventi meteorologici importanti, e di rilasciarli gradualmente nel tempo, per controllare gli scarichi dal sistema di drenaggio.

Al 31 dicembre 2022 contiamo un totale di 81 vasche in gestione così suddivise:

- 48 vasche impermeabili, a tenuta;
- 18 vasche permeabili, disperdenti;
- 15 vasche con sistemi misti.

Abbiamo preso in gestione 4 nuove vasche e ne abbiamo realizzate 3. Nel 2022 abbiamo proseguito il programma di investimenti sulle vasche, mettendo in atto una revisione che ha reso il piano ancor più efficiente e produttivo.

Volumi di volanizzazione	2020	2021	2022
m <sup>3</sup> complessivi di volanizzazione	1.753.719	1.889.419	1.907.407

## Tutela delle aree con pericolosità idraulica

La determinazione delle condizioni di pericolosità idraulica è associata a vulnerabilità ed esposizione al rischio e individua le situazioni sulle quali implementare le misure strutturali e non.

Impianti con aree a pericolosità idraulica protetti	2020	2021	2022
Numero di impianti con pericolosità idraulica protetti	11	2	2

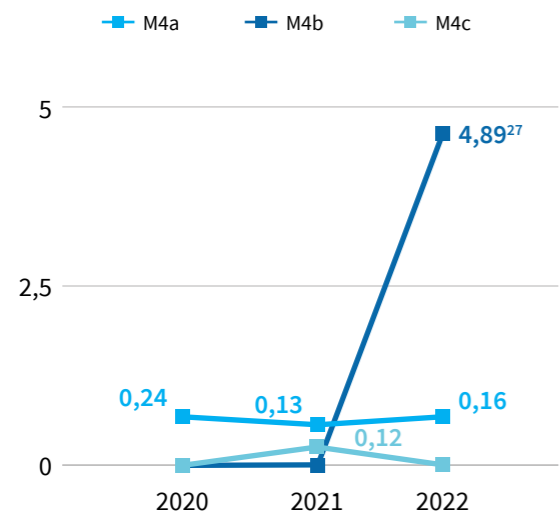


### Focus qualità tecnica M4: adeguatezza del sistema fognario

L'indicatore M4 monitora l'adeguatezza del sistema fognario. In particolare, vengono prese in analisi:

- M4a – frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura;
- M4b – adeguatezza normativa degli scarichi di piena;
- M4c – controllo degli scaricatori di piena.

Adeguatezza sistema fognario (%)



<sup>27</sup> Con decorrenza retroattiva all'1/1/2022, e quindi non influente sulla classificazione RQT1 per il biennio 2020-2021 ARERA, sentito ATO CMM, ha eccepito la giustificazione adottata nella RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO – OBIETTIVI DI QUALITÀ TECNICA PER IL BIENNIO 2022-2023, PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI E PIANO DELLE OPERE STRATEGICHE (POS), del mantenimento in classe A di CAP Holding S.p.A. in quanto l'interpretazione delle linee guida ANEA – Utilitalia (che permise di considerare tutti gli sfioratori conformi alla normativa vigente) come non applicabile a partire dall'annualità 2022, tenuto conto della sopravvenuta redazione e approvazione del Programma di Riassetto, come recepito nel Programma degli interventi approvato dall'Assemblea dei Comuni in data 11/10/2022.

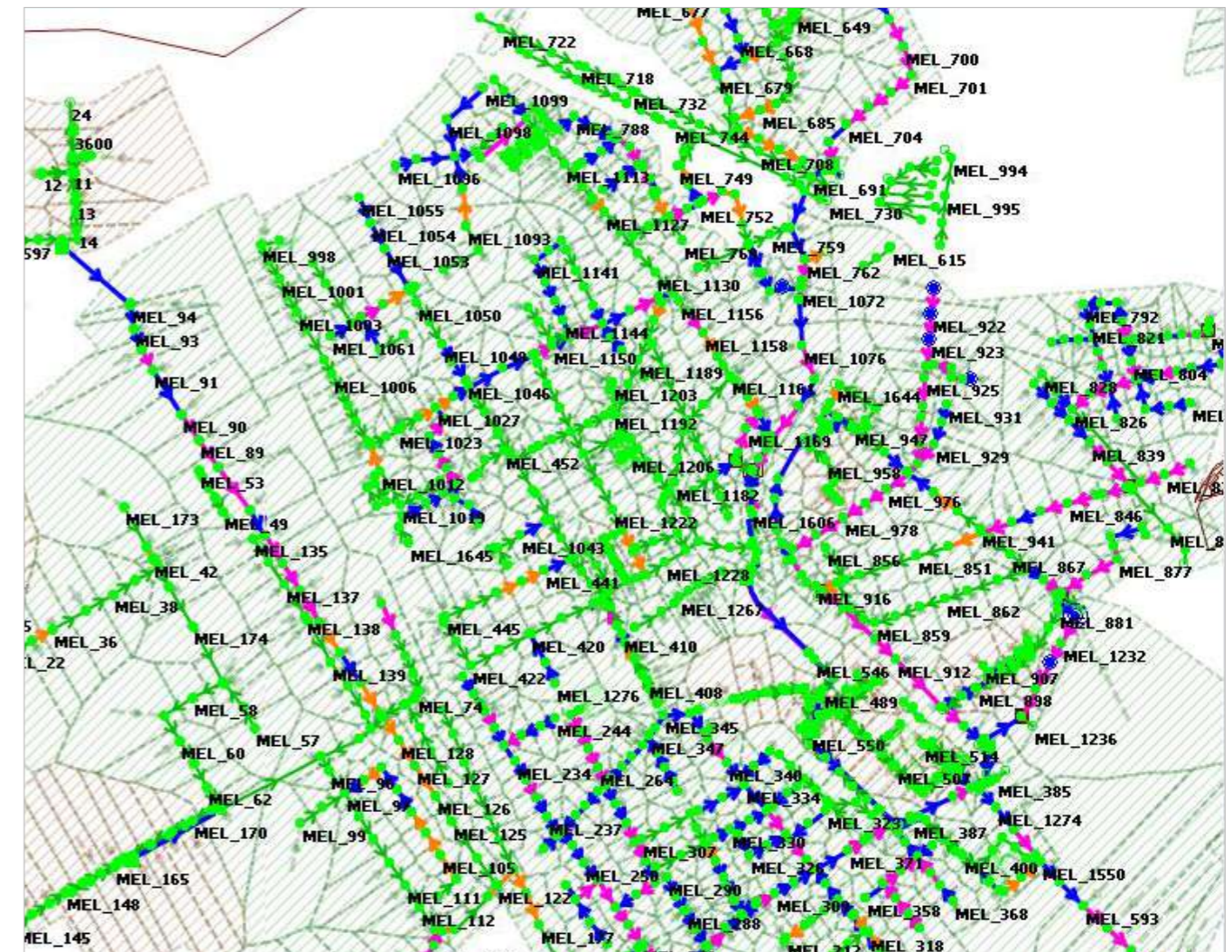
In data 22.11.2022, pertanto, ARERA ha emesso propria delibera n°612/2022/R/IDR recante "Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano per il gestore Cap Holding S.p.A. la Conferenza dei Comuni dell'ATO della Città Metropolitana di Milano". Tale delibera, come riportato nell'allegato A, ha modificato l'obiettivo biennale per il macro-indicatore M4, nell'invarianza dei risultati conseguiti per il biennio 2020-2021, rivalutando il risultato dell'anno 2021 dell'indicatore M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente dal valore 0,00% al valore 17,63% e riposizionamento in Classe C. Attualmente siamo in attesa della delibera di ARERA sulla premialità 2020-2021.

## Modellizzazione e taratura delle fognature

La costruzione del modello della rete mediante **software di modellazione idraulica** consente una gestione ottimale del rischio idrogeologico della rete fognaria. La calibratura ha l'obiettivo di rendere il modello il più possibile rappresentativo della realtà.

La rete viene, infatti, calibrata in base ai dati acquisiti in campo tramite l'installazione di appositi misuratori in punti strategici. Nel 2022 abbiamo completato la **taratura dei modelli matematici delle reti fognarie dei 133 comuni** in gestione.

Comuni con fognatura modellizzata e tarata	2020	2021	2022
Numero di comuni	67	100	133



## Un'impronta sempre più leggera

93.479<sup>ton</sup>

DI CO<sub>2</sub> EQ COMPENSATE  
PARI AL 100% DELLE EMISSIONI  
PRODOTTE CERTIFICATE

25

IMPIANTI DI DEPURAZIONE  
AUTORIZZATI AL RIUSO  
IDRICO

115.337.272

M<sup>3</sup> DI ACQUA RIUTILIZZATA

3,92<sup>ton</sup>

DI CO<sub>2</sub> EQ EVITATE  
GRAZIE ALLA MOBILITÀ  
ELETTRICA

548.831

SM<sup>3</sup> PRODUZIONE DI BIOMETANO  
DAI REFLUI FOGNARI

0%

DI SMALTIMENTO FANGHI  
IN DISCARICA

### CIRCOLARITÀ E USO DELL'ACQUA COME VOLANO

L'economia circolare è il perno attorno al quale strutturiamo la nostra strategia di sostenibilità, con un'attenzione costante alla riduzione degli impatti ambientali e all'utilizzo dell'acqua come volano per lo sviluppo di energie sostenibili.

# Verso la carbon neutrality

Climate action ed economia circolare.



# La sfida dei cambiamenti climatici

## A CHE PUNTO SIAMO

Nonostante gli impegni e i regolamenti da parte di istituzioni nazionali e sovranazionali sul tema della riduzione degli impatti ambientali, il sistema produttivo italiano non è ancora in linea con gli obiettivi dell'Unione europea.



**6%**  
l'aumento di emissioni di CO2 registrato in Italia alla fine del 2022.<sup>28</sup>



**7,2%**  
il tasso di circolarità dell'economia mondiale.<sup>29</sup>



**31,1%**  
la percentuale di energie rinnovabili al 2022 che hanno coperto la domanda energetica del Paese.<sup>30</sup>

## QUALI SONO I RISCHI

Un ambiente insalubre ha conseguenze importanti su persone, economia e spaventa sempre di più le nuove generazioni

Tra **277 e 433** milioni di €

I costi sociali stimati nell'UE per i danni causati dalle emissioni degli impianti industriali.<sup>31</sup>



**+67%**  
l'aumento della bolletta elettrica nell'ultimo semestre rispetto ai 12 mesi dell'anno precedente.<sup>32</sup>



**82%**  
i giovani italiani tra i 14 e i 17 anni che ritengono che le criticità più grandi da affrontare nel prossimo futuro siano legate all'acqua.<sup>33</sup>

## IL MONDO CHE VERRÀ

Stati, cittadini e imprese hanno messo in cima alla lista delle priorità la transizione ecologica.



**98%**  
la percentuale di cittadini che ritiene importante che le aziende si occupino della salvaguardia ambientale o sociale.<sup>34</sup>



**3 su 4**  
le aziende convinte che l'Italia dovrebbe essere fra i promotori della transizione ecologica.<sup>35</sup>



**55%**  
la percentuale di emissioni che l'Europa si impegna a ridurre rispetto ai livelli del 1990 entro il 2030.<sup>36</sup>

## LE OPPORTUNITÀ DA COGLIERE

La tutela dell'ambiente e delle sue risorse è anche un driver economico e uno sguardo rivolto all'innovazione.

**59,7 Mld di €**

la fetta del Piano nazionale di ripresa e resilienza destinata alla rivoluzione verde e alla transizione ecologica.<sup>37</sup>

**1.914 Mld di €**

i risparmi sulle spese per i combustibili fossili nel periodo 2021-2050, nello scenario "Net Zero".<sup>38</sup>

**700.000**

i nuovi posti di lavoro generati dall'economia circolare in Europa entro il 2030.<sup>39</sup>

<sup>34</sup> BVA Doxa, 2021 [https://asvis.it/public/asvis2/files/News/BVA\\_DOXA-Scenario\\_Italia\\_report\\_SETT-OTT-2021-Wave-20.pdf](https://asvis.it/public/asvis2/files/News/BVA_DOXA-Scenario_Italia_report_SETT-OTT-2021-Wave-20.pdf)

<sup>35</sup> Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile e EY, 2022

<sup>36</sup> Fit For 55, 2021

<sup>37</sup> PNRR, 2021 <https://www.governo.it/it/approfondimento/rivoluzione-verde-e-transizione-ecologica/16703>

<sup>38</sup> Enel e The European House - Ambrosetti, 2022 <https://www.ambrosetti.eu/news/net-zero-e-conomy-2050-roadmap-di-decarbonizzazione-per-leuropa/>

<sup>39</sup> Parlamento europeo, 2023 [https://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/2015/12/story/20151201STO05603/20151201STO05603\\_it.pdf](https://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/2015/12/story/20151201STO05603/20151201STO05603_it.pdf)

## In dialogo con gli stakeholder

“Nel 2015 con la Cop21 l'umanità ha fatto passi avanti nella consapevolezza dell'importanza della transizione ecologica, verso una decarbonizzazione totale entro il 2050. Purtroppo, da allora pochissimo è cambiato, non sono state messe in atto azioni di sufficiente radicalità. Anche nell'ultimo rapporto dell'Ipcc è chiaro ed evidente che gli strumenti per il cambiamento che serve sono a nostra disposizione e passano per le fonti rinnovabili, per l'efficienza energetica, per l'economia circolare, per la nuova mobilità e per una nuova agricoltura.”



Ne abbiamo parlato con...

Annalisa Corrado,  
referente attività tecniche  
Kyoto Club



Guarda tutta  
l'intervista  
[www.youtube.com](http://www.youtube.com)

<sup>28</sup> Enea, 2022 <https://www.pubblicazioni.enea.it/le-pubblicazioni-enea/analisi-trimestrale-del-sistema-energetico-italiano/fascicoli-2022/analisi-trimestrale-del-sistema-energetico-italiano-ii-trimestre-2022.html>

<sup>29</sup> Circle Economy, 2023 [https://assets.website-files.com/5e185aa4d27bcf34840ed82/63c6986f0a57abe2fb9180d7\\_CGR%202023%20-%20Report%20\(1\).pdf](https://assets.website-files.com/5e185aa4d27bcf34840ed82/63c6986f0a57abe2fb9180d7_CGR%202023%20-%20Report%20(1).pdf)

<sup>30</sup> Terna, 2023 <https://www.terna.it/it/media/comunicati-stampa/dettaglio/consumi-elettrici-2022>

<sup>31</sup> Agenzia ambientale europea, 2021

<sup>32</sup> ARERA, 2022

<sup>33</sup> Ipsos per Finish, 2021 <https://www.ipsos.com/it-it/giornata-mondiale-acqua-solo-1-italiano-su-4-presta-attenzione-consumo-acqua>



# L'impegno climatico di Gruppo CAP

Anche nel 2022 abbiamo raggiunto la neutralità carbonica compensando tutte le emissioni prodotte.

Proprio come stabilito nel nostro Piano di Sostenibilità, seguiamo sulla strada intrapresa verso la riduzione della carbon footprint al fine di contrastare gli impatti negativi ambientali e sulla salute delle persone che possono essere generati da un aumento delle emissioni e conseguentemente dal cambiamento climatico.

Identifichiamo e valutiamo l'impatto ambientale delle nostre attività in termini di emissioni di gas serra attraverso la rendicontazione della Carbon Footprint, adottando la metodologia Life Cycle Assessment (LCA). A partire dal 2016 Gruppo CAP misura le proprie emissioni di GHG utilizzando come modello di calcolo quello suggerito dalla norma UNI EN ISO 14064-1.

Gruppo CAP ha adottato una procedura interna sulla gestione dell'inventario delle emissioni di gas ad effetto serra - con lo scopo di definire modalità operative e responsabilità in ordine al processo di raccolta, controllo, selezione e archiviazione dei dati relativi alle emissioni di gas a effetto serra.

Gli inventari di GHG sviluppati in questi anni sono stati oggetto di verifica e convalida da parte di un ente terzo, con il conseguente rilascio di una dichiarazione di verifica. Tutti i suggerimenti e le indicazioni emerse in fase di audit vengono inseriti nel calcolo dell'inventario dell'anno successivo, nel report ed eventualmente viene aggiornata la procedura interna "Gestione dell'inventario di GHG". Anche nel 2022 abbiamo calcolato le emissioni GHG prodotte da CAP nel corso del 2021 e abbiamo ottenuto la dichiarazione di verifica.

A ciò si aggiunge l'adesione del Gruppo al percorso di **Science Based Target Initiative (SBTi)**, iniziativa nata come guida internazionale per favorire le azioni di contrasto ai cambiamenti climatici da parte del settore privato attraverso **obiettivi di riduzione delle emissioni basati sulla scienza**. L'iniziativa nasce da una partnership tra CDP (ex-Carbon Disclosure Project), Global Compact delle Nazioni Unite, WRI (World Resources Institute) e WWF e prevede la creazione di "Science Based Target", ovvero di obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra "basati sulla scienza". Con questa indicazione si sviluppano obiettivi in linea con il livello di decarbonizzazione necessario per **contenere l'aumento della temperatura globale al di sotto di 1.5°C rispetto alle temperature preindustriali**.

L'**obiettivo di 1,5°C** descritto nel 6th Assessment Report dell'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), è richiamato dall'Accordo di Parigi e dal Green Deal dell'UE. CAP ha iniziato nel 2022 il processo di adesione a SBTi con l'impegno a trasmettere entro il 2024 i propri target di riduzione delle emissioni da raggiungere non oltre il 2030.

Grazie al commitment all'iniziativa di SBTi Gruppo CAP è sempre più impegnato nel contrasto al cambiamento climatico.

## Emissioni

Monitoriamo le emissioni di gas a effetto serra e ci impegniamo nella riduzione della nostra impronta di carbonio, contribuendo agli obiettivi globali dell'Agenda 2030.

Tutti i fattori emissivi, presi da banche dati riconosciute e accreditate a livello internazionale, sono stati selezionati per assicurare il più elevato grado di:

- accuratezza;
- attinenza e specificità rispetto alla sorgente considerata;
- rappresentatività geografica, temporale e tecnologica.

Abbiamo allineato i valori del triennio 2020-2022 per consentire una migliore comparabilità tra i dati analizzati. Per farlo, abbiamo ricalcolato il valore delle emissioni del 2020 sulla base delle nuove modalità di calcolo richieste dalla norma UNI EN ISO 14064-1:2019 già applicate per definire le emissioni del 2021 e del 2022.

Per l'aggregazione delle emissioni è stato utilizzato l'approccio del controllo, il quale prevede che tutte le attività per le quali la società capogruppo ha il pieno controllo finanziario o operativo, o la possibilità di contribuire significativamente alla definizione delle specifiche e dei requisiti ambientali, siano ricomprese nell'ambito del calcolo delle emissioni dirette e indirette. Seguendo tale approccio, CAP Holding ha contabilizzato le proprie emissioni e quelle della controllata Amiacque.

### Impronta di carbonio

(in inglese, carbon footprint) è la quantità di emissioni di gas serra associata (direttamente o indirettamente) a qualsiasi prodotto, attività, organizzazione, evento o individuo.

### Scope 1

Emissioni dirette derivanti da sorgenti riconducibili agli asset aziendali.

### Scope 2

Emissioni indirette derivanti dalla generazione di energia elettrica, calore e vapore acquistati da terzi e consumati negli asset aziendali.

### Scope 3

Emissioni indirette prodotte lungo la catena del valore a monte e a valle dell'attività dell'impresa (ad esempio, fornitori e clienti).



A partire dall'anno 2021 si è proceduto a calcolare l'inventario di carbon footprint seguendo le indicazioni della norma UNI EN ISO 14064-1:2019, che prevede l'inclusione delle emissioni indirette da altre fonti (es. cat. 3 - Emissioni indirette dai trasporti; cat.4 - emissioni indirette dai prodotti utilizzati dall'organizzazione; cat. 5 - Emissioni indirette associate all'utilizzo dei prodotti realizzati dall'organizzazione).

Inoltre, sono stati revisionati i calcoli legati alle emissioni del settore depurazione andando ad individuare fattori di emissione specifici per ogni reagente utilizzato

(ricorrendo principalmente alle banche dati di Ecoinvent 3.8 e DEFRA). Anche i calcoli delle emissioni biogeniche sono stati aggiornati tenendo come riferimento metodologico il report 2019 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Chapter 6: Wastewater Treatment and Discharge.

Infine, si segnala che sono stati aggiornati i fattori di potenziale riscaldamento globale, Global Warming Potentials (GWP) facendo riferimento agli aggiornamenti pubblicati dall'IPCC nel Sixth Assessment Report (AR6) 2021.

GWP utilizzati nella rendicontazione	u.m.	2020	2021	2022
Biossido di carbonio	ton CO <sub>2</sub> eq	1	1	1
Metano	ton CO <sub>2</sub> eq	28	27,9	27,9
Ossido di azoto	ton CO <sub>2</sub> eq	265	273	273

L'inclusione dei contributi delle emissioni indirette estese e delle emissioni biogeniche ricalcolate, come specificato sopra, hanno portato ad un incremento dei valori rispetto a quanto riportato nelle precedenti edizioni della nostra Dichiarazione Non Finanziaria.

## Scope 1

Emissioni dirette di gas GHG (Scope 1) <sup>40</sup>	u.m.	2020	2021	2022
Depurazione	ton CO <sub>2</sub> eq	2.255,04	2.169,19	1.698,18
Acquedotto	ton CO <sub>2</sub> eq	446,1	523,15	410,77
Fognatura	ton CO <sub>2</sub> eq	71,59	118,68	145,97
Servizi generali	ton CO <sub>2</sub> eq	590,18	653,2	728,72
Altro*	ton CO <sub>2</sub> eq	54.288,98	56.504,39	51.011,33
Totale	ton CO <sub>2</sub> eq	57.651,89	59.968,6	53.994,97

<sup>40</sup> Si segnala che i piccoli scostamenti numerici rispetto a quanto riportato nella DNF 2021 sono dovuti all'integrazione delle revisioni apportate a seguito degli audit di certificazione sia nei fattori di emissione sia nei dati iniziali di consumo.

\*Nella categoria "altro" è stata inclusa la rendicontazione delle emissioni biogeniche.

## Scope 2

Le emissioni di seguito riportate per lo Scope 2 sono calcolate nella modalità market-based.

Emissioni indirette di gas GHG (Scope 2)	u.m.	2020	2021	2022
Depurazione	ton CO <sub>2</sub> eq	322 <sup>41</sup>	1.415 <sup>41</sup>	7.466
Acquedotto	ton CO <sub>2</sub> eq	0	0	0
Fognatura	ton CO <sub>2</sub> eq	0	0	0
Servizi generali	ton CO <sub>2</sub> eq	0	0	0
Totale	ton CO <sub>2</sub> eq	322	1.415	7.466

Si segnala che, anche per il 2022, la maggior parte del contributo emissivo dovuto all'utilizzo di energia elettrica si annulla grazie all'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili certificate con Garanzie d'Origine (GO).

Per le emissioni di Scope 2 per gli anni 2021 e 2022 sono stati riportati i contributi emissivi per il settore depurazione dovuti all'utilizzo di una quota di energia auto-prodotta tramite cogenerazione presso l'impianto di Pero e coperta dal certificato CAR (cogenerazione ad alto rendimento) rilasciato da GSE (Gestore dei Servizi Energetici) per il 2021.

### Cogenerazione

Produzione combinata di energia elettrica ed energia termica a partire da un'unica fonte di energia primaria. Un impianto di cogenerazione, dunque, fornisce sia elettricità sia calore, garantendo una migliore resa energetica rispetto alle due produzioni separate.

Anche nel 2022 è stato effettuato il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 con gli approcci "location based" e "market based". Nell'approccio location based si considera un fattore di emissione medio di anidride

carbonica equivalente della rete elettrica nazionale; utilizzando tale fattore le nostre emissioni di Scope 2 per il 2022 si attestano a 53.426 tonnellate CO<sub>2</sub>eq.

<sup>41</sup> Si segnala che i piccoli contributi emissivi riportati per il settore depurazione negli anni 2020 e 2021 sono dovuti a consumi di energia consumata e conguagliata dopo il 31/03 a causa di anomalie tecniche verificatesi su alcuni contatori (il 31/03 è il termine ultimo annuale per l'emissione dei GO sui consumi dell'anno precedente come da normativa di riferimento). Tali anomalie sono emerse in fase di ricalcolo.



### Scope 3

Altre emissioni indirette di gas GHG (Scope 3)	u.m.	2020	2021	2022
Depurazione	ton CO <sub>2</sub> eq	5.218,88	6.689,58	7.299,03
Acquedotto	ton CO <sub>2</sub> eq	1.171,35	1.726,08	1.580,55
Fognatura	ton CO <sub>2</sub> eq	2,15 <sup>42</sup>	1.896,32	1.896,41 <sup>42</sup>
Servizi generali	ton CO <sub>2</sub> eq	126,62 <sup>42</sup>	3.464,65	3.804,83 <sup>42</sup>
Altro*	ton CO <sub>2</sub> eq	18.019,11	18.318,3	16.942,87
<b>Totale</b>	<b>ton CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>24.538</b>	<b>32.094,93</b>	<b>31.523,69</b>

Tasso di intensità emissiva	u.m.	2020	2021	2022
Totale emissioni	kg CO <sub>2</sub> eq	82.512.000	93.478.540	92.984.250
Acqua prelevate dall'ambiente	m <sup>3</sup>	257.916.691	254.078.151	249.731.843
Acqua reflua trattata	m <sup>3</sup>	346.325.042	349.937.579	278.380.274
Totale emissioni / Acqua prelevata dall'ambiente	kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup>	0,3199	0,3679	0,3723
Totale emissioni / Acqua reflua trattata	kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup>	0,2383	0,2671	0,334

Totale emissioni di gas GHG	u.m.	2020	2021	2022
Depurazione	ton CO <sub>2</sub> eq	7.795,92	10.273,77	16.462,8
Acquedotto	ton CO <sub>2</sub> eq	1.617,45	2.249,23	1.991,32
Fognatura	ton CO <sub>2</sub> eq	73,74	2.015	2.042,38
Servizi generali	ton CO <sub>2</sub> eq	716,8	4.117,85	4.533,55
Altro*	ton CO <sub>2</sub> eq	72.308,09	74.822,69	67.954,2
<b>Totale</b>	<b>ton CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>82.512</b>	<b>93.478,54</b>	<b>92.984,25</b>

<sup>42</sup> Le emissioni dirette alle attività inerenti le manutenzioni del settore fognatura, l'acquisto di beni materiali, le emissioni upstream dell'energia consumata e dei carburanti per le autovetture, nonché le emissioni dovute al trasporto dei rifiuti, sono state calcolate per la prima volta per l'anno 2021. Per difficoltà di reperimento dei dati delle attività per la rendicontazione dell'anno 2020 non sono state incluse mentre per l'anno 2022 ci siamo basati sul valore calcolato per l'anno 2021.

\*Nella categoria "altro" è stata inclusa la rendicontazione delle emissioni del consumo dei reagenti per i servizi della depurazione.

## Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico

Riduzioni delle emissioni di gas GHG	u.m.	Baseline 2021	Variazione percentuale tra 2022 e 2021 (base line) [%]	2021	2022
Emissioni dirette / Scope 1	ton CO <sub>2</sub> eq	59.968,6	-9,96	59.968,6	53.994,97
Emissioni indirette / Scope 2	ton CO <sub>2</sub> eq	1.415	427,63	1.415	7.465,59
Altre emissioni indirette / Scope 3	ton CO <sub>2</sub> eq	32.094,93	-1,78	32.094,93	31.523,69
<b>Totale</b>	<b>ton CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>93.478,53</b>	<b>-0,53</b>	<b>93.478,53</b>	<b>92.984,25</b>

Il totale delle emissioni per l'anno 2022 risulta in linea rispetto all'anno precedente.

## Un servizio dell'acqua carbon neutral

Anche nel 2022 abbiamo raggiunto la carbon neutrality compensando la totalità delle emissioni prodotte grazie a investimenti in progetti che garantiscono benefici sociali, economici e ambientali su scala globale.

### Carbon neutrality

Portare a zero le emissioni di anidride carbonica attraverso la compensazione delle cosiddette emissioni "residue" (ovvero impossibili da eliminare o ridurre) raggiungendo in questo modo la neutralità carbonica.

“

Siamo riusciti a compensare 93.479 ton di CO<sub>2</sub>eq pari al 100% delle emissioni prodotte certificate.



Abbiamo compensato le emissioni prodotte acquistando crediti di carbonio, generati attraverso progetti che supportano la crescita economica e sostenibile delle comunità locali:

- **Metro Delhi, India:** costruzione della nuova metropolitana;

- **Water Is Life – Phase II, Madagascar:** costruzione e la messa in sicurezza di una rete di pozzi per aumentare l'accesso all'acqua potabile delle famiglie che vivono in tre villaggi alla periferia della città di Tulear;
- **Sichuan Wanyuan Baiyangxi Hydropower Station:** costruzione e gestione di una centrale idroelettrica nella regione cinese Sichuan.

CO <sub>2</sub> eq. Compensata	u.m.	2020	2021	2022
N° ton CO <sub>2</sub> eq compensata	ton CO <sub>2</sub> eq	43.032	20.579	93.479
Variazione % della CO <sub>2</sub> eq compensata rispetto all'anno precedente	%	100	47,82	454,24

Nel 2022 sono state compensate tutte le emissioni market based prodotte nel 2021 e certificate da un ente terzo accreditato. Le compensazioni sono ottenute tramite crediti di carbonio certificati, indicati con una delle seguenti sigle:

- **VER (Verified Emission Reduction)**  
Un credito di carbonio, emesso da un sistema esterno di verifica (tipicamente Gold Standard), per l'utilizzo nel mercato del carbonio volontario;
- **CER (Certified Emission Reduction)**  
Un credito di carbonio, emesso da un sistema esterno di verifica (tipicamente Clean Development Mechanism (CDM) dell'UNFCCC), per l'utilizzo nel mercato regolato del carbonio.

Nel 2021 abbiamo inoltre iniziato un processo di **individuazione dei rischi Climate-Related**. Il processo ha seguito le raccomandazioni della TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Questa procedura ha consentito l'identificazione di **potenziali rischi subiti o generati** da CAP attraverso le proprie attività e lungo la catena del valore, oltre alle principali azioni in risposta a tali rischi.

### Carbon Credit

Equivalgono a una tonnellata di CO<sub>2</sub>e (CO<sub>2</sub> equivalente) evitata o assorbita grazie a progetti forestali e/o di efficienza energetica.

## Energia

L'impegno nella riduzione dei consumi energetici è parte dei nostri sforzi per rispondere alla crisi climatica.

Il risparmio e l'efficienza energetica sono fondamentali per ridurre l'impatto sull'ambiente e sul clima generato dai combustibili fossili. È importante agire consapevolmente e ridurre al massimo i consumi energetici oppure, come afferma l'Organizzazione meteorologica mondiale (OMM), "i cambiamenti climatici, la moltiplicazione degli **eventi meteorologici estremi** e lo stress idrico

comprometteranno la nostra **sicurezza energetica** e metteranno in pericolo le riserve di **energia rinnovabile**".

I nostri consumi diretti e indiretti sono riconducibili ai servizi principali che offriamo quali acquedotto, depurazione, fognatura e servizi generali (come attività amministrative, di logistica e pronto intervento).

Energia consumata all'interno dell'organizzazione	u.m.	2020	2021	2022
<b>Consumi diretti</b>				
Depurazione (biogas)	m3	4.346.883	4.455.943	3.926.537
	MJ	99.978.309	102.486.689	90.310.351
Totale biogas*	MJ	99.978.309	102.486.689	90.310.351
Depurazione (gas naturale)	m3	124.561,93	175.240,00	52.805,89
	MJ	4.394.669,52	6.182.642,44	1.863.044,61
Essiccazione (gas naturale)	m3	927.279,75	836.765	722.221
	MJ	32.715.356,98	29.521.905,97	25.480.679,1
Servizi generali (gas naturale)	m3	127.633,13	133.326	134.339,26
	MJ	4.503.024,43	4.703.874,61	4.739.623,43
Metano (autovetture)	kg	72.756,86	72.121	53.699,8
	MJ	3.824.732,82	3.791.307,21	2.822.928,68
Totale gas naturale	MJ	45.437.783,74	44.199.730,22	34.906.275,81
Servizi generali (benzina)	l	50.869,08	102.087	146.139,22
	MJ	1.628.100,9	3.327.423,68	4.763.261,74



Totale benzina	MJ	1.628.100,9	3.327.423,68	4.763.261,74
Gruppi elettrogeni (gasolio)	l	5.772,99	4.157	4.393,05
	MJ	206.951,94	151.119,42	159.700,55
Servizi generali (gasolio)	l	233.304,52	208.398	189.215,62
	MJ	8.363.573,02	7.575.892,49	6.878.555,43
Totale gasolio	MJ	8.570.524,96	7.727.011,92	7.038.255,98
Totale GPL	MJ	0	0	0
Totale consumi diretti	MJ	155.614.718,6	157.740.854,82	137.018.144,53
Totale consumi diretti da fonte rinnovabile	MJ	103.803.041,82	106.277.996,21	93.133.279,68
<b>Consumi indiretti</b>				
Depurazione	kWh	104.385.589	102.953.909	97.606.039
	MJ	375.788.120,44	370.634.072,4	351.381.740,4
Acquedotto	kWh	85.599.590	83.539.691	82.379.238
	MJ	308.158.524	300.742.887,6	296.565.256,8
Fognatura	kWh	4.726.562	4.587.722	3.615.362
	MJ	17.015.623,2	16.515.799,2	13.015.303,2
Servizi generali	kWh	1.791.908	1.871.136	3.137.543
	MJ	6.450.868,8	6.736.089,6	11.295.154,8
Totale consumi indiretti	kWh	196.503.649	192.952.458	186.738.182
	MJ	707.413.136,44	694.628.848,8	672.257.455,2
Totale consumi indiretti da fonti rinnovabili	kWh	196.503.649	192.952.458	186.738.182
	MJ	707.413.136,4	694.628.848,8	672.257.455,2
<b>Energia prodotta dagli impianti di depurazione</b>				
Pero	kWh	0	0	0
	MJ	0	0	0
Bresso	kWh	6.939	8.527	0
	MJ	24.980,4	30.697,2	0

Peschiera	kWh	5.012.320	5.119.863	4.934.781
	MJ	18.044.352	18.431.506,8	17.765.211,6
Robecco	kWh	509.171	766.267	144.011
	MJ	1.833.015,6	2.758.561,2	518.439,6
Sesto San Giovanni	kWh	478.826	247.478	0
	MJ	1.723.773,6	890.920,8	0
Totale	kWh	6.007.256	6.142.135	5.078.792
	MJ	21.626.121,6	22.111.686	18.283.651,2
Bresso Upgrading energia prodotta	kWh	5.813.776	6.566.733	5.558.081
	MJ	20.929.593,6	23.640.238,8	20.009.091,6
Bresso Upgrading energia ceduta ad altri sistemi	kWh	4.772.742	5.513.592,11	4.773.934
	MJ	17.181.872,2	19.848.931,6	17.186.162,4
Totale termica	kWh	5.813.776	6.566.733	5.558.081
	MJ	20.929.593,6	23.640.238,8	20.009.091,6
<b>Capacità installata in energia rinnovabile</b>				
Capacità installata in energia rinnovabile	MW	-	2,58	2,53
<b>Energia prodotta dagli impianti fotovoltaici</b>				
Magenta	kWh	11.570	7.125	11.708
	MJ	41.652	25.650	42.148,8
Vittuone	kWh	6.319	6.319	8.833
	MJ	22.748,4	22.748,4	31.798,8
Abbiategrosso	kWh	5.710	5.526	8.143
	MJ	20.556	19.893,6	29.314,8
Paderno	kWh	11.570	11.199	12.193
	MJ	41.652	40.316,4	43.894,8
Rozzano (Sede + Acq)	kWh	17.229	22.666	28.520
	MJ	62.024,4	81.597,6	102.672



Bareggio (Dep)	kWh	122.698	172.916	174.288
	MJ	441.712,8	622.497,6	627.436,8
Trezzano S/N (Dep)	kWh	48.360	54.619	53.395
	MJ	174.096	196.628,4	192.222
San Vittore Olona (Acq)	kWh	5.659	3.386	4.733
	MJ	20.372,4	12.189,6	17.038,8
Melegnano (Dep)	kWh	4.320	5.526	6.950
	MJ	15.552	19.893,6	25.020
Cuggiono (Acq)	kWh	5.123	5.526	0
	MJ	18.442,8	19.893,6	0
Magnago (Acq)	kWh	5.659	5.526	7.720
	MJ	20.372,4	19.893,6	27.792
Canegrate	kWh	-	14.000	21.383
	MJ	-	50.400	76.978,8
Bresso	kWh	-	22.713	21.814
	MJ	-	81.766,8	78.530
Milano (Headquarter)	kWh	-	0	20.618
	MJ	-	0	74.224,8
Legnano Marcolini (ACQ)	kWh	-	-	4.216
	MJ	-	-	15.177,6
Parabiago Cadore (ACQ)	kWh	-	-	14
	MJ	-	-	50,4
Totale	kWh	244.217	337.047	384.528
	MJ	879.181,2	1.213.369,2	1.384.300,8

Nel consumo totale di biogas non è inclusa la quota parte non consumata e utilizzata per la produzione di biometano venduto (nel 2022 pari a 787.572 m<sup>3</sup>). Tra i consumi indiretti da fonti rinnovabili viene considerata anche la quota di 13.540.772 kWh di energia acquisita dall'impianto di cogenerazione (CAR) presso l'impianto di depurazione di Pero. Si segnala che questa quota di energia non è coperta dai certificati di garanzia d'origine (GO) e pertanto nel calcolo della carbon footprint viene considerata come fonte energetica generante emissioni anche nell'approccio market based in coerenza con la norma ISO 14064-1.

Tasso di intensità energetica	u.m.	2020	2021	2022
Totale dei consumi diretti e indiretti	MJ	863.027.855,04	852.369.703,62	809.275.600
Acqua immessa in rete	m <sup>3</sup>	247.302.833	245.799.891	242.052.172
Acqua reflua trattata	m <sup>3</sup>	346.325.042	349.937.579	278.380.274
Totale dei consumi diretti e indiretti / Acqua immessa in rete	MJ/m <sup>3</sup>	3,49	3,47	3,34
Totale dei consumi diretti e indiretti / Acqua reflua trattata	MJ/m <sup>3</sup>	2,49	2,44	2,91

ENPI Indici di prestazione energetica	u.m.	2020	2021	2022
EN PI ssi	kWh/mc	1,006	0,985	0,966
EN PI A1	kWh/mc	0,346	0,34	0,34
EN PI A2	kWh/mc	0,44	0,432	0,432
EN PI F-D 1	kWh/mc	0,31	0,3	0,355
EN PI F-D 2	kWh/kg	5,48	4,294	4,076

Per calcolare gli ENPI, Energy Performance Indicator, utili per valutare le performance energetiche del servizio idrico, sono stati scorporati dal computo i consumi legati all'avvio dell'impianto di upgrading del biometano di Bresso, in quanto consumi legati all'attività di produzione di biometano immesso in rete SNAM.





## Riduzione dei consumi energetici

Nel 2022 abbiamo registrato una **diminuzione dei consumi energetici in acquedotto** coerentemente alla riduzione di acqua immessa in rete e acqua sollevata. Si conferma invece stabile l'indicatore di prestazione energetica calcolato sull'acqua immessa in rete e sull'acqua prelevata dall'ambiente.

In depurazione, abbiamo ottenuto un **miglioramento dei consumi energetici** (- 5,2%) riconducibile agli interventi di efficientamento energetico e agli eccezionali fenomeni ambientali che hanno contraddistinto il 2022. Nello specifico, la forte riduzione dei volumi d'acqua in ingresso dei depuratori per via dell'annualità particolarmente siccitosa ha prodotto risultati opposti in due diversi indicatori di performance: se infatti da una parte abbiamo registrato un miglioramento sulla rimozione degli inquinanti, dall'altra abbiamo riscontrato un peggioramento relativo ai volumi di acqua trattata. La straordinaria condizione meteorologica del 2022 rende i due indicatori non confrontabili con gli anni precedenti.

In totale, nel corso del 2022 rispetto alle azioni di efficientamento degli impianti acquedottistici e di depurazione si è registrata una diminuzione pari a 29.647.058 MJ.

	u.m.	2020	2021	2022
Numero di certificati bianchi	n	0	0	0
Numero di interventi di risparmio energetico ISO50001 rispetto ai consumi interni baseline	n	0	50	47

Si sono stimati risparmi nella modalità richiesta da Enea per la rendicontazione dei risparmi annuali, dato non definitivo fino alla consegna ufficiale. Per un allineamento con la Tassonomia il fattore di normalizzazione per gli impianti di depurazione è gli Abitanti Equivalenti e per gli impianti di acquedotto volume sollevato - usi tecnologici.

## Mobilità sostenibile

Per mitigare gli impatti ambientali dei trasporti, abbiamo avviato una serie di attività in tema di mobilità sostenibile:

- possibilità di spostarsi in **bicicletta** in alcuni impianti del Gruppo;
- redazione del **secondo piano di spostamenti casa-lavoro** (condiviso con il Comune a dicembre 2022);
- attivazione di convenzioni per i **trasporti pubblici**;

- pagamento di **indennità** per i trasferimenti di sede;
- nomina del **mobility manager**.

Nel 2022, abbiamo sostituito 49 veicoli con motore termico con autovetture ibride, ognuna delle quali ha determinato una diminuzione pari a 0,08 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

Veicoli a basso impatto sul totale parco mezzi	u.m.	2020	2021	2022
N° veicoli basso impatto	n	142	187	188
N° totale mezzi	n	342	350	351
N° veicoli basso impatto / N° totale mezzi	%	41,52	53,43	53,56

Veicoli a basso impatto sul totale parco mezzi	u.m.	2021	2022
Tonnellate di CO <sub>2</sub> evitate grazie alla promozione della mobilità elettrica	ton CO <sub>2</sub> eq	0,08	3,92







# Economia circolare in Gruppo CAP

Miriammo a trasformare quello che fino a non molto tempo fa era considerato scarto in risorse preziose, per preservare l'ambiente e raccogliere la sfida della transizione ecologica.

Negli ultimi anni abbiamo concentrato sforzi, risorse ed energie su un tema in cui crediamo fortemente: l'economia circolare. Adottare un approccio circolare implica una revisione dell'intero funzionamento della filiera coinvolta nel ciclo produttivo: dalla progettazione delle reti alla gestione della risorsa idrica, passando dal consumo fino alla destinazione a fine vita degli scarti. È importante ottimizzare l'utilizzo delle materie prime esistenti riducendo gli scarti e offrendo loro una nuova vita. La diffusione di dinamiche di produzione circolare ha infatti un'importanza strategica nel contesto attuale, in cui le materie prime sono limitate e di misura progressivamente inferiore.

Per questo, il nostro obiettivo è trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bio-raffinerie orientate al recupero di materie quali:

- biometano;
- fertilizzanti;
- zolfo;
- sostanze chimiche;
- sabbie.

Riusciamo in questo modo a "chiudere il cerchio", valorizzando gli elementi recuperabili nel processo depurativo delle acque reflue. Gli impianti di depurazione diventano così impianti per il recupero di risorse, pur mantenendo l'obiettivo primario di riconsegnare all'ambiente acqua di qualità.

“

Grazie agli sforzi di economia circolare, l'acqua diventa un volano per lo sviluppo di energie sostenibili.

Valorizzare gli end-of-waste recuperati dagli impianti di depurazione ci permette di creare sinergie industriali con settori produttivi diversi, in cui il rifiuto si trasforma in una risorsa per il territorio e utile a diversi processi industriali. Per esempio, la cellulosa recuperata da un depuratore può essere utilizzata come materia prima seconda, ovvero derivante da processi di riciclo, per la produzione della **carta** o come materiale per la produzione di **asfalti**.

Al contempo poniamo particolare attenzione ai principali rischi dell'adozione di una strategia circolare che riguardano soprattutto le possibili variazioni normative in ambito di trattamento fanghi e degli end-of-waste.

## Economia circolare

È un modello di produzione e consumo che mira a estendere il ciclo di vita dei prodotti, contribuendo a ridurre i rifiuti al minimo.

## End-of-waste

Il processo attraverso il quale un rifiuto cessa di essere tale, grazie a procedure di recupero, e acquisisce invece lo status di prodotto.

## Acqua riutilizzata

Il riuso delle acque depurate è uno dei principali vettori di sviluppo dell'economia circolare nell'ambito idrico. Il riutilizzo della risorsa idrica permette infatti di ridurre l'uso di acqua potabile, favorendo dinamiche circolari virtuose.

Seguendo questi principi, cerchiamo di destinare acqua non potabile per gli usi non domestici, come l'irrigazione di colture e aree verdi, il lavaggio delle strade dei centri urbani e l'alimentazione dei sistemi di riscaldamento o raffreddamento industriali.

Acqua riutilizzata/riusata	u.m.	2020	2021	2022
Acqua per riuso irriguo in agricoltura	m <sup>3</sup>	120.317.807	128.562.988	115.337.272
Acqua riutilizzata sul totale di acqua trattata	%	34,74	36,74	41,43

## Focus qualità tecnica M5: qualità dei fanghi

L'indicatore M5 è definito come il rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in Sostanza Secca (SS), complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento, e la quantità di fanghi di depurazione misurata in SS, complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore, nello stesso anno.

“

Nel 2022, gli impianti autorizzati al riuso idrico sono 25 contro i 24 del 2021.

Fanghi smaltiti in discarica	u.m.	2020	2021	2022
Totale	%	5,34	3,87	0

Si segnala che nel 2022 non sono stati smaltiti fanghi in discarica.



## Gestione responsabile dei rifiuti

La gestione dei rifiuti, se mal effettuata, può generare impatti negativi su ambiente, economia e persone. Di contro, una corretta valorizzazione degli scarti può dare vita a un ciclo virtuoso per la creazione di nuovi prodotti e lo sviluppo di sinergie con il territorio.

Tra le azioni messe in campo per ridurre i potenziali impatti negativi legati alla gestione dei rifiuti abbiamo ottimizzato i trasporti su gomma per lo smaltimento, fase che cerchiamo di ridurre al minimo favorendo il più possibile il recupero.

In particolare, nei nostri impianti di depurazione abbiamo implementato attività di recupero che hanno portato alla produzione di energia tramite biogas con conseguente valorizzazione delle materie di scarto.

Monitoriamo i processi di gestione dei rifiuti attraverso:

- report giornalieri per tracciare i singoli spostamenti;
- report mensili con le informazioni salienti sullo stato degli smaltimenti e le produzioni dei rifiuti;
- obiettivi di settore e di gruppo annuali, misurati e rendicontati ogni tre mesi;
- rendicontazioni annuali non finanziarie con gli indicatori di processo del mondo rifiuti;
- compilazione di adempimenti ambientali mensili e annuali, come richiesto dalla normativa<sup>43</sup>.

La maggior parte dei rifiuti prodotti dai nostri impianti viene conferita a terzi (incluse le attività di trasporto, smaltimento e recupero). Tuttavia, ne gestiamo internamente una quota sempre maggiore grazie all'essiccatore situato presso il depuratore di San Giuliano Milanese Ovest e all'impianto di trattamento sabbie presso il depuratore di Robecco sul Naviglio. Il trasporto rimane sempre in carico a soggetti terzi.

Per mantenere bassi i livelli di smaltimento in discarica a favore del recupero, presso il **depuratore di San Giuliano Milanese Est** sono stati avviati i lavori per il miglioramento del processo produttivo di fertilizzanti in loco.

Inoltre, presso il **depuratore di Robecco** sono stati installati 6 nuovi moduli per il bio-essiccamento che saranno avviati nei primi mesi del 2023.

### Bio-essiccamento

Procedimento attraverso il quale il materiale biodegradabile viene rapidamente riscaldato tramite il naturale processo batterico del materiale organico per ridurre l'umidità e di conseguenza ridurne il peso complessivo.

<sup>43</sup> Le movimentazioni dei rifiuti devono per legge essere registrate su appositi strumenti informatici e accompagnate da un formulario identificativo ad oggi in versione cartacea. A fine anno viene elaborato il MUD (modello unico di dichiarazione ambientale) e ogni mese, in accordo con l'ARPA, vengono registrati i quantitativi di rifiuti prodotti e ricevuti (per alcuni impianti) sulla piattaforma informatica O.R.SO. (Osservatorio rifiuti sovraregionale).

Rifiuti prodotti dal settore depurazione	u.m.	2020	2021	2022
Fanghi	t	59.099,4	70.780,74	81.030,3
Sabbia	t	2.041,83	618,71	743,9
Vaglio	t	3.073,54	3.197,75	2.842,47
Totale	t	64.214,77	74.597,2	84.616,67

Nel 2022 abbiamo riscontrato un aumento nella produzione di fanghi di depurazione legato ai continui miglioramenti dei processi depurativi delle acque.

Destinazione finale dei fanghi	u.m.	2020	2021	2022
Agricoltura	t	26.697,33	27.633,64	32.459,59
Discarica*	t	3.472,16	3.257,29	0
Termovalorizzazione	t	23.386,87	27.685,38	37.004,23
Cementificio	t	2.122,66	2.406,66	1.479,55
Trattamento	t	0	0	0
Fertilizzante	t	3.420,38	9.797,77	10.086,93
Totale	t	59.099,4	70.780,74	81.030,3
In ingresso all'essiccatore di San Giuliano Ovest (fango disidratato)	t	12.223,02	10.960,69	9.364,46
In uscita (fango essiccato)	t	2.859,86	2.815,89	2.485,61

\*Comprensivo di fango essiccato (in uscita da essiccatore).

Materia organica, diversa da fanghi, trattata per il recupero di materia ed energia	u.m.	2020	2021	2022
Materia organica differente da fanghi trattata per il recupero di materia ed energia all'anno	t	180,03	2.383,94	4.416,56
Zolfo di origine organica recuperato	Kg	70	30	25
Zolfo di prodotti	kg	0	0	0
Prodotti chimici organici	t	92	76	56



## Rifiuti non destinati a smaltimento

Rifiuti non destinati a smaltimento	u.m.	2020	2021	2022
-------------------------------------	------	------	------	------

Peso totale in tonnellate dei rifiuti non destinati a smaltimento	t	43.008,5	46.391,44	52.658,71
---	---	----------	-----------	-----------

Rifiuti pericolosi non destinati a smaltimento	u.m.	2020	2021	2022
--	------	------	------	------

Preparazione per il riutilizzo	t	15,61	41,81	29,8
--------------------------------	---	-------	-------	------

Rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento	u.m.	2020	2021	2022
--	------	------	------	------

Preparazione per il riutilizzo	t	41.624,15	36.551,86	52.628,91
Fertilizzante	t	1.368,74	9.797,77	0
Altre operazioni di recupero	t	1.368,74	9.797,77	0
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>42.992,89</b>	<b>46.349,63</b>	<b>52.628,91</b>

Rifiuti pericolosi e non pericolosi non destinati a smaltimento (modalità di recupero: preparazione per il riutilizzo)	u.m.	2021	2022
--	------	------	------

In loco*	t	547,56	517,4
Presso un sito esterno	t	36.046,11	52.141,31
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>36.593,67</b>	<b>52.658,71</b>

\* Con "in loco" si intendono le operazioni di recupero svolte all'interno del perimetro operativo di Gruppo CAP.

Rifiuti pericolosi e non pericolosi non destinati a smaltimento (modalità di recupero: altre operazioni di recupero)	u.m.	2021	2022
--	------	------	------

In loco	t	0	0
Presso un sito esterno	t	9.797,77	0
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>9.797,77</b>	<b>0</b>

## Rifiuti destinati a smaltimento

Rifiuti destinati a smaltimento	u.m.	2020	2021	2022
---------------------------------	------	------	------	------

Peso totale in tonnellate dei rifiuti destinati a smaltimento	t	52.994,67	59.212,61	65.024,28
---	---	-----------	-----------	-----------

Suddivisione dei rifiuti non pericolosi secondo i metodi di smaltimento	u.m.	2020	2021	2022
---	------	------	------	------

Incenerimento (con recupero di energia)	t	22.474,12	27.431,76	33.747,88
Incenerimento (senza recupero di energia)	t		0	0
Conferimento in discarica	t	2.548,16	2.755,72	148,07

### Altre operazioni di smaltimento di cui:

Stoccaggio in sito	t	968,61	2.261,86	1.468,59
Trattamenti biologici e meccanici	t	27.003,17	26.731,65	29.649,71
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>52.994,06</b>	<b>59.180,99</b>	<b>65.014,25</b>

Suddivisione dei rifiuti pericolosi secondo i metodi di smaltimento	u.m.	2020	2021	2022
---	------	------	------	------

### Altre operazioni di smaltimento di cui:

Stoccaggio in sito	t	0,61	4,98	10,03
Trattamenti biologici e meccanici	t		26,64	0
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>0,61</b>	<b>31,62</b>	<b>10,03</b>



Peso dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati a smaltimento (modalità di smaltimento: incenerimento con recupero di energia)	u.m.	2021	2022
In loco	t	72,25	0
Presso un sito esterno	t	27.359,51	33.747,88
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>27.431,76</b>	<b>33,747,88</b>

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati allo smaltimento (modalità di smaltimento: conferimento in discarica)	u.m.	2021	2022
In loco	t	0	0
Presso un sito esterno	t	2.755,72	148,07
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>2.755,72</b>	<b>148,07</b>

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati allo smaltimento (modalità di smaltimento: altre operazioni di smaltimento)	u.m.	2021	2022
In loco	t	26.731,65	28.125,69
Presso un sito esterno	t	2.293,48	3.002,64
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>29.025,13</b>	<b>31.128,33</b>

## Progetto Bioraffinerie

Far evolvere gli impianti di depurazione in bioraffinerie significa sviluppare filiere di produzione orientate al recupero di materie prime seconde. Queste attività vengono implementate sui differenti depuratori e hanno portato risultati significativi.

- **Impianto di depurazione di Bresso:** è in corso la produzione di biometano dalla digestione anaerobica di fanghi di depurazione, oltre che la produzione di zolfo dai pretrattamenti del biogas;
- **Impianti di depurazione di San Giuliano Milanese:** è in esercizio la produzione di fertilizzante dai fanghi;
- **Impianto di depurazione di Robecco sul Naviglio:** è in fase di autorizzazione la produzione di sabbie (materia prima seconda) dal trattamento dei rifiuti di pulizia della rete fognaria;
- **Impianto di depurazione di Sesto San Giovanni:** è in fase di esercizio la produzione di VFA (sostanze chimiche organiche) dalla fermentazione di fanghi di depurazione;
- **Impianti di Assago e Basiglio:** è in fase di esercizio il riuso di acque depurate per fini civili.

## Progetto Biometano

Avviato nel 2019, il depuratore di Bresso-Niguarda è il primo impianto di produzione di biometano in Italia a immettere in rete il combustibile realizzato a partire da reflui fognari. Nel 2022, a causa di alcuni periodi di fermo per manutenzione straordinaria, la produzione complessiva di biometano è stata pari a 548.831 Sm3.

È presente anche un impianto pilota di produzione di biometano presso il depuratore di Pero con tecnologia di separazione del metano tramite filtrazione ad assorbimento con zeoliti. L'esercizio è stato ripristinato nell'ultimo trimestre del 2021.

<sup>44</sup> Kyoto Club è un'organizzazione non profit, costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnate nella riduzione delle emissioni di gas-serra prevista dal Protocollo di Kyoto e dagli obiettivi europei al 2030.

## BioPiattaforma di Sesto San Giovanni

La BioPiattaforma di Sesto San Giovanni è un progetto di simbiosi industriale che unisce il termovalorizzatore e il depuratore in una bio-piattaforma dedicata all'economia circolare. La struttura prevede due linee produttive:

- Linea fanghi: trattamento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque per la produzione di energia termica e fertilizzanti;
- Linea FORSU: il trattamento dei rifiuti umidi (FORSU) attraverso digestione anaerobica per la produzione di biometano.

Nel 2022 sono stati realizzati diversi lavori di implementazione della BioPiattaforma tra cui

- avvio lavori della linea FORSU;
- sviluppo della progettazione costruttiva;
- perfezionamento degli ordini delle macchine principali;
- realizzazione di sottoservizi presso le aree su cui sorgerà la linea fanghi.

Un compressore a bassa pressione permette di ricaricare le automobili con serbatoio a metano in uso nell'impianto, compatibilmente con la qualità del biometano separato ai sensi della normativa EN 16723-2.

Alla luce dell'esperienza acquisita sono state realizzate simulazioni in collaborazione con Kyoto Club<sup>44</sup> per valorizzare gli asset esistenti di digestione anaerobica ai fini della trasformazione nell'ambito dei progetti di simbiosi industriale per il trattamento di altre matrici organiche (FORSU, scarti agroalimentari, sfalci, ec.).

## Verso un futuro più smart e su misura dei clienti

**167.357**DISPOSITIVI SMART  
METER INSTALLATI**428.747**BOLLETTE  
IN MODALITÀ DIGITALE**9**PROGETTI ATTIVI  
DI RICERCA E SVILUPPO**93,9%**DEI CITTADINI SERVITI  
RITENGONO L'ACQUA  
DEL RUBINETTO DI ALTA  
QUALITÀ**100%**SENSORI INSTALLATI  
PROTETTI CON TECNICHE  
DI CYBERSECURITY**94,6%**QUOTA DI CLIENTI  
SODDISFATTI

### TECNOLOGIA E DIALOGO AL SERVIZIO DELLA SOSTENIBILITÀ

La protezione della risorsa idrica e il dialogo con la comunità sono al centro dei nostri processi di innovazione attraverso progetti di open transformation, strumenti di customer satisfaction e una sempre maggiore attenzione ai rischi digitali.

## Innovazione sostenibile

Digitalizzazione e tecnologia  
all'avanguardia

# Intelligenza artificiale e blockchain, due temi da presidiare

Nessuna impresa che voglia assicurarsi un futuro può rinunciare a giocare la partita dell'innovazione.

## A CHE PUNTO SIAMO

Le evoluzioni tecnologiche e informatiche stanno creando forti pressioni sui meccanismi che governano mercati e comunità. Il progresso 4.0 sta profondamente modificando il nostro modo di vivere così come le strategie aziendali, con impatti evidenti su logiche di organizzazione, collaborazione e innovazione.



**54%** i manager che identificano la trasformazione digitale come elemento di differenziazione della propria attività da quella dei concorrenti.<sup>45</sup>



**86 su 100** le principali aziende su scala globale che utilizzano la tecnologia blockchain.<sup>46</sup>



**67%** la percentuale di imprese italiane che ha rilevato un aumento dei tentativi di attacco informatico.<sup>47</sup>

## QUALI SONO I RISCHI

Un contesto sempre più digitale in cui dobbiamo difendere i nostri dati, alla mercè della rete e quindi esposti a furti e danni.

**1,5 milioni**

gli occupati a rischio per mancanza di competenze digitali.<sup>48</sup>

**8° posto**

la posizione di criminalità informatica diffusa e insicurezza informatica nella classifica dei rischi globali percepiti a 2 e a 8 anni da oggi dal WEF di Davos.<sup>49</sup>



**7%** l'esigua percentuale di aziende italiane con un progetto pilota della nuova frontiera di internet che comprende: Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR), Non Fungible Tokens (NFT), Blockchain, Intelligenza Artificiale e Metaverso.<sup>50</sup>

## IL MONDO CHE VERRÀ

La sfida del futuro sarà sapersi adattare rapidamente a modelli tecnologici in evoluzione costante.



**3 su 4**

le aziende che entro il 2030 implementeranno servizi cloud, Big Data e di intelligenza artificiale.<sup>51</sup>

**95,5 Mld di €**

destinati a Ricerca e Innovazione (anche aperta) per il periodo 2021-27 da Orizzonte Europa.<sup>52</sup>

**27.000 ogni ora**

le persone che accedono online per la prima volta.<sup>53</sup>

## LE OPPORTUNITÀ DA COGLIERE

Chi saprà cavalcare l'onda dell'innovazione tecnologica ne gioverà economicamente grazie a processi sempre più smart ed efficaci.

**251 Mld di \$**

i soldi guadagnati dall'Italia se raggiungesse gli obiettivi del decennio digitale europeo, ovvero l'equivalente al 16% dell'attuale economia nazionale.<sup>54</sup>



**14% all'anno**

la percentuale di crescita annuale del numero di dispositivi IoT cellulari connessi dal 2022 al 2030.<sup>55</sup>

**15,7 trilioni di \$**

il potenziale contributo dell'intelligenza artificiale all'economia globale entro il 2030.<sup>56</sup>

<sup>51</sup> Commissione europea, 2022 [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age\\_it](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_it)

<sup>52</sup> Orizzonte Europa, 2022 [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip\\_22\\_2843](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_22_2843)

<sup>53</sup> Our World In Data, 2023 <https://ourworldindata.org/internet>

<sup>54</sup> AWS e Public First, 2022 <https://awsdigitaldecade.publicfirst.co.uk/italy/>

<sup>55</sup> strategy analytics, 2022

<sup>56</sup> PWC, 2017 <https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html>

## In dialogo con gli stakeholder

“Lo scenario applicativo dell'intelligenza artificiale in Italia è florido: nel 2022, il mercato ha raggiunto 500 milioni di euro, con una crescita del 32% sul 2021, la più alta degli ultimi cinque anni. La transizione digitale, di cui l'intelligenza artificiale è la tecnologia chiave, può essere un valido alleato nella transizione ecologica. Pensiamo alla gestione del rischio idrico: l'utilizzo di soluzioni di AI per analizzare dati da campo provenienti da sensori IoT permette di identificare perdite nelle pipeline di distribuzione. Il 2023 sarà un anno chiave, perché dovrebbe giungere a compimento il percorso di approvazione dell'AI Act europeo. Sarà essenziale capire le conseguenze che il testo finale della regolamentazione avrà sul mondo delle imprese.”



Ne abbiamo parlato con...

Carlo Negri,  
ricercatore senior Osservatori Digital  
Innovation Politecnico di Milano



Guarda tutta  
l'intervista  
[www.youtube.com](https://www.youtube.com)

<sup>45</sup> McKinsey, 2022 <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/leadership-and-digital-transformation>

<sup>46</sup> BlockData, 2022 <https://www.blockdata.tech/blog/general/the-top-100-public-companies-using-blockchain-in-2022>

<sup>47</sup> Associazione Italiana per la sicurezza informatica, 2022

<sup>48</sup> Centro Einaudi, 2021 <https://www.centroeinaudi.it/rapporto-sull-economia-globale-e-l-italia.html>

<sup>49</sup> World Economic Forum, 2023 <https://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2023/>

<sup>50</sup> Innovation Group e Web3 Alliance, 2022 <https://www.web3alliance.it/il-futuro-del-web3-e-del-metaverso/>



# Innovazione tecnologica e digitalizzazione

Investire nelle competenze digitali e accettare la sfida dell'innovazione tecnologica è la chiave per prosperare in un futuro sempre più smart, sostenibile ed efficiente.

L'accelerazione nel processo di digitalizzazione – che ha vissuto un forte slancio a seguito delle necessità emerse nel periodo pandemico – rappresenta una delle maggiori sfide del contesto attuale. L'evoluzione tecnologica costituisce al tempo stesso **un rischio** per le imprese che non sapranno aggiornarsi e adeguarsi a un mondo

sempre più digitale e **un'opportunità** per tutti coloro che riusciranno a evolversi verso una **tecnologia 4.0**. Noi abbiamo scelto di **accogliere la sfida dell'innovazione tecnologica**, puntando sulla diffusione di una **cultura digitale** per migliorare il nostro servizio e facilitare l'interazione con i portatori di interesse del Gruppo.

## Contrasto all'inquinamento digitale

Saper usare correttamente gli strumenti della tecnologia, anche sul luogo di lavoro, è fondamentale per ridurre la propria impronta ecologica.

I nostri comportamenti e le nostre abitudini digitali, infatti, incidono sulle emissioni. Per sensibilizzare l'azienda sul tema dell'inquinamento digitale e mitigarne l'impatto, un gruppo di colleghi ha sviluppato il progetto PiantalaMail, che prevede il monitoraggio delle emissioni derivanti dall'invio delle e-mail aziendali, grazie a una dashboard dedicata. Inoltre, è stata avviata una campagna informativa con alcune semplici regole per l'utilizzo delle e-mail in modo consapevole e green.



## PiantalaMail: i risultati dell'analisi 2021 (su dati 2022)



A seguito di quest'iniziativa, la foresta di Gruppo CAP sulla piattaforma Treedom si è ampliata con la piantumazione di altri 200 alberi per compensare l'impronta ecologica digitale.

Segui qui la storia delle nostre foreste Treedom [www.treedom.net](http://www.treedom.net)



## Digitalizzazione dei processi

Nel corso del 2022, abbiamo avviato importanti progetti di digitalizzazione dei processi in ambito commerciale e l'introduzione della firma elettronica da remoto per i contratti base, utile a salvaguardare i due pilastri del nostro modo di intendere la customer experience: **trasparenza e affidabilità**.

Il nostro investimento costante in tecnologia punta in particolar modo sull'utilizzo di sistemi di **intelligenza**

**artificiale** e su **strumenti per l'analisi predittiva**.

Nel 2022 ci siamo impegnati nello sviluppo di esperienze d'uso che verranno inserite nell'ambito di un progetto più ampio, utile alla realizzazione di una **base di dati da rielaborare con tecnologie big data**, così da mappare tutti gli eventi significativi e inserirli in algoritmi di calcolo che ci consentiranno di rendere più efficienti i nostri processi, servizi e comunicazioni.

## Digitalizzazione dei processi commerciali

La digitalizzazione dei processi commerciali (allacci, subentri, volture) e l'inserimento della firma elettronica da remoto ci hanno consentito di ridurre notevolmente **l'impatto ambientale grazie alla dematerializzazione di molti documenti e contratti**.

Oggi, infatti, non è più necessario che i clienti stampino i moduli e li firmino. Abbiamo realizzato campagne di comunicazione rivolte ai clienti per incentivare l'adozione di queste nuove prassi, come, ad esempio, la bolletta digitale.

## Qualche numero



**899**

**VOLTURE REGISTRATE** (su un totale di 4.725) secondo la nuova modalità self care che permette l'attivazione direttamente dall'area riservata del sito e tramite l'utilizzo di firma digitale remota.



**1,8**

**MILIONI DI VISUALIZZAZIONI** al sito web, di cui quasi il 24% in area riservata ai clienti.



**49,6%**

**QUOTA DI UTENZE** che hanno attivato il servizio alla bolletta online (143.175 utenze).



Altri interventi di digitalizzazione messi in atto:

- progetto **Smart Metering**, per la conoscenza in tempo reale dei consumi delle utenze;
- installazione di **sistemi di misura** per il monitoraggio permanente di **parametri quantitativi** finalizzati al controllo delle perdite nelle reti idriche e delle acque parassite nelle reti fognarie;
- installazione di **sistemi di misura** sugli impianti acquedotto e di depurazione per il monitoraggio permanente di **parametri qualitativi** per il controllo della qualità delle acque erogate, dello stato degli acquiferi, dell'acqua restituita all'ambiente e in ingresso agli impianti di depurazione;
- creazione di **reti di dati** negli impianti di depurazione e passaggio a **sistemi 4G e 5G** per gli impianti non presidiati, per permettere la connessione dei fornitori ai macchinari complessi, la tele-gestione e il monitoraggio dei processi;
- **Digitalizzazione dei contratti** commerciali.

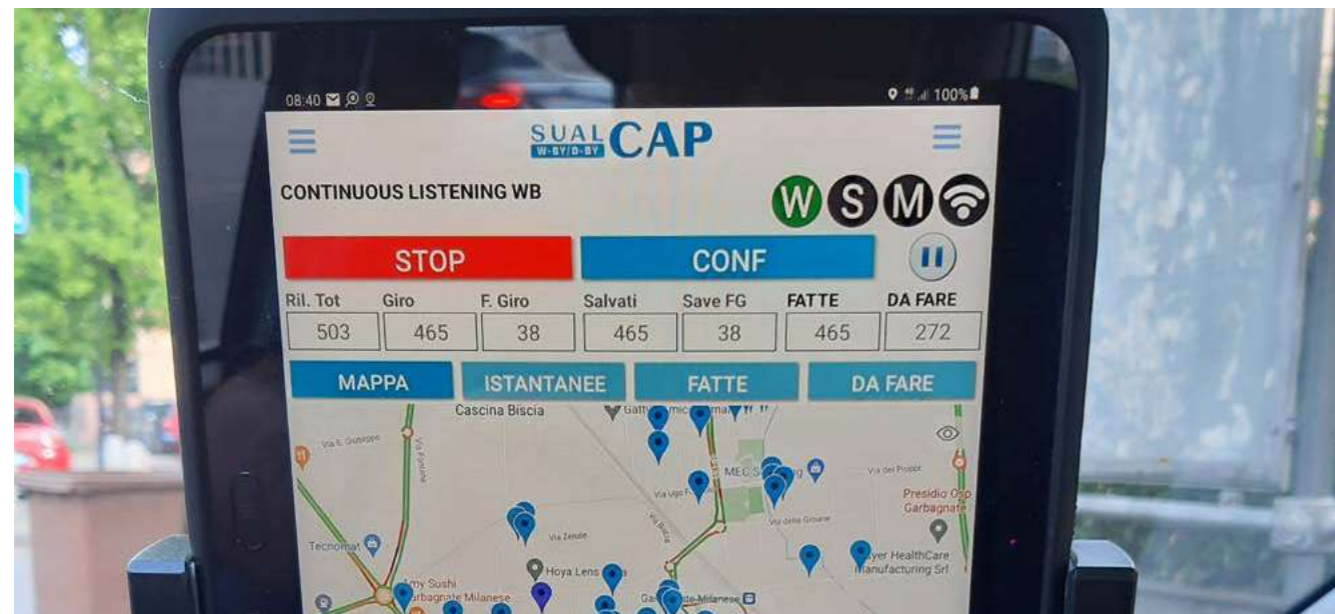


## Progetto Smart metering

Il processo di digitalizzazione porta con sé un cambiamento profondo del nostro modo di fare impresa e si configura come una delle più grandi opportunità per realizzare un modello di sviluppo economico sostenibile. In quest'ottica, ci impegniamo per rendere la nostra rete idrica sempre più efficiente. Per raggiungere questo obiettivo abbiamo avviato un progetto di ammodernamento del sistema di monitoraggio dei consumi. Dispositivi utili a questo scopo

sono gli **smart meter**, contatori intelligenti in grado di fornire la tele-lettura ed essere controllati da remoto. L'utilizzo di tecnologie d'avanguardia ci permette di individuare eventuali fonti di dispersione e di intervenire tempestivamente da remoto, riducendo in questo modo sensibilmente gli sprechi.

Dal 2017 ci siamo impegnati in una campagna di sostituzione dei contatori obsoleti con contatori di tipo smart.



## Risultati raggiunti al 2022

Nel 2022 si conta il 59,7% di contatori smart installati pari a 167.357 dispositivi.

### Famiglie che hanno installato un contatore smart

#### Numero di utenze di tipo domestiche residente con contatore smart

2020	2021	2022
80.656	87.390	98.056

Le difficoltà nell'approvvigionamento della componentistica elettronica necessaria hanno rallentato le forniture nel corso del 2022 con conseguenti impatti sul numero di installazioni.

## La soluzione SUAL: un nuovo sistema di letture

Nel corso del 2022, abbiamo apportato ulteriori evoluzioni nell'ambito del progetto Smart Metering. La soluzione **SUAL** (Sistema Unico Acquisizione Letture) consente di acquisire automaticamente con frequenza giornaliera le tele-letture provenienti da:

- contatori collegati su **rete fissa** tramite concentratori;
- contatori con trasmettitori su **rete mobile** con protocolli specifici.

L'introduzione del SUAL (con gli adeguamenti realizzati per la gestione delle sostituzioni dei contatori) ci ha consentito di effettuare:

- un **puntuale censimento degli asset** (contatori e radio);
- l'**acquisizione automatica** delle letture dei punti di fornitura;
- la corretta **gestione degli allarmi** emessi dai contatori smart;
- la **pianificazione della sostituzione** dei contatori più datati con contatori smart.





“

Grazie all'introduzione del SUAL, possiamo misurare le performance delle letture, fornire agli utenti servizi puntuali su eventuali consumi “anomali”, monitorare il funzionamento dei contatori tele-letti e pianificare eventuali sostituzioni preventive.

Questa soluzione fornisce report e dashboard - ovvero gestionali che permettono un'analisi accurata dell'andamento del servizio - per la gestione di:

- allarmi provenienti dai contatori tele-letti;
- letture effettuate con successo;
- tipologia di utenza letta (distinzione per tecnologia, per tipo d'uso, ecc.).

## Progetto “TrashBy”

Stiamo sperimentando un meccanismo innovativo per la raccolta dati grazie a un accordo di collaborazione con gli operatori della raccolta rifiuti. Il progetto, coperto da brevetto italiano, prende il nome di “TrashBy” e prevede l'installazione sui veicoli che si occupano della raccolta rifiuti di dispositivi automatici di lettura da remoto che consentono al mezzo, mentre svolge il proprio servizio di raccolta, di effettuare in automatico l'operazione di lettura dei contatori.

Nel 2022, abbiamo potenziato il numero di dispositivi installati sui mezzi di raccolta e implementato nuove funzionalità che ci permettono di raccogliere dati da un maggior numero di tipologie di contatori. Nel corso del 2023 prevediamo di aumentare ulteriormente la disponibilità dei dispositivi e dei comuni coperti dal progetto, in modo da raggiungere un maggiore livello di efficacia grazie anche ad accordi con nuovi partner strategici.

33

MEZZI OPERATIVI CHE EFFETTUANO LETTURA DI CONTATORI SMART

90%

DI ATTIVITÀ DI LETTURA IN DRIVE BY RISPARIATE NEI COMUNI DI APPARTENENZA

### Letture drive by

Sistema di lettura che permette agli operatori di effettuare la rilevazione dei dati da un veicolo, semplicemente passando in prossimità dei contatori.

## Webgis

Nel 2020 abbiamo lanciato il nuovo sistema Webgis - Acque di Lombardia, nato dal connubio tra GIS (Geographic Information System) e le possibilità offerte dal web di mappare in tempo reale le strutture del Servizio Idrico Integrato. La piattaforma è oggi condivisa con Acque Bresciane, Alfa, BrianzAcque, Lario Reti Holding, Padania Acque, Pavia Acque, SAL e Uniacque.

Grazie a un nuovo sistema tecnologico basato sulla piattaforma ESRI (Environmental System Research Institute), WebGIS è in grado di divulgare in modo trasparente ed efficace le informazioni relative alle reti del servizio idrico e di acquisire, estrarre e gestire i dati geo-riferiti.

WEB GIS Acque di Lombardia	u.m.	2020	2021	2022
Numero km di rete fognatura inseriti a sistema	km	28.379	32.429	36.080
Numero km di rete acquedotto inseriti a sistema	km	33.547	35.615	40.081
Numero Camerette reti fognarie a sistema	n	574.156	649.276	735.529
Numero di Pozzi - rete acquedotto	n	3.121	4.766	5.713

Focus: WEB GIS Gruppo CAP	u.m.	2020	2021	2022
Numero investimenti inseriti su WEB GIS	n	103	139	118
Numero scarichi rete fognaria inseriti su WEB GIS	n	885	885	904
Numero scarichi industriali inseriti su WEB GIS	n	1.662	1.662	1.481
Numero interventi di manutenzione straordinaria inseriti su WEB GIS	n	55	37	109
Numero interventi di manutenzione a rottura inseriti su WEB GIS	n	11	3	5
Numero as built da terzi inseriti su WEB GIS	n	47	48	97
Numero km di rete di acquedotto e fognatura inseriti su WEB GIS	km	13.057	12.997	12.989
Numero monografie pozzi inseriti su WEB GIS	n	631	655	695
Numero video ispezioni inseriti su WEB GIS	n	94	73	30
Servizio manutenzione caditoie inserito su WEB GIS	n	4.491	4.328	4.861
Numero autorizzazioni allo scarico inserite su WEB GIS	n	885	885	904
Numero monografie camerette rete fognaria interrogabili su WEB GIS	n	168.392	165.477	165.704



## La gestione dei Big Data

### Dashboard aggregatori su dati tecnici - real time analytics

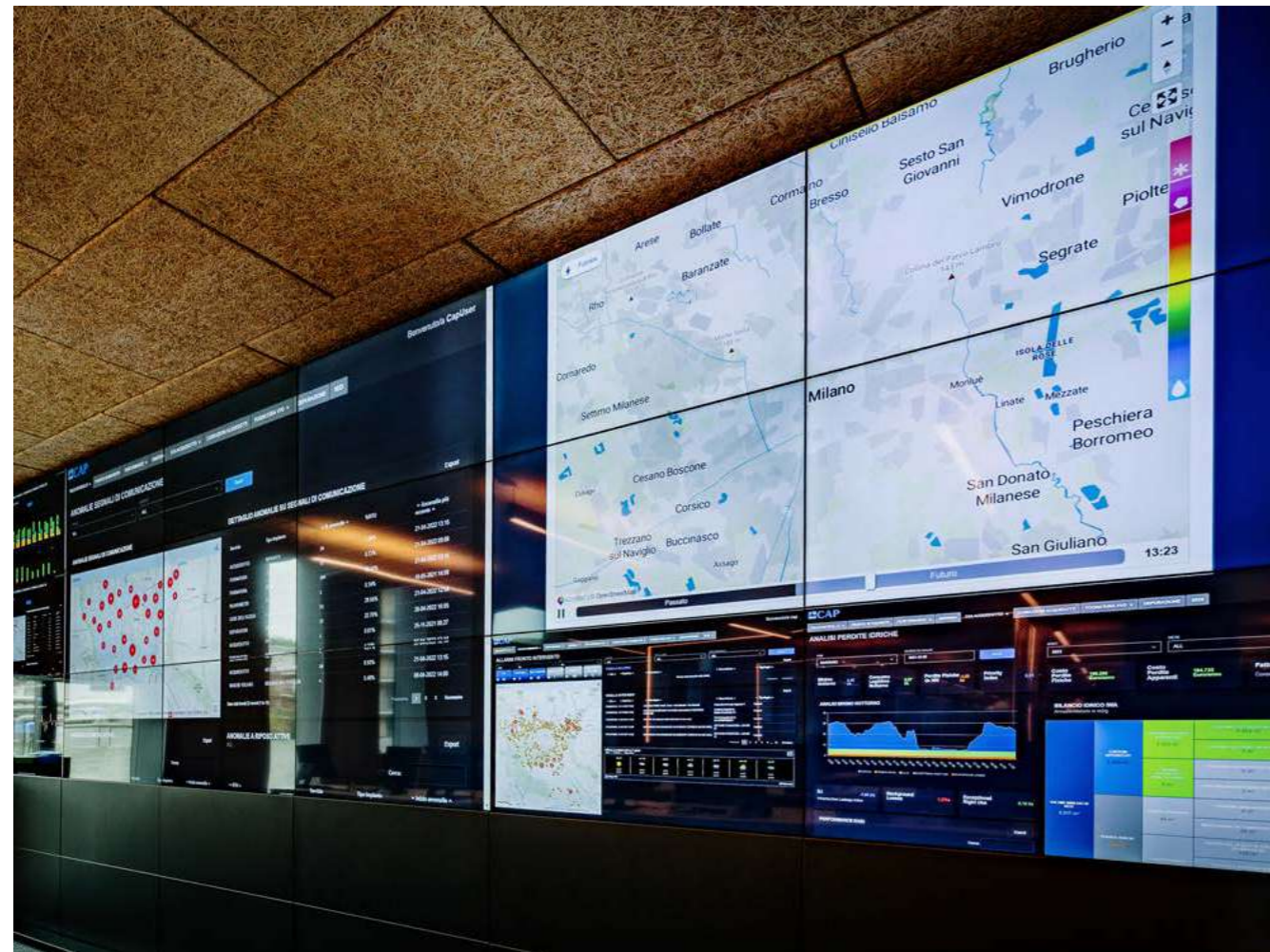
#### Numero di dashboard

2020	2021	2022
7	9	41

Ci impegniamo nell'analisi incrociata dei dati provenienti da sensori e da applicazioni incaricate di gestire i dati di campo tramite dashboard gestionali che permettono un'analisi accurata dell'andamento del servizio. Le dashboard oggi operative sono 41, rispetto alle 9 dell'anno precedente.

Cluster di monitoraggio:

- **Energia;**
- **Efficientamenti Sistemi Acquedottistici;**
- **Fognature e Vasche Volano;**
- **Performance e Telecontrollo.**



## Ricerca e sviluppo

Soltanto pochi anni fa, sostenibilità e innovazione erano considerati elementi difficilmente conciliabili per via dell'impatto negativo che molte nuove tecnologie avevano sulla natura e sul benessere delle persone. Oggi, invece, **è possibile sviluppare un modello di business** che, oltre a essere innovativo, sia fortemente sostenibile, non si limiti cioè alla creazione di ricchezza, ma contenga **gli impatti negativi** sui sistemi ecologici, sulla salute umana e sul benessere della collettività.

individuano come obiettivi strategici per i temi della ricerca la tutela delle risorse naturali, la creazione di benessere e fiducia nella comunità, lo studio di tecnologie per l'individuazione di "processi circolari" e l'individuazione di nuove soluzioni tecnologiche in grado di migliorare processi consolidati, proiettandoli verso soluzioni evolutive.

La nostra politica di Ricerca e Sviluppo (R&D) si integra perfettamente nei pillar del Piano di Sostenibilità, in quanto identifica come obiettivi strategici:

In linea con i pilastri del Piano di Sostenibilità 2033, le politiche di Ricerca e Sviluppo del Gruppo CAP

### **SENSIBILI**

L'essere **Sensibili** sia all'ambiente che alle persone e quindi dedicarsi a temi di ricerca per la tutela delle risorse naturali come le falde, ma anche gli ecosistemi dei corpi idrici recettori, dei sistemi di canali e di rogge che costituiscono il reticolo idrico superficiale. Contemporaneamente, ci facciamo promotori di living labs e iniziative per la comunicazione al territorio dell'innovazione nel settore idrico per essere vicini ai bisogni delle persone e aumentare il benessere e la fiducia di comunità sempre più consapevoli ed esigenti.

### **RESILIENTI**

L'essere **Resilienti** grazie allo sviluppo di progetti di ricerca che introducano tecnologie studiate per "processi circolari" e progettate su misura per i nostri impianti, che ci permettano, per esempio, di ridurre i consumi di acqua potabile attraverso il riutilizzo di quantità sempre maggiori di acqua depurata dagli impianti di depurazione, di recuperare nutrienti preziosi come fosforo e azoto e di ridurre la quantità di CO<sub>2</sub> emessa, pur producendo maggiori quantità di energia.

### **INNOVATORI**

L'essere **Innovatori** grazie a un processo integrato di scouting, validazione in campo e pre-industrializzazione di nuove soluzioni tecnologiche che possano migliorare ed efficientare i processi già consolidati, anche in logica di Industria 4.0.

Per perseguire questi obiettivi, lavoriamo in un contesto di Open Innovation. Vengono dunque coinvolti diversi attori in un processo di identificazione delle progettualità offerte dalla ricerca di base e dalle possibilità tecnologiche da portare al nostro interno.

### **Open Innovation**

Paradigma in base al quale le imprese possono e devono fare ricorso a risorse e competenze esterne per favorire il progresso tecnologico.



Le azioni progettuali messe in campo sono finalizzate a:

- promuovere la crescita scientifica e tecnologica, lo scambio di opportunità, di informazioni e di buone pratiche in logica Open Innovation grazie alla collaborazione attiva con Università, Fondazioni, centri di ricerca e società esterne;
- accrescere gli standard di tutti i nostri uffici tecnici;
- innescare processi innovativi in tutte le nostre attività;
- favorire le relazioni di collaborazioni industriali strategiche con altre società mediante percorsi di **simbiosi industriale**;
- essere un **acceleratore di progettualità** legate al mondo dell'**economia circolare** e che permetta in particolare nell'ambito della depurazione di abbassare la carbon footprint;
- introdurre temi di ricerca coerenti con il Quadro strategico Arera 2022-2025.

### Simbiosi industriale

Una forma di collaborazione innovativa tra aziende diverse che ha lo scopo di massimizzare il riutilizzo in un altro ciclo produttivo di risorse normalmente considerate scarti.

## I progetti di Ricerca e Sviluppo

### Biomethaverse

Progetto co-finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma quadro Horizon Europe. Prevede lo sviluppo di nuove tecnologie per aumentare la produzione di biometano in vari processi. Svilupperemo, insieme ai partner Politecnico di Milano, SIAD spa e Consorzio Italiano Compostatori, un caso studio presso il depuratore di Bresso-Niguarda dove verrà validato un sistema integrato di tecnologie, basato sulla biometanazione e l'ozonolisi, per aumentare la resa di biometano dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione.

### Biorecer

Progetto co-finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma quadro Horizon Europe. Biorecer prevede lo sviluppo di strumenti digitali per promuovere l'industria bio-based, supportando la tracciabilità e la certificazione delle filiere di materie prime seconde. Il caso studio che ci vede coinvolti è incentrato sui materiali potenzialmente valorizzabili dai processi di depurazione delle acque reflue civili, ma anche sui rifiuti agro-alimentari che possono essere valorizzati all'interno della stessa depurazione delle acque reflue.

### CE4WE

Progetto co-finanziato da Regione Lombardia su fondi strutturali POR-FESR nell'ambito della Call Hub - Ricerca e Innovazione. Il progetto ha visto la creazione di nuovi approcci e processi per migliorare la gestione delle acque in ottica di economia circolare e recupero materia ed energia. Nell'ambito del CE4WE, abbiamo sviluppato un modello per valutare l'impatto dei cambiamenti climatici sulla ricarica della falda. Inoltre, è stato valutato il possibile recupero di una frazione oleosa di scarto, all'inizio del processo di depurazione, per produzione di biodiesel.

### Circular Biocarbon

Progetto co-finanziato dal consorzio Bio-Based Industries Joint Undertaking (BBI-JU), un partenariato pubblico-privato composto dal Consorzio delle industrie bio-based e dalla Commissione europea. Il progetto prevede la costruzione di una bioraffineria integrata alimentata dalla frazione organica del rifiuto solido urbano e dai fanghi di depurazione, per la produzione di vari materiali per diversi usi industriali. In particolare, testeremo sul campo tecnologie per la produzione di polimeri biodegradabili.

### Digital-water.city

Progetto co-finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma quadro Horizon 2020 e incentrato sullo sviluppo di soluzioni digitali per l'ottimizzazione di vari aspetti del servizio idrico. Abbiamo partecipato al caso studio italiano, insieme all'Università Politecnica delle Marche, l'Università degli Studi di Milano e l'Istituto Superiore di Sanità, sullo specifico tema del riuso irriguo delle acque reflue depurate.

### LIFE Freedom

Progetto co-finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del programma LIFE. Il progetto prevede la costruzione di un impianto per la dimostrazione in campo di una tecnologia di trasformazione idrotermale dei fanghi di depurazione, da valorizzare in vari settori industriali. Ospitiamo l'impianto nel nostro depuratore di Cassano d'Adda e supportiamo la validazione della tecnologia.

### MicoDEP

Ricerca incentrata sullo studio delle proprietà di determinati ceppi fungini, nativi e isolati dal refluo degli impianti di depurazione, per il trattamento delle acque reflue e dei fanghi di depurazione al fine di migliorare i trattamenti e/o di aumentare le opportunità di valorizzazione energetica.

### Recupero Cellulosa

Abbiamo finanziato questo progetto per la valutazione di una tecnologia pilota per il recupero di un fango ricco in cellulosa dalle acque reflue civili, e successiva valorizzazione nell'ambito dei biopolimeri, degli asfalti, degli imballaggi e dei materiali isolanti per costruzione.

### Sanitation Safety Plan

Abbiamo finanziato questo progetto per lo sviluppo di un approccio di risk assessment al riuso irriguo dell'acqua reflua depurata, andando a integrare nelle procedure operative di gestione impianto anche gli aspetti di mitigazione e monitoraggio dei potenziali rischi.





## Collaborazioni con le università ed enti di ricerca

Investiamo in ricerca e sviluppo anche attraverso l'attivazione di partnership con enti e Università.

### I PRINCIPALI CONTRATTI DI RICERCA IN CORSO O ATTIVATI NEL 2022 CON IL POLITECNICO DI MILANO

Contratto di ricerca per il finanziamento di una borsa di Dottorato sul progetto dal titolo "Waterworks efficiency and resilience by the integrated management of the water distribution network": nel 2022 sono state concluse le attività

Contratto di ricerca per il finanziamento di una borsa di Dottorato sul progetto dal titolo "Assessment of hydrological flows in Lombardy alpine rivers, and their connection with the underground aquifer, under potential climate change scenarios in the XXI century": nel 2022 sono state concluse le attività.

Contratto di ricerca - legato allo studio per la definizione dei criteri di progetto, realizzazione e gestione di depositi temporanei di ceneri da destinare a operazioni di estrazione e recupero di fosforo.

Contratto di ricerca "Studio per la definizione dei criteri di progetto, realizzazione e gestione di depositi temporanei di ceneri da destinare a operazioni di estrazione e recupero di fosforo"

Politecnico di Milano - Contratto di ricerca per il finanziamento di una borsa di Dottorato sul progetto dal titolo "Optimizing the integration of waste sludge fermentation within the biological wastewater treatment chain": nel 2022 sono state svolte le attività del secondo anno di dottorato.

### CON ALTRE UNIVERSITÀ O ENTI

**Università degli Studi di Pavia**  
Contratto di Ricerca riguardante l'applicazione di ceppi fungini nei processi di trattamento delle acque reflue e dei fanghi di depurazione, in ottica di economia circolare (Progetto MicoDEP): nel 2022 si sono concluse le attività previste dal contratto.

**PMI innovativa GALATEA dell'Università Bicocca**  
Si occupa di studi sull'efficacia dei trattamenti fungini nell'abbattimento, pari almeno al 30%, del contenuto della parte solida dei liquami.

## Industria 4.0

L'Italia ha avviato nel 2016 il Piano Nazionale Impresa 4.0 che consiste in una serie di agevolazioni fiscali per gli investimenti delle imprese in ambito di Ricerca e Sviluppo e trasformazione ed evoluzione tecnologica.

Nel 2022 abbiamo revisionato una serie di investimenti in beni immateriali svolti negli anni 2018 e 2019. In particolare, sono stati analizzati e sottoposti a perizia:

- gli investimenti per una piattaforma informatizzata in ambiente GIS per la modellazione e la gestione delle reti di acquedotto e fognatura;
- sistemi software integrati di work force management e customer management, per la gestione operativa e il miglioramento della customer experience.

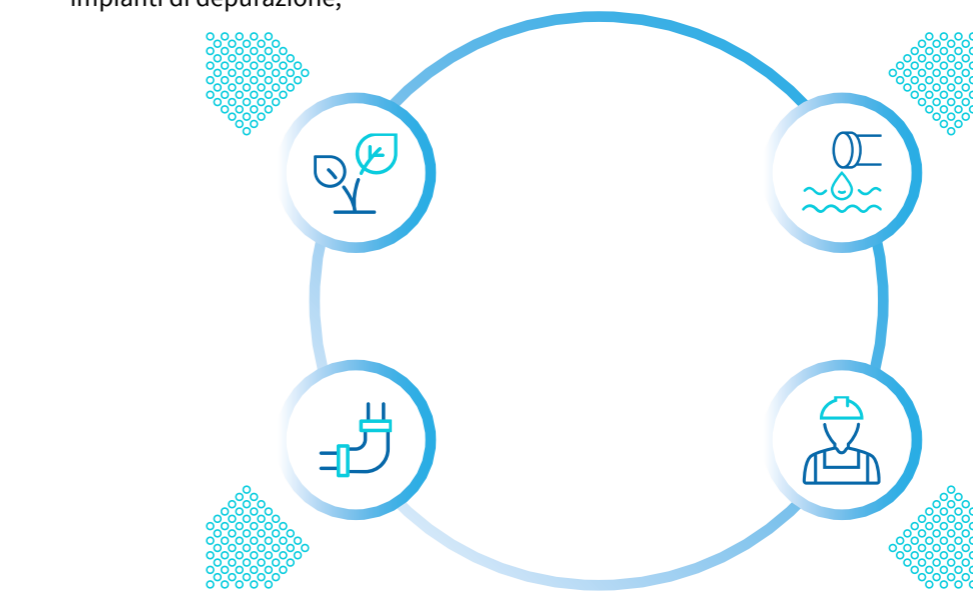
In entrambi i casi, si tratta di beni funzionali alla trasformazione tecnologica e digitale delle imprese secondo il modello "Industria 4.0".

Nel percorso di evoluzione del servizio idrico integrato verso le logiche dell'Industria 4.0, abbiamo identificato e sviluppato una serie di progetti e dispositivi di ultima generazione. L'innovazione tecnologica consentirà di raggiungere **risultati positivi in campo ambientale ed economico** sia per noi sia per l'intera platea dei nostri stakeholder.

### Provenienza delle informazioni nei progetti smart

**CONDIZIONI AMBIENTALI ESTERNE**  
(per esempio le condizioni meteo e lo stato idraulico dei corsi d'acqua) per anticipare eventuali criticità nella gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;

**RETI IDRICHE DI TRASPORTO**  
per gestire tempestivamente perdite idriche e infiltrazioni di acque parassite;



**IMPIANTI**  
per potenziare la tele-gestione dei processi e il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile e delle acque reimmesse nell'ambiente;

**FORNITORI**  
permettendo loro, con contratti di manutenzione e attrezzature di elevata complessità, di rilevare in real-time le condizioni delle acque.

**Il software di simulazione Biowin**

Il software Biowin permette di simulare in un ambiente virtuale le condizioni di funzionamento degli impianti di depurazione. Il modello permette di verificare sia le condizioni progettuali che le operazioni gestionali messe in campo, per una pianificazione più accurata ed efficace. Nel 2022, è stato finanziato un progetto pilota per la creazione di un modello CFD (Computational Fluid Dynamics) utile a studiare il comportamento degli impianti di disinfezione e ottimizzare il dosaggio del disinfettante chimico necessario.

**Progettazione in BIM**

Il Building Information Modeling (BIM) è una metodologia che permette di ottimizzare la progettazione, la realizzazione e la gestione di costruzioni nell'ambito di edilizia e infrastrutture. Grazie al BIM è possibile creare un modello informativo dinamico finalizzato a perfezionare tutte le attività che ci troviamo a sovrintendere come gestori del servizio idrico. Per introdurre questa metodologia, abbiamo avviato corsi formativi, webinar interni, e un programma di training on the job.

**Control room**

È un luogo in cui vengono raccolte e visualizzate le informazioni operative e manageriali nonché i dati sullo stato di salute di reti e impianti che ci consentono di intercettare eventuali anomalie tecniche. Per questo, la control room rappresenta un presidio per la gestione di eventuali impatti negativi legati a possibili malfunzionamenti nell'ambito dell'innovazione tecnologica.

**Demand Response**

È un servizio che consente a coloro che utilizzano la rete elettrica di svolgere un ruolo significativo nel buon funzionamento della rete stessa, aumentando o riducendo il consumo energetico generato e rispondendo in maniera autonoma ai picchi di offerta o domanda. Il servizio contribuisce a incrementare la stabilità e la sicurezza della rete elettrica. Per questi motivi abbiamo aderito al servizio con parte dei nostri impianti di depurazione.

**Digital Twin del depuratore di Bresso - Niguarda**

A partire dal 2020 il depuratore di Bresso - Niguarda è dotato di Digital Twin, una replica digitale dell'impianto di depurazione. L'applicazione è stata la prima in Italia nel campo di impianti di trattamento acque reflue. L'analisi di scenario generata grazie al digital twin ci ha permesso di ottimizzare, attraverso una serie di indicatori di performance, gli sviluppi e le applicazioni del depuratore di Bresso - Niguarda.

## Cybersecurity e tutela della privacy

I dati sono parte fondamentale del processo d'innovazione: per questo ci impegniamo a tutelarli grazie a sofisticati dispositivi di sicurezza informatica, formazione costante e team dedicati.

Ci impegniamo a migliorare e integrare nuovi sistemi di protezione utili a prevedere e mitigare il rischio informatico con sempre maggiore efficacia. Per di più, considerata la rilevanza della tematica cybersecurity, ci confrontiamo con i nostri stakeholder. Questo ci ha motivato a migliorare e integrare nuovi sistemi di protezione utili a prevedere e mitigare il rischio informatico con sempre maggior efficacia. Per di più, considerata la rilevanza di questo tema, ci confrontiamo con i nostri stakeholder interni almeno **due volte l'anno** per opportune valutazioni e confronti.

Tra le soluzioni previste per rispondere tempestivamente e correttamente a possibili minacce in tema di cybersecurity, abbiamo sviluppato un **team dedicato**. La gestione degli eventi critici e il monitoraggio di tutti i sistemi sono svolti con l'ausilio di un fornitore esterno e un SOC (Security

Operations Center) attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Per renderci maggiormente resilienti, abbiamo inoltre potenziato il livello di sicurezza degli apparati a protezione del data center aziendale e svolgiamo nel corso dell'anno audit per valutare l'efficacia e il livello di sicurezza dei nostri sistemi attraverso **vulnerability assessment e penetration test**. Per sensibilizzare su questi importanti temi abbiamo attivato un **corso dedicato alla cybersecurity in modalità virtuale rivolto a tutte le persone del Gruppo** sulle norme di comportamento e sull'utilizzo degli strumenti informatici e delle reti.

Nel 2022 abbiamo rilevato un tentativo di attacco sul nostro perimetro esterno che è stato mitigato dai nostri sistemi firewall.

**Nessun dato è stato trafugato.**

## Denunce comprovate di violazione privacy e perdita di dati dei clienti

Numero di reclami	u.m.	2020	2021	2022
Reclami comprovati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	n	1	2	7
Reclami di cui ricevuti da soggetti esterni e motivati dall'organizzazione	n	1	2	7
Reclami di cui ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	n	0	0	0
Perdite, furti o perdite di dati dei clienti identificati	n	0	0	0

Nel 2022 non sono state registrate denunce di violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati. Di contro, abbiamo assistito a un aumento di reclami, probabilmente segnale di una maggiore sensibilità al

tema, anche grazie alle campagne di sensibilizzazione che abbiamo condotto. **I 7 reclami registrati non hanno comportato violazione di privacy intesa come fuga di dati e tutti si sono risolti senza denunce.**

**Digital Twin**

Si tratta di repliche digitali di sistemi fisici. Servono per testare e comprendere come si comporteranno i sistemi e i prodotti che un'azienda intende realizzare in un ambiente sicuro.



## Politica di sicurezza informatica

Abbiamo introdotto l'Information Security Policy, documento di riferimento in cui sono indicati principi, linee guida e regole da adottare per la sicurezza del patrimonio informativo aziendale nel pieno rispetto delle leggi e normative vigenti.

Il documento è redatto in conformità con le migliori prassi di settore, in particolare al Cybersecurity Framework del NIST e alla ISO 27001, dalla quale prende ispirazione per la definizione del proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

### Procedure IT collegate

- **GESTIONE E INVENTARIO DEGLI ASSET** – con lo scopo di descrivere il ciclo di vita e le modalità con cui vengono inventariati gli asset aziendali del Gruppo CAP.
- **CONTINUITÀ OPERATIVA E DR** – per descrivere le soluzioni tecnologiche adottate per garantire la resilienza dell'infrastruttura ICT in caso di eventi gravi e/o disastrosi che pregiudichino gravemente il corretto funzionamento dell'infrastruttura stessa e i test e le verifiche necessarie per assicurare il funzionamento e il miglioramento delle soluzioni.
- **GESTIONE DEGLI ACCESSI ALLE RISORSE LOGICHE** – utile a disciplinare l'accesso alle risorse aziendali, normando le fasi di assegnazione, revisione e revoca delle utenze e dei relativi privilegi associati, per le persone del Gruppo, i collaboratori esterni, o delle utenze tecniche.
- **GESTIONE INCIDENTI DI SICUREZZA** – descrive le attività e le modalità per la rilevazione e la gestione degli eventi di sicurezza di natura che interessano l'infrastruttura ICT e OT monitorate dal servizio SOC o segnalate da fonti interne o esterne per individuare e rispondere tempestivamente ed efficacemente al presentarsi di eventi pregiudizievoli che interessino i servizi erogati.
- **SECURITY ASSESSMENT** – descrive le modalità attraverso le quali CAP disciplina la rilevazione e la gestione delle vulnerabilità di sicurezza sui sistemi e sulle infrastrutture di sua proprietà utilizzate direttamente o indirettamente per l'erogazione dei servizi.

## Le azioni digitali implementate

Per traghettare l'azienda verso le logiche di Industria 4.0, smart working e lavoro agile abbiamo identificato una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica, insieme alla connessione alle reti informatiche, permetterà di migliorare le performance nella gestione del servizio idrico con tangibili ricadute positive – per noi e per i nostri stakeholder – di tipo sia ambientale che economico.

Gli interventi individuati:

- **progetto fibra proprietaria** per utilizzare il sistema idrico come percorso per stendere la fibra ottica, così da creare una rete privata proprietaria tra le sedi del Gruppo;
- **incremento di sistemi di monitoraggio permanente di parametri di sicurezza**, ampliamento dei dispositivi firewall a protezione della rete;
- **incremento di sistemi di monitoraggio per la protezione delle e-mail in arrivo** a protezione di possibili attività di phishing, ransomware, sistemi di patching automatici per la parte Server e Client;
- **incremento di sistemi per la correlazione dei dati di sicurezza** così da predire eventuali criticità e per controllare in tempo reale le operazioni svolte.

Gli impatti positivi di questi interventi derivano dall'integrazione sicura di informazioni provenienti da:

- **utenti finali**: per conoscere esigenze e comportamenti e poter restituire informazioni così da promuovere comportamenti virtuosi utili al risparmio della risorsa;
- **reti idriche di trasporto** per garantire lo sviluppo di una rete privata;
- **fornitori**: per permettere di efficientare la manutenzione su macchine e attrezzature di elevata complessità grazie alla rilevazione in tempo reale dello stato di manutenzione.

I principali rischi legati a questo ambito riguardano:

- **attacchi informatici** per l'interruzione del servizio o l'indisponibilità di parte di esso;
- **perdita di dati personali o sensibili** degli utenti;
- **perdita di credenziali con accesso non consentito** a programmi o siti aziendali.

Le azioni di cybersecurity che implementiamo hanno l'obiettivo di mitigare il più possibile tali impatti potenziali negativi.

### IMPLEMENTAZIONE CYBERSECURITY SU TUTTI I SENSORI PRESENTI E INSTALLATI SUL TERRITORIO



Percentuale implementazione cybersecurity.



# Servizi all'utente ed esperienza del cliente

La partecipazione degli utenti finali alle strategie di cambiamento è fondamentale per una reale innovazione.

Lo sviluppo di servizi innovativi per una conoscenza corretta e trasparente del servizio idrico e della protezione e gestione adeguata della risorsa idrica è rivolto agli utenti finali. Per questo, il tema "Soddisfazione e

responsabilità degli utenti" è molto importante per noi, così come per i nostri stakeholder, e si riconferma come tema materiale.

## Il valore di utenti soddisfatti e informati



**Impatto negativo potenziale economico/sociale:** un'attenzione insufficiente verso gli utenti e l'utilizzo di mezzi di customer satisfaction inadeguati ci impedirebbe di intercettare le reali esigenze dei clienti, con possibili conseguenze negative in particolar modo sulle persone più vulnerabili.



**Impatto positivo attuale economico/sociale:** monitorare costantemente il livello di gradimento del servizio permette di individuare le aree di maggior bisogno e di intervenire con iniziative puntuali (come bonus idrico, assicurazione delle perdite occulte, servizi speciali per utenti con disabilità, ecc.).

Ci impegniamo a valutare i livelli di prestazione erogati sulla base degli standard della qualità del servizio e della Carta del Servizio (CdS), con particolare attenzione alla soddisfazione degli utenti. Inoltre, per misurare i livelli di gradimento, abbiamo commissionato un piano di ricerche ad hoc destinate a supportare le azioni aziendali ad ampio spettro. Tra queste, un vero e proprio osservatorio di ricerca che ha l'obiettivo di soddisfare i diversi bisogni

informativi aziendali misurando in modo sistematico e dinamico una serie di indicatori per noi importanti.

Abbiamo inoltre sviluppato sistemi di monitoraggio continuo del livello di gradimento del servizio mediante il progetto "Mystery Client" che, attraverso la simulazione di comportamenti e azioni di un utente potenziale, valuta le prestazioni fornite dal contact center.

## Utenti al centro dell'innovazione tecnologica

Il processo di digitalizzazione ha generato un profondo cambiamento nelle modalità di interazione tra utente e impresa e si configura come una delle **maggiori opportunità attuali per realizzare un modello di sviluppo economico sostenibile**.

Nell'ambito dell'innovazione tecnologica, abbiamo scelto di rendere più digitali e accessibili parte dei servizi rivolti ai clienti puntando in particolar modo sull'**intelligenza artificiale**. Tra questi, abbiamo avviato:

- un sistema di chatbot, in grado di interpretare richieste in forma testuale da parte degli utenti, di fornire semplici risposte automatiche o smistarle correttamente all'ufficio di competenza;
- l'accesso all'area riservata del sito di Gruppo CAP tramite Spid;
- la firma elettronica da remoto dei contratti;
- il pagamento delle bollette tramite PagoPA;
- l'assistente virtuale (Amazon Alexa).

### Chatbot

Software di intelligenza artificiale progettato per simulare conversazioni con gli esseri umani, che consente agli utenti di interagire con i dispositivi digitali come se stessero comunicando con una persona reale.

Il nostro **sito web** è costantemente aggiornato per fornire agli utenti informazioni tempestive e semplici da consultare, con un'area personale sempre più funzionale, dalla quale il cliente può gestire in autonomia la propria utenza. Lo scorso 18 dicembre 2022, in occasione della **Giornata Mondiale della Cultura Araba**, è stata presentata la versione del sito disponibile in **lingua araba** per le oltre 100.000 persone che appartengono a questa comunità nella Città metropolitana di Milano.

## Soddisfazione dei clienti

Valutiamo la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei nostri clienti attraverso un'indagine annuale, per identificare eventuali azioni di miglioramento. In continuità con gli anni passati, la rilevazione è stata condotta telefonicamente con metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interviews) individuando un campione rappresentativo di utenti.

L'indagine 2022 conferma risultati positivi per tutte le aree del servizio, con un indice di soddisfazione generale sul servizio erogato del 94,6%, dato leggermente inferiore rispetto al 2021 (quando era del 97,7%).

Tutte le aree del servizio valutate mostrano un livello di soddisfazione alto, con un miglioramento particolarmente significativo per lo sportello.

### Dati sulla soddisfazione del cliente<sup>57</sup>

#### Indice di soddisfazione

2020	2021	2022
96,2%	97,7%	94,6%

## Indice di percezione complessiva

### Dati sulla soddisfazione del cliente<sup>57</sup>

#### Indice di Percezione Complessiva del Servizio

2020	2021	2022
86,1%	85,2%	85,42%

L'indice è stato calcolato a partire dalle valutazioni quantitative determinate dalla percentuale di rispetto dei principali standard della Carta del Servizio e dalle valutazioni qualitative conseguenti all'indagine di Customer Satisfaction secondo quanto previsto dal Disciplinary Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città Metropolitana di Milano e Gruppo CAP.

<sup>57</sup> Si segnala un mero errore presente nella DNF 2021 in riferimento al valore del 2021 che viene corretto con la DNF presente.



## Carta del Servizio Idrico Integrato

Approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, la Carta del Servizio Idrico Integrato definisce la qualità del servizio idrico e individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare in diversi ambiti:

- accessibilità ai servizi;
- rilevazione consumi e fatturazione;
- attivazione e disattivazione del servizio;
- gestione del rapporto contrattuale;
- richieste scritte di informazioni e reclami;
- gestione morosità.

Nel 2022 tutti gli indicatori con standard specifico raggiungono un livello di prestazione in linea con i risultati dell'anno precedente e superiore al 99%, a meno del risultato dei seguenti indicatori:

- 21: Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: livello di prestazione 97,44%;
- 34: Tempo di esecuzione della voltura: livello di prestazione 97,84%, in costante miglioramento nonostante un aumento del 33% di volture registrate rispetto all'anno 2021.

### Non si segnalano non conformità per l'anno 2022.

Nel 2022, tutti gli indicatori con standard generale sono risultati in linea con gli standard di qualità previsti dall'Autorità di regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA) e dal disciplinare tecnico. Non sono stati rilevati casi di non conformità.

## Politiche commerciali

Prestiamo grande attenzione alle richieste della comunità in cui operiamo e ci impegniamo nel comprendere i bisogni crescenti e le nuove esigenze legate ai cambiamenti demografici e sociali in atto. Il regime di monopolio in cui opera il gestore del Servizio Idrico Integrato rappresenta un elemento di specificità che deve rendere ancora più alta l'attenzione dell'azienda al cliente e alla qualità del servizio fornito.

Nel 2022 abbiamo continuato i progetti di sensibilizzazione al risparmio idrico attraverso la distribuzione di **1.440 kit** specifici alle famiglie per ridurre i consumi di acqua. Nel 2022 sono proseguite le attività di sdoppiamento delle utenze multiple (contatori condominiali) e la posa di contatori singoli, un servizio pensato per chi vuole un contatore dedicato per gestire in modo autonomo e indipendente i consumi di acqua potabile.

“

Vogliamo fornire al cliente un servizio sempre più efficiente, qualitativamente elevato e adeguato a rispondere alle nuove fragilità sociali esasperate dal complesso periodo storico che stiamo attraversando.

431

UTENZE SDOPPIATE

7

INTERVENTI IN  
CONDOMINI DI GRANDI  
DIMENSIONI

672

UTENZE SINGOLE POSATE  
CON CONTRATTO DIRETTO  
CON IL GESTORE

Anche nel 2022, abbiamo rivolto grande attenzione alla tutela della risorsa idrica, mettendo in campo iniziative di promozione dell'utilizzo di acqua non potabile per altre finalità attraverso:

- **7 nuovi pozzi di acqua non potabile**, che portano a un totale di 60 pozzi in esercizio, con un utilizzo nel 2022 di 647.090 metri cubi di acqua non potabile;
- **13 punti di distribuzione e rifornimento di acqua non potabile** a servizio delle aziende del territorio che hanno necessità di utilizzare acqua per attività quali pulizia strade, spurgo caditoie e altro.

## I nostri utenti

Numero di utenti	u.m.	2020	2021	2022
Numero di utenze domestiche	n	227.823	229.338	229.670
Numero di utenze pubbliche	n	9.155	9.436	9.622
Numero di utenze di tipologia agro-zootecnica	n	879	879	868
Numero di utenze per altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali, ecc.)	n	36.924	36.900	36.552
Numero di utenze per uso antincendio e uso cantiere	n	12.254	12.215	12.070
Numero di utenze per provincia	n	287.035	288.768	288.782

Clients con bollette e contratti digitali	u.m.	2020	2021	2022
Numero bollette in modalità digitale (non stampate)	n	208.844	425.575	428.747
Numero totale bollette emesse nell'anno di riferimento (2022)	n	767.196	876.862	878.410
Numero bollette in modalità digitale (non stampate) / Numero totale bollette emesse nell'anno di riferimento (2022)	%	27,22	48,53	48,81
Numero di contratti (allacciamenti, volture e subentri) fatti in modalità self service dal cliente	n	-	-	899
Numero totale contratti (allacciamenti, volture e subentri) (2022)	n	-	-	8.836
Numero di contratti (allacciamenti, volture e subentri) fatti in modalità self service dal cliente / Numero totale contratti (allacciamenti, volture e subentri) (2022)	%	-	-	10,17





## Le nostre persone e l'impegno per il benessere del territorio

909

PERSONE CAP

1

ASILO AZIENDALE

24.493

ORE DI FORMAZIONE  
COMPLESSIVE

1

BIBLIOTECA AZIENDALE

4.929

RICHIESTE GESTITE  
DI RATEIZZAZIONE  
DELLE BOLLETTE

### I NOSTRI IMPEGNI PRINCIPALI

Progetti di diversity & inclusion, impegno sul tema del wellbeing aziendale e formazione specifica per le competenze trasversali e della sicurezza sono stati i fondamenti che ci hanno guidato nel 2022 per la valorizzazione delle nostre persone.

## Catena del valore

Benessere delle persone e dialogo costante



# Benessere, inclusione e trasparenza alla base di un'impresa virtuosa

Per l'impresa, la capacità di essere sensibile, cioè di saper captare i segnali che provengono dalla società e di rispondere in modo rapido ed esaustivo, assume oggi un'importanza strategica.

## A CHE PUNTO SIAMO

Le trasformazioni sul piano demografico e sociale stanno creando forti pressioni sui meccanismi di funzionamento dei mercati a livello mondiale. A seguito delle crisi che hanno colpito il pianeta, emergono stili di vita e di consumo che impongono una riflessione profonda su come continuare a essere impresa.

**1,6 milioni**

I lavoratori e le lavoratrici che hanno scelto di lasciare il lavoro nel 2022. Prosegue il fenomeno delle grandi dimissioni, con un +22% rispetto al 2021.<sup>58</sup>

**820.000**

Le persone in situazioni di povertà assoluta in Lombardia, circa l'8,2% della popolazione del Nord Italia.<sup>59</sup>

**4,7 milioni**

Il numero di cittadini italiani che nell'ultimo anno hanno saltato il pagamento di una o più bollette.<sup>60</sup>

## QUALI SONO I RISCHI

Persone sempre più infelici e fragili, con un aumento del tasso di abbandono dall'impiego e conseguenze sulla produttività e su tutto il tessuto economico.



**+25,7%**  
gli infortuni sul lavoro nel 2022, un dato in costante aumento.<sup>61</sup>



**62%**  
la percentuale dei lavoratori e delle lavoratrici italiani che nell'ultimo anno ha provato almeno un sintomo correlato al burnout.<sup>62</sup>



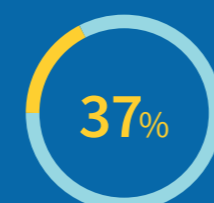
**38,5%**  
la percentuale di persone che ha intenzione di cambiare lavoro per motivi correlati al benessere personale.<sup>63</sup>

## IL MONDO CHE VERRÀ

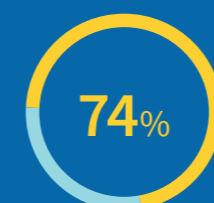
La normale incertezza generata dai cambiamenti, accentuata in presenza di eventi sfavorevoli, induce cittadini e utenti a esigere comportamenti più virtuosi e maggior trasparenza nella comunicazione da parte delle imprese.

**23 febbraio 2022**

la data in cui la Commissione Europea ha presentato la sua proposta di direttiva sugli obblighi di sostenibilità aziendale lungo la catena di valore: la Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD).<sup>64</sup>



aumenta la percentuale di aziende che riconosce e valorizza la diversity del nostro Paese.<sup>65</sup>



la percentuale di italiani che vorrebbe maggiori informazioni e trasparenza nella comunicazione dei brand relativa alla sostenibilità.<sup>66</sup>

## LE OPPORTUNITÀ DA COGLIERE

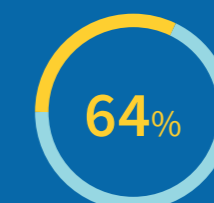
Persone felici, incluse e valorizzate, portano a un miglioramento dei risultati di business.

**28 Mld di \$**

il PIL guadagnato se riuscissimo a colmare entro il 2025 l'attuale gender gap e a garantire alle donne di partecipare pienamente al mondo del lavoro con parità salariale.<sup>67</sup>



aumento della produttività per un team lavorativo felice e coinvolto.<sup>68</sup>



la percentuale degli amministratori delegati (o CEO) che, per rispondere a una situazione di crisi, dedicherà maggiori risorse al benessere dei dipendenti e alla salute mentale.<sup>69</sup>

<sup>64</sup> Commissione europea, 2022

<sup>65</sup> Sapio Research per Workday, 2021

<sup>66</sup> Think whit Google, 2022 <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/it-it/tendenze-e-insight/tendenze-di-consumo/sostenibilita-in-italia-per-i-consumatori/>

<sup>67</sup> McKinsey, 2021 <https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/ten-things-to-know-about-gender-equality?cid=other-empl-alt-mip-mck&hdpid=acd6ef35-033e-4065-8f38-a5541e0ae2ae&hctky=9656785&hlkid=410cf3bf8ee84c41b9175d29a26540e9#>

<sup>68</sup> Harvard Business Review, 2011 <https://hbr.org/2011/06/the-happiness-dividend>

<sup>69</sup> KPMG 2021, <https://info.kpmg.us/news-perspectives/industry-insights-research/kpmg-ceo-outlook-2021.html>

## In dialogo con gli stakeholder

“Inserire una persona con disabilità intellettiva in azienda può portare benefici alla salute organizzativa dell'azienda stessa in termini di leadership, soddisfazione del cliente, creazione di un buon clima aziendale e interazione tra i colleghi. Purtroppo, le ricerche ci dicono che, del 90% delle aziende che dichiarano di occuparsi di diversity & inclusion, solo il 4% si occupa di disabilità. Abbiamo ancora molto da fare per mettere al centro delle agende delle aziende la disabilità e creare processi di inserimento lavorativo efficaci ed efficienti, che portano beneficio sia alle persone con disabilità sia alle aziende”



Ne abbiamo parlato con...

Martina Fuga,  
presidente AGPD onlus



Guarda tutta  
l'intervista  
[www.youtube.com](https://www.youtube.com)

<sup>58</sup> Ministero del lavoro, 2023

<sup>59</sup> ISTAT, 2022

<sup>60</sup> Facile.it agli istituti mUp Research e Norstat, 2022

<sup>61</sup> INAIL, 2022 <https://www.inail.it/cs/internet/comunicazione/news-ed-eventi/news/news-dati-inail-infortuni-mp-2022.html>

<sup>62</sup> BVA Doxa per Mindwork, 2022 [https://cdn.mindwork.it/MainResults\\_Doxa\\_2022.pdf](https://cdn.mindwork.it/MainResults_Doxa_2022.pdf)

<sup>63</sup> Osservatorio BenEssere e Felicità, 2022

## Valorizzazione dei talenti

Il capitale umano del gruppo è rimasto stabile nonostante le forti pressioni e sfide legate alla crisi del nostro Paese iniziata nel 2020 e che ha caratterizzato anche il 2022.

Al 31 dicembre 2022 le persone di Gruppo CAP sono 909.

Nonostante i dati che hanno riguardato il mondo del lavoro in Italia nel 2022 e il fenomeno delle “grandi dimissioni” post pandemiche, siamo riusciti non solo a mantenere stabile il nostro organico, ma abbiamo favorito un leggero aumento. Questo conferma la solidità del Gruppo ed è il risultato del nostro impegno costante per il reperimento di nuove risorse e per il benessere del personale.

“

Il Codice Etico di Gruppo CAP evidenzia il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi aspetti, la tutela delle persone da forme di nepotismo e favoritismo, la valorizzazione delle competenze, il rispetto delle diversità e la garanzia delle pari opportunità.

## Le nostre persone

Numero dipendenti per categoria e genere	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Dirigenti	8	2	10	9	2	11	8	2	10
Quadri	19	9	28	22	15	37	23	14	37
Impiegati	362	248	610	379	239	618	393	242	635
Operai	236	3	239	224	1	225	226	1	227
Totale	625	262	887	634	257	891	650	259	909

Numero dipendenti per fascia d'età e genere	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
<29,9	30	26	56	16	18	34	18	13	31
30-49,9	373	131	504	391	145	536	413	155	568
>50	222	105	327	227	94	321	219	91	310
Totale	625	262	887	634	257	891	650	259	909

Numero dipendenti appartenenti a categorie protette	2020		2021		2022	
	n	%	n	%	n	%
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	1	2,08	2	3,92
Impiegati	42	77,78	37	77,08	38	74,51
Operai	12	22,22	10	20,83	11	21,57
Totale	54	100	48	99,99	51	100





Numero dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Numero di dipendenti full-time a tempo indeterminato	610	231	841	612	237	849	635	238	873
Numero di dipendenti full-time a tempo determinato	13	11	24	20	5	25	12	3	15
Numero di dipendenti part-time a tempo indeterminato	2	20	22	2	15	17	3	18	21
Numero di dipendenti part-time a tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero totale di dipendenti	625	262	887	634	257	891	650	259	909

Numero totale di lavoratori non dipendenti per genere	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Numero di lavoratori somministrati	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Numero di tirocinanti/stagisti	7	5	12	4	5	9	4	6	10
Altri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	7	5	12	4	5	9	4	7	11

Si segnala che, in assenza di sedi all'estero, tutti i dipendenti di Gruppo CAP lavorano in Italia.

## Nuove assunzioni e turnover

Numero assunzioni, cessazioni e turnover per genere <sup>70</sup>	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Assunzioni	39	31	70	47	23	70	53	18	71
Dipendenti alla chiusura dell'esercizio	625	262	887	634	257	891	650	259	909
Tasso di turnover dipendenti assunti	6,24%	11,83%	7,89%	7,41%	8,95%	7,86%	8,15%	6,95%	7,81%
Dipendenti che hanno lasciato l'azienda	35	16	51	38	28	66	36	16	52
Tasso di turnover dipendenti che hanno lasciato l'azienda	5,60%	6,11%	5,75%	5,99%	10,89%	7,41%	5,54%	6,18%	5,72%
Tasso di turnover totale	11,84	17,94	13,64	13,41	19,84	15,26	13,69	13,13	13,53

Numero assunzioni, cessazioni e turnover per fasce d'età	2020				2021				2022			
	<29,9	30-49,9	>50	Totale	<29,9	30-49,9	>50	Totale	<29,9	30-49,9	>50	Totale
Dipendenti assunti	28	36	6	70	13	53	4	70	14	50	7	71
Dipendenti alla chiusura dell'esercizio	56	504	327	887	34	536	321	891	31	568	310	909
Tasso di turnover dipendenti assunti	50	7,14	1,83	7,89	38,24	9,89	1,25	7,86	45,16	8,8	2,26	7,81
Dipendenti che hanno lasciato l'azienda	6	20	25	51	13	22	31	66	4	33	15	52
Tasso di turnover dipendenti che hanno lasciato l'azienda	10,71	3,97	7,65	5,75	38,24	4,1	9,66	7,41	12,9	5,81	4,84	5,72
Tasso di turnover totale	60,71	11,11	9,48	13,64	76,47	13,99	10,9	15,26	58,06	14,61	7,1	13,53

<sup>70</sup> Nella DNF 2021 per mero errore era stato invertito il numero dei dipendenti maschi e femmine con riferimento agli anni 2020 e 2021. La presente tabella rappresenta la ripartizione corretta.



## Congedo parentale

Il tasso di retention indica la percentuale delle persone CAP rimaste in azienda oltre 12 mesi dal termine della fruizione di un periodo di congedo parentale. In totale, nel corso del

2022, si segnala che **23 persone di CAP hanno usufruito di congedi di maternità e/o parentali**, per il 90% donne.

Congedi parentali	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Numero di congedi parentali richiesti	3	20	23	2	12	14	1	14	15
Numero di congedi parentali fruiti	3	20	23	2	12	14	1	14	15
Lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	3	18	21	2	11	13	1	13	14
Lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	3	18	21	2	13	15	1	13	14
Lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale	5	13	18	13	18	21	1	7	8

Congedi di maternità	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Numero di congedi di maternità richiesti	0	8	8	0	6	6	0	8	8
Numero di congedi di maternità fruiti	0	8	8	0	6	6	0	8	8
Lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	0	7	7	0	2	2	0	4	4
Lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	0	7	7	0	3	3	0	7	7
Lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale	0	4	4	0	6	6	0	6	6

Congedi totali	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Numero totale di congedi richiesti	3	28	31	2	18	20	1	22	23
Numero totale di congedi fruiti	3	28	31	2	18	20	1	22	23
Lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	3	25	28	2	13	15	1	17	18
Numero totale di lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	3	25	28	2	16	18	1	20	21
Lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale	5	17	22	3	24	27	1	13	14

	2020	2021	2022
Tasso di rientro al lavoro	90,32	75	78,26
Tasso di retention	104,76	96,43	93,33

## Rapporto di retribuzione totale annuale

Con riferimento al periodo di rendicontazione, il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutte le persone CAP è stato pari a 6,63.

In assenza di un incremento della retribuzione della persona più pagata tra il 2021 e il 2022, il rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutte le persone CAP (esclusa la più pagata) è stato pari a 0.

In queste valutazioni nessuna persona del Gruppo è stata esclusa. La retribuzione complessiva è stata parametrata sulla percentuale di part time se presente e ha incluso:

- RAL;
- una tantum;
- PDR;
- eventuale indennità se presente;
- MBO se presente, a seconda del livello;
- Gain Sharing se presente, a seconda del livello;
- Profit Sharing se presente, a seconda del livello;
- LTI se presente, a seconda del livello.

La persona più pagata è stata il direttore generale gestione.



## Ascolto e dialogo per conciliare vita privata e lavoro

Siamo impegnati in un'attività di dialogo costante con le organizzazioni sindacali per gestire eventuali situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise a beneficio dell'azienda e delle persone, favorendo in questo modo un rapporto caratterizzato da ascolto e intesa reciproca. Illustriamo in via preventiva alle rappresentanze sindacali qualsiasi cambiamento organizzativo o politica aziendale che abbiano un impatto sul personale, diffondendoli in anticipo con tutti i mezzi di comunicazione a disposizione (mail, intranet, incontri).

Nel corso del 2022, con la contrattazione interna, abbiamo ulteriormente sviluppato le tematiche inerenti la conciliazione tra lavoro e vita privata. In particolare, il 29 marzo è stato sottoscritto un accordo quadro che prevede una serie di importanti novità riguardanti la **flessibilità dell'orario di lavoro, il supporto alla genitorialità e lo smart working**.

Tra gli aspetti più significativi si evidenzia il riconoscimento per tutte le mansioni compatibili con l'attività da remoto, di almeno **due giorni di smart working settimanali**, elevabili fino a cinque in caso di carichi familiari (figli di età inferiore a 3 anni) o in caso di difficili condizioni di salute del lavoratore o dei suoi familiari.

Tutte le persone di CAP sono coperte dalla contrattazione collettiva nazionale e aziendale<sup>71</sup>. Le leggi, i contratti applicati e gli accordi aziendali prevedono periodi di preavviso in occasione di trasferimenti di personale a seguito di modifiche operative, di cambiamenti organizzativi o di successione negli appalti.

## Formazione e aggiornamento

La condivisione delle conoscenze e la promozione di una cultura libera dell'apprendimento sono i pilastri per la valorizzazione delle nostre persone.

Anche nel corso del 2022, il prolungarsi dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 e il consolidamento dello smart working hanno creato, seppur in misura minore, rispetto al 2021, difficoltà a svolgere formazione "in presenza". Le attività formative del 2022 si sono focalizzate sui temi della sicurezza così da assorbire efficacemente alcuni ritardi avuti negli anni precedenti. Per quanto riguarda gli altri ambiti e la quasi totalità delle attività di CAP Academy, la formazione è avvenuta in modalità "virtual learning", consentendo alle persone del Gruppo di proseguire efficacemente il proprio percorso di aggiornamento professionale.

Anche nel 2022 la **CAP Academy** è stata aperta alle aziende esterne facenti parte della rete Water Alliance, in particolare con l'erogazione dei nostri corsi alla società Alfa Varese.

Tra i vari progetti formativi si segnala:

- **Toolbox meeting:** pillole informative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro aperte a tutte le persone del gruppo;
- Il progetto di **digital transformation** "Digital Breakfast": momenti di colazione "digitale" tenuti da alcuni colleghi e rivolti a tutto il personale.

Inoltre, tutti gli ingegneri hanno avuto accesso alla formazione continua necessaria per il mantenimento dei crediti e per l'iscrizione all'albo di riferimento. Per loro è stata prevista anche la formazione tecnica specifica di ruolo, che ha incluso approfondimenti su tematiche e applicativi sempre più innovativi. Anche sui temi del digitale abbiamo previsto una formazione continua sull'utilizzo dei principali strumenti e applicativi aziendali.

## Partnership e progetti formativi condivisi

Durante il 2022 ci siamo impegnati in diverse attività formative che hanno coinvolto partner esterni in modo

da arricchire la cultura aziendale e allineare i bisogni dell'impresa a quelli del territorio e della collettività.

### La partnership con Green ITS Energia, Ambiente ed Edilizia Sostenibile.

Questa realtà che dal 2014 eroga corsi di Istruzione Tecnica Superiore (ITS), si basa sul modello organizzativo della **Fondazione di partecipazione** costituita da imprese, università, centri di ricerca scientifica e tecnologica, enti locali, sistema scolastico e formativo ed è espressione di una nuova sinergia tra formazione, lavoro e politiche industriali.

Attraverso il Sistema ITS ci siamo impegnati nello sviluppo di un **programma specialistico** che ha coinvolto i nostri professionisti come docenti per **83 ore di formazione in aula e presso i nostri impianti**, con l'obiettivo di formare giovani ragazzi in ruoli professionali ad alto valore specifico oggi difficilmente reperibili sul mercato del lavoro. I ragazzi, a seguito del percorso formativo, sono stati impegnati in percorsi di **stage extracurricolari** che in prospettiva saranno oggetto di inserimento in azienda. Partecipare al Sistema ITS ci ha consentito di assumere **una responsabilità sociale** verso i giovani e verso il territorio, oltre a dare risposte concrete al fabbisogno professionale del Gruppo.

Nel 2022 è inoltre proseguita l'erogazione del **corso di lingua straniera** che è stato esteso a tutte le persone di CAP, con possibilità di iscrizione anche da parte dei relativi familiari. Un'altra tappa importante è rappresentata dalla sottoscrizione dell'accordo sindacale che ci ha consentito

di accedere ai **fondi interprofessionali** attraverso lo strumento della **formazione finanziata**. Questo ci ha permesso di avviare un primo piano formativo basato sui corsi di **Guida Sicura**.

Costi di formazione per ambito (€)	2020	2021	2022
Ambiente	40	1.665	0
Amministrativo	40.929	50.113	10.160
Comunicazione	0	2.000	284,5
Informatico	6.525	5.600	0
Operativo	0	0	0
People Management	19.840	76.917	20.000
Sicurezza	32.468	95.064	112.713,4
Tecnico	8.639,4	14.714	37.810,5

<sup>71</sup> Il 100% delle persone CAP coperte da contrattazione collettiva si riferisce all'intero triennio 2020 - 2022 oggetto di rendicontazione.



Top Management	4.772	11.650	45.700
Sostenibilità	0	0	2.000
<b>Totale</b>	<b>113.213,4</b>	<b>257.723</b>	<b>228.668,4</b>

Ore di formazione per ambito	2020	2021	2022
Ambiente	176,35	365	363,5
Amministrativo	5.659,25	6.830	2.848,5
Comunicazione	76	480	491
Informatico	6.234,4	3.929	1.982,5
Operativo	0	0	0
People Management	703,5	5.414	4.379,8
Sicurezza	3.342	9.780	11.957,1
Tecnico	1.735,5	4.031	1.911,4
Top Management	179,9	865	407,5
Sostenibilità	1.234,5	100	152
<b>Totale</b>	<b>19.341,4</b>	<b>31.794</b>	<b>24.493,3</b>

Ore di formazione annua procapite per genere	2020	2021	2022
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti uomini	13.192,6	23.131	17.705,8
Ore di formazione procapite dei dipendenti uomini	21,11	36,48	27,24
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti donne	6.148,8	8.663	6.787,6
Ore di formazione procapite dei dipendenti donne	23,47	33,71	26,21
Numero totale di ore di formazione	19.341,4	31.794	24.493,4
Ore di formazione procapite	21,81	35,68	26,95

Ore di formazione annua procapite per categoria professionale	2020	2021	2022
Numero totale di ore di formazione fornite ai dirigenti	179,9	479	374,7
Ore di formazione procapite dei dirigenti	17,99	43,55	37,47
Numero totale di ore di formazione fornite ai quadri	1.483,8	2.379	1.901,3
Ore di formazione procapite dei quadri	52,99	64,3	51,39
Numero totale di ore di formazione fornite agli impiegati	15.161,1	22.913	16.911,6
Ore di formazione procapite degli impiegati	24,85	37,08	26,63
Numero totale di ore di formazione fornite agli operai	2.516,6	6.023	5.305,8
Ore di formazione procapite degli operai	10,53	26,77	23,37





## Sviluppo della people strategy: i progetti in corso nel 2022

Dal punto di vista dello sviluppo e della people strategy diversi sono stati i percorsi intrapresi, in particolare rispetto alle competenze comunicative e relazionali in linea con i valori aziendali, all'inclusione, alla costruzione di best practice e soluzioni innovative. Alcuni esempi di iniziative:

### MAPPATURA DEL POTENZIALE:

anche nel 2022 è stata effettuata la mappatura del potenziale di tutte le persone CAP. La valutazione del potenziale si focalizza sulle persone in prospettiva, indipendentemente dal ruolo attuale. Il potenziale è dato dalla combinazione di **capacità e volontà** e viene valutato sulla base di **tre parametri predittivi** (learning, change, motivazione). Unitamente alla performance, questo strumento concorre a dare un quadro complessivo dello sviluppo della risorsa.

### “HIGH POTENTIAL” (ASSESSMENT):

attività dedicate al personale di livello quadro, con l'obiettivo di mappare le competenze chiave per la crescita professionale e sviluppare capacità comunicative e relazionali in linea con gli obiettivi aziendali.

CONTINUA

### IL PERCORSO FORMATIVO SELF EMPOWERMENT

che si è svolto tra maggio e giugno 2022, è stato pensato come un tassello di un sistema organico di iniziative orientate alle seguenti principali macro-finalità:

- accompagnare la strategia di sviluppo dell'organizzazione sostenendo la qualità del management e della sua azione di guida delle persone che in concreto realizzano i servizi resi alla collettività e al territorio. Dare quindi seguito al processo di People Strategy & HR Development a partire dalla mappatura della popolazione aziendale;
- valorizzare al massimo il potenziale umano e professionale del proprio personale, con particolare riferimento ad un gruppo selezionato di quadri e direttivi;
- investire sulle persone in modo mirato e differenziato, sulla base sia delle loro reali caratteristiche, esigenze e capacità sia delle strategie e dei bisogni dell'azienda;
- migliorare il clima interno intervenendo sulla qualità delle relazioni e della comunicazione.

### LET'S BUILD OUR FUTURE

**Facciamo squadra costruendo insieme il nostro futuro:** nel mese di aprile 2022 è stato organizzato un evento di team building tra i dirigenti e un pool di direttivi, chiamati a svolgere insieme un lavoro di squadra nella declinazione del Piano Industriale di Gruppo CAP.





## Valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Persone che hanno ricevuto una valutazione delle performance per genere e per categoria professionale (%)	2020			2021			2022		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Dirigenti	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Quadri	100	100	100	95,45	86,67	91,89	100	100	100
Impiegati	94,49	88,71	92,14	92,08	94,19	92,9	94,26	94,24	94,25
Operai	97,03	100	97,07	99,56	100	99,56	96,9	100	96,92
Totale	95,68	89,31	93,8	94,96	93,82	94,63	95,51	94,64	95,26

## Diversity management

La nostra realtà può crescere non solo tramite le competenze professionali, ma anche grazie alla partecipazione attiva e al rispetto di tutte le persone che fanno parte del nostro ecosistema.

Crediamo fortemente nella creazione di un ambiente inclusivo dove le diversità possano essere valorizzate in modo da permettere a ognuno di esprimersi liberamente,

realizzare al meglio il proprio potenziale e sfruttare le opportunità di confronto aperto e costruttivo.

### Diversità e inclusione

È un'espressione che si riferisce a programmi, politiche e processi a sostegno di specifici gruppi di persone appartenenti a una stessa organizzazione. Promuove un'equa rappresentanza per persone di diverse etnie, religioni, generi e orientamenti sessuali.

## Progetti diversity & inclusion

Alla base delle scelte legate ai progetti di diversity & inclusion vi è la profonda consapevolezza che **lo sviluppo e la crescita del Gruppo dipendono non solo dalle competenze professionali**, ma anche dalla **partecipazione attiva** di tutte le persone che fanno parte del nostro ecosistema. Questi sono i motivi per cui al centro delle politiche di gestione del personale poniamo il **rispetto, l'integrazione** e la **valorizzazione di ogni persona**.

Il più importante progetto di inclusione implementato nel 2022 è relativo all'**inserimento in organico di due persone con disabilità cognitive**. Partner dell'iniziativa è **AGPD - Associazione Genitori e Persone con sindrome di Down**, grazie alla quale sono stati individuati i nuovi colleghi. Le risorse introdotte si occupano principalmente della nuova biblioteca aziendale e prestano attività a supporto di uffici come l'archivio cartaceo e digitale, input dati e compilazione di format standard in word. Per tale programma è stato formato un team composto da circa 20 persone CAP con il compito di agevolare l'inserimento dei nuovi colleghi per supportarli nella creazione di relazioni

interne. Tutti i facilitatori hanno preso parte a un percorso di formazione, anche esperienziale, tenuto da AGPD per aiutare ad assicurare il corretto modo di comunicare e di relazionarsi. Allo stato attuale, l'inserimento sta avvenendo con successo, grazie alla totale disponibilità dei tutor che si impegnano a intercettare nuove attività lavorative alle quali i due nuovi colleghi possano contribuire.

Il 2022 ci ha visto nuovamente impegnati con il Gruppo di lavoro della **Commissione Utilitalia** per la realizzazione di una Policy diversity & inclusion trasversale alle aziende associate. Come membri della commissione Utilitalia siamo stati tra le prime "aziende test" per l'elaborazione di un **D&I index** in collaborazione con l'**Università Bicocca**. Quest'indice è stato successivamente somministrato a tutte le aziende parte della Commissione Diversità. Tra gli impegni e i progetti legati alla diversity & inclusion abbiamo inoltre ospitato, in occasione del 25 novembre, la giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, l'evento "**Oltre la violenza...Valori**" promosso dalla **Consulta Femminile di Milano**.





Nell'ambito delle attività di volontariato aziendale ha riscosso immediatamente successo e grande partecipazione tra le persone CAP il progetto **"Dona la tua voce!"** in collaborazione con il Centro Nazionale del Libro Parlato, con l'obiettivo di contribuire a garantire il **diritto allo studio** a persone con gravi problemi alla vista, attraverso la lettura e la registrazione di libri. Per la valorizzazione delle donne nelle discipline **Science Technology Engineering Mathematics (STEM)** abbiamo aderito all'evento **"STEM: protagoniste di una grande storia"**, un webinar realizzato da Valore D dedicato alle storie di Scienza, Tecnologia, Matematica e Ingegneria alla portata di tutti.

Altre iniziative proseguite nel corso del 2022:

- momenti formativi, attività di crescita, laboratori e mentoring con l'associazione **Valore D**.
- 5 percorsi di people strategy dedicati alla crescita professionale in ambito diversity & inclusion (Young Talent; Middle Manager; Digital Academy; Senior Smart Manager; C Level School);

- Un programma di mentoring;
- 20 incontri formativi dedicati a tematiche diversity & inclusion;
- **Unconscious Bias - pregiudizi inconsapevoli:** un percorso formativo dedicato agli stereotipi e ai pregiudizi a cui tutti siamo soggetti in modo inconsapevole;
- **"CAPtiamo la diversità"** Il progetto prevede di veicolare messaggi di diversity & inclusion utilizzando l'acqua come filo conduttore. In particolare, il progetto consisteva nella realizzazione di un video rivolto ai bambini per la diffusione dei messaggi di inclusività e accettazione delle diversità e la conseguente organizzazione di una "giornata dell'inclusione" rivolta ai figli delle persone del Gruppo, con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani circa il tema dell'uguaglianza e dell'inclusione prendendo come esempio l'acqua, le sue caratteristiche e la sua importanza universale.

## Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale (%)	2020	2021	2022
Dirigenti	81,85	80,73	91,35
Quadri	95,52	93,54	98,39
Management (Dirigenti + Quadri)	81,46	75,66	83,72
Impiegati	97,78	95,48	90,49
Tecnici	95,88	96,37	99,61
Operai	88,13	81,53	81,47

## Azioni anti-discriminazione

Nel corso del 2022 è stata registrata una segnalazione relativa a temi di discriminazione sul posto di lavoro, presa in carico

dal Social Performance Team e a seguito di opportune verifiche sono state predisposte adeguate azioni specifiche.

# Sicurezza e salute in CAP

Il miglioramento delle politiche di salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici è centrale grazie a un'evoluzione continua dei processi aziendali.

Abbiamo implementato e manteniamo un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro certificato in conformità alla ISO 45001:2018 che viene applicato a tutte le persone, dipendenti e non, che per qualunque motivo interagiscono con i luoghi e le attività del Gruppo. Questa certificazione si inserisce nel Sistema di Gestione Integrato di Gruppo CAP, che rappresenta uno strumento strategico per un efficace miglioramento continuo.

La certificazione ISO 45001 tiene in primaria considerazione il Documento di Valutazione dei Rischi aziendale, nel quale sono individuate le persone di CAP, i luoghi e le attività per una corretta valutazione del rischio per mansioni e incarichi.

### LE ATTIVITÀ COPERTE DAL SISTEMA DI GESTIONE DEL GRUPPO

Progettazione, coordinamento e direzione lavori delle attività di costruzione, ristrutturazione e manutenzione di acquedotti, fognature, impianti di potabilizzazione e impianti di depurazione.

Controllo analitico della qualità delle acque.

Captazione, potabilizzazione, distribuzione di acqua potabile tramite attività di conduzione e manutenzione di reti e impianti.

Collettamento e depurazione delle acque reflue tramite attività di conduzione e manutenzione di reti e impianti.

Servizio di call-center e gestione utenza. coordinamento e direzione lavori delle attività di esecuzione allacciamenti idrici e fognari d'utenza ed estensioni rete idriche e fognarie.

Trattamento chimico fisico e biologico di rifiuti solidi e liquidi non pericolosi provenienti da impianti di trattamento acque reflue urbane.

Produzione di biometano mediante processo di upgrading di biogas.



## Infortuni sul lavoro

Infortuni sul lavoro per tutti i dipendenti	2020	2021	2022
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	7	11	6
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (IF)	4,81	7,75	3,35
Numero di ore lavorate	1.455.035,42	1.420.047,05	1.792.140,04

Giorni di assenza, indice di gravità, ore lavorabili e tasso di assenteismo in riferimento ai dipendenti	2020	2021	2022
Totale giorni di assenza	328	302	225
Indice di gravità (IG)	0,23	0,21	0,13
Ore lavorabili totali (milioni di ore)	1.598.437,8	1.420.047,05	1.792.140,04
Totale tasso di assenteismo	0,16	0,16	0,1

Relativamente a tutti i lavoratori e lavoratrici che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo di CAP, è stato preso in considerazione un campione rappresentativo di fornitori operanti nei vari cantieri del Gruppo. In particolare, sono stati applicati i seguenti criteri per l'individuazione dei fornitori da monitorare:

- maggior ammontare dei contratti stipulati con Gruppo CAP;
- attività dei fornitori che operano presso cantieri e/o che svolgono attività edile, meccanica, stradale e che in sostanza hanno per natura un rischio più elevato.

Infortuni sul lavoro per tutti i lavoratori che non sono dipendenti	2022 <sup>1</sup>
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze* (a esclusione dei decessi)	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	2
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (IF)	9,74
Numero di ore lavorate	205.354

Giorni di assenza, indice di gravità, ore lavorabili e tasso di assenteismo in riferimento ai non dipendenti	2022 <sup>72</sup>
Totale giorni di assenza	21
Indice di gravità (IG)	0,10
Ore lavorabili totali (milioni di ore)	205.354
Totale tasso di assenteismo	0,08

Nell'ottica del miglioramento continuo, dal 2023 sarà possibile ottenere la rendicontazione del dato grazie all'implementazione del sistema di vendor rating (pag. 194).

Non si sono rilevati, inoltre, episodi significativi di malattie professionali o connesse al lavoro.

<sup>72</sup> Primo anno di rendicontazione.





## Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

Per garantire e salvaguardare la salute e la sicurezza di tutte le persone, dipendenti e non, che per qualunque motivo interagiscono con i luoghi e le attività del gruppo, abbiamo implementato un insieme di processi finalizzati a:

- identificare i fattori di rischio/pericoli, derivanti dall'utilizzo di sostanze, attrezzature, attività e luoghi di lavoro, e quindi a valutare la loro entità;
- identificare le figure potenzialmente esposte a questi rischi;
- individuare le misure di prevenzione e protezione per eliminare, ove possibile, o ridurre/tenere sotto controllo questi rischi;
- monitorare l'efficacia di queste misure, nell'ottica del continuo miglioramento.

La necessità di effettuare la valutazione dei rischi è imposta dal d.lgs. 81/08 e deve essere rivista periodicamente. In certi casi la frequenza è prevista per legge; in altri è prevista dalla modifica dei processi.

In particolare, vi sono fattori che determinano la necessità di rivedere la valutazione dei rischi. Si pensi ad esempio all'esito di un infortunio oppure all'introduzione di una nuova attività. La società ha implementato una procedura interna che descrive il processo in dettaglio.

Per far sì che questo processo sia mantenuto, ci avvaliamo di una struttura tecnica interna dedicata, formata e in continuo aggiornamento. Tale struttura si sostanzia nell'ufficio servizio prevenzione e protezione (SPP) e CS, guidato dall'RSPP (responsabile dell'SPP), che coordina un team di persone che da anni opera nell'area del d.lgs.81/08 e della ISO 45001. Per gli aspetti relativi alla sorveglianza sanitaria, la figura di riferimento è il medico competente, mentre per altri aspetti consulenziali si chiede supporto a professionisti della materia.

L'Ufficio SPP monitora costantemente le scadenze delle valutazioni dei rischi e provvede, in prima persona o con supporto esterno, ai vari aggiornamenti.

## Partecipazione delle persone di CAP in materia di salute e sicurezza

Le persone di CAP, anche tramite i propri rappresentanti (RLS), sono coinvolte e consultate, in modo da fornire un adeguato supporto in merito alle tematiche di salute, sicurezza e ambiente. L'attività di partecipazione e consultazione si concretizza attraverso:

- incontri periodici di consultazione con gli RLS per temi Salute e Sicurezza;
- riesami della Direzione;
- sopralluoghi sui luoghi di lavoro su richiesta degli RLS;
- sistema di segnalazione tramite applicativo informatico di near miss, comportamenti non sicuri (anche in forma anonima) e non conformità accessibile a tutto il personale;
- indagini conoscitive (questionari fabbisogni formativi, questionari tematiche ambientali, ecc.);

- programma LinkingWater (incontri e laboratori che vertono su tematiche di sostenibilità, salute e sicurezza, ambiente, legalità e diversity).

Ogni anno svolgiamo inoltre diverse iniziative e attività, quali:

- toolbox meeting;
- campagna di diffusione del documento della valutazione dei rischi (DVR) a seguito di nuove revisioni;
- sito di comunicazione interna "NoidiCAP" con approfondimenti e curiosità su vari temi, tra i quali sicurezza e salute e benessere;
- Workplace Health Promotion (WHP).

## Segnalazioni di rischio sul luogo di lavoro

Le persone del Gruppo vengono coinvolte attraverso un processo di consultazione e partecipazione, come previsto dal **D. Lgs 81/08** e dalle **Norme UNI 45001** per il Sistema di Gestione Integrato, nonché dalla norma **SA8000**.

Per questo motivo, abbiamo sviluppato un sistema accessibile a tutti, anche in forma anonima, di segnalazione di comportamenti non sicuri, situazione di rischio, **near miss** (l'indicatore di rischio che riguarda eventi che potrebbero causare un incidente sul lavoro o un danno alla salute) e infortuni e incidenti, costantemente monitorato al fine di intraprendere tempestivamente le opportune azioni correttive. I risultati di tutte le valutazioni, ai quali si aggiungono le segnalazioni pervenute dal personale del gruppo, vanno a comporre il quadro delle misure da adottare (il cosiddetto **Programma delle Misure**), parte integrante del Documento di Valutazione Rischi, al cui interno vengono mappati e monitorati tutti gli interventi migliorativi.

Una corretta identificazione e valutazione dei rischi non può prescindere dalla consultazione di tutti lavoratori e lavoratrici coinvolti nei processi aziendali.

### Near Miss

Inoltre, abbiamo attivato un meccanismo premiante per le persone di CAP che effettuano il maggior numero di segnalazioni di near miss e/o comportamenti non sicuri. I vincitori ricevono ogni anno dei premi welfare.

Malattia - Lavoratori	2020	2021	2022
Near miss registrati	24	15	21
Infortuni*	7	12	12
Rapporto tra near miss registrati e numero di infortuni	342,86%	125%	175%

\*Dati complessivi compresi infortuni in itinere



## Social Performance Team (SPT)

Per tutelare coloro che effettuano segnalazioni e incentivare una cultura aperta, abbiamo implementato un sistema di certificazione conforme allo standard SA8000 che prevede, tra le varie attività, la formazione di un gruppo di lavoro, denominato **Social Performance Team (SPT)**, lo strumento di governo a partecipazione

congiunta ed equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori e delle lavoratrici. Chiunque ritenga di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione, deve darne notizia circostanziata, così da valutarne la fondatezza e i possibili interventi.

## Formazione delle persone di CAP in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nel corso del 2022 sono state erogate **11.957 ore di formazione** in materia di salute e sicurezza sul lavoro inerenti formazione generale e specifica sui pericoli sul lavoro, sulle singole attività, sulle attrezzature e sulle situazioni pericolose.

Argomenti principali affrontati:

- addetti rischio incendi medio;
- addetti primo soccorso e relativo aggiornamento;
- aggiornamento – attrezzature (carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo, gru mobili, gru per autocarro, piattaforma di lavoro elevabile, macchine movimento terra);
- coordinatori di cantieri;
- aggiornamento - coordinatore sicurezza progettazione (CSP) e coordinatore sicurezza fase esecuzione (CSE);
- aggiornamento – formazione dei lavoratori secondo l'accordo stato – regioni del 21/12/2011;

- preposti e relativo aggiornamento, compreso preposto per apposizione segnaletica stradale per attività lavorative;
- aggiornamento - rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS).

Inoltre, nell'ambito del progetto toolbox meeting, anche nel 2022 sono proseguiti i momenti formativi su aspetti di salute e sicurezza, in cui le diverse squadre operative si sono incontrate e, con il supporto di un tecnico specialista della materia, hanno analizzato gli aspetti di salute e sicurezza specifici delle varie attività lavorative svolte. In particolare, sono state prese in esame 10 tematiche differenti, tra cui prove di emergenza, ruolo del preposto, DPI anticaduta, rischio rumore, sversamenti agenti chimici, in diversi incontri che hanno coinvolto il personale operativo di tutti i settori.

“

Promuoviamo una cultura aperta che non ammette ritorsioni di alcun genere verso eventuali segnalazioni e ci impegna a tutelare la riservatezza dell'identità del segnalante. Ci riserviamo il diritto di adottare le opportune azioni contro qualsiasi atto di ritorsione.

## Servizi di medicina del lavoro

Attraverso il processo di **sorveglianza sanitaria**, avvalendoci di una struttura esterna, monitoriamo costantemente la salute delle nostre persone di CAP in relazione ai rischi specifici per le differenti mansioni/incarichi individuati dalla valutazione dei rischi.

Il Medico Competente redige il **Protocollo di Sorveglianza Sanitaria** che definisce per ogni mansione/attività gli esami clinici e/o esami strumentali ai quali sottoporre il lavoratore e la loro frequenza.

Il Protocollo di Sorveglianza Sanitaria è l'insieme delle visite mediche, delle indagini specialistiche e di laboratorio, delle informazioni sanitarie e dei provvedimenti adottati dal medico, al fine di garantire la protezione **sanitaria** dei lavoratori e delle lavoratrici nei confronti del rischio lavorativo. Si tratta di uno strumento basilare per il Medico Competente e per l'attività di medicina del lavoro.

Il protocollo costituisce una fondamentale misura di prevenzione che è parte integrante della valutazione dei rischi. Il processo di sorveglianza sanitaria si completa con lo svolgimento dei sopralluoghi presso gli ambienti di lavoro. Oltre alla regolare attività di sorveglianza sanitaria, abbiamo attivato servizi aggiuntivi per promuovere la salute di tutte le persone del Gruppo, che prevedono:

- uno sportello di ascolto psicologico per fornire un servizio di ascolto e di analisi delle cause del disagio che si manifesta nei contesti lavorativi e non;
- sessioni formative tenute dal Medico Competente su tematiche varie, quali primo soccorso pediatrico, alimentazione, stili di vita, ecc.;
- giornate dedicate a visite preventive e screening.





# Benessere e iniziative di welfare

Il benessere delle persone è il fulcro delle azioni di welfare aziendale, che mirano a garantire una sempre più effettiva conciliazione tra vita personale e vita lavorativa.

Offriamo una pluralità di proposte welfare – dalle assicurazioni, ai permessi, ai congedi, alla previdenza complementare – che sono in continua revisione e implementazione, anche grazie al lavoro di un **tavolo welfare permanente con le RSU**. Le proposte promosse e attive in azienda sono illustrate in una guida pubblicata sulla intranet. Gruppo CAP, nel promuovere le azioni a favore del personale, non fa distinzioni tra le diverse tipologie di contratti di lavoro.

Crediamo nell'importanza di investire in un **ambiente di lavoro migliore**, attento allo sviluppo delle persone, alla crescita del senso di appartenenza, all'incremento del benessere delle persone di CAP e delle loro famiglie e quindi a favorire un buon bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata. Per queste ragioni, siamo passati dal concetto di welfare a quello di **wellbeing** che, promuovendo un benessere a 360 gradi, rappresenta una nuova frontiera all'approccio dell'azienda "in salute".

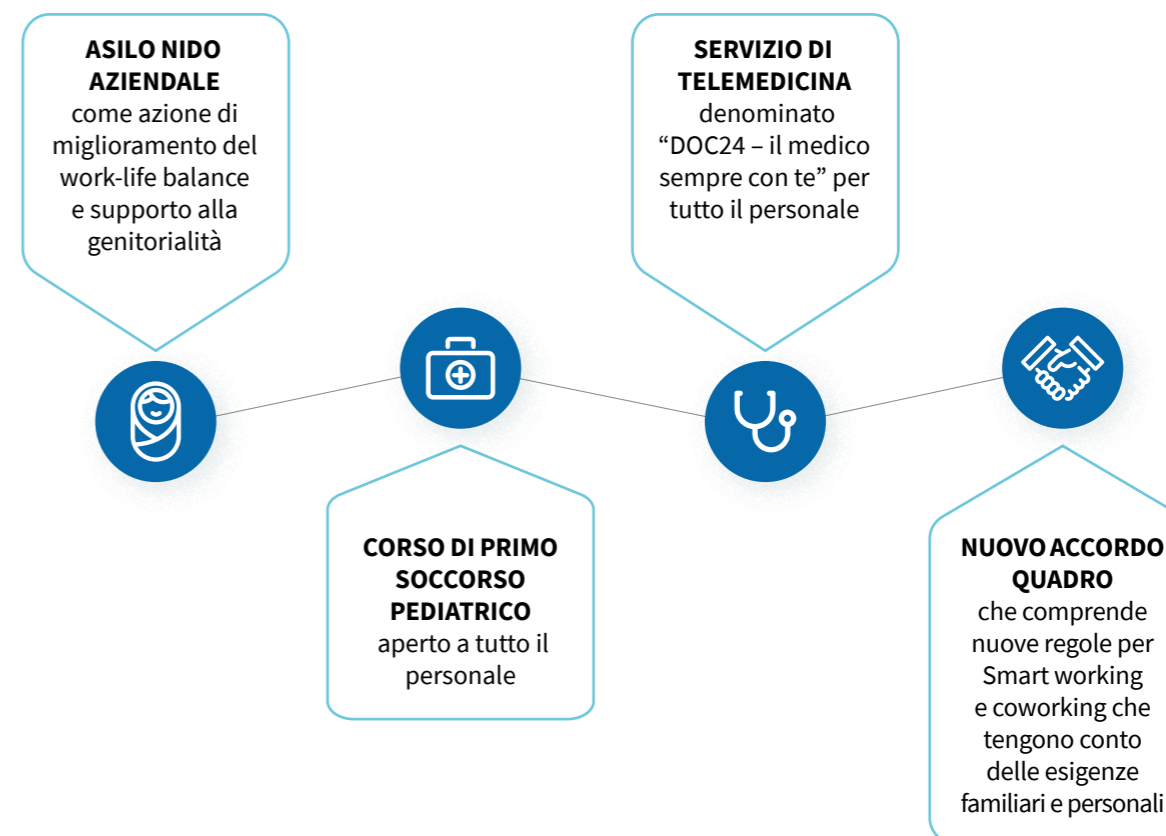
“

Il passaggio dal welfare al wellbeing è la nuova frontiera del nostro approccio alla salute, e si basa su cinque aspetti: fisico, emozionale, organizzativo, finanziario e sociale.

Questa prospettiva non solo allarga lo sguardo, ma amplia la gamma di prodotti e servizi che nascono dall'ascolto delle persone e dei loro bisogni, integrando servizi non sempre implementabili attraverso gli strumenti del welfare.

Il wellbeing costituisce un aspetto importante per la creazione di condizioni che permettano la piena espressione e lo sviluppo delle potenzialità professionali delle persone, in un'ottica di fidelizzazione del personale e di miglioramento del loro benessere.

Abbiamo denominato il nuovo programma WELLCAP, arricchendolo con nuovi servizi definiti nel 2021. Per il lancio del programma si è tenuto un webinar aperto a tutte le nostre persone, nel corso del quale è stata presentata la mappa completa dei servizi riferiti ai cinque pilastri. La mappa e la documentazione del piano WELLCAP sono a disposizione del personale sulla intranet. Il programma WELLCAP viene anche presentato ai nuovi assunti durante il processo di on-boarding.





## Promozione della salute delle persone di CAP

Offriamo a tutte le nostre persone la possibilità di aderire a una **polizza sanitaria integrativa** le cui prestazioni sono state oggetto di valutazione anche da parte delle RSU. La polizza mette a disposizione, tra gli altri servizi, **pacchetti di prevenzione cardiologica e oncologica gratuita** differenziati per uomini e donne in fasce di età "a rischio". Nel contesto del servizio di sorveglianza sanitaria aziendale viene offerta gratuitamente la **vaccinazione antinfluenzale**. Tra i programmi di promozione della salute, le persone beneficiano della piattaforma di **flexible benefit** attraverso la quale è possibile accedere a servizi di prevenzione.

Inoltre, nel 2022, sono stati attivati i nuovi servizi di:

- telemedicina per tutto il personale;
- un webinar con una nutrizionista;
- il "piano caldo", per la prevenzione dei rischi da colpo di calore, realizzato dal medico competente e dedicato al personale operativo;
- un webinar con il medico competente dedicato al personale non operativo sui rischi del caldo e l'alimentazione consigliata;
- una campagna di prevenzione sulle disfunzioni della tiroide.

### PERSONE COINVOLTE IN PROGRAMMI DI PROMOZIONE DEL BENESSERE\*



\* Si fa presente che il dato è la somma del numero di partecipazioni a ogni iniziativa (una persona può aver presenziato a più iniziative)

## Piani pensionistici e conclusione del percorso lavorativo

Nel 2022, 17 persone sono uscite dal Gruppo per pensionamento; tutte sono state sostituite da nuove assunzioni.

Quanto ai piani pensionistici per il 2022, abbiamo assolto gli obblighi previsti dal contratto di lavoro.

È stato rinnovato il Fondo pensione integrativo di settore (Fondo Pegaso) che prevede un contributo a carico dell'azienda dell'1,2%, oltre a un contributo fisso parametrato sul livello, e dell'1,2% a carico del lavoratore.

Per agevolare la continuità lavorativa e gestire al meglio la fine del percorso – per motivi di pensione o interruzione del rapporto – forniamo un programma di assistenza a 360 gradi che prevede adempimenti di natura amministrativa, normativa e gestionale oltre che le opportune comunicazioni al lavoratore (come il modello CU e il prospetto di liquidazione TFR).

## Catena di fornitura sostenibile

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

La nostra politica di supply chain è incentrata su principi di sostenibilità, come trasparenza, legalità, sostenibilità ambientale e sociale e innovazione.

## Gestione degli approvvigionamenti

Scegliamo i nostri fornitori attraverso gare d'appalto che tengono conto non soltanto della formulazione di una proposta economica, ma anche del rapporto qualità prezzo, per garantire standard qualitativi di alto livello. Nel 2022, le procedure di offerta economicamente più vantaggiose sono state 91 su 149, il 61% delle gare bandite.

I sistemi ERP (Enterprise Resource Planning) che adottiamo prevedono il tracciamento e il monitoraggio di tutte le fasi della richiesta di acquisto. Numerose gare sono state svolte in sinergia con le altre società aderenti a Water Alliance - Acque di Lombardia.

È importante anche separare chi richiede la fornitura e chi individua il fornitore, in quanto si tratta di uno dei capisaldi delle procedure anticorruzione previste dal Dlgs. 231/01. Anche nel 2022 la gestione dei contratti di appalto si è ispirata ai criteri di **efficacia, efficienza e sostenibilità**. Limitiamo il ricorso al subappalto che rappresenta uno strumento, per sua natura, a rischio di infiltrazioni mafiose.

Nel 2022, il valore complessivo degli affidamenti in subappalto è stato molto ridotto: il **5,6%** rispetto al complessivo valore delle forniture. Con particolare attenzione a questa parte, ci impegniamo a rispettare i principi di trasparenza e tracciabilità di tutte le attività.

### Valore di affidamenti in subappalto

2020	7,3 milioni di € (4,5% del totale degli affidamenti)
2021	12 milioni di € (7% del totale degli affidamenti)
2022	14,3 milioni di € (5,6% del totale degli affidamenti)



## I nostri fornitori

Fornitori iscritti nel sistema di qualificazione	2020	2021	2022
Totale	1.135	1.170	1.372

		2020		2021		2022	
Fornitori attivi per area geografica		n	%	n	%	n	%
Milano		331	85,31	335	83,54	342	83,62
Monza e Brianza		30	7,73	38	9,48	40	9,78
Pavia		17	4,38	14	3,49	12	2,93
Varese		10	2,58	14	3,49	15	3,67
Totale fornitori attivi delle province servite		388	82,55	401	86,05	409	91,91
Fornitori attivi delle altre province lombarde		82	17,45	65	13,95	36	8,09
Totale fornitori attivi locali		470	67,14	466	66,57	445	64,21
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)		208	29,71	215	30,71	221	31,89
Extra Italia		22	3,14	19	2,71	27	3,9
Totale		700	100	700	100	693	100

		2020		2021		2022	
Fornitori attivi per classe merceologica		n	%	n	%	n	%
Beni e servizi		487	69,57	568	81,14	577	83,26
Lavoro		121	17,29	47	6,71	27	3,9
Professionisti		90	12,86	82	11,71	85	12,27
Gas ed Energia		2	0,29	3	0,43	4	0,58
Totale		700	100	700	100	693	100

		2020		2021		2022	
Valore delle forniture per area geografica		mln. di €	%	mln. di €	%	mln. di €	%
Milano		68,1	86,42	69,3	79,75	164,86	89,78
Monza e Brianza		2,8	3,55	8,7	10,01	5,33	2,9
Pavia		5,4	6,85	0,5	0,58	1,65	0,9
Varese		2,5	3,17	8,4	9,67	11,79	6,42
Totale valore forniture locali		78,8	99,99	86,9	65,58	183,63	91,31
Fornitori attivi delle altre province lombarde		37,8	32,42	45,6	34,42	17,47	8,69
Totale fornitori attivi locali		116,6	72,65	132,5	76,15	201,1	78,83
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)		43,4	27,04	41	23,56	53,36	20,92
Extra Italia		0,5	0,31	0,5	0,29	0,64	0,25
Totale		160,5	100	174	100	255,1	100

		2020		2021		2022	
Valore delle forniture per classe merceologica		mln. di €	%	mln. di €	%	mln. di €	%
Beni e servizi		67,4	41,99	104,4	60	85,7	33,59
Lavoro		74	46,11	59,	34,25	66,3	25,99
Professionisti		3,3	2,06	4,5	2,59	6,3	2,47
Gas ed Energia		15,8	9,84	5,5	3,16	96,8	37,95
Totale valore delle forniture		160,5	100	174	100	255,1	100

Indotto occupazionale	2020	2021	2022
Indotto occupazionale generato	3.424	3.808	4.777





Il valore dell'indotto occupazionale è calcolato considerando i dati economici relativi ai costi d'investimento e ai costi operativi, al netto di eventuali costi capitalizzati e dei rimborsi di mutui a comuni, derivanti dal bilancio consolidato. Viene poi applicato un coefficiente rappresentativo del moltiplicatore

occupazionale pari a 0,0000167, derivante dalla conversione in euro del valore ottenuto degli studi di letteratura di settore da parte di REF Ricerche nel 2016 (cfr. Gli investimenti nel servizio idrico: impatto economico-occupazionale - PDF Free Download (docplayer.it).

## Contenzioso con i fornitori

Contenziosi con i fornitori	2020	2021	2022
Numero dei contenziosi con i fornitori in corso dagli anni precedenti	7	4	7
Numero dei contenziosi con i fornitori avviati a fine anno	2	5	0
Totale complessivo	9	9	7

Nel primo campo sono stati inseriti anche i contenziosi con i fornitori avviati nel periodo gennaio-settembre 2022; con riferimento al secondo campo si precisa che per "contenziosi avviati a fine anno" si è preso a riferimento il trimestre ottobre-dicembre 2022.

## Salute e sicurezza delle persone lungo la filiera

Ci impegniamo a promuovere una cultura della sicurezza anche nei rapporti con tutti i fornitori esterni che lavorano presso i siti del Gruppo attraverso un sistema di selezione che premia le imprese che dimostrano di essere coerenti e in linea con obiettivi aziendali in materia di salute e sicurezza. Per questo, nella predisposizione dei **bandi di gara**, vengono sempre inseriti **criteri premianti** relativi a questi aspetti. Anche in fase di attuazione dei contratti, ci impegniamo a monitorare costantemente il rispetto e l'adozione di comportamenti sicuri tramite sopralluoghi e audit di seconda parte.

In particolare, nel 2022 sono stati svolti **440 sopralluoghi di controllo dei fornitori** nei cantieri di Gruppo CAP relativi ad aspetti di sicurezza e salute, ambientali e standard SA 8000:

- 329 con esito positivo;
- 107 con esito migliorabile;
- 4 con esito negativo.

Inoltre, sono stati svolti 41 controlli pre-consegna al gestore e 63 controlli sui luoghi di lavoro. Per i 4 sopralluoghi con esito non idoneo si sono attivate tempestivamente le azioni previste da procedura aziendale. Nello specifico, sono state sospese le attività, informando le figure aziendali coinvolte, con relativa gestione interna dei rilievi. Una forte cultura della sicurezza cementa le relazioni tra lavoratori e manager di Gruppo CAP e si trasferisce nella quotidianità attraverso relazioni tra stakeholder basate sulla fiducia.

A questo riguardo, è fondamentale:

- Il coinvolgimento preventivo degli stakeholder (interni e/o esterni);
- l'Intercettazione alla radice di un potenziale problema (prima che divampi e diventi serio);
- la diffusione delle buone pratiche.

A costruire una **solida cultura della sicurezza** in azienda e lungo la filiera concorrono poi le norme ISO 45001 e SA8000 all'interno del Sistema di Gestione integrato.



# I criteri ESG nella selezione e valutazione dei fornitori

Un accurato sistema di qualificazione dei fornitori e un'attività continuativa di audit sono i principali strumenti con i quali CAP persegue gli obiettivi di trasparenza e sostenibilità e stringe collaborazioni sane e proficue.

Nel 2022 è continuato l'impegno di CAP per una gestione responsabile e sostenibile della catena di fornitura. In particolare, nella valutazione dei fornitori, abbiamo avviato un percorso che ha come pilastri portanti:

## Il Nuovo vendor rating sostenibile, green e innovativo

Abbiamo rinnovato, in ottica di sostenibilità, il nostro sistema di valutazione e ingaggio dei fornitori (vendor rating), integrandolo con nuovi criteri ispirati ai 17 Sdgs dell'Agenda 2030. Già da svariati anni, nel rispetto del Codice Appalti, ci siamo dotati di un meccanismo di rotazione degli inviti del tutto innovativo nel panorama pubblico nazionale. Il principio di rotazione è uno **strumento imprescindibile di tutela della concorrenza** e di contrasto a possibili fenomeni corruttivi, con lo scopo specifico di garantire a tutti gli operatori economici iscritti in vendor list, trasparenza, "par condicio" e garanzia di massima partecipazione.

In particolare, i nuovi criteri sono riconducibili ai nostri tre pilastri di sostenibilità: Sensibili, Resilienti e Innovatori, anche per assicurare una **stretta connessione tra il perseguimento degli obiettivi di sostenibilità del Piano e il sistema di valutazione dei fornitori.**

Tutti gli iscritti in albo, anche se non in possesso dei requisiti richiesti dal vendor rating, ottengono un punteggio non penalizzante. Il nuovo sistema vuole favorire un **miglioramento continuo dei fornitori**, che nel tempo potranno impegnarsi a **incrementare il proprio rating di sostenibilità**; non saranno valorizzate solo le certificazioni di sistema possedute, ma anche le "best practice" adottate dal fornitore, che testimoniano un **impegno concreto di promozione della sostenibilità.**

Il nuovo algoritmo assicurerà maggiori opportunità ai fornitori più sensibili alle tematiche di sostenibilità tra le quali: ambiente, sicurezza, etica, legalità, innovazione, D&I, gestione dell'energia e welfare. I nuovi criteri di valutazione sono caratterizzati dall'oggettiva comprovabilità e dalla trasversalità al tessuto economico di riferimento.

## Criteri ESG usati nella selezione dei fornitori



### LEGALITÀ

Promozione di buone pratiche di comportamento come iniziative legate alla lotta alla criminalità organizzata, alla mafia e alla corruzione.



### INCLUSIONE

Tutela delle fasce maggiormente vulnerabili e fragili quali giovani, donne, svantaggiati, disabili, rifugiati, nonché la difesa delle lavoratrici e lavoratori e delle comunità nelle quali vivono.



### MITIGAZIONE E ADATTAMENTO

Contrastare il cambiamento climatico, rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi strettamente connessi al clima e ai suoi mutamenti, promuovere catene di fornitura più sostenibili e meno inquinanti anche tramite fornitori consapevoli del proprio impegno in tema di efficientamento ambientale tramite un consumo sostenibile delle risorse.



### INNOVAZIONE

Potenziare la ricerca scientifica anche tramite fornitori in grado di promuovere l'eco-innovazione in partnership con Gruppo CAP e creare valore condiviso nel contesto sociale e territoriale di riferimento.

“

In questo modo rafforziamo il nostro impegno per la tutela della risorsa idrica e del territorio, il contrasto ai cambiamenti climatici, la riduzione degli sprechi, l'integrazione nel mondo del lavoro di quei soggetti meritevoli di particolare tutela, l'incentivazione delle politiche di welfare per il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, la ricerca e sviluppo e l'innovazione tecnologica nonché la riduzione delle disuguaglianze e parità di genere. Una mission che potrà rivelarsi vincente grazie alle numerose sinergie create in questi anni ponendo al centro i nostri fornitori quali attori principali di questo cambiamento.

## Accordi di collaborazione per la creazione di valore condiviso

Gli accordi di collaborazione (Collaborative procurement for strategic and sustainable procurement) rappresentano un **modello di accordo multilaterale**, che si avvale della collaborazione per aumentare l'efficienza contrattuale, evitare conflitti e creare valore attraverso i contratti pubblici.

Nello specifico, abbiamo deciso di sperimentare, nei principali accordi quadro banditi, l'utilizzo di questo strumento innovativo, per promuovere l'effettiva **adozione di buone prassi per la creazione di valore pubblico aggiunto**, coerentemente con quanto previsto dal Piano di sostenibilità, nonché dai programmi di crescita economica, sviluppo sostenibile, tutela ambientale e inclusione sociale.

Sono stati definiti **dieci obiettivi specifici**, direttamente correlati alle tematiche di sostenibilità per incentivare gli appaltatori a contribuire al raggiungimento di target di interesse pubblico, per il miglioramento dell' **inclusione**

**dei soggetti più deboli nelle realtà lavorative**, alla **promozione di politiche aziendali che incrementino i presidi di legalità e di sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori**, a un maggior **coinvolgimento delle Pmi** e alla diffusione di tecniche di **approvvigionamento sostenibili**.

Concretizzare i target previsti consentirà agli appaltatori di accedere alle premialità previste:

- **Reputazionali:** rilascio agli appaltatori, e/o agli eventuali componenti della filiera degli stessi, di specifiche attestazioni inerenti i target raggiunti;
- **Contrattuali:** incremento dell'importo di contratto attraverso l'assegnazione dell'esecuzione di lavori aggiuntivi, previsti quale opzione, attivabile con differenti percentuali collegate ai punteggi acquisiti;
- **Ulteriori:** incremento dell'indice di vendor rating dell'appaltatore, in base a quanto disciplinato dal Regolamento Albo Fornitori di Gruppo CAP.

## ISO 20400:2017

Nell'ambito dello sviluppo del sistema di Gestione Integrato, abbiamo intrapreso il percorso per implementare lo standard internazionale ISO 20400:2017 che riguarda l'approvvigionamento sostenibile. Le integrazioni richieste dalla certificazione diventeranno nuove metodologie nel

processo acquisti che permetteranno di ottenere impatti ambientali, sociali ed economici migliori e di minimizzare gli effetti avversi, in armonia con gli obiettivi e con il nostro piano di sostenibilità.

Proseguiamo nell'inserire criteri premiali legati al Gender Procurement (che valuta la presenza delle donne in una organizzazione) e al possesso della certificazione SA8000. Tutti i fornitori sono valutati mediante criteri sociali e ambientali.

**PERCENTUALE DI NUOVI FORNITORI CHE SONO STATI VALUTATI MEDIANTE CRITERI SOCIALI**

2020  
2021  
2022



Spesa dei fornitori	u.m.	2022
Spesa totale dei fornitori rilevanti	migliaia di €	177.758,25
Spesa dei fornitori attivi rilevanti vagliata con criteri sociali	migliaia di €	75.706,58
% di fornitori valutati applicando criteri sociali	%	42,59

Fornitori qualificati con criteri di sostenibilità	2020	2021	2022
N° fornitori qualificati con criteri di sostenibilità	368	573	658
N° totale fornitori	1.135	1.170	1410
N° fornitori qualificati con criteri di sostenibilità / N° totale fornitori (%)	32,42	48,97	46,67

Non sono stati identificati fornitori aventi impatti negativi significativi.

Appalti gestiti secondo standard di Green Public Procurement	2020	2021	2022
N° appalti gestiti secondo standard GPP	120	70	53
N° appalti gestiti secondo standard GPP / N° appalti totali con OEPV (%)	58,25	62,5	58,24
N° appalti totali con OEPV	206	112	91

N° persone svantaggiate impiegate attraverso la cooperazione sociale	
2021	10
2022	10

Nel 2022 sono stati effettuati due affidamenti a cooperative sociali di tipo B, senza variazioni sul 2021, e si prevede di aumentare il supporto nei confronti delle stesse e degli enti del terzo settore nel 2023.

### Cooperativa sociale di tipo B

Si occupa dell'inserimento lavorativo di soggetti socialmente svantaggiati attraverso dei percorsi di professionalizzazione, con l'obiettivo di sviluppare competenze spendibili sul mercato del lavoro nei settori dell'industria, commercio, servizi e agricoltura.

## Audit di seconda parte sui fornitori

Nel 2022 abbiamo anche svolto audit di seconda parte presso fornitori che gestiscono i servizi di:

- vigilanza presso sedi, impianti, e centrali del Gruppo CAP;
- pronto intervento acquedotto, riparazione perdite, lavori di manutenzione urgenti e programmabili;
- manutenzione aree a verde, vasche volano e manufatti fognari;
- manutenzione antincendio.

Gli audit hanno avuto come obiettivo la verifica delle attività affidate ai fornitori, nell'ottica di valutare, oltre alla qualità dei servizi offerti, il rispetto dei principi di tutela dell'ambiente, di attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale, legalità e trasparenza che Gruppo CAP condivide con i propri fornitori nell'ambito del proprio sistema di gestione integrato.



## CAP e la collettività

Come azienda a capitale interamente pubblico, sosteniamo fortemente il principio di accesso universale all'acqua e ai servizi idrici.

### Sostegno alle utenze deboli

L'inasprirsi delle condizioni economiche e sociali anche nel nostro territorio ha portato a un incremento delle disuguaglianze sociali e delle situazioni di fragilità, con un conseguente aumento dei casi di morosità da parte degli utenti.

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

- **Bonus idrico integrativo:** un'agevolazione dell'importo di **15 euro** a persona a integrazione del bonus sociale previsto dall'Autorità di regolazione per l'Energia le Reti e l'Ambiente (ARERA);

- **Rateizzazione bollette:** possibilità della rateizzazione della bolletta già a partire da un importo minimo di **80 euro**.

Nel 2022 sono state complessivamente gestite 4.929 richieste di rateizzazione su un totale di 15.749 bollette, concordando un piano di rientro con il cliente mediamente entro 3 giorni dalla richiesta. La numerosità delle rateizzazioni concesse è in linea rispetto al 2021. Si è riscontrato un aumento del 68% del valore economico delle bollette rateizzate, attestando l'ammontare complessivo rateizzato a 18.662.968 euro. Il maggior incremento è stato registrato sulle utenze a uso condominiale.

### Un po' di numeri





Con riferimento al bonus sociale e al bonus integrativo erogato, nel 2022 sono stati corrisposti anche i bonus spettanti agli utenti relativi all'anno 2021. Infatti, a fronte dei cambiamenti normativi recentemente introdotti<sup>73</sup>, l'implementazione da parte di ARERA del nuovo

meccanismo di riconoscimento automatico della quota è stata possibile solamente a partire dal mese di aprile 2022. Gruppo CAP ha avviato le prime agevolazioni a partire dal mese di agosto 2022.

Numero bollette rateizzate per tipologia di utenza	2020	2021	2022
Domestica	9.146	10.421	13.086
Pubblica	146	409	330
Agro-zootecnica	65	97	61
Altri usi non domestici	2.015	1.871	1.903
Uso antincendio e uso cantiere	205	321	369
<b>Totale</b>	<b>11.577</b>	<b>13.119</b>	<b>15.749</b>

Valore economico bollette rateizzate per tipologia di utenza (€)	2020	2021	2022
Domestica	6.350.696	8.284.423,27	15.971.567
Pubblica	547.281	425.637,03	408.402
Agro-zootecnica	63.803	79.229,01	33.878
Altri usi non domestici	2.326.820	1.446.239,05	2.087.788
Uso antincendio e uso cantiere	132.543	322.702,57	445.017
<b>Totale</b>	<b>9.421.143</b>	<b>10.558.230,93</b>	<b>18.946.652</b>

<sup>73</sup> Con delibera 63/2021/R/com ARERA ha dato attuazione all'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 che prevede che, a decorrere dal 1° gennaio 2021, i bonus sociali per la fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato siano riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti con un ISEE inferiore ai limiti stabiliti dalla legge.

## Fondo perdite occulte

Il fondo perdite occulte è uno strumento che abbiamo attivato e messo a disposizione di tutti i clienti in caso di dispersione d'acqua non visibile esternamente, che si verifichi nell'impianto post contatore. Possono aderire al fondo tutti i clienti titolari di un contratto di somministrazione di acqua potabile la cui utenza è dotata di un misuratore di consumo.

Oltre a sostenere il cliente nel pagamento della bolletta, l'iniziativa favorisce la consapevolezza del consumo della risorsa idrica e la riduzione degli sprechi. A fine 2022 usufruivano della copertura prevista dal fondo perdite **147.053** utenze, pari al **50,92% del totale**.

## Strutture per la sensibilizzazione dei comuni e dei cittadini

Alcune strutture aperte alla cittadinanza offrono un servizio che crea anche consapevolezza e cultura condivisa sull'uso responsabile dell'acqua.

### Case dell'acqua

Le case dell'acqua sono distributori di acqua pubblica in cui ogni cittadino può rifornirsi. Rappresentano un vero e proprio luogo di ritrovo e aggregazione per la collettività, in

grado di generare risparmi sia in termini ambientali, grazie alla riduzione dell'utilizzo di plastica per il confezionamento dell'acqua in vendita in bottiglia, che economici.

$$1\text{€} = 1.000 \text{ LITRI DI ACQUA DEL RUBINETTO} = \frac{1}{2} \text{ LITRO DI ACQUA IN BOTTIGLIA}$$

5	197	130
NUOVE CASE DELL'ACQUA*	CASE DELL'ACQUA	COMUNI COINVOLTI
34.995	+13,7%	177,6
MC DI ACQUA EROGATA	ACQUA EROGATA RISPETTO AL 2021	MC D'ACQUA EROGATI PER CASA

\*Nei comuni di San Donato Milanese, Cornaredo, Noviglio, Gaggiano e Gorgonzola.

L'aumento di consumi rispetto al 2021 è riconducibile a diversi fattori, tra cui l'aumento delle case dell'acqua disponibili sul territorio, le temperature anomale dei mesi estivi e una riduzione delle chiusure delle strutture per disservizio.

## Pozzi di prima falda

Siamo impegnati a ridurre il consumo di acqua potabile per gli usi non domestici attraverso la realizzazione di pozzi che hanno l'obiettivo di pescare dalla falda più superficiale acqua che non può essere destinata al consumo umano. Nel 2022 sono stati realizzati 8 pozzi di prima falda. Attualmente vi sono 72 pozzi in gestione.

Nel 2022 sono stati inoltre installati nuovi erogatori Water Drop, vere e proprie "fontanelle" tecnologiche per la distribuzione di acqua da rete, 3 presso le scuole Istituto Piero della Francesca e Istituto Erasmo da Rotterdam e 2 al Comune di Montorio al Vomano (TE).

## Laserwall

Laserwall è la bacheca interattiva che consente ai condomini di conoscere l'analisi chimica dell'acqua che esce dal rubinetto di casa, segnalare in tempo reale un'anomalia nella fornitura al gestore e all'amministratore, essere costantemente aggiornati sugli interventi e sui cantieri della rete idrica e fognaria sul territorio.

Grazie a queste bacheche digitali è stato possibile avviare una campagna volta alla promozione dell'installazione delle cassette dell'acqua condominiali.

## Alcuni numeri della campagna

- **Durata campagna: 30 giorni**
- **Bacheche digitali: 638**
- **Persone raggiunte: 38.280**
- **Numero di impressions: oltre 2,1 milioni**

**GRUPPO CAP**

**Scopri il servizio Casa dell'Acqua condominiale: acqua buona, fresca e anche frizzante e sempre disponibile!**

Inquadra il QR Code per scoprire come richiederla

## N° iniziative di sensibilizzazione sul consumo dell'acqua del rubinetto promosse nel territorio

2020	29
2021	18
2022	23

Sono state conteggiate come iniziative:

- case dell'acqua;
- pozzi;
- appuntamenti della rassegna di spettacoli "Stile libero";
- invio comunicazioni a utenti e non utenti;
- campagna Laserwall.

## Educazione ambientale nelle scuole

Da anni promuoviamo progetti di educazione ambientale per le scuole per diffondere consapevolezza e cultura condivisa sull'uso responsabile dell'acqua e delle risorse naturali. Durante l'anno scolastico 2022-2023, la proposta didattica prevede la realizzazione del progetto "**Gocce sostenibili**" che si articola in lezioni in classe o fruibili a distanza e visite ai luoghi d'acqua di CAP.

La nuova proposta didattica, oltre alle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, si rivolge agli istituti secondari di secondo grado per intercettare sempre di più la cosiddetta "Generazione Z".

Abbiamo inoltre sviluppato "**Ecap**", una piattaforma online interattiva realizzata per supportare le attività didattiche in classe e facilitare i progetti formativi che propone un percorso didattico di approfondimento sui temi della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento all'acqua e all'economia circolare.

Prosegue infine il progetto "**AcquaScuola**" per incentivare l'uso dell'acqua di rete nelle mense scolastiche del territorio della Città metropolitana di Milano.

Progetti di educazione ambientale	2020	2021	2022
Numero di scuole coinvolte	28	54	132
Numero di studenti	1.671	4.428	6.085
Numero di insegnanti	128	390	477



## Sponsorizzazioni, liberalità e contributi al territorio

Supportiamo le amministrazioni comunali e le associazioni locali per la valorizzazione del territorio e al fine di favorire occasioni di aggregazione sociale in linea con gli obiettivi dell'azienda. Nel 2022 l'annullamento di varie iniziative territoriali ha comportato una riduzione del contributo per le sponsorizzazioni. Sono stati impiegati circa **140.000 euro**, così distribuiti:

Sono stati inoltre erogati circa **46.000 euro in donazioni e liberalità** verso associazioni non profit e fondazioni.



- 20% Progetti ambientali e sociali
- 29% Adesioni e partnership
- 27% Iniziative e manifestazioni culturali
- 24% Iniziative istituzionali e territoriali

## Forestami

In accordo con i soci dell'azienda e Città Metropolitana di Milano, abbiamo stipulato un accordo con Parco Nord Milano nell'ambito del progetto ForestaMi, per sostenere un programma di compensazione totale delle emissioni prodotte dalle nostre attività con una sponsorizzazione di **120.000 euro**.

## Valori in campo

Nel 2022 è proseguito il nostro impegno con il progetto "Valori in campo: la sostenibilità in gioco" con un investimento biennale (2022-24) di **240.000 euro** a favore di società e associazioni della Città metropolitana di Milano in grado di coinvolgere i giovani nelle attività sportive e di promuovere al contempo l'attenzione per l'ambiente, per la parità di genere e per l'inclusione sociale.

Nella nuova edizione sono state premiate 4 categorie:

- **sport femminili**, per sostenere la gender equality;
- **progetti speciali** a sostegno dell'integrazione e della lotta alle discriminazioni, con particolare attenzione alle fasce a rischio di inclusione;
- **altri sport**, per esplorare tutti i tipi di attività sportive, anche quelle meno conosciute;
- **il calcio**, che ha visto emergere, tra gli altri, un progetto dedicato al calcio femminile.

Sono 12 gli sport e 14 le società sportive selezionate che coinvolgeranno 21 comuni della Città metropolitana di Milano.

# Partnership e collaborazioni strategiche

## Partnership italiane

Associazioni e network italiani rappresentano per noi un promettente terreno di collaborazione e arricchimento.

### Network a cui abbiamo aderito nel 2022

- **Cluster SPRING**: cluster nazionale della bioeconomia, coordinato da Federchimica.
- **Lombardy Energy Cleantech Cluster**: cluster lombardo per la promozione dell'innovazione e della crescita del sistema produttivo lombardo per l'energia e l'ambiente.
- **LGCA, Lombardy Green Chemistry Cluster**: cluster lombardo della Chimica Verde.
- **Assolombarda**: Associazione delle imprese che operano nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza, Pavia.
- **Utilitalia**: Federazione italiana delle aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas. L'amministratore delegato di Gruppo CAP Alessandro Russo ricopre il ruolo di Vicepresidente dell'associazione.
- **Confservizi Lombardia**: Associazione delle Imprese e degli Enti di gestione dei servizi pubblici locali della Lombardia. Alessandro Russo, amministratore delegato di Gruppo CAP ricopre il ruolo di Presidente.
- **Valore D**: La prima associazione di imprese in Italia che si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.
- **ASPEN Institute Italia**: Associazione privata, indipendente, internazionale, apolitica e senza fini di

lucro caratterizzata dall'approfondimento, la discussione, lo scambio di conoscenze, informazioni e valori.

- **Etica News ESG Governance LAB**: il primo learning network sulla governance integrata per le imprese sostenibili.
- **Sustainability Makers**: Associazione italiana che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità.
- **Kyoto Club**: organizzazione non profit, nata nel febbraio del 1999, costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra.
- **Fondazione Utilitatis**: promuove la cultura e le best practices nella gestione dei Servizi Pubblici locali tramite attività di studio e attraverso la divulgazione di pubblicazioni di contenuti giuridici, economici e tecnici.
- **Fondazione per la Sostenibilità Digitale** Digital Transformation Institute: la prima Fondazione riconosciuta di ricerca in Italia per la sostenibilità digitale.
- **Osservatorio Smart Cities** - Università Bocconi: Una joint initiative che si occupa di politiche e questioni legali legate allo sviluppo e alla governance delle Smart Cities.
- **Osservatori Artificial Intelligence e Blockchain & Distributed Ledger 2022** - Politecnico di Milano: Programmi di ricerche volti a produrre e diffondere conoscenza sulle opportunità e gli impatti generati dall'intelligenza artificiale e dalle tecnologie blockchain.

### Sinergie di rete - Water Alliance

Nata nel 2015 per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua, Water Alliance - Acque di Lombardia è la prima rete di imprese tra aziende idriche in house della Lombardia. A gennaio 2020 Water Alliance ha portato a compimento il processo di allargamento a **tutti i gestori pubblici lombardi** e comprende oggi: BrianzaAcque, Gruppo CAP, Lario Reti Holding, Padania Acque, Pavia Acque, SAL, Secam, Uniacque, Alfa, Acque Bresciane, Como Acqua, MM e Gruppo Tea. Con un fatturato complessivo di circa un miliardo di euro e grazie a una rete idrica di circa 40.000 km, Water Alliance rifornisce più di 1.200 comuni lombardi, per **8,5 milioni di abitanti serviti**. Nel corso del 2022, le aziende di Water Alliance hanno realizzato un ambizioso programma di lavoro nell'ottica di un rafforzamento delle sinergie. Tra i progetti più significativi:

- pubblicazione del Manifesto dell'acqua sostenibile, che riassume le sfide e gli impegni dei gestori del servizio idrico per sostenere la transizione giusta e sostenibile della Lombardia;
- call internazionale "A wave of innovation", per innovare la gestione complessiva delle reti idriche grazie alle opportunità dell'open innovation.



Per maggiori informazioni  
<https://www.wateralliance.it/>

## Cooperazione internazionale

### Numero di attività di cooperazione internazionale svolte

2021	3
2022	4

### Attività di cooperazione internazionale svolte

Lions	Nel 2022 abbiamo supportato il progetto dei Lions Club di Abbiategrasso per la realizzazione di un pozzo con dissalatore nella città ucraina di Mykolai.
Compensazione delle emissioni di gas serra associate alla carbon footprint dell'azienda: Metro Delhi, India	La nuova metropolitana consentirà a milioni di persone di spostarsi in modo sostenibile su tutta l'area urbana, con la conseguente riduzione delle emissioni provenienti dai mezzi di trasporto locali, spesso obsoleti e altamente inquinanti.
Compensazione delle emissioni di gas serra associate alla carbon footprint dell'azienda: Water Is Life - Phase II, Madagascar	Il progetto prevede la costruzione e la messa in sicurezza di una rete di pozzi per aumentare l'accesso all'acqua potabile delle famiglie che vivono in tre villaggi alla periferia della città di Tulear.
Compensazione delle emissioni di gas serra associate alla carbon footprint dell'azienda: Produzione di energia idroelettrica in Cina	Costruzione di una centrale idroelettrica per la produzione e la distribuzione di energia per la rete elettrica cinese evitando il funzionamento delle centrali termoelettriche esistenti e la sua ulteriore espansione nella rete cinese ad alta intensità di carbonio.

Attraverso progetti sviluppati in **Ucraina, Cina, India e in Madagascar**, che supportano la crescita economica e sostenibile delle comunità locali, siamo riusciti a

compensare il 100% delle emissioni prodotte grazie all'acquisto di crediti di carbonio certificati.

**SGI Europe** associazione europea che rappresenta le imprese dei servizi pubblici; **Gruppo CAP** svolge la funzione di coordinamento della task force sull'acqua.

**Aqua Publica Europea - APE**, associazione europea dei gestori pubblici dell'acqua, nata nel 2009 con l'obiettivo principale di rappresentare a livello europeo il modello di gestione pubblico dell'acqua, **è presente in oltre 10 Paesi europei e serve più di 60 milioni di cittadini.**

**IATT Italian Association for Trenchless Technology**, l'associazione che promuove l'avanzamento delle conoscenze scientifiche e tecniche nel campo delle tecnologie trenchless attraverso la partecipazione a tavoli di lavoro e attività di ricerca con gli associati.

## Un'arca per Milano: da sede aziendale a luogo di partecipazione per il quartiere

Oggi pienamente operativa, la nostra sede in via Rimini inizia a essere un luogo riconoscibile per la comunità come parte integrante della città di Milano. Il quartier generale, nato dall'esigenza di riunire tutti gli uffici del Gruppo, è stato scenario di diverse iniziative di partecipazione e coinvolgimento a partire dal 2019 attraverso momenti di ascolto della comunità e l'organizzazione di numerosi eventi pubblici. Nel 2022, il percorso partecipativo si è consolidato attraverso l'avvio di nuove partnership - molte nate grazie al patto di collaborazione con il Comune di Milano - tra le quali:

- **La Design Marathon**, realizzata in collaborazione con la Nuova Accademia di Belle Arti, che ha visto 50 studenti e 10 professori impegnati nella sfida per ridisegnare Largo Nuvolari;
- **Un'idea per la scuola nel Parco**, progetto avviato grazie alla collaborazione fra associazioni, artisti e aziende del territorio, che ha permesso attraverso un progetto artistico di incapsulare l'amianto di un edificio scolastico in disuso nel Parco La Spezia, nei pressi del nostro quartier generale.

- **Milano Unplugged - inchiesta di una generazione**, un progetto in collaborazione con Fondazione Giangiacomo Feltrinelli che ha coinvolto 10 ragazze e ragazzi, accompagnati da professionisti ed educatori, nella realizzazione di inchieste nel quartiere sui temi e sulle aspirazioni della loro generazione. I lavori sono stati presentati a inizio 2023.
- **Wasq - Workshop, Ambiente, Spettacolo, Quartiere** progettato dalla Fondazione CAP in collaborazione con Legambiente Lombardia, Teatro Menotti, Arca Milano, Super il festival delle Periferie, nel 2022 ha ottenuto il cofinanziamento da parte di Fondazione Comunità Milano. Il progetto, che avrà un'attenzione particolare ai temi dell'ambiente e dell'impegno sociale, si concretizzerà in diverse iniziative nel quartiere rivolte ai cittadini e in particolare alle fasce più fragili della popolazione.

### Spazio alla cultura con BiblioCAP

In aprile, inoltre, abbiamo inaugurato la biblioteca aziendale BiblioCAP, a disposizione di tutti i cittadini e delle persone di CAP. La biblioteca fa parte del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest Milano (CSBNO) e contiene quasi 1.300 volumi su temi come ambiente, acqua, sostenibilità ed economia circolare, scienza e tecnologia e una proposta sempre aggiornata di testi di narrativa, saggistica, fumetti, libri per ragazzi e tanto altro. È anche possibile accedere a tutto il patrimonio del consorzio grazie al sistema di prestito interbibliotecario, facendo recapitare il libro scelto presso BiblioCAP o la biblioteca più vicina.

### Rassegna Stile Libero

L'headquarters di Cap ha ospitato Stile Libero, una rassegna di appuntamenti dedicati all'acqua, raccontata sotto diversi punti di vista attraverso gli occhi di artisti, scrittori, esperti e sportivi. Gli ospiti che hanno condiviso con noi questo percorso sono:

- Vito Mancuso, teologo, filosofo ed editorialista del quotidiano La Stampa con una lectio sull'acqua e sul suo valore simbolico e metafisico.
- Valerio Aprea e Pierluigi Pardo su acqua e sostenibilità.
- Michele Dalai, scrittore ed esperto di sport con la campionessa olimpica di canottaggio Valentina Rodini su legame tra acqua e sport.
- Loredana Lipperini scrittrice e conduttrice radiofonica e l'attrice Sonia Bergamasco con letture sceniche su "acqua e letteratura".
- Marino Niola, antropologo e Tommaso Melilli chef, che hanno dialogato di acqua e salute.
- Jacopo Veneziani, divulgatore sul legame tra acqua e arte.



## Volontariato d'impresa

Con il volontariato aziendale, incoraggiamo la partecipazione attiva e concreta delle nostre persone alla vita della comunità locale e a sostegno di organizzazioni non profit.

### Legambiente

Aderiamo all'iniziativa "Una Casetta nel Parco", finalizzata alla pulizia, manutenzione e rigenerazione urbana del Parco dei Fontanili di Rho, in collaborazione con il Comune di Rho e il Parco Agricolo Sud.

### Centro Nazionale Libro Parlato

Iniziativa di volontariato d'impresa durante la quale **90 colleghi hanno realizzato 12 audiolibri** destinati a **ragazzi e bambini con gravi problemi di vista**.

Nell'ambito delle attività di responsabilità sociale d'impresa, nel corso del 2022 abbiamo promosso un programma di volontariato aziendale strutturato, grazie a partnership di valore strategico tra impresa e territorio.

### CBC Basket Corbetta

Tre giornate di volontariato con **CBC Basket Corbetta**, un'associazione sportiva di basket e «baskin», una versione a squadre composte sia da ragazzi con disabilità sia da normodotati.

A integrazione del programma di volontariato aziendale, è stato costituito un albo delle associazioni interno all'azienda a cui tutte le nostre persone hanno potuto segnalare realtà non profit di loro conoscenza. Grazie a questa registrazione, i colleghi si sono visti riconoscere come volontariato aziendale anche le ore impiegate presso queste associazioni. Le attività di volontariato contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo individuale legato alla sostenibilità per l'ottenimento del premio di risultato e all'accumulo di ore di volontariato da utilizzare come flessibilità.



## L'importanza di una comunicazione responsabile

Trasparenza, onestà e ascolto sono i pilastri che permeano la strategia di comunicazione del Gruppo. Non può esistere una comunicazione efficace che non sia anche responsabile.

La comunicazione può generare forti impatti sull'azienda e sull'ecosistema che la circonda. Il modo in cui si comunica può infatti cambiare – sia in positivo che in negativo – la **percezione dell'azienda**.

Predisponiamo un **piano di comunicazione annuale** che detta le linee strategiche e prevede un monitoraggio periodico dei risultati. Sono previsti report mensili e annuali relativi ai diversi ambiti della comunicazione (tramite canali social e digitali, comunicazione istituzionale tramite l'ufficio stampa, analisi reputazionale dell'azienda on e off line) e vengono stabiliti specifici KPI monitorati nel corso dell'anno.

La comunicazione del Gruppo riguarda l'informazione a clienti e cittadini circa i servizi offerti dal gestore del servizio idrico, i cantieri e sulla loro evoluzione, gli acquedotti e i depuratori. Inoltre, ha un focus specifico sulla sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità e sull'uso della risorsa idrica.

Vogliamo evitare qualsiasi tipo di comunicazione poco chiara e trasparente rispetto agli impegni di sostenibilità per non generare forme di greenwashing che esporrebbero l'impresa a conseguenze sul piano giuridico, economico e reputazionale.



Con il termine **greenwashing** si definisce una strategia di comunicazione volta a costruire un'immagine del brand ingannevolmente positiva dal punto di vista della tutela ambientale o sociale, allo scopo di distogliere l'attenzione dell'opinione pubblica dagli effetti negativi per l'ambiente dovuti alle proprie attività o ai propri prodotti.

Il rischio a cui si va incontro con una comunicazione non trasparente è la perdita di credibilità dell'azienda. Una comunicazione inautentica causa con ampia probabilità la rottura del prezioso legame di fiducia con i consumatori e il conseguente crollo della **brand reputation**. Per evitare questo tipo di impatti, ci impegniamo a comunicare ai nostri pubblici in maniera sempre **precisa, puntuale e chiara**.

#### Alcuni esempi

- Campagne di comunicazione diretta (sia digitali sia cartacee) per informare sui nuovi servizi digitali che si possono attivare (in primis la bolletta on line), sull'acqua del rubinetto e la qualità dell'acqua.

- La nuova sezione del sito web in lingua araba, che permette a questa fascia di popolazione di comprendere i principali servizi offerti e attivabili del servizio idrico integrato.

Ci impegniamo inoltre a fornire una comunicazione trasparente sullo stato dei cantieri sul territorio, in particolare su quelli ritenuti di maggiore impatto per la cittadinanza. A questo proposito, abbiamo costituito una cabina di regia interna per individuare i cantieri su cui attivare azioni di comunicazione proattiva, attraverso:

- striscioni parlanti che forniscono informazioni dettagliate su obiettivi e tempi del cantiere;
- pagina aggiornata del sito Internet;
- mail dedicata di risposta diretta a eventuali richieste di approfondimento.



## Comunicazione esterna e coinvolgimento della comunità

Ambiente, transizione green, economia circolare, PNRR, dialogo con le nuove generazioni, formazione e ricerca: sono questi i temi che abbiamo scelto di valorizzare durante il 2022 in chiave nazionale ed europea.

### La nostra nuova campagna istituzionale

“Futuro Presente” è il claim della nuova campagna istituzionale. Oggi non siamo solo l'azienda che gestisce uno dei più grandi poli dell'acqua del Paese, ma una vera e propria **“utility green che costruisce oggi il mondo di domani”**, come recita il pay off della campagna di comunicazione.

La campagna, diffusa a febbraio, è stata pianificata su stampa, web e digital, accompagnata anche da un'attività mirata su video display e spot TV sul canale La7. Nella campagna stampa, che si compone di 4 soggetti, pianificata off e online sulle edizioni milanesi del Corriere della Sera e La Repubblica, emerge con evidenza la stretta relazione tra ambiente e giovani e il loro impegno nelle attività di sensibilizzazione contro il cambiamento climatico. La campagna ha raggiunto 2.436.910 impression<sup>74</sup>.

### Qualche numero



**24.000 utenti** che hanno ricevuto specifiche informative su controllo qualità acqua, pronto intervento e gestione contratti.



**2.300 condivisioni** del nostro vademecum sul risparmio idrico con gli amministratori condominiali.



**320.000 famiglie** a cui sono state mandate per posta comunicazioni per promuovere la qualità dell'acqua, l'uso delle cassette condominiali e il servizio di analisi dell'acqua.

### Comunicazione verso gli utenti

Siamo impegnati nella costruzione di un dialogo attivo con utenti e cittadini del territorio con l'obiettivo di strutturare un percorso di fidelizzazione e coinvolgimento volto alla costruzione di valore. Per raggiungere i cittadini, abbiamo affiancato a comunicazioni e-mail e digitali una serie di spedizioni postali rivolte ai residenti in condominio nella città metropolitana di Milano.

In questo modo siamo riusciti a entrare in contatto anche con persone che pur facendo parte del nostro bacino di utenza non ricevono direttamente la bolletta del servizio idrico che è, invece, indirizzata al condominio, e che sono, dunque maggiormente difficili da coinvolgere.

### Sensibilizzazione sulla riduzione dei consumi

Continua per il secondo anno consecutivo il progetto di sensibilizzazione dei consumi attraverso dinamiche di gamification: è stato individuato un campione di oltre 1.000 utenti che sono in possesso di smart meter. A questi, a partire da ottobre 2022 (fino a gennaio 2023), è stato inviato mensilmente un diario dei consumi, seguito da suggerimenti e consigli per migliorare la propria performance di consumo.



**1.200 utenti** coinvolti nella campagna di gamification con l'obiettivo di sensibilizzare a ridurre i consumi.

### I Podcast

Dopo il successo di The Source dello scorso anno, abbiamo scelto di utilizzare nuovamente il podcast come mezzo di diffusione di tematiche quali cambiamento climatico, spreco idrico e utilizzo dell'acqua. Nel corso del 2022 sono stati lanciati due podcast che hanno ottenuto oltre **60.000 download**:

- **Capirci un Tubo**, un podcast quotidiano che parla in maniera divulgativa di acqua dal punto di vista della scienza. In ogni puntata della durata di circa 5 minuti, a raccontare i segreti dell'acqua c'è Alberto Agliotti, divulgatore scientifico ed esperto di comunicazione, ogni settimana in compagnia di un ospite. 52 puntate per un viaggio alla scoperta dell'acqua attraverso gli occhi della scienza.
- **Tempi Sbagliati**, nel 2021 abbiamo immaginato un futuro distopico con The Source, il podcast di climate-fiction che racconta gli effetti e le conseguenze dei cambiamenti climatici in un'Italia del 2035. Quest'anno siamo tornati con Tempi Sbagliati, un podcast che mira a parlare alla generazione Z, con l'obiettivo di raccontare un futuro vicinissimo e di sensibilizzare a un consumo consapevole delle risorse che stiamo dando per scontato. Sofia Pasotto, influencer e attivista, ci ha guidato in una riflessione sul presente del nostro pianeta e del futuro che ci aspetta coinvolgendo in ogni puntata esperti di diversi settori.



**FUTURO PRESENTE**, l'utility green che costruisce oggi il mondo di domani. Su questa strategia è stato costruito il piano di comunicazione del 2022.

### The Source - Il libro

Dodici scrittori emergenti e i loro racconti hanno trovato spazio in un'antologia pubblicata da DeA Planeta Libri. Questo è il risultato del concorso letterario The Source, promosso e realizzato in collaborazione con Libromania. Alla competizione hanno partecipato ben 134 scrittori (o aspiranti tali) che si sono misurati con il genere della cosiddetta climate fiction, filone della fantascienza che affronta il grande tema del cambiamento climatico attraverso la narrazione di un mondo futuro che fa drammaticamente i conti con i danni prodotti dall'uomo sull'ambiente. Il libro è stato presentato nel mese di giugno.

### Ecomondo

Tornata completamente in presenza, l'edizione 2022 della nota fiera dedicata alla sostenibilità e alle soluzioni industriali green, ha segnato dati da record: +41% di presenze sul 2021, 4 convegni organizzati presso lo stand Gruppo CAP, presenza di relatori del Gruppo in 17 convegni organizzati da Ecomondo. Quest'anno in occasione di Ecomondo abbiamo presentato i progetti legati alla transizione ecologica: riuso e riciclo delle acque di depurazione trattate; progetti di economia circolare per il recupero di materiali ed energia dai rifiuti.

<sup>74</sup> Con “impression” si definisce il numero di volte che un contenuto, un video, una pagina web, un banner o qualsiasi altro contenuto web hanno avuto la possibilità di essere visualizzati dagli utenti.



## Partnership editoriali

Le collaborazioni editoriali ci supportano nell'accreditamento istituzionale come player del mercato. In particolare:

- il sistema Sole 24 Ore per veicolare i temi di innovazione, sostenibilità a un pubblico specializzato ed entrare in contatto con il network confindustriale;
- il network RCS con focus su Pianeta 2030 e i temi della sostenibilità;
- il circuito Green & Blue di Repubblica, sempre sui temi ambientali e di economia circolare.

## Presenza e comunicazione sui social media

Abbiamo utilizzato la comunicazione social per amplificare il nostro posizionamento di player di mercato, in particolare irrobustendo la piattaforma LinkedIn con un piano editoriale dedicato alla valorizzazione dell'azienda e dei suoi talenti.

I canali social sono uno strumento fortemente presidiato per fornire un veloce supporto alle richieste degli utenti. Nel 2022 la fanbase delle piattaforme social del Gruppo ha registrato un incremento complessivo del 30% raggiungendo 36.218 contatti attivi.

### I nostri numeri social



**17.775**  
follower (+35%)



**944**  
follower (+3,4%)



**16.257**  
follower (+26%)



**1.642**  
follower (+36%)  
con una reach del + 124%

I risultati su Instagram sono in gran parte dovuti anche all'avvio di due campagne social mirate a coinvolgere i più giovani sulle tematiche di sostenibilità. La generazioneZ (GenZ) ha risposto molto positivamente anche a due

campagne su Tik Tok che prevedevano la creazione di playlist su Spotify. Da maggio a settembre sono state oltre 7 milioni le visualizzazioni.

## I risultati della comunicazione digitale



Blog Acqua del Rubinetto  
800 mila visualizzazioni<sup>75</sup>.



Il portale di Gruppo CAP  
439 mila utenti e oltre 1,7 Mio di visualizzazioni



L'app My CAP 28 mila utenti attivi (+ 39%).

Comunicazione esterna	2020	2021	2022
Follower sui canali social	22.700	28.223	36.618
Numero visualizzazioni sito internet	2.900.000	2.565.402	1.751.632
Numero visualizzazioni sito Acqua del rubinetto	855.974	1.157.319	792.374

<sup>75</sup> I tracciamenti sono stati interrotti dal 7 settembre 2022 per la eliminazione degli analytics su segnalazione del Garante per la protezione dei dati personali come da provvedimento n. 224 del 9 giugno 2022.

**Un podcast scorrevole**

Capirci un tubo

Scopri tutto sull'acqua da chi ne capisce davvero, con curiosità e consigli dedicati a tutti.

Ascolta il podcast sulle migliori piattaforme streaming.

Visita il sito [gruppocap.it](http://gruppocap.it)

## Comunicazione interna e partecipazione attiva

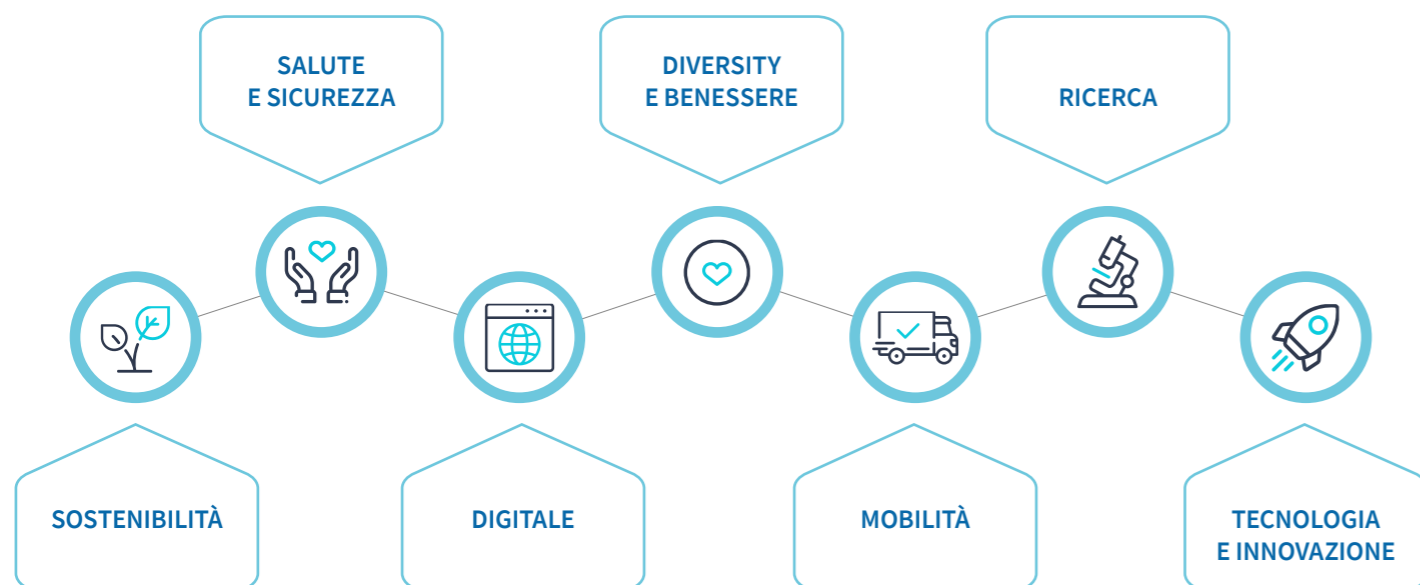
Costruire un ambiente di lavoro collaborativo, inclusivo e in grado di facilitare i rapporti tra colleghi, anche di sedi diverse, è uno degli obiettivi aziendali. La piattaforma online dedicata alla comunicazione interna, accessibile

tramite intranet, raccoglie contributi su novità aziendali, news dagli uffici, interviste ai colleghi, aggiornamenti dal mondo su temi di attualità significativi e in linea con i valori del Gruppo. Tutti i contenuti sono redatti internamente.

### Le rubriche di NoidiCAP

Per rafforzare le skill comunicative delle persone coinvolte nella redazione è stata lanciata la **NoidiCAP Academy**, con il supporto dei professionisti di Wired Italia, dedicata alla scrittura e al giornalismo online. Il percorso formativo ha l'obiettivo di fornire alcune nozioni base del giornalismo e dei nuovi format della stampa online (photogallery, videointerviste, infografiche, podcast).

Nel progetto NoidiCAP trova inoltre spazio la prima radio aziendale del Gruppo, **RadioCAP**. Nata nell'ambito dei laboratori di co-progettazione sugli obiettivi di sostenibilità e finanziata dall'azienda, la radio è stata ideata e sviluppata da un gruppo di colleghi di uffici differenti. Anche nell'ambito della radio è stato avviato un percorso di formazione per i futuri speaker radiofonici.



### LinkingWater

Nel 2022 sono proseguiti gli appuntamenti **NoidiCAP LinkingWater**, l'iniziativa di people empowerment che ha l'obiettivo di accrescere la cultura della sostenibilità, per mezzo dell'organizzazione di eventi e laboratori. Si è tenuto lo spettacolo "L'uomo che piantava gli alberi", una parabola sul rapporto uomo-natura, una storia esemplare che racconta «come gli uomini potrebbero essere altrettanto efficaci di Dio in altri campi oltre la distruzione».

“

Partecipazione è la parola chiave di questo percorso che abbiamo avviato per valorizzare le nostre persone intercettando talenti, interessi e passioni.

### Missione 2033

Anche nel 2022 si è svolto il contest NoidiCAP Missione 2033, che consiste in laboratori di co-progettazione, dedicati a tre missioni di sostenibilità: People, Planet e Partnership. Nel 2022 il progetto ha coinvolto **67 colleghi suddivisi in 11 gruppi di lavoro**. Tre progetti sono stati scelti come vincitori:

- **Mission PEOPLE – Progetto vincitore Acqua in CAPsule del Gruppo Innovatori ma non troppo**  
Il progetto prevede l'installazione di schermi multimediali in alcune scuole primarie della provincia di Milano, per informare gli alunni sull'uso responsabile della risorsa idrica, coinvolgerli nella scoperta del ciclo idrico integrato, responsabilizzarli sugli sprechi e rassicurarli sulla qualità dell'acqua del rubinetto. La scuola di riferimento verrà scelta tramite un contest.

- **Mission PLANET – Progetto vincitore TecnoGrabber del Gruppo Spring-Clean**

Il progetto prevede l'installazione di TecnoGrabber, sistemi per trattenerne i rifiuti solidi durante gli scarichi di acque meteoriche. Grazie alla loro versatilità, possono essere installati su manufatti di qualsiasi forma e dimensione.

- **Mission PARTNERSHIP – Progetto vincitore Un mondo migliore per un risparmio assoluto del Gruppo Green Bresso**

Si tratta di uno studio di fattibilità per la realizzazione di microturbine che recuperano energia da salti idraulici. Questi impianti hanno un basso impatto ambientale e non comportano limitazioni o modifiche all'utilizzo prevalente del corso d'acqua. L'elettricità prodotta potrebbe essere usata per alimentare gli impianti di illuminazione dei depuratori di CAP o le colonnine di ricarica di un'eventuale flotta di auto elettriche.





# Tracce di “insostenibilità”

## Il nostro viaggio non è ancora finito

Per noi di CAP la sostenibilità è un progetto di lungo termine, di cui vediamo i progressi ma anche le difficoltà. Ecco quindi il nostro report di ‘insostenibilità’.

La sostenibilità è l'unica direzione possibile per prosperare nel futuro, mitigando i rischi e preservando le preziose risorse dell'ecosistema che ci circonda. Essere sostenibili non è un premio, né un'etichetta che si appone su prodotti e servizi: è un cammino in divenire, fatto di impegni, sfide e decisioni da prendere. Per questo, nonostante i crescenti sforzi e le iniziative per generare impatti positivi e mitigare quelli negativi, sono molti gli aspetti in cui dobbiamo e possiamo migliorare.

Siamo ancora lungo la strada, impegnati a renderci migliori di giorno in giorno. Quest'anno abbiamo deciso di comunicare, a fianco dei risultati positivi raggiunti, anche le aree di miglioramento, le sfide future e quello che ci rende, ancora oggi, “insostenibili”. Crediamo infatti che una comunicazione trasparente possa generare un ciclo virtuoso e un dialogo aperto utile a crescere: grazie a tutti coloro che leggendo questo report vorranno dirci la loro e aiutarci in questo percorso ([ufficiocsr@gruppcap.it](mailto:ufficiocsr@gruppcap.it)).

## In che cosa possiamo ancora migliorare

### Tutela delle risorse

#### Consumo acqua pro-capite



Nel 2022 abbiamo ridotto il consumo giornaliero di acqua potabile raggiungendo quasi 203 litri giorno pro capite. Dobbiamo ancora lavorare per avvicinarci alla media europea di 180 litri.



Siamo impegnati in campagne di sensibilizzazione sullo spreco idrico e l'utilizzo responsabile della risorsa.



Influenzare comportamenti e stili di vita delle persone rimane la nostra più grande sfida.

### Città spugna



Oggi riusciamo a raccogliere oltre 1,9 milioni di m3 grazie agli impianti di volanizzazione, ma è ancora poco a fronte degli effetti del cambiamento climatico e degli eventi meteorologici estremi.



La resilienza delle città è un tema ancora critico, specialmente in un territorio fittamente urbanizzato come quello in cui operiamo. Per questo è necessario fare di più.



Abbiamo finanziato il progetto CMM spugna per trasformare la città Metropolitana di Milano, con un pacchetto di 90 interventi di drenaggio urbano sostenibile finanziati con 50 milioni di euro del PNRR<sup>76</sup>.

<sup>76</sup> Per approfondire il progetto vai a p. 106

### Verso la carbon neutrality

#### Mobilità sostenibile



Solo il 50% del nostro parco auto è costituito da veicoli a basso impatto ambientale.



La gestione del Sistema Idrico Integrato richiede numerosi spostamenti e sopralluoghi sul territorio.



Siamo impegnati nel rendere gli spostamenti dei nostri operatori sempre più smart incrementando il numero dei veicoli a basso impatto ambientale. Inoltre, lavoriamo allo sviluppo di sistemi di telecontrollo che possano permetterci di prevenire e ridurre gli interventi sul campo.

#### Riuso acqua in agricoltura



Nonostante oggi destiniamo al riuso irriguo in agricoltura 115.337.272 m3 d'acqua pari a circa il 40% del totale, siamo ancora lontani da esempi virtuosi, come quello di Israele, dove il 90% viene riutilizzato.



L'emergenza siccità richiede una stretta collaborazione tra il gestore del Sistema Idrico Integrato e la filiera agricola.



Vogliamo creare sempre maggiori sinergie per favorire il riuso irriguo.



## Innovazione sostenibile

### Perdite idriche



Anche se siamo in linea con gli obiettivi prefissati, con perdite idriche lineari pari a 17,89%, il target del 15% al 2033 è ancora da raggiungere e siamo lontani dalle best case europee come la Germania, che già nel 2001 registrava una quota di perdite idriche del 7%<sup>77</sup>. L'emergenza siccità richiede una stretta collaborazione tra il gestore del Sistema Idrico Integrato e la filiera agricola.



Si tratta di un'operazione complessa, che richiede importanti investimenti e collaborazioni.



Siamo impegnati nel progetto di riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti<sup>78</sup> grazie ai fondi del PNRR.

### Acqua del rubinetto



Non siamo riusciti a raggiungere il nostro obiettivo intermedio al 2022, del 40% degli utenti CAP che consumano acqua del rubinetto. Dalla customer satisfaction emerge che circa il 30,2% di utenti intervistati ha dichiarato di bere solo acqua del rubinetto.



In Italia è particolarmente difficile lavorare sulle abitudini di consumo dei cittadini, abituati a usare l'acqua in bottiglia.



Abbiamo intrapreso oltre 23 iniziative di sensibilizzazione per costruire la fiducia da parte degli utenti nell'acqua del rubinetto e promuoverne il consumo come il servizio di controllo della qualità dell'acqua domestica<sup>79</sup>.

## Catena del valore

### Disparità di genere



Siamo ancora distanti dal raggiungimento di una parità di genere nelle persone CAP con una quota di donne in organico del 28,49%.



Diverse realtà del nostro settore, come in generale per tutte le professioni STEM, risultano poco attrattive per le donne e popolate in maggioranza da individui di sesso maschile.



Stiamo lavorando con impegno nell'implementazione di politiche di recruitment inclusivo in particolare nella fascia degli operai, categoria in cui registriamo il minor numero di donne in organico.

### Infortuni e Near Miss



Nel corso del 2022 abbiamo registrato un totale di 12 infortuni a fronte di 21 near miss<sup>80</sup>.



Secondo diverse teorie di sicurezza del lavoro<sup>81</sup> un rapporto ottimale tra infortuni e near miss dovrebbe essere 1 a 10, tuttavia è complesso far penetrare efficacemente una cultura della sicurezza in azienda.



Ci siamo attivati per aumentare la sensibilizzazione sui temi della prevenzione e della sicurezza attraverso campagne dedicate per le nostre persone.

<sup>77</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Water\\_supply\\_and\\_sanitation\\_in\\_Germany#Water\\_losses](https://en.wikipedia.org/wiki/Water_supply_and_sanitation_in_Germany#Water_losses)

<sup>78</sup> <https://www.italiadomani.gov.it/Interventi/investimenti/riduzione-delle-perdite-nelle-reti-di-distribuzione-dell-acqua-compresa-la-digitalizzazione-e-il-monitoraggio-delle-reti.html>

<sup>79</sup> Per saperne di più vai a p. 201.

<sup>80</sup> Indicatore di rischio che riguarda eventi che potrebbero causare un incidente sul lavoro o un danno alla salute

<sup>81</sup> <https://www.quentic.it/articoli-specialistici/la-piramide-della-sicurezza-sul-lavoro/#::-:text=La%20piramide%20di%20Heinrich&text=Nella%20sua%20analisi%20di%20550.000,minori%20e%20300%20near%20miss>

# Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 è riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 e assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF 2022), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016. Il documento, che viene predisposto annualmente, è stato redatto in **conformità agli standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative)** aggiornati al 2021 e nel rispetto dei principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità.

Per il secondo anno, la presente DNF è anche allineata alle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per garantire un dialogo sui temi climate-related con gli stakeholder che sempre più richiedono la rendicontazione secondo questa logica. Infine, a integrazione dei Key Performance Indicator propri dello Standard GRI, il documento presenta, in specifici focus, gli indicatori di qualità tecnica previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). A fine 2017 è stata, infatti, emessa la delibera n. 917/2017/R/IDR che introduce la Regolazione sulla Qualità Tecnica (RQT) stabilendo le regole fondamentali, gli standard del servizio e gli obiettivi di miglioramento che le aziende del servizio idrico integrato devono perseguire.

Il processo di consultazione sui temi economici, ambientali e sociali tra CdA e stakeholder si esprime attraverso il percorso di analisi di materialità. Al termine del processo di aggiornamento della materialità ottenuta coinvolgendo stakeholder interni ed esterni, l'analisi e i nuovi temi materiali sono sottoposti al Consiglio di Amministrazione che ne determina l'approvazione finale. Il Gruppo ha confermato i temi emersi dall'analisi di materialità dell'anno precedente e su ciascuno di essi sono stati esplicitati e valutati gli impatti, negativi e positivi, attuali e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

Contestualmente alla presentazione del progetto di bilancio, la DNF 2022 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Gruppo CAP in data 11 aprile 2023. Il documento è stato sottoposto a limited assurance, da parte del revisore designato PwC S.p.A. ai sensi del D.Lgs. 254/2016 in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 -Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Si segnala che l'indicatore relativo all'indotto occupazionale non è stato soggetto ad attività di limited assurance da parte del revisore PwC.

Nel 2022, in continuità con quanto fatto nel 2021 e 2020, il processo di rendicontazione finalizzato alla stesura della Dichiarazione Non Finanziaria è avvenuto in modalità online tramite il software RNF365 certificato GRI, introdotto nel 2019.

Il tool permette di controllare tutte le attività del processo garantendo un risparmio di tempo nella compilazione, raccolta e analisi dei dati e assicurando una maggiore accuratezza e tracciabilità.

Grazie ai workflow collaborativi il processo è governato centralmente e, per ogni informazione, è possibile attribuire responsabilità e scadenze, oltre a controllarne lo stato di avanzamento. In questo modo la raccolta dei contenuti risulta più semplice ed efficiente. La DNF fornisce, ove disponibile, indicazione dei trend dell'ultimo triennio (2020-2022), per consentire una valutazione sull'andamento delle attività del Gruppo in un arco temporale più esteso. Inoltre, eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono state evidenziate all'interno del testo.

La presente DNF contiene anche la disclosure relativa all'informativa sulla tassonomia come previsto dal Regolamento Europeo 852/20. In conformità con l'articolo 8 dell'atto delegato pubblicato il 4 giugno 2021, per questo secondo anno di applicazione, le aziende sono tenute a rendicontare il livello di ammissibilità e allineamento delle proprie attività alla tassonomia europea con riferimento ai primi due obiettivi climatici: mitigazione e adattamento al cambiamento climatico. Si segnala che la disclosure relativa all'informativa sulla tassonomia non è stata sottoposta a limited assurance da parte di PwC SpA.

## Gestione dei rischi

Data la necessità di fornire adeguata comunicazione sui principali rischi, generati o subiti, all'interno della sezione "Correlazione rischi vs temi materiali" vengono dettagliate le modalità di gestione dei rischi ESG del modello ERM e rappresentate le principali correlazioni con i temi presenti nella matrice di materialità.

I rischi di cambiamento climatico sono stati oggetto di approfondimenti nel corso del 2021 con successivo aggiornamento nel 2022 attraverso degli studi specifici per la valutazione degli impatti finanziari generati. Nel 2021 il Gruppo CAP ha implementato un processo di individuazione dei rischi Climate-Related seguendo le raccomandazioni della TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Tale procedura ha consentito l'identificazione di potenziali rischi subiti o generati dal Gruppo CAP attraverso le proprie attività e lungo la catena del valore, oltre alle principali azioni implementate in risposta a tali rischi.

La procedura ha previsto l'identificazione di "rischi fisici", derivanti direttamente dal cambiamento climatico, e "rischi di transizione", derivanti dal passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio, con una definizione del rischio a 5 e 20 anni. All'individuazione dei rischi è seguita un'approfondita analisi di scenari ipotetici futuri al fine di esplorare alternative che potrebbero alterare in modo significativo il business-as-usual del Gruppo.

## Perimetro

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione non finanziaria è costituito dalle attività della Capogruppo, CAP Holding S.p.A. e della società consolidata integralmente, Amiacque S.r.l., in coerenza con quello del bilancio finanziario consolidato al 31 dicembre 2022. Il territorio preso in esame fa riferimento ai Comuni della Città metropolitana di Milano e delle Province di Monza e Brianza, Varese e Como, dove Gruppo CAP è gestore del Servizio Idrico Integrato e/o grossista di depurazione, rimanendo invariato rispetto all'anno precedente. Si segnala che dal 2017, in considerazione anche della Delibera ARERA 137/2016/R/COM "Integrazione del testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico", sono esclusi dal perimetro di rendicontazione i comuni della Provincia di Pavia, dove il Gruppo opera come Società Operativa Territoriale e co-gestore per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l erogando l'acqua, gestendo le reti e gli impianti, e depurando le acque reflue.

Il processo di rendicontazione dei dati e di redazione del Bilancio di Sostenibilità è gestito dall'ufficio Sostenibilità (UfficioCSR@gruppcap.it) della Direzione Relazioni Esterne e Sostenibilità, che si coordina con tutte le altre unità responsabili attraverso un approccio multidisciplinare. In particolare, una procedura interna definisce i ruoli, le responsabilità e le modalità operative applicate alle persone del Gruppo, al fine di assicurare una corretta raccolta di tutti i dati che vengono verificati e convalidati dai vari responsabili di funzione.

## Tabella correlazione tematiche e impatti positivi e negativi

Di seguito sono riportate le 23 tematiche materiali e rilevanti di Gruppo CAP, confermate per la DNF 2022 e i corrispettivi impatti. Le tematiche materiali sono state classificate in modo crescente all'interno della tabella sottostante secondo i punteggi ottenuti dalle votazioni del Top-Management e degli stakeholder coinvolti del Gruppo CAP.

Oltre alle tematiche materiali, Gruppo CAP fornisce una descrizione delle tematiche significative e dei corrispettivi impatti. A valle dell'analisi esposta nella tabella, Gruppo CAP si impegna costantemente a prevenire e gestire in primis gli impatti negativi, considerati prioritari, e migliorare continuamente quelli positivi.

Temi materiali	Descrizione	Impatto positivo	Impatto negativo
1. Qualità dell'acqua del rubinetto	Avviare un piano integrato di iniziative per proteggere la qualità dell'acqua fornita ai cittadini anche alla luce dei rischi di cambiamento climatico e costruire un rapporto di fiducia con gli utenti al fine di promuovere un maggiore utilizzo dell'acqua del rubinetto e ridurre le emissioni e il consumo di plastica.	Una buona qualità dell'acqua comporta una maggiore fiducia del consumatore e un uso più diffuso dell'acqua del rubinetto in alternativa all'acqua in bottiglia, e conseguentemente una maggiore sostenibilità economica per Gruppo CAP e una maggiore sostenibilità ambientale per il territorio.	Il peggioramento della qualità dell'acqua farebbe aumentare i costi operativi, con conseguenti tariffe più alte, e comprometterebbe la qualità della vita degli stakeholder.
2. Qualità e quantità dell'acqua depurata	Adottare sistemi di monitoraggio della qualità dell'acqua depurata aumentandone la quantità e incentivandone la valorizzazione e il riuso ai fini di creare valore aggiunto.	Una gestione efficiente da parte di Gruppo CAP contribuisce al riutilizzo dell'acqua per scopi irrigui in agricoltura o per altre forme di riuso, impattando positivamente su biodiversità e ambiente.	L'acqua non trattata e non depurata bene comporta danni all'ambiente e alla biodiversità.
3. Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico	Impegno del Gruppo nella riduzione e successiva compensazione delle emissioni di GHG, nel quadro di un ampio sforzo internazionale, e dei propri impatti attraverso la formalizzazione di eventuali politiche, iniziative di efficientamento energetico, strategie e modelli di business che rispondono alle nuove sfide legate al cambiamento climatico.	L'efficientamento energetico e la riduzione dei consumi e dei costi promuovono un contenimento delle bollette e degli adeguamenti tariffari per gli utenti.	I danni dovuti al cambiamento climatico provocano un aumento dei costi di investimento e operativi (danni alle infrastrutture e possibile business interruption, come blackout elettrici), con conseguenti tariffe più alte per gli utenti.
4. Chiudere il cerchio	Riutilizzare la maggior quantità possibile di energia e di materia affinché i rifiuti vengano trasformati e reimmessi nella filiera e le risorse naturali siano gestite con trasparenza ed efficienza per il bene del pianeta e dei suoi abitanti. Considerare, inoltre, soluzioni di riuso degli impianti e degli asset in ottica di economia circolare.	Una migliore gestione dei rifiuti è vantaggiosa per l'ambiente e potrebbe comportare ricadute positive in termini di tariffe per gli utenti.	Una scarsa politica al riuso e riutilizzo provocherebbe un incremento dei rifiuti da smaltire con conseguenze negative sull'ambiente.



5. Cybersecurity	Rafforzare l'infrastruttura di sicurezza a protezione dei dati al fine di assicurare il miglioramento delle infrastrutture tecnologicamente evolute e connesse a reti informatiche necessarie alla corretta ed efficiente gestione del servizio idrico.	-	Un attacco cyber ai sistemi informativi del Gruppo CAP potrebbe provocare l'interruzione dei sistemi per la gestione dei dati amministrativi e gestionali, il blocco dei portali internet e/o la perdita di dati, inclusi quelli per il disaster recovery e/o il furto di dati sensibili.	10. Soddisfazione e responsabilità dell'utente	Implementare un sistema di gestione della customer relationship capace di fornire indicazioni per lo sviluppo e il miglioramento della soddisfazione e della responsabilità degli utenti.	Lo sviluppo di un sistema di monitoraggio continuo del livello di gradimento del servizio mediante la Customer Satisfaction, il Mystery Shopping a altre forme di ricerche ad hoc con mezzi sempre più efficaci oltre che favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione, permette di individuare le aree di maggiore bisogno e di intervenire con iniziative puntuali (es. bonus idrico, assicurazione delle perdite occulte, servizi speciali per utenti con disabilità, ecc.).	La scarsa attenzione e l'impiego di mezzi di customer satisfaction non adeguati non permetterebbero al Gruppo CAP di intercettare le reali esigenze degli utenti e il loro livello di gradimento, con possibili conseguenze negative specialmente sulle persone più vulnerabili.
6. Salute e sicurezza delle nostre personale lungo la filiera	Assicurare sistemi di gestione della salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro volti alla riduzione degli incidenti e ad un miglioramento continuo delle politiche e dei processi aziendali. Al fine di promuovere un'evoluzione continua il Gruppo si impegna a dotarsi di certificazioni e offrire moduli formativi per sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi a cui i lavoratori sono esposti, sviluppando così una cultura di prevenzione, monitoraggio, oltre che gestione degli incidenti nei luoghi di lavoro.	Il rispetto delle norme e l'adozione di politiche di salute e sicurezza sul luogo di lavoro potrebbero prevenire gli infortuni e porterebbe il Gruppo CAP ad avere minor possibilità di incorrere in indagini giudiziarie e sanzioni economiche.	Infortuni sui luoghi di lavoro incidono sulla salute e sicurezza delle persone, provocando anche l'eventuale insorgere di procedimenti legali e/o sanzioni contro il Gruppo CAP.	11. Comunicazione efficace e trasparente	Investire importanti risorse per il coinvolgimento degli stakeholder a tutti i livelli, offrendo informazioni efficaci e trasparenti su servizi, attività e infrastrutture con anche il fine di sensibilizzare la comunità in merito alla sostenibilità e all'utilizzo dell'acqua per favorire una maggiore consapevolezza del "prodotto" come bene essenziale fornito dal servizio idrico.	L'utilizzo di una comunicazione veritiera, accurata, completa, ecc nell'ambito della sostenibilità oltre a evitare il rischio del greenwashing e della scarsa accettabilità sociale, potrebbe portare a una maggiore consapevolezza sulle sfide di sostenibilità da parte degli stakeholders e quindi generare maggiormente comportamenti di responsabilità individuale con benefici economici e ambientali, ad esempio sensibilizzando al consumo dell'acqua del rubinetto, al risparmio della risorsa idrica, ecc.	L'utilizzo di comunicazioni poco chiare e trasparenti rispetto agli impegni di sostenibilità può generare forme di greenwashing con conseguenze negative sia sul Gruppo CAP in termini reputazionali e legali, sia sull'ambiente e nei confronti degli stakeholder, facendo dirottare per esempio investimenti da attività responsabili verso altre che lo sono meno.
7. Gestione responsabile dei rifiuti	Promuovere una politica di contenimento e riduzione dei rifiuti, volta a ottimizzarne la raccolta, il trasporto e lo smaltimento e a favorirne il riutilizzo e il recupero, attraverso anche l'implementazione di meccanismi di controllo sulle attività di gestione dei rifiuti affidate a fornitori e lavoratori.	Una migliore gestione dei rifiuti è vantaggiosa per l'ambiente e per la percezione del Gruppo CAP.	Un coinvolgimento degli intermediari e delle terze parti in possibili illeciti porterebbe a non conformità e rischi per il Gruppo CAP con conseguenze sia di tipo reputazionale che sull'ambiente.	12. Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	Promuovere la tutela degli habitat naturali con la consapevolezza dell'impatto del Gruppo sull'ecosistema e delle conseguenze che la perdita di biodiversità ha sul business e sulle aree in cui il Gruppo opera.	Politiche a favore della protezione degli ecosistemi e della tutela della biodiversità sarebbero vantaggiose sia per l'ambiente sia per la qualità della vita degli stakeholder.	Eventuali prestazioni non adeguatamente performanti degli impianti di depurazione potrebbero avere come impatto l'eccessivo sversamento di sostanze inquinanti nei corpi idrici con possibili ripercussioni sulla biodiversità e sugli habitat più significativi.
8. Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi	Incentivare la digitalizzazione e l'innovazione dei servizi idrici anche attraverso l'identificazione di una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica, insieme alla connessione delle reti informatiche, consenta il miglioramento delle performance nella gestione del servizio idrico, con ricadute positive sia ambientali sia economiche anche per i propri stakeholder.	-	La mancata / ritardata adozione di tecnologie all'avanguardia necessarie per lo sviluppo del business del Gruppo CAP (come sistemi di trasformazione dei rifiuti o transizione verso fonti di autoproduzione energetica da fonte rinnovabile) potrebbe comportare un aumento dei costi operativi e di conseguenza tariffe più alte per gli utenti.	13. Riduzione delle perdite	Impegno nel ridurre le perdite idriche sulla rete attraverso lo sviluppo di progetti di ricerca integrata e il monitoraggio periodico gli acquedotti gestiti dal Gruppo con l'adozione di misure strutturali e gestionali.	Minori perdite idriche sono benefiche sia per l'ambiente che per la qualità della vita degli stakeholder	Eventi climatici estremi potrebbero provocare danni sulle infrastrutture e conseguente Business Interruption.
9. Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture	Promuovere l'adozione di comportamenti sostenibili da parte dei fornitori attraverso l'utilizzo di sistemi specifici per la loro valutazione e selezione sulla base di criteri di sostenibilità.	Un aumento della digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi è vantaggioso per il Gruppo CAP.	-	14. Territori resilienti e gestione grandi rischi	Rendere il territorio resiliente riducendo il consumo delle risorse e riutilizzandole al meglio. In particolare, rendere i territori più resilienti da fenomeni meteorologici avversi attraverso lo stanziamento di investimenti infrastrutturali e interventi di modellizzazione della rete.	Una buona gestione dei grandi rischi da parte di Gruppo CAP è vantaggiosa per l'ambiente, l'economia locale e la qualità della vita degli stakeholder.	L'impossibilità del sistema fognario di far fronte a portate d'acqua maggiori rispetto alla capacità idraulica degli impianti in essere potrebbero comportare allagamenti e gravi danni all'assetto urbano, alla mobilità e ai cittadini.

Temi significativi	Descrizione	Impatto positivo	Impatto negativo
15. Creazione di valore per il territorio	Gestire in modo trasparente ed etico i risultati economici e finanziari del Gruppo col fine di garantire elevate performance utili a migliorare la catena del valore sul territorio in cui il Gruppo opera.	Politiche che promuovono la creazione di valore del territorio sono vantaggiose sia per l'economia locale in cui è presente il Gruppo CAP sia per la qualità della vita degli stakeholder.	Comportamenti non etici e poco trasparenti comporterebbero un danno economico per Gruppo CAP.
16. Valorizzazione del lavoro	Ascoltare e coinvolgere le persone di CAP affinché si sentano parte di un gruppo. La creazione del senso di appartenenza passa anche attraverso il welfare e soluzioni per favorire il loro benessere, la tutela del lavoratore rispetto a comportamenti discriminatori, il rispetto dell'integrità morale, la crescita professionale e un dialogo fruttuoso con le organizzazioni sindacali.	Politiche che promuovono la creazione di valore del territorio sono vantaggiose sia per l'economia locale in cui è presente il Gruppo CAP sia per la qualità della vita degli stakeholder.	-
17. Etica ed integrità nella gestione del business	Assicurare un modello di gestione del business basato sui più stringenti standard di etica, integrità e trasparenza, con particolare riferimento rispetto alle misure adottate dal Gruppo CAP per prevenire corruzione attiva e passiva.	-	Forme di corruzione nelle relazioni di business e/o scarsa attenzione dei fattori etici e di governance nella scelta dei partners e fornitori porterebbe a gravi problemi reputazionali e legali sul Gruppo CAP e sarebbe un ostacolo allo sviluppo sostenibile con conseguenze negative sia sulla crescita economica, distorcendo la concorrenza tra le aziende, che sull'ambiente e sulle persone, rischiando ad esempio di favorire partner meno rispettosi su aspetti normativi ambientali (es. gestione rifiuti) e/o giuslavoristici (es. salute e sicurezza, previdenza, ecc.).
18. Soluzioni vicine alle persone e alle utenze deboli	Sostenere il principio di accesso universale all'acqua e ai servizi idrici, anche attraverso soluzioni efficienti e su misura che servano una percentuale sempre maggiore di famiglie in difficoltà e di utenti collettivi come le scuole, la pubblica amministrazione o gli ospedali.	Le soluzioni per le utenze deboli - come la rateizzazione delle bollette, bonus idrico, ecc. - migliorano la qualità della vita delle persone appartenenti alle fasce di utenti più deboli e, in generale, per tutta la comunità	-
19. Governance di sostenibilità	A fronte delle sempre maggiori spinte normative da parte dell'UE, integrare la sostenibilità nel sistema di governance del Gruppo per assicurare una gestione equa e trasparente delle attività aziendali che prenda in considerazione la totalità degli aspetti sociali, ambientali e economici che possano influenzare l'attività del Gruppo e su cui il Gruppo stesso impatta.	Una definizione della struttura organizzativa che ripartisca in maniera efficace le responsabilità in ambito di sostenibilità comporterebbe una migliore gestione della tematica in oggetto per il Gruppo CAP e un miglioramento nei processi interni ed allineamento ai ranking dei peer.	La mancata considerazione degli scenari socio-economico-ambientali legati al cambiamento climatico e la limitata integrazione di analisi strutturate di rischi TCFD, ESG e CSRD potrebbe comportare per Gruppo CAP un aumento del costo dei capitali nel lungo periodo.

20. Partnership strategiche	Incentivare le partnership tra realtà pubbliche, private e tra settori (es. tra Servizio Idrico Integrato e settore agricolo) in quanto promotori di relazioni che permettono all'azienda di assorbire competenze e risorse intellettuali da altre imprese, istituzioni, università, centri di ricerca ed enti del terzo settore, in una logica in cui la competizione deve essere sostituita da una forma ibrida di competizione e collaborazione che miri ad una gestione sempre più integrata delle risorse, delle tecnologie e delle città stesse.	Una promozione costante volta a creare delle interazioni con diversi soggetti pubblici e privati porta ad una gestione sempre più integrata delle risorse, delle tecnologie e delle città in cui il Gruppo CAP opera.	-
21. Inclusione e pari opportunità	Promozione e valorizzazione della diversità e multiculturalità nel contesto lavorativo, supportando senza discriminazioni gli stili di vita e le diverse esigenze delle persone.	Una maggiore inclusione delle donne e delle persone appartenenti a minoranze nel mercato del lavoro sarebbe vantaggiosa per la comunità e l'economia locale.	Il mancato rispetto delle normative in tema di diversità, pari opportunità e non discriminazione compromettono le opportunità lavorative e la qualità della vita delle persone appartenenti a minoranze.
22. Formazione e informazione (alle nuove generazioni)	Promuovere un rapporto attivo, costante e solido con le nuove generazioni tramite la promozione di collaborazioni con istituti di formazione elementare, media, superiore, universitaria e tramite i social network. Il rapporto di comunicazione instaurato deve essere diretto, trasparente e in grado di creare valore aggiunto.	L'impegno da parte del Gruppo CAP in iniziative di educazione ambientale nelle scuole e di divulgazione nei confronti delle nuove generazioni potrebbe portare a una maggiore consapevolezza sulle sfide di sostenibilità da parte degli stakeholder e quindi generare maggiormente comportamenti di responsabilità individuale con benefici economici e ambientali, per esempio sensibilizzando al consumo dell'acqua del rubinetto, al risparmio della risorsa idrica, ecc.	-
23. Cooperazione internazionale	Incentivare la collaborazione internazionale per promuovere il progresso tecnologico di aree svantaggiate, fornire risorse ed infrastrutture adeguate e mettere a disposizione skill set necessarie all'ottimale gestione della risorsa idrica.	La partecipazione in vari progetti di cooperazione internazionale è vantaggiosa per l'ambiente e per le comunità locali.	-

Topics/Rischi	Attacco cyber mirato da hacker esterni ai sistemi di telecontrollo delle infrastrutture	Attacco cyber mirato da hacker esterni ai sistemi informativi	Attrazione di personale chiave e / o con competenze specifiche	Catena di fornitura non sostenibile	Clienti e/o intermediari nel business di smaltimento dei rifiuti coinvolti in cause giudiziarie	Danni reputazionali nell'ipotesi di coinvolgimento di un apicale in indagini giudiziarie	Difficoltà di reperimento di risorse / fornitori nell'ambito della progettazione a fronte del previsto aumento della domanda	Disservizi all'utenza finale a causa della inaffidabilità da parte dei manutentori delle reti e/o degli allacciatori	Evoluzione "DM biometano"	Fallimento di fornitori strategici a causa dell'incertezza economica dovuta alle tensioni politiche e sociali	Fallimento o necessaria risoluzione anticipata di un contratto con fornitori sotto performanti	Impatti su reputazione e/o investimenti a Piano a seguito dell'applicazione del regolamento sulla tassonomia UE	Inefficace analisi e pianificazione degli scenari	Innalzamento dei costi delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria	Inquinamento delle acque di falda e/o di rete	Intensificazione di eventi atmosferici estremi con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario	Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione, acquedotto	Mancata capacità di ridurre le emissioni GHG e di raggiungere i target di decarbonizzazione	Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione	Scarsità di risorse idriche
Chiudere il cerchio per una politica di economia circolare																				
Comunicazione efficace e trasparente																				
Creazione di valore per il territorio																				
Prevezione contro cyberattacchi, frodi digitali e violazioni privacy (cybersecurity)																				
Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi																				
Etica e integrità nella gestione del business																				
Formazione e informazione alle nuove generazioni																				
Gestione responsabile dei rifiuti																				
Governance di sostenibilità																				
Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture																				
Partnership strategiche																				
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità																				
Qualità dell'acqua del rubinetto																				
Quantità e qualità dell'acqua depurata																				
Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico																				
Riduzione delle perdite idriche																				
Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera																				
Soddisfazione e responsabilità dell'utente																				
Territori resilienti e gestione grandi rischi																				
Valorizzazione del lavoro																				
Cooperazione internazionale																				
Inclusione e pari opportunità																				
Soluzioni vicine alle persone e alle utenze deboli																				

<b>Dichiarazione d'uso</b>	Gruppo CAP ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022
<b>Utilizzato GRI 1</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

Standard GRI	Informativa	Ubicazione	Omissione
Informative generali		Requisiti omessi	Ragione Spiegazione
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	4, 11, 31	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	222	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	4, 221-222	
2-4	Restatement delle informazioni	94, 108, 115-119, 157, 167	
2-5	Assurance esterna	221, 254-257	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	12-13, 74, 87-88, 103, 110, 136, 160, 189-191, 205	
2-7	Dipendenti	164, 166	
2-8	Lavoratori non dipendenti	166	
2-9	Struttura e composizione della governance	31-35, 38-39	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	31	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	31	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo	38-39	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	38-39	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	41	
2-15	Conflitti di interesse	47	
2-16	Comunicazione delle criticità	47, 50-51	
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	37	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	40	

2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	36	Informazioni incomplete	Gruppo CAP ha avviato nel 2023 un percorso per l'implementazione di una politica di remunerazione
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	36		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	169		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	8-9		
2-23	Impegno in termini di policy	14-15, 18-21, 42, 48-50, 58-59		
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	48-50, 194-196		
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	50-51		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	50-51		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	51		
2-28	Appartenenza ed associazioni	205-206		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	24-25		
2-30	Contratti collettivi	170		

**Temi materiali**

GRI 3 - Temi materiali - versione 2021

3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	26-29	
3-2	Elenco di temi materiali	26	

**Tema materiale: Territori resilienti e gestione grandi rischi**

GRI 3 - Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	103-104, 223-227	
-----	-----------------------------	------------------	--

GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)

203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	69-70	
-------	--	-------	--

**Tema materiale: Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico**

GRI 3 - Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	78-80, 114, 223-227	
-----	-----------------------------	---------------------	--

GRI-302: Energia (2016)

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	121-24	
302-3	Intensità energetica	125	

302-4	Riduzione del consumo di energia	126
GRI-305: Emissioni (2016)		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	115-116
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	115-117
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	115-116, 118
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	118
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	119
<b>Tema materiale: Gestione responsabile dei rifiuti</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	130, 223-227
GRI-303: Acqua ed affluenti (2018)		
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	81-84, 103-104
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico di acqua	96
303-4	Scarico di acqua	96
GRI-306: Rifiuti (2020)		
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	130
306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	130
306-3	Rifiuti generati	131-134
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	131-134
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	131-134
<b>Tema materiale: Quantità e qualità dell'acqua depurata</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	93, 223-227
GRI-303: Acqua e scarichi idrici (2018)		
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	81-84, 103-104
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico di acqua	96
303-3	Prelievo idrico	87, 90
<b>Tema materiale: Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	97, 223-227

GRI-304: Biodiversità (2016)		
304-1	Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	100-101
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	98-99
<b>Tema materiale: Chiudere il cerchio per una politica di economia circolare</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	128, 130, 223-227
GRI-306: Rifiuti (2020)		
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	130
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	130
306-3	Rifiuti generati	131-134
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	131-134
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	131-134
<b>Tema materiale: Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	147-148, 223-227
GRI-308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	194-197
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	194-197
GRI-414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	194-197
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	194-197
<b>Tema materiale: Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	193, 198, 223-227
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	179
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	182

403-3	Servizi per la salute professionale	185
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	182
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	184
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	188
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	193
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	179
403-9	Infortuni sul lavoro	180-181
403-10	Malattia professionale	181
<b>Tema materiale: Qualità dell'acqua del rubinetto</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	81-82, 223-227
GRI-416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotto e servizi	84, 86
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	89
<b>Tema materiale: Comunicazione efficace e trasparente</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	209, 223-227
GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)		
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura su prodotti e servizi	86, 273-281
<b>Tema materiale: Soddisfazione e responsabilità dell'utente</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	156, 223-227
GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)		
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	158
<b>Tema materiale: Cybersecurity</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	153, 223-227
GRI-418: Privacy dei clienti (2016)		

418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	153
<b>Tema materiale: Riduzione delle perdite</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	90, 223-227
<b>Tema materiale: Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi</b>		
GRI 3 - Temi materiali 2021		
3-3	Gestione dei temi materiali	140, 223
<b>Tema significativo: Creazione di valore per il territorio</b>		
GRI-201: Performance economica (2016)		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	68
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	287
GRI-207: Tasse (2019)		
207-1	Approccio alle imposte	71-73
207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	71-73
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	71-73
207-4	Reportistica per Paese	287
<b>Tema significativo: Valorizzazione del lavoro</b>		
GRI-201: Performance economiche (2016)		
201-3	Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	188
GRI-401: Occupazione (2016)		
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	186-188
401-3	Congedo parentale	168-169
GRI-402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali (2016)		
402-1	Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	170
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	172-173
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	170-171, 174-175
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	176

GRI-406: Non discriminazione (2016)		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	178
<b>Tema significativo: Partnership strategiche</b>		
GRI-204: Prassi di approvvigionamento (2016)		
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	190-191
<b>Tema significativo: Etica ed integrità nella gestione del business</b>		
GRI-205: Anticorruzione (2016)		
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	43-44
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	44-46
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Nel 2022 Gruppo CAP non ha registrato episodi di corruzione accertati, né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti
GRI-206: Comportamento anticompetitivo (2016)		
206-1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Per il 2022 non risultano essere state registrate azioni legali pendenti legate a comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche
<b>Tema significativo: Inclusione e pari opportunità</b>		
GRI-401: Occupazione (2016)		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	167
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	35, 165
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	178
<b>Tema significativo: Soluzioni vicine alle persone e alle utenze deboli</b>		
GRI-413: Comunità locali (2016)		
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	177-178, 203, 208, 214-215
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	104-105, 193, 198, 207

## Indice dei contenuti TCFD

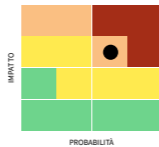
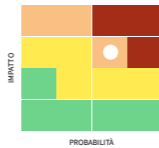
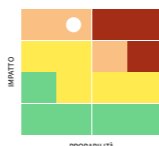
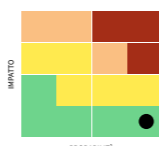
Alla luce della crescente importanza e del continuo impegno della tematica della lotta al cambiamento climatico, il Gruppo CAP, a partire dall'anno 2021, si è impegnato a sviluppare la rendicontazione secondo

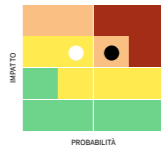
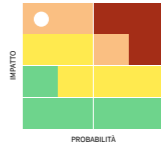
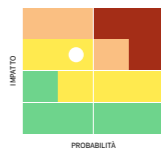
le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per garantire una divulgazione completa e trasparente dei rischi e delle opportunità legati al clima.

## Tabella rischi Climate Change

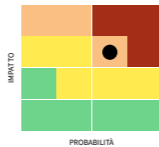
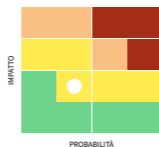
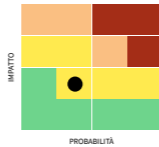
● 5 anni ○ 20 anni

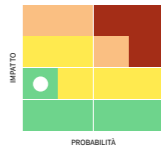
N.	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
1	Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario	L'aumento di eventi atmosferici estremi potrebbe causare problemi agli impianti di depurazione e fognari, portando a blackout elettrici, scarichi di reflui non depurati nei corsi d'acqua e allagamenti nella comunità.	Fisico	Si	Si		- Economico - Reputazionale - Operativo - Ambientale - Sociale	- Investimenti in nuove tecnologie, sistemi di monitoraggio e manutenzione
2	Non adeguata reportistica in ambito di sostenibilità	Una reportistica di sostenibilità inadeguata e la mancata divulgazione delle informazioni richieste dalla normativa in ambito ambientale e sociale potrebbero causare poca trasparenza, comunicazione inefficace con gli stakeholder, provocando possibili conseguenze reputazionali e sanzionatorie.	Transizione	Si	No		- Reputazionale	- Aggiornamento sulla normativa in tema di sostenibilità - Incremento della trasparenza con gli stakeholder
3	Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione, acquedotto	Il cambiamento climatico e le ondate di calore potrebbero causare blackout elettrici, bloccando gli impianti di depurazione e/o gli acquedotti di CAP e compromettendo la funzionalità dei servizi utilizzati dalla comunità con conseguenti ripercussioni sull'ambiente.	Fisico	Si	Si		- Reputazionale - Operativo - Ambientale	- Investimenti in nuove tecnologie e manutenzione dei servizi offerti

N.	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
4	Catena di fornitura non sostenibile	Una catena di approvvigionamento non sostenibile e l'incapacità di selezionare fornitori secondo criteri ambientali e sociali potrebbero avere impatti negativi reputazionali, legali e di compliance ambientale per CAP.	Transizione	Si	No		- Reputazionale - Operativo - Sociale	- Integrazione di obiettivi ambientali e sociali nella supply chain
5	Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione	L'aumento delle temperature potrebbe causare la formazione di batteri e un aumento delle contaminazioni microbiologiche nell'acqua presente nelle condotte della rete di distribuzione, con conseguente peggioramento della qualità dell'acqua.	Transizione	No	Si		- Economico - Reputazionale - Operativo - Sociale	- Investimento in monitoraggio, manutenzione e trattamento delle acque
6	Scarsità di risorse idriche	La scarsità di risorse idriche rappresenta un rischio cronico/fisico per il Gruppo, che dovrà agire in modo tempestivo con azioni specifiche.	Fisico	No	Si		- Economico - Reputazionale - Operativo	- Investimenti in nuove tecnologie, impianti di trattamento e potabilizzazione - Rafforzare il monitoraggio della rilevanza del rischio per prevenire interruzioni del servizio - Promuovere una cultura dell'acqua
7	Aumento prezzo crediti CO2	Il Gruppo ha adottato una politica di compensazione al 100% delle emissioni di CO2 tramite l'acquisizione di carbon credit. Tuttavia, l'aumento dei prezzi dei crediti di carbonio potrebbe comportare costi crescenti nel tempo per il Gruppo.	Transizione	Si	No		- Economico	- Politica di riduzione dei gas GHG - Strategia di acquisto preventiva approfittando del mercato - Azioni di pressione per il riconoscimento delle forestazioni nazionali o di progetti nazionali ai fini della compensazione

N.	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
8	Mancata capacità di ridurre le emissioni GHG	A causa dell'allargamento del perimetro delle emissioni indirette e delle performance richieste dall'autorità, le emissioni del Gruppo sono in aumento. Lo sviluppo di nuovi business maggiormente emissivi comporta il rischio di non riuscire a raggiungere gli obiettivi di riduzione e di disattendere le previsioni.	Transizione	Si	Si		- Reputazionale - Ambientale	- Monitoraggio delle emissioni - Implementazione di iniziative di ottimizzazione efficaci per ridurre emissione GHG - Ottimizzazione del mix energetico - Investimento in nuove tecnologie
9	Inefficace analisi e pianificazione degli scenari	La mancata considerazione delle variabili socio-economico-ambientali e l'assenza di analisi strutturate dei rischi nella pianificazione strategica comporterebbe conseguenze negative a livello economico-finanziario, in particolare potrebbe portare a perdite di ricavi.	Transizione	No	Si		- Economico - Reputazionale	- Integrazione di analisi di scenario tra gli strumenti di valutazione di rischi e opportunità legati al clima e di pianificazione della strategia aziendale
10	Inclusione di Gruppo CAP nel sistema dell'ETS	Se gli impianti per il trattamento dei rifiuti del Gruppo dovessero ricadere nel meccanismo ETS allora Gruppo CAP potrebbe dover affrontare un aumento dei prezzi delle quote di emissione di anidride carbonica nei prossimi anni.	Transizione	No	Si		- Economico - Reputazionale	- Ottimizzazione del mix energetico - Investimento in nuove tecnologie



N.	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
11	Impatti su reputazione e/o investimenti a Piano a seguito dell'applicazione del regolamento sulla tassonomia UE	Il Gruppo CAP deve dichiarare il grado di conformità degli asset sostenibili alla tassonomia dell'UE a partire dal 2022. Il mancato allineamento potrebbe danneggiare la reputazione del Gruppo e la sua capacità di ottenere finanziamenti a lungo termine (PNRR).	Transizione	Si	No		- Reputazionale - Operativo	- Aggiornamento costante sulla normativa in tema di sostenibilità - Implementare trasparenza con gli stakeholder rispetto alle performance del Gruppo - Investimento in nuove tecnologie
12	Inefficace e/o ritardata innovazione tecnologica e digitalizzazione	L'innovazione tecnologica sarà cruciale per l'operatività dell'azienda in futuro, per soddisfare le nuove normative e le esigenze del mercato e mantenere la competitività. Investimenti in tecnologie sostenibili come la trasformazione dei rifiuti o la produzione di energia rinnovabile saranno fondamentali per raggiungere questi obiettivi.	Transizione	No	Si		- Economico - Reputazionale	- Cambiamenti nel Business Model - Cambiamenti al portfolio mix - Investimento in nuove tecnologie e competenze
13	Inefficace sviluppo / aggiornamento della governance e modello di business	Un assetto di governance di sostenibilità poco maturo e un modello di business che non considerino i temi della sostenibilità come centrali nella definizione delle proprie strategie potrebbero comportare conseguenze di tipo reputazionale e sanzionatorio.	Transizione	Si	No		- Reputazionale - Governance	- Centralità dei temi della sostenibilità nel Business aziendale

N.	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
14	Scarsità di rifiuti a disposizione	La scarsità di rifiuti a disposizione rappresenta un rischio di transizione/di mercato correlato al cambiamento delle abitudini dei consumatori e del mercato stesso. Una sostanziale diminuzione della produzione di rifiuti potrebbe comportare per CAP rischi a livello operativo a causa di potenziale riduzione dei ricavi associati a tale business.	Transizione	No	Si		- Economico - Reputazionale	- Aggiornamento periodico analisi di scenario per monitorare rilevanza degli impatti sull'operatività del Gruppo - Differenziazione del business

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Aumento della temperatura	Fisico	L'Intergovernmental Panel on Climate Change ha fornito un quadro sullo stato della conoscenza attuale sui fenomeni collegati all'aumento della temperatura, prevedendo proiezioni climatiche differenti, a seconda dello scenario analizzato. Gli scenari RCP4.5 e RCP8.5 mostrano le proiezioni climatiche stagionali di anomalia dell'aumento di temperatura per il periodo 2021-2050, rispetto al periodo di riferimento 1981-2010. Entrambi gli scenari prevedono un aumento della temperatura media fino a 2°C nei prossimi anni: tale anomalia coinvolge tutte le stagioni. L'aumento della temperatura ha conseguenze gravi per gli ecosistemi globali e il benessere umano. Più alto è l'aumento della temperatura, maggiori sono i rischi di eventi meteorologici gravi. Durante l'ultimo decennio, con un aumento medio della temperatura di 1,1 °C sopra i livelli preindustriali, gli eventi di calore estremo si sono verificati quasi tre volte più spesso che in epoca preindustriale.	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - MiTE, Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici – allegato I, 2018	- Peggioramento qualità dell'acqua all'utenza per aumento delle temperature nella rete di distribuzione - Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e acquedotto
Disponibilità di risorse idriche	Fisico	L'Intergovernmental Panel on Climate Change ha fornito un quadro sullo stato della conoscenza attuale sui fenomeni collegati all'aumento della temperatura e i possibili impatti sulla disponibilità delle risorse idriche. Secondo gli scenari proposti per il futuro è attesa una riduzione della quantità della risorsa idrica rinnovabile, sia superficiale che sotterranea, in quasi tutte le zone semi-aride. In molte regioni, la variazione delle precipitazioni o lo scioglimento dei ghiacci stanno alterando i sistemi idrologici, influenzando le risorse idriche in termini di quantità e qualità. Utilizzando il tool Aqueduct Water Risk Atlas è emerso che nella regione Lombardia, zona in cui opera principalmente il Gruppo CAP, sia presente un rischio di scarsità di risorse idriche di fascia MEDIO – ALTA, in tutti gli scenari analizzati, con orizzonte temporale al 2030.	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - Tool Aqueduct Water Risk Atlas	Scarsità di risorse idriche

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Fenomeni atmosferici avversi - Precipitazioni	Fisico	L'Intergovernmental Panel on Climate Change ha fornito un quadro sullo stato della conoscenza attuale sui fenomeni collegati all'aumento della temperatura, prevedendo proiezioni climatiche differenti, a seconda dello scenario analizzato. Gli scenari RCP4.5 e RCP8.5 mostrano le proiezioni climatiche stagionali di anomalia delle precipitazioni cumulate medie per il periodo 2021-2050, rispetto al periodo di riferimento 1981-2010. Sia lo scenario RCP4.5 che lo scenario RCP8.5 presentano un notevole aumento delle precipitazioni invernali ed autunnali nel nord Italia e sulla Pianura Padana, zona in cui insiste l'attività di CAP. Chiaro è quindi come, indipendentemente dallo scenario di riferimento, nei prossimi anni si andrà incontro a fenomeni atmosferici estremi, quali nubifragi, sempre più frequenti.	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - MiTE, Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici – allegato I, 2018	Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario
Fenomeni atmosferici avversi - Inondazioni	Fisico	Secondo l'European Environment Agency (EEA), il cambiamento climatico aumenterà la portata e la frequenza delle inondazioni fluviali. In un orizzonte temporale a lungo termine (al 2100), si prevede: · aumento della portata e della frequenza delle inondazioni fluviali in Italia fino al 10-15%, secondo lo scenario 1.5°C; · aumento della portata e della frequenza delle inondazioni fluviali in Italia fino al 25-30%, secondo lo scenario 3°C. Non sono disponibili simulazioni accurate al 2030, ma i risultati emersi su un orizzonte temporale a più lungo termine, permettono di acquisire una maggiore consapevolezza dell'entità di tale fenomeno sul lungo termine.	- European Environment Agency, River Floods Assessment, 2019 - EURO-CORDEX simulations	Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Fenomeni atmosferici avversi – Piogge acide	Fisico	La formazione di piogge acide è dovuta ad un incremento, nell'atmosfera, di sostanze quali l'anidride carbonica, l'ossido di zolfo, e l'ossido di azoto, spesso causato da agenti di matrice naturale. Ulteriori fattori scatenanti sono tuttavia costituiti da attività umane, anche responsabili di effetto serra e aumento della temperatura media globale. In uno scenario Business as Usual, l'accentuato uso di sostanze da combustione di origine fossile aggraverà ulteriormente il fenomeno. Le piogge acide comportano gravi conseguenze per l'ecosistema: in particolare, il suolo può talvolta non essere in grado di neutralizzare l'acidità delle acque meteoriche e portare quindi ad un inquinamento delle falde acquifere. Non è questo il caso nelle aree in cui, ad oggi, il Gruppo CAP opera. Tuttavia, il nord Italia è caratterizzato da un'alta quantità di depositi acidi che potrebbero comunque avere conseguenze importanti sulle acque superficiali e corsi d'acqua.	US Environmental Protection Agency, Effects of Acid Rain	Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione
TCFD e Scenario Analysis	Transizione	Gli impatti del cambiamento climatico stanno diventando sempre più evidenti, determinando una maggiore consapevolezza delle aziende in merito alla tematica. La pressione degli investitori, dei consumatori e dei governi sta aumentando affinché le Organizzazioni valutino adeguatamente i rischi del cambiamento climatico e fissino obiettivi science - based in linea con la limitazione del riscaldamento a 1,5 °C. Per molte Organizzazioni l'incertezza sulle tempistiche di accadimento e i relativi impatti rappresenta una difficoltà nell'individuare e quantificarne gli effetti su operatività e business aziendale, e sulla strategia economico - finanziaria. La TCFD ha diffuso il concetto di analisi di scenario applicata al contesto del climate change come strumento essenziale per la gestione del rischio climatico e per stimolare le Organizzazioni a sviluppare una visione strategica di lungo periodo che consideri rischi ed opportunità associati al cambiamento climatico.	-Recommendations of the Task Force on Climate - related Financial Disclosures – June 2017 - The Use of Scenario Analysis in Disclosure of Climate Related Risks and Opportunities – June 2017 - TCFD 2021 Status Report	Inefficace analisi e pianificazione degli scenari

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Aumento dei prezzi delle materie prime	Transizione	Le analisi dello IEA prevedono per il futuro un forte aumento del prezzo delle materie prime, con riferimento ai combustibili fossili e, di conseguenza, all'energia elettrica. · Gas naturale: negli scenari STEPS1 e APS2, l'aumento della domanda di gas naturale e l'aumento dei prezzi del petrolio esercitano una forte pressione al rialzo sui prezzi del gas naturale al 2030. Nello scenario NZE3, il maggiore ricorso a fonti rinnovabili riduce la domanda e i nuovi investimenti in impianti a gas naturale che, associati ad una generale maggiore efficienza energetica, ne limiterebbero l'aumento del prezzo al 2030. · Energia elettrica: l'aumento della domanda di elettricità prevista per i prossimi anni e la riduzione della produzione da carbone prevedono un significativo aumento dell'uso di gas naturale per la produzione elettrica, in ogni scenario fino al 2025. Successivamente, il gas naturale manterrebbe comunque un ruolo fondamentale nel compensare la volatilità e imprevedibilità delle fonti rinnovabili nella generazione elettrica. Questi aspetti correlano fortemente l'evoluzione del prezzo elettrico al forecast del prezzo del gas naturale.	-IEA, World Energy Outlook 2021 - Eurostat, Electricity Price Statistics, Natural Gas Price Statistics, October 2021	Inefficace analisi e pianificazione degli scenari

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Carbon Pricing	Transizione	<p>Nello scenario di limitazione dell'aumento della temperatura globale al di sotto dei 2°C, diversi stati e settori produttivi rientrano all'interno di meccanismi obbligatori di Carbon Markets.</p> <p>In Europa, dal 2005 l'Emission Trading System (ETS) prevede che gli impianti con elevati volumi di emissioni non possano funzionare senza un'autorizzazione ad emettere gas serra: ogni impianto autorizzato deve monitorare annualmente le proprie emissioni ed acquistare sul mercato quote di emissione secondo il meccanismo «Cap and Trade». Inoltre, le tariffe di acquisto delle quote di CO2 sono previste in crescita.</p> <p>Nello scenario di decarbonizzazione attuale, molti settori aderiscono a meccanismi volontari di Carbon Markets, che permettono agli emettitori di compensare le proprie emissioni acquistando crediti di carbonio.</p> <p>Gli assessment di S&amp;P Global Platts prevedono l'aumento futuro dei prezzi dei crediti di carbonio, coerentemente con la crescita prevista dei prezzi delle quote di CO2 scambiate nell'ambito dei meccanismi obbligatori.</p> <p>Nell'ambito delle iniziative volontarie, il trend delle aziende che definiscono obiettivi science-based cresce esponenzialmente al fine di definire strategie di riduzione su tutta la value chain, in linea con lo scenario di limitazione dell'aumento di temperatura globale previsto dall'Accordo di Parigi.</p>	<p>- Decreto legislativo 9 giugno 2020, n. 47</p> <p>- Bloomberg, EU's Carbon Markets, Aprile 2021</p> <p>-S&amp;P Global Platts, Voluntary carbon markets, Giugno 2021</p>	<p>- Inclusion di Gruppo CAP nel sistema dell'ETS</p> <p>- Mancata capacità di ridurre le emissioni GHG</p> <p>- Aumento prezzo crediti CO2</p>

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Evoluzione del panorama normativo in materia di Reporting di Sostenibilità	Transizione	<p>Il mondo del reporting in ambito di Sostenibilità è in continua evoluzione e, per i prossimi anni, sono previste novità a livello di standard e strutture di reporting.</p> <p>Tra queste, la Convergenza di standard e framework, ad oggi frammentari: nel 2020 i principali standard di reporting di sostenibilità (CDP, CDSB, GRI, IIRC e SASB) hanno rilasciato una dichiarazione congiunta su una loro potenziale futura collaborazione verso un sistema di reporting di sostenibilità globale più coerente.</p> <p>Un ulteriore sviluppo chiave è stato quello annunciato l'International Sustainability Standards Board (ISSB), che ha annunciato che svilupperà una nuova baseline completa di standard, a livello globale, con l'obiettivo di diffondere un modello di reporting di sostenibilità "high-quality" in grado di soddisfare le crescenti esigenze informative degli investitori.</p> <p>Tra le altre novità, nei prossimi anni, ci si aspetta l'obbligo di disclosure di informazioni specifiche, una forma di rendicontazione integrata e la digitalizzazione dei metodi di reporting.</p> <p>Inoltre, nel 2021, la Commissione europea ha pubblicato la proposta di direttiva sul reporting di sostenibilità aziendale (CSRD), per rafforzare la natura e la portata del reporting di sostenibilità nell'UE nei prossimi anni. Le proposte della CSRD aumenterebbero significativamente il campo di applicazione delle norme esistenti della NFRD per coprire tutte le grandi imprese e tutte quelle quotate nei mercati regolamentati dell'UE.</p>	<p>- IFRS, IFRS Foundation announces ISSB, consolidation with CDSB and VRF, &amp; prototype publication, 2021</p> <p>-European Commission, Corporate Sustainability Reporting, 2021</p>	Non adeguata reportistica in ambito di sostenibilità

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Tassonomia UE	Transizione	<p>Nello scenario di transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, nel dicembre 2019, la Commissione Europea ha definito uno strumento per aiutare le aziende a pianificare la propria strategia coerentemente con gli obiettivi ambientali dell'UE: la tassonomia. La tassonomia ha definito un sistema di classificazione che stabilisce, secondo criteri ben definiti, in che modo le imprese possono considerarsi sostenibili da un punto di vista ambientale e accedere a canali di finanziamento preferenziali. Lo scopo dell'UE è diffondere l'uso della tassonomia come standard globale per definire un investimento sostenibile e i rischi correlati ai cambiamenti climatici. Il Regolamento UE 2020/852 pubblicato dalla Commissione Europea nel giugno 2020 esplicita quali sono gli obblighi, i contenuti di cui dare disclosure e i criteri per definire un'attività economica come ecosostenibile. Il regolamento prevede che, a partire dall'anno 2022, le organizzazioni non finanziarie forniscano una disclosure in merito alla proporzione di attività economiche «Taxonomy – eligible» e «Taxonomy – non eligible» rispetto al totale turnover, spese capitali e spese operative ed informazioni qualitative. Le società non finanziarie devono inoltre rendicontare i KPI nelle modalità specificate dall'atto a partire dal 2023.</p>	<p>- Taxonomy: Final report of the Technical Expert Group on Sustainable Finance, EU Technical Expert Group on Sustainable Finance, March 2020 - Atto Delegato art. 8, Regolamento UE 2020/852, Commissione Europea, 2020</p>	Impatti su reputazione e/o investimenti a Piano a seguito dell'applicazione del regolamento sulla tassonomia UE
Trend e normative in materia di Governance di Sostenibilità	Transizione	<p>In linea con i trend di mercato, le spinte normative e le best practice, per i membri del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati, nonché per il Top Management, si renderà, necessario, nell'immediato futuro e nei prossimi anni, acquisire una comprensione sempre maggiore in materia di Sostenibilità, in particolare in merito a trend di sostenibilità attuali e futuri, possibili evoluzioni, rischi ed opportunità connessi alla sostenibilità, cambiamento climatico, relativo impatto sul business e reporting di sostenibilità. L'importanza sempre maggiore di una Governance Aziendale di Sostenibilità è sottolineata inoltre dalle raccomandazioni della TCFD.</p>	<p>- World Economic Forum, How to Set Up Effective Climate Governance on Corporate Boards, 2019 - Recommendations of the Task Force on Climate – related Financial Disclosures – June 2017</p>	Inefficace sviluppo/aggiornamento della governance e modello di business

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Trend di innovazione tecnologica low-carbon	Transizione	<p>Lo IEA evidenzia nello scenario Net Zero Emission l'importanza della transizione verso modelli innovativi a basse emissioni nel settore energetico così come in quello idrico. Lo scenario si basa infatti su un ritmo di innovazione tecnologica di soluzioni low-carbon molto più rapido dei trend passati. Nel contesto delle water utilities, risulta necessario un cambiamento sostanziale a livello di gestione dell'acqua urbana, basato su una base di ricerca, tecnologia e innovazione. Il successo del processo di transizione a tecnologie low-carbon va oltre l'ottimizzazione delle infrastrutture esistenti: prevede la necessità di garantire che i sistemi idrici urbani siano completamente rigenerativi, utilizzando la minor quantità di risorse possibile e scaricando in ambiente solo ciò che è in grado di essere assorbito, contemporaneamente alla riduzione delle emissioni di carbonio. Nonostante, molti brevetti negli ultimi anni siano strettamente legati a specifici settori di uso finale, lo IEA segnala il trend generale di crescita dal 2017 guidato dall'invenzione di tecnologie trasversali che permettono livelli più alti di energia pulita.</p>	<p>- IEA, World Energy Outlook 2021 - WaCClIM, The Roadmap to a low-carbon urban water utility, 2018</p>	Inefficace e/o ritardata innovazione tecnologica e digitalizzazione

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Trend e framework di riferimento in materia di supply chain	Transizione	Nello scenario di decarbonizzazione attuale, le aziende sono sempre più attente nel valutare, monitorare e definire obiettivi di riduzione in termini di impatto ambientale e sociale delle proprie emissioni indirette e della propria catena di fornitura, avendo un potere determinante in termini di cambiamento climatico, deforestazione e l'indisponibilità della risorsa idrica. Le emissioni di GHG legate alla Supply Chain sono mediamente 11,4 volte più alte delle emissioni legate all'operatività delle aziende e si prevede che, nell'arco di 5 anni, queste possano dover affrontare un aumento di oltre 100 miliardi di USD dei costi legati ai rischi ambientali delle proprie catene di fornitura. In uno scenario che richiede una crescente consapevolezza della propria catena di fornitura, sono più di 15.000 i fornitori ai quali ad oggi è richiesta la compilazione del questionario CDP Supply Chain. Parallelamente, il trend delle aziende che definiscono obiettivi science-based cresce esponenzialmente: tali obiettivi permettono di definire una strategia di riduzione delle emissioni su tutta la value chain in linea con lo scenario di limitazione dell'aumento di temperatura globale previsto dall'Accordo di Parigi. Le aziende aderenti alla Science Based Target initiative costituiscono ad oggi quasi il 20% del totale delle aziende globali in termini di capitalizzazione di mercato. Il 94% delle aziende i cui target sono stati approvati dalla SBTi, hanno inoltre fissato obiettivi relativi alla catena del valore e, tra questi, obiettivi che impegnano gli stessi fornitori a ridurre le proprie emissioni secondo un approccio science-based.	- CDP Supply Chain ( <a href="https://www.cdp.net/en/supply-chain">https://www.cdp.net/en/supply-chain</a> ) -Science Based Targets initiative annual progress report, 2020	Catena di fornitura non sostenibile

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Produzione rifiuti urbani	Transizione	Nello scenario di raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050, tra le varie politiche e misure deliberate dall'UE l'economia circolare rappresenta un prerequisito fondamentale. Nei prossimi anni anche l'Italia dovrà cambiare profondamente il proprio sistema di produzione e di consumo al fine di convertire l'attuale modello lineare in uno circolare. Il decreto legislativo 116/2020 ha introdotto l'obbligo di adozione di specifiche misure dirette ad evitare la produzione dei rifiuti e riscritto l'articolo 180 del d.lgs. 152/2006 prevedendo l'adozione di un Programma nazionale di prevenzione dei rifiuti da parte del Ministero dell'ambiente. Sulla base dei dati rilevati dall'ISPRA, gli obiettivi di prevenzione fissati dal Programma nazionale al 2020 prevedono, rispetto ai valori del 2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>· riduzione del 5% della produzione di rifiuti urbani per unità di PIL;</li> <li>· riduzione del 10 % della produzione di rifiuti speciali pericolosi per unità di PIL;</li> <li>· riduzione del 5 % della produzione di rifiuti speciali non pericolosi per unità di PIL.</li> </ul> L'andamento della produzione di rifiuti correlato a tali obiettivi di riduzione sarà influenzato anche dal cambiamento delle abitudini delle famiglie italiane a causa di una maggior consapevolezza del contesto di cambiamento climatico attuale.	3° Rapporto sull'economia circolare in Italia 2021 ISPRA - Rapporto rifiuti urbani 2020	Scarsità dei rifiuti a disposizione

Al fine di facilitare la lettura del documento, nella seguente tabella sono riportate le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e le relative disclosure, fornendo inoltre una correlazione con le disclosure come richieste dal framework CDSB.

Per ogni Disclosure è stato riportato il riferimento alla sezione della Dichiarazione non Finanziaria, ad altre fonti disponibili pubblicamente a cui fare riferimento oltre che eventuali note metodologiche o omissioni.

TCFD	Disclosure	CDSB	Ubicazione	Note
Governance	a) Descrivere la supervisione del CdA sui rischi e opportunità legati al clima	REQ-01 Governance	38-40, 78-80	
	b) Descrivere il ruolo del management nella valutazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	38-40, 78-80	
Strategia	a) Descrivere i rischi e le opportunità legati al clima nel breve, medio e lungo periodo identificati dall'organizzazione	REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	78-80	
	b) Descrivere gli impatti attuali e prospettici derivanti dai rischi e le opportunità legati al clima sull'attività economica, sulla strategia e sulla pianificazione dell'organizzazione	REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	78-80	
	c) Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione tenendo in considerazione i diversi scenari climatici ivi inclusi quelli pari o inferiori a 2°.	REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	78-80	
Gestione dei rischi	a) Descrivere i processi di individuazione e valutazione dei rischi legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	78-80	
	b) Descrivere i processi di gestione dei rischi legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	78-80	
	c) Descrivere come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nei processi di gestione complessiva dei rischi	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	78-80	
Metriche e target	a) Comunicare le metriche utilizzate per valutare, in linea con la strategia e il processo di gestione dei rischi, i rischi e le opportunità legate al clima	REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali REQ-04 Fonti di impatto ambientale REQ-05 Performance e comparative analysis REQ-06 Outlook	78-80, 115-119	
	b) Comunicare le emissioni di Gas Effetto Serra Scope 1, Scope 2, Scope 3 e i rischi connessi	REQ-04 Fonti di impatto ambientale REQ-05 Performance e comparative analysis	115-119	
	c) Descrivere gli obiettivi identificati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e valutare le performance rispetto a tali obiettivi	REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e dei target ambientali	114	



## CAP HOLDING SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E  
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON  
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2022**



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

Al Consiglio di Amministrazione di CAP Holding 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 consolidata di carattere non finanziario della CAP Holding SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o "Gruppo CAP") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 aprile 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia europea" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

**Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") nella versione aggiornata al 2021, da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

**PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 20 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[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 di *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 del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - a. modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - b. politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - c. 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 4, lett. a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

2 di 3



In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della CAP Holding SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, CAP Holding SpA e Amiacque Srl e per l'impianto di depurazione di Peschiera Borromeo, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri e visita in loco dell'impianto 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 del Gruppo CAP relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.


Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo CAP non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

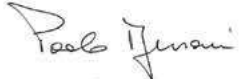
### Altri aspetti

I dati presentati all'interno della DNF relativamente all'indicatore "indotto occupazionale generato" non sono stati sottoposti a verifica, come esplicitato all'interno del capitolo "Nota metodologica" della DNF.

Milano, 28 aprile 2023

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Andrea Alessandri  
(Revisore Legale)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)

3 di 3

## Allegato 1

### Standard di qualità anno 2022

Informazioni all'utente finale, ai sensi dell'art.78 dell'Allegato A alla deliberazione di ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. (RQSII - Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono).

Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard <sup>1</sup>	Grado di Rispetto Annuo <sup>2</sup>
1 Tempo medio di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 15 (Media sul totale delle prestazioni)	1,55
2 Tempo massimo di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 30 (95% delle singole prestazioni)	100%
3 Accessibilità al servizio "Sportello on line"	Generale	ore	≥ 98% (Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi)	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4 Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	100%
5 Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione
6 Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	100%
7 Accessibilità al Servizio Telefonico	Generale	secondi	≥ 90% (Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi)	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8 Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico	Generale	secondi	≤ 240" (Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi)	Standard rispettato in 11 mesi su 12
9 Livello del Servizio Telefonico	Generale	telefonate	≥ 80% (Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi)	Standard rispettato in 12 mesi su 12
10 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	secondi	≤ 120" (Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni)	93,79%
11 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3 (90% delle singole prestazioni)	99,74%
12 Periodicità minima di fatturazione	Specifico	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6/anno se consumi > 3000 mc	99,94%
13 Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	99,96%

# Allegati

Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard <sup>1</sup>	Grado di Rispetto Annuo <sup>2</sup>
14 Termine per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	100%
15 Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi	30 (95% delle singole prestazioni)	99,89%
16 Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	99,89%
17 Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	99,80%
18 Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	100%
19 Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
20 Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
21 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	97,44%
22 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	98,35%
24 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	96,33%
25 Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	100%
26 Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	100%
27 Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito del primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%
28 Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito del primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%
29 Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito del primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%

Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard <sup>1</sup>	Grado di Rispetto Annuo <sup>2</sup>
30 Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito del primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%
31 Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	99,66%
32 Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	99,64%
33 Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34 Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	giorni lavorativi	5	97,84%
35 Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	99,52%
36 Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari	10 (95% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione
37 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	giorni feriali	2	100%
38 Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	99,62%
39 Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
40 Tempo di esecuzione lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41 Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	30 (90% delle singole prestazioni)	98,69%
42 Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	99,40%
43 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione
44 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	99,98%
45 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
46 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
47 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	100%

Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard <sup>82</sup>	Grado di Rispetto Annuo <sup>83</sup>
48 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
49 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
50 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
51 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	100%
52 Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	ore	48	100%
53 Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24	100%
54 Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	8 (95% delle singole prestazioni)	100%
55 Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20	99,69%
56 Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20	100%
57 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
58 Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
59 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	giorni lavorativi	10 (90% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione

<sup>82</sup> Per le modalità di calcolo dei tempi di esecuzione delle singole prestazioni relative agli indicatori di qualità elencati in tabella si rimanda a quanto indicato nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it).

<sup>83</sup> Ai fini del rispetto degli standard generali e specifici, i livelli effettivi sono calcolati con la seguente formula, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico (Art. 68.2 Allegato A delibera 655/2015 RQSII e s.m.i.): numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore diviso il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore sommato al numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore per causa imputabile al gestore.

<sup>84</sup> In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it), un indennizzo automatico base pari a 30 € e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo.

	Abbiategrosso	Albairate	Arconate	Arese	Arluno	Assago	Baranzate	Bareggio	Basiglio	Basiglio	Bellinzago Lombardo	Bernate Ticino	Totale
Totale	5.094	1.197	2.359	1.244	3.054	1.189	715	3.742	708	355	686	1.146	
Uso non potabile	0	2	1	0	0	1	0	0	0	2	2	0	
Uso irriguo e collettivo	71	10	34	40	62	22	14	17	6	10	8	9	
Uso diverso	46	9	54	8	44	17	32	74	20	11	6	17	
Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	39	10	8	15	7	6	13	19	5	4	4	4	
Altri usi totale	156	31	97	63	113	46	59	110	31	27	20	30	
Prese antincendio	227	39	53	77	63	195	77	126	42	19	18	26	
Altre tipologie non disalimentabili	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Presidi operativi emergenza e sicurezza	3	0	0	2	1	2	0	1	0	1	0	0	
Istituti scolastici	10	4	2	8	8	4	8	11	0	4	3	5	
Case di cura e di assistenza	5	1	2	2	2	3	0	1	0	0	0	0	
Ospedali e strutture ospedaliere	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
Uso pubblico non disalimentabile totale	247	44	57	89	75	204	86	139	42	24	21	32	
Uso pubblico disalimentabile	29	9	18	14	12	20	8	17	7	2	7	4	
Uso agricolo e zootecnico	32	11	9	1	9	3	0	5	1	3	22	2	
Uso industriale	104	38	77	16	86	96	80	166	26	2	5	29	
Uso artigianale e commerciale	358	68	103	75	162	240	99	237	34	34	28	56	
Uso condominiale	1364	187	219	473	484	93	230	791	149	73	153	112	
Uso domestico non residente	249	71	147	76	215	22	28	246	32	20	42	75	
Uso domestico residente	2555	738	1632	437	1898	465	125	2031	386	170	388	806	

## Allegato 2 UtENZE per Comune 2022

COMUNI

COMUNI	465	43	66	14	5	3	6	0	1	2	0	0	0	3	13	3	5	5	0	618
Besate	465	43	66	14	5	3	6	0	1	2	0	0	0	3	13	3	5	5	0	618
Binasco	660	83	315	75	36	1	74	2	0	5	1	0	0	66	65	14	29	22	0	1.314
Boffalora Sopra Ticino	980	81	191	74	29	6	14	0	0	4	0	1	0	9	51	7	31	13	0	1.432
Bollate	2061	211	1491	210	75	10	155	5	0	23	0	0	0	127	159	23	84	51	1	4.400
Bresso	322	19	713	126	46	4	160	0	4	18	4	0	0	134	104	17	51	36	0	1.501
Bubbiano	429	23	49	17	2	2	5	0	0	3	0	0	0	2	20	2	11	6	1	552
Buccinasco	378	25	574	344	119	1	304	2	0	14	0	0	0	288	113	12	56	45	0	1.876
Buscate	1023	116	179	71	32	2	26	0	2	3	0	0	0	21	35	7	16	10	2	1.492
Bussero	715	72	217	51	39	5	45	0	0	6	0	0	0	39	68	4	41	22	1	1.220
Busto Garolfo	2316	221	632	156	42	19	42	2	3	9	2	0	0	26	83	23	24	36	0	3.522
Calvignasco	280	17	37	19	12	1	12	0	0	1	0	0	0	11	13	3	3	7	0	393
Cambiago	1056	151	259	116	76	10	90	1	0	4	0	0	0	85	103	6	76	21	0	1.875
Canegrate	2209	157	632	151	69	2	42	0	1	4	0	1	0	36	101	15	34	51	1	3.372
Carpiano	613	58	132	62	18	6	30	0	0	2	1	0	0	27	34	3	12	19	0	958
Carugate	1103	137	668	110	52	2	92	0	0	7	1	0	0	84	81	14	52	15	0	2.257

COMUNI	445	42	110	38	31	0	28	0	0	2	0	0	0	26	30	1	16	13	0	730
Casarle	445	42	110	38	31	0	28	0	0	2	0	0	0	26	30	1	16	13	0	730
Casorezzo	1067	85	310	81	51	8	56	1	0	4	0	0	0	51	51	4	27	20	0	1.714
Cassano d'Adda S.Pietro	220	28	47	18	2	10	6	1	0	2	0	0	0	3	31	3	24	4	0	363
Cassano d'Adda	1578	215	710	204	82	6	102	2	0	13	2	1	1	84	128	21	60	46	1	3.037
Cassina de' Pecchi	876	71	409	126	63	3	108	1	1	8	1	1	1	96	66	6	35	23	2	1.739
Cassinetta di Lugagnano	349	22	77	22	18	3	16	0	0	1	0	0	0	15	8	1	2	5	0	520
Castano Primo	2144	242	422	213	115	6	74	0	0	7	1	0	0	66	141	22	66	53	0	3.368
Castellanza	1608	193	594	216	67	1	97	2	5	13	0	0	0	77	77	21	34	22	0	2.858
Castellanza 2	16	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
Castellanza 3	139	12	33	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	2	1	0	193
Castellanza 4	4	0	4	4	8	0	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	23
Cernusco sul Naviglio	2238	241	1301	390	146	17	306	8	1	9	3	1	1	284	248	22	145	81	0	4.909
Cerro al Lambro	1212	40	94	50	22	7	30	0	0	3	0	2	25	29	3	3	17	9	0	1.488
Cerro Maggiore	2228	221	620	162	85	7	78	0	1	8	1	0	68	106	14	14	44	48	0	3.518
Cesano Boscone	314	29	599	103	34	0	157	0	2	12	1	0	142	93	20	20	40	33	0	1.346



COMUNI	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022							
Magnago	2009	192	377	143	117	8	7	61	0	0	0	4	0	1	56	130	6	64	59	1	3.044
Magnago 2	153	20	22	11	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	9	0	6	3	0	223
Magnago 3	26	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
Marcallo Con Casone	1374	104	218	99	39	2	9	42	0	0	0	4	1	3	34	85	15	39	31	0	1.972
Masate	423	37	132	26	25	5	10	23	0	0	1	1	0	0	22	28	4	20	4	0	709
Mediglia	800	31	278	58	15	6	11	47	1	0	0	6	1	0	39	31	8	15	8	0	1.277
Mediglia 2	433	11	89	10	4	0	1	10	0	1	3	0	0	0	6	15	2	10	3	0	573
Melegnano	603	64	700	211	47	2	16	99	5	2	12	12	2	0	78	101	23	46	32	0	1.843
Melzo	1198	141	812	214	81	16	18	85	3	1	12	12	1	0	68	141	20	64	56	1	2.706
Mesero	998	74	104	108	36	2	9	10	0	3	3	3	0	0	4	47	6	20	21	0	1.388
Morimondo	254	18	37	21	24	12	6	19	1	1	1	1	0	0	16	21	5	5	11	0	412
Motta Visconti	2000	237	235	79	16	5	6	25	1	1	5	5	1	0	17	72	7	36	29	0	2.675
Nerviano	2581	265	773	202	91	8	18	120	1	0	13	2	2	0	102	176	23	100	53	0	4.234
Nosate	196	17	42	8	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	29	1	14	14	0	301
Novate Milanese	844	64	611	144	54	8	9	119	0	2	13	1	1	0	103	113	9	58	46	0	1.966

COMUNI	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022							
Novate Milanese 2	52	6	29	51	45	0	1	46	0	0	0	0	0	46	14	3	10	3	1	0	244
Noviglio	712	25	111	21	6	5	2	19	0	0	3	0	0	16	26	5	8	5	13	0	927
Opera	226	23	322	201	117	6	14	146	0	0	13	1	0	132	91	13	36	42	0	0	1.146
Ossona	812	78	166	65	29	1	15	25	1	0	5	0	0	19	53	5	35	5	13	0	1.244
Ozzero	176	20	54	37	8	4	5	24	0	0	2	0	0	22	16	2	4	2	9	1	344
Paderno Dugnano	3184	298	1951	512	229	10	33	323	1	4	30	3	0	285	332	40	208	40	84	0	6.872
Pantigliate	519	39	243	60	13	2	9	53	0	0	7	0	0	46	35	3	11	21	0	0	973
Parabiago	4269	423	1415	312	141	18	18	120	2	2	13	1	1	101	169	24	88	24	57	0	6.885
Paullo	1001	78	427	69	17	5	7	44	1	0	4	1	1	37	47	8	21	8	18	0	1.695
Pero	572	74	468	273	108	0	7	160	0	0	6	3	0	151	98	12	48	12	37	1	1.760
Peschiera Borromeo	726	56	491	253	72	2	17	192	2	0	14	1	0	175	130	15	42	15	73	0	1.939
Pessano Con Bornago	1023	146	260	165	110	14	14	88	0	0	5	0	0	83	130	18	86	18	17	9	1.950
Pieve Emanuele	504	48	254	359	182	0	32	325	2	0	7	2	0	314	91	10	57	10	24	0	1.795
Pioltello	1332	88	858	239	98	3	19	235	1	0	24	0	0	210	185	21	81	21	82	1	3.057
Pogliano Milanese	1217	108	367	146	73	1	4	87	0	1	7	1	0	78	93	8	58	8	25	2	2.096

Totale	1.242
Uso non potabile	0
Uso irriguo e collettivo	16
Uso diverso	22
Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	12
Altri usi totale	50
Prese antincendio	51
Altre tipologie non disalimentabili	0
Presidi operativi emergenza e sicurezza	0
Istituti scolastici	3
Case di cura e di assistenza	0
Ospedali e strutture ospedaliere	0
Uso pubblico non disalimentabile totale	54
Uso pubblico disalimentabile	9
Uso agricolo e zootecnico	2
Uso industriale	51
Uso artigianale e commerciale	66
Uso condominiale	208
Uso domestico non residente	54
Uso domestico residente	748
COMUNI	
Pozzo d'Adda	1046
Pozzuolo Martesana	117
Pregnana Milanese	73
Ravello di Vermezzo	9
Rescaldina	2429
Rho	3303
Robecchetto Con Induno	1486
Robecco sul Naviglio	1422
Rodano	443
Rodano 2	271
Rosate	816
Rozzano	411
San Colombano al Lambro	2445
San Donato Milanese	399
San Donato Milanese Metanopoli	2
1.820	
1.509	
27	
3.743	
7.458	
1.985	
2.062	
801	
371	
1.353	
2.284	
3.826	
1.268	
229	

Totale	1.815
Uso non potabile	1
Uso irriguo e collettivo	26
Uso diverso	22
Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	5
Altri usi totale	54
Prese antincendio	21
Altre tipologie non disalimentabili	1
Presidi operativi emergenza e sicurezza	0
Istituti scolastici	3
Case di cura e di assistenza	0
Ospedali e strutture ospedaliere	0
Uso pubblico non disalimentabile totale	25
Uso pubblico disalimentabile	7
Uso agricolo e zootecnico	3
Uso industriale	49
Uso artigianale e commerciale	89
Uso condominiale	197
Uso domestico non residente	110
Uso domestico residente	1281
COMUNI	
San Giorgio su Legnaro	2368
San Giuliano Milanese	135
San Vittore Olona	67
San Zenone al Lambro	34
Santo Stefano Ticino	1091
Sedriano	1377
Segrate	1880
Senago	1267
Sesto San Giovanni	621
Settala	871
Settimo Milanese	602
Solaro	791
Solaro (Ex Brollo)	317
Trezzano Rosa	812
Trezzano sul Naviglio	1207
4.750	
1.494	
949	
1.579	
2.344	
3.991	
3.132	
4.014	
1.526	
2.206	
1.573	
776	
1.275	
2.804	



COMUNI	Trezzo sull'Adda	Tribiano	Truccazzano	Turbigo	Vanzaghello	Vanzaghello 2	Vanzago	Vanzago 2	Vaprio d'Adda	Vermezzo Con Zelo	Vernate	Vignate	Villa Cortese	Vimodrone	Vittuone	Vizzolo Predabissi	Zibido San Giacomo	TOTALE
Uso domestico residente	1293	290	736	1259	1161	42	97	687	1203	743	750	651	1132	613	1000	320	575	152.558
Uso domestico non residente	203	22	88	193	107	2	14	158	134	36	80	45	79	64	115	19	26	15.433
Uso condominiale	492	88	215	308	208	6	38	304	370	186	99	285	190	480	295	80	218	61.679
Uso artigianale e commerciale	210	42	93	140	39	15	12	35	81	51	48	181	60	139	125	57	99	20.537
Uso industriale	74	58	57	99	20	15	4	9	34	24	37	76	37	44	45	23	56	9.131
Uso agricolo e zootecnico	9	4	18	1	1	2	0	3	15	1	5	6	6	8	4	1	1	868
Uso pubblico disalimentabile	24	6	15	15	7	0	2	9	13	14	12	14	4	17	7	5	16	1.764
Uso pubblico non disalimentabile totale	123	65	69	64	28	23	4	36	51	30	32	102	33	154	52	33	68	13.652
Ospedali e strutture ospedaliere	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0	0	4	1	2	2	162
Case di cura e di assistenza	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	1	1	0	123
Istituti scolastici	7	3	5	6	7	0	1	2	4	9	7	7	7	10	8	2	6	1.154
Altre tipologie non disalimentabili	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	23
Prese antincendio	110	62	64	55	20	23	3	33	44	21	23	95	25	136	42	25	60	12.070
Altri usi totale	185	27	63	83	56	9	13	59	93	40	39	65	39	98	69	31	46	13.160
Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	25	6	11	4	6	2	2	8	7	8	6	7	5	13	9	7	9	1.771
Uso diverso	87	12	31	41	25	5	3	27	67	14	28	37	12	51	35	17	21	6.820
Uso irriguo e collettivo	73	9	21	38	25	2	6	24	19	18	5	21	21	34	25	7	16	4.505
Uso non potabile	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	64
Totale	2.613	602	1.354	2.162	1.627	114	184	1.300	1.994	1.125	1.102	1.425	1.580	1.617	1.712	569	1.105	288.782

### Allegato 3 Etichette dell'acqua 2022

COMUNI	Abbiategrosso	Albairate	Arconate	Arese	Arluno	Assago	Baranzate	Bareggio	Basiano	Basiglio	Bellinzago Lombardo	Bernate Ticino	Besate
pH	7,6	7,5	7,7	7,7	7,7	7,7	7,5	7,5	7,7	8,3	7,4	7,6	7,3
Conducibilità [µS/cm]	399	426	431	366	531	340	397	518	416	292	512	501	342
Residuo secco a 180° [mg/l]	287	306	310	263	382	245	286	373	300	210	368	361	246
Durezza Totale [°f]	22	25	24	19	31	18	20	29	24	17	29	30	19
Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	247	267	130	302	302	247	238	224	125	243	295	305	226
Calcio (Ca) [mg/l]	66	72	70	57	90	52	56	81	64	45	80	87	55
Magnesio (Mg) [mg/l]	14	16	15	12	19	12	13	19	18	13	21	19	12
Sodio (Na) [mg/l]	5	4	8	9	10	8	7	8	6	7	6	6	5
Potassio (K) [mg/l]	<1	<1	1	1	2	1	<1	2	1	3	1	2	1
Cloruri (Cl) [mg/l]	7	9	16	16	18	10	18	19	12	<5	12	27	6
Fluoruri (F) [mg/l]	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3	<0.3
Nitrati (NO3) [mg/l]	18	18	22	30	34	8	39	32	28	<5	30	27	15
Solfati (SO4) [mg/l]	23	19	17	25	33	24	28	38	19	12	20	33	39
Ammonio (NH4) [mg/l]	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1
Nitriti (NO2) [mg/l]	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03	<0.03
Arsenico (As) [µg/l]	<1	1	1	1	<1	2	<1	<1	<1	<1	2	<1	<1
Cromo [µg/l]	<5	<5	<5	<5	<5	<5	7	<5	<5	<5	<5	<5	<5
Manganese (Mn) [µg/l]	<5	<5	<5	<5	<5	<5	5	<5	<5	<5	<5	<5	<5
Microquinanti tot [µg/l]	0,06	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	0,03	0,19	<0.01
Composti organoalogenati [µg/l]	<1	<1	1	7	1	2	10	<1	<1	10	2	5	<1
Escherichia Coli [UFC/100ml]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enterococchi [UFC/100ml]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0









## Allegato 4 Tariffe 2022

L'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, ai sensi della deliberazione n. 580/2019/R/idr (MTI-3) come integrata e modificata dalla deliberazione 639/2021/R/IDR, con delibera della Conferenza dei Comuni dell'ATO della Città Metropolitana di Milano n. 4 del 11 ottobre 2022, seguita dal provvedimento di ARERA 612/2022/R/idr del 22/11/2022, ha approvato l'applicazione del moltiplicatore tariffario theta per l'anno 2022 pari a 1,088 da applicarsi alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2019 per i servizi fatturati e direttamente gestiti dal Gruppo CAP nell'ATO della Città Metropolitana di Milano.

In applicazione pertanto della suddetta delibera, le quote di tariffa per singolo servizio che saranno applicate dalla società CAP Holding S.p.a. sono indicate nelle tabelle sottostanti.

### Quota variabile

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

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

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

Tipologia di fornitura	Tariffa agevolata	Tariffa base	Tariffa I eccedenza	Tariffa II eccedenza	Tariffa III eccedenza	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
Uso domestico residente	0,188399	0,318312	0,522550	0,548676	0,587085	0,187539	0,553170
Uso domestico non residente	-	0,350143	0,574803	0,603544	0,645793	0,187539	0,553170
Uso condominiale	0,188399	0,318312	0,522550	0,548676	0,587085	0,187539	0,553170

Tipologia di fornitura	Tariffa agevolata	Tariffa base	Tariffa I eccedenza	Tariffa II eccedenza	Tariffa III eccedenza	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
Uso industriale	-	0,515040	0,532573	0,559202	0,598346	0,187539	0,553170
Uso artigianale e commerciale	-	0,515040	0,532573	0,559202	0,598346	0,187539	0,553170
Uso agricolo e zootecnico	-	0,318312	0,334227	0,350938	0,375505	0,187539	0,553170
Uso pubblico non disalimentabile	-	0,318312	0,334227	0,350938	0,375505	0,187539	0,553170
Uso pubblico disalimentabile	-	0,318312	0,334227	0,350938	0,375505	0,187539	0,553170
Altri usi - uso con funzioni pubblica utilità e sociali	-	0,318312	0,334227	0,350938	0,375505	0,187539	0,553170
Altri usi - uso irrigazione e collettivo	-	0,304344	0,319562	0,335539	0,359027	-	-
Altri usi - uso non potabile	-	0,188399	0,197820	0,207711	0,222251	0,187539	0,553170
Altri usi - uso diverso	-	0,515040	0,532573	0,559202	0,598346	0,187539	0,553170

### Quota fissa

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

Per uso domestico residente e uso condominiale è applicata con criterio "pro capite" fino ad un massimo di tre componenti per unità abitativa.

In assenza di dichiarazioni da parte del titolare dell'utenza in merito al numero di residenti, è prevista l'applicazione della quota fissa standard per unità abitativa.

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

Tipologie di fornitura ad uso domestico	Quota fissa acquedotto	Quota fissa fognatura	Quota fissa depurazione
USO DOMESTICO RESIDENTE USO CONDOMINIALE unità uso domestico per persona al giorno	0,00689	0,004595	0,009475
USO CONDOMINIALE unità uso non domestico per giorno	0,062021	0,041347	0,08528
USO DOMESTICO NON RESIDENTE per giorno	0,020673	0,013783	0,028426
QUOTA FISSA STANDARD per unità abitativa per giorno	0,020673	0,013783	0,028426

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

Tipologie di fornitura ad uso non domestico	Quota fissa acquedotto	Quota fissa fognatura	Quota fissa depurazione
DIAMETRO CONTATORE 15 - per giorno	0,062021	0,041347	0,08528
DIAMETRO CONTATORE 20 - per giorno	0,062021	0,041347	0,08528
DIAMETRO CONTATORE 25 - per giorno	0,082696	0,05513	0,113706
DIAMETRO CONTATORE 30 - per giorno	0,082696	0,05513	0,113706
DIAMETRO CONTATORE 40 - per giorno	0,10337	0,068912	0,142132
DIAMETRO CONTATORE 50 - per giorno	0,165391	0,110259	0,22741
DIAMETRO CONTATORE 65 - per giorno	0,206737	0,137826	0,284264
DIAMETRO CONTATORE 80 - per giorno	0,310107	0,206737	0,426396
DIAMETRO CONTATORE 100 - per giorno	0,413475	0,27565	0,568529
DIAMETRO CONTATORE 150 - per giorno	0,516845	0,344562	0,71066
DIAMETRO CONTATORE > 150 - per giorno	0,620212	0,413475	0,852793

## Canoni prese antincendio

Il canone antincendio è applicato con criterio «pro die» e assume i seguenti valori.

Antincendio con contatore			
dn contatore	€/giorno		
dn<=80	0,789409		
dn>80	1,640727		
Antincendio senza contatore			
dn contatore	€/giorno	+	singola derivazione €/giorno
dn<=80	0,789409		0,119506
dn>80	1,640727		0,119506

## Scarichi industriali

I corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze industriali che recapitano propri reflui in pubblica fognatura sono calcolati in

ottemperanza a quanto previsto dalla delibera ARERA 665/2017/R/IDR7 del 28 settembre 2017 e della delibera ATO Città Metropolitana di Milano n 2 del 30 ottobre 2018. I coefficienti e parametri applicati assumono i seguenti valori.

Numero minimo determinazioni analitiche annue previste per il punto di scarico	Quota fissa giornaliera (euro)
0	0,180895
1	0,180895
2	1,794598
3	7,178391
4 e oltre	26,904612

Tariffa unitaria	euro/metro cubo
Tariffa unitaria di fognatura	0,187539
Tariffa unitaria di depurazione	0,337532
Tariffa unitaria di capacità	0,000088

Parametro	Valore (mg/l)
COD rif	160
SST rif	80
N rif	10
P rif	1
Cr rif	2
Cloruri rif	1200
Solfati rif	1000
Tensioattivi rif	2
Al rif	1
Fe rif	2
Mn rif	2
Grassi ed oli rif	20
Solfiti rif	1

Parametro	Valore %
% COD	52%
% SST	28%
% N	15%
% P	5%
% Cr	16,5%
% CLORURI	2,5%
% SOLFATI	10%
% SOLFITI	10%
% TENSIOATTIVI	1,5%
% AL	1,5%
% FE	1,5%
% MN	1,5%
% GRASSI ED OLI	5%

Parametro	Valore coefficiente m
COD	0
SST	0,02
N	0,07
P	0,02
CR	0,15
CLORURI	0,01
SOLFATI	0,05
SOLFITI	0,01
TENSIOATTIVI	0,01
AL	0,01
FE	0,01
MN	0,02
GRASSI ED OLI	0,05

## Allegato 5

### Indici economico-finanziari 2022

Indicatori di redditività	U.M.	2020	2021	2022
Roe netto (risultato netto / mezzi propri)	%	2,2	3,2	0,7
Roe lordo (risultato lordo / mezzi propri)	%	3,2	5	0,5
Roi netto (risultato operativo / capitale investito operativo - passività operative)	%	2,8	4,3	0,6
Ros lordo (risultato operativo / ricavi di vendita)	%	12,9	19,1	2,5

Indicatori reddituali	U.M.	2020	2021	2022
Margine operativo	€	96.079.971	98.161.897	93.480.032
Risultato operativo	€	30.503.221	45.956.312	7.085.355
Risultato lordo	€	26.079.020	42.609.446	4.154.391

Indicatori di solvibilità	U.M.	2020	2021	2022
Margine di disponibilità (attivo corrente - passività correnti)	€	164.894.978	133.346.382	191.191.525
Quoziente disponibilità (attivo corrente/ passività correnti)	%	228	185	220
Margine di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) - passività correnti	€	157.787.402	125.402.639	183.056.841
Quoziente di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) / passività correnti	%	222	180	215

Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni	U.M.	2020	2021	2022
Margine primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso)	€	-79.575.703	-94.293.027	-112.863.807
Quoziente primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso)	%	91,2	90	88,3
Margine secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) - attivo fisso	€	164.894.979	133.346.382	183.056.841
Quoziente secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) / attivo fisso	%	118,2	114,1	215,1

Contributi ricevuti da pubblica amministrazione	U.M.	2020	2021	2022
CCI ATO Città Metropolitana di Milano	€	629.009,92	4.795.109,25	16.495.396,28
CCI Regione Lombardia	€	64.900		
Totale Contributi Conto Impianto	€	693.909,92	4.795.109,25	16.495.396,28
CCE Regione Lombardia	€	184.014,31		
Città Metropolitana di Milano	€	32.769,98		37.066,22
Totale Contributi Conto Esercizio	€	216.784,29		37.066,22
Totale Contributi	€	910.694,21	4.795.109,25	16.532.462,5

### Gestione della fiscalità – Rendicontazione paese per paese

Per ogni giurisdizione fiscale riportata nell'informativa	Descrizione
Nomi delle entità residenti	Amiacque S.R.L. / Cap holding S.P.A.
Attività principali dell'organizzazione	Servizio idrico integrato
Numero dei dipendenti	909
Ricavi da vendite a terze parti	281.622.670
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	1.570.250
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	0
Utile/perdita ante imposte	4.154.391
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	N/a
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	680.049
Motivazioni della differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta, se l'aliquota fiscale prevista dalla legge è applicata sugli utili/perdite ante imposte	L'aliquota fiscale IRES non è applicata sull'utile ante imposte, ma sul reddito imponibile che nasce dall'utile ante imposte più rettifiche attive e/o passive temporanee e/o permanenti



## Allegato 6

### Fattori emissivi e fattori di conversione energetica

Sia i fattori di emissione che i fattori di conversione utilizzati per ottenere i risultati della presente DNF sono aggiornati al 2021.

#### Emissioni dirette (scope 1)

Combustione di gas naturale	Ispra 2021: Tabella Parametri Standard Nazionali (Da Ministero Dell'ambiente)	56,212 TCO <sub>2</sub> /TJ 1 KGCH <sub>4</sub> /TJ 0,1 KGN <sub>2</sub> O/TJ
Combustione di gasolio per riscaldamento	Ispra 2021: Tabella Parametri Standard Nazionali (Da Ministero Dell'ambiente)	73,927 TCO <sub>2</sub> /TJ
Combustione di gasolio per autotrazione	Ispra 2021: National Inventory Report 2020-Table A6.2 Fuels, National Production, Carbon Emission Factors - Gas Oil, Ipcc Europe	73,26 TCO <sub>2</sub> /TJ
Combustione di benzina senza piombo per autotrazione	Ispra 2021: Tabella Parametri Standard Nazionali (Da Ministero Dell'ambiente)	3,152 TCO <sub>2</sub> /T
Combustione di biogas	Defra 2021, Bioenergy, Biogas, Biogas (Contributi Ch <sub>4</sub> E N <sub>2</sub> o)	0,00022 KGCO <sub>2</sub> E/KWH

#### Emissioni indirette (scope 2)

Consumo di energia elettrica (location-based)	Ecoinvent 3.8 (2021), Market For Electricity, Low Voltage	258,8 GCO <sub>2</sub> E/KWH
Consumo di energia elettrica senza garanzia d'origine rinnovabile (market-based)	Association Of Issuing Bodies: European Residual Mixes 2019	458,57 GCO <sub>2</sub> /KWH
Consumo di energia elettrica con garanzia d'origine rinnovabile (market-based)		0 GCO <sub>2</sub> /KWH

#### Altre emissioni indirette (scope 3)

Smaltimento di fanghi da depurazione in discarica	Ecoinvent 3.8 - Sludge From Pulp And Paper Production {Europe Without Switzerland}  Treatment Of Sludge From Pulp And Paper Production, Sanitary Landfill   Cut-Off, S	0,084 TCO <sub>2</sub> E/T di fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in agricoltura	Ecoinvent 3.8 Sludge From Pulp And Paper Production {Europe Without Switzerland}  Treatment, Sludge From Pulp And Paper Production, Landfarming   Cut-Off, S	0,054 TCO <sub>2</sub> E/T di fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in cementificio	Ecoinvent 3.8 Raw Sewage Sludge {Ch}  Treatment Of, Municipal Incineration With Fly Ash Extraction   Cut-Off, S	0,071 TCO <sub>2</sub> E/T di fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in termovalorizzatore	Ecoinvent 3.8 Raw Sewage Sludge {Ch}  Treatment Of, Municipal Incineration With Fly Ash Extraction   Cut-Off, S	0,071 TCO <sub>2</sub> E/T di fango

Smaltimento rifiuti pericolosi	Ecoinvent 3.8 Hazardous Waste, For Underground Deposit {Rer}  Market For Hazardous Waste, For Underground Deposit   Cut-Off, S	0,203 TCO <sub>2</sub> E/T di rifiuti
	Ecoinvent 3.8 Hazardous Waste, For Incineration {Europe Without Switzerland}  Market For Hazardous Waste, For Incineration   Cut-Off, S	2,446 TCO <sub>2</sub> E/T di rifiuti
Smaltimento rifiuti non pericolosi (esclusi i fanghi)	Ecoinvent 3.8 Municipal Solid Waste {Ch}  Treatment Of, Sanitary Landfill   Cut-Off, S	0,044 TCO <sub>2</sub> E/T di rifiuti
	Ecoinvent 3.8 Municipal Solid Waste {It}  Treatment Of, Incineration   Cut-Off, S	0,519 TCO <sub>2</sub> E/T di rifiuti
Consumo di cloruro ferrico	Ecoinvent 3.8 - Iron (Iii) Chloride, Without Water, In 40% Solution State {Glo}  Market For   Cut-Off, S	0,791 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di cloruro ferrico
Consumo di ossigeno	Ecoinvent 3.8. Oxygen, Liquid {Rer}  Market For   Cut-Off, S	0,545 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di ossigeno
Consumo di ipoclorito di sodio	Ecoinvent 3.8. Sodium Hypochlorite, Without Water, In 15% Solution State {Rer}  Market For Sodium Hypochlorite, Without Water, In 15% Solution State   Cut-Off, S	2,114 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di ipoclorito di sodio
Consumo di acido peracetico	Ecoinvent 3.8. Acetic Acid, Without Water, In 98% Solution State {Rer}  Acetic Acid Production, Product In 98% Solution State   Cut-Off, S	1,258 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di reagente inorganico
Consumo di cloruro di alluminio	Ecoinvent 3.8. Aluminium Chloride {Glo}  Market For Aluminium Chloride   Cut-Off, S	5,385 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di cloruro di alluminio
Consumo di soluzione carboniosa	Ecoinvent 3.8. Chemical, Organic	1,981 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di reagente organico
Consumo di alluminato sodico	Ecoinvent 3.8. Sodium Aluminate, Powder {Glo}  Market For   Cut-Off, S	3,096 KGCO <sub>2</sub> EQ/KG di alluminato sodico

#### Emissioni biogeniche di CO<sub>2</sub>

Combustione di biogas	Defra 2021, Outside Of Scopes, Biogas, Biogas	0,199 KGCO <sub>2</sub> /KWH
-----------------------	---	------------------------------

## Fattori di conversione di energia

Categoria	Fattore di conversione	Unità di misura	Fonte
Biogas:	23	MJ/M3	Defra 2021, fuel properties, other fuels, biogas, net cv
Gas naturale:	35,281	MJ/STDM3	Ispra 2021: tabella parametri standard nazionali (da ministero dell'ambiente) - rifiuti speciali combustibili
Gpl:	24,34	MJ/L	Defra 2021, fuel properties, commonly used fossil fuels, lpg, net cv
Benzina:	32,59	MJ/L	Defra 2021, fuel properties, commonly used fossil fuels, petrol (average biofuel blend), net cv
Gasolio auto:	41,76	MJ/L	Defra 2021, fuel properties, commonly used fossil fuels, diesel (average biofuel blend), net cv
Gasolio generatori:	36,53	MJ/L	Defra 2021, fuel properties, commonly used fossil fuels, gas oil, net cv
Energia elettrica:	3,600	MJ/KWH	Sistema internazionale, net cv



