



# Sorgente di connessioni

Bilancio di Sostenibilità - DNF  
2023





**Scarica qui la DNF**

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

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

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

EDITING E IMPAGINAZIONE  
LifeGate | [impact.lifegate.it](http://impact.lifegate.it)  
Illustrazioni di: Sonia Ligorio



## Sorgente di connessioni

"Un ringraziamento a tutte le persone di CAP  
che hanno contribuito a realizzare  
la Dichiarazione Non Finanziaria."



SENSIBILI



RESILIENTI



INNOVATORI

# Sommario

## 1

### IDENTITÀ

#### Sorgente di connessioni

Lettera agli stakeholder	6
Guida alla lettura	8
Gruppo CAP, chi siamo	10
La nostra rete	11
I nostri valori	12
Riconoscimenti	13
Highlights	14

## 2

### STRATEGIA

### DI SOSTENIBILITÀ

#### Il nostro approccio

La strategia di sostenibilità	16
Analisi di materialità	19
Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)	27
Il nostro impegno con UNGC	28

## 3

### GOVERNANCE

#### Connessi in una struttura solida

Profilo societario	30
La Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP	33
Gestione dei rischi e sistema di gestione integrato	35
Etica e integrità nel business	40
Fiscaltà e performance economica	43
Tassonomia europea	48
Finanza sostenibile	64

4

AMBIENTE

**Connessi alle risorse naturali**

Gestione responsabile della risorsa idrica	70
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	83
Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico	87
Qualità e inquinamento dell'aria	102
Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare	103

7

INNOVAZIONE

**Connessi con tecnologie sostenibili**

Digitalizzazione e cybersecurity	166
Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti	173

5

RISORSE UMANE

**Connessi alle nostre persone**

L'importanza delle persone	116
Inclusione, diversità e benessere aziendale	118
Sviluppo e formazione delle persone	124
Salute e sicurezza delle persone	129

6

VALORE CONDIVISO

**Connessi al territorio**

Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità	140
Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti	148
Gestione sostenibile della catena di fornitura	155

---

**Tracce di insostenibilità 182**

---

Indice allegati	184
Indice contenuti GRI	184
Analisi dei rischi climatici - TCFD	192
Tabella riconciliazione TCFD CDSB	196
Lettera della società di revisione	198

# Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]

Mai come quest'anno ci troviamo di fronte a un contesto internazionale instabile e incerto. Lo scenario macroeconomico e politico è senza dubbio foriere di preoccupazioni e di complessità che si riverberano a livello locale. Si tratta, crediamo, di una condizione che possiamo oramai considerare permanente, un tratto distintivo di questo momento storico che ci troviamo ad abitare. A questo si aggiunge il fatto che i cambiamenti climatici sono tra noi. Ne vediamo e ne subiamo gli effetti ogni giorno, tanto che è superfluo oramai snocciolare il catalogo di eventi climatici estremi che il nostro Paese sta imparando a conoscere, anche se non ancora a fronteggiare. E anche in questo caso dobbiamo imparare un nuovo modo di convivere con il nostro Pianeta. Dobbiamo adattarci e farlo rapidamente. Uno scenario assai buio, si dirà, ma è quello in cui ogni azienda e ogni cittadino oggi si trovano a operare, vivere e consumare, a fare le proprie scelte di vita e di business. Ed è lo scenario in cui si compie il ruolo e la responsabilità delle imprese e dei brand come Gruppo CAP. Perché di questo stiamo parlando. Siamo di fronte a un'epoca in cui, crediamo, non sia più rimandabile un'assunzione credibile e non retorica di responsabilità da parte di tutte le aziende; e ciò significa fare, impegnarsi e rinunciare a trionfalismi e proclami verso le magnifiche sorti e progressive della sostenibilità. Piuttosto, servirebbe l'umiltà per ammettere che c'è ancora molto da fare e se oggi i nostri concittadini consumano oltre 200 litri di acqua al giorno (in Madagascar se ne consumano 10 al giorno secondo il Rapporto Unicef OMS del 2019), comprano quantità record di acqua minerale (l'Italia è seconda al mondo dopo il Messico) e se le reti italiane sono poco più che un colabrodo con una media di perdite del 40%; se succede tutto questo, in parte la colpa è anche nostra. Delle aziende che in questi anni non hanno saputo far crescere consumatori consapevoli, che non hanno creduto fino in fondo in un ruolo di responsabilità economica e sociale. Siamo convinti, infatti, che un ruolo decisivo ce lo abbiano i singoli, ma ce lo abbiano soprattutto le aziende e le istituzioni che possono, e aggiungeremmo, devono avere un ruolo attivo di stimolo sul loro territorio. Conoscenze, competenze, investimenti, informazione ed educazione: sono le leve che le aziende come CAP hanno e devono usare per promuovere un'economia civile consapevole e informata.

Ecco, crediamo sia il momento di dire che non abbiamo fatto abbastanza e che dobbiamo fare ancora molto. Che sia arrivato



il momento, con grande onestà intellettuale, di mettersi in gioco, guardando in faccia soprattutto la generazione Z. Servirebbe, forse, un “ClueTrain Manifesto” della sostenibilità, o semplicemente una visione lucida di quello che potremo fare nei prossimi anni e quello che non saremo in grado di fare per e con i nostri stakeholder. Non sappiamo se questa nostra Dichiarazione Non Finanziaria risponde a questo imperativo che abbiamo volutamente scarnificato. Ma va detto che con un po’ di coraggio, dallo scorso anno abbiamo inserito in DNF il nostro bilancio di insostenibilità e, se ci consentite, partiremo da lì. Da quello che ancora non riusciamo a fare, da quello che ancora non basta. Non basta per esempio il nostro impegno per ridurre i consumi e promuovere l’acqua del rubinetto: siamo ancora troppo vicini ai 200 litri giorno pro capite e solo il 25% dei cittadini beve unicamente acqua del rubinetto. L’acqua che depuriamo e che destiniamo in agricoltura è ancora troppo poca, lontana dai record israeliani o olandesi; anche sulle emissioni di CO<sub>2</sub>, l’obiettivo che ci siamo dati del -42% su Scope 1 e 2 è ancora lontano e non ci nascondiamo che sia una sfida estremamente impegnativa. Si potrebbe dire che non è solo colpa nostra. Vero. Ma va riconosciuto che l’industria italiana, e non solo, è arrivata troppo tardi e ancora non tutta, alla consapevolezza della necessità di un ripensamento delle proprie politiche.

Il Piano di Sostenibilità che abbiamo costruito insieme ai nostri stakeholder e che abbiamo aggiornato quest’anno, è nato proprio con l’obiettivo di recuperare il tempo perso, con obiettivi sfidanti, ambiziosi e soprattutto capaci di trasformare il business. Perché, è utile ribadirlo, per noi di CAP essere sostenibili significa garantire la continuità del business a fronte di una trasformazione epocale dei fondamenti sociodemografici, dei mercati e del clima, continuando a restituire valore agli shareholder, agli stakeholder e ai cittadini tutti.

La crescita dei nostri fondamentali economici e finanziari sta lì a testimoniare proprio questo: si può creare valore solo mettendo le mani nella profondità del business per trasformarlo in modo da ridurre il suo impatto sull’ambiente e renderlo meno iniquo verso le prossime generazioni. Stiamo cercando con grande sforzo di ridurre l’intensità energetica del Servizio Idrico, che per sue caratteristiche è particolarmente energivoro: quest’anno abbiamo risparmiato 11.361.561 MJ. Anche le perdite idriche sono scese di mezzo punto percentuale, e si attestano sotto il 20%, mentre l’acqua depurata, risorsa preziosissima e costante, che riusciamo a restituire all’agricoltura è cresciuta fino ad arrivare al 45% del totale.

L’impegno verso la riduzione delle emissioni climalteranti ha fatto un passo avanti e si è trasformato in un commitment impegnativo e fondato su requisiti scientifici. Abbiamo infatti aderito a Science Based Target initiative che ha riconosciuto come fondati sulla scienza i nostri target di decarbonizzazione che sono anche diventati impegni con i nostri investitori.

Nel corso del 2023 abbiamo emesso il nostro primo Sustainability-linked bond legandolo proprio ai nostri impegni sul clima e sulle perdite idriche, che un revisore indipendente ha definito solidi. Siamo diventati esportatori netti di biometano derivato da fanghi e altre fonti organiche come i rifiuti umidi, e oggi produciamo 5.144.920 metri cubi di biogas. Impegni che non sarebbero possibili se non fosse per due fattori: la tecnologia e le persone. Siamo sempre più convinti che non si possa raggiungere un obiettivo di trasformazione del business senza la tecnologia e la digitalizzazione (basti pensare alla sensoristica IoT sulle reti e ai contatori smart che sono diventati

ormai il 60% del totale installato) e, soprattutto, senza le persone e i loro tanti e diversi talenti. Per questo, un grande impegno è andato in questo ultimo anno nella direzione dell’affermazione della cultura e della pratica della parità di genere e della diversità. Per tornare da dove abbiamo iniziato, possiamo concludere dicendo che sì, siamo soddisfatti di questi risultati, che appartengono a noi e a tutte le persone che hanno condiviso questo percorso con noi in questi anni. Si tratta di un impegno corale e non scontato che ci ha consentito, in questi anni, di cogliere grandi successi e di affermarci come una delle utility che più di altre hanno saputo interpretare la sostenibilità come leva strategica del business. Tuttavia, non possiamo nasconderci dietro le pagine patinate di un Bilancio di Sostenibilità e affermare che siamo arrivati a meta e che abbiamo raggiunto i nostri obiettivi. C’è ancora molto da fare, e abbiamo appena cominciato.



Il Presidente  
**Yuri Santagostino**



L’Amministratore delegato  
**Alessandro Russo**

# Guida alla lettura

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-5]

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023 e assume anche valore di Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (DNF 2023), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016.

Nella presente Dichiarazione, per “Capogruppo” si intende CAP Holding S.p.A., mentre per “Gruppo” o “Gruppo CAP” o “CAP” si intende l’insieme di CAP Holding S.p.A. e della sua controllata Amiacque S.r.l.

Nel corso del 2023 le società di Gruppo CAP hanno provveduto a riorganizzare il proprio assetto tramite un’operazione di scissione parziale di Amiacque S.r.l. verso CAP Holding S.p.A.

Alla luce di tale operazione, a partire dal 1° gennaio 2024 il comparto relativo all’acquedotto e alla fognatura sarà di competenza di CAP Holding S.p.A. invece Amiacque S.r.l. (ora CAP Evolution S.r.l.) si occuperà del segmento della depurazione, dei rifiuti e della produzione di energia green con grande attenzione all’impatto sul territorio e sulla società. Tutti i riferimenti nel testo alla società CAP Evolution o Amiacque S.r.l. devono essere intesi come riferimenti alla stessa società.

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 2023. 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 e rimane 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.

Questo 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 e verificabilità*. Tutti i contenuti che fanno riferimento ai GRI standard sono indicati nel GRI Content Index consultabile a pagina 184.

Per il terzo anno consecutivo, la presente DNF è anche allineata alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**, un framework volontario che fornisce le linee guida per la disclosure sui temi relativi ai cambiamenti climatici e il loro impatto sul business, oggetto di attenzione crescente da parte degli stakeholder.

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, descritto all’interno del capitolo “Analisi di materialità”. Al termine del processo di aggiornamento della materialità, ottenuta coinvolgendo stakeholder interni ed esterni, l’analisi è sottoposta al Consiglio di Amministrazione, che ne determina l’approvazione finale.

Contestualmente alla presentazione del progetto di bilancio, la DNF 2023 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Gruppo CAP in data 23/05/2024.

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 contenute nell’ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000-Revised) dell’International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Nel 2023, **in continuità con gli anni precedenti**, il processo di raccolta dati 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 garantendone accuratezza e tracciabilità.

Grazie ai workflow collaborativi, il processo di raccolta dati è governato centralmente e, per ogni informazione, è possibile attribuire responsabilità e scadenze, oltre a controllarne lo stato di avanzamento. Al termine del processo i dati vengono congelati e non sono in alcun modo modificabili.

La DNF fornisce, ove disponibile, indicazione relativamente ai trend dell’ultimo triennio (2021-2023), per consentire una valutazione rispetto all’andamento delle attività del Gruppo in un arco temporale più esteso. Inoltre, eventuali rielaborazioni dei dati precedentemente pubblicati sono state evidenziate all’interno del testo sotto ogni tabella o tramite note a piè di pagina.

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, 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; e l’ammissibilità ai restanti 4 obiettivi climatici. Si segnala che la Disclosure relativa all’informativa sulla Tassonomia non è stata sottoposta a limited Assurance da parte di PwC S.p.A.

Per informazioni in merito a questa DNF, potete contattare [UfficioCSR@gruppcap.it](mailto:UfficioCSR@gruppcap.it)

Data di pubblicazione: 26 giugno 2024





IDENTITÀ

# Sorgente di connessioni

# Gruppo CAP, chi siamo

Mettiamo in rete persone, territorio e risorse per garantire una gestione del Servizio Idrico Integrato di qualità e all'insegna di un approccio trasparente, come l'acqua.

## La nostra portata

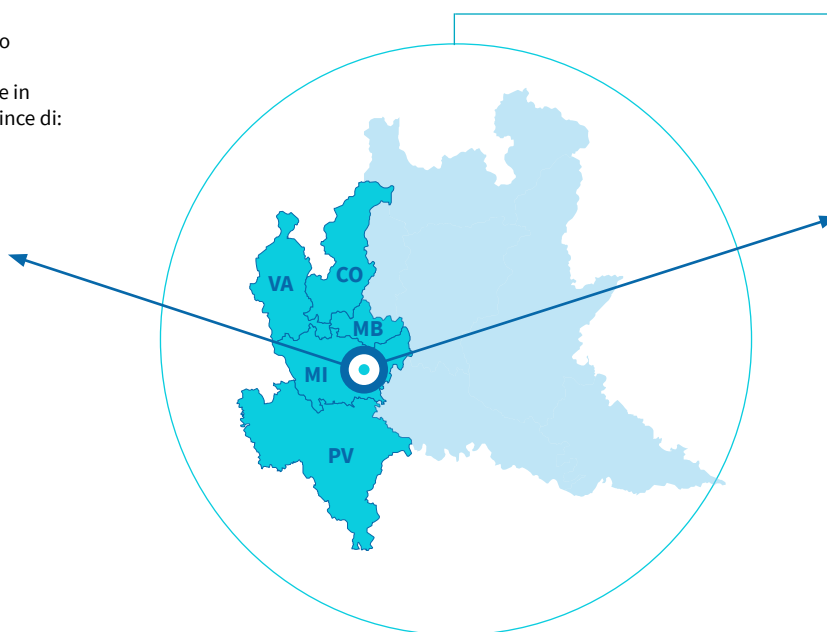
[GRI 2-1]

Gruppo CAP si colloca tra i principali operatori italiani della gestione del Servizio Idrico Integrato, **primo nel panorama nazionale per patrimonio**.

## Il territorio

Gestiamo il Servizio Idrico Integrato nella Città metropolitana di Milano e in alcuni comuni nelle 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 attraverso il servizio di acquedotto, e contribuire alla tutela dell'ambiente e della biodiversità gestendo il ciclo completo di depurazione e fognatura**. Il nostro è un **sistema vasto**, complesso e composto da migliaia di chilometri di rete di acquedotto, fognatura e di **impianti ad alta tecnologia** come i depuratori e i sistemi di potabilizzazione.



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

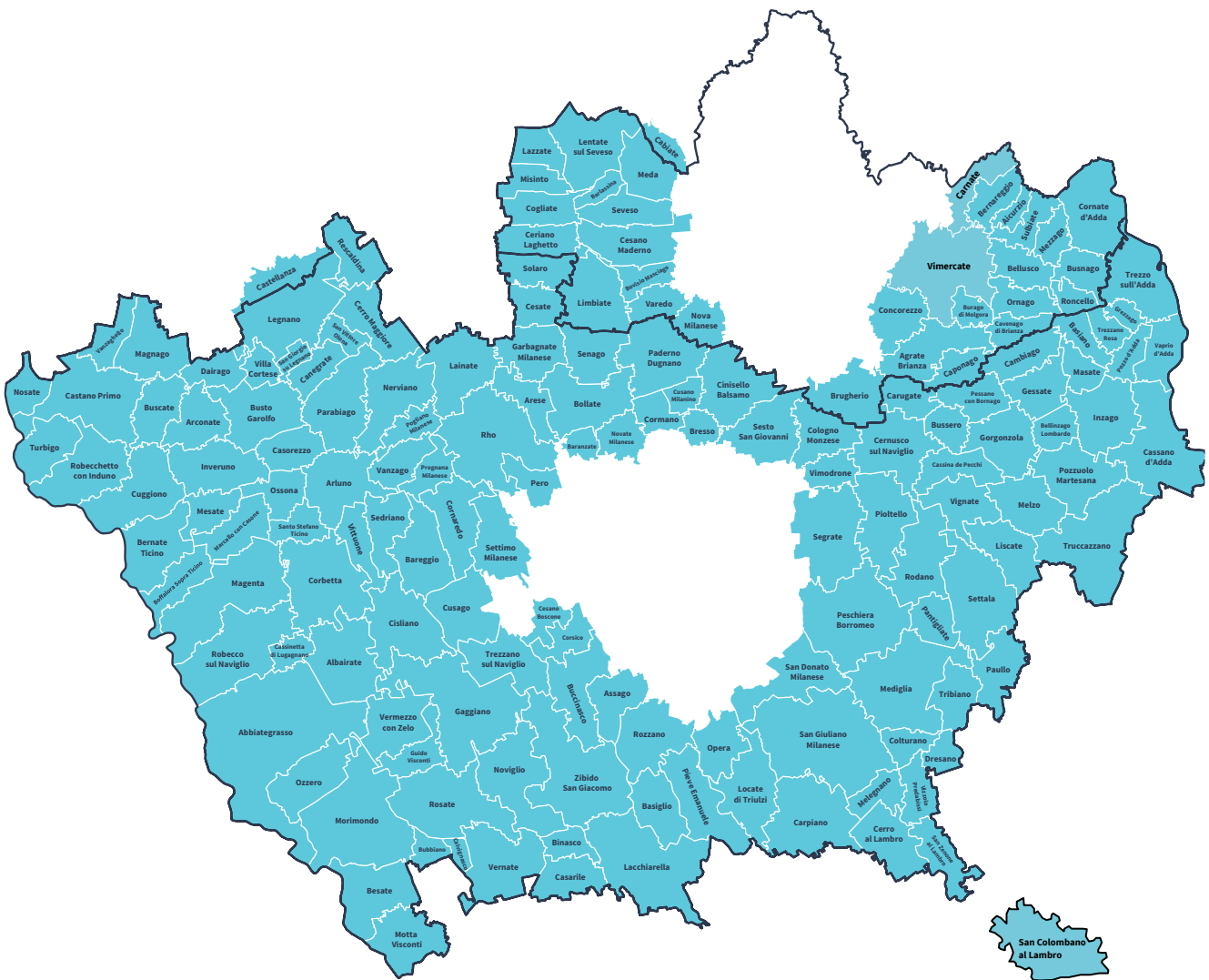
# La nostra rete

[GRI 2-6]

Una rete per il Servizio Idrico Integrato in armonia con il territorio è il **fattore chiave del nostro lavoro, incentrato sull'acqua**.

Inoltre, tramite le società partecipate, abbiamo espanso il nostro business, nei settori dei rifiuti e dell'efficiamento energetico.

I nostri servizi sono principalmente destinati agli utenti del Servizio Idrico Integrato del territorio. I fornitori del Gruppo sono selezionati nel rispetto delle normative sugli appalti pubblici e comprendono prestatori di opere, servizi e forniture.<sup>1</sup>



		2023			2022			2021		
	u.m.	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
Popolazione servita	n.	1.886.014	1.886.014	2.420.885	1.845.422	1.879.451	2.412.800	1.847.308	1.881.559	2.413.572
Comuni serviti	n.	133	133	154	133	133	154	133	133	154

<sup>1</sup> Tra i rapporti di business più rilevanti si citano i contratti di rete con altre entità territoriali, in particolare con Alfa S.r.l., gestore del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Varese. Insieme abbiamo istituito l'ufficio unico di rete per la direzione di General Counseling e Appalti, e collaboriamo nell'ambito della Water Alliance Acque di Lombardia.

# I nostri valori

[GRI 2-23]

A guidare il nostro operato sono 13 valori, definiti grazie a un percorso 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 particolare 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, sulla gestione del personale.

**TRASPARENZA**



**FIDUCIA**



**RISPETTO**



**ECCELLENZA**



**PASSIONE**



**INNOVAZIONE**



**ATTENZIONE**

**COMUNITÀ**



**CORAGGIO**



**BENESSERE**



**ORGOGGIO**



**PARTECIPAZIONE**



**VICINANZA**



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

# Riconoscimenti

La dedizione verso i clienti, il territorio e la comunità ci spinge a migliorare costantemente con l'obiettivo di garantire un servizio di qualità.

## Top Employers 2023

Siamo stati riconosciuti, per il quinto anno consecutivo, come Top Employers Italia grazie al nostro impegno per il benessere aziendale, fatto di equilibrio vita-lavoro, formazione continua, attività di engagement, promozione della cultura della sostenibilità, volontariato aziendale e adozione di modalità di lavoro flessibili.

## Compraverde Buygreen 2023

Siamo stati premiati nella sezione "Vendor Rating e Acquisti Sostenibili" per le nostre pratiche di acquisto sostenibili, utilizzo di energia green e selezione di partner industriali impegnati nella sostenibilità.

## Oscar di Bilancio

Siamo arrivati tra i finalisti per le categorie "Utility o multi-utility quotate e non" e "Premio speciale dichiarazione non finanziaria" dell'Oscar di Bilancio. Il premio, articolato in 12 categorie e tre premi speciali, è giunto alla 59esima edizione e annualmente mira a valorizzare la capacità delle aziende di rendicontare in modo completo i propri impatti economici, sociali e ambientali.<sup>2</sup>

## Premio biblioteca bilancio sociale

Il progetto di inclusione in collaborazione con AGPD Onlus, che ha previsto l'inserimento di due colleghi a supporto delle attività della nostra biblioteca aziendale - aperta sia alle nostre persone sia alla cittadinanza - è stato valorizzato dal premio speciale "Identità e Visione" nell'ambito della Diversity & Inclusion. L'iniziativa mira a creare un ambiente di lavoro inclusivo e a valorizzare le diversità.

## Workplace Health Promotion (WHP)

Dal 2020 facciamo parte del programma WHP di ATS, mirato alla promozione di stili di vita salutari nei luoghi di lavoro. Nel 2023 siamo stati riconosciuti come "Luogo di lavoro che Promuove la Salute - Rete WHP Lombardia".

## RoPlasticPrize 2023

Siamo saliti sul podio al terzo posto nella categoria ART AND COLLECTIBLE DESIGN con il progetto "CAPitoli Urbani", frutto della collaborazione con Social Factory e altri partner, per il nostro contributo nel campo del re-Waste.

## Italy's Best Customer Service 2023-2024

Siamo stati premiati per il miglior servizio clienti tra i fornitori d'acqua, evidenziando il nostro impegno verso la digitalizzazione, l'assistenza virtuale e un costante ascolto delle esigenze dei clienti.

## LIFE Awards 2023

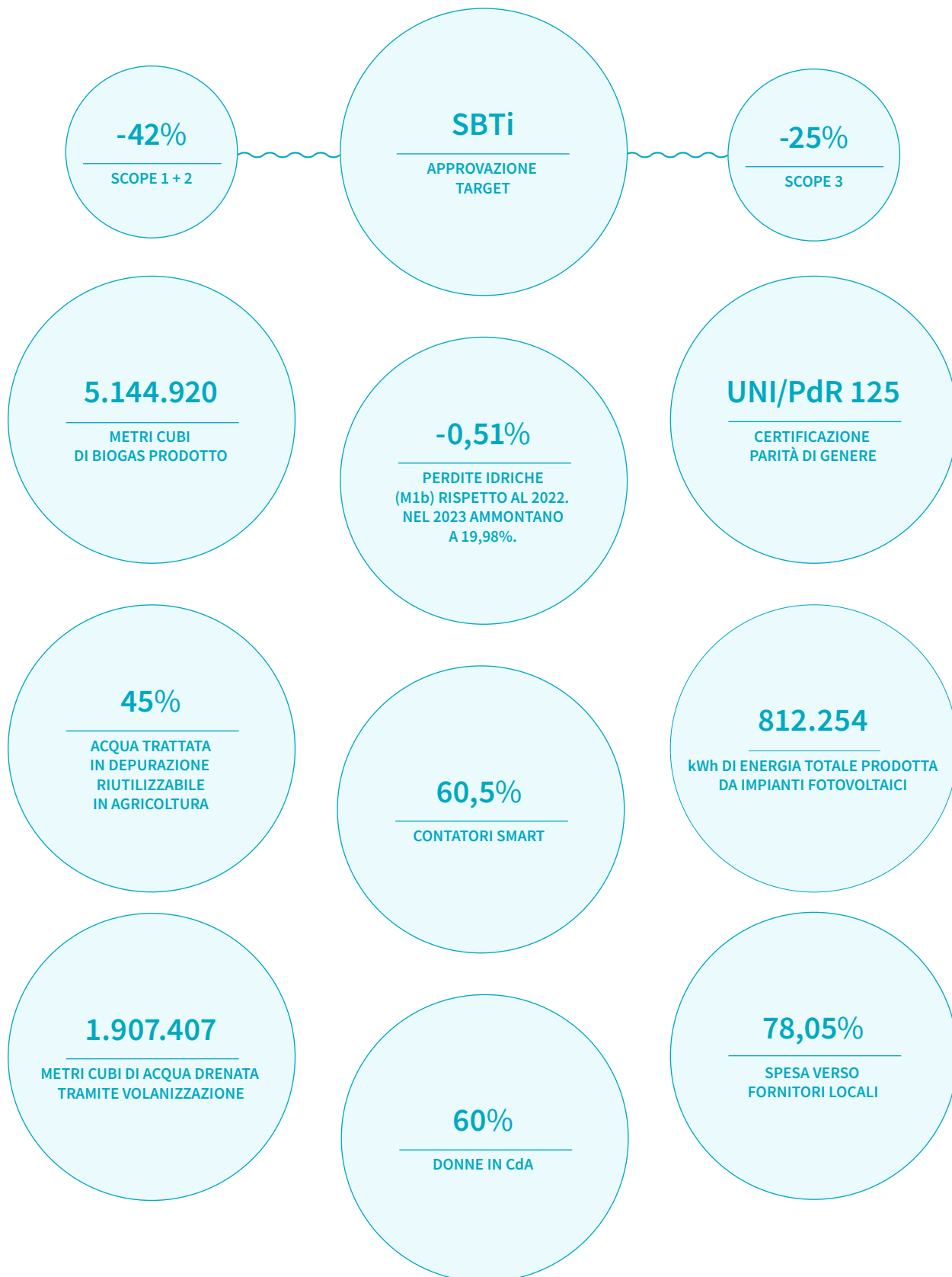
Il nostro progetto "Life Metro Adapt" è stato premiato nella categoria Clima, riconoscendo il nostro impegno verso l'adattamento al cambiamento climatico attraverso soluzioni basate sulla natura, oltre ad aver conquistato il terzo posto nel voto del pubblico.



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

<sup>2</sup> La nostra DNF 2022 è stata commentata, dalla commissione dell'Oscar di Bilancio, con queste parole: "Dalla reportistica di Gruppo CAP si percepisce chiaramente il grande investimento di risorse e l'impegno alla trasparenza, che si traduce in alcuni punti di forza unici, quali la rendicontazione di insostenibilità e l'utilizzo innovativo di QR code per approfondimenti multimediali. Apprezzabile anche la consapevolezza dell'evoluzione dello scenario normativo (CSRD) e dei principali standard di riferimento che si riflette nella struttura dei documenti. Merita anche di essere sottolineata la descrizione del processo di creazione di valore condiviso con l'applicazione della Tassonomia e la chiara definizione delle attività ammissibili".

# Highlights







STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

# Il nostro approccio

# La strategia di sostenibilità

La nostra strategia si amplia e abbraccia i bisogni di un territorio in crescita, dall'acqua all'energia. Dall'ambiente ai servizi innovativi, ci candidiamo a divenire una vera e propria 'utility green'.

Nel panorama globale attuale, caratterizzato da scenari di cambiamento climatico, instabilità geopolitica e crisi sociali ed economiche, le aziende sono spinte a riflettere sulla sostenibilità dei propri business e a intraprendere un percorso di transizione verso un modello produttivo responsabile e sostenibile.

In CAP abbiamo abbracciato questa sfida da lungo tempo, **riconoscendo la sostenibilità come l'essenza stessa del nostro modo di fare impresa.**

Nel 2019 abbiamo redatto un Piano di Sostenibilità, definendo obiettivi e azioni da perseguire nel breve, medio e lungo termine. Inoltre, per anticipare e rispondere alle numerose sfide del mercato, il Piano è stato integrato con la strategia industriale e con il Piano degli investimenti.

Quest'approccio ha delineato una strategia di ampio respiro, con un orizzonte al 2033, articolata in tre pilastri che definiscono l'ambizione dell'azienda:



**SENSIBILI**

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



**RESILIENTI**

negli asset, nella Governance e nella gestione per proteggere un bene essenziale per la vita.



**INNOVATORI**

nel mercato, per anticipare le normative e alimentare la capacità di fare rete.



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

In un contesto fluido e in rapida evoluzione come quello odierno, siamo nuovamente chiamati a immaginare il nostro ruolo di 'agenti del cambiamento'.





Per anticipare le sfide di un futuro in costante cambiamento, anche a livello normativo, abbiamo deciso di aggiornare il nostro Piano di Sostenibilità, con l'obiettivo di **razionalizzarne e semplificarne** i contenuti. È stata rafforzata l'**interconnessione con la strategia industriale**, che nel frattempo è stata oggetto di una riprogettazione

sistemica e di un ripensamento complessivo, frutto di una riflessione sul presente e sul futuro dell'acqua, risorsa sempre più rara e preziosa.

Oggi, i rischi connessi alla crisi climatica determinano la necessità di **ripensare i modelli di produzione e di approvvigionamento energetico**; allo stesso modo, le moderne frontiere della cybersecurity e le inedite opportunità generate grazie all'avvento dell'intelligenza artificiale e della robotica di ultima generazione, richiedono una **riflessione sui modelli organizzativi**.






## Sensibili

<b>Macro-obiettivi</b>	<b>Consumare meno, consumare meglio</b>	<b>Facile come bere un bicchier d'acqua</b>	<b>Sempre più vicini alle esigenze delle persone</b>
<b>Temi trattati</b>	Riduzione dei prelievi idrici e dell'impatto	Attenzione al cliente e alle fasce deboli	Governance, Politiche di DE&I e welfare aziendale
<b>SDGs</b>		 	







## Resilienti

<b>Macro-obiettivi</b>	<b>Decarbonizzazione ed economia circolare</b>	<b>Proteggere la biodiversità e la risorsa idrica</b>	<b>Città resilienti e sostenibili</b>
<b>Temi trattati</b>	Mitigazione dei cambiamenti climatici ed economia circolare	Adattamento ai cambiamenti climatici: acqua e biodiversità	Adattamento ai cambiamenti climatici e risorse idriche
<b>SDGs</b>			



## Innovatori

<b>Macro-obiettivi</b>	<b>Sostenibilità digitale</b>	<b>Catena del valore sostenibile</b>	<b>Guidare il cambiamento attraverso l'innovazione</b>
<b>Temi trattati</b>	Intelligenza artificiale e cybersecurity	Sostenibilità nella catena di fornitura	Alleanza per lo sviluppo sostenibile
<b>SDGs</b>			 

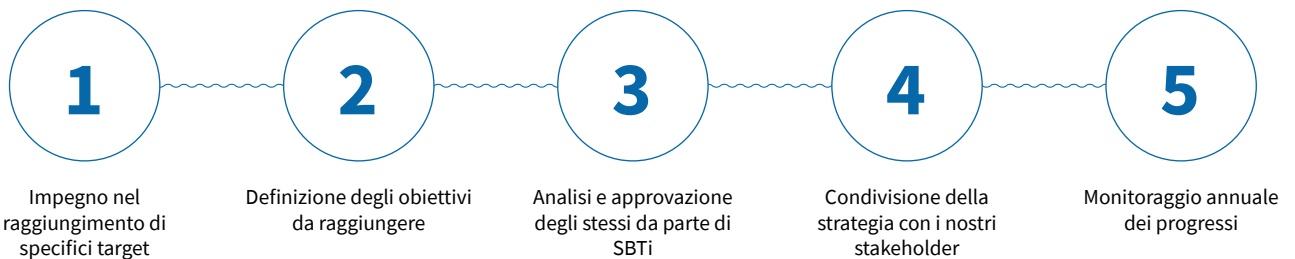
Gli indicatori presenti in questa Dichiarazione Non Finanziaria che coincidono con i KPI del Piano di Sostenibilità sono segnalati nel testo con un'icona rappresentativa del pillar di riferimento.

## SBTi

Abbiamo sottoscritto il nostro impegno per la riduzione delle emissioni di gas serra, in linea con l'iniziativa **Science Based Targets (SBTi)**, basando la nostra strategia sulle più attuali ricerche scientifiche.

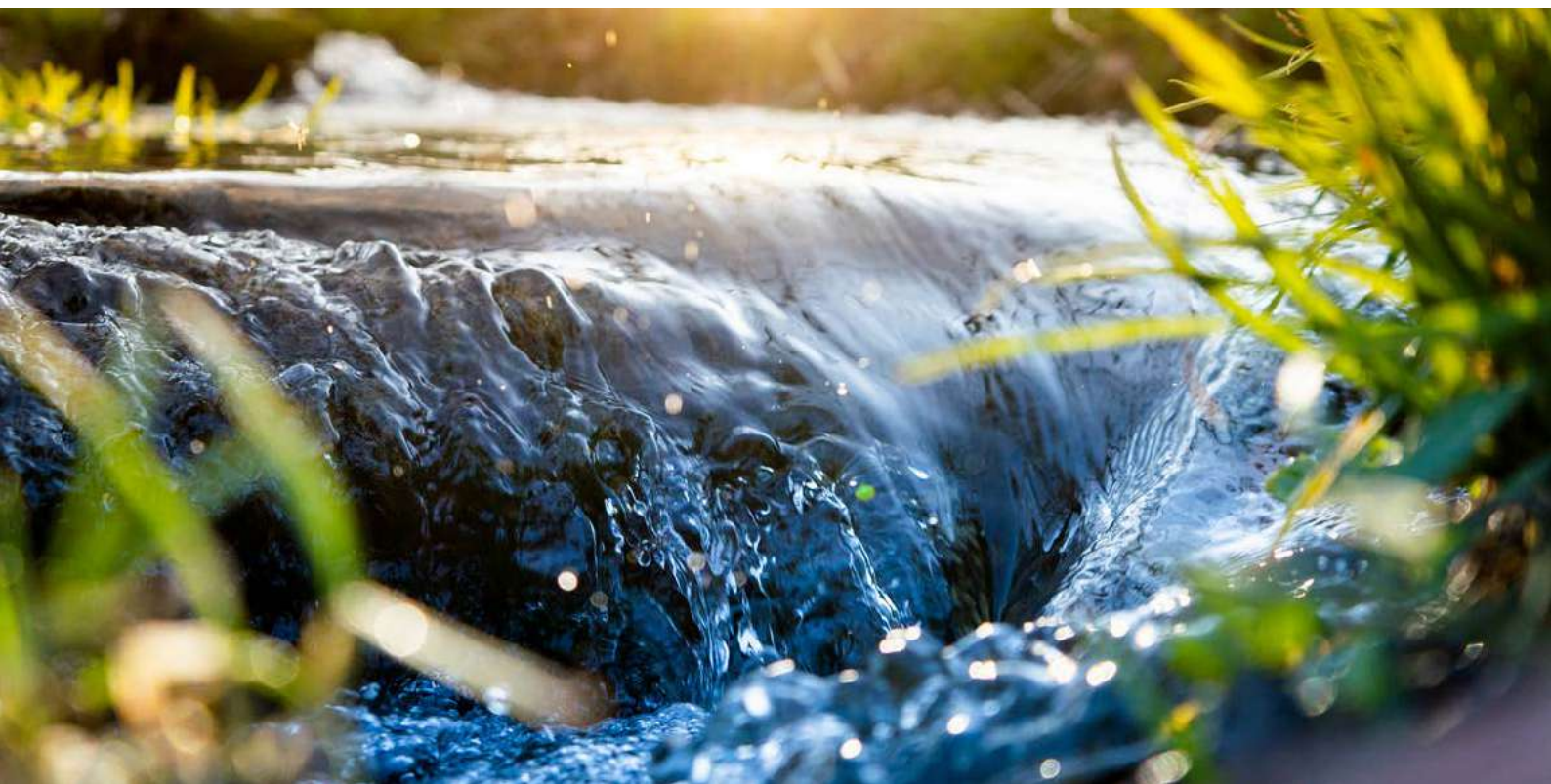
SBTi, avviata nel 2015 dal Carbon Disclosure Project (**CDP**), il Global Compact delle Nazioni Unite (**UNGC**), il World Resources Institute (**WRI**) e il **WWF**, mira a guidare le imprese globali verso la riduzione delle loro emissioni di CO<sub>2</sub> di almeno il 50% entro il 2030, e a conseguire l'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2050. Ciò è in sintonia con gli obiettivi dell'**Accordo di Parigi** del 2015, che prevede di **limitare l'aumento della temperatura globale a 1,5°C**.

Il nostro percorso di adesione all'iniziativa SBT si sviluppa attraverso **cinque fasi**:



La nostra roadmap e i nostri obiettivi hanno ottenuto l'**approvazione di SBTi**, che ci accompagnerà nel monitoraggio annuale del nostro impegno. A oggi, quasi **7.500 aziende a livello mondiale hanno aderito all'iniziativa**, impegnandosi a definire e raggiungere i propri target di riduzione delle emissioni.

Per approfondire si rimanda al capitolo "Connessi alle risorse naturali" a pagina 67.





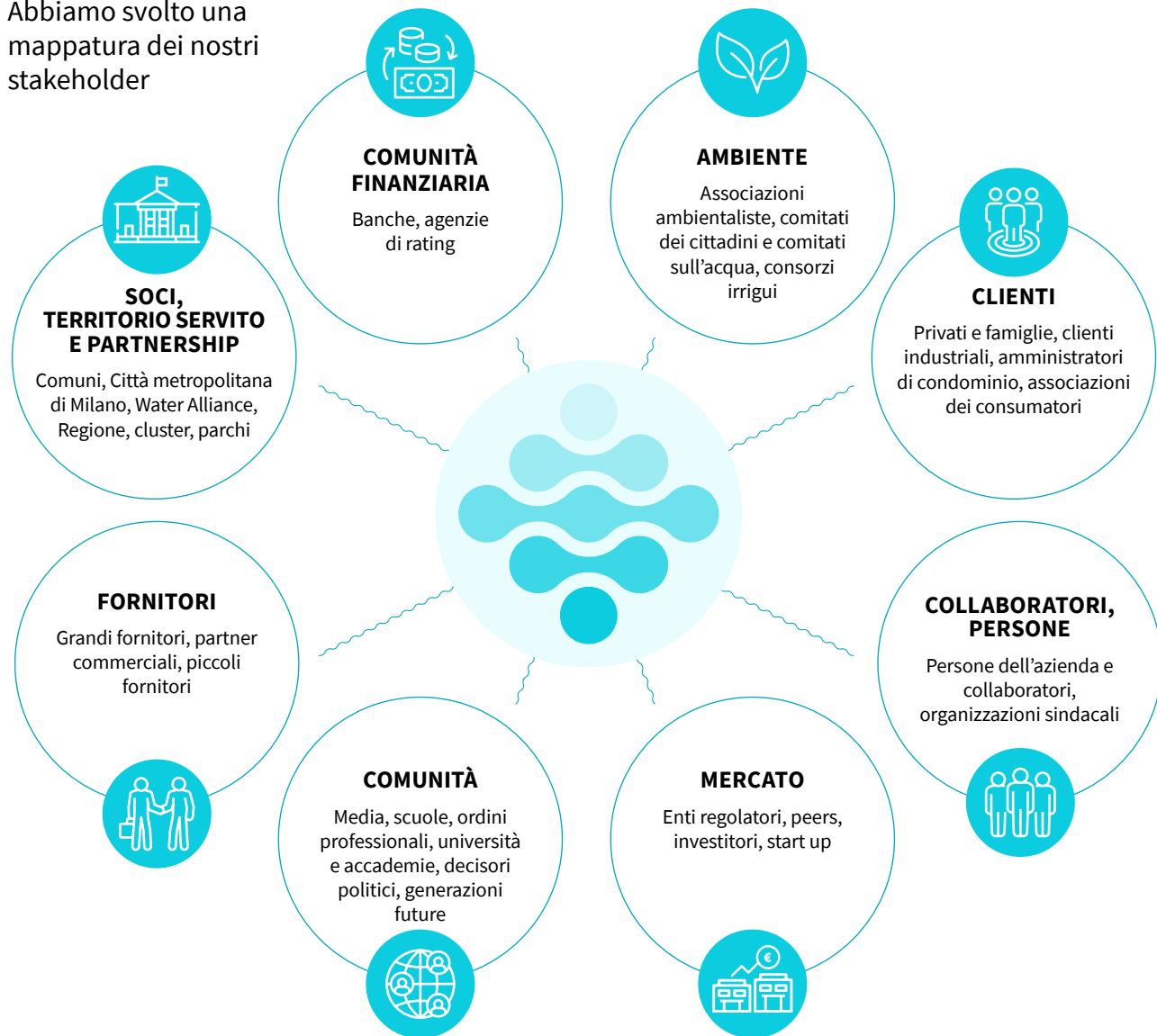
# Analisi di materialità

[GRI 2-29, 3-1, 3-2, 3-3]

L'analisi di materialità rappresenta il pilastro fondamentale per identificare e valutare le tematiche che incidono in modo significativo sulla capacità delle organizzazioni di creare valore nel tempo. Coinvolgendo attivamente gli stakeholder, abbiamo individuato e valutato le tematiche materiali che determinano “gli impatti più significativi dell’impresa su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani”<sup>3</sup>. L’engagement degli stakeholder risulta essenziale in questo processo, poiché determina un impegno tangibile per una gestione responsabile e consapevole dell’organizzazione.

La nostra strategia di sostenibilità si fonda su una connessione fondamentale con i nostri stakeholder. Solo attraverso un dialogo strutturato e un costante scambio di idee siamo in grado di individuare le tendenze emergenti e comprendere appieno il contesto e il territorio in cui operiamo. In questo modo possiamo pianificare e progettare al meglio azioni di cambiamento a ogni livello, in sinergia con le necessità della comunità e dell’intero ecosistema. Per raggiungere questo obiettivo, è fondamentale costruire e instaurare un legame di profonda fiducia con gli stakeholder attraverso lo sviluppo di una relazione trasparente e collaborativa.

Abbiamo svolto una mappatura dei nostri stakeholder



Gestiamo l’interazione con gli stakeholder tramite un sistema di monitoraggio e reportistica che coinvolge tutte le figure aziendali che intrattengono relazioni regolari o strutturate con i nostri portatori di interesse. Attraverso la mappatura delle iniziative siamo in grado di

individuare eventuali lacune relative ai temi e agli impatti più rilevanti per gli stakeholder e le aree che richiedono un maggiore intervento. Questo processo porta successivamente alla formulazione di un piano d’azione di stakeholder engagement.

<sup>3</sup>GRI 3 - material topics

## 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 i nostri progetti.



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;
- survey e questionari.

## Aggiornamento 2023

Nel 2023 abbiamo aggiornato la nostra analisi di materialità in linea con i GRI Standards secondo il concetto di Materialità d'impatto, così come richiesto dal GRI 3: Material Topics 2021.

## Le quattro fasi del processo di aggiornamento dell'analisi di materialità

1

### Comprensione del contesto

Per identificare gli aspetti rilevanti di sostenibilità è stata effettuata un'analisi di contesto prendendo in considerazione le nostre attività, le relazioni che intratteniamo e il contesto di sostenibilità in cui operiamo. In seguito, è stata condotta un'analisi di benchmark considerando i principali attori nel settore delle utilities e del Servizio Idrico Integrato e le migliori prassi del settore.

2

## Identificazione degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali

Sono stati identificati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, che generiamo su economia, ambiente e persone. Nell'identificazione dei nostri impatti e della nostra catena del valore, sono stati utilizzati i risultati dell'analisi di benchmark, documenti pubblici di settore e quanto emerso dalle analisi di risk assessment svolte dalla funzione di Enterprise Risk Management. Per il dettaglio degli impatti individuati si rimanda a pag. 24.



3

## Valutazione della significatività degli impatti e validazione dei temi da parte degli stakeholder esterni

Ciascun impatto identificato è stato sottoposto a valutazione per determinarne la significatività<sup>4</sup>. Inoltre, in questa fase, è stato avviato un programma di coinvolgimento degli stakeholder esterni per validare i temi materiali e i relativi impatti e identificare eventuali ulteriori aspetti rilevanti non emersi in fase di analisi di contesto.

### Il valore dello stakeholder engagement

Come anticipato, per noi di CAP il coinvolgimento degli stakeholder e il dialogo costante è fondamentale per portare avanti le attività e gli impegni di sostenibilità. Sulla base di questo presupposto, per l'aggiornamento dell'analisi di materialità abbiamo coinvolto, con differenti modalità di ingaggio, alcune delle principali categorie di stakeholder con le quali ci confrontiamo quotidianamente.

#### Workshop multistakeholder

Abbiamo invitato presso la nostra sede diverse categorie di stakeholder, tra i quali clienti, fornitori, comunità, soci, membri del territorio servito, partner e associazioni ambientaliste, per coinvolgerle in un workshop interattivo con l'obiettivo di scambiarsi opinioni e punti di vista sui temi materiali e i relativi impatti identificati.

#### Sondaggio

Abbiamo coinvolto le persone di Gruppo CAP tramite una survey interna finalizzata a raccogliere il punto di vista delle persone che ogni giorno lavorano nella nostra realtà sulle tematiche di sostenibilità individuate.

#### Interviste one-to-one

Alla luce dell'emissione del primo Sustainability-Linked Financing Framework, abbiamo deciso di intervistare due esponenti della comunità finanziaria per confrontarci con il parere di professionisti esperti nel settore della finanza.

#### Workshop interno

Abbiamo coinvolto il Top Management per la valutazione e validazione dei temi materiali e relativi impatti, favorendo il confronto diretto dei nostri direttori sulle questioni di sostenibilità che il Gruppo affronta costantemente.

4

## Prioritizzazione degli impatti più significativi e definizione della lista aggiornata dei temi materiali

Sulla base dei risultati emersi dalla fase precedente, è stata effettuata la prioritizzazione degli impatti e dei temi associati, giungendo alla lista dei 15 temi materiali del Gruppo, riportata nelle prossime pagine. La nuova lista dei temi materiali presenta alcune differenze rispetto agli anni precedenti e rispecchia l'evoluzione del business di Gruppo CAP e i mutamenti sociopolitici locali e territoriali che sono avvenuti negli ultimi anni.

In particolare, si è scelto di semplificare e rendere ancora più chiara la descrizione dei temi materiali accorpandone alcuni e cambiando la formulazione di altri. Alcuni temi sono stati eliminati, poiché alla luce del confronto con gli stakeholder sono stati giudicati come "prerequisiti di business". Si tratta di: "Governance di Sostenibilità" e "Territori Resilienti e Gestione dei grandi rischi".

Infine, la pubblicazione del Sustainability-Linked Financing Framework ha consentito una riflessione più matura rispetto alla coerenza tra Piano industriale e strategia di sostenibilità con la conseguente aggiunta dei temi "Qualità e inquinamento dell'aria" e "Finanza Sostenibile".

I risultati dell'analisi sono stati sottoposti ad approvazione del CdA.

<sup>4</sup>Secondo i GRI Standards, la significatività è data dalla probabilità di accadimento dell'impatto e dalla sua severità nel caso in cui si dovesse presentare.













## Attenzione ai diritti umani

Per noi è importante coniugare crescita e rispetto dei diritti umani. Per questo, da alcuni anni, anche in conformità con lo standard GRI che richiede di identificare gli impatti di un'organizzazione su economia, ambiente e persone, inclusi gli impatti sui diritti umani, abbiamo deciso di identificare i diritti umani e collegarli ai nostri temi materiali.

Abbiamo preso come riferimento:

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

Di seguito si riporta l'elenco dei temi materiali e i diritti umani associati.

Tema materiale	Diritti umani
Etica e integrità del business	 Diritto delle generazioni future ad avere pari opportunità, per disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti
	 Diritto a giuste e soddisfacenti condizioni di lavoro
	 Diritto a godere di un ambiente salubre
Finanza sostenibile <sup>5</sup>	 Diritto alla salute
	 Diritto delle generazioni future ad avere pari opportunità, per disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti
	 Diritto all'acqua
Gestione responsabile della risorsa idrica	 Diritto alla salute
	 Diritto all'acqua
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	 Diritto a godere di un ambiente salubre
Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico	 Diritto delle generazioni future ad avere pari opportunità, per disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti
	 Diritto a godere di un ambiente salubre
Qualità e inquinamento dell'aria	 Diritto alla salute

<sup>5</sup> I diritti umani collegati si riferiscono ai principali investimenti finanziati attraverso il Sustainability-linked bond emesso da Gruppo CAP.

Tema materiale	Diritti umani	
Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare		Diritto delle generazioni future ad avere pari opportunità, per disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti
		Diritto a godere di un ambiente salubre
Inclusione, diversità e benessere aziendale		Diritto a una remunerazione equa e soddisfacente
		Diritto a eguale retribuzione per eguale lavoro
		Divieto di discriminazione
		Libertà di pensiero, coscienza e religione
Sviluppo e formazione delle persone		Diritto a una remunerazione equa e soddisfacente
		Diritto a giuste e soddisfacenti condizioni di lavoro
		Diritto al riposo e allo svago (limitazione delle ore di lavoro)
		Diritto di fondare dei sindacati e di aderirvi
		Diritto alla protezione dell'ambiente di lavoro
Salute e sicurezza delle persone		Diritto alla vita
		Diritto alla salute
		Diritto all'integrità personale/mentale
Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità		Diritto delle generazioni future ad avere pari opportunità, per disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti
		Diritto all'acqua
Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti		Diritto a vivere dignitosamente
		Diritto all'acqua
Gestione sostenibile della catena di fornitura		Diritto alla vita
		Diritto alla salute
		Diritto all'integrità personale/mentale
Digitalizzazione e cybersecurity		Diritto alla privacy
		Diritto alla salute
		Diritto a godere di un ambiente salubre
Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti		Diritto delle generazioni future ad avere pari opportunità, per disponibilità e accessibilità di risorse, delle generazioni precedenti
		Diritto a godere di un ambiente salubre

## Analisi degli impatti

✓ impatto positivo X impatto negativo

TEMA MATERIALE				
Finanza sostenibile	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Investimenti green al fine di generare impatti positivi sull'ambiente	✓		
Gestione responsabile della risorsa idrica	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
		Danni alla salute degli utenti	X	
		Danni economici e peggioramento della qualità della vita della comunità dovuti alla difficoltà di far fronte al fabbisogno della risorsa idrica	X	
		Bassi standard di qualità del servizio erogati all'utenza	X	
	Danni all'ambiente causati da fuoriuscita di acque reflue non depurate	X		
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
		Danni all'ambiente causati da fuoriuscita di acque reflue non depurate	X	
Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Promozione di strategie di decarbonizzazione per ridurre i danni sull'ambiente	✓	Disservizi e disagi agli utenti e alla comunità	X
	Generazione di emissioni climalteranti	X	Danni all'ambiente causati da fuoriuscita di acque reflue non depurate	X
		Incremento delle tariffe per gli utenti	X	
Qualità e inquinamento dell'aria	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Produzione e dispersione di emissioni atmosferiche significative	X		
Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Recupero di scarti per la produzione di energia	✓		
	Emissioni olfattive moleste e conflitti con la comunità	X		

TEMA MATERIALE				
<b>Inclusione, diversità e benessere aziendale</b>	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Promozione equilibrio tra vita professionale e vita privata	✓	Potenziali episodi di discriminazione sull'ambiente di lavoro e nei processi di selezione dovuti al genere o ad altre condizioni personali	X
	Sviluppo di progetti e iniziative di inclusione sociale e lavorativa	✓		
<b>Sviluppo e formazione delle persone</b>	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Supporto a iniziative di formazione e politiche di talent attraction	✓	Disservizi e disagi agli utenti e alla comunità	X
	Promozione di un contesto lavorativo meritocratico	✓		
	Politiche volte alla crescita professionale e personale dei dipendenti di Gruppo CAP	✓		
<b>Salute e sicurezza delle persone</b>	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Danni alla salute e alla sicurezza di dipendenti, collaboratori e persone	X		
<b>Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità</b>	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Progetti e iniziative che promuovono la creazione di valore per il territorio	✓	Disservizi e disagi agli utenti e alla comunità	X
<b>Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti</b>	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
	Accesso universale all'acqua	✓	Danni economici per gli utenti	X
	Sensibilizzazione di utenti e cittadini sull'importanza e l'uso responsabile della risorsa idrica	✓		
<b>Gestione sostenibile della catena di fornitura</b>	IMPATTI			
	ATTUALE	POTENZIALE		
			Danni economici per gli utenti	X
			Disservizi e disagi agli utenti e alla comunità	X
		Potenziali episodi di discriminazione nei processi di selezione dovuti al genere	X	

## TEMA MATERIALE

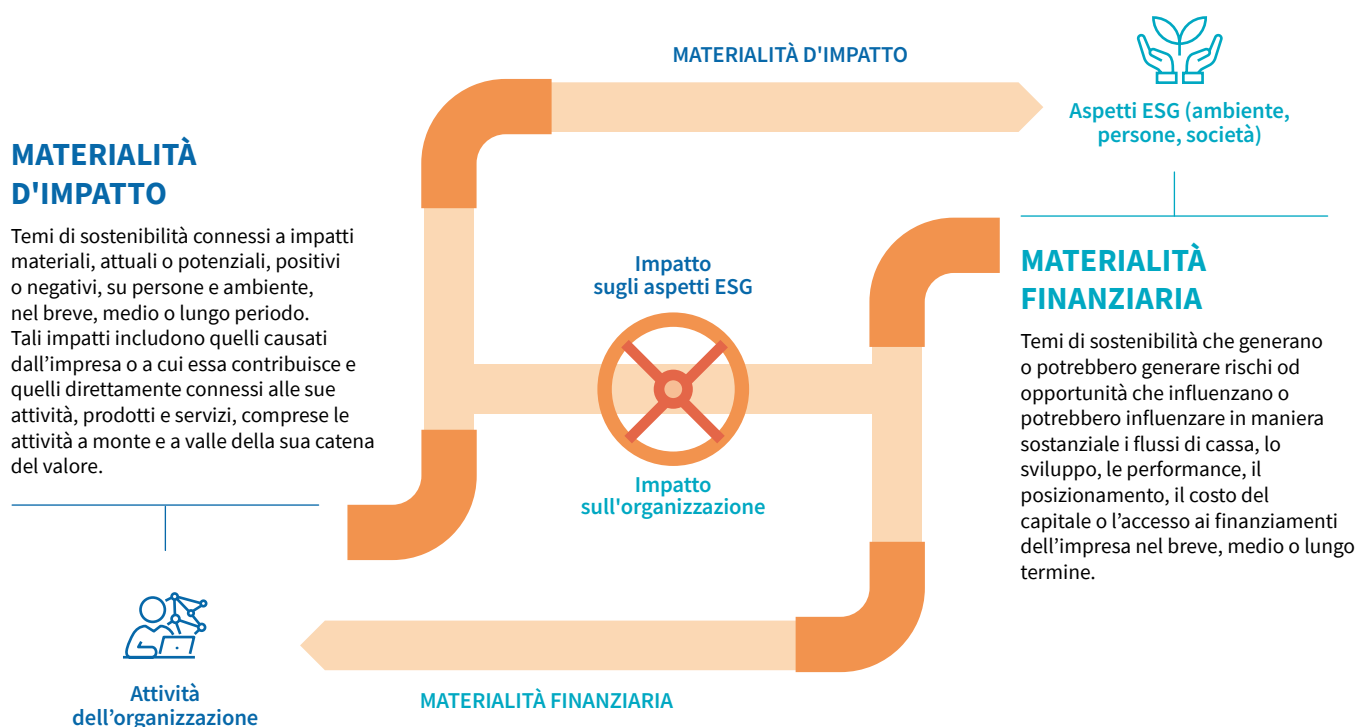
	IMPATTI	
	ATTUALE	POTENZIALE
<b>Digitalizzazione e cybersecurity</b>	Miglioramento della qualità della vita e del progresso sociale e culturale grazie allo sviluppo di soluzioni innovative ✓	Perdita o pubblicazione di dati sensibili di dipendenti, utenti o partner ✗
		Danni all'ambiente per attacchi cyber ai depuratori ✗
		Impossibilità di accesso ai sistemi informativi e perdita di dati causati da attacco cyber ✗
	IMPATTI	
	ATTUALE	POTENZIALE
<b>Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti</b>	Maggiore disponibilità della risorsa idrica per la collettività ✓	Disservizi e disagi agli utenti e alla comunità ✗



Per il dettaglio su rischi e opportunità degli impatti, inquadra il QR code [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

## Introduzione al concetto di Doppia Rilevanza nel Bilancio di Sostenibilità<sup>6</sup>

In un'ottica di miglioramento continuo, abbiamo deciso di avviare anche un primo esercizio interno di identificazione di rischi e opportunità in collaborazione con la funzione Enterprise Risk Management, ispirandoci alla cosiddetta Materialità finanziaria, come da ultima bozza disponibile delle Implementation Guidance Materiality Assessment dell'EFRAG del 6 novembre 2023<sup>7</sup>.



<sup>6</sup> Si specifica che le informazioni riportate nel presente paragrafo relativamente alla doppia rilevanza non sono state sottoposte a limited assurance.

<sup>7</sup> Si specifica che quello della doppia rilevanza è un approccio ancora in evoluzione e mandatorio per la società a partire dal 2025 (su rendicontazione 2024). In Gruppo CAP abbiamo svolto proattivamente un primo esercizio di identificazione dei temi secondo la doppia materialità, con l'impegno ad affinare l'analisi nei prossimi anni, a seguito della pubblicazione delle linee guida metodologiche che definiranno il processo di identificazione e misurazione degli impatti, rischi e opportunità.



# Il nostro contributo agli 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.



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 costituita da 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs), inseriti in un grande programma d'azione che individua ben 169 target o traguardi.

Tema materiale	SDGs
Etica e integrità del business	1 SCOMPAGNARE LA POVERTE', 2 SOSPENSIONE LA FAME, 3 SALUTE E BENESSERE, 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ, 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE, 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE, 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
Finanza sostenibile	6 ACQUA PULITA E SERVIZI SANCIFICI-CANTIERI, 9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 13 AZIONE CLIMATICA E COMBATTIMENTO CLIMATICO
Gestione responsabile della risorsa idrica	6 ACQUA PULITA E SERVIZI SANCIFICI-CANTIERI, 12 CONSUMI E PRODUZIONI RESPONSABILI
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	6 ACQUA PULITA E SERVIZI SANCIFICI-CANTIERI, 14 LA VITA SOTT'ACQUA, 15 LA VITA DELLA TERRA
Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico	3 SALUTE E BENESSERE, 7 ENERGIA PULITA E SOSTENIBILE, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 12 CONSUMI E PRODUZIONI RESPONSABILI, 13 AZIONE CLIMATICA E COMBATTIMENTO CLIMATICO, 14 LA VITA SOTT'ACQUA, 15 LA VITA DELLA TERRA
Qualità e inquinamento dell'aria	3 SALUTE E BENESSERE, 12 CONSUMI E PRODUZIONI RESPONSABILI, 14 LA VITA SOTT'ACQUA, 15 LA VITA DELLA TERRA
Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare	3 SALUTE E BENESSERE, 6 ACQUA PULITA E SERVIZI SANCIFICI-CANTIERI, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 12 CONSUMI E PRODUZIONI RESPONSABILI, 15 LA VITA DELLA TERRA
Inclusione, diversità e benessere aziendale	3 SALUTE E BENESSERE, 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ, 5 PARIETÀ DI GENERI, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE
Sviluppo e formazione delle persone	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ, 5 PARIETÀ DI GENERI, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE
Salute e sicurezza delle persone	3 SALUTE E BENESSERE, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Gestione sostenibile della catena di fornitura	5 PARIETÀ DI GENERI, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità	1 SCOMPAGNARE LA POVERTE', 2 SOSPENSIONE LA FAME, 8 LAVORO ECONOMICAMENTE SOSTENIBILE, 9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti	12 CONSUMI E PRODUZIONI RESPONSABILI, 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Digitalizzazione e cybersecurity	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE
Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti	5 PARIETÀ DI GENERI, 9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

# Il nostro impegno con UNGC

Per il secondo anno consecutivo abbiamo aderito ai 10 principi del Global Compact delle Nazioni Unite, per contribuire all'avanzamento dello sviluppo sostenibile.



Il Global Compact delle Nazioni Unite incoraggia le imprese di tutto il mondo a promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di condividerne i benefici. Le aziende che aderiscono sono incoraggiate a condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

I 10 principi del UNGC derivano dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.

## Diritti umani



### Principio I

Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.

### Principio II

Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

## Ambiente



### Principio VII

Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.

### Principio VIII

Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.

### Principio IX

Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

## Lavoro



### Principio III

Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.

### Principio IV

Eliminare di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.

### Principio V

Eliminare il lavoro minorile.

### Principio VI

Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

## Lotta alla corruzione



### Principio X

Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

The background features a stylized cityscape with various buildings in shades of orange and red. Some buildings have solar panels on their roofs. In the foreground, there are silhouettes of people walking and a person riding a bicycle. The sky is light blue with a white bird perched on a wire, and a kite flying. A large, light blue circular shape is positioned in the upper right corner. The overall style is modern and illustrative.

GOVERNANCE

# Connessi in una struttura solida

# Profilo societario

[GRI 2-1, 2-9, 2-10]

## 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 monouility per patrimonio nel panorama nazionale.

## Amiacque S.r.l.<sup>8</sup>

- 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.

## Organi principali

### 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.

### 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.

### Consiglio di Amministrazione (CdA)

È responsabile degli indirizzi strategici e organizzativi e dello sviluppo della politica direzionale. Il CdA è stato nominato il 17 maggio 2023.



5 membri  
(3 donne e 2 uomini)  
per CAP Holding



5 membri  
(3 donne e 2 uomini)  
per Amiacque

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.

### Comitato d'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.



Per allinearci ai nuovi standard GRI e alle normative vigenti, abbiamo implementato un'accurata revisione del processo di selezione del nostro organo amministrativo. Questo ha comportato l'elaborazione di linee guida specifiche, mirate a garantire un focus particolare sui requisiti e le competenze ritenute essenziali per i suoi membri, quali: sostenibilità, Corporate Governance e risk management.

<sup>8</sup> Dal 2024 CAP Evolution.

**Legenda delle competenze**

1: Corporate Governance	8: Indirizzi e programmazione strategica
2: Pubblica amministrazione	9: Competenze economico-finanziarie
3: Gestione dei rischi	10: Digital Transformation
4: Sostenibilità	11: Competenze giuridiche
5: Competenze specifiche per il settore idrico e ambientale	12: Revisione e organizzazione contabile
6: Comunicazione professionale	13: Sistema di controllo interno
7: Strategie e modello di business	14: Pianificazione e programmazione tecnica

**CdA CAP Holding S.p.A  
Nominato dall'Assemblea dei Soci del 17 Maggio 2023 per 3 esercizi fino ad approvazione del bilancio 2025**

Nome	Carica	Data di nascita	Sesso	Nazionalità	Competenze
Yuri Santagostino	Presidente non esecutivo	06/01/1985	M	IT	1, 2, 3, 4, 5, 6
Alessandro Russo	Amministratore delegato	22/04/1982	M	IT	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Karin Eva Imparato	Vicepresidente non esecutivo	27/06/1974	F	IT	1, 2, 3, 4, 5
Luciana Dambra	Consigliere non esecutivo	05/05/1964	F	IT	1, 2, 5, 6, 10
Barbara Mancari	Consigliere non esecutivo	19/07/1977	F	IT	1, 2, 5, 11

**CdA Amiacque S.r.l.  
Nominato dall'Assemblea dei Soci del 07 giugno 2023 per 3 esercizi**

Nome	Carica	Data di nascita	Sesso	Nazionalità	Competenze
Nicola Tufo	Presidente non esecutivo	16/02/1978	M	IT	1, 2, 9, 12, 13
Emanuela Minorini	Consigliere non esecutivo	22/12/1960	F	IT	1, 2, 5
Paola Annamaria Petrone	Consigliere non esecutivo	29/10/1967	F	IT	1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10
Franca Recanati	Consigliere non esecutivo	24/03/1956	F	IT	1, 2, 5
Ugo Vecchiarelli	Consigliere non esecutivo	08/06/1965	M	IT	1, 2, 5, 14

**Comitato d'Indirizzo Strategico nominato dall'Assemblea dei Soci il 25/05/2021**

**Nome**

Giuseppe Sala (Città metropolitana di Milano)

Giacomo Giovanni Ghilardi (Cinisello Balsamo)

Lorenzo Radice (Legnano)

Daniele Davide Barletta (Garbagnate Milanese)

Giovanni Ferretti De Luca (Rozzano)

Rino Pruiti (Buccinasco)

Lucia Mantegazza (Gessate)

Marina Roma (Marcallo con Casone)

Donatella Pumo (Siziano)

Simone Sironi (Agrate Brianza)

Luisa Salvatori (Vizzolo Predabissi)

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

## Diversità negli organi di governo

[GRI 405-1]



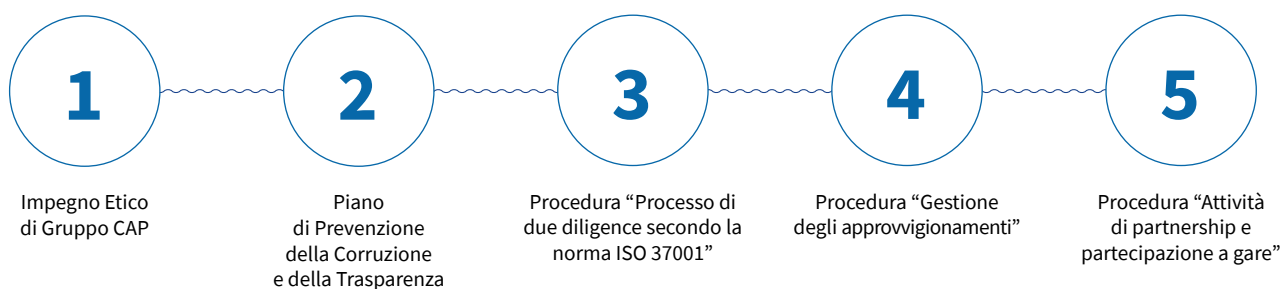
	2023		2022		2021	
Composizione del CdA per genere	n.	%	n.	%	n.	%
F	6	60	5	50	5	50
M	4	40	5	50	5	50
Totale	10	100	10	100	10	100

	2023		2022		2021	
Composizione del CdA per fascia d'età	n.	%	n.	%	n.	%
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	5	50	3	30	3	30
>50	5	50	7	70	7	70
Totale	10	100	10	100	10	100

## Conflitto di interessi

[GRI 2-15]

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



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

## Politiche di remunerazione

[GRI 2-19, 2-20]

Quest'anno, per allinearci ulteriormente agli standard del GRI, abbiamo implementato una Politica di remunerazione che è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 25 gennaio 2024.



Per approfondimenti,  
inquadrare il QR code  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)





# La Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP

[GRI 2-9, 2-12]

Abbiamo consolidato la nostra struttura di Governance per gestire in modo più efficace i nuovi rischi ESG e le loro conseguenze finanziarie sull'organizzazione.

Nel 2023 abbiamo consolidato la nostra Governance di Sostenibilità migliorando i sistemi di controllo per affrontare i rischi ESG e le loro implicazioni finanziarie. Questo processo ha incluso il rafforzamento del **Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e sostenibilità (Gdl)** per la sorveglianza, la supervisione e la formazione di un **Comitato**

**Manageriale ERM & ESG** con funzioni consultive e di indirizzo strategico. Entrambi gli organi sono caratterizzati dalla spiccata **composizione multidisciplinare** e **inter-funzionale**, adatta a presidiare più efficacemente i nuovi rischi ESG e i relativi impatti finanziari attraverso un **approccio integrato**.

## Gruppo di lavoro costituito dal CdA il 4/07/2023

Nome	Carica
Karin Eva Imparato – Vicepresidente CdA CAP Holding S.p.A	Presidente
Matteo Pedrini	Membro esterno con specifiche competenze
Raffaele Zorloni – Membro Collegio Sindacale	Rappresentante del Collegio Sindacale
Alessandro Russo – AD e DG di CAP Holding S.p.A	Invitato permanente
Matteo Colle – Direttore Relazione Esterne e Sostenibilità	Segretario
Annalisa Sala – Responsabile Ufficio Risk Management & Corporate Compliance	Segretario
Gianluca Oldani – Responsabile Internal Audit	Invitato permanente

## Comitato ERM & ESG

Nome
Alessandro Russo – AD e DG di CAP Holding S.p.A
Matteo Colle – Direttore Relazioni Esterne e Sostenibilità
Annalisa Sala – Responsabile Ufficio Risk Management & Corporate Compliance
Federico Feltri – Direttore Amministrazione e Finanza
Michele Falcone – Direttore General Counseling e appalti e Direttore Generale di Amiacque S.r.l.
Alessandro Reginato – Direttore Servizio Idrico
Marco Pattano – Direttore Pianificazione e Controllo Performance

A seguito delle previsioni recate dal TUSP (D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175) e dallo Statuto di CAP Holding il quale, nella parte dedicata all'individuazione degli organi sociali, chiarisce che "la Società non istituisce organi societari diversi da quelli previsti dalle norme generali in tema di società" (art. 15, co. 3), abbiamo deciso di adottare un Gruppo di lavoro dedicato alla gestione dei rischi e della sostenibilità, precisando che si tratta di una struttura aziendale.

La Politica di Sostenibilità è stata modificata con delibera del CdA il 4 luglio 2023 e nella medesima seduta è stato istituito il Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e sostenibilità per garantire maggiore coordinamento in materia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

## La Politica di Sostenibilità

[GRI 2-12, 2-13]

L'impegno del Gruppo a promuovere e diffondere la mission, i valori, le strategie e gli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile è formalizzato nella **Politica di Sostenibilità**, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 26 gennaio 2023 e modificata con delibera del CdA il 4 luglio 2023.

**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.**

La Politica di Sostenibilità descrive la nuova struttura della Governance di Sostenibilità e le funzioni degli organi che ne fanno parte, che sono responsabili della gestione degli aspetti ESG e anche del processo decisionale e della supervisione sugli impatti di Gruppo CAP sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.



Per approfondimenti,  
inquadrare il QR code  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

### 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 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.

### Il Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e sostenibilità

- supervisiona le attività legate alla comunicazione e alla reportistica relativa ai temi di competenza.

### Il Comitato Manageriale ERM & ESG

- è responsabile del processo decisionale e della supervisione della gestione degli impatti di Gruppo CAP su 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 su 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.

Secondo la Politica di Sostenibilità il CdA, supportato dal Gruppo di lavoro Controllo, Rischi e sostenibilità (da ora in poi anche chiamato Gdl) 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.

Nel caso in cui emergano delle criticità, spetta alla Funzione Sostenibilità segnalarle al Comitato Manageriale (ERM & ESG), attraverso il Direttore Relazioni Esterne e Sostenibilità. Quest'ultimo, a sua volta, le comunica al Gdl. Qualora il Gdl ritenga necessario fare un ulteriore passaggio, può rendere nota delle criticità al CdA per garantire un corretto coinvolgimento degli stakeholder.

## Ruolo degli organi di governo nella rendicontazione non finanziaria

[GRI 2-14]

Il Consiglio di Amministrazione è sempre coinvolto nella rendicontazione di sostenibilità attraverso l'approvazione della DNF e dell'analisi di materialità, garantendo una gestione accurata dei temi di sostenibilità. Successivamente, l'Assemblea dei Soci riceve un aggiornamento dettagliato sui contenuti del documento.

Per assicurare la conformità e l'accuratezza della dichiarazione, il Collegio Sindacale e un revisore esterno conducono controlli rigorosi. Il Collegio Sindacale verifica il rispetto delle normative pertinenti, in particolare il D.Lgs. n. 254/2016, mentre il revisore esterno controlla la corretta predisposizione del documento e la sua conformità agli

standard di rendicontazione.

L'Ufficio sostenibilità coordina gli audit esterni, collaborando strettamente con la società di revisione e i referenti interni coinvolti nel processo di raccolta dati, per mantenere un elevato standard di precisione e trasparenza nella comunicazione finanziaria e non finanziaria.

**Secondo la struttura di Governance di Sostenibilità delineata dalla nuova politica 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.**

## Formazione dedicata al massimo organo di governo

[GRI 2-17]

Nel luglio 2023 abbiamo organizzato una sessione di formazione iniziale per i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale delle società del Gruppo. Questa sessione, oltre a coprire argomenti di Corporate Governance e gestione del rischio, ha abbracciato l'intera gamma di attività svolte dalle imprese di Gruppo CAP. Successivamente, a settembre, abbiamo offerto un'ulteriore formazione focalizzata sulla

sostenibilità e sulle tematiche ESG. In novembre abbiamo effettuato un'indagine tra i membri del CdA per raccogliere i loro bisogni formativi in termini di competenze e soft skill.

Questo sondaggio ha guidato la redazione delle "Linee guida in materia di formazione al CdA", delineando così un programma formativo specifico e personalizzato per il nostro Consiglio di Amministrazione.

## Gestione dei rischi e sistema di gestione integrato

Abbiamo deciso di incorporare principi di sostenibilità in tutte le nostre operazioni, garantendo così un equilibrio tra la solidità dell'azienda e la riduzione degli impatti ambientali e sociali.

Per rafforzare la nostra gestione integrata dei rischi e garantire la resilienza organizzativa, nel 2020 abbiamo adottato un modello di **Enterprise Risk Management (ERM)** conforme alle migliori pratiche nazionali e internazionali.

Questo modello, strutturato e continuativo, ci permette di identificare e valutare i rischi principali, sia finanziari che non finanziari, ai quali siamo esposti. Implementiamo strategie di mitigazione e conduciamo un monitoraggio costante per supportare i processi decisionali, aumentare la consapevolezza interna e rafforzare la nostra capacità di generare valore per tutti gli stakeholder. La nostra Policy ERM, adottata

e approvata dal Consiglio di Amministrazione nel 2020, stabilisce il Modello di Governance e il Modello Operativo dell'ERM, delineando chiaramente ruoli, responsabilità e le principali attività.

La metodologia che abbiamo adottato e gli strumenti sviluppati per la valutazione dei rischi includono considerazioni ESG e scenari di rischio pertinenti. Nell'ultima **valutazione dei rischi aziendali**, conclusasi a novembre 2023, abbiamo identificato **84 rischi**, di cui **19 valutati nell'ambito ESG**, riflettendo i trend a lungo termine legati a cambiamenti climatici, sociali e demografici che influenzano il nostro Gruppo.

## Il modello di gestione dei rischi

[GRI 2-23, 2-24]

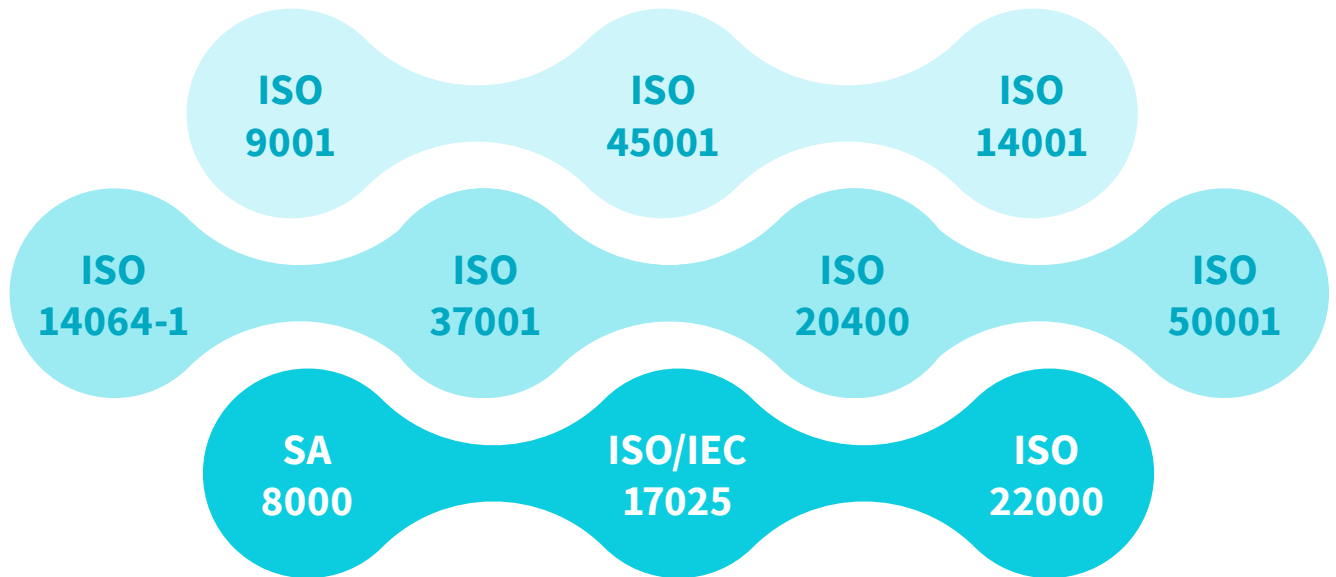
Il modello ERM offre un controllo efficace su tutti i rischi a cui siamo potenzialmente esposti, data la natura delle nostre attività e delle strategie adottate. Questo modello è fondamentale per supportare il raggiungimento degli obiettivi delineati nel nostro **Piano industriale e Piano di Sostenibilità**. Grazie all'ERM, siamo in grado di identificare, valutare e gestire i rischi emergenti. Implementiamo misure appropriate di prevenzione e mitigazione, sottoposte a monitoraggio periodico, per assicurare la resilienza e la sostenibilità del nostro operato. Adottiamo un approccio prudente nella gestione dei rischi aziendali per prevenire e mitigare i potenziali pericoli. Il nostro modello di Enterprise Risk Management (ERM) è progettato per riconoscere ogni tipo di rischio che possa ostacolare il raggiungimento dei nostri obiettivi strategici. Questa valutazione dei rischi è integrata, trasversale e

dinamica, e si appoggia ai sistemi di gestione già in atto nei vari processi aziendali, coprendo aree come la prevenzione delle frodi, la corruzione, la salute e sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la qualità.

I rischi identificati possono derivare da fattori interni o esterni all'azienda. I rischi esterni, ad esempio, sono legati al contesto di settore e di mercato, nonché alla percezione degli stakeholder sul nostro operato. Per i rischi interni, il modello ERM si concentra sulla loro gestione attraverso sistemi specifici di prevenzione e controllo, integrati nei nostri processi aziendali, per eliminare il rischio o minimizzare la probabilità e l'impatto di eventuali incidenti. Per quanto riguarda i rischi esterni, l'obiettivo è monitorarli costantemente e mitigare il loro impatto qualora si manifestino.

## Il sistema di gestione Integrato e le certificazioni

[GRI 2-24]



Per approfondimenti,  
inquadrare il QR code  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

Mettiamo in atto i nostri impegni per una condotta d'impresa responsabile grazie a un Sistema di Gestione Integrato. Quest'approccio permette di integrare i sistemi e di dare concretezza ai nostri principi e valori. Inoltre, 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.

In particolare, 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, per:

- 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; 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 nostri fornitori e subappaltatori tenendo in considerazione il loro impegno per il rispetto dei requisiti della norma SA8000.



### 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 ottobre 2023 CAP Holding ha concluso positivamente la verifica di rinnovo della certificazione. Per mantenere la certificazione ISO 37001, svolgiamo attività di due diligence che comportano un'analisi dettagliata del rischio di corruzione associato a specifiche operazioni, progetti, attività, Business Associate e personale identificati come a rischio elevato dall'assessment anticorruzione. Queste verifiche si basano su un Programma di Due Diligence, redatto ogni anno dalla funzione Risk management & Corporate compliance, che include: (i) controlli continui, come previsto dalle procedure di CAP Holding, e (ii) verifiche su base annuale. 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**.

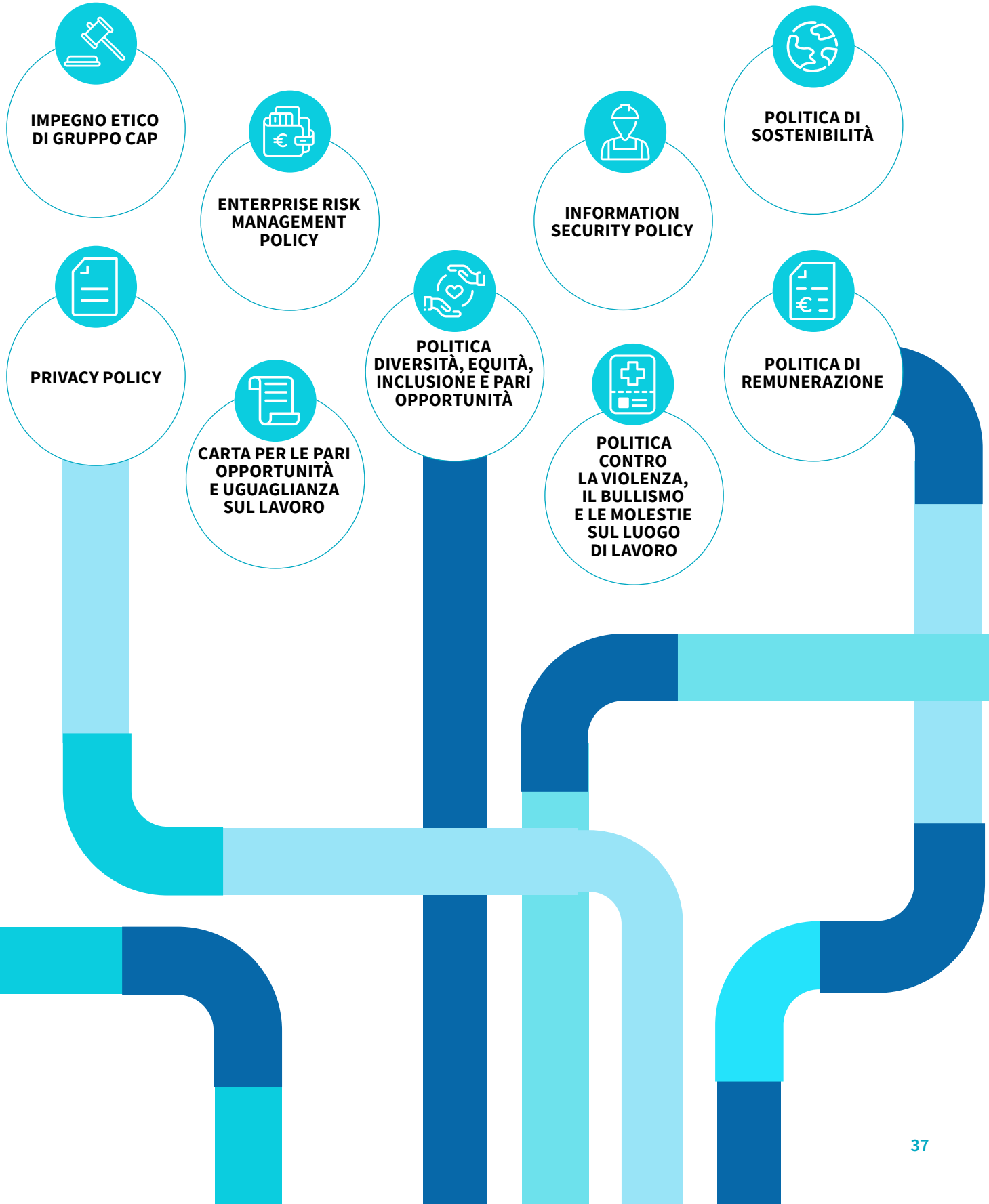
Promuoviamo anche l'adozione di condotte d'impresa responsabili e di politiche industriali di sostenibilità nei rapporti di business con i nostri fornitori per diffondere collaborazioni virtuose con ricadute positive nell'intera filiera del procurement. Abbiamo avviato un percorso che ha come pilastri portanti:

- il nuovo Vendor Rating;
- gli 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 pag. 155

## Le nostre politiche

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



## L'Impegno Etico di Gruppo CAP

[GRI 2-23]

Siamo fortemente impegnati nel mantenere elevati standard etici e di condotta responsabile, ponendo un'enfasi particolare sulla **protezione dei diritti umani, la prevenzione della corruzione, il rispetto per le normative antitrust e l'adempimento delle obbligazioni fiscali**. Nel 2023, il nostro documento di Impegno Etico, ratificato dal Consiglio di Amministrazione, ha subito una significativa revisione per rafforzare questi principi.

Il nostro Impegno Etico non si applica solamente ai nostri dipendenti, ma si **estende a tutta la nostra catena del valore** inclusi partner commerciali, fornitori e tutte le entità che collaborano con noi, sia stabilmente che occasionalmente (consulenti, collaboratori esterni e qualsiasi soggetto che agisca per conto delle società di Gruppo CAP), costituendo un elemento fondamentale dei contratti con i

partner commerciali, indispensabile per instaurare rapporti con il nostro Gruppo. Per assicurare una diffusione capillare, il documento è stato reso disponibile attraverso la nostra rete intranet, pubblicato nella sezione "Società Trasparente" del nostro sito web e messo a disposizione nelle reception delle nostre sedi e impianti, garantendo così l'**accessibilità completa** sia ai collaboratori interni sia agli esterni. Il nostro Impegno Etico si compone:

- del **Codice Etico** di 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 approfondimenti,  
inquadrare il QR code  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)



Nel 2023 abbiamo ottenuto da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) il rinnovo del rating di legalità, confermando il punteggio massimo.



Per approfondimenti,  
inquadrare il QR code  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

## Meccanismi di segnalazione

[GRI 2-24, 2-25, 2-26]

Grazie al nostro Impegno Etico, ci impegniamo a intervenire su segnalazioni di illeciti e infrazioni normative. Il nostro Sistema di Gestione Integrato gioca un ruolo cruciale nell'identificare, valutare, gestire e monitorare i rischi, consentendoci di affrontare eventuali conseguenze negative attraverso l'adozione di azioni correttive in presenza di non conformità. Garantiamo l'esistenza di vari meccanismi di segnalazione, regolamentati da procedure specifiche.

**Whistleblowing:** è possibile segnalare ogni violazione o sospetto di violazione al sistema etico attraverso un'unica piattaforma, utilizzabile anche in forma anonima. Il processo di whistleblowing è disciplinato dalla procedura "Segnalazione di illeciti e irregolarità", che assicura la protezione del segnalante da qualsiasi forma di discriminazione, mantenendo l'anonimato. Al contempo, è prevista una tutela per il segnalato nel caso di segnalazioni in "malafede". Secondo quanto previsto dalla procedura, dopo aver ricevuto una segnalazione e a condizione che ciò non pregiudichi l'indagine, l'informazione viene trasmessa all'Amministratore delegato, al Presidente del CdA e al Direttore di Area della capogruppo, così come al Direttore Generale della società coinvolta.

Le nostre persone e tutti coloro che, a diverso titolo, hanno, hanno avuto o intendono intrattenere rapporti di lavoro, di collaborazione o d'affari con il nostro Gruppo, possono comunicare eventuali comportamenti illeciti o

in contrasto con l'interesse pubblico tramite: i) piattaforma informatica; ii) indirizzo mail; iii) posta cartacea. Sono inoltre attive numerose procedure e canali per la segnalazione di non conformità come:

- la sezione del nostro sito internet "Segnalazione di illeciti e violazioni" con istruzioni dedicate e un link diretto alla piattaforma dedicata, tramite la quale è possibile effettuare segnalazioni relative a violazioni di normative nazionali e dell'Unione Europea, nel pieno rispetto delle garanzie stabilite dal D.Lgs. 24/2023;
- la casella di posta elettronica dell'Organismo di Vigilanza che raccoglie segnalazioni in caso di violazioni del MOGC 231;
- l'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 riguardanti la SA8000;
- la procedura "**Gestione reclami e conciliazione controversie**", che regola il processo di gestione dei reclami e include le modalità di accesso alla conciliazione per controversie;
- l'Istruzione Operativa "**Notifica di violazione sui dati personali (data breach)**" che garantisce tempestività nella gestione delle violazioni dei dati personali, conformemente al Regolamento UE 2016/679, includendo le notifiche alle autorità competenti e agli interessati. Segnalazioni di violazioni o sospetti possono essere inviate a [privacy@gruppocap.it](mailto:privacy@gruppocap.it).

Nel 2023 il Social Performance Team, che rappresenta una collaborazione equa tra management e rappresentanti dei lavoratori, si è riunito **due volte** per monitorare e valutare i rischi legati alle condizioni di lavoro e assicurarsi della conformità ai requisiti SA8000,

oltre ad aggiornare la nostra documentazione di riferimento. Nel corso dell'anno abbiamo ricevuto una segnalazione a dicembre, che è attualmente in fase di analisi per garantirne un'adeguata gestione.



**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 di Gruppo.



In linea con il **protocollo stipulato con il Municipio 9 e per promuovere una comunicazione aperta e trasparente con i cittadini**, abbiamo introdotto un sistema digitale per l'invio di segnalazioni sugli impatti odorigeni provenienti dall'**impianto di depurazione di Niguarda-Bresso**. Utilizzando un modulo online, i cittadini possono notificare la percezione di **eventi olfattivi critici** vicino all'impianto, specificando il luogo esatto tramite **geolocalizzazione**. Per garantire l'efficacia di questo sistema di segnalazione, ci impegniamo a fornire tutte le informazioni sulle procedure e sugli aggiornamenti pertinenti attraverso canali di comunicazione appropriati. Viene in seguito redatto un report ogni quadrimestre e condiviso con il municipio durante un incontro di confronto, per poi essere pubblicato sia sul sito di Gruppo CAP che su quello del Municipio. Ogni anno Gruppo CAP aggiorna gli stakeholder sulle attività volte a gestire l'impatto delle emissioni attraverso la Dichiarazione Non Finanziaria annuale e il sito istituzionale, evidenziando tutti gli interventi realizzati.

Durante il programma **Water Entry Training (W.E.T.)** ai nuovi assunti, con riferimento 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.

## Gestione della crisi

[GRI 2-16]

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 impatto potenziale, anche reputazionale.



**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. 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.

Le fasi che compongono una crisi:

1. FASE PREPARATORIA – Raccolta informazioni e monitoraggio
2. FASE ESECUTIVA – Attivazione contromisure
3. FASE REATTIVA vs PROATTIVA – Indirizzo di gestione

Nel 2023 nessuna criticità ha determinato l'attivazione del Comitato di Crisi.



# Etica e integrità nel business

[GRI 3-3]

Il nostro impegno per mantenere un business trasparente, responsabile ed etico.

Noi di Gruppo CAP attribuiamo grande importanza al mantenimento di condotte etiche e all'integrità aziendale, consapevoli del loro impatto significativo su vari ambiti dell'attività, inclusi i rapporti con gli stakeholder, le prestazioni finanziarie e la sostenibilità globale.

Trascurare questi aspetti può esporci a rischi di illeciti o episodi di

corruzione, con ripercussioni sulla nostra reputazione, rallentamenti o blocchi nelle operazioni, perdite economiche e conseguenze legali. Al contrario, un'etica solida e l'integrità sostengono la nostra sostenibilità nel lungo termine. Adottare standard etici elevati garantisce il rispetto delle leggi, minimizzando il rischio di problemi legali, e favorisce relazioni positive con tutti gli stakeholder.

Tema materiale	In che cosa consiste
Etica e integrità nel business	Assicurare un modello di gestione del business basato sui più stringenti standard di etica, integrità e trasparenza, con particolare riferimento rispetto le misure adottate da Gruppo CAP per prevenire corruzione attiva e passiva

## Modello organizzativo anticorruzione

[GRI 205-1]

Per assicurare una gestione del business trasparente e corretta, i Consigli di Amministrazione di Gruppo CAP 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 2023 abbiamo aggiornato il Modello 231 per recepire le novità legislative che hanno introdotto o esteso alcune categorie di reati ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Queste modifiche riguardano principalmente la gestione dei finanziamenti pubblici, i rapporti con la Pubblica Amministrazione, il settore informatico, e la tutela del patrimonio culturale e paesaggistico. Inoltre, verso la fine dell'anno, abbiamo proceduto a una revisione dei Modelli 231 in risposta a nuove disposizioni legislative, tra cui il "Decreto Whistleblowing" e l'inserimento di nuove categorie di reato che mirano a garantire trasparenza e correttezza nelle procedure di appalto e selezione dei fornitori, come previsto dall'art. 24 del D.Lgs. 231. Di conseguenza, il Modello aggiornato è stato adottato a partire dai primi mesi del 2024, a seguito dell'approvazione in CdA.

### 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 **ogni anno** in piena aderenza alle normative, sottolineando il nostro impegno continuo verso l'integrità e la responsabilità aziendale. 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 di Gruppo CAP, che definiscono gli **obiettivi strategici** in materia di anticorruzione, ed è pubblicato sul sito di Gruppo CAP e trasmesso alla Città metropolitana di Milano quale ente di governo dell'ambito.

Nel 2023 sono stati aggiornati il Piano 190 relativo al triennio 2024-2026, 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 2023 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.

## Audit e risk assessment anticorruzione

[GRI 205-1, 205-3]

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 2023 sono stati portati a termine 45 audit interni, inclusi quelli previsti da procedure aziendali.

Nel corso del 2023 è stato aggiornato il Risk Assessment anticorruzione, in cui sono mappate le aree potenzialmente a rischio corruzione articolate in sotto-processi/attività.



Sono stati mappati e valutati	
per CAP Holding	per Amiacque
36 processi a rischio per 207 potenziali rischi di corruzione	11 processi a rischio per 67 potenziali rischi di corruzione

Nel 2023 non abbiamo registrato episodi di corruzione accertati, né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.

## Comunicazione e formazione su legalità, etica e anticorruzione

[GRI 205-2]

Per favorire la diffusione dei principi legati ai temi di legalità, etica e anticorruzione, la comunicazione e la 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 di 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.

Misure anticorruzione	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	Intranet
		Sito del Gruppo
		Clausole inserite nei contratti
	STAKEHOLDER	Persone CAP e partner commerciali
Impegno Etico, Appendici, modifiche e aggiornamenti	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

Per noi di CAP è fondamentale che le nostre persone abbiano gli strumenti pratici e culturali necessari per il rispetto dei diritti fondamentali, nella gestione dei rapporti interpersonali e lungo la catena del valore. Per questo, anche nel 2023, **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 ai neoassunti;

- programma WET ai nuovi assunti relativamente agli adempimenti di compliance di Gruppo CAP, all'Impegno Etico e alla Politica anticorruzione e al Sistema di Controllo Interno – attività continuativa;
- corso ISO 37001 rivolto ai neoassunti;
- formazione ERM attraverso induction al CdA;
- Pillole anticorruzione in tema di pantouflage e di conflitto d'interessi;
- Pillole ai RUP in merito all'applicazione delle penali e alla gestione delle non conformità.

	2023		2022		2021	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di integrità aziendale per categoria professionale</b>						
Dirigenti	10	100	10	100	11	100
Quadri	40	100	37	100	37	100
Impiegati	643	100	635	100	618	100
Operai	229	100	227	100	225	100
Totale	922	100	909	100	891	100

Attraverso la pubblicazione nella intranet aziendale è stato possibile comunicare le politiche e le procedure di integrità aziendale a tutte le persone di Gruppo CAP.

	2023		2022		2021	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>Dipendenti che hanno ricevuto una formazione sulla lotta alla corruzione per categoria professionale<sup>9</sup></b>						
Dirigenti	10	100	3	30	4	36,36
Quadri	28	70	19	51,35	23	62,16
Impiegati	198	30,79	75	11,81	159	25,73
Operai	19	8,30	13	5,73	33	14,67
Totale	255	27,66	110	12,10	219	24,58

## Episodi di non conformità

[GRI 2-27, 206-1]

Nel 2023 sono pervenuti 37 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).

Nel corso del 2023 risulta liquidata:  
1 sanzione (relativa all'anno 2017) per € 3.100,00.

Le sanzioni sono riconducibili alla possibile inosservanza delle 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 miglioria e adeguamento, a seguito dei quali **dovrebbero ridursi le possibili contestazioni di illeciti amministrativi** precedentemente intervenute.

Per quanto riguarda invece le sanzioni attribuite a Gruppo CAP che non rientrano nella sfera ambientale si segnalano un totale di n. 9 sanzioni (inclusa quella da 3.100,00 euro) per un ammontare totale pagato pari a 43.031,56 euro.

Inoltre, non abbiamo registrato azioni legali relative a comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antitrust e di monopolio.

<sup>9</sup> I dati si riferiscono alla formazione erogata in ambito anticorruzione, etica e legalità.

# Fiscaltà e performance economica

[GRI 207-1]

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 di 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

[GRI 207-1, 207-2, 207-3]

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

Dal 2021 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** di 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 che adottiamo. 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 sia con le aspettative etiche, sociali e di sviluppo sostenibile. Il documento permette inoltre di segnalare opinioni e/o preoccupazioni in materia fiscale.



Per approfondimenti, inquadrare il QR code [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.



- **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 affidate alla cura della Direzione risorse umane, organizzazione e people development;
- **le imposte sugli atti** (registro, ecc.) alla Direzione General Counseling e Appalti.

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.

## Gestione degli adempimenti fiscali e dei rischi

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

Dal 2020 identifichiamo e monitoriamo i rischi finanziari attraverso il processo di risk assessment.

Nel 2022 abbiamo esteso la nostra procedura "Gestione degli adempimenti fiscali", stabilendo ruoli, responsabilità e procedure operative chiare, oltre a principi comportamentali per il personale impegnato in questioni legate all'imposta sul reddito delle società (IRES), all'imposta regionale sulle attività produttive (IRAP) e all'imposta sul valore aggiunto (IVA).

## Coinvolgimento degli stakeholder sulle materie fiscali

[GRI 207-2]

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

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, anche in materia fiscale.

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 231 o a comportamenti non in linea con le regole di condotta stabilite nel Modello.

## Performance economica

[GRI 201-1]



**Valore condiviso** = corrisponde ai benefici sociali e ambientali che l'azienda produce contestualmente al perseguimento dei propri obiettivi, dunque al volume di ammortamento degli investimenti correlati alle attività che generano un beneficio sociale e ambientale rispetto al totale degli investimenti realizzati.

13,6%

Valore  
condiviso 2023

11,9%

Valore  
condiviso 2022

11,5%

Valore  
condiviso 2021

Distribuzione del valore aggiunto di Gruppo CAP	u. m.	2023	2022	2021
Ricavi delle vendite	€	413.524.006,67	432.735.320,27	382.297.426,25
Ricavi/oneri da attività finanziarie	€	2.923.061,98	1.967.395,69	1.672.079,12
Altri ricavi/oneri	€	106.674,43	- 41.135,89	- 3.792.069,97
Valore aggiunto globale lordo	€	416.553.743,08	434.661.580,07	380.177.435,40
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	€	89.072.878,72	93.443.971,68	60.983.213,37
Valore aggiunto globale netto	€	327.480.864,36	341.217.608,39	319.194.222,03
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	€	238.427.596,94	266.235.402,45	211.063.434,28
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	€	53.749.930,60	51.413.090,95	48.673.621,30
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	€	9.136.036,75	4.898.359,95	5.018.945,10
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	€	13.576.995,22	12.750.589,13	27.014.341,14
Contributi al territorio	€	105.190	195.524,85	217.107,09
Valore economico distribuito	€	314.995.749,51	335.492.967,33	291.987.448,91
Saldo di esercizio	€	12.485.114,85	5.724.641,06	27.206.773,12
Valore economico da ridestinare ad investimenti	€	12.485.114,85	5.724.641,07	27.206.773,12







# Finanza e regolamenti dalla parte dell'ambiente

Uno sguardo attento alle evoluzioni della finanza verde permette di orientare gli sforzi verso progetti virtuosi in grado di sostenere uno sviluppo duraturo e inclusivo.

## A che punto siamo

Nonostante gli sforzi normativi da parte di istituzioni nazionali e sovranazionali sulla finanza sostenibile e sulla rendicontazione, la percezione della cittadinanza rispetto alle dichiarazioni di sostenibilità delle imprese è sfavorevole.



**1° gennaio 2024**

Sono entrati in vigore i criteri europei che definiscono le attività economiche sostenibili integrando il cosiddetto Regolamento Tassonomia<sup>10</sup>

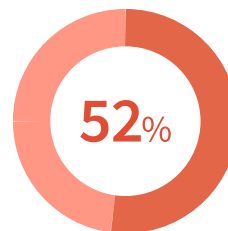


**Tra il basso (44,5%)  
e il bassissimo (19,5%)**

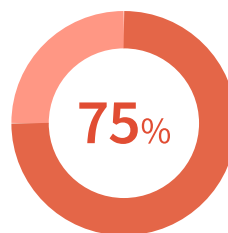
Il grado di fiducia nelle dichiarazioni di sostenibilità prodotte dalle aziende è decisamente critico<sup>11</sup>

## Quali sono i rischi

Una governance chiusa, spaventata dal cambiamento, può frenare lo sviluppo sostenibile d'impresa con danni tangibili sulla compliance e sui guadagni futuri.



La percentuale di manager che afferma che le logiche di governance "chiuse" siano tra le tre principali barriere allo sviluppo di strategie ESG<sup>12</sup>



Le aziende a livello globale che ritengono di essere ancora molto indietro sul fronte ESG e per soddisfare i nuovi requisiti normativi<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Commissione europea, [https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/tools-and-standards/eu-taxonomy-sustainable-activities\\_en](https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/tools-and-standards/eu-taxonomy-sustainable-activities_en)

<sup>11</sup> Reputation Management S.r.l., <https://creatoridifuturo.it/wp-content/uploads/2023/06/Report-UE-False-ESG-and-greenwashing-may-23-DEF.pdf>

<sup>12</sup> Report eSG LAB di SDA Bocconi, [https://www.sdabocconi.it/upl/entities/attachment/research\\_report\\_2023/RR\\_2023\\_ESG\\_Lab.pdf](https://www.sdabocconi.it/upl/entities/attachment/research_report_2023/RR_2023_ESG_Lab.pdf)

<sup>13</sup> KPMG, <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2023/09/esg-maturity-report-2023.pdf>



## Il mondo che verrà

Regolamenti sempre più stringenti da parte dell'UE e la necessità di un flusso di investimenti costante richiederanno il raggiungimento di armonia tra le decisioni economiche e gli obiettivi di sostenibilità.



### Entro la fine dell'anno

Sarà approvata la proposta di regolamento relativo alle attività di rating ambientali, sociali e di governance (ESG)<sup>14</sup>



### 10.000 miliardi di dollari

L'investimento annuo necessario da qui al 2050 per mitigare gli effetti della crisi climatica e costruire un'economia più efficiente, resiliente ed equa<sup>15</sup>

## Le opportunità da cogliere

Un investimento di valore che crea opportunità: sono numerosi i vantaggi generati dall'adozione di pratiche di business virtuose e orientate alla sostenibilità.

### 5 volte meno rischiose

Le aziende che adottano politiche ESG performanti sono le più solide e presentano il minor rischio di credito<sup>16</sup>

### 12 trilioni

Il capitale che potrebbe essere sbloccato al 2030 grazie all'adozione di modelli di business sostenibili<sup>17</sup>

### 380 milioni di posti di lavoro

I posti di lavoro che potrebbero essere generati al 2030 grazie all'adozione di modelli di business sostenibili<sup>18</sup>

## In connessione con gli stakeholder

"L'Europa ricopre una posizione primaria nel mercato della finanza sostenibile: nel 2023 circa il 45% dei sustainable bonds sono stati emessi da società europee e circa il 40% sono denominati in euro, rispetto agli Stati Uniti con il 10% dei volumi e il 25% di valuta. A guidare la crescita della finanza sostenibile è il mercato: gli investimenti sono sempre più diretti verso prodotti che tengano conto della necessità di mitigare il cambiamento climatico, e per soddisfare queste esigenze vengono creati strumenti finanziari innovativi. Negli ultimi 10 anni, il mercato della finanza sostenibile è cresciuto esponenzialmente e conta ormai svariate tipologie di strumenti finanziari, dai green bond ai fondi di investimento tematici."



Ne abbiamo parlato con **Monica Mariani**  
Head of Rating, ESG and Capital Solutions di Mediobanca



Guarda tutta l'intervista [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

<sup>14</sup> Commissione europea, [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13330-Sustainable-finance-environmental-social-and-governance-ratings-and-sustainability-risks-in-credit-ratings\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13330-Sustainable-finance-environmental-social-and-governance-ratings-and-sustainability-risks-in-credit-ratings_en)

<sup>15</sup> Climate Policy Initiative, <https://www.climatepolicyinitiative.org/publication/global-landscape-of-climate-finance-2023/>

<sup>16</sup> Cerved Rating Agency, <https://www.cerved.com/community/news/cerved-esg-connect/>

<sup>17</sup> World Business Council, <https://www.wbcsd.org/>

<sup>18</sup> World Business Council, <https://www.wbcsd.org/>

# Tassonomia europea: trasparenza e coerenza per la sostenibilità

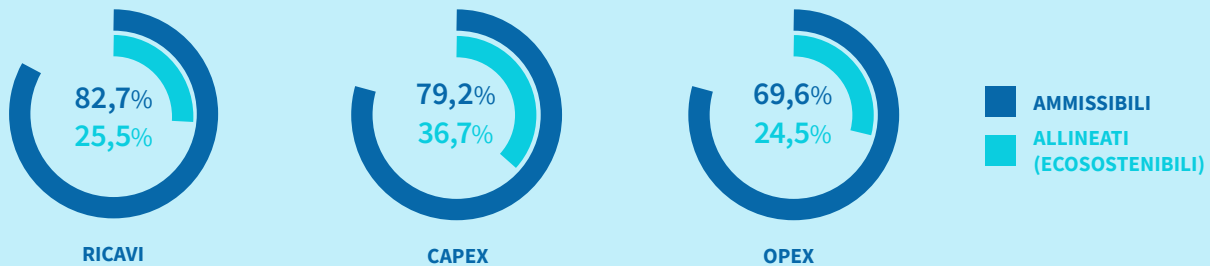
La Tassonomia europea richiede di specificare quali attività economiche di un'azienda possono essere considerate ecosostenibili. In Gruppo CAP supportiamo tale iniziativa anche per consentire ai nostri stakeholder di conoscere i nostri risultati in totale trasparenza.

La Tassonomia europea è un sistema di classificazione creato per individuare le attività economiche ritenute ecosostenibili. Questo strumento mira a promuovere lo sviluppo e gli investimenti che contribuiscono agli obiettivi del Green Deal, la strategia di crescita sostenibile dell'Europa. La Tassonomia favorisce una maggiore trasparenza riguardo alla reale sostenibilità ambientale delle attività economiche.

Dal 1° gennaio 2023 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 ecosostenibili. A partire dal 1° gennaio 2024 l'allineamento verrà valutato anche sugli obiettivi di uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine, di transizione verso una economia circolare, di prevenzione e controllo dell'inquinamento e di protezione e di ripristino della biodiversità. Per l'anno 2023, per questi ulteriori quattro obiettivi, si è valutata solo l'ammissibilità, ossia la presenza di ricavi, investimenti e costi operativi derivanti da attività che possono dare un contributo sostanziale a quest'ultimi, come richiesto dalla normativa. Per questo 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



L'analisi condotta per l'anno di rendicontazione 2023 ha evidenziato che l'82,7% dei ricavi, il 79,2% delle spese in conto capitale (Capex) e il 69,6% delle spese operative (Opex) sono risultate ammissibili alla Tassonomia europea in merito a tutti e sei gli obiettivi tassonomici. Inoltre, dalla valutazione è emerso che il 25,5% dei ricavi, il 36,7% delle spese in conto capitale (Capex) e il 24,5% delle spese operative (Opex) sono risultate allineate alla Tassonomia europea, in merito agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, e sono quindi ecosostenibili.

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 al territorio servito. Per quanto riguarda il servizio acquedottistico, la Tassonomia UE prevede un'ulteriore attività: il rinnovo dei sistemi acquedottistici. Per questa attività, si possono utilizzare due indicatori di prestazione 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 a 1,5 per l'Infrastructure Leakage Index, emerge che la quota di investimenti allineati alla Tassonomia UE è pari al 2,6%.

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.

Anche le attività legate alla gestione dei sistemi fognari e di depurazione non riescono a 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 questo aspetto, nel 2023 i consumi energetici dei nostri impianti di depurazione, ad eccezione di due, risultano superiori alle soglie fissate. Questo è dovuto ai necessari trattamenti per garantire una buona qualità delle acque depurate restituite all'ambiente. In risposta a questa situazione, abbiamo sviluppato e avviato il "Master Plan Fotovoltaico", un piano volto a incrementare l'autoconsumo di

energia da fonte rinnovabile e che porterà a ridurre l'intensità energetica netta dei nostri impianti.  
 Nel corso del 2023, partendo dall'analisi dei rischi legati ai cambiamenti climatici svolta nel 2022, abbiamo redatto un piano di adattamento che individua gli investimenti necessari per ridurre gli impatti dei pericoli

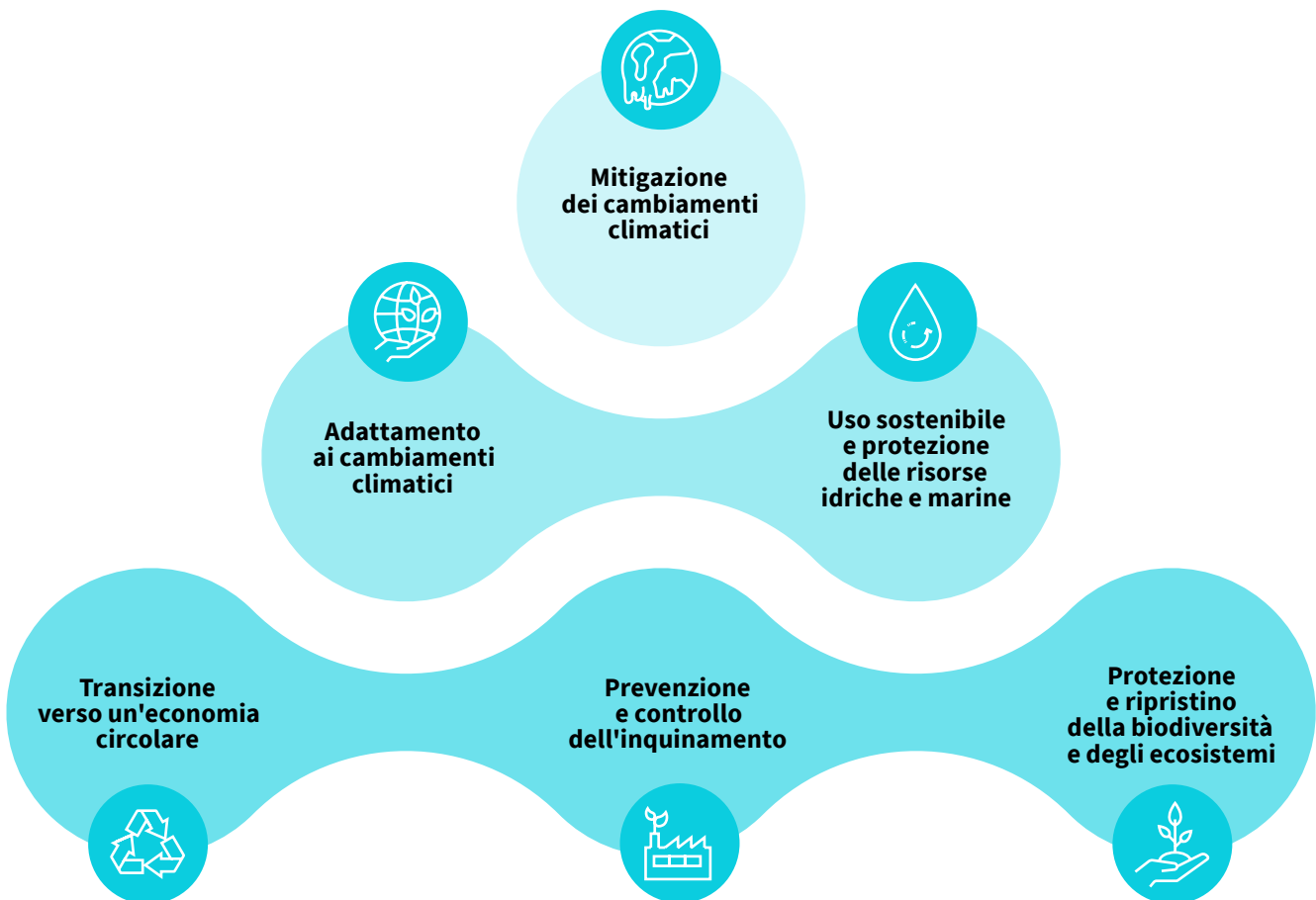
climatici emersi come rilevanti. Tra questi investimenti, abbiamo incluso l'intervento per la produzione di calore/freddo a partire dalla bioenergia, che ha ottenuto i finanziamenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), la cui condizionalità di accesso prevede la conformità con i criteri di vaglio tecnico e i requisiti DNSH della 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. 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 climatici 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 ecosostenibili, 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)**

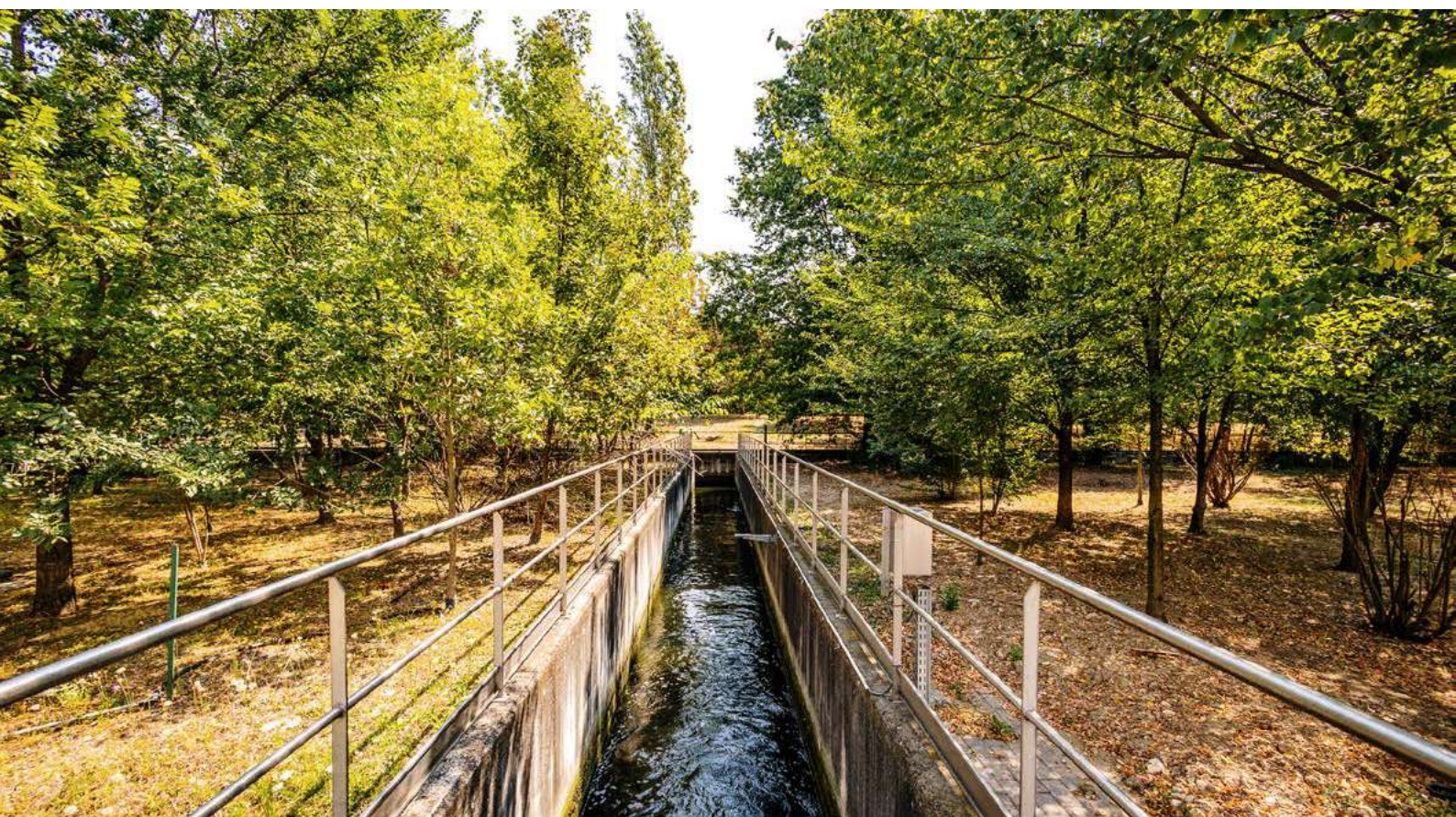
3

**Rispettare le garanzie sociali minime definite da standard internazionali (es. OECD Guidelines In Multinational Enterprises, Principi Guida Delle Nazioni Unite, ecc.)**

Con l'entrata in vigore del Regolamento delegato 2023/2486 ("Environmental Delegated Act") che definisce le attività e relativi criteri per i restanti quattro obiettivi ambientali (uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento, e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi) le imprese non finanziarie, dal 1° gennaio 2024, devono comunicare la quota di fatturato, spese in conto capitale e spese operative rilevanti associate ad attività economiche ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia con riferimento a tutti e sei gli obiettivi. Dal 2025 su dati fiscali 2024, invece, la rendicontazione si estenderà alla verifica dell'effettivo allineamento sui criteri relativi al contributo sostanziale e ai DNSH delle attività economiche relative a tutti e 6 gli obiettivi ambientali. 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>19</sup> e le note interpretative pubblicate dalla Commissione Europea. Tali documenti definiscono i criteri tecnici e i requisiti che le specifiche attività devono rispettare per qualificarsi come ecosostenibili per i primi due obiettivi climatici. 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.

<sup>19</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 s.m.i.; 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; il Regolamento delegato sugli ulteriori quattro obiettivi ambientali (Regolamento delegato UE 2023/2486) e il Regolamento che ha modificato il Regolamento delegato sul clima (Regolamento delegato UE 2021/2139).



# 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 le seguenti fasi, coinvolgendo di volta in volta le diverse funzioni aziendali interessate.



## Identificazione delle attività

L'identificazione delle attività ammissibili alla Tassonomia europea ha previsto l'analisi delle nostre attività economiche svolte nel 2023 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 agli obiettivi ambientali europei. Le attività emerse sono state successivamente approfondite con i relativi referenti aziendali.

ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALL'OBIETTIVO MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCM)		
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



## ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALL'OBIETTIVO MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCM)

Tipologia	Le nostre attività	Attività tassonomica
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 nove digestori anaerobici dei fanghi di depurazione (di cui 3 con codigestione)	5.6. Digestione anaerobica dei fanghi di depurazione
Servizio Idrico Integrato	Gestione e investimenti relativi al digestore anaerobico dei rifiuti organici presso la Biopiattaforma 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

## ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALL'OBIETTIVO ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI (CCA)

Tipologia	Le nostre attività	Attività tassonomica
Energetica	Installazione impianti fotovoltaici sulle coperture per aumentare l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili e per mitigare il rischio dei blackout elettrici	4.1. Produzione di elettricità con tecnologia solare fotovoltaica
Servizio Idrico Integrato	Interventi di prevenzione volti a rendere ancora più efficaci i sistemi di potabilizzazione dell'acqua e di efficientamento e realizzazione di pozzi e impianti per migliorare la qualità dell'acqua erogata	5.1. Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua
Servizio Idrico Integrato	Investimenti di rinnovo del sistema acquedottistico volti a limitare le perdite idriche nelle reti acquedottistiche	5.2. Rinnovo dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua
Servizio Idrico Integrato	interventi volti al potenziamento degli impianti e di realizzazione di vasche volano per mitigare le ripercussioni che gli eventi atmosferici estremi, come bombe d'acqua e nubifragi, possono avere sui sistemi fognari e sull'efficacia della depurazione	5.3. Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue
Servizio Idrico Integrato	Investimenti di rinnovo per alleggerimento della rete fognaria per mitigare le ripercussioni che gli eventi atmosferici estremi, come bombe d'acqua e nubifragi, possono avere sui sistemi fognari	5.4. Rinnovo dei sistemi di collettamento e trattamento dei reflui



**ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALL'OBIETTIVO USO SOSTENIBILE E PROTEZIONE DELLE ACQUE E DELLE RISORSE MARINE (WTR)**

Tipologia	Le nostre attività	Attività tassonomica
Servizio Idrico Integrato	Gestione del sistema di fornitura di acqua dei Comuni serviti della Città metropolitana di Milano acqua e investimenti per il suo rinnovo, ampliamento e gestione	2.1. Fornitura di acqua
Servizio Idrico Integrato	Gestione dei sistemi fognario-depurativi dei Comuni serviti della Città metropolitana di Milano e investimenti per il loro rinnovo, ampliamento e gestione	2.2. Trattamento delle acque reflue urbane
Servizio Idrico Integrato	Gestione e investimenti relativi a sistemi di drenaggio urbano che riducono l'inquinamento e i rischi di alluvione dovuti agli scarichi del deflusso urbano e migliorano la qualità e la quantità delle acque urbane sfruttando i processi naturali, tra cui rientrano gli interventi legati al progetto "Milano città spugna"	2.3. Sistemi di drenaggio urbani sostenibili

**ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALL'OBIETTIVO TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE (CE)**

Tipologia	Le nostre attività	Attività tassonomica
Servizio Idrico Integrato	Investimenti per il recupero del fosforo dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane	2.1. Recupero del fosforo dalle acque reflue
Servizio Idrico Integrato	Gestione di impianti di depurazione con trattamenti di affinamento per il riuso delle acque reflue depurate e relativi investimenti	2.2. Produzione di risorse idriche alternative per scopi diversi dal consumo umano
Servizio Idrico Integrato	Gestione e investimenti relativi al digestore anaerobico dei rifiuti organici presso la Biopiattaforma di Sesto San Giovanni	2.5. Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio
Patrimonio	Realizzazione del nuovo headquarter di Gruppo CAP	3.1. Costruzione di nuovi edifici

Nessuna attività risulta ammissibile agli obiettivi di Prevenzione e controllo dell'inquinamento e Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

## 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 di Mitigazione dei cambiamenti climatici 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 ambientali europei 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<sup>20</sup>, 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 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, a gennaio 2024, 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 dell'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

<sup>20</sup> In caso di investimenti di rinnovo dei sistemi di fornitura di acqua diffusi sull'intero territorio servito, la quota parte che ha dato un contributo sostanziale alla mitigazione dei cambiamenti climatici è stata valutata con appositi driver basati sui risultati del rispetto delle soglie previste dalla Tassonomia UE da parte dei singoli distretti o sistemi acquedottistici.

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 2023 abbiamo ottenuto la certificazione per la norma 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.

Si segnala inoltre che a dicembre 2023 Gruppo CAP ha ottenuto la UNI PDR 125:2022 – Certificazione Parità di Genere – grazie alle sue tante azioni a favore della parità di genere, resa possibile attraverso una strategia combinata di iniziative di sensibilizzazione e di empowerment femminile all'interno dell'organizzazione. 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.

## 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. Per ciascuna attività abbiamo individuato i relativi valori

economici generati nel 2023 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.

### KPI – Ricavi

1

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

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. Tra i ricavi considerati ammissibili rientrano anche i ricavi e proventi derivanti dalla vendita di energia elettrica autoprodotta tramite pannelli fotovoltaici e 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'allocazione dei ricavi tra i sistemi fognario-depurativi sulla base degli abitanti equivalenti trattati dagli impianti di depurazione al servizio dei singoli sistemi.

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

2

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

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 "Immobilie, 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 valutato l'allineamento secondo il processo descritto nelle sezioni precedenti.

## 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 2022, abbiamo affinato la valutazione dei costi operativi. Ciò ha portato all'esclusione dei costi di manutenzione che hanno riguardato reti e impianti di altri gestori del Servizio Idrico Integrato con cui abbiamo in essere accordi.

Per 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. Per i costi riconosciuti associati ai servizi condivisi e alle funzioni operative condivise sono stati utilizzati i driver di unbundling contabile ARERA per ripartirli tra le attività di acquedotto, fognatura-depurazione e altre attività.



## Schemi di rendicontazione estesi

Quota di fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia - informativa relativa all'anno 2023

Attività economiche	Codice	Fatturato in termini assoluti	Quota di fatturato
		[euro]	[%]
<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/Fornitura di acqua	CCM 5.1./ WTR 2.1.	78.999.194 €	25,50%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ WTR 2.2.	48.691 €	0%
Produzione di calore/freddo a partire dalla bioenergia	CCM 4.24.	72.717 €	0%
<b>Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1)</b>		<b>79.120.380 €</b>	<b>25,60%</b>
<b>di cui abilitanti</b>		<b>0 €</b>	<b>0%</b>
<b>di cui di transizione</b>		<b>0 €</b>	<b>0%</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	CCM 4.1.	68.782 €	0%
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1.	607 €	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>69.389 €</b>	<b>0%</b>
Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	CCM 4.13.	457.299 €	0,10%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ WTR 2.2.	176.587.643 €	57%
Digestione anaerobica di rifiuti organici	CCM 5.7./ CE 2.5.	230.619 €	0,10%
<b>Fatturato delle attività ammissibili ma che non contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi della Tassonomia (A.2.2)</b>		<b>177.275.561 €</b>	<b>57,20%</b>
<b>Fatturato delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2=A.2.1. + A.2.2.)</b>		<b>177.344.950 €</b>	<b>57,20%</b>
<b>Totale ammissibilità (A.1 + A.2)</b>		<b>256.465.331 €</b>	<b>82,70%</b>
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>			
<b>Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B)</b>		<b>53.557.645 €</b>	<b>17,30%</b>
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>310.022.976 €</b>	<b>100%</b>

Contributo sostanziale						Criteri DNSH									
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di fatturato allineato (A1) o ammissibile (A2) alla Tassonomia, anno 2022	Attività abilitanti	Attività di transizione
SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[%]	A	T
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI		SI	SI	SI	27,60%		
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI		SI	SI	SI	0%		
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI			SI	SI	SI	0%		
<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>27,60%</b>		
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>A</b>	
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>			<b>T</b>
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		SI		SI	SI	0%		
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		NO		SI	SI	0%		
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>0%</b>		
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,20%		
AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								60,50%		
AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								-		
<b>57%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>60,70%</b>		
<b>57%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>60,70%</b>		
<b>83%</b>	<b>0%</b>	<b>82%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>88,30%</b>		

## Quota delle spese operative associate ad attività economiche allineate alla Tassonomia - informativa relativa all'anno 2023

Attività economiche	Codice	Spese operative in termini assoluti	Quota di spese operative
		[euro]	[%]
<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/Fornitura di acqua	CCM 5.1./ WTR 2.1.	9.114.832 €	24,40%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ WTR 2.2.	30.542 €	0,10%
<b>Opex delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1)</b>		<b>9.145.475 €</b>	<b>24,50%</b>
<b>di cui abilitanti</b>		<b>0 €</b>	<b>0%</b>
<b>di cui di transizione</b>		<b>0 €</b>	<b>0%</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	CCM 4.1.	728 €	0%
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1.	139 €	0%
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5.	10.818 €	0%
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5.	9.270 €	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>20.956 €</b>	<b>0,10%</b>
Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	CCM 4.13.	18.941 €	0,10%
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20.	1.583 €	0%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ WTR 2.2.	16.169.242 €	43,40%
Digestione anaerobica di rifiuti organici	CCM 5.7./ CE 2.5.	104.821 €	0,30%
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5.	277.855 €	0,70%
Sistemi di drenaggio urbano sostenibili	WTR 2.3.	220.432 €	0,60%
<b>Opex delle attività ammissibili ma che non contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi della Tassonomia (A.2.2)</b>		<b>16.792.873 €</b>	<b>45%</b>
<b>Opex delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia) (A.2=A.2.1+A.2.2)</b>		<b>16.813.829 €</b>	<b>45,10%</b>
<b>Totale ammissibilità (A.1 + A.2)</b>		<b>25.959.305 €</b>	<b>69,60%</b>
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>			
<b>Opex delle attività non ammissibili alla Tassonomia (B)</b>		<b>11.325.089 €</b>	<b>30,40%</b>
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>37.284.393 €</b>	<b>100%</b>



Contributo sostanziale						Criteri DNSH										
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese operative in conto capitale allineata (A1) o ammissibile (A2) alla Tassonomia, anno 2022	Attività abilitanti	Attività di transizione	
SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[%]	A	T	
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI		SI	SI	SI	28,30%			
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI		SI	SI	SI	0%			
<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>28,30%</b>			
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>A</b>		
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>			<b>T</b>	
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		SI		SI	SI	-			
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		NO		SI	SI	-			
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		SI	NO		SI	-		T	
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		SI	NO		SI	0%			
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>0%</b>			
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,10%			
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								-			
AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								44,90%			
AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								-			
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,40%			
N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								-			
<b>44%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>45,40%</b>			
<b>45%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>45,40%</b>			
<b>44%</b>	<b>0%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>73,60%</b>			

## Quota delle spese in conto capitale associate ad attività economiche allineate alla Tassonomia - informativa relativa all'anno 2023

Attività economiche	Codice	Spese in conto capitale in termini assoluti	Quota di spese in conto capitale
		[euro]	[%]
<b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>			
<b>A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)</b>			
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1./ CCA 4.1.	1.684.260 €	1,40%
Produzione di calore/freddo a partire dalla bioenergia	CCM 4.24./ CCA 4.24.	632.954 €	0,50%
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua/Fornitura di acqua	CCM 5.1./ CCA 5.1./ WTR 2.1.	7.399.867 €	6,30%
Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua/Fornitura di acqua	CCM 5.1./ WTR 2.1.	9.981.396 €	8,60%
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.2./ CCA 5.2./ WTR 2.1.	712.582 €	0,60%
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.2./ WTR 2.1.	2.355.900 €	2%
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.2./ CCA 5.2./ WTR 2.1.	6.310.196 €	5,40%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ WTR 2.2.	36.485 €	0%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ CCA 5.3./ WTR 2.2.	13.641.434 €	11,70%
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.4./ WTR 2.2.	3.050 €	0%
<b>Capex delle attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia) (A.1)</b>		<b>42.758.125 €</b>	<b>36,70%</b>
<b>di cui abilitanti</b>		<b>0 €</b>	<b>0%</b>
<b>di cui di transizione</b>		<b>0 €</b>	<b>0%</b>
<b>A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)</b>			
Generazione di elettricità con tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1./ CCA 4.1.	489.729 €	0,40%
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5.	188.471 €	0,20%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ CCA 5.3./ WTR 2.2.	3.810.360 €	3,30%
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.4./ CCA 5.4./ WTR 2.2.	63.212 €	0,10%
<b>Capex delle attività ammissibili che contribuiscono in modo sostanziale ad almeno un obiettivo della Tassonomia, ma non allineate (A.2.1)</b>		<b>4.551.772 €</b>	<b>3,90%</b>
Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi	CCM 4.13.	797.238 €	0,70%
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	CCM 4.16.	7.028 €	0%

Contributo sostanziale						Criteri DNSH									
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese in conto capitale allineata (A1) o ammissibile (A2) alla Tassonomia, anno 2022	Attività abilitanti	Attività di transizione
SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[%]	A	T
SI	SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		SI		SI	SI	-		
SI	SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI		SI	SI	SI	-		
SI	SI	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI			SI	SI	-		
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI			SI	SI	13,30%		
SI	SI	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI			SI	SI	-		
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI			SI	SI	1,20%		
NO	SI	AM	N/AM	N/AM	N/AM		SI	SI			SI	SI	-		
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI		SI	SI	SI	0%		
NO	SI	AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI		SI	SI	SI	-		
SI	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	SI	SI	SI		SI	SI	SI	-		
<b>20%</b>	<b>26%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>14,60%</b>		
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>		<b>A</b>	
<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>			<b>T</b>
SI	SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		NO		NO	SI	0,40%		
SI	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM		NO		SI	NO		SI	0%		
NO	SI	AM	N/AM	N/AM	N/AM	NO	SI	SI		SI	SI	SI			
NO	SI	AM	N/AM	N/AM	N/AM	NO	SI	SI		SI	SI	SI	-		
<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>0,50%</b>		
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0%		
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0%		

## Attività economiche

	Codice	Spese in conto capitale in termini assoluti	Quota di spese in conto capitale
		[euro]	[%]
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20.	58.685 €	0,10%
Produzione di calore/freddo a partire dalla bioenergia	CCM 4.24.	3.640 €	0%
Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.2./ WTR 2.1.	8.767.576 €	7,50%
Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue/ Trattamento delle acque reflue urbane	CCM 5.3./ WTR 2.2.	9.478.948 €	8,10%
Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.4./ WTR 2.2.	16.965.226 €	14,60%
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6.	147.249 €	0,10%
Digestione anaerobica di rifiuti organici	CCM 5.7./ CE 2.5.	4.082.880 €	3,50%
Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri	CCM 6.5.	2.225.830 €	1,90%
Costruzione di nuovi edifici	CCM 7.1./ CE 3.1.	1.205.579 €	1%
Sistemi di drenaggio urbano sostenibili	WTR 2.3.	508.377 €	0,40%
Recupero del fosforo dalle acque reflue	CE 2.1.	296.040 €	0,30%
Recupero del fosforo dalle acque reflue	CE 2.1.	176 €	0%
Produzione di risorse idriche alternative per scopi diversi dal consumo umano	CE 2.2.	469.660 €	0,40%
<b>Capex delle attività ammissibili ma che non contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi della Tassonomia (A.2.2)</b>		<b>45.014.132 €</b>	<b>38,60%</b>
<b>Capex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2=A.2.1+A.2.2)</b>		<b>49.565.904 €</b>	<b>39,20%</b>
<b>Totale ammissibilità (A.1 + A.2)</b>		<b>92.324.028 €</b>	<b>79,20%</b>
<b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>			
<b>Capex delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>		<b>24.271.076 €</b>	<b>20,80%</b>
<b>TOTALE (A+B)</b>		<b>116.595.105 €</b>	<b>100%</b>

## Note:

CCM: mitigazione dei cambiamenti climatici

CCA: adattamento ai cambiamenti climatici

WTR: acque e risorse marine

CE: economia circolare

PPC: prevenzione e riduzione dell'inquinamento

BIO: biodiversità ed ecosistemi

SI: l'attività è ammissibile alla tassonomia e dà un contributo sostanziale all'obiettivo ambientale pertinente

NO: l'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente

N/AM: non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo

pertinente

AM: attività ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente

N/AM: attività non ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente

A: attività abilitanti

T: attività di transizione

Per poter inserire un'attività nella sezione A.1 questa deve rispettare tutti i criteri DNSH e le relative garanzie minime di salvaguardia (Minimum safeguards). Le imprese non finanziarie possono indicare nella sezione A.2 il contributo sostanziale e i criteri DNSH soddisfatti o non soddisfatti, utilizzando, per il contributo sostanziale, le diciture SI/NO e N/AM o AM e N/AM e per i DNSH le diciture SI/NO.

Contributo sostanziale						Criteri DNSH										
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Mitigazione dei cambiamenti climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici	Uso sostenibile e protezione delle risorse marine	Transizione verso l'economia circolare	Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Garanzie minime di salvaguardia	Quota di spese in conto capitale allineata (A1) o ammissibile (A2) alla Tassonomia, anno 2022	Attività abilitanti	Attività di transizione	
SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	SI;NO;AM; N/AM	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[SI/ NO]	[%]	A	T	
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0%			
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,20%			
AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								21,10%			
AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								23,80%			
AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								15,20%			
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								-			
AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								2,20%			
AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								-			
AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								5%			
N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								-			
N/AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								-			
N/AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								-			
N/AM	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM								-			
<b>38%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>67,50%</b>			
<b>38%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>68%</b>			
<b>78%</b>	<b>30%</b>	<b>72%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								<b>82,60%</b>			

Di seguito, si riporta il grado di ammissibilità e allineamento per obiettivo ambientale delle attività che contribuiscono in modo sostanziale a vari obiettivi.

	Quota di fatturato/Fatturato totale		Quota di Opex/Opex totale		Quota di Capex/Capex totali	
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	25,50%	82,70%	24,50%	69%	19,50%	78,10%
CCA	0%	0%	0%	0%	26,10%	29,80%
WTR	0%	82,50%	0%	68,50%	0%	72,10%
CE	0%	0,10%	0%	0,30%	0%	1,70%
PPC	0%	0%	0%	0%	0%	0%
BIO	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>TOTALE<sup>21</sup></b>	<b>25,50%</b>	<b>82,70%</b>	<b>24,50%</b>	<b>69,60%</b>	<b>36,70%</b>	<b>79,20%</b>

<sup>21</sup> Il totale esclude il double counting.

Con riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 8, paragrafi 6 e 7 del Regolamento delegato (UE) 2021/2178 che prevede l'utilizzo dei modelli forniti nell'Allegato XII per la comunicazione delle attività legate al nucleare e ai gas fossili, si precisa che sono stati omessi tutti i modelli in quanto non sono rappresentativi delle nostre attività.

## Finanza sostenibile

[GRI 3-3]

Per noi la finanza sostenibile rappresenta il mezzo per integrare sostenibilità e investimenti, generando impatti positivi sia per gli investitori che per la collettività.

Dall'ultima analisi di benchmark, la finanza sostenibile è emersa tra i temi chiave per il Gruppo. L'accesso a queste tipologie di finanziamenti, finalizzati alla realizzazione di attività o infrastrutture sostenibili, contribuisce a mitigare gli impatti sull'ambiente, il cambiamento climatico e le persone.

Tema materiale	In che cosa consiste
Finanza sostenibile	Assicurare l'integrazione delle tematiche di sostenibilità nei processi di investimento a supporto di iniziative di finanza sostenibile che creino un impatto positivo per gli investitori e la collettività.

## Sustainability-linked bond

Il 5 Dicembre 2023 abbiamo collocato con successo sul mercato un prestito obbligazionario del valore di 105 milioni di euro, riservato a investitori istituzionali e con una durata di 15 anni. Questo bond,

strutturato come Sustainability-linked bond, si fonda sul nostro Sustainability-Linked Financial Framework.

**Sustainability-linked bond** = strumenti obbligazionari le cui caratteristiche finanziarie, tipicamente la cedola, sono legate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità definiti in precedenza. Simili ai green bond, questi obiettivi vengono quantificati tramite Indicatori Chiave di Prestazione (KPI) e valutati rispetto a specifici Obiettivi di Prestazione in Materia di sostenibilità (SPT) stabiliti in anticipo.

I Sustainability-linked bond non sono legati all'esecuzione di un singolo progetto di sostenibilità. I proventi derivanti dall'emissione di questi titoli possono essere utilizzati per scopi generali e sono orientati verso una strategia globale basata sugli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU, con obiettivi misurabili anno dopo anno.

## Sustainability-Linked Financial Framework (SLFF)

Il 4 dicembre 2023 abbiamo pubblicato il nostro **Sustainability-Linked Financial Framework (SLFF)**, che illustra i nostri impegni e obiettivi in materia di finanza sostenibile. Questo documento, che stabilisce KPI e target applicabili a diversi strumenti finanziari, serve da guida per futuri

bond legati a obiettivi di sostenibilità. All'interno del SLFF, abbiamo definito tre KPI chiave che riflettono le strategie del nostro Piano di Sostenibilità e il nostro contributo agli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.



Ridurre le nostre emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> equivalente del 42% entro il 2030.



Diminuire del 25% le emissioni generate dalla nostra catena del valore entro il 2030. Entrambi i KPI riguardano i target validati da SBTi.



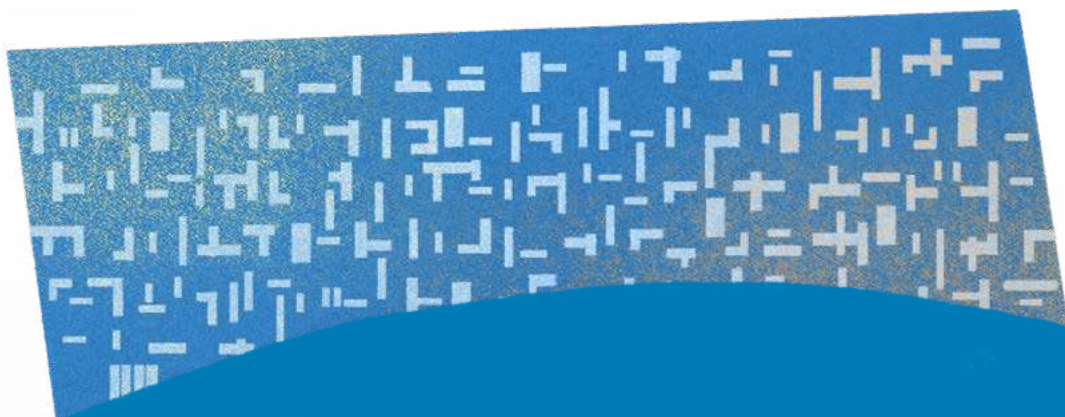
Ridurre al 17% entro il 2027, rispetto alla baseline del 2018, le perdite di acquedotto.

Il framework, perfettamente integrato con il nostro Piano di Sostenibilità, contiene anche target intermedi per il raggiungimento dei KPI, che verranno rendicontati periodicamente. La rendicontazione del 2023 dei KPI legati al Sustainability-linked bond viene effettuata evidenziando i risultati all'interno della presente Dichiarazione Non Finanziaria tramite il simbolo:

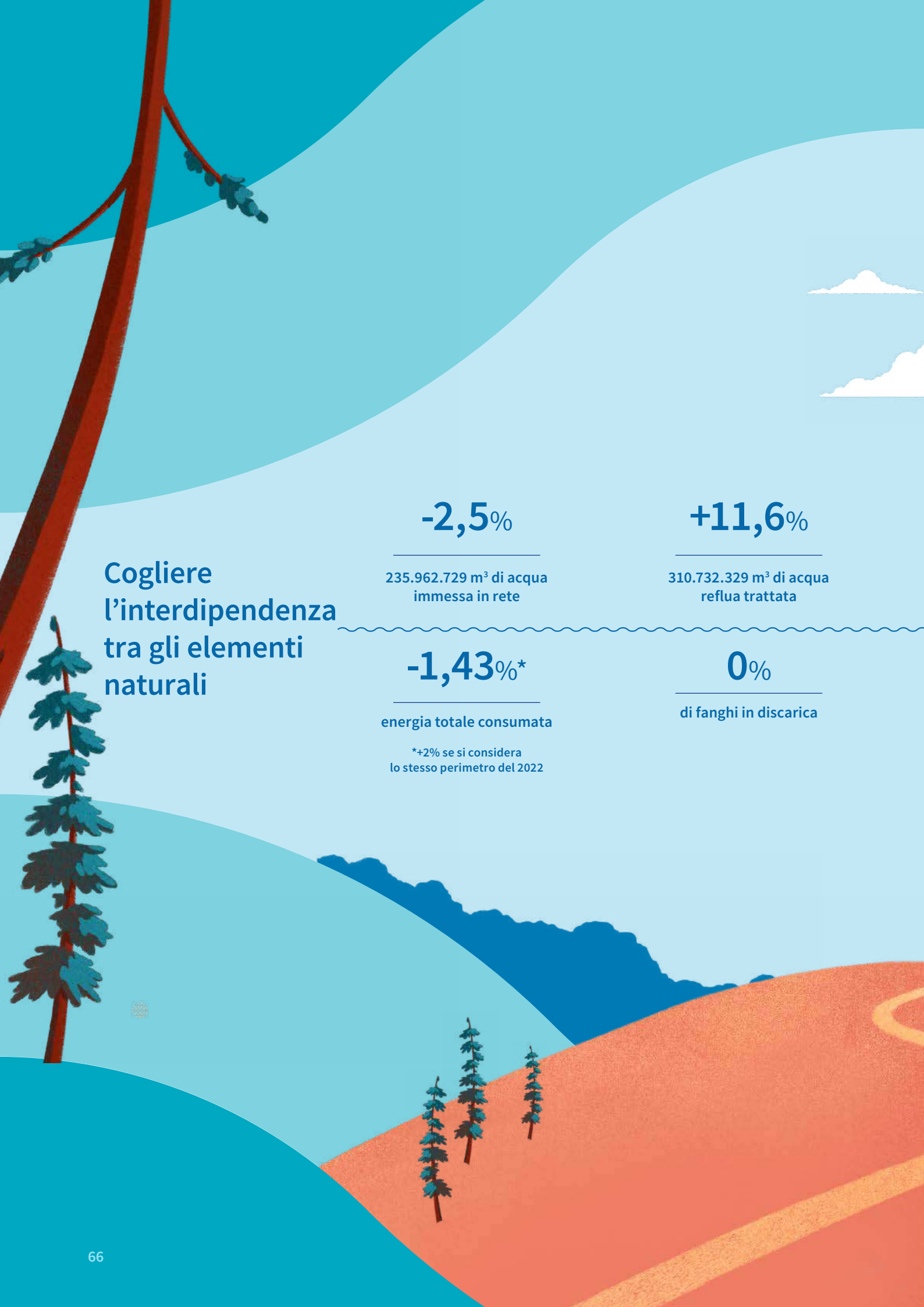


Per dettagli, si rimanda a [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

<sup>22</sup> Per scoprire il nostro impegno con il network internazionale SBTi vai a pag. 95







## Cogliere l'interdipendenza tra gli elementi naturali

**-2,5%**

235.962.729 m<sup>3</sup> di acqua  
immessa in rete

**+11,6%**

310.732.329 m<sup>3</sup> di acqua  
reflua trattata

**-1,43%\***

energia totale consumata

\*+2% se si considera  
lo stesso perimetro del 2022

**0%**

di fanghi in discarica

AMBIENTE

# Connessi alle risorse naturali

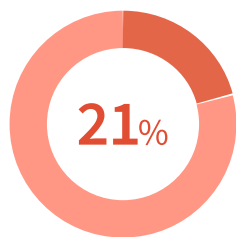


# Un impegno verso il Pianeta e le risorse

In un futuro in cui la risorsa idrica e gli ecosistemi sono sempre più a rischio, l'economia circolare può rappresentare il punto di svolta

## A che punto siamo

I cambiamenti climatici conseguenti agli attuali modelli di sviluppo e consumo stanno elevando il rischio di eventi estremi, che mettono a dura prova la disponibilità delle risorse idriche, intensificando le sfide ambientali.



La percentuale di territorio italiano a rischio desertificazione.<sup>23</sup>

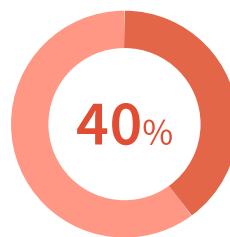


## 15 maggio 2023

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>24</sup>

## Quali sono i rischi

L'accesso alla risorsa idrica è sempre più incerto per le generazioni future, con rischi crescenti che minacciano la disponibilità di acqua pulita e sicura, vitale per la sopravvivenza, lo sviluppo e il benessere umano.



La percentuale di domanda di acqua dolce che supererà l'offerta entro il 2030.<sup>25</sup>



## 3 miliardi

Il numero di persone a rischio di stress idrico entro il 2050.<sup>26</sup>

<sup>23</sup> Joint Research Centre, <https://op.europa.eu/webpub/eca/special-reports/desertification-33-2018/it/>

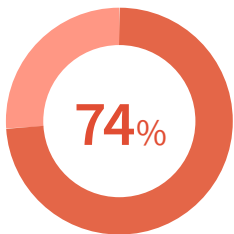
<sup>24</sup> Global Footprint network, <https://www.footprintnetwork.org/>

<sup>25</sup> Cerved Rating Agency, <https://www.cerved.com/community/news/cerved-esg-connect/>

<sup>26</sup> Wageningen University & Research, del Potsdam Institute for Climate Impact Research (PIK), della Humboldt University e dell'Università di Utrecht, <https://www.nature.com/articles/s41467-024-44947-3>

## Il mondo che verrà

Le crescenti preoccupazioni per la disponibilità di risorse e l'alterazione dell'equilibrio degli ecosistemi influenzano la sensibilità collettiva e stimolano cambiamenti nei comportamenti di consumo. Uno scenario che richiede un impegno comune verso pratiche più sostenibili.



La percentuale di italiani che ritiene necessario realizzare urgentemente nuovi invasi e favorire interventi di risparmio ed efficientamento idrico.<sup>26</sup>



9 su 10

I cittadini che si dicono favorevoli al riuso delle acque depurate in agricoltura.<sup>27</sup>

## Le opportunità da cogliere

La salvaguardia delle risorse idriche, attraverso l'adozione di principi di economia circolare, non solo offre vantaggi economici grazie alla riduzione di sprechi e ai risparmi sui costi, ma contribuisce anche alla protezione dell'ambiente e degli ecosistemi che ci circondano, promuovendo uno sviluppo sostenibile e responsabile.

293 milioni di m<sup>3</sup>  
d'acqua

Possono essere recuperati dai volumi di acque reflue prodotte annualmente.<sup>28</sup>

1.800 miliardi di euro  
entro il 2030

Il beneficio economico generato da risparmi sui costi delle materie prime e sull'innovazione grazie all'introduzione di modelli di economia circolare.<sup>29</sup>

4,5 trilioni di dollari  
entro il 2030

Il risparmio complessivo dall'introduzione di prassi e politiche di economia circolare.<sup>30</sup>

## In connessione con gli stakeholder

“Operatori energetici e gestori del Servizio Idrico Integrato hanno in comune la consapevolezza che l'acqua sia una risorsa preziosa.

Pertanto, devono porre attenzione all'uso efficiente delle risorse idriche: nel caso di Edison, per i prelievi di acqua di processo, per scopi industriali e per il raffreddamento nella produzione termoelettrica, si privilegia – dove il contesto locale lo consente – il ricorso ad acque reflue trattate o a sistemi di raffreddamento ad aria.”



Ne abbiamo parlato con **Nicola Monti** Amministratore delegato di Edison



Guarda tutta l'intervista [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

<sup>27</sup> Rapporto mondiale delle Nazioni Unite sullo sviluppo delle risorse idriche, <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000389107>

<sup>28</sup> Laboratorio REF Ricerche, <https://laboratorioref.it/riuso-delle-acque-depurate-ladattamento-ad-un-clima-che-cambia/>

<sup>29</sup> Rapporto mondiale delle Nazioni Unite sullo sviluppo delle risorse idriche, <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000384819>

<sup>30</sup> World Economic Forum, <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/how-can-we-accelerate-the-transition-to-a-circular-economy/>

# Gestione responsabile della risorsa idrica

[GRI 3-3, 303-1]

Garantire l'accesso a una risorsa di qualità e sicura, evitando gli sprechi e migliorando l'efficienza del servizio è il nostro primo obiettivo.

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.

L'obiettivo di **garantire un'acqua sicura e di qualità**, bene primario indispensabile, guida il lavoro quotidiano e corale di tutto il Gruppo. Questi sforzi, interconnessi tra loro, sono fondamentali per assicurare che l'acqua fornita alla cittadinanza sia sempre eccellente e sicura.

Lo sfruttamento eccessivo della risorsa idrica, dovuto anche all'incremento dei consumi, rappresenta una delle principali minacce alla disponibilità dell'acqua del rubinetto. Per questo, nel garantire costantemente una maggiore efficienza del **servizio** e della disponibilità dell'acqua, valutiamo sempre le **migliori tecnologie** da mettere in atto mediante interventi infrastrutturali, tra cui 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 sia sulla riduzione delle perdite idriche.

Abbiamo incrementato gli investimenti per migliorare i controlli sull'intera filiera idropotabile, raggiungendo ottimi risultati, come dimostrato dall'indicatore tecnico M3 - qualità dell'acqua erogata - individuato da ARERA<sup>31</sup>. Inoltre, attraverso una costante collaborazione con gli enti locali, favoriamo il più possibile la **cultura della sostenibilità e del corretto utilizzo dell'acqua** grazie a un'attività di informazione e formazione mirata.

A questo si aggiunge l'implementazione del **Water Safety Plan**, che ci fornisce una visione complessiva di tutti i sistemi acquedottistici del territorio, lungo tutta la filiera. Dalle 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.

Tema materiale	In che cosa consiste
Gestione responsabile della risorsa idrica	Attuare e adottare iniziative e misure volte a far fronte agli impatti legati alla progressiva scarsità di risorse idriche, a prevenire e ridurre gli effetti legati al cambiamento climatico e a salvaguardare la qualità dell'approvvigionamento idrico destinato ai cittadini.

<sup>31</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.



## Water Safety Plan

[GRI 303-1]

Siamo stati i primi in Italia ad aver avviato 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.

L'analisi del rischio attraverso il WSP ci permette di adeguare le attività di monitoraggio della qualità dell'acqua stabilendo le frequenze di controllo standard per i vari punti degli impianti di acquedotto. Grazie a questo sistema, stiamo lavorando per adeguarci alle disposizioni del D.Lgs. 18/2023, che attua in Italia la Direttiva Europea 2020/2184, per rafforzare il controllo sulla qualità dell'acqua distribuita. Questo comporta l'**adozione di limiti più stringenti e l'introduzione del monitoraggio di nuovi inquinanti emergenti**, tra cui PFAS, Bisfenolo A e Uranio, con limiti che saranno applicati a partire dal 12 gennaio 2026.

Per garantire un'acqua di qualità superiore agli standard di legge, ogni anno investiamo in controlli, infrastrutture e risorse, confermando il nostro impegno per la sicurezza e la salute dei nostri utenti.

Rete acquedottistica controllata con Water Safety Plan	u.m.	2023	2022	2021
Percentuale di rete acquedottistica controllata con Water Safety Plan	%	100	100	86,49

## Laboratorio acque potabili

[GRI 416-1, 416-2]

La verifica della qualità dell'acqua avviene attraverso una serie di test rigorosi e differenziati:

### Analisi chimiche

Rileviamo diversi contaminanti quali metalli, anioni, solventi clorurati, solventi aromatici, pesticidi.

### Analisi chimico-fisiche

Misuriamo parametri come il pH, la conducibilità, la torbidità, il carbonio organico totale (TOC), i bicarbonati e la radioattività.

### Analisi microbiologiche

Ricerchiamo la presenza di Coliformi Totali, Escherichia Coli, Enterococchi, Conte Batteriche a 22°C e Legionella.

Queste analisi ci permettono di monitorare costantemente la sicurezza e la pulizia dell'acqua che forniamo, assicurando il rispetto degli standard di qualità.

Dati del laboratorio acque potabili	u.m.	2023	2022	2021
Numero prelievi	n.	21.877	18.813	19.911
Numero determinazioni analitiche	n.	866.325	728.865	782.656

Non sono stati registrati casi di non conformità che abbiano richiesto ordinanze di non potabilità sull'intero territorio della Città metropolitana di Milano. In conseguenza di ciò, non abbiamo ricevuto né prevediamo di ricevere ammende o sanzioni monetarie per l'anno 2023.



## Proteggere l'acqua del Milanese e delle province limitrofe

Per massimizzare il valore delle fonti idriche esistenti, ci impegniamo a limitare qualsiasi attività che possa danneggiare la falda acquifera, realizzando ulteriori opere di captazione e trattamento solo in casi di stretta necessità, principalmente in modo centralizzato a servizio di più comuni. Il nostro laboratorio di analisi presso l'Idroscalo, certificato ISO17025, esegue quotidianamente rigorosi controlli sulla qualità dell'acqua in tutta la rete acquedottistica. Effettuiamo analisi presso i punti di captazione, prima

e dopo il trattamento di potabilizzazione, nonché in specifici punti della rete di distribuzione, assicurando che l'acqua che raggiunge i nostri clienti soddisfi sempre elevati standard qualitativi. La qualità dell'acqua delle nostre falde è generalmente eccellente, tanto che circa il 40% dell'acqua estratta viene distribuita senza necessità di trattamenti. Il rimanente 60% subisce processi chimico-fisici adeguati ai diversi inquinanti presenti, presso i nostri oltre 340 siti produttivi.

## Percorso dell'acqua

L'acqua estratta dalle falde viene in primo luogo sottoposta a trattamento, a seconda delle necessità, per essere resa potabile. Successivamente, viene immessa nella rete di distribuzione e monitorata in modo costante, grazie ai sistemi dedicati, lungo tutto il percorso. Dopo l'utilizzo che avviene da parte degli utenti, l'acqua viene convogliata dal sistema fognario e indirizzata agli impianti di trattamento. Qui viene depurata secondo i criteri ambientali richiesti, permettendo lo scarico sicuro nei corsi d'acqua superficiali.



## Obiettivi per valorizzare e proteggere la risorsa

[GRI 303-1]

Nel nostro Piano di Sostenibilità al 2033 ci siamo dati obiettivi sfidanti in tema di salvaguardia della risorsa idrica. Un esempio riguarda l'aumento di persone che bevono regolarmente acqua del rubinetto e l'utilizzo di quella non potabile per l'irrigazione. Abbiamo anche dato nuova forma al concetto di **gestione integrata**, con l'obiettivo al 2033 di **contenere il livello di dispersione idrica entro il 15%** con 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.

## Come ridurre lo sfruttamento idrico

[GRI 3-3]

### Le azioni che abbiamo introdotto 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);
- controlli, analisi e monitoraggio delle acque, incrementando i parametri analizzati e il numero di sonde presenti nei pozzi;
- investimenti in ricerca e sviluppo per la ricerca e la rimozione di nuovi inquinanti;
- promozione di un servizio di analisi dell'acqua del rubinetto a richiesta presso gli utenti;
- investimenti in ricerca e prototipi ad alto contenuto tecnologico 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;
- efficientamento e ottimizzazione della gestione con l'attivazione selettiva dei pozzi a più bassa concentrazione di nitrati e di inquinanti.



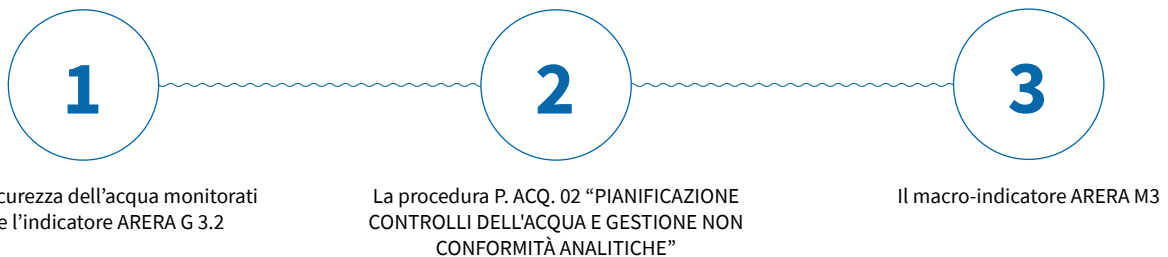
**Sistema Early Warning** = Early Warning consiste in un sistema di allerta precoce per il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in tempo reale. Tramite l'installazione nei pozzi di sonde di ultima generazione collegate con il sistema di telecontrollo, questo sistema è fondamentale per assicurare 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 acquedotti.

## Promozione dell'acqua del rubinetto

[GRI 3-3]

Come gestori del Servizio Idrico, abbiamo un ruolo fondamentale nella costruzione della fiducia nell'acqua del rubinetto da parte degli utenti (vedi anche a pag. 149 e 150). La promozione e la diffusione dell'acqua del rubinetto, grazie all'innalzamento degli standard di qualità, sono obiettivi individuati dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Ambiente per contribuire alla riduzione delle emissioni e della plastica.

### Abbiamo implementato una serie di procedure e piani di intervento per la prevenzione e per la risoluzione di eventuali problematiche qualitative:





## Informazione trasparente per cittadini e cittadine: l'Etichetta dell'acqua

[GRI 417-1, 417-2]

Ci impegniamo a comunicare in modo trasparente tutte le informazioni necessarie per garantire ai cittadini la qualità dell'acqua erogata. Abbiamo istituito un servizio di controllo della qualità dell'acqua domestica, accessibile a tutti gli abitanti dei comuni serviti. Offriamo la possibilità di prenotare online il prelievo e l'analisi dell'acqua, fornendo contestualmente la documentazione informativa sui limiti legali stabiliti dalle normative dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, europee e nazionali. Inoltre, realizziamo l'**Etichetta dell'acqua**, un documento che riporta le medie annue dei principali parametri analizzati nelle acque

erogate, assicurando così la conformità al Decreto-legge 18/2023 e garantendo la sicurezza del prodotto fornito.

Nel 2023 non sono stati rilevati casi di mancata conformità alle delibere RQSII, RQTI, TIMSII, REMSI, né alle normative del Disciplinare Tecnico che regola i rapporti di concessione con l'Ente di Gestione d'ambito ATO della Città metropolitana di Milano. Inoltre, non sono stati rilevati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni.

## Acqua prelevata di qualità: dati e modalità di monitoraggio

[GRI 303-3]



Dati rappresentativi Acquedotto	u.m.	2023	2022 <sup>32</sup>	2021
Acquedotti gestiti	n.	133	133	133
Serbatoi	n.	68	70	67
Impianti di spinta	n.	26	27	27
Lunghezza rete acquedotto	km	6.531	6.461	6.448
Pozzi	n.	724	722	697
Pozzi monitorati online	n.	89	98	84
SAC monitorati online <sup>33</sup>	n.	36		

Impianti di potabilizzazione	u.m.	2023	2022	2021
Impianti di potabilizzazione totale	n.	301	301	322

Prelievo d'acqua per fonte <sup>34</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Acqua prelevata	ML	243.845,61	249.731,84	254.078,15
Acqua prelevata senza bisogno di trattamento	ML	98.035,01	97.350,02	101.093,32
Percentuale di acqua non trattata	%	40,20	38,98	39,79
Percentuale di acqua trattata	%	59,80	61,02	60,21

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 ( $\leq 1.000\text{mg/l}$  di solidi disciolti totali) e ad acque sotterranee (non sono quindi applicabili queste tipologie di fonti: acque di superficie, acqua di mare, acqua prodotta, risorse idriche di terze parti).

<sup>32</sup> Il dato del 2022 degli impianti di spinta è stato rettificato a seguito di un ricalcolo.

<sup>33</sup> Primo anno di rendicontazione.

<sup>34</sup> Per l'anno di rendicontazione 2022, l'unità di misura degli indicatori 'acqua prelevata' e 'acqua prelevata senza bisogno di trattamento' era in metri cubi (unità utilizzata anche nel 2021 per l'acqua prelevata senza bisogno di trattamento). Quest'anno, abbiamo riportato i valori in megalitri, come da richieste del GRI.

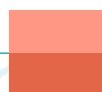
Acqua immessa in rete	u.m.	2023	2022	2021
Acqua immessa in rete totale	m <sup>3</sup>	235.962.729	242.052.172	245.799.891

Acqua consegnata e misurata	u.m.	2023	2022	2021
Totale	m <sup>3</sup>	186.900.186	190.806.906	193.379.540

# 194,14l

Consumo giornaliero  
pro capite di acqua  
nel 2023

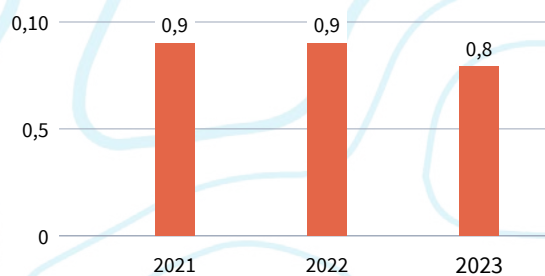
Volume pro capite giornaliero dell'anno	u.m.	2023	2022	2021
Volume d'utenza	m <sup>3</sup>	134.011.044	136.931.153	139.554.407
Abitanti	n.	1.886.014	1.845.422	1.847.308
Consumo pro capite	l/ab/giorno	194,14	202,73	206,41



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

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.

### Interruzione del servizio (h)





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

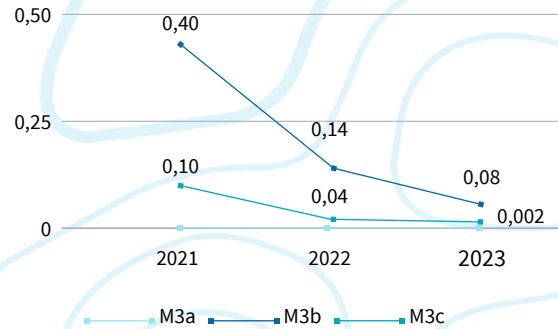
Il macro-indicatore M3, relativo alla non conformità dell'acqua, si scompone negli indicatori:

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

Durante il 2022 abbiamo completato l'implementazione del WSP (Water Safety Plan) per l'intero territorio gestito, raggiungendo il 100% per l'indicatore G 3.2.

Nel corso del 2023 abbiamo aggiornato un SAC (Sistema di Autocontrollo della Qualità dell'Acqua) seguendo le nuove direttive per l'applicazione dei PSA (Piani di Sicurezza dell'Acqua).

Qualità dell'acqua erogata (%)



## Riduzione delle perdite idriche

[GRI 3-3, 303-1, 303-3]

Le perdite idriche generano impatti negativi di natura ambientale ed economica, con conseguenze concrete su persone, 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 secondo gli indicatori di performance ARERA.

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 telecontrollo,

telegestione 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;
- sostituzione contatori di processo (minori errori di misura);
- efficientamento del funzionamento degli impianti con riduzione di dosaggi di reagenti e attivazione di impianti con minori ore di funzionamento.

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 dalla dispersione della risorsa. Dunque, eseguiamo un costante monitoraggio della rete e sviluppiamo 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.

## Le sfide legate al processo di riduzione delle perdite

Parte delle attività necessarie alla riduzione delle perdite richiede 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.

Gli sforzi nella riduzione delle perdite idriche ci hanno permesso di centrare gli obiettivi prefissati in merito alla riduzione dell'indicatore M1a<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> Indicatore di performance ARERA che definisce le perdite totali in rapporto alla lunghezza della rete





SLB



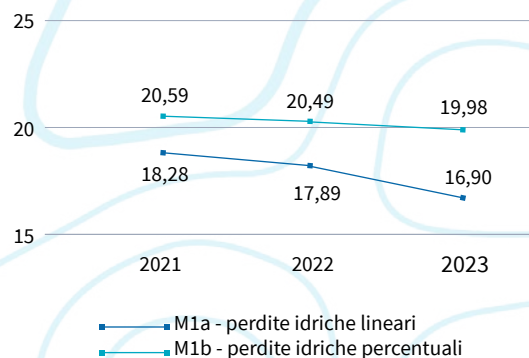
RESILIENTI

### 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

Le performance ottenute nel 2023 nell'individuazione delle perdite occulte sono simili rispetto a quelle dell'anno precedente: si conferma quindi l'efficacia delle metodologie messe in campo dal Gruppo.

**Perdite rintracciate nel 2023 = 1 perdita ogni 3,8 km<sup>36</sup>**



**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.

Ricerca e riparazione perdite	u.m.	2023	2022	2021
Km di rete monitorati	km	701 <sup>37</sup>	1.237	2.333 <sup>38</sup>
Perdite individuate tramite ricerca	n.	188	432	614
Perdite segnalate al pronto intervento	n.	4.027	3.561	3.320
Perdite riparate	n.	4.197	3.920	3.884
Percentuale delle perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate	%	99,57	98,17	98,73

Sostituzione contatori	u.m.	2023	2022	2021
Numero di contatori sostituiti	n.	16.085	20.899	26.032

<sup>36</sup> Il dato presente in DNF 2022 riporta un errore nella trascrizione in quanto le perdite rintracciate ammontano a 1 ogni 2,86 km e non ogni 3,8 km.

<sup>37</sup> La lunghezza di rete monitorata e il numero di perdite individuate nell'anno 2023 risultano inferiori agli anni precedenti, perché le squadre operative sono state impegnate in attività di verifica delle reti propedeutiche allo sviluppo del progetto PNRR che ha preso avvio nella seconda metà dell'anno.

<sup>38</sup> Nel 2021 i dati risultano superiori rispetto alle ultime due annualità perché parte dell'attività di ricerca perdite è stata appaltata a imprese esterne.

## Qualità dell'acqua depurata

[GRI 3-3, 303-2]

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 di sostenibilità ambientale.

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	u.m.	2023	2022	2021
Numero di impianti di depurazione gestiti in esercizio	n.	40	40	40

Acqua reflua trattata	u.m.	2023	2022	2021
Totale	m <sup>3</sup>	310.732.329	278.380.274	349.937.579

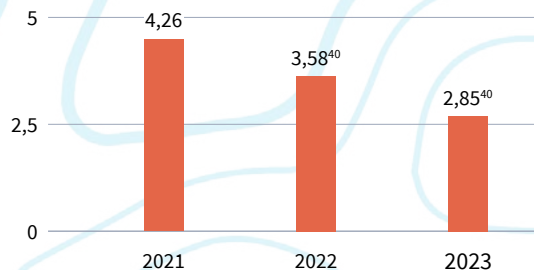
Portata trattata per potenzialità di impianto	u.m.	2023	2022	2021
AE (abitanti equivalenti) ≥ 100.000	m <sup>3</sup>	242.072.980	217.517.808	273.797.868
50.000 ≤ AE < 100.000	m <sup>3</sup>	34.156.658	30.936.322	39.066.994
10.000 ≤ AE < 50.000	m <sup>3</sup>	27.647.627	23.429.444	29.483.480
AE < 10.000	m <sup>3</sup>	6.855.064	6.496.700	7.589.237

Percentuale portata trattata per potenzialità di impianto	u.m.	2023	2022	2021
AE ≥ 100.000	%	77,90	78,14	78,24
50.000 ≤ AE < 100.000	%	10,99	11,11	11,16
10.000 ≤ AE < 50.000	%	8,90	8,42	8,43
AE < 10.000	%	2,21	2,33	2,17

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

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 e di balneazione.

**Qualità dell'acqua depurata<sup>39</sup> (%)**

## Monitoraggio e assistenza per un'acqua depurata di qualità

[GRI 3-3]

Siamo impegnati in un'attività di miglioramento costante della **qualità dell'acqua depurata**, un processo monitorato attraverso gli indicatori macro di qualità (indicatore M6) stabiliti dall'ente regolatore ARERA su scala nazionale e mediante obiettivi specifici aziendali e di settore. Utilizziamo report e analisi periodiche per valutare i progressi annuali. Per gestire prontamente eventuali emergenze, disponiamo di un

**servizio di reperibilità** e di un **call center accessibile ai cittadini**, pronti a rilevare e comunicare qualsiasi disservizio in qualsiasi momento. Le segnalazioni ricevute vengono rapidamente indirizzate all'ufficio competente, che attiva tempestivamente i tecnici specializzati per intervenire sul problema.

## Riutilizzo diretto dell'acqua depurata

[GRI 3-3]

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.

## Valorizzazione acqua non potabile

Durante il 2023 abbiamo attivato **7 nuovi pozzi di prima falda**, portando il totale a 67. Utilizziamo l'acqua non potabile per l'irrigazione di aree verdi, centri sportivi e orti comunali, raggiungendo un consumo annuale di 599.351 metri cubi. Abbiamo poi implementato 11 sistemi di

telecontrollo per ottimizzare la distribuzione di questa risorsa. Queste azioni dimostrano il nostro impegno continuo nel promuovere un utilizzo sostenibile dell'acqua, preservando la preziosa risorsa idrica per il futuro.

7

Nuovi pozzi  
di prima falda

11

Nuovi sistemi  
di telecontrollo

<sup>39</sup> La valutazione puntuale di superamento dei limiti di emissione è stata effettuata con riferimento alle concentrazioni limitatamente ai 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 D.Lgs. 152/06 ed eventuali prescrizioni ulteriori incluse nei rispettivi atti di autorizzazione allo scarico.

<sup>40</sup> I dati relativi al 2021 e 2022 sono stati modificati a seguito dell'aggiornamento della procedura di calcolo relativo all'indicatore M6.

## Scarico di acqua

[GRI 303-2, 303-4]

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.

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 nostri depuratori.

Scarico idrico totale in tutte le aree in megalitri e suddivisione di questo totale in base alle tipologie di destinazione	u.m.	2023	2022	2021
Acque di superficie	ML	310.732,33	278.380,27	349.937,58

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: acque sotterranee, acqua di mare, risorse idriche di terze parti).

Numero di casi di non conformità rispetto ai limiti di scarico	u.m.	2023	2022 <sup>41</sup>	2021 <sup>41</sup>
Numero di casi di non conformità rispetto ai limiti di scarico	n.	119	146	105
Numero di campioni analizzati	n.	4169	4073	2462

Le non conformità sono state calcolate come superamento di almeno uno dei parametri analizzati<sup>42</sup> di BOD, COD, SST, N, P rispetto ai limiti normativi.



**BOD5 (Biochemical Oxygen Demand, 5 days):** misura la quantità di ossigeno consumato dai microrganismi per decomporre la materia organica in acqua in 5 giorni.  
**COD (Chemical Oxygen Demand):** indica la quantità di ossigeno necessaria per ossidare chimicamente i composti presenti in un campione d'acqua.  
**SST (Suspended Solids Total):** rappresenta la quantità totale di solidi sospesi in un campione d'acqua, misurata in milligrammi per litro.  
**NTOT (Nitrogen Total):** indica la quantità totale di azoto, comprensiva di tutte le sue forme chimiche, presente in un campione.  
**NH4 (Ammonium):** misura la concentrazione di ione ammonio in un campione d'acqua, indicativo di inquinamento organico.  
**PTOT (Phosphorus Total):** rappresenta la quantità totale di fosforo in tutte le sue forme in un campione d'acqua.  
**METALLI:** quantifica la presenza di metalli pesanti, come piombo e mercurio, in un campione d'acqua.<sup>43</sup>

<sup>41</sup> Revisionati i dati del 2021 e 2022 dei numeri di casi di non conformità rispetto ai limiti di scarico e del 2022 dei campioni analizzati a seguito dell'aggiornamento della procedura di calcolo.

<sup>42</sup> 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.

<sup>43</sup> 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.

## Analisi delle acque reflue

[GRI 3-3, 416-1]

La **qualità dell'acqua depurata** viene monitorata dal laboratorio di analisi delle acque reflue, che esegue le verifiche 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.

I laboratori analisi acque reflue di Gruppo CAP, situati a Pero e Peschiera Borromeo, sono incaricati delle analisi per la verifica della qualità delle acque sia in ingresso sia in uscita dai nostri impianti di depurazione.

PARAMETRI CHIMICI	Monitoriamo il pH, la conduttività, la domanda chimica di ossigeno (COD), la domanda biochimica di ossigeno in 5 giorni (BOD5), i solidi sospesi totali, il fosforo totale, l'azoto totale, l'azoto ammoniacale, gli anioni, i metalli, i tensioattivi, gli idrocarburi, i solventi clorurati, aromatici e azotati.
PARAMETRI MICROBIOLOGICI	Analizziamo la presenza di Escherichia Coli e Salmonella, effettuiamo saggi di tossicità con Daphnia Magna, e dal 2023 abbiamo aggiunto analisi per la Legionella e per la presenza di Uova di Nematodi.

Inoltre, nel 2023 abbiamo condotto una specifica campagna di prelievi e analisi per la determinazione delle sostanze perfluoroalchiliche e

polifluoroalchiliche (PFAS) nelle acque reflue. Questo è un ulteriore passo verso un ambiente più sicuro e pulito.

Dati del laboratorio acque reflue	u.m.	2023	2022	2021
Numero prelievi	n.	9.434	9.274	7.465
Numero determinazioni analitiche	n.	95.194	95.520	95.543

## Controlli delle utenze industriali

Nel 2023 sono state effettuate verifiche su **679 aziende**, prelevando acque di scarico e procedendo alle analisi.

Verifiche effettuate	u.m.	2023	2022	2021
Aziende controllate	n.	679	709	792
Portata scaricata	m <sup>3</sup>	23.674.355	24.848.005	24.362.269
Campioni prelevati	n.	748	970	956
Determinazioni analitiche	n.	19.210	26.279	27.657

Nel 2023 abbiamo raccolto un totale di 748 campioni suddivisi in:

- 686 campioni prelevati dagli scarichi di imprese all'interno del territorio gestito, specificatamente da utenze industriali;
- 62 campioni raccolti dalle reti fognarie gestite.

Nel 2023 abbiamo condotto 240 sopralluoghi presso diverse aziende, durante i quali sono state eseguite varie verifiche. Nonostante i numerosi monitoraggi, nel 2023 il numero di campioni di acque reflue raccolti dalla rete fognaria è diminuito rispetto all'anno precedente, grazie all'impiego di nuovi strumenti con sensori multiparametrici che hanno permesso di

effettuare prelievi maggiormente mirati al rilevamento di anomalie.

Inoltre, nel 2023 sono stati eseguiti controlli specifici nelle aree che nell'anno precedente erano emerse come critiche per le acque reflue scaricate nella rete fognaria pubblica, includendo talvolta l'intervento delle forze dell'ordine e/o della Procura di Milano.

Riguardo alle analisi del **Laboratorio di Pero**, nel 2023 sono stati selezionati set analitici focalizzati su metalli e parametri nocivi per alcuni tipi di scarichi o per studiare anomalie, ottimizzando così le risorse e limitando l'analisi di parametri non pertinenti, al fine di ridurre gli impatti e i rifiuti generati.

## 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 2023 ci siamo rivolti al GSSWA per:

- l'analisi di vulnerabilità del blocco sottosuolo/falda in ambito WSP Gruppo CAP, che verrà incorporata nel risk assessment;
- esaminare la situazione dei livelli di falda per ognuno dei 133 comuni del Gruppo;
- elaborare studi idrogeologici;
- aggiornare la cartografia tematica a supporto degli studi di invarianza idraulica;
- generare un modello del flusso idrico sotterraneo in 4D con funzioni predittive per la comprensione degli scenari di cambiamento climatico (in collaborazione con il dottorato POLIMI);
- proseguire con l'aggiornamento dei servizi/layer tematici del Portale Geologia del WebGIS Acque di Lombardia;
- monitorare e verificare i dati, nel pozzo di via Toscanini/Le Vallette di Paderno Dugnano, della sonda per il controllo in continuo del fenomeno dei ferrobatteri.

**Water Alliance**



La Water Alliance - Acqua di Lombardia è una joint venture tra diverse aziende idriche lombarde che mira a coniugare eccellenze di gestione e radicamento territoriale per migliorare il Servizio Idrico. Lanciata nel 2015 da Gruppo CAP e altre sei realtà in house, copre più della metà della popolazione lombarda, servendo circa 5 milioni di abitanti. L'alleanza dà vita al più grande soggetto pubblico aggregato nel Servizio Idrico italiano, promuovendo investimenti congiunti in infrastrutture e servizi e rispondendo proattivamente alle esigenze di sostenibilità e innovazione del settore.

# Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità

[GRI 3-3]

Proteggere gli ecosistemi e la ricchezza multiforme del Pianeta è parte dei nostri impegni 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.



**Biodiversità:** la varietà e variabilità degli organismi viventi e dei sistemi ecologici in cui essi vivono.

Tema materiale	In che cosa consiste
Gestione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	Promuovere iniziative volte alla tutela degli habitat naturali e a mitigare i potenziali impatti del Gruppo sull'ecosistema.

Assicuriamo la tutela dell'ambiente rispettando i parametri di autorizzazione stabiliti per le emissioni e gli scarichi, in stretta collaborazione con le Province e ARPA Lombardia. Attraverso un piano annuale di campionamenti, autocontrolli e monitoraggi, approvato dagli Enti regolatori, ci impegniamo a mantenere e migliorare la qualità ambientale.

Affrontiamo con attenzione ogni potenziale impatto, adottando misure di sorveglianza e intervento basate su istruzioni e procedure dettagliate

per gestire qualsiasi anomalia nelle emissioni. Inoltre, realizziamo una **Valutazione di Impatto Ambientale** per gli asset che ne necessitano, per assicurarne la compatibilità con l'ecosistema circostante, tenendo conto delle **Aree Natura 2000** e della **biodiversità**.

Il nostro obiettivo è migliorare continuamente la qualità chimica e fisica dell'acqua trattata, in linea con le normative e con un occhio di riguardo alla biodiversità. Investiamo costantemente in infrastrutture e processi di trattamento dell'acqua e delle acque reflue per questo scopo.



Dal 2021, abbiamo ottenuto la certificazione secondo lo standard AFNOR XP, relativa ai progetti di economia circolare: ogni progetto rilevante per il Gruppo viene valutato anche sulla base degli impatti sulla biodiversità.

## Aree Protette

[GRI 304-1]

Sito Operativo	Area geografica	Valore in termini di biodiversità
Impianto di Captazione-TURBIGO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Impianto di Captazione-LACCHIARELLA	Oasi di Lacchiarella	Ecosistema Terrestre
Scarico-142-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-537-BERNATE TICINO	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-543-BERNATE TICINO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-188-NOSATE	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-1089-ROBECCO SUL NAVIGLIO	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-576-BERNATE TICINO	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-953-TURBIGO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-1686-GARBAGNATE MILANESE	Pineta di Cesate	Ecosistema Terrestre
Scarico-776-SOLARO	Pineta di Cesate	Ecosistema Terrestre
Scarico-155-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-156-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-157-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-258-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-274-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-344-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-885-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-892-MOTTA VISCONTI	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-903-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-904-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-905-MOTTA VISCONTI	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Scarico-958-MOTTA VISCONTI	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Impianto di Sollevamento-151-NOSATE	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Impianto di Sollevamento-720-TURBIGO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Impianto di Sollevamento-257-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Impianto di Sollevamento-275-MORIMONDO	Basso Corso e Sponde del Ticino; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Vasca di accumulo-570-BERNATE TICINO	Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate; Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre
Vasca di accumulo-946-MOTTA VISCONTI	Boschi del Ticino	Ecosistema Terrestre

<sup>44</sup> Determinato dalla caratteristica dell'area protetta o dell'area a elevato valore di biodiversità esterna all'area protetta.

<sup>45</sup> Come categorie di gestione delle aree protette IUCN, Convenzione di Ramsar, normativa nazionale.

Nell'attività di mappatura degli asset CAP rispetto alle Aree Natura 2000 non sono emerse casistiche per le quali sono richieste attività di valutazione di impatto sulla biodiversità.

Biodiversità <sup>44</sup>	Valore in termini di biodiversità caratterizzato dall'elenco dei regimi di tutela <sup>45</sup>
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria
	Zone speciali conservazione e Siti Importanza Comunitaria; Zone di Protezione Speciale
	Zone di Protezione Speciale

## Individuazione e controllo degli impatti sulla biodiversità

[GRI 3-3, 304-2]

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 sull'ambiente 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 odorogene;
- rumore da attrezzature di impianto.

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. Per quanto riguarda le attività di cantiere, vengono gestiti e monitorati gli elementi che possono avere conseguenze sulla biodiversità, come la produzione di rifiuti e le emissioni acustiche.

Abbiamo 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 sui principali parametri ambientali con riferimento alle autorizzazioni.

## Tutela degli ecosistemi acquatici

[GRI 3-3]

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 online** per la misurazione dei principali parametri inquinanti nei 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.

# Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico

[GRI 3-3]

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

Noi di Gruppo CAP siamo in prima linea nella **transizione energetica**, ovvero nel passaggio dalle fonti energetiche ad alta emissione di carbonio a quelle a basso impatto, nel percorso più ampio verso un'economia sostenibile. Il nostro impegno prevede l'uso di **energie rinnovabili** e l'adozione di **strategie per il risparmio energetico**, riducendo così la nostra dipendenza dai combustibili fossili e migliorando l'efficienza energetica nel Servizio Idrico Integrato.

Nel contesto della transizione energetica, affrontiamo la sfida di bilanciare gli impatti positivi con i rischi potenziali, come l'aumento del consumo energetico necessario per migliorare la qualità dell'acqua reflua e potabile. Questo è dovuto all'emergere di nuove forme di inquinamento e alla necessità di restituire all'ambiente acqua di qualità superiore, favorendone il riutilizzo.

L'energia elettrica è vitale per il settore idrico, che, nonostante non sia classificato tra i grandi consumatori energetici a livello europeo e nazionale, registra un significativo fabbisogno di elettricità.



Impegnati nel viaggio verso la sostenibilità, miriamo a ottimizzare l'uso dell'energia nel nostro impegno quotidiano per la gestione dell'acqua.

## Energia

Tema materiale	In che cosa consiste
Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico	Ridurre e compensare le emissioni di gas a effetto serra, nel quadro di un ampio sforzo internazionale, contrastando gli impatti legati al cambiamento climatico, attraverso la formalizzazione di politiche, strategie e iniziative di efficientamento energetico.

Contribuiamo alla riduzione degli impatti ambientali attraverso lo sviluppo di **impianti alimentati** da fonti rinnovabili, con un focus particolare sugli impianti **fotovoltaici**. Questi sono collocati su edifici preesistenti, terreni interni agli impianti e spazi esterni forniti da terze parti.

Le nostre strategie per mitigare gli impatti ambientali:

- impianti a terra **reversibili**, che permettono il ripristino dello stato originario del terreno al termine della vita dell'impianto;

- soluzioni di agrivoltaico che consentiranno la **coesistenza della produzione energetica con l'attività agricola**;
- **gestione responsabile della dismissione degli impianti** attraverso consorzi di recupero.
- misure di **efficienza energetica** per ridurre i consumi, specialmente nel trattamento delle acque;
- implementazione di un **piano di efficientamento energetico** e incremento dell'uso di rinnovabili.

## Attività di monitoraggio

[GRI 3-3]

Per migliorare continuamente le nostre performance energetiche e contribuire alla mitigazione dei cambiamenti climatici, monitoriamo costantemente le nostre attività.

Le azioni principali comprendono:

- l'adozione del sistema di gestione dell'energia ISO 50001, che ci permette di rilevare e gestire miglioramenti e anomalie nelle

performance energetiche tramite strumenti informatici aziendali e di rendicontare annualmente i nostri consumi energetici con successiva certificazione da un ente accreditato;

- la definizione di obiettivi e indicatori per monitorare la riduzione dei consumi energetici e l'incremento della produzione da fonti rinnovabili.



## Consumi energetici

[GRI 302-1, 302-3]

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).

	u.m.	2023		2022		2021	
		Valore	MJ	Valore	MJ	Valore	MJ
<b>Consumi diretti</b>							
Biogas consumato per depurazione	m <sup>3</sup>	4.205.247	96.720.681	3.926.537	90.310.351	4.455.943	102.486.689
Totale biogas consumato	m <sup>3</sup>	4.205.247	96.720.681	3.926.537	90.310.351	4.455.943	102.486.689
Gas naturale depurazione	m <sup>3</sup>	47.038	1.667.967,48	52.805,89	1.863.044,61	175.240	6.182.642,44
Gas naturale essiccazione	m <sup>3</sup>	736.945	26.132.069,70	722.221	25.480.679,10	836.765	29.521.905,97
Gas naturale servizi generali	m <sup>3</sup>	107.664	3.817.765,44	134.339,26	4.739.623,43	133.326	4.703.874,61
Metano (autovetture)	kg	28.478	1.504.492,74	53.699,80	2.822.928,68	72.121	3.791.307,21
Totale consumo gas naturale	-		33.122.295,36		34.906.275,81		44.199.730,22
Biometano (autovetture acquisto a Magenta)	m <sup>3</sup>	3.441	79.143				
Benzina gruppi elettrogeni	l	232	7.486,64	367,98	11.874,71	207,29	6.689,25
Benzina tutti i settori	l	149.799	4.834.013,73	146.139,22	4.763.261,74	102.087	3.327.423,68
Totale consumo benzina	l	150.031	4.841.500,37	146.139,22	4.763.261,74	102.087	3.327.423,68
Gasolio gruppi elettrogeni	l	6.288	225.487,68	4.393,05	159.700,55	4.157	151.119,42
Gasolio tutti i settori	l	176.884	6.295.301,56	189.215,62	6.878.555,43	208.398	7.575.892,49
Totale consumo gasolio	l	183.172	6.520.789,24	193.608,67	7.038.255,98	212.555	7.727.011,92
Totale consumi diretti	-		141.284.408,97		137.018.144,53		157.740.854,82
di cui da fonte rinnovabile	-		98.304.316,74		93.133.279,68		106.277.996,21

Nei nostri consumi diretti da fonti rinnovabili includiamo l'utilizzo di metano per la flotta auto di Gruppo CAP, considerando questo consumo compensato dalla produzione di biometano generato dall'impianto di Bresso e immesso nella rete SNAM.



	2023			2022		2021	
	u.m.	Valore	MJ	Valore	MJ	Valore	MJ
<b>Consumi indiretti</b>							
Depurazione	kWh	96.556.507	347.603.425,20	97.606.039	351.381.740,40	102.953.909	370.634.072,40
Acquedotto	kWh	79.436.826	285.972.573,60	82.379.238	296.565.256,80	83.539.691	300.742.887,60
Fognatura	kWh	4.081.619	14.693.828,40	3.615.362	13.015.303,20	4.587.722	16.515.799,20
Servizi generali	kWh	2.910.109	10.476.392,40	3.137.543	11.295.154,80	1.871.136	6.736.089,60
Case dell'acqua	kWh	827.161	2.977.779,60				
Pozzi di prima falda per la produzione di acqua non potabile	kWh	260.753	938.710,80				
<b>Totale consumi indiretti</b>	kWh	184.072.975	662.662.710	186.738.182	672.257.455,20	192.952.458	694.628.848,80
di cui da fonti rinnovabili	kWh	184.072.975	662.662.710	186.738.182	672.257.455,20	192.952.458	694.628.848,80

Tra i consumi indiretti da fonti rinnovabili viene considerata anche la quota di 13.068.788 kWh di energia acquisita da impianto di cogenerazione (CAR) presso l'impianto di depurazione di Pero. Gli impianti di cogenerazione di Pero, Bresso e Sesto San Giovanni sono stati dismessi.

Totale consumi diretti e indiretti	u.m.	2023	2022	2021
	MJ	803.947.118,97	809.275.599,73	852.369.703,62

	2023			2022		2021	
	u.m.	Valore	MJ	Valore	MJ	Valore	MJ
<b>Energia prodotta dagli impianti di depurazione</b>							
Pero	kWh	0	0	0	0	0	0
Bresso	kWh	0	0	0	0	8.527	30.697,20
Peschiera	kWh	5.528.170	19.901.412	4.934.781	17.765.211,60	5.119.863	18.431.506,80
Robecco	kWh	399.300	1.437.480	144.011	518.439,60	766.267	2.758.561,20
Sesto San Giovanni	kWh	0	0	0	0	247.478	890.920,80
<b>Totale</b>	kWh	5.927.470	21.338.892	5.078.792	18.283.651,20	6.142.135	22.111.686
Bresso Upgrading energia prodotta	kWh	4.409.222	15.873.199,20	5.558.081	20.009.091,60	6.566.733	23.640.238,80
<b>Totale termica</b>	kWh	4.409.222	15.873.199,20	5.558.081	20.009.091,60	6.566.733	23.640.238,80
Bresso Upgrading energia ceduta ad altri sistemi	kWh	3.991.307	14.368.705,20	4.773.934	17.186.162,40	5.513.592,11	19.848.931,60



**Energia rinnovabile:** si riferisce all'energia prodotta da risorse naturali che si rigenerano a un tasso più veloce di quanto vengano consumate. Le fonti includono il sole, il vento, l'acqua (energia idroelettrica), il calore geotermico dalla terra e la biomassa da piante e rifiuti organici. A differenza dei combustibili fossili, queste fonti non emettono gas serra che contribuiscono al riscaldamento climatico e sono essenziali per uno sviluppo energetico sostenibile.



Capacità installata in energia rinnovabile	u.m.	2023	2022	2021
	MW	3,50	2,53	2,58

Energia prodotta dagli impianti fotovoltaici	u.m.	2023		2022		2021	
		Valore	MJ	Valore	MJ	Valore	MJ
Magenta	kWh	8.172	29.419,20	11.708	42.148,80	7.125	25.650
Vittuone	kWh	5.691	20.487,60	8.833	31.798,80	6.319	22.748,40
Abbiategrasso	kWh	5.444	19.598,40	8.143	29.314,80	5.526	19.893,60
Paderno	kWh	11.642	41.911,20	12.193	43.894,80	11.199	40.316,40
Rozzano (Sede + Acq.)	kWh	23.575	84.870	28.520	102.672	22.666	81.597,60
Bareggio (Dep.)	kWh	163.109	587.192,40	174.288	627.436,80	172.916	622.497,60
Trezzano S/N (Dep.)	kWh	36.165	130.194	53.395	192.222	54.619	196.628,40
San Vittore Olona (Acq.)	kWh	4.888	17.596,80	4.733	17.038,80	3.386	12.189,60
Melegnano (Dep.)	kWh	5.718	20.584,80	6.950	25.020	5.526	19.893,60
Cuggiono (Acq.)	kWh	4.563	16.426,80	0	0	5.526	19.893,60
Magnago (Acq.)	kWh	5.804	20.894,40	7.720	27.792	5.526	19.893,60
Canegrate	kWh	20.112	72.403,20	21.383	76.978,80	14.000	50.400
Bresso	kWh	18.114	65.210,40	21.814	78.530,40	22.713	81.766,80
Milano (headquarters)	kWh	222.554	801.194,40	20.618	74.224,80	0	0
Legnano Marcolini (Acq.)	kWh	6.908	24.868,80	4.216	15.177,60		
Parabiago Cadore (Acq.)	kWh	9.592	34.531,20	14	50,40		
Melegnano via Giardino (Acq.)	kWh	2.410	8.676				
Peschiera Borromeo (Dep.)	kWh	55.417	199.501,20				
Lacchiarella (Dep.)	kWh	19.186	69.069,60				
Parabiago Via Nievo (Acq.)	kWh	22.879	82.364,40				
Parabiago Via Borromini (Acq.)	kWh	11.420	41.112				
Turbigo (Dep.)	kWh	20.406	73.461,60				
Calvignasco (Dep.)	kWh	27.855	100.278				
Pozzuolo Martesana Cna Porro (Acq.)	kWh	47.141	169.707,60				
Settala (Dep.)	kWh	8.689	31.280,40				
Trezzo d'Adda Cna Portesana (Acq.)	kWh	26.065	93.834				
Truccazzano (Dep.)	kWh	0	0				
Cassano d'Adda (Dep.)	kWh	17.597	63.349,20				
Robecco (Dep.)	kWh	1.138	4.096,80				
<b>Totale</b>	<b>kWh</b>	<b>812.254</b>	<b>2.924.114,40</b>	<b>384.528</b>	<b>1.384.300,80</b>	<b>337.047</b>	<b>1.213.369,20</b>



**Impianti fotovoltaici:** sistemi che convertono l'energia solare in energia elettrica mediante l'uso di celle solari, comunemente realizzate in silicio. Queste celle catturano la luce solare e attraverso un processo di conversione fotovoltaica, trasformano l'energia solare in corrente elettrica continua, che poi viene convertita in corrente alternata utilizzabile per alimentare edifici o essere immessa nella rete elettrica. Gli impianti fotovoltaici sono una fonte di energia rinnovabile pulita, che contribuisce alla riduzione delle emissioni di gas serra e alla diminuzione della dipendenza dai combustibili fossili.

Biogas prodotto	u.m.	2023
Biogas non consumato - utilizzato per la produzione di biometano - venduto	m <sup>3</sup>	689.821
Biogas consumato per depurazione	m <sup>3</sup>	4.205.247,43
Biogas utilizzato per trasformazione di calore (Pero)	m <sup>3</sup>	249.851,57



**Biogas:** un tipo di energia rinnovabile prodotto dalla fermentazione anaerobica di materiali organici come rifiuti agricoli, residui alimentari e letame. Questo processo rilascia un mix di metano e anidride carbonica, che può essere utilizzato per produrre energia elettrica, calore o convertito in biometano per essere impiegato come combustibile. Il biogas riduce la dipendenza dai combustibili fossili e contribuisce alla gestione sostenibile dei rifiuti, riducendo le emissioni di gas serra.

Tasso di intensità energetica	u.m.	2023	2022	2021
Acqua immessa in rete	m <sup>3</sup>	247.302.833	242.052.172	245.799.891
Acqua reflua trattata	m <sup>3</sup>	346.325.042	278.380.274	349.937.579
Totale dei consumi diretti e indiretti / Acqua immessa in rete	MJ/m <sup>3</sup>	3,41	3,34	3,47
Totale dei consumi diretti e indiretti / Acqua reflua trattata	MJ/m <sup>3</sup>	2,59	2,91	2,44

ENPI	u.m.	2023	2022	2021
EN PI ssi	kWh/m <sup>3</sup>	0,972	0,966	0,985
EN PI A1	kWh/m <sup>3</sup>	0,337	0,340	0,340
EN PI A2	kWh/m <sup>3</sup>	0,425	0,432	0,432
EN PI F-D 1	kWh/m <sup>3</sup>	0,316	0,355	0,300
EN PI F-D 2	kWh/m <sup>3</sup>	4,269	4,076	4,294

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

[GRI 302-4]

Nel 2023 abbiamo registrato una **diminuzione dei consumi energetici in acquedotto**, in accordo con la riduzione di acqua immessa in rete e acqua sollevata. Si registra un miglioramento degli indicatori di energia sia per l'acqua prelevata dall'ambiente sia per quella immessa in rete, che riflette gli interventi di efficientamento energetico adottati, come la sostituzione di pompe con modelli più efficienti e l'ottimizzazione delle pressioni.

Nell'attività di depurazione abbiamo ottenuto un **miglioramento dei consumi energetici** e un **miglioramento dell'indicatore di prestazione energetica** per il consumo specifico di acqua trattata, grazie a misure di efficientamento energetico come l'ottimizzazione del funzionamento della sezione di trattamento biologico di alcuni impianti con cicli alternati, il miglioramento dell'efficienza di alcune macchine e l'ottimizzazione della gestione del processo di depurazione.

**11.361.561 MJ**

I consumi evitati  
grazie all'efficientamento  
degli impianti acquedottistici  
e di depurazione

	u.m.	2023	2022	2021
Numero di certificati bianchi (TEE)	n.	0	0	0

	u.m.	2023	2022	2021
Numero di interventi di risparmio energetico ISO50001 rispetto ai consumi interni (baseline)	n.	26	47	50

Si sono stimati risparmi nella modalità richiesta da ENEA per la rendicontazione dei risparmi annuali, dato non definitivo fino alla consegna ufficiale.



## Contrasto al cambiamento climatico

[GRI 3-3]

L'Italia, situata nella vulnerabile regione mediterranea, uno degli hot-spot del cambiamento climatico, si confronta con un riscaldamento più intenso e una maggiore variabilità climatica. Questo scenario **pone le risorse idriche al centro delle sfide climatiche**, con previsioni

di impatti significativi sulla gestione dell'acqua, sia in quantità che in qualità, come evidenziato dal Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici.



**Hot-spot climatici:** aree del Pianeta che subiscono un aumento delle temperature più rapido rispetto alla media globale, con conseguente impatto sui sistemi naturali e umani.

Il cambiamento climatico minaccia di esacerbare i rischi per impianti e infrastrutture idriche, aumentando **la frequenza e la gravità di danni e disservizi**. Variazioni nelle precipitazioni, riduzione della ricarica delle falde, incremento delle temperature, siccità e cambiamenti nei regimi

fluviali montani mettono sotto pressione la gestione idrica, soprattutto durante i mesi estivi, quando la domanda aumenta e l'offerta scarseggia, elevando potenzialmente i costi di captazione e distribuzione dell'acqua.

## I rischi legati ai cambiamenti climatici

I cambiamenti climatici avranno un impatto inevitabile – sia in termini qualitativi che quantitativi – sulla gestione della risorsa idrica.

### Possibili implicazioni e conseguenze a catena

Variatione 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

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 adattarci con efficacia. Inoltre, è fondamentale monitorare e gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che possono generare impatti finanziari significativi.



Aumento dei costi operativi e di produzione



Riduzione dei ricavi a causa della diminuzione della capacità produttiva



Svalutazione degli asset esistenti



Nuovi investimenti in ricerca e sviluppo per tecnologie alternative o nuove soluzioni tecnologiche per l'adattamento ai cambiamenti climatici

Per garantire una comunicazione completa e trasparente, dal 2021 abbiamo implementato un **processo di individuazione dei rischi Climate-Related**, successivamente armonizzato con la nuova metodologia di Risk Assessment ERM. 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. La procedura ha consentito l'identificazione di potenziali rischi subiti o generati attraverso le nostre 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 anche nel 2023 l'aggiornamento dei **"rischi fisici"** e **"rischi di transizione"** legati al contesto ambientale-climatico esterno o alle evoluzioni normative, presenti e future.

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 nostro business. 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 **11 scenari fisici e di transizione**. L'analisi ha consentito alle principali funzioni aziendali coinvolte nel processo di **individuare i rischi connessi agli scenari e di valutare al meglio impatti e probabilità correlate a 5 e 20 anni** e, contestualmente, identificare potenziali risposte e azioni di mitigazione del rischio stesso.

#### I maggiori rischi individuati sono:



Rispetto allo scorso anno, alcuni rischi hanno registrato un aumento della probabilità di accadimento per diverse ragioni, tra cui una maggiore consapevolezza riguardo ai cambiamenti climatici, la rapidità dello sviluppo tecnologico e le richieste delle normative emergenti in termini di sostenibilità. Tra questi troviamo:

- intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e acquedotto; scenario per cui l'orizzonte temporale a 20 anni è passato da possibile-alto a certo-medio;
- inefficace e/o ritardata innovazione tecnologica e digitalizzazione; questo scenario è stato mappato come plausibile-medio su un orizzonte temporale di 5 anni mentre a 20 anni è passato da plausibile-medio a certo-medio;
- catena di fornitura non sostenibile; questo scenario è passato, per l'orizzonte temporale a 5 anni, da possibile-alto a certo-alto;
- inefficace sviluppo/aggiornamento della Governance di Sostenibilità e modello di business; per quest'ultimo l'orizzonte temporale a 5 anni è passato da uno scenario plausibile-medio a possibile-medio.

Invece, il rischio "Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario" è stato caratterizzato da una riduzione dell'intensità dell'impatto grazie al successo delle azioni di mitigazione messe in atto.

Inoltre, due rischi non sono stati più considerati rilevanti a seguito dell'aggiornamento del Piano industriale e a una più attenta pianificazione strategica agli scenari di cambiamento climatico: "Inefficace analisi e pianificazione degli scenari" e "Scarsità di rifiuti a disposizione". Nel 2023 è stato infine mappato un nuovo rischio: "Inquinamento delle acque di falda e/o di rete" che tiene in considerazione come l'attività antropica e industriale possa inquinare progressivamente le falde acquifere e come le piogge acide possano aggravare tale problema.

L'analisi dei rischi Climate-Related, approvata dal CdA, è soggetta a periodico aggiornamento e costituisce un importante strumento per il Gruppo nel processo di individuazione di strategie di business sostenibili e resilienti.

Per maggiore dettaglio sui rischi individuati si rimanda alla "Tabella rischi climate change" a pagina 192.

## Verso la riduzione delle emissioni

Per far fronte a questo scenario, proseguiamo, come stabilito nel nostro Piano di Sostenibilità, sulla strada intrapresa per la **riduzione della carbon footprint** per contrastare gli impatti negativi ambientali e sulla salute delle persone che possono essere generati da un aumento delle

emissioni e dall'intensificarsi dei fenomeni del 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).



**Life Cycle Assessment (LCA):** è la metodologia attraverso la quale vengono quantificati e valutati gli impatti ambientali associati a un prodotto, un'organizzazione o un servizio nel corso dell'intero ciclo di vita del sistema oggetto di analisi.



Dal 2016 misuriamo le nostre emissioni di GHG utilizzando come modello di calcolo sia quello suggerito dalla norma UNI EN ISO 14064-1 che dal GHG Protocol.

Abbiamo adottato una **procedura interna sulla gestione dell'inventario delle emissioni di gas a effetto serra** - per definire modalità operative e responsabilità nel 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.

Tutti i suggerimenti e le indicazioni emerse in fase di audit vengono inseriti nel calcolo dell'inventario dell'anno successivo, ed eventualmente viene aggiornata la procedura interna "Gestione dell'inventario di GHG".

Anche nel 2024 abbiamo calcolato le emissioni GHG prodotte da CAP nel 2023 ottenendo la dichiarazione di verifica relativa.

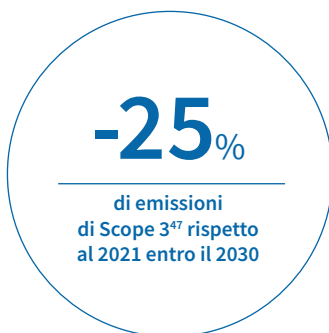
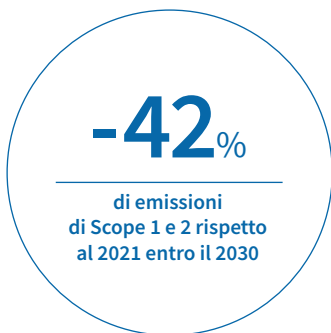


**Impronta di carbonio (carbon footprint):** è la quantità di emissioni di gas serra associata (direttamente o indirettamente) a qualsiasi prodotto, attività, organizzazione, evento o individuo.<sup>46</sup>

## Science Based Target initiative

**Science Based Target initiative (SBTi)** è la guida internazionale nel contrasto ai cambiamenti climatici da parte delle imprese attraverso **obiettivi di riduzione delle emissioni dimostrabili**.

Nel mese di dicembre 2023 SBTi ha approvato i nostri target di riduzione delle emissioni da raggiungere entro il 2030:



<sup>46</sup> Nel perimetro della carbon footprint sono inserite in Cat. 6 (Cat. 15 per la suddivisione GHG Protocol) anche le emissioni delle società partecipate da Gruppo CAP, ovvero le società PAVIA ACQUE S.c.a.r.l., Neutalia S.r.l. e ZeroC S.p.A. Tali emissioni sono rendicontate in base alla quota di partecipazione posseduta da Gruppo CAP per ciascuna di esse.

<sup>47</sup> Si specifica che l'obiettivo approvato da SBTi sullo Scope 3 non include tutte le emissioni rendicontate per lo Scope 3 e riportate nell'indicatore GRI 305-3 del presente documento, ma le sole seguenti categorie (secondo la classificazione proposta dal GHG Protocol): cat. 1: Servizi e prodotti acquistati, cat. 3 Attività legate ai combustibili e all'energia (comprende l'estrazione, la produzione, il trasporto e la distribuzione dei combustibili consumati), cat. 5 smaltimento e trattamento da parte di terzi dei rifiuti generati e cat. 11 utilizzo dei prodotti venduti che per Gruppo CAP include la vendita del biometano per autotrazione. Infatti, come descritto nel documento di SBTi, Getting Started Guide, Marzo 2024, il target definito sullo Scope 3 deve contenere almeno il 67% del totale delle emissioni del medesimo Scope.

## I risultati del 2023

Dettaglio Scope 1+2 <sup>48</sup>	u.m.	2023	2022	Baseline (2021)	Variazione percentuale tra 2023 e 2021 (baseline) [%]
Emissioni dirette / Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	65.613,20	58.908,60	65.634,40	0,03
Emissioni indirette / Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	48.328,90	57.944,10	55.203,70	-12,45
Totale Scope 1+2	tCO <sub>2</sub> eq	113.942,10	116.852,70	120.838,10	-5,70

Dettaglio Scope 3 - GHG PROTOCOL	2023		2022		2021	
	Location-Based Emissioni GHG [tCO <sub>2</sub> eq]	Market-Based Emissioni GHG [tCO <sub>2</sub> eq]	Location-Based Emissioni GHG [tCO <sub>2</sub> eq]	Market-Based Emissioni GHG [tCO <sub>2</sub> eq]	Location-Based Emissioni GHG [tCO <sub>2</sub> eq]	Market-Based Emissioni GHG [tCO <sub>2</sub> eq]
Cat. 1	27.078,90	27.078,90	32.002,60	32.002,60	22.786,50	22.786,50
Cat. 2	42.659,20	42.659,20	0	0	0	0
Cat. 3	28.978	6.723,50	26.454,60	792,90	23.985,90	1.615,30
Cat. 4	22	22	10,10	10,10	0	0
Cat. 5	10.625,20	10.625,20	11.294,20	11.294,20	6.784,20	6.784,20
Cat. 7	809,80	809,80	768,30	768,30	591,90	591,90
Cat. 9	1.466	1.466	1.548,50	1.548,50	316,60	316,60
Cat. 11	2	2	2,10	2,10	0,90	0,90
Cat. 15	19.046,80	19.046,80	18.394,80	18.394,80	15.659	15.659
Totale	130.687,90	108.433,40	90.475,20	64.813,50	70.124,90	47.754,40
OUT OF SCOPE	912,50	912,50	1.085,80	1.085,80	824,60	824,60
Totale considerato per SBTi	56.780,10 (+13,80% rispetto al 2021)		57.857,70		49.913,10	

Grazie all'adesione all'iniziativa di SBT, il nostro impegno nel contrasto al cambiamento climatico è sempre più vincolante.

## Emissioni



**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 (per esempio, fornitori e clienti).

<sup>48</sup> I valori dello Scope 1 differiscono da quelli presenti nelle tabelle del GRI 305-5 in quanto SBTi prende in considerazione anche le emissioni out of scope.

**Scope 1**  
[GRI 305-1]

Emissioni dirette di gas GHG (Scope 1)	u.m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	1.702	1.687,60	2.169,19
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	354,70	371,10	523,15
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	124,80	133,80	118,68
Servizi generali	tCO <sub>2</sub> eq	619	711,80	653,20
Altro <sup>48</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	57.465,60	51.011,30	56.504,39
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>60.266,10</b>	<b>53.915,60</b>	<b>59.968,60</b>

Emissioni dirette OUT OF SCOPE (Scope 1)	u.m.	2023	2022	2021
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>5.347,10</b>	<b>4.993</b>	<b>5.665,80</b>

GWP utilizzati nella rendicontazione	Formula	2023	2022	2021
Biossido di Carbonio	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	1	1	1
Metano	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	29,80	27,90	27,90
Ossido di azoto	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	273	273	273

Nelle emissioni di Scope 1 per il calcolo dell'inventario di carbon footprint 2023 sono state incluse le emissioni biogeniche per il settore depurazione, misurate come richiesto dalla normativa UNI EN ISO 14064-1:2019, utilizzando come riferimento bibliografico il report 2019 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Chapter 6:

Wastewater Treatment and Discharge. Segnaliamo l'aggiornamento del valore di Global Warming Potentials - GWP - per il metano secondo quanto indicato dall'IPCC nel Sixth Assessment Report (AR6) WG1 Climate Change 2021: The Physical Science Basis, Chapter 7, Table 7.15.

**Scope 2**  
[GRI 305-2]

Emissioni indirette di gas GHG (Scope 2) Market-Based	u.m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	6.384,90	8.422	1.415
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	0	0	0
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	0	0	0
Servizi Generali	tCO <sub>2</sub> eq	0	0	0
Altro <sup>48</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>6.384,90</b>	<b>8.422</b>	<b>1.415</b>

Emissioni indirette di gas GHG (Scope 2) Location-Based	u.m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	25.351,20	30.286,80	29.455,11
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	20.856,40	25.562	23.900,71
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	1.071,60	1.121,80	1.312,55
Servizi Generali	tCO <sub>2</sub> eq	1.049,70	973,60	535,33
Altro <sup>49</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>48.328,90</b>	<b>57.944,20</b>	<b>55.203,70</b>

<sup>49</sup>Emissioni biogeniche da processi di depurazione.

GWP utilizzati nella rendicontazione	Formula	2023	2022	2021
Biossido di carbonio	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	1	1	1
Metano	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	29,80	27,90	27,90
Ossido di azoto	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	273	273	273

Si segnala che, anche per il 2023, 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**.

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 e 2022. L'istruttoria di qualifica CAR avviata dal GSE nel 2024 su dati 2023 è ancora in corso.

Segnaliamo l'aggiornamento del valore di Global Warming Potentials - GWP - per il metano secondo quanto indicato dall'IPCC nel Sixth Assessment Report (AR6) WG1 Climate Change 2021: The Physical Science Basis, Chapter 7, Table 7.15.



**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.

### Scope 3

[GRI 305-3, 305-4]

Altre emissioni indirette di gas GHG (Scope 3) Market-based	u. m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	33.504,50	29.309,40	25.309,45
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	5.259,20	6.570,50	1.726,08
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	1.695,70	2.279,50	1.896,32
Servizi generali	tCO <sub>2</sub> eq	25.314,80	26.654,10	18.822,08
Altro <sup>50</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	42.659,20	0	0
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	108.433,40	64.813,50	47.753,93

Altre emissioni indirette di gas GHG (Scope 3) Location-based	u. m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	43.905,70	37.412,90	37.105,33
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	16.018,10	17.999,40	11.542,30
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	2.248,50	2.154,60	2.435,39
Servizi generali	tCO <sub>2</sub> eq	25.856,30	27.089,30	19.041,95
Altro <sup>50</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	42.659,20	54.015,80	0
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	130.687,80	90.475,20	70.124,97

Emissioni OUT OF SCOPE (Scope 3)	u. m.	2023	2022	2021
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	912,54	1.086	824,60

<sup>50</sup> Emissioni dovute alla costruzione della nuova sede di Gruppo CAP di via Rimini 38 a Milano e della costruzione della linea FORSU nell'impianto Biopiattoforma di Sesto San Giovanni

GWP utilizzati nella rendicontazione	Formula	2023	2022	2021
Biossido di carbonio	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	1	1	1
Metano	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	29,80	27,90	27,90
Ossido di azoto	kg CO <sub>2</sub> eq/kg gas	273	273	273

Per la rendicontazione del 2023 sono stati utilizzati i fattori di emissioni della versione Ecoinvent 3.9.1 Cut-Off, i valori di ISPRA 2023 e DEFRA 2023. Il calcolo del fattore di emissione inerente le emissioni residuali in modalità market based è stato basato sul mix energetico nazionale valutato dall'istituzione Association of Issuing Bodies (AIB) per l'anno 2022. Su tutto il triennio è stato inserito il calcolo della Cat. 6 della ISO 14064-1 (emissioni indirette di GHG da altre fonti, oppure Cat. 15 - Investimenti di Scope 3 secondo la classificazione proposta dal GHG Protocol).

Questa categoria comprende il calcolo dell'impatto emissivo delle aziende partecipate da Gruppo CAP (Neutalia, ZeroC e Pavia Acque) commisurato alle quote di partecipazione; i suoi apporti specifici sul triennio sono stati di:

- 2021: 15.659 tonCO<sub>2</sub>eq
- 2022: 18.395 tonCO<sub>2</sub>eq
- 2023: 19.038 tonCO<sub>2</sub>eq

Tasso di intensità emissiva	u.m.	2023	2022	2021
Totale emissioni	kg CO <sub>2</sub> eq	175.084.400	127.151.100	109.137.540
Acqua prelevata dall'ambiente	m <sup>3</sup>	243.845.610	249.731.843	254.078.151
Acqua reflua trattata	m <sup>3</sup>	310.732.329	278.380.274	349.937.579
Totale emissioni / Acqua prelevata dall'ambiente	kg CO <sub>2</sub> eq / m <sup>3</sup>	0,72	0,51	0,43
Totale emissioni / Acqua reflua trattata	kg CO <sub>2</sub> eq / m <sup>3</sup>	0,56	0,46	0,31

**Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico**  
[GRI 305-5]

Riduzioni delle emissioni di gas GHG modalità Market-Based	u.m.	2023	2022	Baseline (2021)	Variazione percentuale tra 2023 e 2021 (baseline) [%]
Emissioni dirette / Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	60.266,10	53.915,60	59.968,60	0,50
Emissioni indirette / Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	6.384,90	8.422	1.415	351,23
Altre emissioni indirette / Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	108.433,40	64.813,50	47.753,93	127,07
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	175.084,40	127.151,10	109.137,53	60,43

Riduzioni delle emissioni di gas GHG modalità Location-Based	u.m.	2023	2022	Baseline (2021)	Variazione percentuale tra 2023 e 2021 (baseline) [%]
Emissioni dirette / Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	60.266,10	53.915,60	59.968,60	0,50
Emissioni indirette / Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	48.328,90	57.944,10	55.203,70	-12,45
Altre emissioni indirette / Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	130.687,80	72.080,40	70.124,95	86,36
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	239.282,80	183.940,10	185.297,25	29,13

Abbiamo valutato anche la riduzione della CO<sub>2</sub> equivalente senza tenere in considerazione la costruzione della nuova sede e della linea FORSU. Difatti, relativamente allo Scope 3 sono state incluse le emissioni generate

dall'intero cantiere per la costruzione della nuova sede di via Rimini e l'impatto del cantiere della Biopiattaforma (per l'anno 2023). Tali emissioni hanno causato un picco nello Scope 3 rispetto agli anni precedenti.

Riduzioni delle emissioni di gas GHG modalità Market-Based (senza nuova sede e linea FORSU)	u.m.	2023	2022	Baseline (2021)	Variazione percentuale tra 2023 e 2021 (baseline) [%]
Emissioni dirette / Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	60.266,20	53.915,60	59.968,60	0,50
Emissioni indirette / Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	6.384,90	8.422	1.415,20	351,23
Altre emissioni indirette / Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	65.774,20	64.813,50	47.753,93	37,70
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	132.425,30	127.151,10	109.137,53	21,30

Riduzioni delle emissioni di gas GHG modalità Location-Based (senza nuova sede e linea FORSU)	u.m.	2023	2022	Baseline (2021)	Variazione percentuale tra 2023 e 2021 (baseline) [%]
Emissioni dirette / Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	60.266,20	53.915,60	59.968,60	0,50
Emissioni indirette / Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	48.328,90	57.944,10	55.203,70	-12,45
Altre emissioni indirette / Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	88.028,70	90.475,20	70.124,90	25,53
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	196.623,70	202.335	185.297,30	6,10

## Emissioni complessive<sup>51</sup>

Totale emissioni di gas GHG modalità Market-Based	u.m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	41.591,40	39.419	28.893,64
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	5.613,90	6.941,60	2.249,23
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	1.820,50	2.413,30	2.015
Servizi generali	tCO <sub>2</sub> eq	25.933,80	27.365,90	19.475,28
Altro	tCO <sub>2</sub> eq	100.124,80	51.011,30	56.504,39
Totale	tCO <sub>2</sub> eq	175.084,40	127.151,10	109.137,54

<sup>51</sup> Nel 2023 abbiamo aggiornato i metodi di calcolo per le emissioni di gas serra di relativi all'anno solare 2022, focalizzandoci in particolare sulle emissioni indirette di Scope 3. Questo ha comportato l'identificazione di **fattori di emissione specifici per ciascuna attività**, basandoci principalmente sulle ultime versioni delle banche dati di Ecoinvent e DEFRA. Abbiamo condotto un'analisi approfondita sull'impatto emissivo dei **materiali impiegati** nelle nostre attività, sia in cantiere sia acquistati. Questo esame ha portato a un aumento del valore totale delle emissioni di Scope 3. Di conseguenza, la DNF 2023 riporta un incremento delle emissioni totali rispetto ai dati presentati per il 2022.



Totale emissioni di gas GHG modalità Location-Based	u.m.	2023	2022	2021
Depurazione	tCO <sub>2</sub> eq	70.958,90	74.579,80	68.729,63
Acquedotto	tCO <sub>2</sub> eq	37.229,20	43.932,50	35.966,16
Fognatura	tCO <sub>2</sub> eq	3.444,90	4.036,70	3.866,62
Servizi generali	tCO <sub>2</sub> eq	27.525	28.774,70	20.230,48
Altro	tCO <sub>2</sub> eq	100.124,80	51.011,30	56.504,39
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>239.282,80</b>	<b>202.335</b>	<b>185.297,28</b>

## Compensazione delle emissioni

Le emissioni del 2022 (il processo di compensazione avviene l'anno successivo a quello dell'inventario) sono state compensate grazie all'investimento in un progetto di sviluppo idroelettrico in India. In particolare, questo progetto, realizzato nel villaggio di Mangan e Halanll, Stato dell'Himachal Pradesh in India, ha previsto l'utilizzo delle acque dei Nalla Sanjoin e Bijara per la produzione di energia elettrica. Obiettivi generali del progetto:

- generazione di elettricità pulita e contributo a colmare la carenza di energia nel Paese;
- contributo alla riduzione della dipendenza dai combustibili fossili e quindi alla riduzione delle emissioni di gas serra in atmosfera;
- l'attività del progetto ha garantito la generazione di posti di lavoro a tutti i livelli, durante le fasi di costruzione e di funzionamento, contribuendo così all'economia locale.

	u.m.	2022	2021	2020
CO <sub>2</sub> eq compensata (calcolo market based) <sup>52</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	127.151	93.479	20.579

Inoltre, abbiamo voluto intraprendere azioni mirate di contributo volontario per il clima, agendo direttamente sui territori di nostra competenza.

Grazie a una collaborazione con Fondazione Cariplo, abbiamo aderito al progetto Join Nature, sostenendo due progetti che verranno realizzati nel corso del 2024:

Ente pubblico/locale coinvolto	Parco Nord Milano	Parco Nord Milano
Nome intervento	<b>Apistrade per insetti impollinatori</b>	<b>Valorizzazione naturalistica torrente Seveso</b>
Sede intervento	Parco Nord Milano (all'interno dei Comuni di Cinisello Balsamo, Sesto San Giovanni, Bresso, Milano, Cormano, Novate Milanese e Cusano Milanino)	Comuni di Bresso, Cormano e Cusano Milanino (l'area interessata dall'intervento è a Nord del depuratore di Bresso)
Descrizione	Il progetto "Apistrade" ha come obiettivo la creazione di un'infrastruttura verde lineare o a macchie fatta di piante erbacee, sia annuali che perenni, utili per la sopravvivenza e la diffusione degli insetti impollinatori all'interno del Parco Nord Milano. Il progetto prevede circa 1,5 km di apistrade a sviluppo lineare.	Il progetto prevede la riqualificazione di 4,4 km di alveo fluviale mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa di alberi e arbusti;</li> <li>• raccolta manuale dei rifiuti</li> <li>• taglio e contenimento dei polloni e dei ricacci di robinia, ailanto e analoghe specie infestanti;</li> <li>• rimozione e refilatura di radici, blocchi in cls. e rifiuti ferrosi o d'altro genere sporgenti dalle sponde;</li> <li>• taglio dell'erba, dei rovi, della vite del Canada e di tutte le specie invasive e infestanti presenti sulle sponde del fiume;</li> <li>• abbattimento degli alberi morti, deperienti o pericolanti.</li> </ul>

<sup>52</sup> In tabella sono riportate le emissioni riferite all'anno di produzione e compensate.

# Qualità e inquinamento dell'aria

[GRI 3-3, 305-7]

Siamo impegnati in un'attività di valutazione costante degli inquinanti rilasciati durante le nostre attività, per assicurarci di rispettare i limiti emissivi stabiliti dalla legge.

L'inquinamento dell'aria rappresenta una delle principali sfide ambientali a livello globale, causato principalmente dalle emissioni di industrie, trasporti e attività agricole. Questo fenomeno non solo degrada la qualità dell'ambiente, ma impatta significativamente anche sulla salute pubblica, contribuendo a malattie respiratorie e cardiovascolari tra la popolazione.

Consapevoli del ruolo cruciale che le aziende di servizi possono svolgere nella tutela dell'ambiente, adottiamo soluzioni e pratiche sostenibili per minimizzare le emissioni nocive. Quest'impegno si riflette nelle nostre politiche operative e nei progetti innovativi che puntano a migliorare la qualità dell'aria, contribuendo così alla salute delle comunità che serviamo e alla protezione dell'ambiente naturale.

Tema materiale	In che cosa consiste
Qualità e inquinamento dell'aria	Monitorare efficacemente le emissioni di gas inquinanti nell'aria e promuovere iniziative volte a ridurre gli impatti sull'ambiente e sulla comunità circostante.

Siamo impegnati nel monitorare costantemente il rispetto dei limiti previsti dalle normative per le emissioni di vari inquinanti.

Abbiamo inoltre implementato strategie per mitigare questi impatti, come l'**elettificazione della nostra flotta aziendale**.

Emissioni nell'aria rilevanti	u.m.	2023 <sup>53</sup>
NOx	Kg	3.650,98
Particolato (PM)	Kg	186,24

## Mobilità sostenibile



Nel 2023 abbiamo integrato nel nostro parco veicoli **10 nuove autovetture full electric**, che non emettono CO<sub>2</sub> e particolato in fase di utilizzo, tre delle quali saranno operative a partire dal 2024.

Veicoli a basso impatto sul totale parco mezzi	u.m.	2023	2022	2021
Numero di veicoli a basso impatto <sup>54</sup>	n.	274	188	187
Numero totale mezzi <sup>55</sup>	n.	458	351	350
Veicoli a basso impatto/ Totale mezzi	%	59,83	53,56	53,43

<sup>53</sup> Primo anno di rendicontazione.

<sup>54</sup> Nei veicoli a basso impatto sono incluse le vetture: metano, elettriche, ibride.

<sup>55</sup> Questo indicatore tiene conto degli 85 veicoli restituiti nel corso del 2023.

# Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare


[GRI 3-3]

Negli ultimi anni abbiamo concentrato sforzi, risorse ed energie su un tema in cui crediamo fortemente: l'economia circolare.

Miriamo 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. 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. La diffusione di dinamiche di produzione circolare ha un'importanza strategica nel contesto attuale in cui le materie prime sono limitate e sempre meno disponibili.

Tema materiale	In che cosa consiste
Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare	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 contribuendo così alla promozione dell'economia circolare e alla generazione di valore.

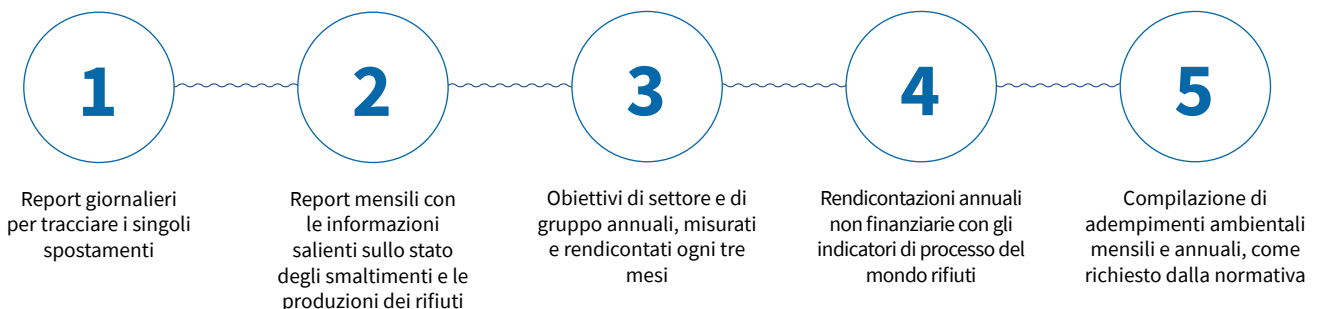


**Economia circolare:** è un modello di produzione e consumo che mira a estendere il ciclo di vita dei prodotti, contribuendo a ridurre i rifiuti al minimo.

## Gestione responsabile dei rifiuti

Ogni giorno ci dedichiamo a una gestione responsabile dei rifiuti, con l'obiettivo principale di proteggere e tutelare l'ambiente, senza trascurare l'importanza economica che questa gestione può rappresentare per il territorio.

Consideriamo la gestione efficiente e sostenibile dei rifiuti, trasformandoli in risorse e nuovi prodotti ove possibile, come una strategia fondamentale per creare un circolo virtuoso e favorire sinergie positive con il territorio.



## Produzione di rifiuti e impatti connessi

[GRI 306-1, 306-2]

Se non correttamente amministrate, la produzione e la gestione dei rifiuti generati dalle nostre attività possono provocare un impatto ambientale significativo. Per questo, miriamo a una gestione sostenibile in tutta la catena, dai rifiuti prodotti direttamente dalle nostre operazioni a quelli gestiti per conto di terzi nei nostri impianti. Ciò include la riduzione dei conferimenti in discarica, la diminuzione del volume dei rifiuti prodotti e il miglioramento dei processi di trattamento a monte. Monitoriamo continuamente l'**impatto ambientale** della gestione dei rifiuti per garantire l'efficienza e la sostenibilità delle nostre operazioni.

Ciò avviene in particolare nel settore della **depurazione**, da cui derivano la maggior parte dei rifiuti. Siamo attivamente coinvolti nell'ottimizzazione dei processi depurativi, che, pur aumentando la quantità di rifiuti prodotti, ci permette di avanzare significativamente nelle iniziative di economia circolare. Queste ultime favoriscono il recupero di specifiche frazioni di rifiuto e, attraverso una gestione centralizzata, ottimizzano i flussi a livello aziendale, esplorando potenziali sinergie.

La gran parte dei rifiuti generati è affidata a terzi per il trasporto e lo smaltimento o il recupero. Tuttavia, una quota crescente è gestita direttamente da noi, grazie a infrastrutture come l'essiccatore presso il

depuratore di San Giuliano Ovest e l'impianto di trattamento sabbie a Robecco sul Naviglio, oltre agli impianti di Turbigio, Robecco sul Naviglio e San Giuliano Ovest che trattano il fango liquido. Sebbene il trasporto resti affidato a terzi, selezioniamo i fornitori attraverso procedure di gara pubblica, assicurandoci che rispettino sia la normativa nazionale che i nostri standard qualitativi.

Durante l'esecuzione dei servizi, effettuiamo audit a campione sui fornitori e monitoriamo le loro autorizzazioni e la conformità alle norme ambientali. Registriamo periodicamente tutte le movimentazioni di rifiuti, conformemente alla legge, su appositi software e ogni movimentazione è tracciata da un formulario identificativo, attualmente in formato cartaceo.

Compiliamo annualmente il **MUD** (modello unico di dichiarazione ambientale) e, per gli impianti con autorizzazione specifica, registriamo mensilmente i quantitativi di rifiuti prodotti e ricevuti sulla piattaforma informatica **O.R.SO.** (Osservatorio rifiuti Sovraregionale). Nel 2023 abbiamo quasi completato l'**attivazione della linea FORSU** della Biopiattoforma a Sesto San Giovanni, che tratta rifiuti organici per produrre biogas e biometano da reimmettere in rete, con l'obiettivo parallelo di ridurre lo scarto residuale.

## Rifiuti prodotti

[GRI 306-3]



	2023			2022			2021			
	u.m.	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale
<b>Peso totale in tonnellate dei principali rifiuti prodotti per settore</b>										
Peso totale in ton. dei rifiuti prodotti da acquedotto	t	0	2.180,64	2.180,64	6,75	2.657,82	2.664,57	0	3.206,25	3.206,25
Peso totale in ton. dei rifiuti prodotti da fognatura	t	0	18,86	18,86	0	12,98	12,98	0	12,65	12,65
Peso totale in ton. dei rifiuti prodotti da laboratorio	t	1,15	0	1,15	1,53	0,02	1,55	1,72	0,47	2,18
Peso totale in ton. dei rifiuti prodotti da servizi generali	t	6,93	113,79	120,72	3,11	247,96	251,07	0,73	299,52	300,25
Peso totale in ton. dei rifiuti prodotti dal settore depurazione	t	18,22	98.613,61	98.631,83	28,43	114.420,55	114.448,98	70,98	101.562,41	101.633,39
Peso totale in ton. dei rifiuti prodotti da impianto trattamento rifiuti	t	0	2.100,33	2.100,33	0	303,83	303,83	0	449,33	449,33

I dati vengono raccolti in report mensili per il controllo e monitoraggio delle performance ambientali. I dati di partenza vengono reperiti dai documenti di viaggio (FIR o bolle di trasporto) ed elaborati con file excel e software gestionali dedicati (Ecos). Ogni anno viene predisposto il MUD da inviare alla camera di commercio per il controllo dei flussi di rifiuti smaltiti.

## Composizione dei rifiuti prodotti nei diversi settori



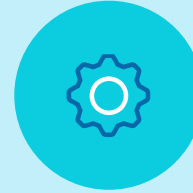
**Acquedotto:**  
carboni attivi esausti



**Fognatura e depurazione:**  
vaglio, sabbia e fanghi



**Laboratori:**  
diversi CER legati alle  
attività di analisi (es. rifiuti  
microbiologici e kit per le  
analisi sulle acque)



**Servizi generali:**  
rifiuti misti (es. plastica,  
imballaggi, ferro) prodotti  
dai magazzini

Il settore denominato “impianti trattamento rifiuti” comprende i rifiuti prodotti dagli impianti che ricevono e trattano rifiuti (Robecco sul Naviglio, San Giuliano Milanese, Canegrate, Biopiattoforma di Sesto San Giovanni).

Peso totale in tonnellate dei rifiuti prodotti dal settore depurazione e suddivisione del peso totale in base alla composizione dei rifiuti	u.m.	2023	2022	2021
Fanghi	t	74.608,77	81.030,30	70.780,74
Sabbia	t	693,67	743,90	618,71
Vaglio	t	2.932,80	2.842,47	3.197,75
Altri rifiuti	t	20.396,59	29.832,31	27.036,19
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>98.631,83</b>	<b>114.448,98</b>	<b>101.633,39</b>

Destinazione finale dei fanghi	u.m.	2023	2022	2021
Agricoltura	t	33.761,26	32.459,59	27.633,64
Discarica <sup>56</sup>	t	0	0	3.257,29
Termovalorizzazione	t	25.057,57	37.004,23	27.685,38
Cementificio	t	1.764,30	1.479,55	2.406,66
Trattamento	t	0	0	0
Fertilizzante	t	14.025,64	10.086,93	9.797,77
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>74.608,77</b>	<b>81.030,30</b>	<b>70.780,74</b>
In ingresso all'essiccatore di San Giuliano Ovest (fango disidratato)	t	8.650,21	9.364,46	10.960,69
In uscita (fango essiccato)	t	2.255,52	2.485,61	2.815,89

<sup>56</sup> Comprensivo fango essiccato (in uscita da essiccatore).

Nel 2023 abbiamo ridotto significativamente la quantità di rifiuti smaltiti rispetto all'anno precedente, che aveva visto un incremento della produzione. Manteniamo un forte impegno verso il recupero dei materiali,

sia nel settore agricolo che attraverso l'utilizzo di termovalorizzatori, e con orgoglio annunciamo di aver eliminato completamente lo smaltimento in discarica.

Materia organica, diversa da fanghi, trattata per il recupero di materia ed energia	u.m.	2023	2022	2021
Ton. di materia organica differente da fanghi trattata per il recupero di materia ed energia all'anno	t	29.634,14	4.416,56	2.383,94

Prodotti chimici organici prodotti	u.m.	2023	2022	2021
Ton. prodotti chimici organici prodotti all'anno (ton. COD)	t	90	56	76

Zolfo di origine organica recuperato	u.m.	2023	2022	2021
Quantitativo di zolfo recuperato	kg	30	25	30

Il nostro impegno per eliminare lo smaltimento in discarica prosegue, privilegiando il recupero in agricoltura, la trasformazione in fertilizzanti e l'utilizzo termico. Nel 2023 abbiamo proseguito con importanti progetti:

- al depuratore di San Giuliano Est, abbiamo continuato i lavori per migliorare l'impianto di produzione di fertilizzanti sul sito, iniziati nel 2022;
- al depuratore di Robecco sul Naviglio, abbiamo implementato sei nuovi moduli per il bioessiccamento, attivati nella prima metà del 2023.
- per la materia organica trattata, nuove autorizzazioni ottenute

nel 2023 ci hanno permesso di incrementare la ricezione di rifiuti alimentari. Inoltre, la Biopiattaforma di Sesto San Giovanni ha raggiunto la piena operatività, contribuendo significativamente al nostro processo di trattamento.

Le nostre relazioni sui rifiuti continuano a seguire la metodologia stabilita negli anni precedenti, garantendo coerenza e trasparenza nella nostra rendicontazione.

## Rifiuti non destinati a smaltimento

[GRI 306-4]

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e non pericolosi che non sono destinati a smaltimento	u.m.	2023	2022	2021
Peso totale in tonnellate dei rifiuti non destinati a smaltimento	t	61.090,56	52.658,71	46.391,44

Peso totale in tonnellate di rifiuti pericolosi non destinati a smaltimento e suddivisione in base alle operazioni di recupero	u.m.	2023	2022	2021
Preparazione per il riutilizzo	t	21,67	29,80	41,81
Riciclo	t	0	0	0
Altre operazioni di recupero	t	0	0	0
Fertilizzante	t	0	0	0
Totale	t	21,67	29,80	41,81



Peso totale in tonnellate dei rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento e suddivisione in base alle operazioni di recupero	u.m.	2023	2022	2021
Preparazione per il riutilizzo	t	59.239,72	52.628,91	36.551,86
Riciclo	t	0	0	0
Altre operazioni di recupero	t	1.829,17	1.829,17	1.829,17
Fertilizzante	t	1.829,17	0	9.797,77
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>61.068,89</b>	<b>52.628,91</b>	<b>46.349,63</b>

Peso dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi non destinati a smaltimento (modalità di recupero: preparazione per il riutilizzo <sup>57</sup> )	u.m.	2023	2022	2021
In loco	t	559,62	517,40	547,56
Presso un sito esterno	t	58.701,77	52.141,31	36.046,11
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>59.261,39</b>	<b>52.658,71</b>	<b>36.593,67</b>

Peso dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi non destinati a smaltimento (modalità di recupero: altre operazioni di recupero)	u.m.	2023	2022	2021
In loco <sup>58</sup>	t	0	0	0
Presso un sito esterno	t	1.829,17	0	9.797,77
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>1.829,17</b>	<b>0</b>	<b>9.797,77</b>

## Rifiuti destinati a smaltimento

[GRI 306-5]

Peso totale in tonnellate dei rifiuti destinati a smaltimento	u.m.	2023	2022	2021
Peso totale in tonnellate dei rifiuti destinati a smaltimento	t	41.962,97	65.024,28	59.212,61

Peso totale in tonnellate di rifiuti pericolosi destinati allo smaltimento e suddivisione secondo i metodi di smaltimento	u.m.	2023	2022	2021
Altre operazioni di smaltimento di cui:				
Stoccaggio in sito	t	4,63	10,03	4,98
T Trattamenti biologici e meccanici	t	0	0	26,64
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>4,63</b>	<b>10,03</b>	<b>31,62</b>

Peso totale in tonnellate dei rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento e suddivisione in base ai metodi di smaltimento	u.m.	2023	2022	2021
Incenerimento (con recupero di energia)	t	20.969,36	33.747,88	27.431,76
Incenerimento (senza recupero di energia)	t	0	0	0
Conferimento in discarica	t	0	148,07	2.755,72
Altre operazioni di smaltimento di cui:				
Stoccaggio in sito	t	789,12	1.468,59	2.261,86
T Trattamenti biologici e meccanici	t	20.199,86	29.649,71	26.731,65
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>41.958,34</b>	<b>65.014,25</b>	<b>59.180,99</b>

<sup>57</sup> "Preparazione per il riutilizzo" in loco = sabbie recuperate a Robecco sul Naviglio.

<sup>58</sup> In loco = presso un altro impianto CAP

Peso dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati a smaltimento (modalità di smaltimento: incenerimento (con recupero di energia))	u.m.	2023	2022	2021
In loco	t	0	0	72,25
Presso un sito esterno	t	20.969,36	33.747,88	27.359,51
Totale	t	20.969,36	33.747,88	27.431,76

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati allo smaltimento (modalità di smaltimento: conferimento in discarica)	u.m.	2023	2022	2021
In loco	t	0	0	0
Presso un sito esterno	t	0	148,07	2.755,72
Totale	t	0	148,07	2.755,72

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati allo smaltimento (modalità di smaltimento: altre operazioni di smaltimento)	u.m.	2023	2022	2021
In loco	t	19.639,36	28.125,69	26.731,65
Presso un sito esterno	t	1.354,25	3.002,64	2.293,48
Totale	t	20.993,61	31.128,33	29.025,13

Altre operazioni di smaltimento in loco = fanghi liquidi a depuratori interni + fanghi palabili all'essiccatore

## Gli impianti di depurazione

[GRI 3-3]

Il nostro obiettivo è trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie orientate al recupero di materie quali:

Biometano

Fertilizzanti

Zolfo

Sostanze  
chimiche

Sabbie

Attraverso il recupero di materiali nel processo depurativo delle acque reflue, trasformiamo gli **impianti di depurazione in centri per il recupero di risorse**, pur continuando a garantire la restituzione all'ambiente di acqua di qualità. Valorizziamo i materiali recuperati, come la cellulosa, che può essere riutilizzata in diversi settori produttivi,

per esempio come componente per l'**asfalto**. Tuttavia, siamo consapevoli dei rischi associati a una strategia circolare, in particolare le potenziali variazioni normative relative al trattamento dei fanghi e degli end-of-waste.



**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, 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.

Il riutilizzo irriguo dell'acqua depurata si può realizzare attraverso due metodi:

- **riuso diretto:** l'acqua depurata viene prelevata dallo scarico

dell'impianto e collettata direttamente al campo dell'utilizzatore finale;

- **riuso indiretto:** l'acqua depurata viene scaricata nel corpo idrico superficiale ricadente all'interno del reticolo idrografico destinato all'utilizzo irriguo.

La quantità di acqua destinata al riuso si basa sulla portata che, per le sue caratteristiche al momento dello scarico, è idonea all'uso irriguo per l'intero anno. Tuttavia, il riuso effettivo varia: per i sistemi di riuso indiretto è limitato a specifici periodi, mentre per quelli a riuso diretto dipende dalle effettive necessità dell'utilizzatore.



## Progetti di economia circolare





## Collaborazioni e ricerca

[GRI 3-3]

Collaboriamo in sinergia con prestigiose università e centri di ricerca e con importanti aziende, per promuovere una gestione circolare delle risorse e ridurre l'impronta ecologica.

Questo impegno si articola in diversi progetti:

- **Progetto DWC (Digital Water City):** mira al riuso diretto dell'acqua trattata dal depuratore di Peschiera, esemplificando l'integrazione tra tecnologia e gestione sostenibile delle risorse idriche.
- **Circular Bio-Carbon:** focalizzato sul recupero di bioplastiche dai fanghi di depurazione presso l'impianto di Sesto San Giovanni, il progetto si pone all'avanguardia nel trattamento dei rifiuti e nella valorizzazione dei sottoprodotti.
- **Recupero della Cellulosa:** un'iniziativa pilota al depuratore di Truccazzano per estrazione della cellulosa dai reflui fognari, sottolineando il nostro impegno verso il recupero di materiali e la riduzione dell'impatto ambientale.

## Monitoraggio dei progetti di economia circolare

[GRI 3-3]

Abbiamo integrato gli obiettivi dell'economia circolare come parte dei nostri obiettivi aziendali, includendo la **produzione di biogas, biometano, sabbie e acque riutilizzabili**.

Effettuiamo verifiche trimestrali sugli andamenti della produzione rispetto agli obiettivi annuali. Questo include il biogas-biometano, sabbie, zolfo, acque riutilizzabili e VFA, con mini-report tecnici settimanali o mensili sulla loro produzione, sviluppati in collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche e l'Università di Verona.

La gestione della produzione di biometano a Bresso è affidata a Suez, che garantisce un servizio completo, interfacciandosi con il responsabile dell'impianto per le verifiche periodiche.

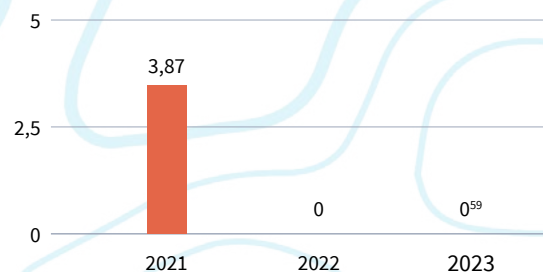
Per assicurare un efficace scambio di informazioni, organizziamo regolari riunioni di aggiornamento e riceviamo rapporti mensili di servizio, cruciali per monitorare le performance del sistema, eventuali fermi o anomalie. La stazione di upgrading a biometano è monitorata costantemente tramite un sistema di telecontrollo.



### 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.

### Qualità dei fanghi (%)



<sup>59</sup> Nel 2023 l'indicatore è pari a 0 poiché nessun quantitativo di fanghi è stato smaltito in discarica.

## Progetto Biometano

Dal 2019 il depuratore di Bresso-Niguarda ospita il primo impianto di produzione di biometano in Italia che immette in rete il combustibile realizzato a partire da reflui fognari.

Nel 2023 l'impianto ha subito un upgrade con l'installazione di nuove membrane che hanno aumentato la capacità produttiva fino a 155 Sm<sup>3</sup>/h di biometano. Inoltre, in collaborazione con Kyoto Club<sup>60</sup>, sono

state effettuate simulazioni per valorizzare gli asset di digestione anaerobica esistenti, applicandoli a progetti di simbiosi industriale per il trattamento di varie matrici organiche. Il 31 luglio 2023 è stato immesso in rete il primo metro cubo di biometano purificato nella Biopiattaforma di Sesto San Giovanni, proveniente dalla digestione anaerobica della FORSU dei comuni limitrofi.

Progetto Biometano	u.m.	2023	2022	2021
Biogas e biometano prodotti	smc	662.541	548.831	648.529

## 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. A fine 2023 sono state ampliate le capacità di produzione dell'impianto;
- **impianti di depurazione di San Giuliano Milanese:** nel corso del 2023 sono stati realizzati i lavori di ammodernamento dell'impianto di produzione di fertilizzanti (gesso di defecazione) dai fanghi prodotti. Il collaudo e l'avviamento sono previsti nel primo trimestre 2024;

- **impianto di depurazione di Robecco sul Naviglio:** è in esercizio l'impianto di produzione di sabbie (materia prima seconda) dal trattamento dei rifiuti di pulizia della rete fognaria e dai rifiuti di dissabbiatura dei depuratori;
- **impianto di depurazione di Sesto San Giovanni:** è in fase di esercizio la produzione di VFA (acidi grassi volatili) dalla fermentazione di fanghi di depurazione;
- **impianti di Assago e Basiglio:** è in fase di esercizio il riuso di acque depurate per fini civili e agricoli.

Inoltre, gli impianti di depurazione di San Giuliano Milanese Ovest, Robecco sul Naviglio e Canegrate sono autorizzati per la ricezione di rifiuti liquidi agroalimentari per il recupero e la valorizzazione energetica, sfruttando la capacità residua dei depuratori.

## 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 Biopiattaforma** 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.



**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.

<sup>60</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.

Valorizzare  
la ricchezza  
e la molteplicità  
delle relazioni

922

persone CAP

87

nuovi assunti

30.295

ore di formazione complessive

100%

delle persone di Gruppo  
CAP coperte da un  
sistema di gestione della  
salute e della sicurezza  
sul lavoro





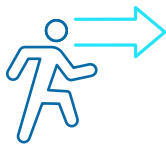
RISORSE UMANE

# Connessi alle nostre persone

# La sostenibilità che piace ai giovani talenti

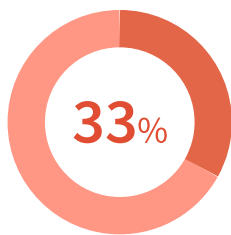
## A che punto siamo

Il mercato del lavoro europeo sta vivendo una fase critica, caratterizzata da un fenomeno senza precedenti ribattezzato “la grande scomparsa” dei candidati. In questo scenario complesso, emerge chiaramente l'importanza di adottare nuove strategie per attrarre e trattenere i talenti (il cosiddetto employer branding).



### 300.000

Dimissioni registrate nel primo trimestre del 2023 in Italia.<sup>61</sup>



### 33%

Quota di lavoratori in Europa che pensa di lasciare il proprio posto di lavoro entro un anno perché insoddisfatto.<sup>62</sup>

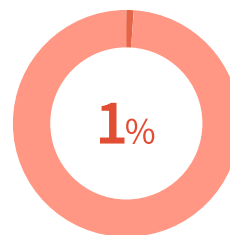
## Quali sono i rischi

Il nostro Paese si sta confrontando con l'ardua sfida di trattenere i talenti, specialmente giovanissimi, con un progressivo aumento di “cervelli in fuga” con conseguenze sulla produttività, sulla competitività e su tutto il tessuto economico.



### 36.000

I giovani che hanno scelto di trasferirsi dall'Italia all'estero, un dato in costante aumento.<sup>63</sup>



### 1%

La riduzione del PIL dovuta alla fuga di talenti, che incide negativamente sull'economia nazionale.<sup>64</sup>

<sup>61</sup> Inps, [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.inps.it/content/dam/inps-site/pdf/dati-analisi-bilanci/osservatori-statistici/osservatorio-precariato/Osservatorio\\_Precariato\\_GEN\\_MAR\\_2023.xls&ved=2ahUKEWjA0PHm\\_bIFAxWp8QIHXLcBmMQFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw3AWsVhe0s18XaVXhQXEUEV](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.inps.it/content/dam/inps-site/pdf/dati-analisi-bilanci/osservatori-statistici/osservatorio-precariato/Osservatorio_Precariato_GEN_MAR_2023.xls&ved=2ahUKEWjA0PHm_bIFAxWp8QIHXLcBmMQFnoECBYQAQ&usg=AOvVaw3AWsVhe0s18XaVXhQXEUEV)

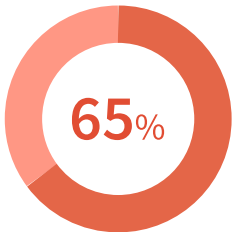
<sup>62</sup> Kelly Global Re:work Report 2024, <https://www.kellyservices.com/news-insights/2024-rework-report/>

<sup>63</sup> Censis, <https://www.censis.it/rapporto-annuale/57%C2%B0-rapporto-sulla-situazione-sociale-del-paese2023>

<sup>64</sup> Università di Pisa, [https://finanza.repubblica.it/Pages/News/Item.aspx?ID=21\\_2024-01-08\\_TLB](https://finanza.repubblica.it/Pages/News/Item.aspx?ID=21_2024-01-08_TLB)

## Il mondo che verrà

I talenti emergenti, in particolare le generazioni Millennial e Z, risultano sempre più attenti, consapevoli e orientati verso questioni quali il cambiamento climatico, la giustizia sociale e la responsabilità aziendale. Le aziende che scelgono di adottare una strategia di sostenibilità sono più attraenti agli occhi di potenziali collaboratori.



La percentuale di persone nel mondo che desidera lavorare per un'azienda con una coscienza sociale e ambientale.<sup>65</sup>

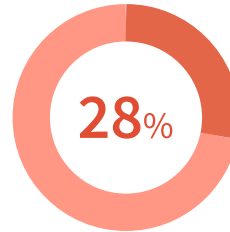


**il 55% della Gen Z  
e il 54% dei millennial**

**valuta l'impatto e le politiche ambientali di un'azienda prima di accettare un lavoro.**<sup>66</sup>

## Le opportunità da cogliere

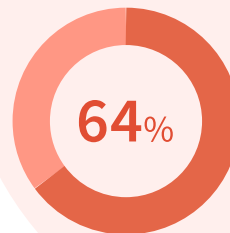
Un impegno tangibile delle aziende verso la sostenibilità può rivelarsi la chiave per coinvolgere le proprie persone, aumentare le performance e la reputazione.



Quota di aziende con una forte Politica di Sostenibilità che la ritiene un elemento distintivo per attrarre e trattenere i migliori talenti.<sup>67</sup>

**+23% di redditività**

**Le aziende che coinvolgono attivamente i dipendenti sono più redditizie rispetto a quelle con il coinvolgimento più basso.**<sup>68</sup>



La percentuale di dipendenti che si sente più felice e coinvolta nel lavorare in organizzazioni con un impatto ambientale positivo.<sup>69</sup>

## In connessione con gli stakeholder

“Riteniamo il fatto che la sostenibilità stia diventando un fattore guida nella scelta del datore di lavoro più che un traguardo: è una vittoria, perché i giovani che hanno sensibilità sullo sviluppo sostenibile saranno i manager del domani, quindi vuol dire che integreranno la strategia di sostenibilità nelle operations.”



Ne abbiamo parlato con **Daniela Bernacchi**  
Executive Director, UN Global Compact Network Italia



Guarda tutta l'intervista  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

<sup>65</sup> PWC, <https://www.pwc.com/gx/en/services/workforce/publications/workforce-of-the-future.html>

<sup>66</sup> Deloitte, 2023 Gen Z and Millennial Survey, <https://www.deloitte.com/global/en/issues/work/content/genzmillennialsurvey.html>

<sup>67</sup> Deloitte, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/sustainability/at-sustainability-report-2022.pdf>

<sup>68</sup> Gallup, <https://www.gallup.com/workplace/285674/improve-employee-engagement-workplace.aspx#ite-285782>

<sup>69</sup> Deloitte, <https://www2.deloitte.com/it/it/pages/about-deloitte/articles/cittadino-consapevole-report-lavoro.html>

# L'importanza delle persone

[GRI 405-1, 2-7, 2-8]

L'impegno costante nella valorizzazione delle nostre persone ci ha permesso di registrare un incremento nel capitale umano, nonostante le sfide nel trattenere e reclutare nuovi talenti, che hanno caratterizzato il 2023.

Al 31 dicembre 2023 **le persone di Gruppo CAP sono 922.**

Dipendenti per categoria e genere <sup>70</sup>	2023					2022				2021			
	u.m.	M	F	Totale	%	M	F	Totale	%	M	F	Totale	%
Dirigenti	n.	8	2	10	1,10	8	2	10	1,10	9	2	11	1,20
Quadri	n.	25	15	40	4,30	23	14	37	4,10	22	15	37	4,20
Impiegati	n.	392	251	643	69,70	393	242	635	69,90	379	239	618	69,40
Operai	n.	228	1	229	24,80	226	1	227	25	224	1	225	25,30
Totale	n.	653	269	922	100	650	259	909	100	634	257	891	100

Dipendenti per fascia d'età e genere <sup>70</sup>	2023					2022				2021			
	u.m.	M	F	Totale	%	M	F	Totale	%	M	F	Totale	%
<30	n.	23	12	35	3,80	18	13	31	3,40	16	18	34	3,80
30-50	n.	362	157	519	56,30	413	155	568	62,50	391	145	536	60,20
>50	n.	268	100	368	39,90	219	91	310	34,10	227	94	321	36
Totale	n.	653	269	922	100	650	259	909	100	634	257	891	100

Dipendenti appartenenti a categorie protette per categoria professionale <sup>70</sup>	2023			2022		2021	
	u.m.	Valore	%	Valore	%	Valore	%
Dirigenti	n.	0	0	0	0	0	0
Quadri	n.	2	5	2	5,41	1	2,70
Impiegati	n.	37	5,75	38	5,98	37	5,99
Operai	n.	11	4,80	11	4,85	10	4,44
Totale	n.	50	5,42	51	5,61	48	5,39

<sup>70</sup> Nella DNF 2023 sono state inserite le percentuali delle tabelle "Dipendenti per categoria e genere" e "Dipendenti per fascia d'età e genere" per gli anni 2021 e 2022 e corrette le percentuali della tabella "Dipendenti appartenenti a categorie protette per categoria professionale" a seguito di un errore nella compilazione, per gli anni 2021 e 2022.

Numero dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere	2023				2022			2021		
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Numero di dipendenti full-time a tempo indeterminato	n.	640	247	887	635	238	873	612	237	849
Numero di dipendenti full-time a tempo determinato	n.	10	4	14	12	3	15	20	5	25
Numero di dipendenti part-time a tempo indeterminato	n.	3	18	21	3	18	21	2	15	17
Numero di dipendenti part-time a tempo determinato	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di dipendenti a ore non garantite (es. lavoratori occasionali; lavoratori a chiamata)	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero totale di dipendenti	n.	653	269	922	650	259	909	634	257	891

Tutte le persone di CAP operano in Italia, nello specifico nella Città metropolitana di Milano.

Numero non dipendenti per tipologia di contratto e genere	2023				2022			2021		
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Numero di lavoratori somministrati	n.	1	0	1	0	1	1	0	0	0
Numero di tirocinanti/stagisti	n.	6	1	7	4	6	10	4	5	9
Totale	n.	7	1	8	4	7	11	4	5	9

## Nuove assunzioni e turnover

[GRI 2-30, 401-1]



Turnover in entrata, in uscita e totale diviso per genere	2023				2022			2021		
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dipendenti assunti	n.	58	29	87	53	18	71	47	23	70
Dipendenti alla chiusura dell'esercizio	n.	653	269	922	650	259	909	634	257	891
Tasso di turnover dipendenti assunti	%	8,88	10,78	9,44	8,15	6,95	7,81	7,41	8,95	7,86
Dipendenti che hanno lasciato l'azienda	n.	55	19	74	36	16	52	38	28	66
Tasso di turnover dipendenti che hanno lasciato l'azienda	%	8,42	7,06	8,03	5,54	6,18	5,72	5,99	10,89	7,41
Tasso di turnover totale	%	17,30	17,84	17,46	13,69	13,13	13,53	13,41	19,84	15,26

Turnover in entrata, in uscita e totale diviso per fascia d'età	u.m.	2023				2022				2021			
		<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dipendenti assunti	n.	24	56	7	87	14	50	7	71	13	53	4	70
Dipendenti alla chiusura dell'esercizio	n.	35	519	368	922	31	568	310	909	34	536	321	891
Tasso di turnover dipendenti assunti	%	68,57	10,79	1,90	9,44	45,16	8,80	2,26	7,81	38,24	9,89	1,25	7,86
Dipendenti che hanno lasciato l'azienda	n.	3	54	17	74	4	33	15	52	13	22	31	66
Dipendenti alla chiusura dell'esercizio	n.	35	519	368	922	31	568	310	909	34	536	321	891
Tasso di turnover dipendenti che hanno lasciato l'azienda	%	8,57	10,40	4,62	8,03	12,90	5,81	4,84	5,72	38,24	4,10	9,66	7,41
Tasso di turnover totale	%	77	21	7	17	58	15	7	14	76	14	11	15

Il 100% delle persone di Gruppo CAP è coperto da CCNL GAS ACQUA.

## Inclusione, diversità e benessere aziendale

[GRI 3-3]

Siamo impegnati attivamente per garantire un ambiente sano, inclusivo e che generi un impatto positivo sulle nostre persone.

Tema materiale	In che cosa consiste
Inclusione, diversità e benessere aziendale	Promuovere e valorizzare il benessere aziendale, la diversità e la multiculturalità nel contesto lavorativo, ripudiando qualsiasi forma di discriminazione, molestia e violenza.

### Le nostre policy per il benessere sul posto di lavoro

Nel corso del 2023 abbiamo introdotto due politiche per un ambiente lavorativo sempre più inclusivo e attento ai bisogni delle nostre persone:

#### Politica sulla diversità, equità, inclusione e pari opportunità.

Una policy che rafforza il nostro impegno già attivo verso la promozione di un ambiente lavorativo che valorizza la diversità e l'inclusione. Adottiamo pratiche prive di pregiudizi per prevenire ogni forma di discriminazione, che sia basata su genere, età, provenienza geografica, orientamento sessuale, e oltre.

#### Politica contro le molestie e violenze sul luogo di lavoro

L'introduzione di questa policy completa il nostro approccio di tolleranza zero verso le violenze. Nel concreto, il documento specifica le varie forme di violenza, con un'attenzione particolare verso le molestie sessuali, e delinea le azioni dell'azienda per prevenirle e contrastarle.



Abbiamo promosso attivamente queste politiche, implementando corsi obbligatori per tutti i nostri collaboratori e collaboratrici. In aggiunta alle policy, il **Codice Etico di Gruppo CAP** trasmette i principi fondamentali e i valori della nostra filosofia. Il documento stabilisce norme comportamentali chiare e le responsabilità che il Gruppo riconosce,

rispetta e promuove come valori imprescindibili.

Inoltre, abbiamo firmato un protocollo con la **Consulta Femminile di Milano** impegnandoci a combattere ogni forma di molestia e violenza e a promuovere una cultura libera da sessismo e unconscious bias.



**Unconscious bias:** in italiano 'pregiudizi inconsapevoli', sono atteggiamenti tenuti a livello inconscio che influenzano il modo in cui gli individui percepiscono e si rapportano alle altre persone.

Ci impegniamo attivamente contro ogni forma di discriminazione, collaborando sia con stakeholder interni, i nostri collaboratori, che con pubblici esterni. Nel 2023 non abbiamo ricevuto nessuna segnalazione per episodi di discriminazione.

## Diversity and Inclusion

[GRI 3-3]

Il nostro impegno nei progetti di diversità e inclusione nasce dalla consapevolezza che la forza e la crescita del Gruppo si fondano non solo sulle abilità professionali, ma anche sull'apporto e il coinvolgimento

delle nostre persone. Per questo motivo, le nostre politiche per la gestione del personale sono improntate al rispetto, all'integrazione e alla valorizzazione di ogni collaboratore e collaboratrice.



## Iniziative per Diversità, Equità e Inclusione di Gruppo CAP

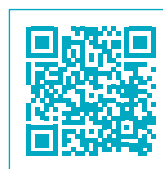
Nel 2023 abbiamo compiuto passi significativi per rafforzare la nostra dedizione a un ambiente di lavoro inclusivo ed equo attraverso:

- la **Certificazione Parità di Genere, UNI PDR 125:2022**, consolidando il nostro impegno verso la parità.
- Il rinnovo della **certificazione SA8000**, che contiene anche indicazioni specifiche per gestire casi di discriminazione in azienda. Il **Social Performance Team (SPT)** si occupa di esaminare e attuare le necessarie azioni correttive.

Per rafforzare ulteriormente la nostra cultura inclusiva, abbiamo implementato varie **azioni preventive e di sensibilizzazione**:

- il progetto "Fin da bambina", sviluppato nel nido CAP, contro stereotipi di genere fin dall'infanzia;
- "Inclusion", progetto pilota presentato all'evento di Utilitalia "Dinamiche D&I nelle utilities italiane" per sensibilizzare sulla neurodivergenza;
- "Eva e la guerra - dispacchi dal fronte" un seminario per la consapevolezza sulla violenza di genere;
- survey 2023 su molestie, violenza, bullismo e mobbing: l'analisi dei risultati e delle conseguenti azioni è in corso;
- valorizzazione del "The Guide Project" per la giornata internazionale dei diritti delle persone con disabilità e organizzazione dell'Etologia Consapevole per promuovere corretti comportamenti verso i cani guida. Assieme a Deloitte Digital e Salesforce abbiamo collaborato con Barbara Contini, una collaboratrice cieca e campionessa di tiro con l'arco, per creare una versione accessibile di una piattaforma digitale. Il progetto, raccontato in un documentario, mira a superare le barriere e i pregiudizi che escludono le persone con disabilità dal mondo del lavoro;
- con AGPD Onlus ampliamento delle attività affidate ai due colleghi con sindrome di Down a supporto della nostra biblioteca aziendale (come l'archiviazione, l'inserimento dati e la creazione di jingle per RadioCAP);
- bando di mentoring al femminile del Comune di Milano, con l'introduzione di due giovani menti;

- la giornata "Bimbi in Ufficio" con focus sull'inclusione attraverso attività che promuovono la diversità e l'empowerment femminile;
- proseguo della collaborazione con la Commissione Utilitalia su D&I;
- video-intervista per celebrare la diversità linguistica e culturale dei nostri collaboratori e collaboratrici;
- supporto al GayPride aderendo all'iniziativa #ValoreD4Pride di Valore D;
- firma di un protocollo d'intesa con la Consulta Femminile di Milano per combattere la violenza di genere sul posto di lavoro;
- diffusione di informazioni su diritti legati alla genitorialità;
- lancio della rubrica "Tutti in forma" per veicolare informazioni utili alla salute e per sensibilizzare le persone di CAP su tematiche inerenti alla D&I;
- Abbiamo inoltre esteso la formazione sui temi di D&I e della PDR 125:2022 a tutti i nostri fornitori, premiando quelli che promuovono attivamente la parità di genere e l'inclusione. L'efficacia delle nostre azioni, preventive e non, è misurata attraverso KPI qualitativi e quantitativi.



Scopri il documentario sul progetto [The Guide Project](#)

## Work Life Balance

[GRI 3-3, 402-1]

A sostegno dell'equilibrio tra vita privata e lavorativa, abbiamo introdotto:

- postazioni di coworking dedicate ai genitori;
- possibilità di lavoro part-time su richiesta;
- estensione del congedo di paternità a 20 giorni;
- permessi di due ore per accompagnare i figli nel primo giorno di scuola primaria e nei primi cinque giorni di inserimento all'asilo o scuola materna;
- fino a 30 ore di permesso all'anno per visite mediche e accertamenti sanitari;
- aggiunta di cinque giorni di permesso non retribuito, oltre ai cinque già previsti, per assistere i figli malati;
- congedi per cure mediche con permessi retribuiti fino a un massimo di 30 giorni;
- smart working "potenziato" per persone con condizioni di salute particolari e genitori di bambini fino a 12 anni;
- smart working fino a cinque giorni per genitori di bambini fino a tre anni.

Le normative, i contratti e gli accordi aziendali stabiliscono periodi di preavviso in caso di trasferimenti del personale dovuti a modifiche operative, cambiamenti organizzativi o successioni negli appalti. Per gestire eventuali situazioni di conflitto, manteniamo un dialogo con le organizzazioni sindacali puntando su un rapporto basato sull'ascolto e sulla ricerca di intese comuni. Questa pratica è una consuetudine aziendale, anche se non è specificamente dettagliata negli accordi collettivi.

## Benessere e iniziative di welfare aziendale

[GRI 401-2]

In Gruppo CAP le azioni per il benessere del personale si estendono a tutti i collaboratori e alle collaboratrici. Il nostro sistema di welfare offre un'ampia gamma di benefici, come assicurazioni, permessi e congedi per esigenze personali e familiari, previdenza complementare e una piattaforma di **flexible benefit**. Quest'offerta si evolve continuamente, grazie anche al contributo di un tavolo welfare permanente con la

Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU).

Investiamo in interventi per un ambiente lavorativo migliore, che promuova lo sviluppo personale. Con questo spirito, abbiamo trasformato il concetto di welfare in **Wellbeing**, un approccio olistico che integra un'ampia varietà di prodotti e servizi che rispondono ai bisogni dei collaboratori.

### I pilastri del Wellbeing



Il concetto di Wellbeing promuove un benessere a 360 gradi. Questo approccio rappresenta una nuova frontiera e offre una gamma più ampia di prodotti e servizi che emergono dall'ascolto attento delle persone e dei loro bisogni.

Tra le novità del 2023 abbiamo introdotto l'**Employee Assistance Programme**, un servizio gratuito disponibile h24, che offre supporto professionale per questioni private o lavorative, garantendo riservatezza e anonimato.

La nostra divisione "**People Caring, Diversity & Inclusion**" gestisce il Wellbeing e sviluppa progetti inclusivi. Nel 2023, abbiamo proseguito con il progetto per l'inclusione di persone con disabilità cognitiva, trasformando il concetto di «categorie protette L. 68/99» in una nuova e importante

opportunità per l'azienda e per tutte le sue persone. Le persone di Gruppo CAP continuano a beneficiare di numerosi servizi, tra cui l'asilo nido aziendale per un miglior equilibrio vita-lavoro, il servizio di telemedicina "DOC24", corsi di primo soccorso pediatrico, e opzioni di smart working e coworking che rispondono alle esigenze familiari e personali.

Promuoviamo comportamenti sostenibili anche attraverso il volontariato aziendale e riservando una parte del premio di risultato a obiettivi individuali che supportano il nostro Piano di Sostenibilità 2033.

Congedo parentale	2023				2022			2021			
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	
Numero di congedi parentali richiesti	n.	7	18	25	1	14	15	2	12	14	
Numero di congedi parentali fruiti	n.	7	18	25	1	14	15	2	12	14	
Lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	n.	7	17	24	1	13	14	2	11	13	
Lavoratori che hanno concluso il congedo parentale <sup>71</sup>	n.	7	17	24	1	13	14	2	13	15	
Lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale <sup>72</sup>	n.	1	13	14	1	7	8	3	18	21	

Congedi di maternità	2023				2022			2021			
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	
Numero di congedi di maternità richiesti	n.	0	8	8	0	8	8	0	6	6	
Numero di congedi di maternità fruiti	n.	0	8	8	0	8	8	0	6	6	
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	n.	0	4	4	0	4	4	0	2	2	
Lavoratori che hanno concluso il congedo parentale <sup>71</sup>	n.	0	8	8	0	7	7	0	3	3	
Lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale (valutati a partire dall'anno precedente) <sup>72</sup>	n.	0	7	7	0	6	6	0	6	6	

Congedi totali	2023				2022			2021			
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale	
Numero totale di congedi richiesti	n.	7	26	33	1	22	23	2	18	20	
Numero totale di congedi fruiti	n.	7	26	33	1	22	23	2	18	20	
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	n.	7	21	28	1	17	18	2	13	15	
Numero totale di lavoratori che hanno concluso il congedo parentale <sup>71</sup>	n.	7	25	32	1	20	21	2	16	18	
Numero totale di lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale <sup>72</sup>	n.	1	20	21	1	13	14	3	24	27	

Tasso di rientro al lavoro	u.m.	2023	2022	2021
Numero totale di lavoratori rientrati al lavoro a seguito della fine del congedo parentale	n.	28	18	15
Numero totale di congedi fruiti	n.	33	23	20
Tasso di rientro al lavoro	%	84,85	75	75

Tasso di retention	u.m.	2023	2022	2021
Numero totale di lavoratori che sono ancora impiegati a 12 mesi dalla fine del congedo parentale <sup>72</sup>	n.	21	14	27
Numero totale di lavoratori ritornati da un congedo parentale nei periodi di rendicontazione precedenti <sup>71</sup>	n.	28	21	18
Tasso di retention	%	100	77,78	96,43

Nel 2023 abbiamo garantito 20 giorni di congedi di paternità, mettendo a disposizione dei neopapà 10 giorni aggiuntivi rispetto a quanto previsto dalla legge per offrire il nostro sostegno al benessere delle famiglie.

<sup>71</sup> Si intendono tutti i dipendenti che hanno concluso il periodo di congedo durante l'anno. Potrebbero rientrare anche i congedi iniziati l'anno prima e conclusi durante l'anno di rendicontazione.

<sup>72</sup> Si intendono tutti i dipendenti che risultano ancora impiegati 12 mesi dopo la conclusione del congedo parentale (valutato rispetto all'anno precedente).

## Retribuzione

[GRI 405-2]

Rapporto dello stipendio base annuale delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale	u.m.	2023	2022	2021
Dirigenti	%	72,21	91,35	82,49
Quadri	%	96,55	98,41	93,54
Management (Dirigenti + Quadri)	%	82,05	85,06	77,36
Impiegati	%	95,89	92,13	95,46
Operai	%	80,88	81,30	81,53

Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale <sup>73</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Dirigenti	%	70,02	85,75	80,74
Quadri	%	96,88	98,08	93,18
Management (Dirigenti + Quadri)	%	78,17	79,23	71,11
Impiegati	%	95,40	95,03	94,15
Operai	%	81,21	81,21	81,81

Si precisa che il rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale considera, ai fini del calcolo, sia lo stipendio base sia la componente variabile della retribuzione.

## Gender Pay Gap



In un'ottica di trasparenza e come esercizio di rendicontazione aperta, abbiamo scelto di rendicontare l'indicatore ESRS S1-16 degli standard dell'EFRAG relativo al Gender Pay Gap. Questo indicatore riflette il nostro impegno verso l'equità salariale e il percorso di CAP verso l'eliminazione di qualsiasi disparità di genere nelle retribuzioni.



**Gender Pay Gap:** per divario retributivo di genere si intende la differenza media che sussiste tra i salari orari lordi percepiti dagli uomini e dalle donne all'interno dell'organizzazione.

Divario retributivo di genere (Retribuzione Annuale Lorda) <sup>74</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Dirigenti	%	27,79	11,87	17,51
Quadri	%	3,44	3,17	6,03
Impiegati	%	4,12	4,21	4,66
Operai	%	19,15	19,10	18,57

<sup>73</sup> Il Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale relativa agli anni 2022 e 2021 è stato rivisto a seguito dell'aggiornamento della metodologia di calcolo.

Divario retributivo di genere (Retribuzione Globale Annua) <sup>74</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Dirigenti	%	29,98	14,25	19,76
Quadri	%	3,13	1,93	4,53
Impiegati	%	4,56	4,95	4,76
Operai	%	18,81	18,76	18,31

## Rapporto sulla retribuzione totale annua

[GRI 2-21]

Con riferimento al 2023, il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che ha ricevuto la massima retribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutte le persone CAP è stato pari a 6,05.

Nel 2022 era 6,63. Il rapporto tra l'aumento percentuale annuale della retribuzione dell'individuo più pagato e l'aumento percentuale annuale di tutti i dipendenti si è quindi ridotto del 182%.

Il motivo risiede nel fatto che la persona con la retribuzione più alta è cambiata. In particolare, nel 2023, la persona con il salario più elevato ha ricevuto una retribuzione annuale totale inferiore rispetto a quella del suo predecessore.

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 (Retribuzione Annua Lorda);
- una tantum;
- PDR (Premio di Risultato);
- eventuale indennità se presente;
- MBO (Management By Objectives) se presente, a seconda del livello;
- Profit Sharing se presente, a seconda del livello;
- LTI (Piani di incentivazione a lungo termine) se presente, a seconda del livello.

## Piani pensionistici e conclusione del percorso lavorativo

[GRI 201-3, 404-2]

Nel 2023 abbiamo rispettato pienamente gli obblighi previdenziali per i nostri dipendenti, conformemente alle disposizioni normative e contrattuali, versando contributi previdenziali per circa 9 milioni di euro, pari al 17% del costo totale del personale.

Non esistono fondi separati per i piani pensionistici, ma è attivo un

Fondo Pensione Integrativo di settore, Fondo Pegaso, al quale hanno aderito 510 dipendenti per circa 250.000 euro complessivi. Seguiamo gli adempimenti amministrativi e normativi per la cessazione dei rapporti di lavoro, assicurando anche la corretta gestione dei beni aziendali.

## Politiche di Active Ageing

[GRI 413-1]

Nel 2023 abbiamo adottato strategie mirate al benessere e all'integrazione delle **persone senior**. Abbiamo avviato discussioni con le organizzazioni sindacali per individuare misure di valorizzazione dell'esperienza dei nostri colleghi, come l'introduzione di un **programma di mentoring** che favorisce lo scambio di competenze tra generazioni diverse.

Durante l'anno abbiamo registrato **14 pensionamenti**, tutti sostituiti con nuove assunzioni, senza la necessità di adottare misure

straordinarie. Ciò dimostra il nostro impegno nel mantenere un equilibrio generazionale all'interno dei team.

Riconoscendo l'importanza di adattare il lavoro alle esigenze individuali, soprattutto in relazione all'età, offriamo la possibilità ai collaboratori di passare a ruoli più adatti alle loro capacità attuali, garantendo che ciascuno possa continuare a contribuire efficacemente alla missione aziendale.

<sup>74</sup> Il divario retributivo viene calcolato come [(Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso maschile - Media della retribuzione oraria lorda delle dipendenti di sesso femminile) / Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso maschile] \*100.

# Sviluppo e formazione delle persone

[GRI 3-3, 404-3]

Consideriamo un training aperto, costante e che abbraccia le tematiche che ci stanno più a cuore, come un driver d'innovazione per il nostro Gruppo.

In Gruppo CAP riconosciamo la formazione come uno strumento cruciale non solo per prevenire dinamiche negative, ma anche per **elevare la consapevolezza** del nostro team riguardo a temi fondamentali che riflettono i valori aziendali e soddisfano gli standard normativi. È in questa direzione che ci siamo impegnati a ottenere certificazioni rilevanti come la **ISO 9001** e **ISO 45001**, che attestano l'impegno nei Sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, la SA 8000, che pone l'accento sulla qualità del lavoro e il rispetto per la dignità umana, e la **UNI PDR 125**,

dedicata alla lotta contro la disparità di genere.

Le attività formative che derivano da queste certificazioni sono molteplici e includono corsi di sicurezza, essenziali per ridurre gli infortuni e accrescere la consapevolezza sulla sicurezza nei luoghi di lavoro; formazione sulla diversità, che mira a modellare una cultura aziendale inclusiva, promotrice di accettazione e rispetto delle differenze; corsi di formazione specifici legati alle esigenze lavorative di ogni persona.

Tema materiale	In che cosa consiste
Sviluppo e formazione delle persone	Ascoltare e coinvolgere le persone di CAP affinché si sentano parte di un contesto lavorativo meritocratico. Creare un impatto positivo nelle vite dei dipendenti del Gruppo cercando di creare senso di appartenenza, offrendo soluzioni di welfare e per favorire il loro benessere, tutelando il lavoratore rispetto a comportamenti discriminatori, rispettando l'integrità morale, la crescita professionale e creando un dialogo fruttuoso con le organizzazioni sindacali.

Assicuriamo che le nostre iniziative di formazione raggiungano gli obiettivi desiderati e siano ben accolte dai nostri team, attraverso un programma che prevede attività come sondaggi annuali, report semestrali

e l'individuazione di specifici KPI per la valutazione delle performance. Queste strategie ci permettono di raccogliere insight preziosi per affinare le nostre attività formative.

## Formazione e sicurezza sul lavoro

[GRI 404-3]

Percentuale di dipendenti che ha ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale durante il periodo di rendicontazione per genere e categoria di dipendenti <sup>75</sup>	2023			2022			2021			
	u.m.	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Quadri	%	92	93,33	92,50	100	100	100	95,45	86,67	91,89
Impiegati	%	88,52	87,65	88,18	94,26	94,24	94,25	92,08	94,98	93,20
Operai	%	90,35	100	90,39	96,90	100	96,92	100	100	100
Totale	%	89,43	88,10	89,05	95,38	94,64	95,16	95,11	94,55	94,95

Lavoratori che hanno ricevuto promozioni disaggregati per sesso <sup>76</sup>	2023			
	u.m.	M	F	Totale
Dirigenti	n.	0	1	1
Quadri	n.	3	2	5
Impiegati	n.	54	28	82
Operai	n.	18	0	18
Totale	n.	75	31	106

<sup>75</sup> Revisionati i dati del 2021 e 2022 a seguito di un ricalcolo.

<sup>76</sup> Primo anno di rendicontazione.

## Politiche del personale

Nel 2023 abbiamo ulteriormente rafforzato il nostro impegno verso le nostre persone, fornendo strumenti avanzati per migliorare le loro interazioni, ponendo particolare attenzione alla sensibilità e all'efficienza.

Per farlo abbiamo avviato percorsi formativi mirati:

- **"Personal leadership"**, un percorso per rafforzare la consapevolezza del ruolo di responsabilità all'interno della nostra azienda, migliorare la gestione delle persone e delle relazioni, e sviluppare le competenze di leadership individuale, che ha coinvolto 33 persone;
- **"Gestione del personale"**, un corso focalizzato sull'approfondimento

della normativa del lavoro e delle disposizioni aziendali aggiuntive, offrendo strumenti pratici per la corretta applicazione delle norme e la risposta alle domande dei collaboratori. Questo percorso ha visto la partecipazione di 51 persone;

- **"Comunicazione efficace"** e **"Time management"**, rispettivamente con 47 e 46 partecipanti, sono stati attivati in risposta alle necessità emerse durante le valutazioni delle performance.

Attraverso queste iniziative rafforziamo continuamente le competenze dei nostri team, garantendo un approccio sempre più qualificato e attento alle esigenze delle nostre persone e dei nostri stakeholder.

## Formazione e aggiornamento delle competenze

[GRI 404-1, 404-2]



Ore medie di formazione per genere e categoria professionale	u.m.	2023			2022			2021		
		M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	Ore medie	31,59	29,83	31,24	39,15	30,75	37,47	46	32,50	43,55
Quadri	Ore medie	29,58	31,97	30,48	46,49	59,44	51,39	71,68	53,47	64,30
Impiegati	Ore medie	34,16	28,16	31,82	28,04	24,34	26,63	39,89	32,61	37,08
Operai	Ore medie	36,36	18,25	36,28	23,46	3,90	23,37	26,88	2	26,77
Totale	Ore medie	34,72	28,34	32,86	27,24	26,21	26,95	36,48	33,71	35,68

Nel 2023 abbiamo intensificato gli sforzi per completare la formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. L'obiettivo di aggiornare tutti gli adempimenti è stato pressoché raggiunto.

Ore di formazione per ambito	u.m.	2023	2022	2021
Ambiente	h	371,90	363,50	365
Amministrativo	h	3.740,05	2.848,50	6.830
Comunicazione	h	479	491	480
Informatico	h	3.228,36	1.982,50	3.929
Operativo	h	84	0	0
People Management	h	3.223,05	4.379,80	5.414
Sicurezza	h	13.981,35	11.957,10	9.780
Tecnico	h	2.210,30	1.911,40	4.031
Top Management	h	207	407,50	865
Sostenibilità	h	2.770,85	152	100
Totale	h	30.295,86	24.493,30	31.794



Nel 2023 abbiamo intrapreso azioni mirate per rafforzare e ampliare la nostra offerta formativa, con un'attenzione particolare verso la **sicurezza sul lavoro** e le **competenze trasversali**. Abbiamo intensificato gli sforzi per recuperare i ritardi formativi accumulati negli anni precedenti, dovuti all'emergenza sanitaria. Attraverso una programmazione di **medio termine** e un lavoro sinergico con i settori operativi, sono stati svolti momenti di allineamento regolari per rafforzare l'impegno e definire le priorità.

La maggior parte dei corsi arretrati in ambito sicurezza sul lavoro è stata completata, con le sole eccezioni legate a periodi prolungati di assenza. Oltre a questi sono stati svolti corsi su:

- **competenze trasversali** come comunicazione efficace e time management, e moduli sulla leadership efficace e inclusiva che hanno coinvolto numerosi partecipanti;
- **gestione delle risorse**, rivolto ai responsabili delle unità organizzative;
- **percorso IFTS in collaborazione con Fondazione Green**, che ha coinvolto il team formazione e i docenti per circa 5 mesi, oltre a focus group con i nostri team interni e l'erogazione di 70 ore circa di formazione in aula e presso gli impianti, rivolta a giovani inseriti successivamente in percorsi di stage extracurricolari;

- **politiche di Diversity & Inclusion**, in particolare sulle nuove policy DEIPO e sulla prevenzione delle molestie di genere, nell'ambito della certificazione UNI PDR125;
- **formazione linguistica** attraverso la piattaforma GOfluent;
- **Cyber security e digitalizzazione**, attraverso la piattaforma di CyberGuru;
- **crecita professionale con Valore D** dedicati a giovani manager, quadri aziendali e dirigenti (Digital Academy, Young Talent, Middle Manager e Senior Manager) e un percorso di Mentorship D-Plus;
- **formazione tecnica** presso impianti di CAP, MM e Alfa.

Inoltre, tutti gli ingegneri hanno avuto accesso alla formazione continua necessaria per il mantenimento dei crediti 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.

Nel 2023 abbiamo promosso la **Blue Academy**, un'iniziativa di formazione che ha visto la collaborazione di tutte le società della Water Alliance in termini di docenza e contenuti.

## 4

Piani formativi portati  
a termine in modalità  
finanziata

Sono state inoltre avviate o riproposte numerose iniziative formative, lanciate sul modulo **LMS (Learning Management System) di SAP Successfactors** e aperte a tutte le persone del Gruppo:

- pillole sui temi della sostenibilità, avviate insieme all'Ufficio Sostenibilità;
- pillole sugli "Unconscious Bias – pregiudizi inconsapevoli" diventate un percorso formativo dedicato agli stereotipi e ai pregiudizi a cui

tutti siamo soggetti in modo inconsapevole, aperto a tutti i neo assunti e obbligatorio;

- pillole sulle soft skills;
- pillole sul pacchetto Office;
- corso SAP su temi di Privacy e Compliance;
- corso SAP su SA8000.

## Virtual learning

[GRI 404-2]

Nel 2023 lo smart working si è confermato non solo come modalità operativa quotidiana, ma anche come strumento chiave per l'accesso alla formazione, realizzata in un'ottica ibrida che combina lezioni in aula, webinar ed e-learning. Quest'approccio ha riscosso grande apprezzamento tra il personale, come evidenziato dai feedback raccolti

attraverso la survey annuale.

La maggior parte delle iniziative formative, compreso quasi tutto il catalogo della CAP Academy, è stata erogata in "virtual learning" attraverso l'uso di Microsoft Teams o del portale LMS. Questo ha permesso a tutti noi di continuare il nostro percorso di crescita professionale.



Oltre alla CAP Academy, nel 2023 abbiamo promosso la Blue Academy, un'iniziativa di formazione che ha visto la collaborazione di tutte le società della Water Alliance in termini di docenza e contenuti.

## La nostra strategia di sviluppo delle persone

[GRI 404-2]

Nella nostra strategia di sviluppo delle persone abbiamo attuato diverse azioni per potenziare le competenze comunicative e relazionali, promuovere l'inclusione e sviluppare best practice e soluzioni innovative. Tra le iniziative principali, abbiamo migliorato la mappatura

delle competenze e il piano di successione per i ruoli direttivi, valutato il potenziale del personale con il metodo 9box, e organizzato eventi di team building e percorsi di personal leadership per rafforzare le abilità comunicative e di leadership in linea con i valori aziendali.



**Metodo 9Box:** è uno strumento di valutazione utilizzato nella gestione delle risorse umane per mappare e valutare il potenziale e le performance dei dipendenti. Utilizzata per identificare talenti, pianificare carriere e sviluppare competenze, la griglia aiuta a creare piani di sviluppo personalizzati.

## Comunicazione interna e partecipazione attiva

[GRI 413-1]

Sviluppare un ambiente lavorativo che sostenga la collaborazione e l'inclusione, migliorando le relazioni tra colleghi, rappresenta un obiettivo fondamentale per la nostra azienda.

### NOIDICAP

NoidiCAP è una piattaforma online interattiva, destinata alla comunicazione interna, che consente alle nostre persone di condividere esperienze e informazioni, rafforzando e valorizzando i rapporti interni.

Sulla piattaforma, le nostre persone si trasformano in redattori, contribuendo con articoli, interviste e aggiornamenti che spaziano dalle novità aziendali ad approfondimenti su tematiche attuali e di interesse comune.

#### Le rubriche di NoidiCAP



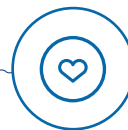
Sostenibilità



Salute e sicurezza



Digitale



Diversity e benessere



Ricerca e innovazione

Continuando il nostro impegno nel potenziare le competenze comunicative dei colleghi, nel 2023 abbiamo riproposto la **NoidiCAP Academy** in collaborazione con **Wired Italia**, focalizzata sul giornalismo e la comunicazione digitale. Il corso mira a fornire fondamenti di

giornalismo, dalla struttura degli articoli agli strumenti del giornalismo online come fotogallery, videointerviste, infografiche e podcast. L'obiettivo è aiutare i partecipanti a trasformare i fatti in notizie coinvolgenti, chiare e concise.



**46**  
**NEWSLETTER**



**10**  
**AUTORI ATTIVI**



**4**  
**RUBRICHE**  
**TEMATICHE**

Nell'ambito dell'innovazione comunicativa, prosegue l'iniziativa **RadioCAP**, sviluppata da colleghi e colleghe di diversi uffici, che ha

anche offerto corsi di formazione per aspiranti speaker radiofonici, oltre a registrare una media di **450 ore di ascolto** mensili.



NoidiCAP e RadioCAP sono strumenti attraverso i quali manteniamo viva la nostra comunità, promuovendo un senso di appartenenza e collaborazione.

## LinkingWater

Nel 2023 sono proseguiti gli appuntamenti di NoidiCAP LinkingWater, l'iniziativa di people empowerment che accresce la cultura della sostenibilità in azienda. Il 27 novembre, nel nostro Auditorium di via Rimini, si è tenuto lo spettacolo teatrale "Un'idea di felicità", liberamente ispirato al libro di Luis Sepùlveda e Carlo Petrini.

## BiblioCAP: un luogo di cultura, inclusione e aggregazione

Nel 2022 abbiamo inaugurato BiblioCAP, la biblioteca aziendale aperta a tutti i cittadini e alle persone di CAP. Questo spazio fa parte del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest Milano (CSBNO) e mette a disposizione quasi 1.300 volumi con argomenti che spaziano da ambiente, acqua, sostenibilità ed economia circolare fino a scienza e tecnologia. La collezione include anche un'ampia selezione di narrativa, saggistica, fumetti e libri per ragazzi. Grazie al sistema di inter-prestito del CSBNO, è possibile richiedere volumi da altre biblioteche e riceverli direttamente a BiblioCAP o nella biblioteca più vicina.

Il progetto BiblioCAP è stato sviluppato anche con il contributo dell'Associazione genitori e persone con sindrome di Down. Questa collaborazione rappresenta un'iniziativa di inclusione sociale che offre opportunità lavorative a giovani con sindrome di Down, permettendo loro di operare come bibliotecari.



# Salute e sicurezza delle persone

[GRI 3-3]

La sicurezza sul lavoro e la tutela del benessere fisico sono parte delle nostre priorità e ci guidano in ogni azione quotidiana.

Ci impegniamo a garantire la salute e la sicurezza di tutte le persone coinvolte nelle nostre attività, sia direttamente che indirettamente lungo l'intera catena del valore. Siamo consapevoli che la sicurezza non è mai un risultato acquisito una volta per tutte, ma richiede una vigilanza costante,

una gestione attenta e un monitoraggio scrupoloso. Pertanto, adottiamo un approccio proattivo nei controlli e nella manutenzione preventiva per proteggere la salute di chi lavora con e per il nostro Gruppo.

Tema materiale	In che cosa consiste
Salute e sicurezza delle persone	Adottare pratiche e sistemi di gestione della salute e sicurezza dei dipendenti e di tutti i soggetti coinvolti nella attività di Gruppo CAP (es. fornitori), che vadano a minimizzare e tutelare le persone da impatti sulla propria salute psico-fisica.

## Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 3-3, 403-1, 403-8]

A costruire una **solida cultura della sicurezza** in azienda e lungo la filiera concorrono le norme **ISO 450001** e **SA 8000** all'interno del Sistema di Gestione Integrato. Questi standard pongono al centro l'analisi del rischio aziendale, individuando specificatamente ruoli, luoghi di lavoro e attività per una valutazione accurata dei rischi per ciascun incarico e per garantire la conformità legislativa.

Attraverso l'adozione del Sistema di Gestione ci impegniamo a:

- assicurare ambienti di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie professionali attraverso una valutazione costante dei rischi e l'adozione di misure preventive appropriate, incluse le normative sanitarie necessarie;
- incoraggiare la segnalazione di comportamenti rischiosi e di Near Miss da parte dei lavoratori, per migliorare continuamente le condizioni di lavoro e prevenire lesioni, incidenti, e malattie professionali;
- adempiere alle leggi nazionali e internazionali sulla sicurezza sul

lavoro, rispettare i contratti collettivi di lavoro e aderire ai principi del nostro Codice Etico.

Inoltre, per garantire un monitoraggio efficace delle nostre azioni e degli obiettivi di sicurezza:

- utilizziamo il **software Sinergest** per tracciare le azioni e i responsabili, evidenziando scadenze e processi analitici e verificare l'efficacia delle azioni attuate tramite il campo "verifica dell'efficacia";
- stabiliamo gli obiettivi annuali e li valutiamo trimestralmente con il **software R**;
- adottiamo e integriamo le buone pratiche nelle procedure aziendali;
- promuoviamo i **Toolbox Meeting**, pillole informative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro aperte a tutte le persone del Gruppo svolte direttamente sui nostri impianti.



La norma **ISO 45001:2018**, incentrata su un approccio di "Risk Based Thinking", enfatizza l'importanza di considerare il contesto organizzativo nella gestione dei rischi e opportunità, per il conseguimento degli obiettivi aziendali. Attraverso documenti chiave come il Contesto dell'organizzazione, la Politica, la Valutazione dei Rischi e delle Opportunità (DVRO), gli Obiettivi e il Riesame, definisce accuratamente il campo di applicazione del sistema di gestione. Le attività coperte spaziano dalla progettazione e manutenzione di infrastrutture idriche alla gestione del Servizio Idrico Integrato, evidenziando l'impegno di Gruppo CAP nel garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, in linea con i principi di responsabilità sociale e conformità legislativa.

## Le attività coperte dal sistema di gestione del Gruppo riguardano

Progettazione, coordinamento e direzione lavori delle attività di costruzione, ristrutturazione e manutenzione di acquedotti, fognature, impianti di potabilizzazione e impianti di depurazione

Captazione, potabilizzazione, distribuzione di acqua potabile tramite attività di conduzione e manutenzione di reti e impianti

Controllo analitico della qualità delle acque

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

**100%**  
922 persone di Gruppo CAP coperte da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro

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

## Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

[GRI 403-2]

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/pericolo che derivano dall'utilizzo di sostanze, attrezzature, attività e luoghi di lavoro, e quindi 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.

Per assicurare la continuità e l'efficacia di questo processo, ci affidiamo a un team tecnico interno specializzato, che ha il supporto di consulenti esterni, tra cui il medico competente e organizzazioni di certificazione esterne.

## Strategie di collaborazione per la sicurezza sul lavoro

[GRI 403-4]

Il nostro impegno nella formazione e sicurezza sul lavoro è frutto di una collaborazione stretta con figure chiave come il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e le direzioni operative. Queste ultime, in contatto diretto e quotidiano con il personale attivo in campo, sono fondamentali per identificare esigenze e rischi specifici. Grazie alla loro esperienza, siamo in grado di delineare con precisione le necessità formative legate a ciascuna mansione.

Questo processo include:

- definizione accurata dei **fabbisogni formativi**;
- programmazione dettagliata delle **attività formative**;
- organizzazione di **incontri periodici di discussione**.

Questo approccio ci consente di gestire in modo proattivo ed efficace la formazione del nostro personale, minimizzando i rischi sul lavoro e promuovendo un ambiente lavorativo più sicuro e consapevole.

## Segnalazioni di rischio sul luogo di lavoro

[GRI 403-2]

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**.



Una corretta identificazione e valutazione dei rischi non può prescindere dalla consultazione di tutti lavoratori e lavoratrici coinvolti nei processi aziendali.

Per questo motivo, abbiamo sviluppato un sistema accessibile a tutti, anche in forma anonima, di segnalazione di comportamenti non sicuri, situazioni 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 per

intraprendere tempestivamente le opportune azioni correttive.

I risultati di tutte le valutazioni, alle quali si aggiungono le segnalazioni pervenute dal personale del Gruppo, vengono gestiti puntualmente anche con strumenti software come Sinergest.



Gruppo CAP sostiene un'etica di apertura, escludendo categoricamente qualsiasi forma di ritorsione verso chi effettua segnalazioni. Ci impegniamo a proteggere la privacy e, se desiderato, garantire l'anonimato del segnalante, adottando misure severe contro chi tenta o minaccia atti di ritorsione nei confronti segnalante.

## Social Performance Team (SPT)

[GRI 403-2]

Per assicurare questo impegno, manteniamo un sistema di gestione conforme alla norma SA 8000, che include la formazione di un Social Performance Team (SPT). Questo team, costituito da dipendenti di vari settori e rappresentanti sindacali, è il punto di riferimento per chi ritiene

di essere stato discriminato a seguito di una segnalazione. È possibile segnalare dettagliatamente ogni caso di discriminazione al SPT, che si occuperà di valutare la situazione e definire le azioni correttive appropriate.

## Gestione degli infortuni

[GRI 403-2]

Abbiamo una procedura specifica per la gestione e l'analisi degli eventi infortunistici per individuare le cause scatenanti e definire le misure di intervento. Per ogni evento viene svolta un'indagine che coinvolge tutte le figure della sicurezza (lavoratore, preposto e dirigente), che si conclude con la definizione delle misure preventive da attuare per evitare il ripetersi dell'incidente.

Le fasi dell'analisi comprendono:

- indicazione delle perdite, inclusi gli infortuni e i danni a cose e/o all'ambiente;
- elenco dei contatti con attrezzature, impianti e sostanze;
- determinazione dei fattori e delle cause immediate che hanno

contribuito all'incidente;

- valutazione del comportamento tenuto dai soggetti coinvolti;
- accertamenti tecnici sul luogo di lavoro, attrezzature e impianti implicati;
- verifica dell'efficacia dei dispositivi di protezione individuale;
- valutazione dell'idoneità della formazione erogata.

L'approccio adottato per queste indagini segue la metodologia "Sbagliando s'impara" proposta dall'Inail, evidenziando l'impegno del nostro gruppo nella promozione di un ambiente di lavoro sicuro e nella prevenzione degli infortuni.



## Servizi di medicina del lavoro

[GRI 403-3]

Attraverso il processo di **sorveglianza sanitaria**, avvalendoci di una struttura esterna con quattro medici competenti (tra cui 1 coordinatore), monitoriamo costantemente la salute delle nostre persone 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 per garantire la **protezione sanitaria** dei lavoratori e delle lavoratrici nei confronti del rischio professionale. 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 (MC) su tematiche varie, quali primo soccorso pediatrico, alimentazione, stili di vita ecc.;
- giornate dedicate a visite preventive e screening.

## Partecipazione delle persone di CAP in materia di salute e sicurezza

[GRI 403-4]

Le persone di CAP, anche tramite i propri rappresentanti (RLS), sono coinvolte e consultate come previsto dal **D.Lgs. 81/08** e dalla Norme **UNI 45001** per il Sistema di Gestione Integrato nonché dalla Norma SA8000, 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 tra tra Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e Medico Competente (MC) per temi di Salute e Sicurezza;
- sopralluoghi sui luoghi di lavoro tra RLS, RSPP e MC;
- riesami della Direzione;
- 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 ci affidiamo a strumenti quali:

- Safety Talk sul territorio;
- campagna di diffusione del documento di 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, salute e benessere;
- Workplace Health Promotion (WHP).



**Safety Talk:** momento di condivisione e informazione sulla salute e sicurezza nel quale raccogliere indicazioni o segnalazioni che possono aiutare a migliorare le prestazioni.



## Formazione delle persone di CAP in materia di salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-5]

Nel 2023 sono state erogate **12.222 ore di formazione** in materia di salute e sicurezza sul lavoro, suddivise per i vari corsi previsti dal D.Lgs. 81/08 e/o dall'Accordo Stato-Regioni di riferimento. Abbiamo organizzato sessioni formative in loco sui temi della salute,

sicurezza e ambiente (HSE), durante le quali le nostre squadre operative hanno avuto l'opportunità di riunirsi e, guidate dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), esaminare in dettaglio le questioni di salute e sicurezza legate alle diverse mansioni svolte.

## Promozione della salute dei lavoratori

[GRI 403-6]

Valorizziamo il benessere dei collaboratori e delle collaboratrici offrendo un'ampia gamma di servizi, inclusa una **polizza sanitaria integrativa** accessibile a tutti e valutata anche dalle RSU. Questa polizza include pacchetti preventivi per cardiologia e oncologia, personalizzati in base al genere e all'età. Offriamo gratuitamente la vaccinazione antinfluenzale e la prevenzione tiroidea e, nel 2023, abbiamo introdotto l'**Employee Assistance Program** per ulteriore supporto psicologico. Ampliamo i nostri programmi di promozione della salute con webinar su nutrizione, malattie della pelle e prevenzione delle dipendenze, nell'ambito del **Workplace Health Promotion**, a cui partecipiamo attivamente. La piattaforma di **flexible benefit** completa l'offerta di

benessere a 360° comunicata attraverso il sito **NoidiCAP** con rubriche dedicate e tramite Radio CAP. Il piano di welfare aziendale **WELLCAP** è dettagliatamente presentato nella nostra intranet e ai nuovi assunti. Implementiamo campagne di newsletter mensili per promuovere la salute fisica e psicologica dei collaboratori.

Per il quarto anno, confermiamo la nostra partecipazione al programma **WHP di ATS**, promuovendo stili di vita sani e un approccio olistico al benessere, dalla nutrizione all'attività fisica, fino alla gestione delle dipendenze e alla conciliazione vita-lavoro, stimolando le aziende a sviluppare servizi e attività dedicate al benessere dei collaboratori.

Dipendenti coinvolti in programmi di promozione del benessere	u.m.	2023	2022	2021
Persone CAP coinvolte in programmi di promozione del benessere <sup>77</sup>	n.	1.964	1.531	659

## Salute e sicurezza lungo la catena del valore

[GRI 403-7]

Garantiamo la sicurezza non solo internamente, ma anche nei confronti dei fornitori esterni che operano nei nostri siti. Adottiamo un criterio di selezione che valorizza le imprese in sintonia con i nostri obiettivi di salute e sicurezza, integrando nei **bandi di gara** specifici **criteri premianti** legati a questi aspetti, che contribuiscono a rafforzare il

nostro sistema di valutazione dei fornitori. Per assicurare l'effettiva applicazione di pratiche sicure, effettuiamo regolari sopralluoghi e audit, verificando sul campo il rispetto degli standard previsti. Nel 2023, abbiamo realizzato **440 sopralluoghi** dedicati alla valutazione delle pratiche di sicurezza adottate dai nostri fornitori.

## Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-8]

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.

<sup>77</sup> Si fa presente che la rendicontazione è la somma del numero delle partecipazioni a ogni iniziativa da parte dei dipendenti.

## Infortuni sul lavoro

[GRI 403-9, 403-10]



Infortuni sul lavoro per tutti i dipendenti <sup>78</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	n.	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	%	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze <sup>79</sup> (a esclusione dei decessi)	n.	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze <sup>79</sup> (a esclusione dei decessi)	%	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili <sup>80</sup>	n.	7	6	11
Indice di frequenza infortuni sul lavoro registrabili <sup>80</sup> (IF)	n.	5,24	4,34	7,80
Numero di ore lavorate	n.	1.334.998,92	1.383.994	1.410.623

Giorni di assenza, indice di gravità, ore lavorabili e tasso di assenteismo in riferimento ai dipendenti	u.m.	2023	2022	2021
Totale giorni di assenza	n.	205	225	302
Indice di gravità <sup>81</sup> (IG)	n.	0,15	0,16	0,21
Ore lavorabili totali (milioni di ore)	n.	1.627.900,85	1.383.944	1.410.623
Totale tasso di assenteismo	%	0,10	0,12	0,16

Durante il 2023 abbiamo organizzato una serie di eventi formativi e informativi per i nostri dipendenti, tra cui i **Safety Talk**, incontri focalizzati sulla prevenzione, e i **Toolbox Meeting**, dedicati alla

discussione specifica dei rischi a cui sono esposti i lavoratori, per aumentare la consapevolezza sulle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro.

Infortuni sul lavoro per tutti i lavoratori che non sono dipendenti	u.m.	2023	2022
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	n.	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	%	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze <sup>79</sup> (ad esclusione dei decessi)	n.	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze <sup>79</sup> (ad esclusione dei decessi)	%	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili <sup>80</sup>	n.	2	2
Indice di frequenza infortuni sul lavoro registrabili <sup>80</sup> (IF)	n.	7,48	9,74
Numero di ore lavorate	n.	267.313,50	205.354

<sup>78</sup> Sono state revisionate le ore lavorate e gli indici di gravità e di frequenza dei dipendenti del 2021 e 2022 a seguito di un aggiornamento delle ore lavorate da parte della Direzione Risorse Umane.

<sup>79</sup> Infortunio sul lavoro che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

<sup>80</sup> Infortuni sul lavoro che causano una delle seguenti situazioni: decesso, giorni di assenza dal lavoro, limitazione delle mansioni lavorative o trasferimento a un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato di incoscienza, lesioni importanti o malattia diagnosticata da un medico o da un altro operatore sanitario autorizzato, anche qualora non sia causa di morte, giorni di assenza dal lavoro, limitazione delle mansioni lavorative o trasferimento a un'altra mansione, cure mediche oltre il primo soccorso o stato di incoscienza.

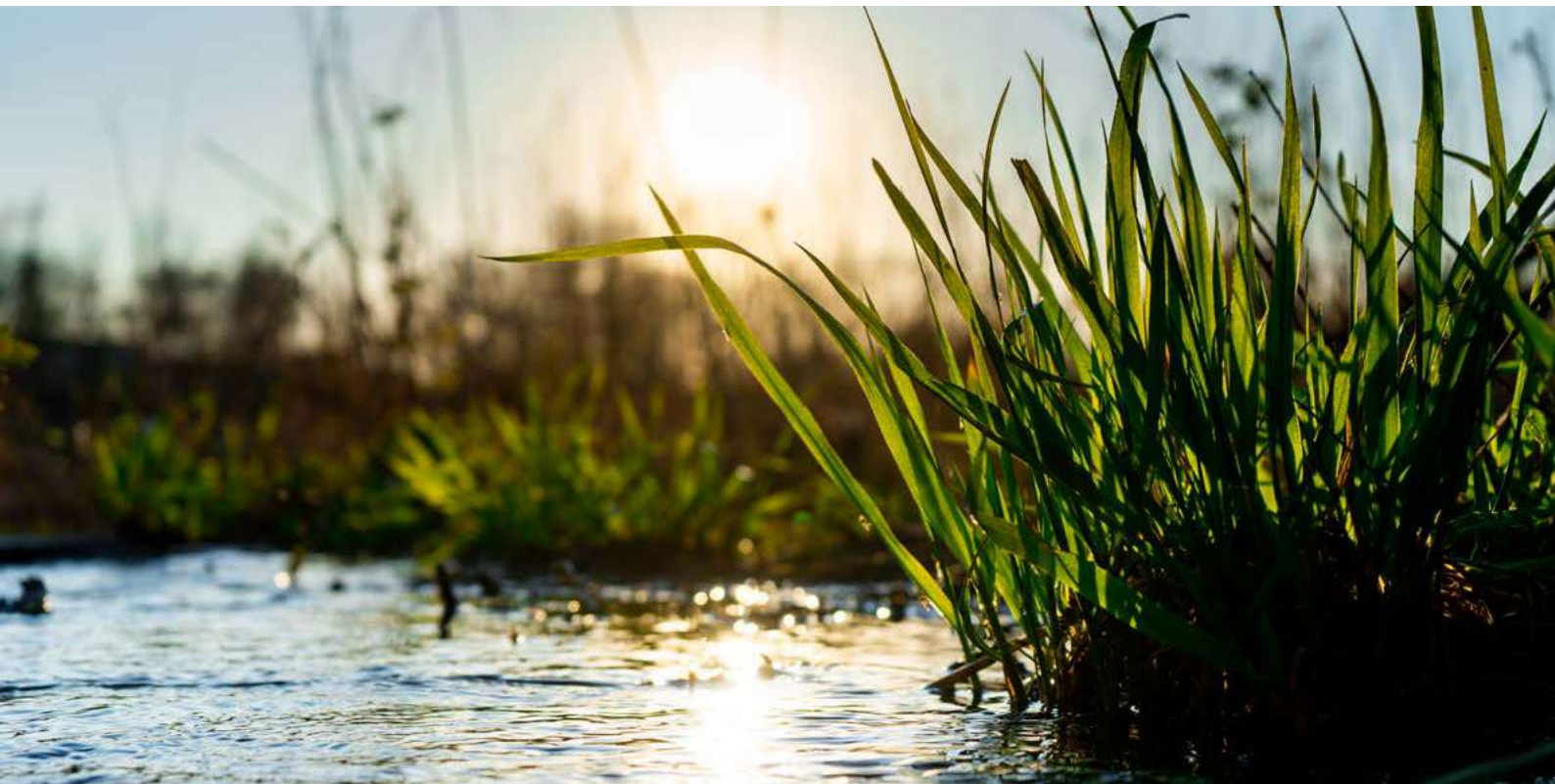
<sup>81</sup> Per il calcolo degli indici infortunistici (IF e IG) non sono considerati gli infortuni in itinere. La metodologia utilizzata per la registrazione degli infortuni dei lavoratori non dipendenti prende in considerazione solamente gli infortuni avvenuti presso i cantieri/siti di Gruppo CAP. Per la rendicontazione del dato è stato considerato un campione rappresentativo di fornitori operanti nei vari cantieri del Gruppo; infatti sono state inviate 120 richieste a fornitori che risultavano avere lavori /servizi (con cantiere) nell'anno 2023.

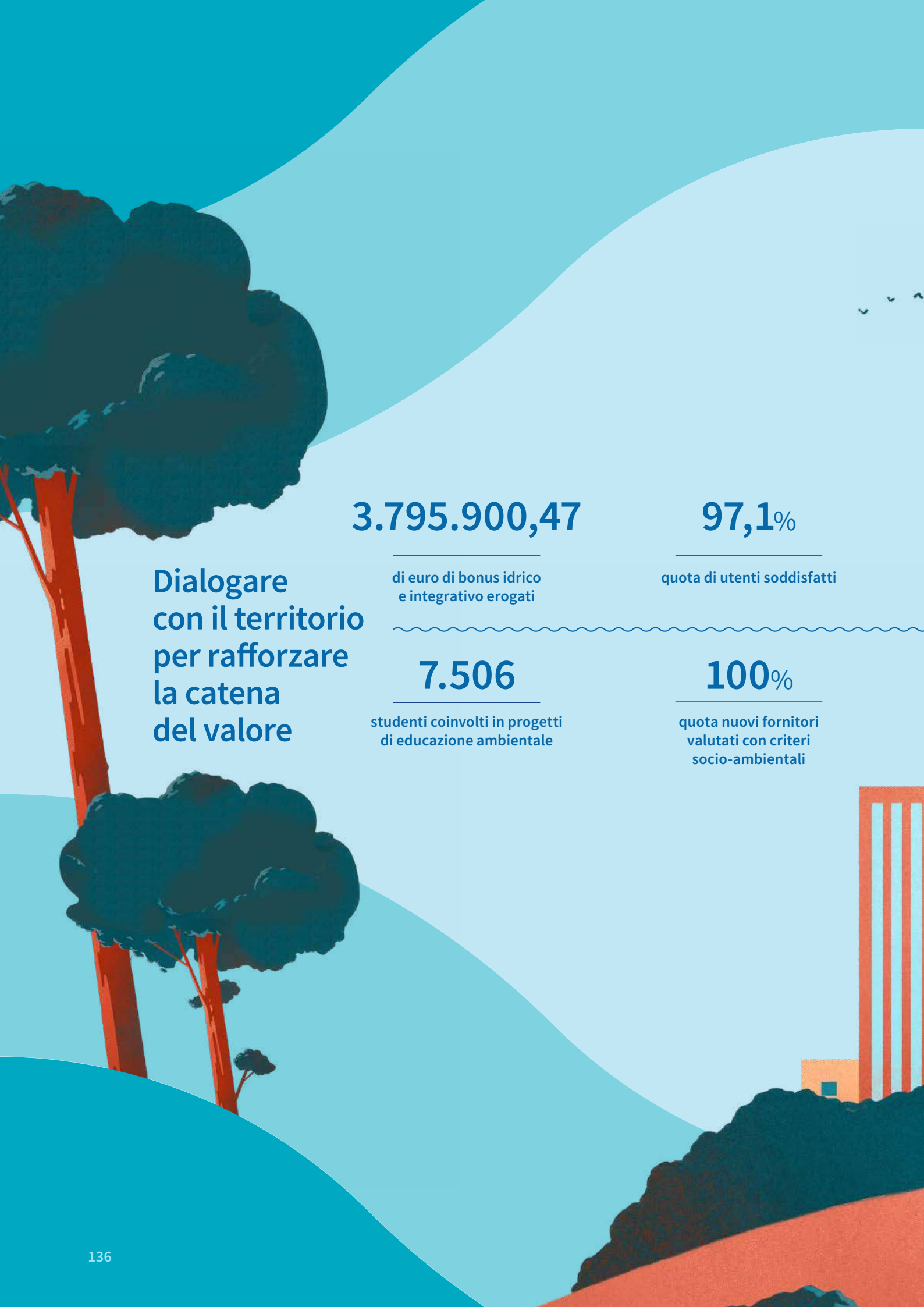
Giorni di assenza, indice di gravità, ore lavorabili e tasso di assenteismo in riferimento ai non dipendenti <sup>82</sup>	u.m.	2023	2022
Totale giorni di assenza	n.	13	21
Indice di gravità (IG)	n.	0,05	0,10
Ore lavorabili totali (milioni di ore)	n.	249.853,50	205.354
Totale tasso di assenteismo	%	0,04	0,08

Nel corso del 2023 non sono state presentate domande di malattia professionale.

Near miss	u.m.	2023	2022	2021
Near miss registrati	n.	25	21	15
Infortuni	n.	10	12	12
Rapporto tra near miss registrati e numero di infortuni	%	250	175	125

<sup>82</sup> Secondo anno di rendicontazione.





**Dialogare  
con il territorio  
per rafforzare  
la catena  
del valore**

**3.795.900,47**

di euro di bonus idrico  
e integrativo erogati

**97,1%**

quota di utenti soddisfatti

**7.506**

studenti coinvolti in progetti  
di educazione ambientale

**100%**

quota nuovi fornitori  
valutati con criteri  
socio-ambientali



VALORE CONDIVISO

# Connessi al territorio



# Dialogo e cooperazione, fondamentali per proteggere la risorsa idrica

## A che punto siamo

L'acqua è una delle risorse più critiche del nostro tempo. È fondamentale utilizzarla in modo più responsabile, assicurando al contempo che le comunità più vulnerabili non vengano lasciate indietro.



### 1,8 miliardi

Le persone nel mondo costrette a bere acqua contaminata.<sup>83</sup>



### 236 litri al giorno

La media di consumo di acqua degli italiani, la più alta d'Europa.<sup>84</sup>

## Quali sono i rischi

Si avvicina sempre di più uno scenario di emergenza, in cui l'acqua, risorsa primaria, rischia di non essere disponibile per intere comunità.



### 100

I Paesi nel Mondo ancora ben lontani dal raggiungimento del sesto obiettivo di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite: la gestione delle risorse idriche in modo sostenibile.<sup>85</sup>



### 1.385

I conflitti tra il 2000 e il 2023 in cui la risorsa idrica è stata un fattore scatenante o un'arma contro le popolazioni.

<sup>83</sup> Centro regionale di informazione delle Nazioni Unite, <https://unric.org/it/obiettivo-6-garantire-a-tutti-la-disponibilita-e-la-gestione-sostenibile-dellacqua-e-delle-strutture-igienico-sanitarie/>

<sup>84</sup> Istat, <https://www.istat.it/it/files/2022/03/REPORTACQUA2022.pdf>

<sup>85</sup> United Nations Global Compact, <https://unglobalcompact.org/take-action/events/2102-raising-our-ambitions-for-water-resilience-in-100-basins-by-2030>  
Pacific Institute, <https://pacinst.org/water-conflict-chronology/>

## Il mondo che verrà

Un pianeta sempre più inquinato e impoverito, in cui l'accesso alla risorsa idrica costituirà un ulteriore divario sociale.



**72 kg**

La plastica prodotta in un anno da una famiglia media di quattro persone che beve quotidianamente acqua in bottiglia.<sup>86</sup>



**30 miliardi di euro**

La quota di PIL che potrebbe subire un impatto entro il 2050 per via della scarsità d'acqua.<sup>87</sup>

## Le opportunità da cogliere

Per cambiare rotta e garantire un accesso alla risorsa di qualità la chiave sarà fare rete e accelerare il cambiamento, coinvolgendo cittadini, imprese e istituzioni nella riduzione degli sprechi e nella valorizzazione dell'acqua in tutte le sue forme.

**3 miliardi di dollari**

I soldi guadagnati su scala globale ogni anno se i Paesi del mondo decidessero di investire in accordi di cooperazione per la risorsa idrica.<sup>88</sup>

## Coinvolgimento e dialogo

Sono i temi al centro della Giornata mondiale dell'acqua 2023 "Accelerating change to solve the water and sanitation crisis".<sup>89</sup>

**8 italiani su 10**

Trovano l'acqua del rubinetto buona, conveniente e comoda.<sup>90</sup>

<sup>86</sup> Impact Simulator Culligan, <https://www.infobuildenergia.it/aziende/culligan/>

<sup>87</sup> Bank of America Institute, <https://institute.bankofamerica.com/content/dam/bank-of-america-institute/sustainability/global-water-scarcity.pdf>

<sup>88</sup> United Nations, [https://www.un.org/waterforlifedecade/water\\_cooperation.shtml](https://www.un.org/waterforlifedecade/water_cooperation.shtml)

<sup>89</sup> Water Nations Europe, <https://www.waternewseurope.com/accelerating-change-theme-of-world-water-day/>

<sup>90</sup> Utilitalia, <https://www.utilitalia.it/notizia/de6e3812-8c62-4c28-bc0a-6ee8ae8ddffd>



# Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità

[GRI 3-3]

Il nostro obiettivo è innescare un circuito virtuoso grazie al quale restituiamo valore all'ambiente e alla comunità attraverso la tutela della risorsa, il dialogo e progetti di collaborazione volti all'innovazione condivisa.

Gestire il Servizio Idrico significa operare all'interno di un sistema complesso che include migliaia di chilometri di acquedotti e fognature, oltre a impianti di potabilizzazione e depurazione all'avanguardia.

Tema materiale	In che cosa consiste
Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità	Gestire in modo trasparente ed etico i risultati economici e finanziari del Gruppo per garantire elevate performance utili a migliorare la catena del valore; servire una percentuale sempre maggiore di famiglie in difficoltà sostenendo il principio di accesso universale all'acqua e sviluppare soluzioni efficienti e su misura che possano prevenire e ridurre gli impatti legati a possibili inefficienze nel servizio.

I documenti che sanciscono il nostro impegno per un servizio di qualità:



### Carta del Servizio

Approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano, stabilisce gli standard di qualità che ci impegniamo a mantenere nelle nostre attività e nella gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. È uno strumento essenziale per assicurare il livello di soddisfazione dei nostri clienti.



### Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Delinea i nostri compiti e doveri e specifica le norme tecniche per la gestione del servizio, garantendo così chiarezza e trasparenza nei rapporti con gli utenti.

## Associazioni e collaborazioni strategiche

[GRI 2-28]

Lo scambio di idee e la collaborazione attiva sono strumenti fondamentali per innovarsi e restare al passo con i tempi. Nel 2023 abbiamo aderito a 24 tra associazioni, iniziative e osservatori.

**Sotto i network a cui abbiamo aderito nel 2023 suddivisi per macro categorie.**

### Iniziative di sostenibilità ambientale e governance

#### United Nations Global Compact

La più grande iniziativa al mondo per la sostenibilità aziendale, richiede alle aziende di rispettare principi universali su diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione.

#### ASPEN Institute Italia

Associazione privata, indipendente, internazionale, apartitica e senza fini di lucro che si occupa di approfondimento, discussione e scambio di conoscenze.

#### Kyoto Club

Organizzazione non profit focalizzata sulla riduzione delle emissioni di gas-serra attraverso iniziative di sostenibilità ambientale.

#### Etica News - ESG Governance LAB

Primo learning network in Italia sulla governance integrata per le imprese sostenibili.

#### SUSTAINABILITY MAKERS

Associazione italiana che riunisce professionisti dedicati alla definizione e realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità.

## Associazioni settoriali e di categoria

### Assolombarda

Associazione delle imprese che operano nella Città metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza, Pavia. È un ente che rappresenta gli interessi del settore industriale e dei servizi in queste aree.

### Utilitalia

Federazione italiana delle aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas. Alessandro Russo, Direttore Generale e Amministratore delegato di Gruppo CAP, ricopre il ruolo di vicepresidente.

### Confservizi Lombardia

Associazione delle Imprese e degli Enti di gestione dei servizi pubblici locali della Lombardia. A partire da gennaio 2024 il ruolo di presidente è ricoperto dal Presidente di Gruppo CAP, Yuri Santagostino.

### Aqua Publica Europea (APE)

Associazione europea dei gestori pubblici dell'acqua, nata nel 2009 con l'obiettivo principale di rappresentare a livello europeo il modello di gestione pubblico dell'acqua, è presente in oltre dieci Paesi europei e serve più di 60 milioni di cittadini.

### SGI Europe

Associazione europea che rappresenta le imprese dei servizi pubblici; Gruppo CAP svolge la funzione di coordinamento della task force sull'acqua.

### AGICI FINANZA D'IMPRESA - OSWI

Osservatorio sulle dinamiche del settore idrico italiano, analizza le best practices e le strategie delle più importanti aziende del comparto.

### CONFINDUSTRIA ALTO MILANESE

Confederazione che rappresenta le imprese dell'Alto Milanese supportandone la crescita e la competitività sui mercati.

## Cluster tecnologici

### 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.

### Cluster SPRING (coordinato da Federchimica)

Cluster nazionale della bioeconomia, promuove iniziative legate all'innovazione e alla sostenibilità nel settore chimico.

## Iniziative per la diversità e inclusione

### Valore D

Prima associazione di imprese in Italia che promuove una cultura inclusiva per la crescita delle organizzazioni del Paese, supportando la parità di genere e l'integrazione nel mondo del lavoro.

## Iniziative per la legalità e compliance

### AIIA

Punto di riferimento in Italia per le tematiche di Controllo Interno, di Corporate Governance, di Compliance e di Risk Management.

### AITRA

Associazione che riunisce dipendenti pubblici, professionisti, uomini e donne d'azienda, che vivono in prima persona le responsabilità e le esperienze connesse al ruolo di RPC (Responsabile della Prevenzione della Corruzione) e/o RT (Responsabile della Trasparenza), in base alla normativa anticorruzione (L. 190/2012 e s.m.i.).

### AODV

Associazione senza fini di lucro che riunisce professionisti e esponenti aziendali coinvolti negli Organismi di Vigilanza, per scambiare esperienze e buone pratiche legate alla compliance aziendale.

### ANRA

Associazione Nazionale per la Gestione del Rischio in Azienda, punto di riferimento per la creazione e lo sviluppo di una cultura della gestione dei rischi di impresa in Italia.

## Iniziative per la digital transformation e smart cities

### IATT (Italian Association for Trenchless Technology)

Associazione che promuove l'avanzamento delle conoscenze scientifiche e tecniche nel campo delle tecnologie trenchless (no dig), con tavoli di lavoro e attività di ricerca.

### Fondazione per la Sostenibilità Digitale - Digital Transformation Institute

Prima fondazione in Italia per la sostenibilità digitale, dedicata allo studio delle dinamiche della trasformazione digitale e del suo contributo alla sostenibilità.

### Osservatorio Smart Cities - Università Bocconi

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 ricerca volti a produrre e diffondere conoscenza sulle opportunità e gli impatti generati dall'intelligenza artificiale e dalle tecnologie blockchain.



## Educazione ambientale nelle scuole

[GRI 413-1]

Da anni promuoviamo progetti di educazione ambientale nelle scuole per diffondere consapevolezza e cultura sull'uso responsabile dell'acqua e delle risorse naturali. Nel 2023 numerose sono state le iniziative destinate a scuole di ogni ordine e grado; tra queste il progetto "**Gocce sostenibili**": un percorso didattico modulare che si articola in lezioni sia in presenza che a distanza e visite guidate ai luoghi significativi della gestione idrica di CAP.

Per arricchire ulteriormente l'esperienza formativa, abbiamo sviluppato "**ecap**", una piattaforma online interattiva che supporta le attività didattiche con strumenti digitali utilizzabili sia in aula che da casa. Offriamo così un percorso di approfondimento accessibile a studenti e insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado sui temi della sostenibilità ambientale, focalizzato in particolare su acqua ed economia circolare.

Progetti di educazione ambientale	u.m.	2023	2022	2021
Scuole coinvolte	n.	147	132	54
Studenti	n.	7.506	6.085	4.428
Insegnanti	n.	344	477	390

## Strutture per la sensibilizzazione dei comuni e dei cittadini

[GRI 413-1]

Da quando abbiamo lanciato il nostro Piano di Sostenibilità, cerchiamo di divulgarlo con attività di comunicazione, orientando le nostre strategie verso i tre pilastri fondamentali del piano: Sensibili, Resilienti, Innovatori. Il pilastro "Sensibili" riflette il nostro impegno verso la sensibilizzazione

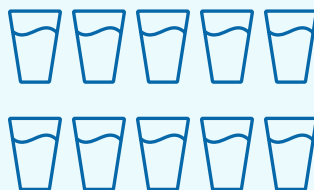
dei cittadini sui bisogni essenziali e sull'uso responsabile dell'acqua. Questo include una serie di iniziative comunicative mirate a promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto e a ridurre gli sprechi.



**Case dell'acqua:** le case dell'acqua sono distributori di acqua pubblica messi a disposizione dei cittadini che generano numerosi benefici sia dal punto di vista ambientale, grazie alla riduzione del consumo di plastica, sia dal punto di vista economico, poiché garantiscono risparmi per coloro che ne usufruiscono.

1€

=



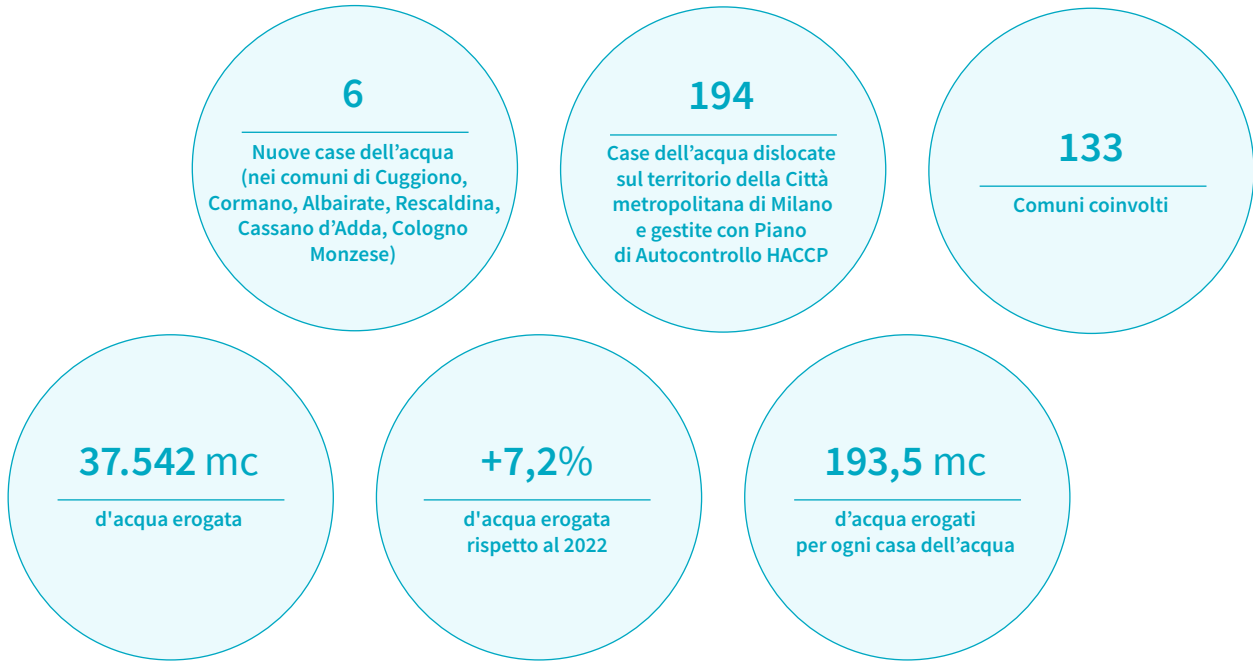
1.000 litri di acqua del rubinetto

=



Mezzo litro  
di acqua  
in bottiglia

## Case dell'acqua



Questo aumento dei consumi, rispetto all'anno 2022, è riconducibile sia all'incremento numerico delle Case dell'acqua presenti sul territorio che alla riduzione delle chiusure per manutenzione in termini di numerosità e di giornate complessive di disservizio.

Nel corso del 2023 sono stati installati **tre erogatori Water Drop**, due presso il **liceo Falcone e Borsellino di Arese** e uno presso l'Istituto Comprensivo A. Strobino di Cerro Maggiore.



**Erogatori Water Drop:** vere e proprie "fontanelle" tecnologiche per la distribuzione di acqua di rete.

## Cantieri trasparenti

[GRI 413-2]

Nel 2023 abbiamo continuato a monitorare attentamente i cantieri più complessi e che potenzialmente possono essere oggetto di attenzione dell'opinione pubblica. Per valutare l'impatto sulla comunità, abbiamo sviluppato checklist che permettono ai nostri tecnici di analizzare preliminarmente le ripercussioni sulla viabilità, il traffico, il rumore, e i possibili disagi per residenti e commercianti, inclusa una valutazione dell'impatto ambientale.

Quando un cantiere presenta impatti significativi, collaboriamo strettamente con i Comuni e gli stakeholder locali per elaborare e attuare piani di mitigazione. Questi piani includono soluzioni tecniche e iniziative di comunicazione per informare e coinvolgere la comunità, promuovendo la comprensione dei vantaggi futuri, favorendo così l'accettazione di eventuali disagi temporanei.



Per ogni cantiere valutato come “ad alto impatto”, abbiamo utilizzato striscioni, manifesti, incontri pubblici, e una pagina web aggiornata con i progressi dei lavori. Abbiamo anche fornito un indirizzo e-mail per domande e suggerimenti da parte dei cittadini, facilitando un dialogo aperto e continuo.

Particolarmente significativo è stato il progetto di manutenzione straordinaria del **depuratore di Assago**. Con alcuni mesi di anticipo sull'inizio dei lavori, abbiamo coinvolto attivamente stakeholder come Arpa, la Città metropolitana di Milano, i Comuni limitrofi all'impianto e associazioni ambientaliste. Grazie a incontri plenari e a

una collaborazione costante, abbiamo minimizzato i tempi di inattività dell'impianto e mitigato l'impatto ambientale con diverse misure fra cui la diluizione delle acque reflue con apporti di acque superficiali.

Abbiamo inoltre avviato una collaborazione con uno spin-off del **Politecnico di Milano** per studiare i servizi ecosistemici del **fiume Olona**. L'interesse elevato da parte delle amministrazioni locali e dei cittadini ha stimolato un nuovo impegno in questo ambito. Abbiamo deciso di contribuire attivamente al dibattito pubblico, lanciando uno studio dettagliato sull'ambiente fluviale che sarà presentato agli stakeholder in un evento pubblico nel 2024.

## Dialogo costante con la comunità

[GRI 413-1]

Continuiamo a costruire un dialogo attivo con gli utenti e i cittadini del territorio attraverso una comunicazione diretta, mirando a instaurare un rapporto di fiducia e coinvolgimento continuo.

### Concorso “Diventare Smart ti premia”

Da ottobre a dicembre abbiamo offerto ai cittadini l'opportunità di partecipare al concorso “Diventare Smart ti premia”, ideato per incrementare il livello di digitalizzazione degli utenti. Questo concorso premia quattro attività legate alla fornitura effettuate online: registrazione al sito, attivazione della bolletta online, domiciliazione bancaria della bolletta e autolettura.



### LASERWALL

Nel corso del 2023 abbiamo implementato “Laserwall”, la prima bacheca interattiva per i condomini della Città metropolitana di Milano. Questa tecnologia permette agli utenti di visualizzare l'analisi chimica dell'acqua domestica, segnalare anomalie nella fornitura in tempo reale, e ricevere aggiornamenti continui sugli interventi e i cantieri nella rete idrica e fognaria. Nel 2023 questi spazi sono stati utilizzati per veicolare comunicazioni dell'azienda in particolare su temi legati all'acqua, all'uso consapevole della risorsa, ai cambiamenti climatici e per diffondere i nostri podcast “**Capirci un Tubo**” e “**Tempi Sbagliati 2**”, focalizzati sulla crisi climatica e gli impatti sulla risorsa idrica della campagna “**Save The water**”.

# 2.730

Bacheche di Laserwall per veicolare le nostre campagne informative sul territorio della Città metropolitana di Milano



## WASQ

WASQ (Workshop, Ambiente, Spettacolo e Quartiere) è un'iniziativa culturale e ambientale che anima i quartieri di Barona, Abbiategrasso, Stadera, Chiesa Rossa e San Cristoforo della città di Milano. Un festival diffuso che mira a rinvigorire la vita comunitaria attraverso una serie di eventi che promuovono l'interazione e la consapevolezza ambientale, realizzato in partnership con Legambiente e Teatro Menotti e con il prezioso supporto di Fondazione Comunità Milano. Nel 2023 sono stati conclusi con successo:

- 2 tour a piedi nel quartiere;
- 3 seminari di orticoltura;
- 2 presentazioni di libri;
- 1 concerto musicale;
- 4 spettacoli teatrali;
- 3 workshop con associazioni;
- 3 incontri tematici.

## Missione 2033

Per sostenere la biodiversità, ridurre l'impatto ecologico del digitale e promuovere la diversità e l'inclusione in azienda, abbiamo realizzato i progetti vincitori del contest NOIDICAP Missione 2033. Questo programma di co-progettazione si concentra su tre aree fondamentali di sostenibilità: Persone, Pianeta e Partnership.

Nel 2023 abbiamo portato a termine le tre iniziative selezionate dal contest avviato nel 2022, che ha visto la partecipazione di 67 persone di Gruppo CAP, organizzate in 11 team di lavoro.

### 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 Città metropolitana 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 è stata scelta tramite un contest.

### Mission PLANET – Progetto vincitore: TecnoGrabber del gruppo Spring-Clean

Il progetto prevede l'installazione di TecnoGrabber, sistemi per trattenere i rifiuti solidi durante gli scarichi di acque meteoriche. Grazie alla loro versatilità, possono essere installati su condotte 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.



## Volontariato d'impresa

[GRI 413-1]

Il volontariato aziendale rappresenta una partnership di valore Strategico tra impresa e territorio, con cui l'azienda incoraggia la partecipazione attiva e concreta del proprio personale alla vita della comunità locale e a sostegno

di organizzazioni non profit. Nel 2023 abbiamo promosso un programma strutturato di volontariato aziendale, evidenziando il nostro impegno verso la responsabilità sociale e rafforzando i legami con il territorio.

### Centro nazionale del libro parlato

Un gruppo di 56 persone di Gruppo CAP ha dato vita a 7 audiolibri per ragazzi e bambini affetti da gravi problemi di vista, coprendo generi dalla narrativa alla saggistica, rendendo la letteratura accessibile a tutti.

### Polisportiva Cassina Nuova

Abbiamo dedicato due giornate al volontariato sportivo, partecipando ad attività calcistiche organizzate per ragazzi con disabilità. I nostri volontari hanno giocato e assistito gli "Atleti Speciali", condividendo momenti di sport e integrazione.

### CBC Basket Corbetta

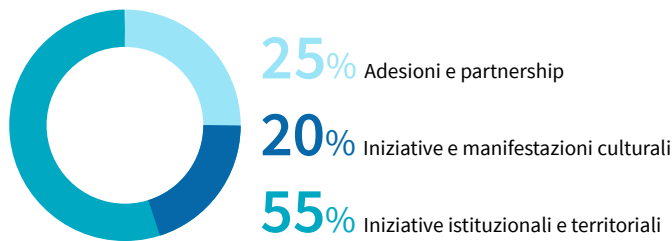
Per altri due giorni abbiamo supportato il CBC Basket Corbetta. L'associazione promuove il "baskin", una variante del basket che affianca giocatori con e senza disabilità. I nostri volontari hanno collaborato come aiuto-allenatori e giocatori, impegno che riflette il nostro spirito di squadra e inclusione.

A integrazione del programma di volontariato aziendale, è stato costituito un albo delle associazioni nel quale tutte le nostre persone hanno potuto segnalare realtà non profit di loro conoscenza.

## Sponsorizzazioni, liberalità e contributi al territorio

[GRI 413-1]

Supportiamo le amministrazioni comunali e le associazioni locali per la valorizzazione del territorio così da favorire occasioni di promozione sociale in linea con gli obiettivi dell'azienda. Nel 2023 sono stati impiegati circa **160.000 euro**, così distribuiti:



**160** mila euro  
impiegati nel 2023

**12** mila euro  
in donazioni e liberalità

Sono stati inoltre erogati circa **12.000 euro in donazioni e liberalità** verso associazioni non profit e fondazioni.



## Valori in campo

Nel 2023 è proseguito il nostro impegno con il progetto “Valori in campo: la sostenibilità in gioco” con un investimento biennale (2022-2024) 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 promuovere lo sport nel mondo femminile a tutti i livelli e sostenere la gender equality;
- **progetti speciali** a sostegno dell’integrazione e della lotta alle discriminazioni, con particolare attenzione alle fasce a rischio di esclusione;
- **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.



## FORESTAMI

Attraverso la collaborazione con Parco Nord Milano ci impegniamo a sostenere diverse attività di forestazione e sostenibilità ambientale attraverso diverse attività:

- piantumazione di 1.350 piante forestali fornite a Parco Nord Milano;
- piantumazione di 60 piante a pronto effetto, inclusi acquisto e trasporto;
- ultimazione del progetto "Apistrada" a Dairago, previsto in via Branca;
- risarcimento delle fallanze delle specie forestali, ornamentali e a pronto effetto nei comuni vincitori del progetto “Let’s Green”;
- redazione e realizzazione di progetti di forestazione per compensare le emissioni di CO<sub>2</sub>.



# Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti

[GRI 3-3]

Dalle iniziative di digitalizzazione alla personalizzazione dei servizi, ci impegniamo a costruire un rapporto di fiducia e trasparenza con gli utenti, riconoscendo il loro ruolo fondamentale nel guidare le nostre politiche e pratiche verso un futuro sostenibile e inclusivo.

I valori di inclusione, soddisfazione e responsabilità dei nostri utenti sono fondamentali nella mission aziendale. Poniamo l'accento sull'impegno a fornire un servizio di qualità, rispettando i principi di

trasparenza, equità e innovazione. La soddisfazione dei nostri clienti è al centro di ogni iniziativa, mentre la responsabilità sociale guida le nostre azioni quotidiane.

Tema materiale	In che cosa consiste
Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti	Sviluppare iniziative per prevenire e ridurre possibili impatti legati alla salute degli utenti e implementare un sistema di gestione della customer relationship capace di fornire indicazioni per lo sviluppo e il miglioramento della soddisfazione, della responsabilità e dell'inclusione degli stessi.

Siamo impegnati costantemente a valutare e migliorare la qualità della nostra offerta. Utilizziamo sistemi avanzati di monitoraggio per misurare il gradimento del servizio offerto attraverso ricerche di **Customer Satisfaction**

e **Mystery Client**. Inoltre, tutti gli indicatori di qualità tecnica e contrattuale sono costantemente monitorati, con una reportistica trimestrale che condividiamo sia con gli organi di controllo sia internamente.



**Mystery Client:** tecnica di valutazione che impiega individui, noti come mystery client, per misurare la qualità del servizio o la conformità alle norme. Fingendosi clienti ordinari, raccolgono informazioni dettagliate sull'esperienza del cliente, come l'interazione con il personale e la qualità del servizio, per fornire feedback obiettivi alle aziende.

Inoltre, implementiamo ogni anno 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 misura in modo sistematico e dinamico una serie di indicatori per noi importanti. Attraverso un monitoraggio continuo delle nostre interazioni con gli stakeholder, assicuriamo una gestione efficace dei temi rilevanti e

implementiamo **miglioramenti mirati** come:

- espansione dei nostri canali di contatto;
- ampliamento delle opzioni di servizio online;
- potenziamento della comunicazione riguardante tariffe, consumi e pratiche di consumo responsabile.

## I nostri utenti

Numero utenti	u.m.	2023	2022	2021
Numero di utenze domestiche	n.	232.937	229.670	229.338
Numero di utenze pubbliche	n.	10.163	9.622	9.436
Numero di utenze di tipologia agro-zootecnica	n.	883	868	879
Numero di utenze per altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali, ecc.)	n.	37.252	36.552	36.900
Numero di utenze per uso antincendio e uso cantiere	n.	12.274	12.070	12.215
Numero di utenze totali	n.	293.509	288.782	288.768

## Servizi al cliente

Cerchiamo di migliorare continuamente i servizi offerti ai clienti, rendendo i canali di comunicazione più accessibili e intuitivi per rispondere efficacemente alle esigenze dell'evoluzione digitale.

### Attivazione in modalità self-care

I clienti possono ora attivare autonomamente la fornitura dall'area riservata del sito, utilizzando la firma digitale remota. Questo processo elimina la necessità di stampare e inviare documenti fisicamente, facilitando notevolmente le procedure.

### Portale web

Nel 2023 il sito web di Gruppo CAP ha totalizzato oltre 1,3 milioni di visualizzazioni, con quasi il 50% concentrato nell'area riservata ai clienti. Il doppio rispetto all'anno precedente, a dimostrazione di un uso sempre maggiore del portale per la gestione delle utenze.

### Social media

I canali social, e in particolare Facebook, sono strumenti efficaci per offrire un supporto rapido alle richieste dei clienti.

### Bolletta online

Promuoviamo l'adesione alla bolletta online per ridurre il consumo di carta e l'impatto ambientale. Alla fine del 2023, il 52,17% delle utenze attive (153.121) ha adottato questo servizio.

### Customer experience

Poniamo l'esperienza del cliente al centro della nostra strategia, curando ogni dettaglio del rapporto, dalla richiesta iniziale all'evasione del servizio.

### NEMO e SAFO

Due sistemi centralizzati in continuo aggiornamento per garantire un servizio sempre più efficiente. NEMO gestisce la pianificazione e l'esecuzione di appuntamenti e lavori, mentre SAFO monitora in tempo reale le necessità e le richieste dei clienti.

Un questionario automatico post-servizio consente di valutare il grado di soddisfazione del cliente e identificare aree di miglioramento.

## Clienti soddisfatti

Valutiamo annualmente la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine che utilizza una metodologia riconosciuta a livello internazionale. Questo ci permette di identificare aree di miglioramento continuo.

In linea con gli anni precedenti, l'indagine è stata condotta telefonicamente tramite la metodologia CATI (Computer Aided

Telephone Interviews), stabilendo quote per assicurare la rappresentatività del campione rispetto ai clienti CAP.

I risultati dell'indagine del 2023 confermano un incremento della soddisfazione complessiva, con un indice del **97,1%**, leggermente superiore rispetto al 94,6% del 2022. Tutte le aree del servizio valutate hanno mostrato un alto livello di soddisfazione.

Dati sulla soddisfazione del cliente	u.m.	2023	2022	2021
Indice di customer satisfaction	%	97,1	94,60	97,70

Percezione della qualità dell'acqua rilevata con indagini presso gli utenti	u.m.	2023	2022	2021
Percentuale di soddisfazione sulla qualità dell'acqua	%	92,5	89,50	93,90

## Indice di percezione complessiva

Nel 2023 l'indice di percezione complessiva rileva un alto livello di soddisfazione del servizio offerto nel suo complesso, con un risultato pari a 89,55.

Dati sulla soddisfazione del cliente	u.m.	2023	2022 <sup>91</sup>	2021
Indice di percezione complessiva del servizio <sup>92</sup>	%	89,55	88,91	85,20

## 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.

Nel fornire al cliente un servizio sempre più efficiente e qualitativamente elevato, vogliamo rispondere alle nuove fragilità sociali.

Nel 2023 abbiamo continuato a promuovere il risparmio idrico attraverso una serie di iniziative significative:

- **distribuzione di kit di risparmio idrico:** abbiamo consegnato 1.561 kit alle famiglie per supportarle nel ridurre il consumo di acqua;
- **sdoppiamento dei contatori:** questa misura ha permesso di aumentare la consapevolezza sui consumi idrici individuali.

Quest'anno, abbiamo realizzato 480 sdoppiamenti, inclusi 4 in grandi condomini, migliorando così la gestione e la responsabilità del consumo d'acqua;

- **attivazione di nuove utenze singole:** con 729 nuove utenze singole attivate, abbiamo incentivato una maggiore responsabilizzazione nei consumi da parte delle persone.

## Gestione tariffaria e impegno verso la sostenibilità nel Servizio Idrico

Operiamo con una responsabilità chiara verso i nostri clienti, gestendo rischi e impatti relativi a inclusione e soddisfazione tramite un sistema di convenzioni contrattuali con ATO e seguendo le direttive di ARERA. Queste prescrizioni, aggiornate periodicamente e obbligatorie, comprendono:

- Standard di qualità tecnica;
- Standard di qualità contrattuale e la Carta del Servizio;

- Strumenti e procedure di conciliazione per i consumatori;
- Meccanismi e regolamenti tariffari dettagliati.

Questo sistema ci permette di garantire un servizio equo e accessibile, monitorando e adattando le nostre pratiche per rispondere al meglio alle necessità della comunità e rispettare gli standard regolatori.

## Accessibilità e digitalizzazione dei servizi

Abbiamo compiuto passi significativi verso l'incremento dell'accessibilità e la digitalizzazione dei servizi rivolti ai nostri utenti con nuovi strumenti:

- **chatbot**, per rispondere in modo efficiente alle richieste degli utenti;
- **accesso tramite SPID** all'area riservata del sito di Gruppo CAP;
- **firma digitale** per la sottoscrizione dei contratti, rendendo il processo più veloce e sicuro;
- **pagamenti tramite PagoPA** per semplificare e rendere più sicuri i pagamenti delle bollette;

- **assistente virtuale** per una maggiore interattività e supporto immediato;
- **maggiori opzioni linguistiche** con la traduzione del sito web in varie lingue, inclusi inglese, arabo e cinese;
- **inclusione di persone con disabilità** con strumenti dedicati alle persone cieche e sorde, inclusi contratti in braille e sistemi di trascrizione telefonica, per garantire l'accessibilità dei nostri servizi a tutti gli utenti.

<sup>91</sup> Il dato del 2022 è stato revisionato a seguito del ricalcolo annuale.

<sup>92</sup> 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.

## Sostegno alle utenze deboli

La crescente instabilità economica e sociale ha accentuato le disuguaglianze e le vulnerabilità, portando a un aumento dei ritardi nei pagamenti da parte degli utenti. Per assicurare che tutti abbiano **accesso all'acqua a condizioni economicamente sostenibili** e per venire incontro alle diverse necessità delle persone, abbiamo adottato specifiche misure di supporto per le utenze più esposte ai rischi economici nei

comuni della Città metropolitana di Milano, che si aggiungono al bonus sociale stabilito da ARERA:

- **bonus idrico integrativo**<sup>93</sup>: un supporto finanziario aggiuntivo al bonus sociale di ARERA;
- **rateizzazione delle bollette**: offriamo la possibilità di dilazionare il pagamento delle bollette a partire da un importo minimo di 80 euro.

Gruppo CAP si impegna attivamente a promuovere il diritto universale all'accesso all'acqua e ai servizi idrici.

Per supportare le utenze più fragili nel corso del 2023 abbiamo distribuito i seguenti importi:

**2.117.296,26 euro**

Bonus sociale

**1.678.604,21 euro**

Bonus integrativo

**3.795.900,47 euro**

Importo totale

Nel 2023 abbiamo gestito **5.927 richieste di rateizzazione**, concordando un piano di rientro con le persone interessate mediamente entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta.

**L'ammontare totale delle somme rateizzate ha raggiunto i 23.733.775 euro**, segnando un aumento di circa il 27% rispetto al 2022. Quest'incremento significativo è stato particolarmente evidente per le utenze condominiali e domestiche.

Numero bollette rateizzate per tipologia di utenza	u.m.	2023	2022	2021
Domestica	n.	13.254	13.086	10.421
Pubblica	n.	360	330	409
Agro-zootecnica	n.	100	61	97
Altri usi non domestici	n.	1.772	1.903	1.871
Uso antincendio e uso cantiere	n.	357	369	321
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>15.843</b>	<b>15.749</b>	<b>13.119</b>

Valore economico bollette rateizzate per tipologia di utenza	u.m.	2023	2022	2021
Domestica	€	19.677.210,32	15.971.567	8.284.423,27
Pubblica	€	560.806,10	124.718	425.637,03
Agro-zootecnica	€	84.100,62	33.878	79.229,01
Altri usi non domestici	€	3.009.358,59	2.087.788	1.446.239,05
Uso antincendio e uso cantiere	€	402.299,32	445.017	322.702,57
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>23.733.774,95</b>	<b>18.662.968</b>	<b>10.558.230,93</b>

Strumenti per il risparmio consegnati alle famiglie	u.m.	2023	2022	2021
Numero strumenti consegnati (cumulato dal 2019)	n.	5.156	3.595	2.155

<sup>93</sup> Oltre al bonus sociale previsto a livello nazionale da ARERA, l'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano ha istituito con la Delibera del n. 5 del 11/06/2018 una forma di integrazione a livello locale del bonus sociale, il cosiddetto Bonus Idrico Integrativo, facoltà prevista dall'Articolo 8 del TIBSI (Testo integrato sul Bonus Sociale Idrico). Con la Delibera 26/2022/CdA del 26 giugno 2022 l'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano ha deciso di confermare la quantificazione del Bonus Idrico Integrativo, fissata a 15 euro/anno per ciascun componente del nucleo familiare in disagio economico anche con il nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei beneficiari.

## Fondo perdite occulte

Il Fondo perdite occulte è uno strumento di **tutela minima** prevista dall'Autorità di Regolazione ARERA **per evitare il rischio di incorrere in bollette gravose** in caso di perdite occulte. Questo strumento è disponibile per tutti i clienti in caso di dispersione d'acqua non visibile esternamente, che si verifichi nell'impianto post contatore. Quest'offerta si aggiunge alla tutela minima garantita da ARERA, fornendo un supporto ancora più efficace e contribuendo a un'ulteriore riduzione dell'importo della bolletta. Possono aderire al Fondo tutte le persone titolari di un contratto di

somministrazione di acqua potabile con CAP Holding, a condizione che l'utenza sia 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.

Al 31 dicembre 2023 ben **157.449 utenze**, pari al **53,64%** di quelle gestite, beneficiano della copertura offerta dal Fondo perdite occulte.

## La nostra strategia di comunicazione esterna

Nel 2023 abbiamo dedicato energie al rafforzamento del nostro storico posizionamento nel settore idrico. Questo processo ha comportato un rinnovato focus sull'acqua, esplorando i suoi molteplici aspetti, consolidando i temi tradizionalmente al centro della nostra comunicazione e identificando nuove opportunità per crescere e migliorare la nostra reputazione.

Abbiamo integrato nella nostra narrazione temi quali l'innovazione delle infrastrutture e il miglioramento tecnologico degli impianti. Questi si sono affiancati agli sforzi relazionali focalizzati sugli impatti economici, come l'indotto, la creazione di posti di lavoro e la supply chain, nonché su quelli

ambientali, come la biodiversità e la tutela dei corsi d'acqua, e sociali, come i cantieri e gli impatti olfattivi.

Il piano di comunicazione sviluppato per il 2023 si articola attorno a tre macro-temi principali, con azioni specifiche per ciascuna area:

- l'acqua come infrastruttura tecnologicamente avanzata;
- l'acqua come elemento influenzato da, e capace di influenzare, la crisi climatica e la pressione antropica e sociale;
- l'acqua come elemento di costruzione di relazioni, ma anche come generatore di impatti tangibili.

### La campagna corporate

"Futuro Presente" è il fil rouge della nostra campagna istituzionale. Continuiamo nel nostro cammino attraverso l'economia circolare e verso la transizione ecologica per diventare una vera e propria "utility green che costruisce oggi il mondo di domani", come ricorda il pay off. Quest'anno, la campagna ha messo in risalto specifiche aree di azione, tra cui sostenibilità, rewaste e territorio sviluppandosi attraverso diverse iniziative:

- Campagna pubblicitaria online e offline;
- Spot digitali;
- Digital TV.

Queste azioni hanno generato circa 430.000 impression<sup>94</sup>.

### Ecomondo 2023

Nel 2023 Gruppo CAP ha partecipato alla fiera Ecomondo attraverso una sponsorizzazione strategica. Quest'approccio ha permesso all'azienda di essere visibile nei panel di discussione e attraverso la diffusione del proprio logo e di un video istituzionale. Durante l'evento, abbiamo avuto un ruolo attivo partecipando a diverse iniziative:

- 7 call for paper;
- 2 interventi agli Stati Generali della Green Economy;
- 11 convegni, uno dei quali sponsorizzato.

<sup>94</sup> Con "impression" si definisce il numero di volte che un testo, un video, una pagina web, un banner o qualsiasi altro contenuto web sono stati visualizzati dagli utenti.



## I podcast

Dopo il successo di "The Source", il nostro primo esperimento di podcast, e delle prime edizioni di Tempi Sbagliati e Capirci un Tubo, nel 2023 abbiamo deciso di proporre una nuova stagione di entrambi, per esplorare tematiche urgenti come il cambiamento climatico, lo spreco idrico e l'utilizzo consapevole dell'acqua, che hanno raggiunto complessivamente 27.000 ascoltatori unici nel periodo di trasmissione.

### Capirci un Tubo 2

racconta attraverso gli occhi della scienza, il presente e il futuro del nostro pianeta. Condotta dal divulgatore scientifico Alberto Agliotti, Capirci un Tubo è un podcast quotidiano di dieci puntate, online su tutte le piattaforme. In maniera divertente, semplice e comprensibile, il podcast propone un viaggio attraverso ogni aspetto della sfida più importante per il nostro Pianeta: comprendere i fenomeni in atto, cercare di contenerli e, magari, invertire la tendenza.

### Tempi Sbagliati

Tempi Sbagliati: alle prese con la fine del mondo, raccoglie le testimonianze di ragazzi giovani e giovanissimi consapevoli che ci rimane sempre meno tempo per invertire la rotta. A condurre quest'inchiesta tra le Generazioni Z e Alpha è Sofia Pasotto, giovane divulgatrice ambientale e tiktokker che, nel corso di sei puntate (più una speciale), mette in luce i diversi modi in cui i suoi coetanei affrontano il presente e guardano al futuro.

# 27.000

Ascoltatori unici totali

## FAST Ambiente Academy

La collaborazione con FAST Ambiente Academy - Federazione delle Associazioni Scientifiche e Tecniche, ha visto l'engagement di esperti tecnici di Gruppo CAP in **tre webinar tecnici e due visite guidate agli impianti di depurazione**, rafforzando il nostro impegno nel condividere conoscenze e pratiche sostenibili.

## La depurazione ha un nuovo domani

Il 10 ottobre abbiamo organizzato il convegno internazionale "Sanitation Safety Plan: innovazione e sostenibilità nel riuso delle acque depurate". Questo evento ha rappresentato un'importante piattaforma di confronto e scambio con esperti internazionali provenienti dal mondo della ricerca, delle istituzioni e della gestione idrica. I partecipanti hanno discusso i successi ottenuti e le future opportunità offerte dal Regolamento 741/2020/EU, che stabilisce diverse possibilità di riuso delle acque depurate, dalle irrigazioni delle colture alimentari crude fino al riutilizzo industriale e ambientale, con requisiti qualitativi e controlli adattati.

Il convegno ha visto la partecipazione di:

- 19 relatori di fama internazionale;
- 150 persone presenti;
- 279 partecipanti collegati da remoto.

## Le partnership editoriali

Le collaborazioni editoriali svolgono un ruolo fondamentale nel rafforzare il nostro posizionamento istituzionale. Tra le iniziative principali:

- collaborazione con Il Sole 24 Ore per promuovere i temi di innovazione e sostenibilità a un pubblico specializzato e per connettersi con il network confindustriale;
- partnership con il network RCS, focalizzata su "Pianeta 2030" e la sostenibilità;
- coinvolgimento nel circuito Green & Blue di Repubblica, dedicato all'ambientalismo e all'economia circolare.

## Presenza e comunicazione sui social media

La presenza di Gruppo CAP sulle piattaforme social continua a essere fondamentale per rafforzare la consapevolezza del brand e sviluppare un dialogo diretto con i cittadini. LinkedIn, in particolare, ha visto un incremento significativo, grazie a contenuti dedicati che valorizzano

l'azienda, i suoi talenti e i manager. Nel 2023, la presenza di CAP sui social ha registrato un **aumento complessivo del 18,7%<sup>95</sup>**, arrivando a **43.457 contatti attivi**.



# 20.450

follower (+15%)



# 946

follower (+0,42%)



# 19.114

follower (+17,4%)



# 1.947

follower (+18,7%)

## I risultati della comunicazione digitale

### "Ricomincia da CAP"

La campagna social di employer branding comunicata tramite meme, ha raggiunto, solo a dicembre, oltre 179 mila persone con 12.188 click unici.

### Promozione dei servizi commerciali

Le campagne per servizi come la Bolletta Online e l'App My CAP hanno raggiunto 3,5 milioni di cittadini.

### My CAP

La nostra app ha visto un incremento del 23% degli utenti attivi, raggiungendo quota 35.600 grazie al supporto delle campagne social.

### Acqua del Rubinetto

Il nostro blog ha ottenuto oltre 450.000 visualizzazioni nel 2023, dimostrando un forte interesse dei lettori per i temi dell'acqua e della sostenibilità.

### Sito web

Il nostro portale ha superato i 170.000 utenti unici con oltre 1,3 milioni di visualizzazioni, includendo la versione in lingua cinese e il nuovo sito di CAP Evolution.

### Google My Business e visibilità online

Le 231 schede di Google My Business, incluse case dell'acqua e depuratori, hanno totalizzato quasi 500.000 visualizzazioni e una media di valutazioni di 4,2 stelle, dimostrando l'efficacia della nostra presenza online.

Utenti e visitatori piattaforme digitali <sup>95</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Follower sui canali social	n.	43.457	36.618	28.223
Numero visualizzazioni sito internet	n.	1.362.166	1.751.632	2.565.402
Numero visualizzazioni sito Acqua del rubinetto	n.	452.980	792.374	1.157.319

<sup>95</sup> Il passaggio nel 2023 da Universal Analytics (GAU) a Google Analytics 4 (GA4) per l'analisi e l'estrazione dei dati ha causato discrepanze nella valorizzazione del confronto 2023 vs 2022, poiché i due sistemi utilizzano metriche con definizioni diverse, che possono variare da un'attività all'altra in base a diversi fattori. Le discrepanze possono spaziare dal 10% fino al 20%.

# Gestione sostenibile della catena di fornitura

[GRI 3-3]

La gestione responsabile della supply chain fornisce un contributo sostanziale allo sviluppo sostenibile, per sostenere economia circolare, iniziative per la sostenibilità ambientale, efficienza energetica, parità di genere, riduzione delle disuguaglianze, oltre a stimolare innovazione e ricerca.

Nel 2023 abbiamo apportato modifiche sostanziali alla nostra procedura di appalti per rafforzare l'adozione di buone pratiche, in linea con il nostro Piano di Sostenibilità.

Tema materiale	In che cosa consiste
Gestione sostenibile della catena di fornitura	Favorire lo sviluppo di pratiche di responsabilità tra i fornitori per mitigare gli impatti negativi lungo la catena del valore, garantendo il rispetto dei diritti umani e promuovendo iniziative attente alla dimensione sociale e ambientale, per creare un contesto inclusivo, migliorare l'affidabilità e la sicurezza, incoraggiare la riduzione delle emissioni e stimolare lo sviluppo di approcci innovativi a favore dello sviluppo dell'economia circolare.

Nel settore dei servizi speciali applichiamo rigorosamente il Regolamento degli appalti pubblici. Condividiamo i valori del nostro Sistema di Gestione Integrato con i fornitori, chiedendo loro di sottoscrivere la nostra Politica Integrata e la relativa informativa sugli appalti. Questo avviene sia quando partecipano a una gara d'appalto sia al momento dell'iscrizione nell'Albo Fornitori, per garantire la loro piena

consapevolezza e accettazione delle nostre policy. Inoltre, i fornitori si impegnano a rispettare la nostra **“Politica di diversità, equità, inclusione e pari opportunità”** e a essere informati sulle norme del D.Lgs. n. 231/2001, e in particolare sul documento **“Impegno Etico di Gruppo CAP”**.

## ISO 20400:2017

Nel 2023, con l'adozione dello standard ISO 20400 per l'approvvigionamento sostenibile, abbiamo rafforzato l'integrazione della sostenibilità nelle nostre politiche di acquisto, impegnandoci a:

- **valorizzare il procurement**, utilizzando gli acquisti sostenibili come strumento strategico per influenzare positivamente il contesto esterno e cogliere nuove opportunità;
- **adottare un metodo strutturato**, basato sulla norma **ISO 20400**, che promuove la coerenza, la condivisione e la collaborazione nei rapporti con fornitori e stakeholder;
- **incoraggiare la sinergia tra le strutture aziendali sui temi della sostenibilità**, integrando processi e armonizzando politiche e strategie di acquisto per stimolare un miglioramento continuo e monitorare le performance.

## Il nuovo Vendor Rating

[GRI 3-3]

Attraverso il Vendor Rating monitoriamo il livello di sostenibilità dei nostri fornitori, assegnando un punteggio basato su KPI di sostenibilità. Questo ci permette di selezionare i fornitori più virtuosi e sostenibili, garantendo trasparenza e promuovendo comportamenti virtuosi lungo tutta la filiera produttiva, nel rispetto delle opportunità di mercato.

Da gennaio 2023 il Vendor Rating si è trasformato da strumento anti-bribery in un volano di politiche di sostenibilità, adeguandosi alle evoluzioni normative e al miglioramento continuo in materia ESG, sia per il nostro Gruppo sia per i nostri fornitori. Infatti, nel corso dell'anno,

abbiamo arricchito il Vendor Rating con nuovi KPI presenti nel nostro **Piano di Sostenibilità** e legati ai **17 obiettivi di sviluppo sostenibile** delle Nazioni Unite.

Questo nuovo sistema valuta i fornitori non solo in base alle certificazioni in loro possesso, ma anche alle loro pratiche operative che promuovono la sostenibilità in azienda e nelle performance. Questo avviene anche attraverso la valutazione di eventuali non conformità e penali attribuite dal RUP in caso di cattive prestazioni, favorendo un miglioramento continuo e incentivando l'adozione di comportamenti sostenibili.



**Anti-bribery:** il termine si riferisce alle pratiche e strategie attuate per prevenire, rilevare e contrastare atti di corruzione e tangenti in un'organizzazione. Include il rispetto di leggi e regolamenti che garantiscono la trasparenza e l'integrità delle operazioni aziendali.

Il nuovo sistema di Vendor Rating, lanciato a gennaio 2023, è progettato per rafforzare la sostenibilità nella nostra catena di approvvigionamento attraverso due obiettivi principali:

- sensibilizzare i fornitori, accompagnandoli in un progressivo percorso di crescita sostenibile;
- promuovere politiche di sostenibilità attraverso il procurement.

Il Vendor Rating stimola i fornitori a migliorare le loro prestazioni in sei aree chiave:



Ambiente



Innovazione



Sostenibilità



Diritti umani



Legalità



Sicurezza

L'assegnazione di un punteggio specifico nel questionario di valutazione aumenta la probabilità con cui i fornitori possono essere selezionati per le procedure a evidenza pubblica, permettendo di integrare le istanze di sostenibilità con i principi di trasparenza e accesso al mercato definiti dal Codice dei contratti pubblici. La valorizzazione di questo strumento

non si limita all'assegnazione di un punteggio, ma dimostra il nostro impegno e quello dei nostri fornitori verso una maggiore sostenibilità. Questo approccio promuove comportamenti virtuosi lungo tutta la filiera produttiva e rafforza le sinergie costruite negli anni con i fornitori, attori principali di questo cambiamento.

## Accordi di collaborazione

[GRI 3-3]

Nell'ambito del nostro impegno verso una gestione sostenibile e responsabile degli acquisti, abbiamo adottato gli Accordi di collaborazione come strumento strategico nei nostri cinque principali Accordi Quadro su base volontaria. Attraverso questi accordi, finanziamo le azioni sostenibili che i fornitori mettono in campo, incentivando comportamenti virtuosi lungo tutta la filiera produttiva. Questa iniziativa, in linea con il nostro Piano di Sostenibilità, mira a rafforzare la cooperazione tra i partecipanti, incrementare l'efficienza contrattuale, prevenire conflitti e massimizzare il valore pubblico dei contratti.

Ci siamo posti **dieci obiettivi specifici** per promuovere pratiche di sostenibilità, inclusione sociale, tutela ambientale, legalità e sicurezza lavorativa, nonché per incentivare la partecipazione delle piccole e medie imprese e l'adozione di approcci di approvvigionamento sostenibili. Il successo nel raggiungimento di questi obiettivi entro un triennio dalla firma degli accordi permetterà agli appaltatori di beneficiare di premialità specifiche, che includono **vantaggi reputazionali, l'ampliamento contrattuale** mediante opzioni di lavori aggiuntivi e un **miglioramento del loro indice nel nostro Albo Fornitori**.

10

Obiettivi degli Accordi  
di collaborazione

## 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 E SICUREZZA

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. Promozione di ambienti di lavoro sicuri.



### MITIGAZIONE E ADATTAMENTO

Contrasto al cambiamento climatico, rafforzando la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi strettamente connessi al clima e ai suoi mutamenti, promozione di 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

Potenziamento della 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.

## Gestione della conformità e valorizzazione dei fornitori

[GRI 3-3, 308-2]

Eventuali azioni non conformi da parte dei fornitori durante la gestione di un appalto, come violazioni delle norme **SA 8000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 20400** o del **Modello 231**, possono portare all'attribuzione di una non conformità. Queste non conformità, se gravi, possono comportare la sospensione o la cancellazione dall'Albo Fornitori. Il miglioramento dei fornitori in termini di sostenibilità è monitorato attraverso il sistema di Vendor Rating, che si articola in una valutazione doppia:

- durante l'iscrizione, con la valutazione di criteri reputazionali aggiornabili costantemente durante la validità dell'iscrizione;

- in fase contrattuale, con una valorizzazione successiva all'emissione del certificato di regolare esecuzione (CRE).

Nei principali Accordi Quadro è prevista una **verifica semestrale** degli avanzamenti verso il raggiungimento dei target stabiliti. Per supportare i fornitori in questo percorso, è stata istituita la figura del manager della collaborazione, essenziale per il monitoraggio continuo e l'assistenza nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità.

Nel corso del 2023 per nessun fornitore sono stati rilevati impatti negativi significativi nell'anno in esame.

## Gestione degli approvvigionamenti

In Gruppo CAP selezioniamo i fornitori non solo sulla base dell'offerta economica, ma anche considerando se il rapporto qualità-prezzo assicura standard qualitativi elevati. Nel 2023, abbiamo adottato la procedura di offerta economicamente più vantaggiosa in **63 delle 104 gare pubblicate**, privilegiando quindi il miglior equilibrio tra costo e qualità dei servizi e dei prodotti acquistati.

Gestiamo le richieste di acquisto attraverso avanzati **sistemi ERP** (Enterprise Resource Planning), che assicurano il tracciamento e il monitoraggio di tutte le fasi del processo. Le diverse direzioni o strutture del Gruppo identificano il fabbisogno, mentre i buyer della Direzione General Counseling e Appalti, con il coordinamento dei project manager della direzione, conducono un'attività istruttoria di compliance. Questo processo identifica il miglior operatore economico disponibile sul

mercato, in linea con i fabbisogni specificati, la normativa e le procedure aziendali.

Un elemento fondamentale è la chiara separazione tra chi richiede il fabbisogno e chi seleziona il fornitore, un importante presidio ai sensi del D.Lgs. 231/01 e della normativa sulla trasparenza e anticorruzione.

Inoltre, la nuova organizzazione della Direzione General Counseling e Appalti ha comportato il consolidamento dell'Ufficio Esecuzione, che ora mira a offrire un supporto amministrativo e giuridico costante ai **Responsabili Unici del Procedimento (RUP)**, ai **Direttori Lavori (DL)** e ai **Direttori Esecutivi (DE)** dei vari contratti d'appalto. Questa evoluzione organizzativa rafforza il nostro impegno nel migliorare continuamente la gestione degli appalti.

Anche nel 2023 abbiamo mantenuto una gestione dei contratti d'appalto ispirata ai criteri di efficacia, efficienza e sostenibilità.

## Sinergie e accordi di rete

Il 2023 è stato un anno significativo per Gruppo CAP nelle attività gestite per conto terzi. Da diversi anni, il nostro Gruppo è attivo in collaborazioni estese, specialmente attraverso gare realizzate in sinergia con altre società della Water Alliance - Acque di Lombardia, con le quali continuiamo a mantenere un dialogo aperto e coordinato attraverso la pubblicazione di gare congiunte e un costante aggiornamento su novità legislative e di mercato.

Da ottobre 2021 abbiamo aumentato questi sforzi stipulando un contratto di rete con Alfa S.r.l., società del S.I.I. della provincia di Varese, che ha portato alla creazione dell'ufficio unico di rete per la Direzione General Counseling e Appalti. Inoltre, abbiamo formalizzato un contratto di service per la gestione degli appalti e del sistema di qualificazione con **Neutalia S.r.l.**, una newco di cui CAP detiene il 33% del capitale sociale.

## Attività in subappalto

Limitiamo il ricorso al subappalto che rappresenta uno strumento, per sua natura, a rischio di infiltrazioni mafiose. Nel 2023 il valore complessivo degli affidamenti in subappalto ha raggiunto il 6,4% del

valore delle forniture. Queste sono gestite con il massimo impegno per assicurare trasparenza e tracciabilità in tutte le attività svolte dalla filiera delle imprese.

Subappalto	u.m.	2023	2022	2021	2020	2019
Valore di affidamenti in subappalto	milioni di €	18,10	14,30	12	7,30	10
Percentuale sul totale degli affidamenti	%	6,4	5,6	7	4,50	17

## I nostri fornitori

[GRI 204-1]

Fornitori iscritti nel sistema di qualificazione	u.m.	2023	2022	2021
Totale	n.	1.334	1.372	1.170

## Valore delle forniture

[GRI 204-1]

		2023		2022		2021	
Fornitori attivi per area geografica <sup>96</sup>	u.m.	Valore	%	Valore	%	Valore	%
Milano	n.	433	88,01	342	83,62	335	83,54
Monza e Brianza	n.	34	6,91	40	9,78	38	9,48
Pavia	n.	13	2,64	12	2,93	14	3,49
Varese	n.	12	2,44	15	3,67	14	3,49
Totale fornitori attivi delle province servite	n.	492	84,54	409	91,91	401	86,05
Fornitori attivi delle altre province lombarde	n.	90	15,46	36	8,09	65	13,95
Totale fornitori attivi locali <sup>97</sup>	n.	582	79,73	445	64,21	466	66,57
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	n.	123	16,85	221	31,89	215	30,71
Extra Italia	n.	25	3,42	27	3,90	19	2,71
Totale	n.	730	100	693	100	700	100

<sup>96</sup> Per "fornitori attivi" si intendono i fornitori che hanno avuto almeno un contratto attivo nell'anno di riferimento.

<sup>97</sup> Per "fornitori locali" si intendono i fornitori con sede commerciale in Lombardia.

	2023			2022		2021	
	u.m.	Valore	%	Valore	%	Valore	%
<b>Fornitori attivi per classe merceologica</b>							
Beni e servizi	n.	652	89,32	577	83,26	568	81,14
Lavoro	n.	24	3,29	27	3,90	47	6,71
Professionisti	n.	50	6,85	85	12,27	82	11,71
Gas ed Energia	n.	4	0,55	4	0,58	3	0,43
<b>Totale</b>	n.	730	100	693	100	700	100

	2023			2022		2021	
	u.m.	Valore	%	Valore	%	Valore	%
<b>Valore delle forniture per area geografica</b>							
Milano	milioni di €	140,41	90,25	164,86	89,78	69,30	79,75
Monza e Brianza	milioni di €	5,81	3,73	5,33	2,90	8,70	10,01
Pavia	milioni di €	6,55	4,21	1,65	0,90	0,50	0,58
Varese	milioni di €	2,81	1,81	11,79	6,42	8,40	9,67
<b>Totale valore forniture locali</b>	milioni di €	155,58	70,68	183,63	91,31	86,90	65,58
Fornitori attivi delle altre province lombarde	milioni di €	64,55	29,32	17,47	8,69	45,60	34,42
<b>Totale fornitori attivi locali</b>	milioni di €	220,13	78,05	201,10	78,83	132,50	76,15
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	milioni di €	60,55	21,47	53,36	20,92	41	23,56
Extra Italia	milioni di €	1,35	0,48	0,64	0,25	0,50	0,29
<b>Totale</b>	milioni di €	282,03	100	255,10	100	174	100

	2023			2022		2021	
	u.m.	Valore	%	Valore	%	Valore	%
<b>Valore delle forniture per classe merceologica</b>							
Beni e servizi	milioni di €	156,57	55,52	85,70	33,59	104,40	60
Lavoro	milioni di €	68,10	24,15	66,30	25,99	59,60	34,25
Professionisti	milioni di €	6,68	2,37	6,30	2,47	4,50	2,59
Gas ed Energia	milioni di €	50,68	17,97	96,80	37,95	5,50	3,16
<b>Totale valore delle forniture</b>	milioni di €	282,03	100	255,10	100	174	100





## Valutazione dei nostri fornitori

[GRI 308-1, 414-1, 414-2]

Nella valutazione dei fornitori, continuiamo anche a valutare criteri legati al Gender Procurement (ovvero la quota di donne impiegate in un'organizzazione) e al possesso della certificazione SA8000.



**Gender Procurement:** una pratica di approvvigionamento che promuove l'uguaglianza di genere, favorendo l'inclusione delle donne e delle minoranze di genere in situazioni come la partecipazione a gare d'appalto e la fornitura di beni e servizi, incoraggiando aziende ed enti a supportare l'equità di genere attraverso le loro politiche di acquisto.

100%

I nuovi fornitori valutati  
con criteri ambientali  
e sociali

559

I fornitori iscritti in Albo  
che possiedono la certificazione  
UNI EN ISO 14001  
su 1.334 totali

Spesa dei fornitori	u.m.	2023	2022
Spesa totale dei fornitori rilevanti	migliaia di €	57.186,78	177.758,25
Spesa dei fornitori attivi rilevanti vagliata con criteri sociali	migliaia di €	34.307,72	75.706,58
Fornitori valutati applicando criteri sociali	%	59,99	42,59

Fornitori qualificati con criteri di sostenibilità <sup>98</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Numero di fornitori qualificati con criteri di sostenibilità	n.	626	658	573
Numero totale fornitori	n.	1.334	1.410	1.170
Fornitori qualificati con criteri di sostenibilità	%	46,93	46,67	48,97

Appalti gestiti secondo standard di Green Public Procurement	u.m.	2023	2022	2021
Numero di appalti gestiti secondo standard GPP	n.	53	53	70
Numero di appalti totali con OEPV	n.	63	91	112
Appalti gestiti secondo standard GPP	%	84,13	58,24	62,5

<sup>98</sup> Fornitori in possesso di ISO 14001, ISO 45001, SA 8000.

Persone svantaggiate impiegate attraverso la cooperazione sociale	u.m.	2023	2022	2021
Persone svantaggiate impiegate attraverso la cooperazione sociale	n.	16	10	10

Nel 2023 sono stati stipulati 2 contratti con cooperative sociali di tipo B, in linea con gli obiettivi aziendali del Settore General Counseling e Appalti, per un importo complessivo di 2.848.281,90 euro.



**Cooperativa sociale di tipo B:** si occupa dell'inserimento lavorativo di soggetti socialmente svantaggiati attraverso percorsi di professionalizzazione, con l'obiettivo di sviluppare competenze spendibili sul mercato del lavoro nei settori industria, commercio, servizi e agricoltura.

L'Ufficio Qualità ha condotto 2 audit sui fornitori, verificando l'**assenza di impatti sociali negativi significativi**.

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.

## Sopralluoghi

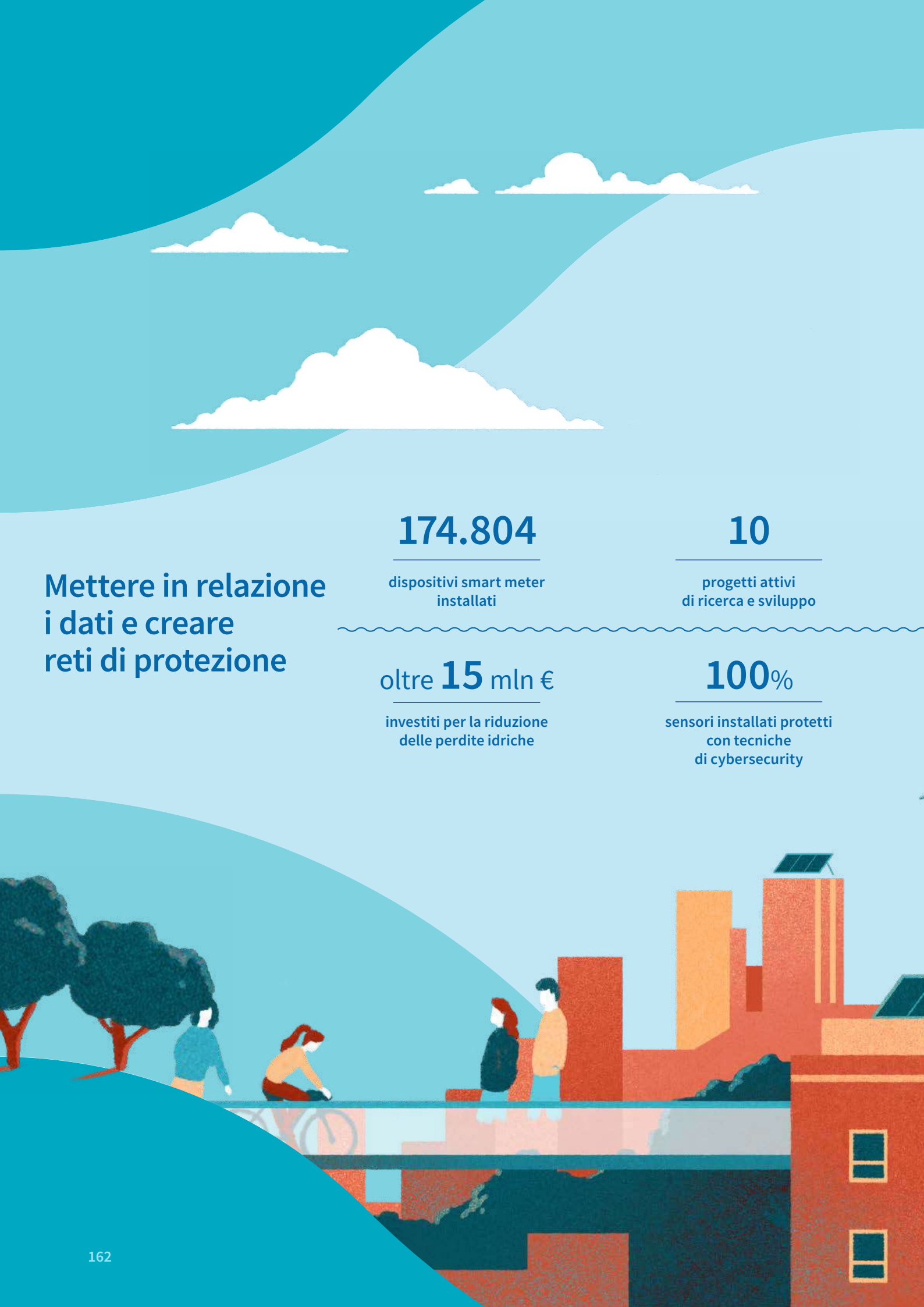
Nel 2023 sono stati svolti **440 sopralluoghi di controllo dei fornitori** nei cantieri di Gruppo CAP relativi ad aspetti di salute e sicurezza, ambientali e standard SA 8000:

- 351 con esito positivo;

- 89 con esito migliorabile;
- 0 con esito negativo.

Inoltre, sono state svolte 46 ispezioni sui luoghi di lavoro.





Mettere in relazione  
i dati e creare  
reti di protezione

**174.804**

dispositivi smart meter  
installati

**10**

progetti attivi  
di ricerca e sviluppo

oltre **15** mln €

investiti per la riduzione  
delle perdite idriche

**100%**

sensori installati protetti  
con tecniche  
di cybersecurity



INNOVAZIONE

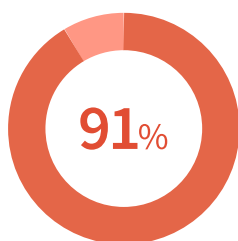
# Connessi con tecnologie sostenibili



# Verso le smart utility

## A che punto siamo

L'innovazione tecnologica continua a trasformare il settore idrico, spingendo verso soluzioni sempre più sostenibili e smart. L'integrazione dell'intelligenza predittiva nelle infrastrutture sta cambiando radicalmente il modo di gestire le risorse e l'economia. Queste tecnologie avanzate non solo migliorano l'efficienza e riducono gli sprechi, ma offrono anche una risposta proattiva ai cambiamenti climatici, rendendo le città più resilienti agli shock ambientali.



La quota di aziende che intende adottare l'IA in qualche forma.<sup>99</sup>

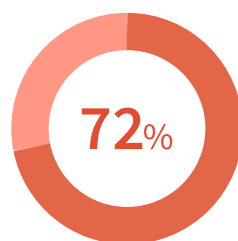


## 300 milioni di €

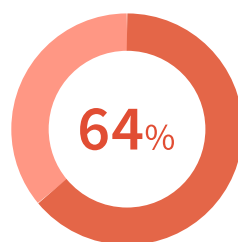
La spesa delle utility italiane nel 2023 in tecnologie quali gli smart meter, l'informatizzazione dei processi aziendali, il telecontrollo e lo sviluppo hardware e software per la gestione delle reti.<sup>100</sup>

## Quali sono i rischi

La transizione verso un futuro digitale e interconnesso porta con sé nuove sfide: da un lato, l'importanza di proteggere le infrastrutture critiche dai cyber attacchi, dall'altro, la diffidenza nei confronti dell'intelligenza artificiale ci espone al rischio di non stare al passo con l'innovazione tecnologica.



L'aumento percentuale di dati compromessi nel 2023 a causa della sempre maggiore mole di informazioni in pasto alla rete.<sup>101</sup>



La quota dei responsabili IT che teme che le preoccupazioni di sicurezza informatica possano frenare gli investimenti in tecnologie innovative come l'IA generativa.<sup>102</sup>

<sup>99</sup> Colt, <https://www.colt.net/go/digital-infrastructure-report-2023/>

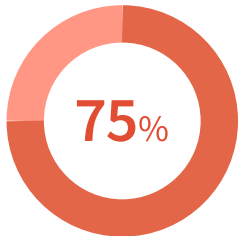
<sup>100</sup> Utilitalia, <https://www.utilitalia.it/notizia/47020551-a681-4fdb-afcb-6035350258d5>

<sup>101</sup> World Economic Forum, <https://www.weforum.org/agenda/2024/02/what-does-2024-have-in-store-for-the-world-of-cybersecurity/>

<sup>102</sup> HPE Aruba Networking, <https://www.arubanetworks.com/it/resource/innovation-vs-risk-conundrum-report/>

## Il mondo che verrà

Le tecnologie emergenti come l'intelligenza predittiva e la sensoristica avanzata stanno preparando il terreno per una rivoluzione.



I dirigenti assicurativi che ritengono che l'AI rappresenti la chiave per prevenire le violazioni della sicurezza.<sup>103</sup>



**515,8 miliardi di dollari**

L'aumento del mercato globale delle tecnologie per il trattamento delle acque e delle acque reflue previsto al 2028.<sup>104</sup>

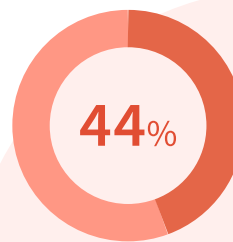
## Le opportunità da cogliere

L'adozione di tecnologie avanzate e sostenibili non solo migliorerà la resilienza e l'efficienza, ma porterà significativi vantaggi economici e sociali.



**900 milioni di euro**

Stanziati in Italia per affrontare le perdite dovute alla dispersione di acqua nella rete idrica italiana con l'obiettivo di modernizzare ed efficientare l'infrastruttura esistente.<sup>105</sup>



Il tasso di crescita percentuale da qui al 2027 per gli smart meter, contatori intelligenti fondamentali per aumentare l'efficienza delle reti attraverso l'analisi dei dati.<sup>106</sup>



**1,8 miliardi**

Le connessioni ai contatori intelligenti previste entro il 2027 a livello globale.<sup>107</sup>

## In connessione con gli stakeholder

“Digitale e sostenibilità sono un binomio, parte della strategia di un'azienda che vuole orientarsi al futuro. Non può esistere infatti un'azienda che non ponga la sua strategia sui temi della sostenibilità e della digitalizzazione. Il digitale va di pari passo con la sostenibilità perché mette al centro l'efficienza operativa. Per essere realmente sostenibile, l'azienda deve inoltre considerare l'importanza strategica della sua filiera: senza una filiera sostenibile, un'impresa non può dichiarare di avere una reale strategia di sostenibilità. Le business network possono essere lo strumento che permette a un'organizzazione di dialogare con la propria filiera per tracciare in maniera sistematica e puntuale le emissioni di carbonio legate per esempio ai suoi prodotti. Tutte le aziende oggi stanno pensando al paradigma dello Zero emissions e Zero Waste, e sono convinta che entrambi questi obiettivi siano raggiungibili attraverso un utilizzo intelligente della tecnologia.”



Ne abbiamo parlato con **Carla Masperi** Amministratrice delegata di SAP Italia



Guarda tutta l'intervista [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

<sup>103</sup> Capgemini, <https://www.capgemini.com/ch-en/news/press-releases/insurance-leaders-optimistic-about-ais-impact-on-underwriting-quality-and-fraud-reduction-but-underwriter-confidence-lags/>

<sup>104</sup> BCC Research, <https://www.bccresearch.com/market-research/environment/water-and-wastewater-treatment-technologies-global-markets.html>

<sup>105</sup> Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, <https://www.mit.gov.it/comunicazione/news/pnrr-il-mit-assegna-293-mln-per-ridurre-le-perdite-di-acqua-potabile>

<sup>106</sup> Juniper Research, <https://img.corrierecomunicazioni.it/wp-content/uploads/2023/03/21131525/Combating-the-Energy-Crisis-with-Smart-Grids-whitepaper.pdf>

<sup>107</sup> Juniper Research, <https://img.corrierecomunicazioni.it/wp-content/uploads/2023/03/21131525/Combating-the-Energy-Crisis-with-Smart-Grids-whitepaper.pdf>

# Digitalizzazione e cybersecurity

[GRI 3-3]

Adottiamo soluzioni inedite per migliorare i nostri servizi e facilitare l'interazione tra utenti e azienda.

La crescita esponenziale del processo di digitalizzazione rappresenta una delle sfide più significative del nostro tempo, accelerata dagli eventi pandemici e geopolitici recenti. Questa evoluzione rappresenta anche un'opportunità per guidare imprese e società verso un modello di sviluppo sostenibile.

Tema materiale	In che cosa consiste
Digitalizzazione e cybersecurity	Promuovere la digitalizzazione e l'innovazione dei servizi idrici identificando infrastrutture chiave per migliorare le performance. Potenziare l'infrastruttura di sicurezza per minimizzare possibili fughe dei dati, garantendo il progresso delle infrastrutture tecnologicamente avanzate e collegate alle reti informatiche indispensabili per una gestione efficiente ed efficace del Servizio Idrico.

Nel 2023 abbiamo intrapreso importanti iniziative di **digitalizzazione dei processi commerciali**, mantenendo sempre al centro trasparenza e affidabilità, pilastri fondamentali della nostra customer experience. Continuiamo a investire in innovazione tecnologica, adottando sistemi all'avanguardia come l'intelligenza artificiale e strumenti di analisi predittiva in diversi ambiti, come la ricerca di perdite e l'analisi dei guasti. Quest'anno abbiamo sviluppato casi d'uso che confluiranno in un ampio progetto per la creazione di una **base dati da rielaborare con tecnologie big data**. Questa base sarà alimentata da fonti dati eterogenee che serviranno a storicizzare eventi significativi utili a istruire i nostri algoritmi di intelligenza artificiale e analisi predittiva.

Abbiamo raggiunto una serie di obiettivi in quest'ambito grazie a un'articolata serie di interventi previsti nel nostro piano di investimenti:

- progetto **Smart Metering**, finalizzato alla 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** su impianti di acquedotto e di depurazione per il monitoraggio permanente di **parametri qualitativi** finalizzati al controllo della qualità dell'acqua erogata, dello stato degli acquiferi, dell'acqua restituita all'ambiente e in ingresso agli impianti di depurazione;
- creazione di **reti 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 telegestione e il monitoraggio dei processi;
- integrazione del **ChatBot** sul sito Web [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it);
- digitalizzazione del processo **Gestione Fondo perdite occulte**.

## Nuove reti e impianti smart

Il nostro obiettivo è traghettare il Servizio Idrico Integrato verso le dinamiche dell'**Industria 4.0**. Per rispondere a questa sfida, abbiamo identificato una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica, unita all'integrazione delle reti informatiche, ci permetterà di migliorare significativamente le prestazioni nella gestione del Servizio Idrico. Un progresso che avrà ricadute positive sul piano ambientale ed economico per tutti i nostri pubblici di interesse.

Per rendere le reti e gli impianti più smart, occorre integrare una serie di informazioni provenienti da fonti diverse come:

- **condizioni ambientali esterne**, come le condizioni meteorologiche

e lo stato idraulico dei corsi d'acqua, per prevenire possibili criticità nella gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;

- **reti idriche di trasporto**, per gestire in modo tempestivo le perdite idriche e le infiltrazioni di acque parassite;
- **impianti**, per potenziare la telegestione dei processi e il monitoraggio continuo della qualità dell'acqua potabile e delle acque reimmesse nell'ambiente;
- **fornitori**, permettendo loro, mediante contratti di manutenzione e attrezzature avanzate, di monitorare in tempo reale le condizioni delle acque.



## Digitalizzazione dei processi commerciali

Per ottimizzare i nostri processi abbiamo introdotto una serie di iniziative come i ChatBot, un software che ha migliorato significativamente la nostra capacità di gestione delle richieste di informazioni da parte degli utenti, permettendoci di concentrare i nostri sforzi sulle questioni più complesse. Contemporaneamente, abbiamo promosso ulteriori campagne di comunicazione per incentivare gli utenti verso l'adozione di soluzioni come:

- adozione della bolletta online;
- adesione al Fondo perdite occulte;
- domiciliazione bancaria delle bollette.

Queste iniziative hanno contribuito a ridurre l'uso di carta e l'invio di documenti stampati.

Il processo di digitalizzazione in corso comporta trasformazioni significative in tutti i settori, offrendo al contempo una delle più grandi opportunità per sviluppare un modello economico sostenibile.

Nel 2023 abbiamo compiuto significativi progressi in questa direzione attraverso il progetto **Smart Metering** e il **Sistema Unico Acquisizione Letture (SUAL)**, che comprende sia teleletture sia fotoletture.

Questo sistema permette di raccogliere automaticamente le letture giornaliere provenienti da:

- contatori collegati a una **rete fissa** tramite concentratori;
- contatori con trasmettitori su **rete mobile** che utilizzano protocolli specifici;
- contatori teleletti tramite la tecnologia **TrashBy**.



## Progetto Smart Metering

Il progetto di digitalizzazione di Gruppo CAP che mira a trasformare la gestione della rete idrica, rendendola più efficiente attraverso l'ammodernamento del sistema di monitoraggio dei consumi. Utilizziamo contatori intelligenti, o smart meter, che permettono la telelettura e il controllo remoto, favorendo la rapida identificazione e risoluzione delle perdite, e riducendo significativamente gli sprechi di risorse.

Vogliamo rendere la nostra rete idrica sempre più efficiente, grazie all'ammodernamento del sistema di monitoraggio dei consumi attraverso gli smart meter. Questi contatori intelligenti, capaci di effettuare la telelettura e di essere gestiti a distanza, ci permettono di identificare prontamente eventuali perdite e di intervenire rapidamente da remoto, riducendo significativamente gli sprechi. Dal 2017, è in corso una campagna per sostituire i contatori obsoleti con i nuovi smart meter.

### Risultati 2023

- **101.492** famiglie dotate di contatore smart
- **60,5%** di contatori smart complessivi
- **174.804** totale dei dispositivi installati

Famiglie che hanno installato un contatore smart	u.m.	2023	2022	2021
UtENZE di tipo domestiche residente con contatore smart	n.	101.492	98.056	87.390

## Progetto Trashby

Per affrontare la sfida di implementare e mantenere una rete di raccolta dati in aree con punti di misura ampiamente distribuiti, abbiamo scelto di utilizzare tecnologie che richiedono la prossimità fisica del dispositivo di lettura ai contatori. Questo significa che il dispositivo per la telelettura deve essere presente vicino al punto smart per funzionare correttamente.

Per rendere questo processo più efficiente, abbiamo pensato di sfruttare i veicoli di raccolta rifiuti, che già percorrono regolarmente e frequentemente il territorio. In questo modo, integrando i dispositivi di lettura automatica su questi veicoli, possiamo raccogliere le letture dei contatori senza necessità di un servizio dedicato esclusivamente a questa funzione.

Il meccanismo, che abbiamo chiamato TrashBy, prevede l'installazione di dispositivi automatizzati di lettura su ogni mezzo di raccolta rifiuti operante nel comune. Questi dispositivi sono gestiti da un sistema centrale, che ottimizza la copertura del veicolo aggiungendo un servizio di valore alla sua funzione principale. Abbiamo protetto quest'innovazione con un brevetto italiano.

Nel corso del 2024 prevediamo di installare ulteriori dispositivi per ampliare la base installata, con l'obiettivo di raccogliere più dati con maggiore frequenza. Questo ci aiuterà a consolidare l'efficacia del nostro progetto. Inoltre, stiamo lavorando per stringere accordi con nuovi partner e per estendere la rete di comuni coperti. Parallelamente, stiamo sviluppando una versione più industrializzata della nostra blackbox TrashBy, che faciliterà l'installazione e la manutenzione, rendendo il sistema ancora più efficiente.

44

Mezzi operativi che effettuano  
lettura di contatori smart

83%

di attività di lettura in drive by  
risparmiate nei comuni di  
appartenenza



**Lettura drive by:** sistema di lettura che permette agli operatori di effettuare la rilevazione dei dati da un veicolo, semplicemente passando in prossimità dei contatori.

## Sicurezza informatica

[GRI 3-3]

In Gruppo CAP riconosciamo l'importanza cruciale della cybersecurity nel proteggere non solo le nostre infrastrutture digitali, ma anche le informazioni sensibili dei nostri utenti. A questo **obiettivo** lavora un **team dedicato**. La gestione degli eventi e il monitoraggio continuo dei sistemi sono affidati a un fornitore esterno e a un Security Operations Center (SOC) operativo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Abbiamo inoltre rafforzato il livello di sicurezza dei dispositivi che

proteggono il nostro Data Center Aziendale. Monitoriamo la resilienza dei sistemi informatici effettuando test di penetrazione e vulnerabilità (VAPT) sulle applicazioni più critiche della nostra mappa applicativa. Infine, per garantire una consapevolezza diffusa sulla sicurezza informatica tra le nostre persone, offriamo a tutti i dipendenti un corso di formazione virtuale con approfondimenti sull'uso sicuro dei dispositivi aziendali, la gestione delle credenziali e la difesa da email fraudolente.

Nel 2023 non sono stati rilevati attacchi cyber.

## Security Policy

[GRI 3-3]

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 27001:2013**, dalla quale prende ispirazione per la definizione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

Alla policy sono collegate queste procedure:



**GESTIONE E INVENTARIO DEGLI ASSET**

con lo scopo di descrivere il ciclo di vita e le modalità con cui vengono inventariati gli asset aziendali di Gruppo CAP.

**CONTINUITÀ OPERATIVA E DR (Disaster Recovery)**

per descrivere le soluzioni tecnologiche adottate per garantire la resilienza dell'infrastruttura ICT (Information and Communication Technology) 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 che interessano l'infrastruttura ICT e OT (Operational Technology) monitorate dal servizio SOC (Security Operations Center) 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 di tutela del sistema di sicurezza

[GRI 3-3]

Abbiamo identificato una serie di infrastrutture tecnologiche avanzate che, grazie alla loro connessione con le reti informatiche, ci permetteranno di migliorare significativamente le performance nella gestione del Servizio Idrico con impatti economici e ambientali positivi.

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 cogliere 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.

Implementazione cybersecurity su tutti i sensori presenti e installati sul territorio <sup>108</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Numero di sensori installati protetti con cybersecurity	n.	42	365	3.000
Numero di sensori installati	n.	42	365	3.000
Percentuale implementazione cybersecurity	%	100	100	100

<sup>108</sup> Abbiamo implementato una rete VRF (Virtual Routing and Forwarding) dedicata. Questa rete è specificamente progettata per i sensori di telecontrollo situati nelle nostre sedi. È in corso la valutazione di prodotti di mercato per rafforzare ulteriormente la sicurezza dei dispositivi IoT sul campo.



## Telecontrollo e control room

Dashboard aggregatori su dati tecnici - real time analytics	u.m.	2023	2022	2021
Numero di dashboard	n.	43	41	9
Numero di punti telecontrollati <sup>109</sup>	n.	2.193		

## Denunce comprovate di violazione della privacy e perdita di dati dei clienti

[GRI 418-1]

Nel 2023 abbiamo registrato una leggera diminuzione dei reclami rispetto al 2022, grazie all'attivazione di un numero maggiore di servizi e campagne informative. Questo miglioramento è in parte dovuto alle nostre procedure di bonifica e aggiornamento dei dati, che ci permettono di lavorare con informazioni sempre più accurate.

Numero di reclami	u.m.	2023	2022	2021
Reclami comprovati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	n.	6	7	2

I reclami sono stati tutti ricevuti da soggetti esterni e motivati dall'organizzazione, non sono pervenuti reclami da parte di organismi di regolamentazione. I sei reclami ricevuti quest'anno non hanno comportato violazioni della privacy sotto forma di data breach e sono stati risolti senza denunce. Inoltre, nel 2023 non sono state registrate denunce di violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati.



## Applicazioni di intelligenza artificiale generativa

Nel 2023 abbiamo iniziato a utilizzare il prodotto **ChatGPT** di OpenAI per:

- sviluppo e test di prompt di istruzioni per l'intelligenza artificiale generativa, destinati al progetto di inserimento di questa tecnologia nell'applicazione Ameter per l'individuazione immediata dei ticket critici
- cui dare priorità nella gestione (funzionalità attualmente non operativa);
- realizzazione di alcuni prototipi di GPT per l'analisi dei documenti relativi alle delibere 655, TIMSII, REMSI e per la Carta dei Servizi di Gruppo CAP.



**Prompt:** nel contesto dell'intelligenza artificiale e della programmazione, è un comando che viene dato a un sistema per indurlo a eseguire una specifica operazione o a generare una risposta. Nei sistemi di intelligenza artificiale come ChatGPT, un prompt è tipicamente una frase o una domanda inserita dall'utente che guida l'IA su come rispondere o su quali informazioni generare basandosi sul testo fornito.

Applicazioni di intelligenza artificiale generativa installate	u.m.	2023	2022	2021
Numero di applicazioni	n.	1	0	0

<sup>109</sup> Abbiamo avviato la rendicontazione per i punti telecontrollati nel 2023.

## 🔍 Sistema Unico Acquisizione Letture (SUAL)

La soluzione SUAL integra dati tecnici dei contatori dal **sistema di asset management Infor EAM** con le informazioni relative ai contratti e alle utenze, gestite dai sistemi di **Billing (COM)** e **CRM (SAFO)**. Questa integrazione include anche il sistema di **workforce management (NEMO)**, che coordina le operazioni sul campo e gli aggiornamenti correlati come allacci, disattivazioni, subentri e sostituzioni di contatori.

Grazie al SUAL e agli aggiornamenti apportati nella gestione dei contatori sull'asset management, abbiamo potuto realizzare un inventario preciso degli asset (contatori e radio), automatizzare la raccolta delle letture, gestire efficacemente gli allarmi emessi dai contatori smart e pianificare la sostituzione dei dispositivi più dati con nuovi contatori smart.

## I vantaggi del SUAL

- monitorare le prestazioni delle letture;
- offrire servizi tempestivi agli utenti per eventuali consumi anomali;
- verificare il funzionamento dei contatori teleletti;
- programmare sostituzioni preventive o per guasto.

Il sistema fornisce anche report e dashboard per gestire allarmi provenienti dai contatori teleletti e letture effettuate con successo e per distinguere le tipologie di utenza letta contribuendo a un controllo più accurato e responsabile della risorsa idrica.



## 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.



**Webgis:** sistema tecnologico avanzato basato sulla piattaforma ESRI (Environmental System Research Institute), che consente una divulgazione trasparente ed efficace delle informazioni relative alle reti del Servizio Idrico. Questo sistema permette di acquisire, estrarre e gestire dati geo-riferiti, facilitando l'accesso e l'interpretazione delle informazioni geografiche in maniera intuitiva e accessibile.

Webgis Acque di Lombardia	u.m.	2023	2022	2021
Km di rete fognatura inseriti a sistema	km	33.160	36.080	32.429
Km di rete acquedotto inseriti a sistema	km	36.826	40.081	35.615
Camerette reti fognarie a sistema	n.	686.166	735.529	649.276
Pozzi – rete acquedotto	n.	5.393	5.713	4.766

Focus: Webgis Gruppo CAP <sup>110</sup>	u.m.	2023	2022	2021
Investimenti inseriti su Webgis	n.	90	118	139
Scarichi rete fognaria inseriti su Webgis	n.	943	904	885
Scarichi industriali inseriti su Webgis	n.	1.734	1.481	1.662
Interventi di manutenzione straordinaria inseriti su Webgis	n.	48	109	37
Interventi di manutenzione a rottura inseriti su Webgis	n.	2	5	3
As built da terzi inseriti su Webgis	n.	67	97	48
Km di rete di acquedotto e fognatura inseriti su Webgis	km	13.061	12.989	12.997
Monografie pozzi inserite su Webgis	n.	718	695	655
Videospesizioni inserite su Webgis	n.	3	30	73
Servizio manutenzione caditoie inserito su Webgis	n.	4.856	4.861	4.328
Autorizzazioni allo scarico inserite su Webgis	n.	943	904	885
Monografie camerette rete fognaria interrogabili su Webgis	n.	165.781	165.704	165.477

<sup>110</sup> Richiesta ATO - DISCIPLINARE TECNICO - ART. 26. Struttura del Rapporto Informativo Annuale.



# Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti

[GRI 3-3]

Adottiamo strategie innovative e sostenibili che non solo migliorano la resilienza delle infrastrutture, ma garantiscono anche uno sviluppo urbano equilibrato e rispettoso dell'ambiente.

Tema materiale	In che cosa consiste
Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti	Promuovere lo sviluppo e la creazione di infrastrutture sempre più tecnologicamente avanzate per proteggere e rendere i territori più resilienti da fenomeni metereologici avversi.

Ci impegniamo a implementare una serie di iniziative strategiche per rendere i nostri territori più adatti a gestire gli impatti dei cambiamenti climatici. Nel 2023 abbiamo realizzato:

- interventi di adeguamento delle infrastrutture fognarie secondo quanto indicato nel Piano 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.

I nostri interventi si integrano in un approccio olistico alla gestione delle infrastrutture urbane e idriche, rafforzando la nostra capacità di rispondere alle sfide poste dai cambiamenti climatici e migliorando la qualità della vita nelle comunità che serviamo.

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<sup>111</sup>:** progettazione, esecuzione, incremento della capacità di drenaggio.

Inoltre, il nostro Piano di Sostenibilità mira a **incrementare la capacità di resilienza all'acqua delle città**, con l'obiettivo di aumentare la quantità di acqua drenabile nei territori in cui operiamo, raggiungendo 2,56 milioni di metri cubi entro il 2033.



<sup>111</sup> Scopri la definizione a pag. 175.

## Infrastrutture fognarie

Gestiamo un complesso sistema di infrastrutture fognarie e di smaltimento delle acque bianche nella Città metropolitana di Milano, un'attività che ci espone direttamente agli impatti negativi legati alla gestione di tali strutture. Queste infrastrutture sono fortemente

interconnesse, rendendo essenziale una profonda comprensione delle loro interazioni. Questa conoscenza è cruciale per ottenere una visione complessiva orientata alla gestione dei rischi associati ai cambiamenti climatici che stanno influenzando il territorio.

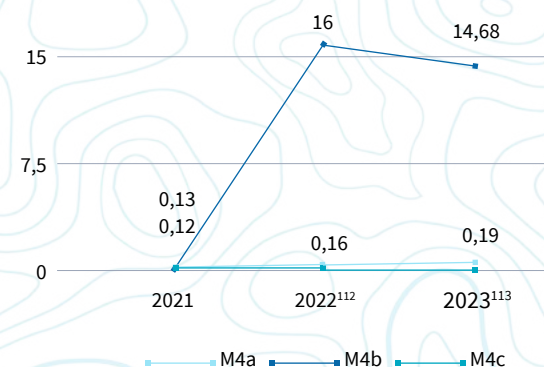


### Focus qualità tecnica M4: adeguatezza del sistema fognario

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 scaricatori di piena;
- M4c – controllo degli scaricatori di piena.

### Adeguatezza del sistema fognario (%)



## La rete fognaria

Lunghezza rete fognaria	u. m.	2023	2022	2021
Milano	km	6.403	6.399	6.421,10
Monza e Brianza	km	55	55	55,20
Como e Varese	km	73	74	73,50
Totale	km	6.531	6.528	6.549,80

<sup>112</sup> Con decorrenza retroattiva al 1/1/2022, e quindi non influente sulla classificazione RQTI per il biennio 2020-2021, ARERA, sentito l'ATO CMM, ha contestato la giustificazione fornita nella "Relazione di accompagnamento – Obiettivi di qualità tecnica per il biennio 2022-2023, Programma degli interventi e Piano delle opere strategiche (POS)", riguardante il mantenimento in classe A di CAP Holding S.p.A. ARERA ha ritenuto non applicabile l'interpretazione delle linee guida ANEA – Utilitalia (che permetteva di considerare tutti gli sfioratori conformi alla normativa vigente) a partire dall'anno 2022, tenendo conto della successiva redazione e approvazione del Programma di Riassetto, come recepito nel Programma degli interventi approvato dall'Assemblea dei Comuni in data 11/10/2022.

Il 22/11/2022, ARERA ha emesso una delibera 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.". Tale delibera, come riportato nell'allegato A, ha modificato l'obiettivo biennale per il macro-indicatore M4, mantenendo invariati i risultati conseguiti per il biennio 2020-2021. Inoltre, ha rivalutato il risultato dell'anno 2021 dell'indicatore M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente, dal valore 0% al valore 17,63%, riposizionando CAP Holding S.p.A. in Classe C.

<sup>113</sup> Dato 2022 del M4b è stato corretto a seguito della rettifica da parte di ATO.

Dettaglio rete e collettori intercomunali	2023			2022		2021	
	u.m.	Rete	Collettori Intercomunali	Rete	Collettori Intercomunali	Rete	Collettori Intercomunali
Milano	km	5.965	438	5.962	437	5.983,80	437,30
Monza e Brianza	km	0	55	0	55	0	55,20
Como e Varese	km	73	0	74	0	73,50	0
Totale	km	6.038	493	6.036	492	6.057,30	492,50

## Progetto di fognatura modellizzata e tarata

Nel 2022 abbiamo completato la taratura dei modelli matematici delle reti fognarie dei 133 comuni che gestiamo. Questo processo utilizza software avanzati di modellazione idraulica per garantire una gestione ottimale del rischio idrogeologico associato alla nostra rete fognaria. L'obiettivo della calibrazione è rendere i modelli il più possibile rappresentativi della realtà operativa, affinandoli in base ai dati raccolti sul campo attraverso l'installazione di misuratori in punti strategici. Durante il 2023 abbiamo continuato a lavorare sull'implementazione e sulla calibrazione dei modelli matematici delle reti fognarie su scala di agglomerato.

### Risultati 2023

- 5 nuovi modelli;
- 37 agglomerati tarati su 42;
- 88% dell'obiettivo raggiunto.



**Scala di agglomerato:** si riferisce all'analisi o gestione di un insieme di infrastrutture in una specifica area geografica. In contesti come le reti fognarie, indica la valutazione e la gestione collettiva di tutte le strutture connesse in un determinato agglomerato urbano, tramite un approccio integrato.

## Invarianza idraulica

Nel corso del 2023 sono proseguite le attività, avviate nel 2019, di redazione dei Documenti Semplificati di Rischio Idraulico, conformemente alle normative regionali che regolano il principio

dell'invarianza idraulica e idrologica.<sup>114</sup>

Al 31 dicembre 2023 sono stati redatti e trasmessi i documenti semplificati per tutti i 128 Comuni convenzionati.



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

Continuiamo a fornire supporto ai professionisti esterni incaricati dai Comuni per redigere gli Studi Comunali di Gestione del Rischio Idraulico, seguendo le "Linee Guida per la redazione dello Studio Comunale del Rischio Idraulico". Queste linee guida sono state sviluppate e pubblicate nel 2019 sulla nostra pagina web dedicata all'Invarianza Idraulica.

Nel 2023 abbiamo avviato la redazione di questi studi per 76 comuni, di cui 25 già approvati nei rispettivi Consigli Comunali. I dati ottenuti dai documenti semplificati, insieme agli interventi mappati, ci hanno permesso di partecipare a bandi di finanziamento regionali focalizzati sulla rigenerazione urbana e sulla de-impermeabilizzazione del territorio, gettando le basi per il nostro ambizioso progetto di trasformazione e

rigenerazione delle aree urbane Città metropolitana Spugna.

Altre attività svolte:

- progettazione per conto terzi (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.

<sup>114</sup> Il documento è reso necessario dall' articolo 58 bis della legge regionale 11 marzo 2005, n. 12.



**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.

## Protezione delle aree con pericolosità idraulica

Abbiamo completato gli interventi di protezione necessari su tutti gli **impianti di potabilizzazione** gestiti, a eccezione dell'impianto di Turbigo. Per quest'ultimo, la progettazione degli interventi è prevista per il 2024.

Per gli **impianti di depurazione**, abbiamo ottenuto risultati positivi e completato le necessarie sistemazioni. Alcuni lavori sono ancora in corso o pianificati per il futuro:

- nell'impianto di Truccazzano, i lavori per la costruzione di un muro

di protezione attorno all'impianto sono in corso e si prevede il loro completamento nel 2024;

- nell'impianto di Parabiago-Nerviano, l'inizio dei lavori è programmato per il biennio 2026-2027.

Abbiamo condotto verifiche di compatibilità su 29 impianti secondo la direttiva regionale ed effettuato una verifica idraulica presso l'impianto di depurazione di Rozzano se pur non soggetto a direttiva.



**Pericolosità idraulica:** in idrologia definisce la probabilità che piogge molto forti o abbondanti, combinandosi con le particolari condizioni che caratterizzano un territorio, possano contribuire a provocare una frana o un'alluvione.

Impianti con aree a pericolosità idraulica protette	u.m.	2023	2022	2021
Numero di impianti con pericolosità idraulica protetti <sup>115</sup>	n.	0	2	2

## Soluzioni green e innovazione urbana

[GRI 413-1]

### Città metropolitana Spugna

Nel contesto del progetto "Città metropolitana Spugna" collaboriamo con Città metropolitana di Milano per realizzare un ampio piano che interessa 32 comuni, beneficiando dei finanziamenti PNRR. Attraverso molteplici interventi di **Drenaggio Urbano Sostenibile** il progetto mira a far sì che le città siano in grado di assorbire l'acqua piovana, soprattutto negli eventi più intensi, senza intasare le reti fognarie ed evitando allagamenti. Nel 2023 abbiamo iniziato a coinvolgere attivamente amministrazioni e cittadini, condividendo i dettagli dei progetti chiave attraverso tre presentazioni pubbliche a Cinisello Balsamo, Arluno e Solaro, oltre a una sessione informativa presso il consiglio comunale di Rho.

### Vasche di prima pioggia

Per affrontare le sfide legate alla gestione delle precipitazioni, abbiamo inaugurato le vasche di prima pioggia ad Abbiategrasso e Paullo. Questi nuovi impianti, presentati in collaborazione con le amministrazioni locali, contribuiscono a gestire in maniera sostenibile gli eventi di pioggia, mitigando gli effetti dei cambiamenti climatici.

<sup>115</sup> I valori riguardano l'anno di riferimento e non sono in termini assoluti.



## Vasche volano

Negli ultimi decenni l'espansione delle aree urbanizzate in molte città, combinata con i cambiamenti climatici e l'intensificarsi degli eventi meteorologici estremi sia per frequenza che per intensità, ha portato a un aumento significativo del rischio idraulico. Di conseguenza, è emersa

la necessità di trovare soluzioni efficaci. Gli interventi di volanizzazione si collocano in questo scenario come misure per mitigare i frequenti allagamenti urbani.



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

Nel 2023 abbiamo portato avanti la fase progettuale per:

- Novate Milanese, via Beltrame;
- Paderno Dugnano "Seveso River Park";
- Vanzago, via I Maggio;
- Cambiagio;
- Canegrate;
- Legnano.

Inoltre, sono in corso i lavori di realizzazione per le vasche di:

- Parabiago, via Foscolo;
- Parabiago, area cimitero;
- Trezzano sul Naviglio, via Da Vinci.

Volumi di volanizzazione	u.m.	2023	2022	2021
m <sup>3</sup> complessivi di volanizzazione	m <sup>3</sup>	1.907.407	1.907.407	1.889.419

## Interventi migliorativi

[GRI 3-3]

Abbiamo avviato collaborazioni significative con alcuni Comuni dell'area metropolitana di Milano, istituendo **tavoli tecnici** dedicati alla **risoluzione delle problematiche legate agli allagamenti urbani**. Questi incontri hanno portato alla pianificazione di interventi specifici per mitigare le criticità riscontrate.

Nei comuni di Canegrate, Legnano, Trezzano sul Naviglio, Sedriano,



Parabiago, Busto Garolfo e Vanzago, sono stati pianificati e sono in corso importanti lavori, sia progettuali che esecutivi, per ridurre il rischio di allagamenti durante eventi meteorici significativi e per migliorare la qualità degli scarichi nei corpi idrici superficiali. Gli interventi includono la realizzazione di vasche volano e vasche di prima pioggia per la laminazione delle portate e la regolarizzazione degli sfioratori di piena, oltre a interventi di potenziamento delle reti fognarie.

## I nostri investimenti

[GRI 203-1]

Investimenti di Gruppo CAP	u.m.	2023	2022	2021
Investimenti di Gruppo CAP	€	112.747.173,87	129.277.873,66	127.242.516,21

Investimenti con impatto ambientale	u. m.	2023	2022	2021
M1: Perdite idriche	€	15.710.489,78	24.003.314,48	23.309.038,42
M2: Interruzioni del servizio	€	5.162.180,73	8.075.603,48	9.371.582,29
M3: Qualità dell'acqua erogata	€	12.564.804,09	12.477.836,61	9.846.880,51
M4a: Frequenza allagamenti e/o sversamenti	€	19.279.378,47	14.664.994,52	10.743.012,32
M4b: Adeguatezza normativa scaricatori	€	5.084.369,59	10.365.618,31	21.665.214,15
M4c: Controllo degli scaricatori	€	165.795,23	651.889,31	535.655,09
M5: Smaltimento fanghi in discarica	€	12.529.627,38	9.705.761,96	4.386.411,07
M6: Qualità dell'acqua depurata	€	17.513.404,57	20.581.921,10	18.646.921,10
Altro/Varie	€	2.388.780,21	3.435.077,63	3.918.503,73
Economia Circolare complementare (Green New Deal)	€	4.601.778,48	2.872.562,49	870.092,38
<b>Totale</b>	€	<b>95.000.608,53</b>	<b>106.834.579,89</b>	<b>103.293.311,06</b>

Piano degli investimenti	u. m.	2023	2024	2025	2026	2027	Totale
M1: Perdite idriche	€	20.934.467,26	32.828.240,78	35.019.418,76	15.572.725,88	16.768.851,64	121.123.704,32
M2: Interruzioni del servizio	€	4.352.122,09	3.592.701,39	2.449.307,11	1.776.905,70	2.901.068,40	15.072.104,69
M3: Qualità dell'acqua erogata	€	9.586.027,09	14.128.772,49	16.393.529,99	8.483.253,48	9.608.547,30	58.200.130,35
M4: Adeguatezza sistema fognario	€	21.749.179,95	31.464.115,34	40.244.996,17	30.200.469,12	40.423.437,36	164.082.197,94
M4a: Frequenza allagamenti e/o sversamenti	€	15.497.596,74	20.092.373,61	18.102.942,95	6.035.444,46	7.171.932,64	66.900.290,40
M4b: Adeguatezza normativa scaricatori	€	6.063.739,16	10.762.227,83	21.783.453,69	24.165.024,66	33.251.504,72	96.025.950,06
M4c: Controllo degli scaricatori	€	187.844,05	609.513,90	358.599,53	0	0	1.155.957,48
M5: Smaltimento fanghi in discarica	€	10.872.722,12	15.447.168,20	18.983.444,60	4.181.988,38	94.949	49.580.272,30
M6: Qualità dell'acqua depurata	€	21.326.704,38	22.542.714,36	19.602.310,23	9.199.852,31	7.965.316,03	80.636.897,31
Altro	€	15.280.634,30	12.298.016,78	10.682.004,96	11.882.848,47	9.846.953,66	59.990.458,17
<b>Totale investimenti SII</b>	€	<b>104.101.857,19</b>	<b>132.301.729,34</b>	<b>143.375.011,82</b>	<b>81.298.043,34</b>	<b>87.609.123,39</b>	<b>548.685.765,08</b>
Economia Circolare complementare	€	5.676.577	10.352.997,14	5.764.000	11.064.140	1.000.000	33.857.714,14
<b>Totale complessivo</b>	€	<b>109.778.434,19</b>	<b>142.654.726,48</b>	<b>149.139.011,82</b>	<b>92.362.183,34</b>	<b>88.609.123,39</b>	<b>582.543.479,22</b>

Incidenza degli investimenti realizzati sul programmato	u. m.	2023	2022	2021
Incidenza degli investimenti realizzati sul programmato (valore totale più valore di settore)	%	88,70	116	113,80



## Ricerca e sviluppo

La nostra politica di Ricerca e Sviluppo (R&D) si integra perfettamente nei pillar del Piano di Sostenibilità, in quanto identifica come obiettivi strategici:



**SENSIBILI**

L'essere Sensibili sia all'ambiente sia alle persone e quindi dedicarsi a temi di ricerca per la tutela delle risorse naturali come le falde, ma anche agli ecosistemi ambientali 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.

Le nostre azioni progettuali sono elaborate per:

- promuovere la crescita scientifica e tecnologica, incoraggiare lo scambio di opportunità, informazioni e buone pratiche attraverso l'Open Innovation, collaborando con università, fondazioni, centri di ricerca, società interne ed esterne;
- accrescere gli standard operativi di tutti i nostri uffici tecnici;
- innestare processi innovativi in tutte le attività che svolgiamo, spostando in avanti il limite di ciò che è possibile fare oggi;
- 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 nel mondo della depurazione, di ridurre la carbon footprint;
- introdurre temi di ricerca coerenti con il Quadro Strategico Arera 2022-2025.



**Open Innovation:** paradigma in base al quale le imprese possono e devono fare ricorso a risorse e competenze esterne per favorire il progresso tecnologico.



**Simbiosi industriale:** forma di collaborazione innovativa tra aziende diverse che massimizza il riutilizzo in un altro ciclo produttivo di risorse normalmente considerate scarti.



## Progetti di ricerca e sviluppo

Nome Progetto	Descrizione
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 della famiglia dei PHA. Questi saranno poi validati da Novamont per la produzione di shopper e teli da pacciatura.
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.
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 su scala pilota 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 nella stessa depurazione delle acque reflue.
MicoDEP	Progetto autofinanziato da Gruppo CAP, in collaborazione con A2A Ciclo Idrico e il supporto scientifico dell'Università di Pavia e la società Galatea Biotech, per lo sviluppo di processi che utilizzano ceppi fungini per migliorare diversi aspetti del processo di depurazione delle acque reflue civili.
Recupero cellulosa	Progetto autofinanziato che ha come obiettivo 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.
Upstream	Progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma quadro Horizon Europe. Prevede il monitoraggio efficace di rifiuti, plastiche e microplastiche prodotti da varie fonti di inquinamento e la sperimentazione di soluzioni innovative per prevenire, raccogliere, riutilizzare e trattare plastiche e microplastiche.
Rinnova	Progetto co-finanziato da Regione Lombardia nell'ambito della call "Filiere" per il rafforzamento di una simbiosi territoriale in grado di incentivare processi di economia circolare e diffusione di energie rinnovabili.
Award	Progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma quadro Horizon Europe. AWARD ha come obiettivo lo sviluppo di una conoscenza di tipo evidence-based su come integrare risorse idriche alternative, affidabili e accettabili, nell'ambito della pianificazione dell'approvvigionamento idrico. CAP partecipa nel progetto, insieme agli altri partner italiani Città metropolitana di Milano e Iridra, per il caso studio sul monitoraggio «low cost» dell'impatto degli interventi di drenaggio sostenibile realizzati nel corso del progetto life Metro Adapt.

## Collaborazioni con università e centri di ricerca



I principali contratti di ricerca in corso o attivati nel 2023 sono:

### 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".

### Politecnico di Milano

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".

### PMI innovativa GALATEA dell'Università Bicocca

Si occupa di studi in merito all'efficacia dei trattamenti fungini nell'abbattimento, pari almeno al 30% del contenuto di solidi totali degli slurry, corrispondenti alle fasi di trattamento biologico su linea acque e di pre-ispessimento e post-ispessimento (dopo digestione anaerobica) su linea fanghi.

CENTRO RICERCHE

# Tracce di insostenibilità

Noi di CAP sappiamo che la sostenibilità è un viaggio senza fine, di cui vediamo i progressi, ma ammettiamo anche le difficoltà. Ecco dove vogliamo fare di più.

## Consumare meno, consumare meglio



Nel 2023 il nostro obiettivo era raggiungere un consumo di 185,4 litri al giorno per abitante. Purtroppo, non abbiamo centrato questo traguardo, fermandoci a 194,67 litri al giorno per abitante.



Siamo impegnati in campagne di sensibilizzazione per promuovere l'uso responsabile dell'acqua e ridurre gli sprechi idrici.



Influenzare comportamenti e stili di vita delle persone rimane la nostra più grande sfida.

## Riuso acqua in agricoltura



Nonostante oggi destiniamo al riuso irriguo in agricoltura 139.668.383 m<sup>3</sup> d'acqua, cioè circa il 45% del totale trattato, siamo ancora lontani dagli esempi più virtuosi del 90% di riutilizzo.



Lavoriamo costantemente per creare nuove collaborazioni e sinergie che favoriscano il riuso dell'acqua per scopi irrigui.



L'emergenza siccità richiede una stretta collaborazione tra il gestore del Sistema Idrico Integrato e la filiera agricola.

## Perdite idriche



Anche se siamo in linea con gli obiettivi di riduzione delle perdite idriche, siamo ancora lontani dai Paesi più virtuosi come la Germania, che nel 2001 registrava perdite pari al 7%, rispetto al 20% circa della Città metropolitana di Milano.



Siamo impegnati a ridurre le perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua attraverso interventi di digitalizzazione e monitoraggio, grazie ai fondi del PNRR.



Ridurre le perdite idriche è un'operazione complessa, che richiede significativi investimenti e collaborazioni strategiche.

## Emissioni



Nonostante i nostri obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra (Scope 1, Scope 2, Scope 3), siamo ancora lontani dal loro raggiungimento.



Ci impegniamo, anno dopo anno, a rendicontare, in modo sempre più completo e secondo i più alti standard le emissioni di Scope 1, 2 e 3. Inoltre, abbiamo aderito alla Science Based Target initiative, adottando una strategia basata sulle più recenti evidenze scientifiche per ridurre le emissioni di gas serra.



Il Servizio Idrico Integrato è un'attività ad alta intensità energetica, che consuma fino al 3% della produzione totale di energia a livello mondiale e contribuisce a più dell'1,5% delle emissioni globali di gas serra. Consapevoli di questo, raggiungere gli obiettivi di riduzione delle emissioni è di fondamentale importanza.

## Mobilità sostenibile



Ancora oggi, meno del 60% del nostro parco auto è costituito da veicoli a basso impatto ambientale.



Ci stiamo concentrando sull'ottimizzazione degli spostamenti dei nostri operatori, aumentando la flotta di veicoli a basso impatto ambientale. Parallelamente, stiamo sviluppando sistemi di telecontrollo avanzati per prevenire e ridurre la necessità di interventi sul campo.



La gestione del Servizio Idrico Integrato richiede numerosi spostamenti e sopralluoghi sul territorio. Per questo, la transizione a una mobilità più sostenibile è di grande importanza.

## Acqua del rubinetto



Uno dei nostri obiettivi è aumentare la percentuale di utenti CAP che dichiarano di bere solo (o quasi solo) acqua del rubinetto. Nel 2023, purtroppo, solo il 25,3% rientra in questa caratteristica, rispetto al 44% che ci eravamo prefissati.



Abbiamo intrapreso numerose 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.



Nonostante gli sforzi di comunicazione e sensibilizzazione, l'indicatore non è stato raggiunto. Influire sui comportamenti individuali è una sfida molto complessa su cui continueremo a impegnarci.

## Divario retributivo



Nonostante le politiche adottate per favorire l'equità salariale e la parità di genere, c'è ancora lavoro da fare sia in termini retributivi, sia per promuovere la presenza delle donne in ruoli di responsabilità.



Quest'anno abbiamo avviato una serie di azioni e un monitoraggio costante per ridurre le disparità di genere ancora presenti in azienda. L'adesione allo standard PDR 125 è un segno concreto di questo impegno.



Tradizionalmente, il settore idrico ha una forza lavoro in prevalenza maschile. Questo retaggio deve essere superato e stiamo lavorando seriamente e concretamente per raggiungere questo obiettivo.

## Infortuni e near miss



Nel corso del 2023 abbiamo registrato 10 infortuni e 25 near miss. Il numero di infortuni è diminuito rispetto all'anno precedente, mentre i near miss sono aumentati. Questo è un segnale positivo, ma non ancora sufficiente: il numero di infortuni è ancora lontano dallo zero.



Durante il 2023 abbiamo condotto diversi Safety Talk nelle sedi e negli impianti per sensibilizzare il personale aziendale sul tema degli infortuni e dei near miss.



Far permeare la cultura della sicurezza in azienda è una delle nostre priorità.

# Indice allegati

- Standard di qualità anno 2023
- Utenze per comune 2023
- Etichette dell'acqua 2023
- Tariffe 2023
- Indici economico finanziari 2023
- Fonti fattori emissione 2023



Per approfondimenti,  
inquadrare il QR code  
[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)

# Indice dei contenuti GRI

<b>Dichiarazione d'uso</b>	Gruppo CAP ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.
<b>Utilizzato il GRI 1</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE	OMISSIONE	
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE SPIEGAZIONE
<b>Informative generali</b>				
<b>GRI 2 – Informative Generali – versione 2021</b>	2-1   Dettagli organizzativi	- Guida alla lettura; - La nostra portata; - Profilo societario.		
	2-2   Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	- Guida alla lettura.		
	2-3   Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	- Guida alla lettura.		
	2-4   Restatement delle informazioni	- Acqua prelevata di qualità: dati e modalità di monitoraggio; - Ricerca perdite occulte; - Focus qualità tecnica M6: qualità dell'acqua depurata; - Scarico di acqua; - Emissioni complessive; - L'importanza delle persone; - Retribuzione; - Formazione e sicurezza sul lavoro; - Infortuni sul lavoro; - Clienti soddisfatti; - Focus qualità tecnica M4: adeguatezza del sistema fognario.		
	2-5   Assurance esterna	- Guida alla lettura.		
	2-6   Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	- La nostra rete.		
	2-7   Dipendenti	- L'importanza delle persone.		

2-8   Lavoratori non dipendenti	- L'importanza delle persone.
2-9   Struttura e composizione della governance	- Profilo societario; - La Governance di Sostenibilità del Gruppo CAP.
2-10   Nomina e selezione del massimo organo di governo	- Profilo societario.
2-11   Presidente del massimo organo di governo	<b><i>Il presidente del massimo organo di governo non è un alto Dirigente del Gruppo.</i></b>
2-12   Ruolo del massimo organo di governo	- La Governance di Sostenibilità del Gruppo CAP; - La politica di Sostenibilità.
2-13   Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	- La politica di Sostenibilità.
2-14   Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	- Ruolo degli organi di governo nella rendicontazione non finanziaria.
2-15   Conflitti di interesse	- Conflitto di interesse.
2-16   Comunicazione delle criticità	- Gestione della crisi.
2-17   Conoscenze collettive del massimo organo di governo	- Formazione dedicata al massimo organo di governo.
2-18   Valutazione della performance del massimo organo di governo	<b><i>Attualmente non sono previste procedure di valutazione delle performance del CdA.</i></b>
2-19   Norme riguardanti le remunerazioni	- Politiche di remunerazione.
2-20   Procedura di determinazione della retribuzione	- Politiche di remunerazione.
2-21   Rapporto di retribuzione totale annuale	- Rapporto sulla retribuzione totale annua.
2-22   Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	- Lettera agli stakeholder.
2-23   Impegno in termini di policy	- I nostri valori; - Il modello di gestione dei rischi; - L'Impegno Etico di Gruppo CAP.
2-24   Integrazione degli impegni in termini di policy	- Il modello di gestione dei rischi; - Il Sistema di Gestione Integrato e Certificazioni.
2-25   Processi volti a rimediare impatti negativi	- Meccanismi di segnalazione.
2-26   Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	- Meccanismi di segnalazione.
2-27   Conformità a leggi e regolamenti	- Episodi di non conformità.



Identità	Strategia di sostenibilità	Governance	Ambiente	Risorse umane	Valore condiviso	Innovazione
	2-28   Appartenenza ed associazioni		- Associazioni e collaborazioni strategiche.			
	2-29   Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		- Analisi di materialità.			
	2-30   Contratti collettivi		- Nuove assunzioni e turnover.			
<b>Temi materiali</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-1   Processo di determinazione dei temi materiali		- Analisi di materialità.			
	3-2   Elenco di temi materiali		- Analisi di materialità.			
<b>Tema materiale: Etica e integrità nel business</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali		- Etica e integrità nel business.			
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-1   Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		- Modello organizzativo anticorruzione; - Audit e risk assessment anticorruzione.			
	205-2   Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		- Comunicazione e formazione su legalità, etica e anticorruzione.			
	205-3   Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		- Audit e risk assessment anticorruzione.			
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)	206-1   Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		- Episodi di non conformità.			
GRI 207: Imposte (2019)	207-1   Approccio alla fiscalità		- Fiscalità e performance economica; - La politica fiscale.			
	207-2   Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		- La politica fiscale; - Coinvolgimento degli stakeholder sulle materie fiscali.			
	207-3   Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		- La politica fiscale.			
	207-4   Reportistica per Paese		- Gestione della fiscalità - rendicontazione per paese. <a href="#">Bilancio di sostenibilità   Gruppo CAP</a>			
<b>Tema materiale: Finanza sostenibile</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali		- Finanza Sostenibile.			
<b>Tema materiale: Gestione responsabile della risorsa idrica</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali		- Gestione responsabile della risorsa idrica.			

GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	303-1   Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione responsabile della risorsa idrica;</li> <li>- Water safety plan;</li> <li>- Obiettivi per valorizzare e proteggere la risorsa;</li> <li>- Riduzione delle perdite idriche.</li> </ul>
	303-2   Gestione degli impatti legati allo scarico di acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità dell'acqua depurata;</li> <li>- Scarico di acqua.</li> </ul>
	303-3   Prelievo idrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acqua prelevata di qualità: dati e modalità di monitoraggio;</li> <li>- Riduzione delle perdite idriche.</li> </ul>
	303-4   Scarico di acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scarico di acqua.</li> </ul>

**Tema materiale: Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità**

<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità.</li> </ul>
GRI 304: Biodiversità (2016)	304-1   Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aree protette.</li> </ul>
	304-2   Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuazione e controllo degli impatti sulla biodiversità.</li> </ul>

**Tema materiale: Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico**

<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico.</li> </ul>
GRI 302: Energia (2016)	302-1   Energia consumata all'interno dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumi energetici.</li> </ul>
	302-3   Intensità energetica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumi energetici.</li> </ul>
	302-4   Riduzione del consumo di energia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione dei consumi energetici.</li> </ul>
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1   Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissioni, Scope 1.</li> </ul>
	305-2   Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissioni, Scope 2.</li> </ul>
	305-3   Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissioni, Scope 3.</li> </ul>
	305-4   Intensità delle emissioni di GHG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissioni, Scope 3.</li> </ul>
	305-5   Riduzione delle emissioni di GHG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico.</li> </ul>

**Tema materiale: Qualità e inquinamento dell'aria**

<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità e inquinamento dell'aria.</li> </ul>
------------------------------------	-----------------------------------	---

GRI 305: Emissioni (2016)	305-7   Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	- Qualità e inquinamento dell'aria.
---------------------------	--	-------------------------------------

#### Tema materiale: Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare

<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare.
GRI 306: Rifiuti (2020)	306-1   Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	- Produzione dei rifiuti e impatti connessi.
	306-2   Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	- Produzione dei rifiuti e impatti connessi.
	306-3   Rifiuti generati	- Rifiuti prodotti.
	306-4   Rifiuti non conferiti in discarica	- Rifiuti non destinati a smaltimento.
	306-5   Rifiuti conferiti in discarica	- Rifiuti destinati a smaltimento.

#### Tema materiale: Inclusione, diversità e benessere aziendale

<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Inclusione, diversità e benessere aziendale.
GRI 201: Performance economiche (2016)	201-3   Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	- Piani pensionistici e conclusione del percorso lavorativo.
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1   Nuove assunzioni e turnover	- Nuove assunzioni e turnover.
	401-2   Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	- Benessere e iniziative di welfare aziendale.
	401-3   Congedi parentali	- Congedo parentale.
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)	402-1   Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	- Worklife Balance.
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1   Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	- Diversità negli organi di governo; - L'importanza delle persone.
	405-2   Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	- Retribuzione.
GRI 406: Non discriminazione (2016)	406-1   Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	- Inclusione, diversità e benessere aziendale.

#### Tema materiale: Sviluppo e formazione delle persone

<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Sviluppo e formazione delle persone.
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404-1   Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	- Formazione e aggiornamento delle competenze.

	404-2   Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piani pensionistici e conclusione del percorso lavorativo;</li> <li>- Formazione e aggiornamento delle competenze;</li> <li>- Virtual learning;</li> <li>- La nostra strategia di sviluppo delle persone.</li> </ul>
	404-3   Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppo e formazione delle persone;</li> <li>- Formazione e sicurezza sul lavoro.</li> </ul>
<b>Tema materiale: Salute e sicurezza delle persone</b>		
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Salute e sicurezza delle persone.
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1   Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	- Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.
	403-2   Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti;</li> <li>- Segnalazione di rischio sul luogo di lavoro;</li> <li>- Social Performance Team (SPT);</li> <li>- Gestione degli infortuni.</li> </ul>
	403-3   Servizi per la salute professionale	- Servizi di medicina del lavoro.
	403-4   Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie di collaborazione per la sicurezza sul lavoro;</li> <li>- Partecipazione delle persone di CAP in materia di salute e sicurezza.</li> </ul>
	403-5   Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	- Formazione delle persone di CAP in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
	403-6   Promozione della salute dei lavoratori	- Promozione della salute dei lavoratori.
	403-7   Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salute e sicurezza lungo la catena del lavoro;</li> <li>- Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.</li> </ul>
	403-8   Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;</li> <li>- Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.</li> </ul>
	403-9   Infortuni sul lavoro	- Infortuni sul lavoro.
	403-10   Malattia professionale	- Infortuni sul lavoro.
<b>Tema materiale: Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità</b>		
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità.

Identità	Strategia di sostenibilità	Governance	Ambiente	Risorse umane	Valore condiviso	Innovazione
GRI 201: Performance economiche (2016)	201-1   Valore economico direttamente generato e distribuito		- Performance economica.			
	201-4   Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		- Assistenza finanziaria ricevuta dal governo. <a href="#">Bilancio di sostenibilità   Gruppo CAP</a>			
GRI 413: Comunità locali (2020)	413-1   Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo		- Politiche di Active Ageing; - Comunicazione interna e partecipazione attiva; - Educazione ambientale nelle scuole; - Strutture per sensibilizzazione dei comuni e dei cittadini; - Dialogo costante con la comunità; - Volontariato d'impresa; - Sponsorizzazioni liberalità e contributi al territorio; - Soluzioni green e innovazione urbana.			
	413-2   Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		- Cantieri trasparenti.			
<b>Tema materiale: Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali		- Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti.			
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	416-1   Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi		- Laboratorio acque potabili; - Analisi delle acque reflue.			
	416-2   Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		- Laboratorio acque potabili.			
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)	417-1   Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		- Informazione trasparente per cittadini e cittadine: l'etichetta dell'acqua.			
	417-2   Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		- Informazione trasparente per cittadini e cittadine: l'Etichetta dell'acqua.			
<b>Tema materiale: Gestione sostenibile della catena di fornitura</b>						
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali		- Gestione sostenibile della catena di fornitura.			
GRI 204: Prassi di approvvigionamento (2016)	204-1   Proporzioni della spesa effettuata a favore di fornitori locali		- I nostri fornitori e valore delle forniture.			
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	308-1   Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali		- Valutazione dei nostri fornitori.			

	308-2   Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	- Gestione della conformità e valorizzazione dei fornitori.
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)	414-1   Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	- Valutazione dei nostri fornitori.
	414-2   Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	- Valutazione dei nostri fornitori.
<b>Tema materiale: Digitalizzazione e Cybersecurity</b>		
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Digitalizzazione e cybersecurity.
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)	418-1   Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	- Denunce comprovate di violazione della privacy e perdita di dati dei clienti.
<b>Tema materiale: Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti</b>		
<b>GRI 3 - Temi materiali 2021</b>	3-3   Gestione dei temi materiali	- Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti.
GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)	203-1   Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	- I nostri investimenti.

# Indice dei contenuti TCFD

## Tabella rischi climate change

● 5 anni ○ 20 anni

Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
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	- Analisi di rischio idraulico - Interventi per la volanizzazione e il trattamento delle acque di prima pioggia - Investimenti in nuove tecnologie, sistemi di monitoraggio e manutenzione
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
Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e acquedotto	Il cambiamento climatico e le ondate di calore potrebbero causare blackout elettrici, bloccando gli impianti di depurazione e/o gli acquedotti compromettendo la funzionalità dei servizi utilizzati dalla comunità con conseguenti ripercussioni sull'ambiente.	Fisico	Si	Si		- Reputazionale - Operativo - Ambientale - Sociale	- Investimenti in nuove tecnologie e manutenzione degli impianti
Catena di fornitura non sostenibile	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 a livello reputazionale, legale e di compliance ambientale, anche in prospettiva dell'entrata in vigore della Corporate Sustainability Due Diligence Directive.	Transizione	Si	No		- Reputazionale - Operativo - Ambientale - Sociale	- Implementazione, in fase di selezione e qualifica, di KPI all'interno del Vendor Rating, per la valutazione di tutti i fornitori, sia del settore speciale, sia del settore ordinario, secondo criteri di sostenibilità (ESG, DSNH), legalità, sicurezza e innovazione
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 perdita di fiducia da parte degli utenti e possibilità di incorrere in cause legali.	Transizione	No	Si		- Economico - Reputazionale - Operativo - Sociale	- Investimenti in monitoraggio, manutenzione, trattamento e tecnologie di disinfezione dell'acqua
Scarsità di risorse idriche	La progressiva scarsità di risorse idriche potrebbe comportare maggiori investimenti al fine di adeguare gli impianti di captazione, trattamento e potabilizzazione delle acque, impattando sull'operatività del Gruppo considerando la progressiva difficoltà a far fronte alla domanda di acqua.	Fisico	No	Si		- Economico - Reputazionale - Operativo	- Investimento in nuove tecnologie ed impianti di trattamento e potabilizzazione - Manutenzione dei pozzi e recupero della risorsa al fine di efficientare gli attuali - Incrementare il monitoraggio del rischio al fine di attuare misure preventive per prevenire potenziali interruzioni del normale funzionamento del servizio



Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 20 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto	Opportunità e mitigazione
Aumento prezzo crediti CO <sub>2</sub>	Il Gruppo ha adottato una politica di compensazione al 100% delle emissioni di CO <sub>2</sub> 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 - Monitoraggio mercato carbon credit - Azioni di pressione per il riconoscimento delle forestazioni nazionali o di progetti nazionali ai fini della compensazione
Mancato raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di GHG	L'espansione in nuovi settori con maggiori emissioni e l'attenzione crescente a livello internazionale (come gli obiettivi di Net Zero dell'UE entro il 2050) aumentano il rischio di non raggiungere gli obiettivi di riduzione delle emissioni.	Transizione	Si	Si		- Economico - Ambientale - Reputazionale	- Definizione del perimetro e monitoraggio delle emissioni - Definizione di azioni e target di decarbonizzazione in linea con framework internazionali
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
Bassa percentuale di allineamento degli asset ai criteri del regolamento sulla Tassonomia UE	Il Gruppo 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		- Economico - Reputazionale	- Aggiornamento costante sulla normativa in tema di sostenibilità - Investimento in nuove tecnologie
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	Si	Si		- Economico - Reputazionale - Operativo	- Cambiamenti nel Business Model - Cambiamenti al portfolio mix - Investimento in nuove tecnologie e competenze
Inefficace sviluppo/aggiornamento della governance di sostenibilità 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
Inquinamento delle acque di falda e/o di rete	L'attività antropica e industriale può inquinare progressivamente le falde acquifere attraverso la percolazione nel terreno di sostanze inquinanti, comprese quelle non regolamentate. Le piogge acide possono aggravare questo problema, portando all'assorbimento di ulteriori sostanze inquinanti nel terreno comportando una riduzione della qualità del servizio a causa dell'eccessivo inquinamento.	Fisico	Si	Si		- Economico - Reputazionale - Ambientale - Sociale	- Frequenti controlli sulla qualità dell'acqua - Monitoraggio presso i laboratori degli inquinanti emergenti - Investimento in nuove tecnologie e sistemi di depurazione/trattamento delle acque

## Analisi di scenario climate change

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 a emettere gas serra: ogni impianto autorizzato deve monitorare annualmente le proprie emissioni e acquistare sul mercato quote di emissione secondo il meccanismo «Cap and Trade».</p> <p>Inoltre le tariffe di acquisto delle quote di CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto legislativo 9 giugno 2020, n. 47</li> <li>- Bloomberg, EU's Carbon Markets, Aprile 2021</li> <li>- S&amp;P Global Platts, Voluntary carbon markets, Giugno 2021"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mancato raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di GHG</li> <li>- Aumento prezzo crediti CO<sub>2</sub></li> <li>- Inclusionione di Gruppo CAP nel sistema dell'ETS</li> </ul>
Aumento della temperatura	Fisico	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Entrambi gli scenari prevedono un aumento della temperatura media fino a 2°C nei prossimi anni: tale anomalia coinvolge tutte le stagioni.</p> <p>L'aumento della temperatura ha conseguenze gravi per gli ecosistemi globali e il benessere umano.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014</li> <li>- MiTE, Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici - allegato I, 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e acquedotto</li> <li>- Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione</li> </ul>
Fenomeni atmosferici avversi - Precipitazioni	Fisico	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Chiaro è quindi come, indipendentemente dallo scenario di riferimento, nei prossimi anni si andrà incontro a fenomeni atmosferici estremi, quali nubifragi, sempre più frequenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014</li> <li>- MiTE, Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici - allegato I, 2018t</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario</li> </ul>
Fenomeni atmosferici avversi - Inondazioni	Fisico	<p>Secondo l'European Environment Agency (EEA), il cambiamento climatico aumenterà la portata e la frequenza delle inondazioni fluviali.</p> <p>In un orizzonte temporale a lungo termine (al 2100), si prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· aumento della portata e della frequenza delle inondazioni fluviali in Italia fino al 10-15%, secondo lo scenario 1.5°C;</li> <li>· aumento della portata e della frequenza delle inondazioni fluviali in Italia fino al 25-30%, secondo lo scenario 3°C.</li> </ul> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- European Environment Agency, River Floods Assessment, 2019</li> <li>- EURO-CORDEX simulations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario</li> </ul>

Titolo scenario	Fisico/ Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Fenomeni atmosferici avversi - Piogge acide	Fisico	<p>La formazione di piogge acide è dovuta a 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.</p> <p>Ulteriori fattori scatenanti sono tuttavia costituiti da attività umane, anche responsabili di effetto serra e aumento della temperatura media globale.</p> <p>In uno scenario Business as Usual, l'accentuato uso di sostanze da combustione di origine fossile aggraverà ulteriormente il fenomeno.</p> <p>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 a un inquinamento delle falde acquifere.</p> <p>Non è questo il caso nelle aree in cui, ad oggi, il Gruppo opera.</p> <p>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.</p>	- US Environmental Protection Agency, Effects of Acid Rain	- Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione - Inquinamento delle acque di falda e/o di rete
Disponibilità di risorse idriche	Fisico	<p>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.</p> <p>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 semiaride.</p> <p>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.</p> <p>Utilizzando il tool Aqueduct Water Risk Atlas è emerso che nella regione Lombardia, zona in cui opera principalmente il Gruppo, sia presente un rischio di scarsità di risorse idriche di fascia MEDIO – ALTA, in tutti- gli scenari analizzati, con orizzonte temporale al 2030.</p>	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - Tool Aqueduct Water Risk Atlas	- Scarsità di risorse idriche
Trend e framework di riferimento in materia di supply chain	Transizione	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	- 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
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. 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. Inoltre, nel 2023, è stata approvata la direttiva sul reporting di sostenibilità aziendale (CSRD), per rafforzare la natura e la portata del reporting di sostenibilità nell'UE nei prossimi anni. Le richieste della CSRD aumentano di fatto 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>	- IFRS, IFRS Foundation announces ISSB, consolidation with CDSB and VRF, & prototype publication, 2021 - European Commission, Corporate Sustainability Reporting, 2021	- Non adeguata reportistica in ambito di sostenibilità

Titolo scenario	Fisico/ Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischio associato
Tassonomia UE	Transizione	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 informativa 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.	- 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	- Bassa percentuale di allineamento degli asset ai criteri del regolamento sulla Tassonomia UE
Trend e normative in materia di Governance di Sostenibilità	Transizione	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 e 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.	- 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	- Inefficace sviluppo/aggiornamento della Governance di Sostenibilità e modello di business
Trend di innovazione tecnologica low-carbon	Transizione	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.	- IEA, World Energy Outlook 2021 - WaCCliM, The Roadmap to a lowcarbon urban water utility, 2018	- Inefficace e/o ritardata innovazione tecnologica e digitalizzazione

## Tabella riconciliazione TCFD CDSB

Per facilitare la lettura del documento, la tabella seguente riporta le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e le relative disclosure, fornendo inoltre una correlazione con le disclosure richieste dal framework CDSB. Per ogni disclosure è indicato il riferimento alla sezione della Dichiarazione Non Finanziaria.

TCFD		CDSB	
Aree	Raccomandazioni	Aree	Ubicazione
GOVERNANCE Divulgare la governance aziendale sui rischi e le opportunità legate ai cambiamenti climatici	a) Descrivere la supervisione del CdA sui rischi e opportunità legati al clima	REQ-01 Governance	- La Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP
	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 de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	- La Governance di Sostenibilità di Gruppo CAP - I rischi legati ai cambiamenti climatici

TCFD		CDSB	
Aree	Raccomandazioni	Aree	Ubicazione
<b>STRATEGIA</b> Divulgare gli impatti reali e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima sulle attività, la strategia e la pianificazione finanziaria dell'organizzazione, laddove tali informazioni siano rilevanti	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	- I rischi legati ai cambiamenti climatici Tabella rischi climate change
	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 de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	- I rischi legati ai cambiamenti climatici
	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	- Science Based Target initiative
<b>GESTIONE DEI RISCHI</b> Divulgare come l'organizzazione identifica, valuta e gestisce i rischi legati al clima	a) Descrivere i processi di individuazione e valutazione dei rischi legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	- I rischi legati ai cambiamenti climatici
	b) Descrivere i processi di gestione dei rischi legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	- I rischi legati ai cambiamenti climatici
	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 de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	- I rischi legati ai cambiamenti climatici
<b>METRICHE E TARGET</b> Divulgare le metriche e gli obiettivi utilizzati per valutare e gestire i rischi e le opportunità relative al clima, laddove tali informazioni siano materiali	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 de target ambientali REQ-04 Fonti di impatto ambientale REQ-05 Performance e comparative analysis REQ-06 Outlook	- Emissioni
	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	- Emissioni
	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 de target ambientali	- Compensazione delle emissioni - Science Based Target initiative

# Lettera della società di revisione



## **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, comma 1, lett. g) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*limited assurance engagement*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di CAP Holding SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 maggio 2024 (di seguito "DNF").

L'esame da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia europea: trasparenza e coerenza per la sostenibilità" della DNF del Gruppo, 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* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

### **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** 40124 Via Luigi Carlo Farini 12 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 29 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 dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto 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 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:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subito 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 ed 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.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di 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 al modello aziendale, alle politiche praticate e ai 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 Pero 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 relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 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 sopra riportate non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia europea: trasparenza e coerenza per la sostenibilità" della DNF del Gruppo, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 7 giugno 2024

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Andrea Alessandri  
(Revisore Legale)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)

**GRUPPO CAP**

Cap Holding S.p.A.  
Via Rimini 38  
20142 Milano  
[capholding@legalmail.it](mailto:capholding@legalmail.it)

CAP Evolution  
Via Rimini 38  
20142 Milano  
[capevolution@legalmail.it](mailto:capevolution@legalmail.it)



