

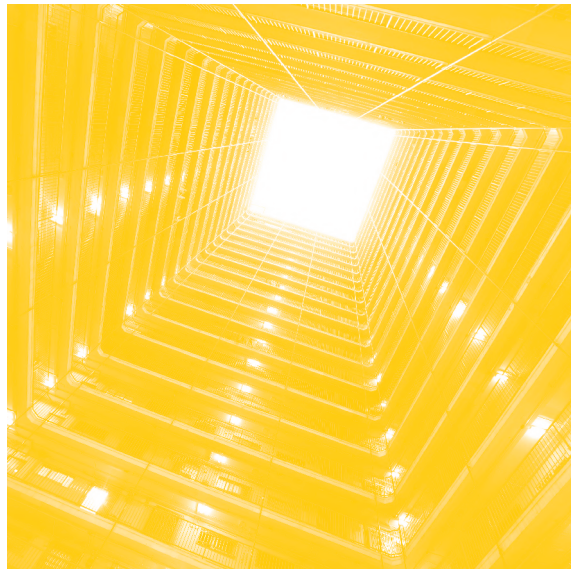


# Bilancio di Sostenibilità



**MM**

**2015**





**engineering experience**

**MM Spa**

Sede: Via del Vecchio Politecnico, 8  
20121 Milano

Capitale sociale interamente versato Euro 15.600.000

Codice Fiscale e N° iscrizione Registro Imprese 01742310152

N° REA: 477753

Tel. +39 02 77 471 • Fax +39 02 78 00 33

info@mmspa.eu • info@pec.metropolitanamilanese.it

[mmspa.eu](http://mmspa.eu)



Bilancio di Sostenibilità  
**2015**

<b>1.</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1.1.	Lettera agli stakeholder	5
1.2.	Highlights 2015	6
1.3.	Nota metodologica	7
1.3.1.	Il perimetro di rendicontazione	7
1.3.2.	La revisione	7
<b>2.</b>	<b>STAKEHOLDER E TEMI MATERIALI DI MM</b>	<b>8</b>
2.1.	Gli stakeholder	9
2.2.	I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder	11
<b>3.</b>	<b>IDENTITÀ</b>	<b>14</b>
3.1.	La mission	15
3.2.	La strategia di MM	15
3.2.1.	La visione internazionale	15
3.3.	La storia di MM	16
3.4.	La corporate governance	19
3.4.1.	L'organigramma aziendale e il ruolo dei comitati	19
3.4.2.	Il Codice Etico	21
3.4.3.	Il sistema di controllo interno aziendale	22
3.4.4.	I contenziosi rilevanti	23
3.5.	I sistemi di gestione	24
3.6.	La Business Unit Ingegneria	25
3.6.1.	I principali progetti del 2015	26
3.6.2.	La gestione dei cantieri	32
3.7.	La Business Unit Servizio Idrico	33
3.7.1.	Il territorio servito	34
3.7.2.	Il laboratorio	36
3.7.3.	L'acquedotto	39
3.7.4.	Le acque reflue	39
3.7.5.	La depurazione	41
3.7.6.	I rapporti con le Autorità	42
3.8.	La Divisione Casa	44
3.8.1.	Il patrimonio immobiliare gestito	44
3.8.2.	Distribuzione sul territorio	45
3.8.3.	Il dialogo con gli inquilini	46
3.8.4.	La valorizzazione degli asset	49
<b>4.</b>	<b>LA CREAZIONE DI VALORE PER MM E I SUOI STAKEHOLDER</b>	<b>50</b>
4.1.	La performance economica	51
4.1.1.	Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder	51
4.1.2.	Gli investimenti del Piano d'Ambito	52

<b>4.2. La catena di fornitura di MM</b>	<b>53</b>
4.2.1. I rapporti con i fornitori	53
4.2.2. La trasparenza nel rapporto con i fornitori	53
<b>4.3. La creazione di valore sul territorio italiano</b>	<b>54</b>
<b>5. ASPETTI SOCIALI</b>	<b>56</b>
<b>5.1. Il personale di MM</b>	<b>57</b>
5.1.1. La composizione del personale di MM	57
5.1.2. Il tasso di turnover	59
5.1.3. La formazione	60
5.1.4. L'attenzione verso i dipendenti di MM	61
5.1.5. La sicurezza sul luogo di lavoro	63
5.1.6. I rapporti con i sindacati	66
<b>5.2. Le comunità locali e la collettività</b>	<b>67</b>
5.2.1. Dialogo con la comunità	67
5.2.2. Il rapporto con la stampa e i media	69
<b>5.3. I clienti</b>	<b>70</b>
5.3.1. La vicinanza agli utenti e agli inquilini	70
5.3.2. Il rispetto della Carta dei Servizi	70
5.3.3. La customer satisfaction	71
5.3.4. La privacy e il trattamento dati	71
<b>6. MM E L'AMBIENTE</b>	<b>72</b>
<b>6.1. La gestione responsabile delle risorse idriche</b>	<b>74</b>
6.1.1. I prelievi idrici	74
6.1.2. Gli scarichi idrici	75
6.1.3. La gestione dei fanghi	76
<b>6.2. L'efficienza energetica e le emissioni di gas ad effetto serra</b>	<b>77</b>
6.2.1. I consumi energetici	77
6.2.2. Le iniziative di risparmio energetico	78
6.2.3. Le emissioni di gas ad effetto serra	79
<b>6.3. Innovazione tecnologica</b>	<b>80</b>
<b>6.4. Spese per l'ambiente</b>	<b>81</b>
6.4.1. Spese per la gestione ambientale	81
<b>7. IL GRI CONTENT INDEX</b>	<b>82</b>
<b>8. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>90</b>

# 1 Introduzione





## 1.1. Lettera agli stakeholder

MM è una società di servizi di ingegneria in continua trasformazione, che affonda le sue radici nel passato ma guarda al futuro.

Il 2015 ha segnato il passo, abbiamo compiuto sessant'anni di attività e durante questo lungo tragitto la nostra Azienda ha accompagnato lo sviluppo infrastrutturale e sociale della città di Milano, che oggi dopo Expo 2015 raccoglie meriti risultati.

Abbiamo raccontato questo straordinario impegno profuso da generazioni di tecnici e ingegneri, con sessanta eventi e due volumi – “La città che sale” e “M60M” – realizzati in un’ottica di servizio al cittadino e di condivisione delle esperienze.

In questi anni le fila dei portatori di interesse si sono ingrossate, ampliando il respiro e la portata delle relazioni: ad oggi, nella logica del servizio pubblico, si possono annoverare pubblici che neppure immaginavamo e costoro sono divenuti protagonisti della crescita aziendale.

Con tutti gli stakeholder di MM intendiamo condividere le azioni strategiche necessarie, perché si possa proseguire nella crescita industriale come un’azienda multiservizio capace di conciliare interesse pubblico e competitività.

Il Bilancio di Sostenibilità 2015, redatto secondo le linee guida della *Global Reporting Initiative* (GRI-G4), mostra il punto di vista degli stakeholder nel processo di creazione di valore. L’uso del capitale a disposizione dell’azienda, l’accrescimento di ricchezza – che questo uso determina – e le conseguenze delle nostre azioni sono presentate attraverso metriche condivise e risultati confrontabili.

I numeri. L’esercizio 2015 si chiude con un utile netto pari a circa 17 milioni di euro, in crescita di circa 9 milioni rispetto all’anno precedente, registrando un anno di crescita con un aumento del valore della produzione del 13,6%. In deciso miglioramento anche l’efficienza della gestione con un Ebitda, in aumento del 21% rispetto al 2014. Rilevanti, durante l’esercizio 2015, sono stati gli investimenti che ammontano a circa 25 milioni di euro.

Nei primissimi mesi del 2016 è giunto anche il giudizio positivo di rating per MM Spa pronunciato da Moody’s e Standard&Poor’s, che supporterà la ricerca di fonti finanziarie per gli investimenti nel Servizio Idrico. Lo anticipiamo in questa sede, perché riteniamo che confermi la visione, le tendenze, il posizionamento e la crescita di tutte le BU della nostra Azienda: ingegneria, acqua e casa.

MM conferma il suo impegno nel garantire la massima trasparenza verso gli stakeholder, raccontando attraverso il Bilancio di Sostenibilità i risultati conseguiti e come abbiamo saputo governare il cambiamento, configurandoci come un’Impresa Pubblica strategica per tutti gli stakeholder, che mette al centro del proprio operato il cittadino.

## 1.2. Highlights 2015





## 1.3. Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità di MM (ex Metropolitana Milanese), alla sua seconda edizione di Gruppo, è redatto in conformità alle Linee Guida definite dalla Global Reporting Initiative (GRI), nella loro versione più recente (GRI G4), secondo l'opzione "in accordance - core".

Il Bilancio, pubblicato con cadenza annuale, copre il periodo dal 1° gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.

Lo scorso anno, in occasione della redazione del suo primo Bilancio, MM ha costituito un Comitato Guida di Sostenibilità, che comprende le prime linee aziendali, tra cui Presidente e Direttore Generale, oltre a Direttore Amministrazione Finanza e Controllo, Direttore Comunicazione e Direttore Organizzazione e Risorse Umane. Il Comitato si riunisce periodicamente con il compito di definire gli indirizzi generali del Bilancio di Sostenibilità, valutare le opzioni strategiche e validare soluzioni e risultati. Il presente Bilancio è stato validato dal Comitato Guida ed è stato presentato al Consiglio di Amministrazione.

Per informazioni e per richiedere una copia del Bilancio di Sostenibilità, è possibile scrivere a: [comunicazione@mmspa.eu](mailto:comunicazione@mmspa.eu)

### I principi per definire i contenuti del report

- **Completezza:** il Bilancio copre le tematiche materiali nella loro interezza, rappresentando gli aspetti ambientali, sociali ed economici più significativi per il business dell'Azienda, consentendo agli stakeholder di valutare in maniera completa la performance di MM nel periodo di rendicontazione.
- **Contesto di sostenibilità:** il report presenta le performance di sostenibilità di MM, inquadrando nel più ampio contesto di sostenibilità del business della Società.
- **Inclusività degli stakeholder:** MM ha identificato i propri stakeholder e ha illustrato come ha risposto alle loro aspettative e interessi.
- **Materialità:** i temi rendicontati nel presente Bilancio di Sostenibilità sono stati scelti in relazione alla significatività economica, sociale e ambientale degli impatti di MM, oltre che alla capacità, per tali temi, di influenzare le decisioni degli stakeholder (si veda il Paragrafo 2.2 "I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder").

### I principi di qualità del report

- **Accuratezza:** le informazioni sono riportate con un livello di dettaglio adeguato alla valutazione della performance di sostenibilità di MM da parte degli stakeholder.
- **Affidabilità:** i dati sono stati raccolti, elaborati e validati dai responsabili di ogni funzione, con il coordinamento della funzione Corporate Social Responsibility (CSR) e la collaborazione di una società di consulenza. La sezione relativa alla performance economica è coerente con il Bilancio di Esercizio.

- **Chiarezza:** il Bilancio di Sostenibilità è redatto con un linguaggio chiaro e accessibile agli stakeholder e contiene grafici e tabelle per facilitare la comunicazione delle performance del Gruppo.
- **Comparabilità:** gli indicatori sono riportati per il triennio 2013-2015 e sono accompagnati da un commento per spiegare le variazioni più significative, in modo da permettere agli stakeholder di analizzare e comprendere le variazioni nel tempo delle performance della Società.
- **Equilibrio:** il Bilancio riflette gli aspetti positivi e negativi delle performance di MM e offre una rappresentazione equilibrata e oggettiva della Società.
- **Tempestività:** gli eventi rilevanti che possono influenzare la valutazione degli stakeholder, anche se successivi al 31 dicembre 2015, sono riportati all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità.

#### 1.3.1. Il perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione coincide con quello del Bilancio Consolidato e comprende tutte le Business Unit di MM e le Società controllate Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl. Eventuali eccezioni al perimetro di reporting sono riportate nelle singole sezioni.

#### 1.3.2. La revisione

Per la prima volta, il Bilancio è stato sottoposto a revisione da parte di una Società terza indipendente, la cui dichiarazione di verifica è riportata nell'allegato "Relazione della società di revisione".

2

## Stakeholder e temi materiali di MM























## 2.1. Gli stakeholder

Il dialogo con i propri stakeholder è da sempre uno dei fattori fondamentali su cui si basa il successo di MM. Gli stakeholder sono stati identificati a partire dall'analisi del business model della Società, delle sue interrelazioni con il mondo esterno e attraverso il coinvolgimento dei responsabili delle Direzioni/funzioni di MM.

### Legenda

-  BU Ingegneria
-  BU Servizio Idrico
-  Divisione Casa

Stakeholder prioritari	Ragioni del coinvolgimento	Divisioni coinvolte	Strumenti di dialogo
<b>Autorità di controllo (AEEGSI, ARPA, ecc.)</b>	MM si interfaccia continuamente con AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico), che regola e gestisce il Servizio Idrico Integrato definendo anche il sistema tariffario, e con ATO Città di Milano (ora parte dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano), che si occupa della programmazione, organizzazione e controllo delle attività di gestione del SII. Inoltre, le attività di MM sono sottoposte a audit da parte di enti di controllo quali ASL e ARPA, che hanno lo scopo di assicurare il rispetto di norme e standard ambientali.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultazioni</li> <li>▪ Reportistica e rendicontazione</li> <li>▪ Siti internet aziendali</li> <li>▪ Tavoli tecnici</li> </ul>
<b>Azionista (Comune di Milano)</b>	Il capitale dell'Azienda è posseduto interamente dal Comune di Milano, espressione del territorio servito.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assemblea degli Azionisti</li> <li>▪ Bilancio di Esercizio</li> <li>▪ Bilancio di Sostenibilità</li> <li>▪ Consiglio di Amministrazione</li> <li>▪ Muniservices</li> <li>▪ Newsletter</li> <li>▪ Piani e budget</li> <li>▪ Quaderni MM</li> <li>▪ Rivista "Ghe Sem"</li> </ul>
<b>Comitati di quartiere</b>	Le attività di MM richiedono un confronto aperto sulle modalità di operare della Società.	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incontri con i comitati</li> <li>▪ Newsletter</li> <li>▪ Quaderni MM</li> <li>▪ Rivista "Ghe Sem"</li> <li>▪ Siti internet aziendali</li> </ul>
<b>Cliente / Committente</b>	La soddisfazione del committente è condizione imprescindibile per la continuità nel tempo delle buone performance di MM.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Feedback di progetto</li> </ul>
<b>Comunità locali e collettività</b>	MM si interfaccia costantemente con la comunità locale per comprenderne e assecondarne, dove possibile, le esigenze: sia direttamente, come responsabile della comunicazione per alcune opere, sia indirettamente, come affidataria dello svolgimento di attività sul territorio per conto del Comune di Milano.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilancio di Sostenibilità</li> <li>▪ Eventi</li> <li>▪ Incontri sul territorio</li> <li>▪ News di MM</li> <li>▪ Quaderni di MM</li> <li>▪ Rivista "Ghe Sem"</li> <li>▪ Siti internet aziendali</li> </ul>

Stakeholder prioritari	Ragioni del coinvolgimento	Divisioni coinvolte	Strumenti di dialogo
<b>Dipendenti</b>	I lavoratori svolgono un ruolo essenziale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda e per l'erogazione efficiente delle attività di MM.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Codice Etico</li> <li>▪ Convention</li> <li>▪ Formazione e valutazione delle performance</li> </ul>
<b>Enti e istituzioni</b>	Le attività di MM si svolgono a stretto contatto con la Pubblica Amministrazione (es. Regione Lombardia, Città Metropolitana), con la quale la Società si interfaccia continuamente.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Newsletter</li> <li>▪ Quaderni MM</li> <li>▪ Tavoli tecnici</li> </ul>
<b>Finanziatori</b>	I finanziatori assicurano il flusso di cassa necessario allo svolgimento del business di MM.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilancio di Esercizio</li> <li>▪ Bilancio di Sostenibilità</li> </ul>
<b>Fornitori e appaltatori</b>	Fornitori e appaltatori contribuiscono in modo rilevante all'operatività e alla performance complessiva di MM.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilancio di Sostenibilità</li> <li>▪ Codice Etico</li> <li>▪ Siti internet aziendali</li> </ul>
<b>Media</b>	I media sono il canale che consente a MM di raggiungere con le sue comunicazioni e messaggi un ampio pubblico.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicati stampa</li> <li>▪ Rassegna stampa</li> <li>▪ Siti internet</li> </ul>
<b>Sindacati dei dipendenti</b>	Il rapporto con i sindacati è essenziale per il dialogo tra MM e i propri dipendenti.	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accordi sindacali</li> <li>▪ Incontri con i sindacati</li> </ul>
<b>Utenti / Inquilini</b>	L'efficienza e lo sviluppo del servizio per accrescere la soddisfazione dei propri utenti/inquilini sono fondamentali per MM, che si pone come mission aziendale il miglioramento dei propri standard qualitativi e l'efficienza nei servizi gestiti.	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ App "Cantieri&amp;Viabilità"</li> <li>▪ Assemblee di condominio</li> <li>▪ Bilancio di Sostenibilità</li> <li>▪ Carta dei Servizi</li> <li>▪ Servizio Clienti</li> <li>▪ Siti internet aziendali</li> </ul>

### Attenzione al cittadino, servendo il cliente

Nello svolgimento di tutte le sue attività, MM opera a stretto contatto con il cittadino, inteso nel suo significato più ampio. Sulla base di questa moltitudine di soggetti dalle esigenze estremamente diversificate, MM ha identificato le principali categorie con le quali si relaziona, in modo da determinare le modalità di comunicazione più idonee da adottare. In particolare, l'utente del Servizio Idrico Integrato e l'inquilino dell'Edilizia Residenziale Pubblica sono stati raggruppati nella categoria di stakeholder "Utenti/Inquilini", i partecipanti ai comitati di quartiere in quella dei "Comitati di quartiere" e il fruitore delle opere di mobilità rientra in "Comunità locale e collettività".



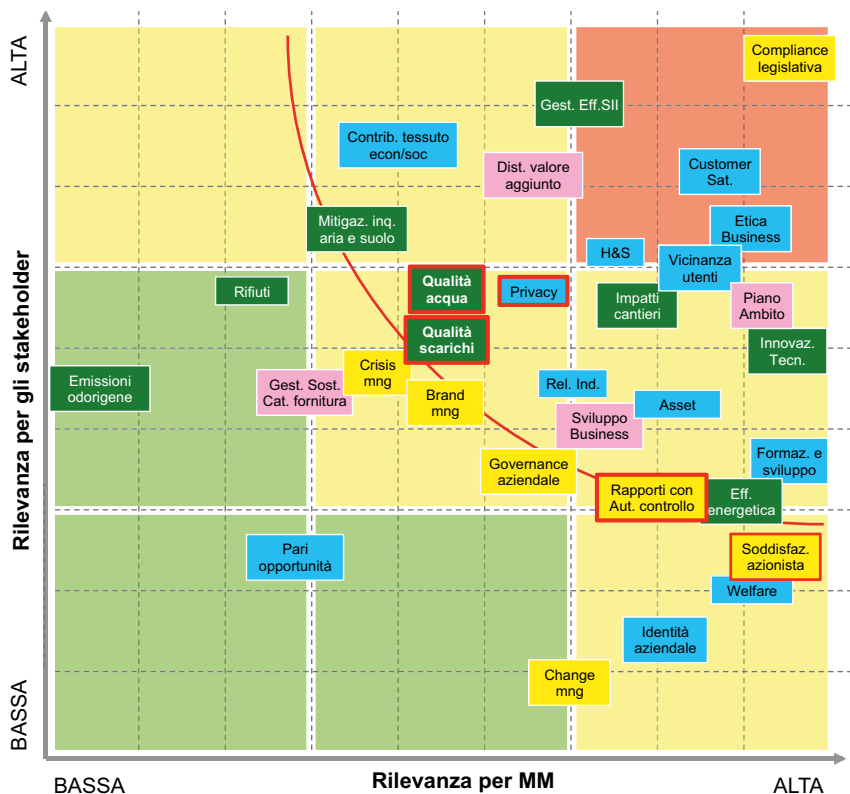
Il principio di base su cui poggia l'operato di MM è la massima soddisfazione dei propri Clienti (Committente, Azionista) e dei propri Utenti (utilizzatori finali del Servizio Idrico Integrato, inquilini dell'Edilizia Residenziale Pubblica, ecc.) nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, siano esse esplicite o implicite, garantendo la massima qualità dei servizi offerti. L'attenzione nei confronti dell'utente è fondamentale per garantire una risposta coerente e opportuna alle esigenze espresse dal Cliente/Committente.

## 2.2. I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder

Una rendicontazione focalizzata sulle tematiche di reale interesse per MM e per i suoi stakeholder deriva da un'analisi approfondita della Società, del contesto in cui opera e delle sue interrelazioni con l'esterno. L'analisi di materialità è lo strumento che permette di individuare i temi che hanno o che potrebbero avere un impatto sulle azioni e sulle decisioni della Società o dei suoi portatori di interesse. Su questi temi si imposta quindi la rendicontazione di sostenibilità.

L'universo dei temi rilevanti da analizzare è stato determinato attraverso il coinvolgimento del management, sulla base dello studio dello scenario di business e attraverso un benchmark con i competitors; inoltre, i temi da considerare sono stati ampliati rispetto a quelli dello scorso anno grazie a un lavoro di ricerca sulle pressioni esterne che insistono su MM.

Il management di MM ha partecipato ad un workshop di aggiornamento dell'analisi di materialità per definire e validare i temi oggetto della rendicontazione, a seguito del quale è stata messa a punto la matrice di materialità.



**Legenda**

- Temi Economici
- Temi di Governance
- Temi Sociali
- Temi Ambientali

INTRODUZIONE  
STAKEHOLDER E TEMI MATERIALI DI MM  
IDENTITÀ  
LA CREAZIONE DI VALORE PER MM E I SUOI STAKEHOLDER  
ASPETTI SOCIALI  
MM E L'AMBIENTE  
GRI CONTENT INDEX  
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



**Un tema è considerato “materiale” quando è importante sia per MM che per i suoi stakeholder.**

L'analisi di materialità per il Bilancio di Sostenibilità 2015, che deriva da un'integrazione dell'analisi svolta lo scorso anno, ha individuato i seguenti temi materiali sui quali incentrare la reportistica di sostenibilità.

### Temi materiali

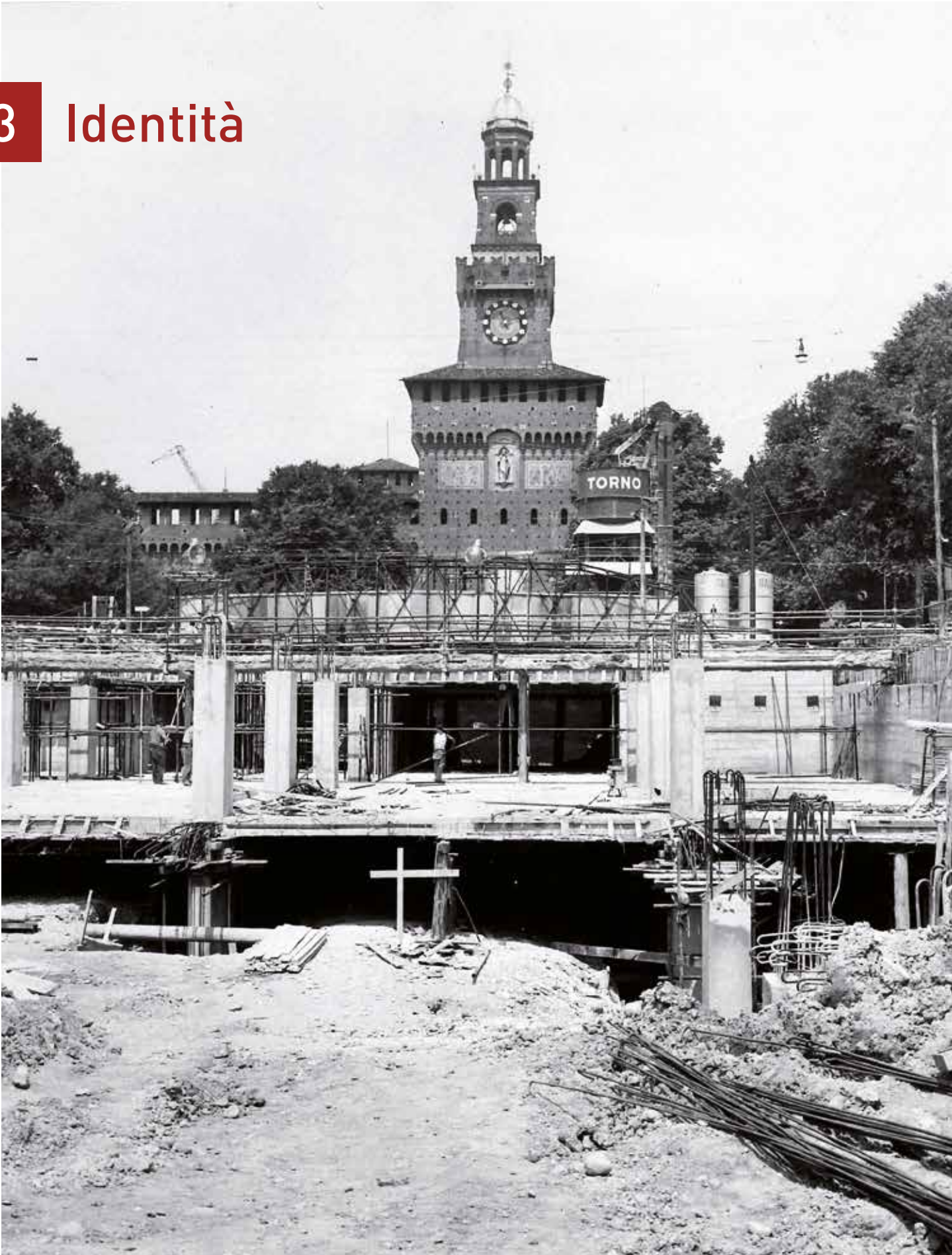
<b>ATTUAZIONE DEL PIANO D'AMBITO</b>	L'attuazione del Piano d'Ambito è fondamentale per un efficiente svolgimento delle attività riguardanti il Servizio Idrico Integrato.
<b>COMPLIANCE LEGISLATIVA</b>	Le performance aziendali e lo sviluppo del business non possono prescindere dal rispetto di leggi e regolamenti.
<b>CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TESSUTO ECONOMICO / SOCIALE</b>	MM contribuisce allo sviluppo del tessuto economico e sociale della comunità non solo grazie alle numerose attività di interesse pubblico che svolge, ma anche attraverso l'impatto occupazionale generato dalle proprie attività di business.
<b>CUSTOMER SATISFACTION UTENTI / CLIENTI</b>	La soddisfazione dei propri clienti è il metro di valutazione dell'efficienza della gestione del business di MM. La Società monitora anche il grado di soddisfazione dei servizi che il Comune di Milano le ha affidato attraverso sondaggi agli utenti del Servizio Idrico Integrato e agli inquilini dell'Edilizia Residenziale Pubblica.
<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>	I ricavi della gestione di MM sono distribuiti tra gli stakeholder. Oltre agli impatti diretti (dovuti direttamente alle proprie attività), MM genera un impatto indiretto, attraverso l'acquisto di beni e servizi, e un impatto indotto, derivante dalle spese dei consumatori attivati direttamente e indirettamente.
<b>DIVERSIFICAZIONE E SVILUPPO DEL BUSINESS</b>	La diversificazione e lo sviluppo del business sono temi chiave per il successo di MM e per essere sempre al passo con il mercato.
<b>EFFICIENZA ENERGETICA</b>	Puntare sull'efficienza energetica permette di diminuire l'impatto ambientale delle attività di MM e di diminuire i costi di gestione, con un risparmio sia per l'Azienda che per l'utente del servizio.
<b>ETICA DEL BUSINESS/GESTIONE TRASPARENTE DEGLI APPALTI</b>	Le relazioni con fornitori, appaltatori, clienti, committenti sono continue e numerose nelle attività di MM. La trasparenza nelle relazioni e l'etica nella gestione del business è per MM imprescindibile e al di sopra di ogni profitto.
<b>FORMAZIONE/ SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO</b>	Le persone di MM sono la prima e la più importante risorsa della Società. Per questo motivo MM valorizza i propri dipendenti attraverso percorsi di formazione.
<b>GESTIONE EFFICIENTE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	L'acqua è una risorsa preziosa e pertanto MM, in veste di gestore del Servizio Idrico Integrato, è chiamata a operare responsabilmente per migliorare l'efficienza del servizio e ridurre le perdite idriche.
<b>GESTIONE DEL RAPPORTO CON LE AUTORITÀ DI CONTROLLO</b>	Il business di MM è strettamente monitorato e la gestione del rapporto con le Autorità di controllo è un'attività quasi quotidiana.

<b>IMPATTI DEI CANTIERI</b>	Durante le proprie attività MM cerca di minimizzare gli impatti dei cantieri; a tal fine la Società si impegna sia in fase di progettazione che di esecuzione a prevedere la tipologia di scavo che comporti il minor disturbo al circondario, tenendo sempre in considerazione la massima efficienza e qualità dell'opera.
<b>INNOVAZIONE TECNOLOGICA</b>	La ricerca e lo sviluppo di nuove tecnologie permettono a MM di essere uno dei leader del mercato per le attività di propria competenza.
<b>MITIGAZIONE DELL'INQUINAMENTO DI ARIA E SUOLO</b>	L'attenzione all'impatto su aria e suolo e la mitigazione dell'inquinamento derivante dalle proprie attività è attentamente monitorato da MM.
<b>PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI DEGLI UTENTI/ INQUILINI</b>	MM pone grande attenzione alla protezione della privacy e al trattamento dei dati degli utenti del Servizio Idrico Integrato e degli inquilini dell'Edilizia Residenziale Pubblica.
<b>QUALITÀ DEGLI SCARICHI</b>	La qualità degli scarichi è strettamente normata; gli scarichi sono quotidianamente monitorati dalle Autorità e da MM.
<b>QUALITÀ DELL'ACQUA</b>	Garantire l'ottima qualità dell'acqua potabile fornita è parte integrante della mission di MM. A tal fine, MM e ASL hanno concordato un programma di monitoraggio che prevede quotidiani controlli chimici, chimico-fisici e microbiologici.
<b>RELAZIONI INDUSTRIALI</b>	Le relazioni continue con i sindacati attestano la grande attenzione che MM pone ai propri dipendenti.
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (H&amp;S)</b>	La salute e la sicurezza sul lavoro sono elementi imprescindibili in tutte le attività di MM.
<b>TUTELA DEL PATRIMONIO E VALORIZZAZIONE DEGLI ASSET</b>	MM è proprietaria e gestisce numerosi asset; per questo motivo la Società ha iniziato un programma di tutela del proprio patrimonio e di valorizzazione degli asset aziendali.
<b>VICINANZA AGLI UTENTI</b>	La vicinanza agli utenti è sempre più importante e necessaria per gestire e accogliere le diverse esigenze degli stakeholder di MM.



3

# Identità



MM, partner industriale del Comune di Milano fin dal 1955, è diventata, con il passare del tempo, una delle principali aziende di pubblica utilità che si occupa della progettazione di infrastrutture e opere per la mobilità pubblica, della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) e della gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), con prevalente riferimento ai perimetri di attività gestiti secondo il modello in-house.

### 3.1. La mission

La mission di MM è *“assicurare i migliori standard di qualità e di efficienza nei servizi gestiti, operando con competenza e competitività in attuazione degli indirizzi della proprietà, valorizzando la natura di MM di impresa pubblica al servizio della collettività”*.

MM opera nel rispetto di quattro principi fondamentali:

- consolidare la propria presenza nella realizzazione di infrastrutture

per il trasporto di massa e interventi sul territorio finalizzati alla risoluzione dei problemi legati al traffico e alla viabilità, e più in generale alla riqualificazione urbana;

- gestire in efficienza ed economicità il ciclo integrato delle acque, assicurando i fabbisogni idrici del territorio milanese in maniera quantitativamente adeguata e qualitativamente

**La mission di MM è assicurare i migliori standard di qualità e di efficienza nei servizi gestiti**

ottimale e garantendo un governo responsabile della risorsa;

- accelerare il processo di internazionalizzazione, individuando all'estero opportunità di business per aumentare la propria crescita ed esperienza;
- incrementare collaborazioni e sinergie con il sistema delle Società partecipate dal Comune di Milano.

### 3.2. La strategia di MM

Nata come società di ingegneria civile, MM si è posta fin da subito come partner ideale per il Comune di Milano, con il quale ha stretto numerose collaborazioni e si è distinta grazie alla sua mentalità ingegneristica applicata a tutti i settori in cui opera, compresi anche la gestione del Servizio Idrico Integrato e dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

MM svolge la sua attività con grande rigore professionale, responsabilità, correttezza e qualità, in modo da essere sempre presente e competitiva sul mercato. Innovare e innovarsi in funzione dell'evoluzione della domanda del mercato è uno dei capisaldi della strategia di MM, che vede nello sviluppo e nella diversificazione del business la chiave del proprio successo. Una strategia che non può prescindere dall'attenzione allo sviluppo sostenibile, alla salvaguardia delle risorse, al rispetto dell'ambiente e alla promozione dell'equità sociale.

Per meglio definire il proprio percorso di sviluppo e assicurare gli equilibri economico-finanziari di medio

periodo, tra la fine del 2013 e l'inizio del 2014 MM ha elaborato il proprio Piano Industriale per il periodo 2014-2018. Tale piano definisce la mission aziendale, i valori, le prospettive di sviluppo future e le azioni che verranno intraprese per far crescere MM come un'impresa capace di conciliare interesse pubblico e competitività e sarà oggetto di periodici aggiornamenti e sviluppi nel corso degli anni.

L'elaborazione del Piano Industriale è stata l'occasione grazie alla quale la Società ha potuto riflettere sugli ambiti di business nei quali operare per valorizzare le proprie competenze distintive. In questo frangente si pone anche la scelta di diversificare il proprio business, sia da un punto di vista degli ambiti di applicazione pratica, sia in termini geografici, con la decisione di espandere il proprio operato anche all'estero.

I macro obiettivi strategici definiti dal Piano Industriale sono i seguenti:

- definire un ambito di business capace di valorizzare le competenze distintive di MM;

- migliorare la competitività, l'efficienza e l'affidabilità di MM;
- assicurare gli equilibri economico-finanziari di medio periodo di MM.

Per ciascuna area di business sono state identificate le prospettive di sviluppo e le attività da realizzare, ma il Piano Industriale non guarda solo alle possibili attività di sviluppo del portfolio aziendale: lo sviluppo di MM passa necessariamente attraverso quello delle proprie risorse, ed è per questo motivo che sono previste iniziative volte alla valorizzazione della professionalità e all'incremento delle competenze.

#### 3.2.1. La visione internazionale

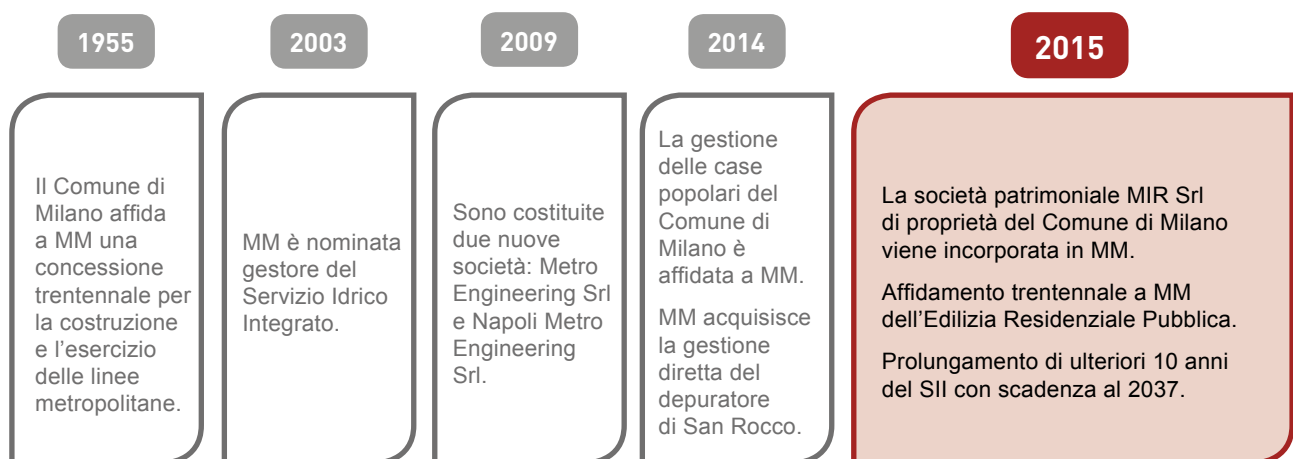
L'interesse di MM per il mercato internazionale è evidente nelle priorità indicate nel Piano Industriale 2014-2018, nel quale è presente una forte spinta all'internazionalizzazione, soprattutto in merito allo sviluppo di attività commerciali per la realizzazione di metropolitane, grandi opere e infrastrutture.

Se nel 2014 MM si è aggiudicata diverse gare internazionali in partnership con altre aziende (tra cui quelle in Etiopia per le attività di consulenza all'esercizio e alla manutenzione di linee ferroviarie e metropolitane, e in Perù per la progettazione di una nuova linea metropolitana), nel 2015 l'attività della Direzione Commerciale si è concentrata principalmente nello sviluppo del network, inteso come rete di contatti e rapporti con società di ingegneria italiane e straniere per la firma di accordi stabili di collaborazione. L'obiettivo è posizionare l'Azienda come partner internazionale per lo sviluppo dell'ingegneria in progettazioni e/o

consulenze nel settore dei trasporti e nel settore del Servizio Idrico Integrato, compresa anche la ricerca di opportunità legate all'esperienza nella realizzazione di un grande evento maturata da MM nell'ambito di Expo Milano 2015. Un esempio è l'accordo di cooperazione firmato con Italferr nei primi mesi del 2015, che mira a mettere in sinergia le competenze tecnico-specialistiche delle due aziende per incrementare la rispettiva e reciproca presenza nei mercati ferroviari e delle metropolitane attraverso la possibilità di partecipare congiuntamente a bandi di gara internazionali. Inoltre, sono state acquisite delle consulenze nei Paesi

del Golfo (Metropolitana di Riyad) e in Svizzera (Tram di Lugano). Sempre nel 2015 MM ha creato una funzione aziendale dedicata alle Relazioni Internazionali, con il duplice obiettivo di diffondere le competenze tecniche dell'Azienda all'estero attraverso l'apertura di nuovi canali e di valorizzare il patrimonio di relazioni internazionali consolidato anche grazie all'esperienza Expo 2015. A vantaggio anche della reputazione del suo azionista unico, il Comune di Milano, MM ha organizzato nel corso dell'anno missioni istituzionali all'estero, ricevendo delegazioni straniere e promuovendo scambi di best practice.

### 3.3. La storia di MM



MM Spa nasce nel 1955 come società di ingegneria finalizzata principalmente alla progettazione e realizzazione del trasporto pubblico sotterraneo della città di Milano. Negli anni, MM Spa ha accompagnato la crescita infrastrutturale e dei servizi della metropoli lombarda e ha diversificato il proprio campo d'intervento, occupandosi anche di progetti di elaborazione di riassetto viabilistici urbani ed extraurbani, parcheggi in superficie e nel sottosuolo e aree di interscambio. Recentemente, MM ha allargato il suo impegno anche all'estero, prendendo parte a gare

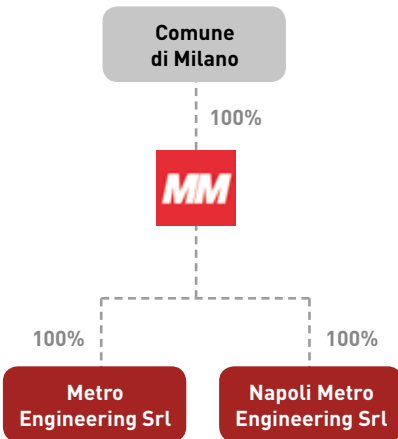
internazionali per la progettazione di linee metropolitane.

Da giugno 2003 MM si occupa anche del Servizio Idrico Integrato (SII) della città di Milano. La concessione da parte del Comune di Milano è iniziata con un affidamento provvisorio di 5 anni. In seguito, è stato definito l'attuale affidamento su base ventennale a partire dal 1° gennaio 2008, che nel 2015 è stato prolungato per altri 10 anni con scadenza prevista nel 2037.

Nel gennaio 2009 sono state costituite due nuove società di cui MM detiene l'intero capitale:

- Metro Engineering Srl, che si occupa dello sviluppo e della gestione delle commesse che fanno capo ad amministrazioni diverse dal Comune di Milano;
- Napoli Metro Engineering Srl, istituita con l'obiettivo di portare a conclusione le attività previste dagli attuali piani di commessa e di acquisire ulteriori potenziali incarichi connessi alla realizzazione della rete metropolitana nell'ambito dell'esistente convenzione tra MM e la Metropolitana di Napoli.





Il 3 ottobre 2014, con Delibera di Giunta comunale n. 1953, il Comune di Milano ha affidato a MM l'incarico della gestione dell'Edilizia

Residenziale Pubblica (ERP) a partire dal 1° dicembre 2014, che comprende la gestione amministrativa e contabile, la comunicazione con l'utenza e la fornitura di alcuni servizi e manutenzioni. Il 30 giugno 2015, con specifico atto di concessione sottoscritto tra Comune di Milano e MM, è stata consolidata la collaborazione in questo ambito attraverso l'affidamento in-house trentennale dell'attività di gestione del patrimonio ERP.

L'11 dicembre 2014 MM ha acquisito la gestione diretta del depuratore di Milano San Rocco, andando a completare le attività previste nel Servizio Idrico Integrato che coprono l'intero ciclo delle acque della città di Milano, dalla

captazione in falda alla restituzione all'ambiente della risorsa idrica.

Nell'ambito del processo di razionalizzazione delle partecipazioni possedute dagli Enti locali, nel corso del 2015 il Comune di Milano ha deliberato la fusione per incorporazione della società MIR Srl in MM Spa. L'operazione si è ufficialmente chiusa con l'atto di fusione del 31 dicembre 2015, mentre gli effetti civilistici e fiscali della fusione sono stati retrodatati al 1° gennaio 2015.

In termini economici l'operazione non comporta conseguenze di rilievo sulla struttura dei ricavi, dei costi e dei risultati di bilancio di MM, incrementandone però il livello di patrimonializzazione societaria.

## LOGO E IDENTITÀ AZIENDALE

Il 1° gennaio 2015 segna un passo importante per la Società con la modifica della ragione sociale da Metropolitana Milanese Spa a MM Spa. Il nuovo brand pur mantenendo la riconoscibilità del nome originario, mette in luce l'ampliamento e la diversificazione delle aree di intervento dell'Azienda, e risulta funzionale al processo di internazionalizzazione intrapreso. Anche lo storico logo riflette questo cambiamento e abbraccia idealmente le tre aree su cui poggia oggi il business di MM. Il richiamo alle origini è tutt'ora evidente: nel 1955 nei cartelli posti lungo i cantieri per la realizzazione della prima linea metropolitana (M1), il nome dell'Azienda venne sintetizzato nell'acronimo MM, che fu poi di ispirazione per la segnaletica ufficiale a cura dello studio Albini-Helg e del designer olandese Bob Noorda. Il quadrato rosso con le due M in bianco in carattere Helvetica divenne oltre che il simbolo della nuova linea metropolitana (poi semplificata con l'impiego di una sola M negli anni '90), anche il riferimento dell'Azienda che aveva l'esclusivo incarico e l'unico compito di realizzare l'opera pubblica.



**METROPOLITANA MILANESE SPA**



## I 60 ANNI DI MM

Per festeggiare i suoi "primi" sessant'anni di storia, MM ha messo a punto un programma di sessanta appuntamenti tra spettacoli, convegni, seminari, mostre, ecc. dedicati ai dipendenti e alla città di Milano, e sostenuto da un piano di comunicazione importante. L'Azienda che da sempre pone i dipendenti e i cittadini al centro del proprio operato, anche in questa occasione, si è adoperata per creare spazi d'incontro che potessero essere utili in termini di creazione di valore e scambio proattivo di idee, con l'obiettivo di far conoscere gli asset aziendali, le attività in corso e i temi di eccellenza di MM.

Il calendario di eventi si è concluso a ottobre con il doppio spettacolo di danza jazz "Musical per Milano" realizzato in collaborazione con la compagnia di danza Adriana Cava Jazz Ballet presso il Teatro



Elfo Puccini, alla presenza di tutti i dipendenti, degli ex dipendenti che hanno contribuito con il loro lavoro allo sviluppo dell'Azienda e dei rappresentanti istituzionali.

L'anniversario ha permesso di focalizzare il posizionamento di MM attraverso attività di brand identity e corporate identity sul piano dell'immagine coordinata e delle pubbliche relazioni, quali ad esempio: il Company profile e i kit sulle eccellenze aziendali; il lancio dell'attività editoriale dei Quaderni di MM; la realizzazione del payoff "Engineering Experience", il workshop aziendale sull'identità.

Per promuovere il proprio brand e servizi aziendali MM ha deciso di impiegare lo storytelling, perché attraverso la tecnica della narrazione è possibile coinvolgere e catturare l'attenzione e l'interesse dell'interlocutore in modo decisamente maggiore rispetto ai classici format pubblicitari. La scelta è motivata dal fatto che MM gestisce beni comuni di straordinaria importanza – l'acqua pubblica, le infrastrutture per la mobilità e le case popolari – tutti ambiti dove il racconto della gestione coinvolge direttamente le vite di milioni di persone e le accomuna in una visione condivisa del "bene pubblico". Lo storytelling ha il pregio di coinvolgere l'interlocutore da un punto di vista emotivo ancora di più che sul piano razionale; è l'emotività che spinge molte delle nostre azioni ed è su questo piano che l'Azienda intende comunicare. All'obbligo di accountability si associa – dunque – la responsabilità sociale d'impresa.

I contributi di MM allo storytelling della città di Milano sono il portale dedicato e il volume "La città che sale" che ripercorre alcune tappe dello sviluppo aziendale attraverso immagini rappresentative delle tre business unit (Ingegneria, Servizio Idrico Integrato, Casa). Una comunicazione che guarda al progresso sociale, urbanistico, culturale di Milano e del Paese e che sottende un contributo immateriale al processo di costruzione identitaria cittadina. Il volume raccoglie i contributi di ex sindaci, ex amministratori, donne e uomini dello star system, del mondo produttivo e accademico milanese che hanno contribuito alla crescita di Milano e di MM, tra cui: Giuliano Pisapia, Card. Angelo Scola, Alberto Contri, Stefano Rolando, Letizia Moratti, Gabriele Albertini, Marco Formentini, Piero Borghini, Paolo Pillitteri, Carlo Tognoli, Giovanni Valotti, Lanfranco Senn, Maria Elisabetta Serri, Giulio Burchi, Giuliano Asperti, Claudio

Dini, Carlo Sangalli, Aimò e Nadia Moroni, Alberto Martinelli, Franco Anelli, Giovanni Azzone, Piero Bassetti, Luca Beltrami Gadola, Enrico Bertolino, Cristina Messa, Don Virginio Colmegna, Eugenio Finardi, Francesca Crippa Floriani, Francesco Micheli, Gino e Michele, Gualtiero Marchesi, Lino Patruno, Giancarlo Mazzuca, Angelo Perrino, Salvatore Veca, Elio Fiorucci, Gianluca Vago, Don Gino Rigoldi, Sergio Escobar, Gianni Rivera, Luciano Fontana, Gad Lerner, Giorgio Squinzi, Fedele Confalonieri, Carlo Fontana, Claudio De Albertis, Marco Dettori, Pietro Modiano, Giuseppe Guzzetti, Bruno Rota, Antonio Calabrò, Marco Tronchetti Provera, Gianfelice Rocca, Cristina Scocchia, Davide Mengacci, Francesco Paolo Tronca, Santo Versace, Giacomo Poretti, Fiorenzo Grassi, Giuseppe Sala, Ferruccio De Bortoli, Umberto Veronesi, Maria Patrizia Grieco, Susanna Camusso, Diana Bracco, Roberto Bernocchi, Giovanni Bedeschi, Fidelio Perchinelli, Donatella Consolandi, Alessandro Ubertis, Elio Carmi, Roberto Fiamenghi, Fabrizio Caprara, Andrea Concato, Rossella Sobrero, Ugo Castellano, Vicky Gitto, Lorenzo Marini.

Segue poi la produzione del volume "M60M" in partnership con Fondazione Corriere della Sera, Triennale, Brand Milano e Pubblicità Progresso, un progetto-manifesto costituito da 60 immagini icasticamente titolate che ripropone al lettore e al cittadino le icone rappresentative dell'identità locale, e colloca MM nell'arena delle più importanti figure che costituiscono l'identità milanese. Al volume hanno collaborato M. Boneschi, L. Fontana, G. Nuvolati, G. Scirocco.

**MM racconta  
60 anni di storia  
al servizio  
di Milano  
e dei cittadini**



## MM PER EXPO 2015

Forte della sua esperienza nel settore dell'ingegneria e della gestione del Servizio Idrico Integrato, a MM è stata affidata la Direzione Lavori del sito espositivo, la progettazione definitiva ed esecutiva delle principali opere di urbanizzazione e il Coordinamento della Sicurezza in fase di esecuzione.

MM ha infatti accompagnato Expo 2015 lungo la fase progettuale, di realizzazione e gestionale, mettendo a fattor comune le conoscenze dell'Azienda in modo che diventassero patrimonio diffuso.

La partnership tra MM e Expo 2015 è stato un modello vincente, grazie anche alla collaborazione che si è stabilita tra tutti gli Enti e lo staff di 180 tecnici che MM ha impegnato su questo progetto. L'intervento è stato particolarmente complesso a causa del considerevole numero e varietà delle opere realizzate (rimozione interferenze, realizzazione nuovi servizi e sottoservizi in un'area di 1 milione di m<sup>2</sup>, costruzione di circa 200 padiglioni e manufatti). Inoltre, non deve essere sottovalutata la complessità legata al numero di imprese coinvolte in cantiere contemporaneamente o in successione sulle medesime aree: si tratta di 9.500 aziende con un picco di 10.000 maestranze presenti.

Oltre al coordinamento degli Enti, delle imprese e delle persone, MM ha gestito quasi un migliaio di prescrizioni ambientali da ottemperare in aggiunta alle norme di legge, la cui verifica ha richiesto numerose riunioni di coordinamento con gli stakeholder interessati e l'elaborazione di adeguate soluzioni progettuali e/o gestionali.

In tempi brevi MM ha contribuito a costruire una vera e propria "new town", comprensiva di alcuni interventi straordinari nelle aree verdi, tra cui due grandi parchi con 12.000 piante e 11 vasche di fitodepurazione.

L'impegno di MM è proseguito anche al termine dell'evento, nella cosiddetta "fase dismantling" dedicata alla progettazione delle attività di direzione dei servizi di manutenzione dell'intero sito, smantellamento o demolizione delle strutture, e riconfigurazione degli accessi.

Expo 2015, in sintesi, rappresenta un caso di successo di livello internazionale, raggiunto grazie a una sinergia tra enti diversi tra loro, a dimostrazione che le grandi infrastrutture possono esistere solo a condizione che si condivida il know-how. MM è fiera di essere stata motrice di questo modello innovativo: lungo tutto il Bilancio di Sostenibilità 2015 sono presenti dei focus sulle attività che MM ha svolto per Expo 2015, al fine di condividere la propria esperienza, raccontando la varietà e la complessità nella realizzazione di un'opera di tale portata e di tale risonanza mediatica.



## 3.4. La corporate governance

MM, controllata al 100% dal Comune di Milano, ha una politica interna e un'organizzazione volta ad assicurare la trasparenza e l'efficienza delle proprie attività.

### 3.4.1. L'organigramma aziendale e il ruolo dei comitati

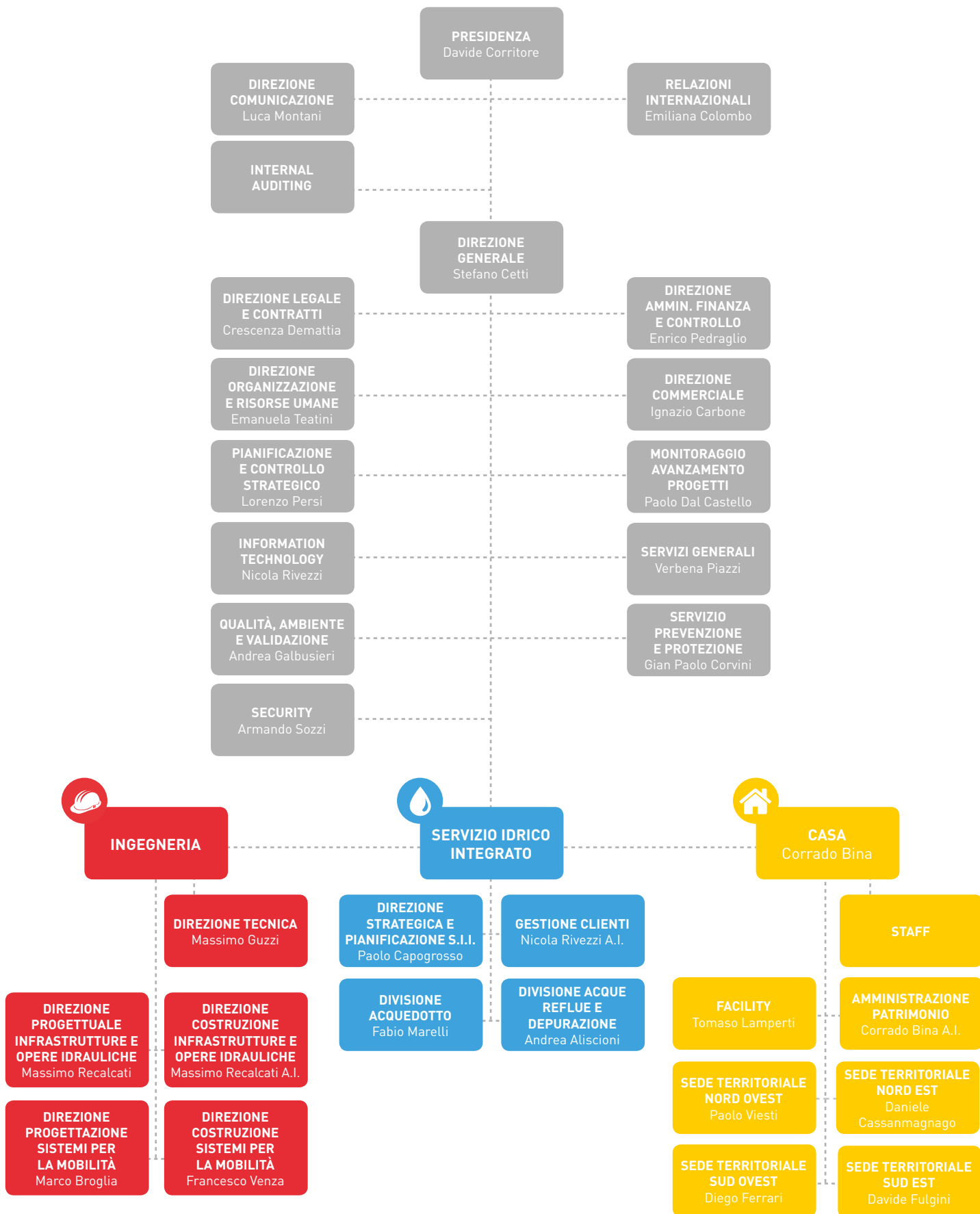
La Struttura Organizzativa Aziendale è fondata su Direzioni e funzioni di supporto al Consiglio di Amministrazione e alla Direzione Generale. Nello specifico, alcune strutture riportano direttamente al Presidente (Comunicazione, Internal Auditing e Relazioni Internazionali), mentre altre riportano al Direttore Generale (Direzione Legale e

Contratti, Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, Direzione Organizzazione e Risorse Umane, Information Technology, Pianificazione e Controllo Strategico, Direzione Commerciale, Security, Qualità Ambiente e Validazione, Servizi Generali, Servizio Prevenzione e Protezione, Monitoraggio Avanzamento Progetti). Il Direttore Generale si interfaccia inoltre con le quattro business unit di MM, corrispondenti ai diversi ambiti

di attività della Società: Ingegneria, Servizio Idrico Integrato, Casa e Gestione Impianti e Immobili (entrata ufficialmente nell'organigramma dal 2016).

Nel corso dell'anno 2015 la Società ha proseguito nelle operazioni di razionalizzazione e semplificazione organizzativa poste in essere già nel corso dell'esercizio precedente, con la finalità aggiuntiva di valorizzazione delle competenze e delle risorse interne.

## STRUTTURA SOCIETARIA





## LE PRINCIPALI MODIFICHE ORGANIZZATIVE DEL 2015

- La Direzione Legale e Contratti, con decorrenza 1° gennaio 2015, è stata riorganizzata attraverso la creazione di due funzioni, Servizi Assicurativi e Gestione Contenzioso, che riportano direttamente alla Direzione Legale.
- A seguito della soppressione della funzione Comunicazione e Marketing, dal 1° gennaio 2015 è stata costituita la nuova Direzione Comunicazione.
- Con decorrenza 1° gennaio 2015, in staff alla Direzione Generale è stata costituita la nuova Direzione Organizzazione e Risorse Umane. Con decorrenza 1° settembre 2015, la Direzione Organizzazione e Risorse Umane è stata interessata da un processo di riorganizzazione che ha portato alla costituzione delle nuove funzioni di Sviluppo Risorse Umane, Organizzazione, Comunicazione Interna, Diritto del Lavoro e Sindacale e alla soppressione della funzione Organizzazione e Sviluppo.
- È stata costituita la nuova funzione Servizi (successivamente rinominata Servizi Generali) collocata in staff alla Direzione Generale, a cui riportano Gestione Integrata della Corrispondenza e Facilities Sedi e Autoparco.
- La funzione Qualità Ambiente e Sicurezza è stata soppressa e, con decorrenza 1° gennaio 2015, in staff alla Direzione Generale è stata costituita la nuova funzione Qualità Ambiente e Validazione a riporto della quale è stata collocata l'Unità Tecnica Validazione Progetti.
- Il Servizio Prevenzione e Protezione è stato collocato in staff alla Direzione Generale.
- Nel mese di aprile 2015, la Direzione Acquedotto e le funzioni Rete Acque Reflue e Depurazione Tutela Ambientale e Impianti Acque Reflue sono state interessate da un processo di riorganizzazione.
- La funzione Security è stata collocata in staff alla Direzione Generale e al suo interno, con decorrenza 1° maggio 2015, sono confluite attività e risorse della funzione Tutela Patrimonio (collocata a riporto della Divisione Casa), che è stata soppressa.
- In staff alla Direzione Generale, con decorrenza 12 ottobre 2015, è stata costituita la nuova funzione Pianificazione e Controllo Strategico con l'obiettivo di aggiornare costantemente il Piano Strategico di MM, garantire coerenza e allineamento degli strumenti di pianificazione strategica con quelli di budget e di reporting, implementare e gestire la reportistica di controllo strategico declinata in relazione agli stakeholder di riferimento di MM.
- In staff alla Presidenza, con decorrenza 12 ottobre 2015, è stata costituita la nuova funzione Relazioni Internazionali con l'obiettivo di ampliare e consolidare i rapporti istituzionali di MM con i Paesi esteri, in ottica di sviluppo del business e in stretto coordinamento con la Direzione Commerciale.
- Sempre con decorrenza 12 ottobre 2015, le attività di telefonia sono state trasferite dalla funzione Servizi Generali alla funzione Information Technology, nell'ambito della funzione Infrastrutture e Operation.

### 3.4.2. Il Codice Etico

Nel 2002 MM ha adottato un Codice Etico, la cui ultima versione è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24 giugno 2013.

Il Codice Etico raccoglie i valori, i principi e le linee di comportamento a cui i dipendenti di MM si devono ispirare in termini di gestione dei rapporti interni (ad esempio con amministratori, management e dipendenti) ed esterni alla Società (ad esempio con imprese e clientela) al fine di favorire e sostenere linee di comportamento univoche volte al rispetto dell'ambiente e allo sviluppo e tutela delle risorse umane.

Il Codice Etico rappresenta le misure e l'impegno assunto dalla Società per un comportamento etico, conforme alla legge, nello svolgimento dell'attività d'impresa. Il documento è condiviso e adottato da ogni Società facente parte del Gruppo. Anche tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano relazioni od operano nell'interesse di MM Spa, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alla disposizione del Codice Etico.

Al fine di garantire il rispetto del Codice Etico della Società e una corretta interpretazione dello stesso, è stato istituito, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza,

**Il Codice Etico raccoglie i valori, i principi e le linee di comportamento di MM**

che è nominato dal Consiglio di Amministrazione di MM con apposita delibera.

Il Codice Etico è disponibile e consultabile sul sito internet aziendale [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu).

### 3.4.3. Il sistema di controllo interno aziendale

Il Sistema di Controllo Interno di MM ha come obiettivo e priorità il governo dell'azienda attraverso l'individuazione, la valutazione, il monitoraggio, la misurazione e la mitigazione/gestione di tutti i rischi d'impresa, coerentemente con il livello di rischio valutato dal vertice aziendale. Questo sistema è costituito da un insieme organizzato di regole, strutture organizzative, procedure e processi che interagiscono tra loro ottimizzando l'efficacia e l'efficienza delle attività aziendali per il perseguimento degli obiettivi fissati.

**Un Organismo di Vigilanza supervisiona il funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo**

In quest'ottica MM ha dato attuazione al Decreto Legislativo n. 231 del 2001 che ha introdotto nel nostro ordinamento un regime di responsabilità amministrativa (equiparabile sostanzialmente alla responsabilità penale) a carico delle persone giuridiche, che va ad aggiungersi alla responsabilità della persona fisica che ha materialmente commesso determinati fatti illeciti e che mira a coinvolgere, nella punizione degli stessi, gli enti nel cui interesse o vantaggio i reati sono stati compiuti. MM si è dotata di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, un documento interno aziendale che racchiude una serie di regole e di procedure organizzative per prevenire l'insorgere di tali reati. La legge non ne prevede l'obbligatorietà tuttavia, la sua adozione, costituisce causa di esclusione o limitazione della responsabilità. Per essere realmente efficace ed esimente è necessario che il Modello sia strettamente studiato per ciascun ente, attraverso una disamina dell'organizzazione aziendale e delle responsabilità

correlate, al fine di identificare le ipotetiche aree di rischio.

Per vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello, MM si è dotata di un Organismo di Vigilanza composto da tre membri esterni, docenti presso l'Università Luigi Bocconi e presso l'Università Cattolica.

Nel primo semestre del 2015 sono stati effettuati corsi di formazione e di aggiornamento sui temi del D.Lgs. 231/2001 ai dipendenti delle BU Ingegneria e Servizio Idrico, mentre a partire da ottobre è partita una campagna anche per i neo assunti che svolgeranno la propria attività in aree sensibili.

Anche le due Società controllate, Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl, sono dotate di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e di Organismi di Vigilanza, e le attività di formazione e aggiornamento inerenti ai temi del D.Lgs. 231/2001 sono state estese anche ai dipendenti delle due controllate.

A partire dal 2014 MM si è dotata di un Piano di Prevenzione della Corruzione (PPC), successivamente rimodulato in un'articolazione su base triennale, e ha nominato un Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT), ai sensi della L. n. 190/2012 e del D.Lgs n. 33/2013, che ha poi designato una serie di referenti per la prevenzione della corruzione individuati tra Direttori, Dirigenti e Responsabili.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC) individua le attività nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione e le adeguate misure di prevenzione.

Nel 2015, a seguito del perfezionamento dell'operazione di fusione per incorporazione da parte di MM della società patrimoniale, interamente posseduta dal Comune di Milano, MIR Srl, dell'affidamento diretto trentennale dell'attività di gestione del patrimonio edilizio residenziale popolare (ERP) del Comune di Milano e della

internalizzazione del depuratore di San Rocco, la Società ha deciso di aggiornare sia il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo che il PTPC 2016-2018. In particolare, nella mappatura dei processi delle nuove unità di business e in tema di formazione e individuazione delle responsabilità dei soggetti interessati dal processo di prevenzione della corruzione e della trasparenza, sono stati seguiti i suggerimenti forniti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione nella Determina n. 12/2015.

In capo ai responsabili di funzione ricadono gli obblighi di collaborazione, controllo, monitoraggio e azione diretta nell'attuazione delle attività previste nel PTPC, nonché l'obbligo di tempestiva comunicazione al RPCT di fatti o circostanze rilevanti ai fini della sua applicazione contribuendo alla creazione di un meccanismo di comunicazione/informazione per l'esercizio dell'attività di prevenzione. Devono inoltre dare supporto al RPCT garantendo totale e fattiva collaborazione in tutte le attività di prevenzione della corruzione in cui dovessero essere coinvolti.

Oltre a sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione gli aggiornamenti annuali del PTPC, il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT) vigila sull'osservanza del piano e sulla idoneità delle misure di prevenzione in esso contenute, proponendo le modifiche che ritiene necessarie nel caso di violazioni delle prescrizioni o di mutamenti nell'organizzazione o nell'attività della società. L'attività di prevenzione a cura del RPCT si concentra in una concreta declinazione delle misure di prevenzione in azienda, anche attraverso una costante sensibilizzazione del personale dipendente circa il rispetto del Codice etico e delle procedure aziendali tramite percorsi formativi. Il RPCT controlla anche l'adempimento degli obblighi di trasparenza contemplati dalla normativa vigente (L. n. 190/2012, D.Lgs. m. 33/2013) e può proporre iniziative di promozione della trasparenza finalizzate al contrasto della corruzione.

I documenti relativi al sistema di controllo interno sono pubblicati sul sito istituzionale [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu) nella sezione "Società trasparente".

Nel corso del 2014 e del 2015, MM ha svolto tramite la funzione Internal Auditing delle attività di audit che hanno interessato la BU Ingegneria, la BU Servizio Idrico e la controllata Napoli Metro Engineering.

Attraverso il sistema di Risk Assessment è emerso che le attività svolte da MM con rischi di corruzione più significativi sono:

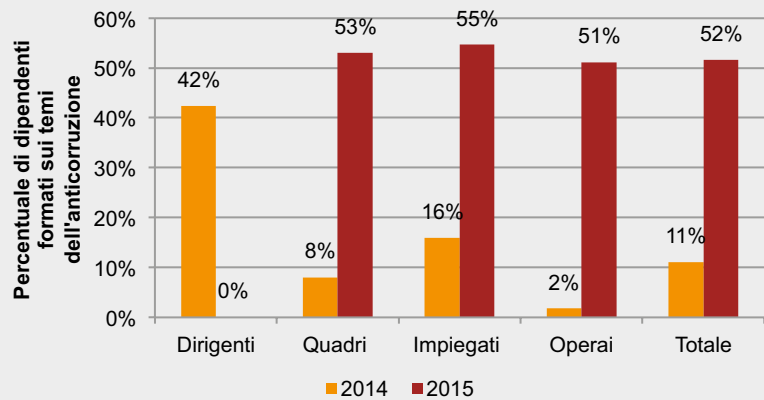
- l'acquisizione e la progressione del personale;
- l'affidamento di lavori, servizi e forniture;
- la concessione ed erogazione di sovvenzioni e contributi, nonché l'attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati.

La funzione Internal Auditing ha inoltre effettuato il Risk Assessment sulle nuove acquisizioni (ossia l'impianto di depurazione di Milano San Rocco e la Divisione Casa) al fine di rafforzare il controllo interno, supportando contestualmente il vertice societario e le strutture organizzative nell'analisi sul ridisegno di processi e la definizione di procedure. Le aree di rischio specifiche individuate sono:

- la gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica;
- la gestione del depuratore di Milano San Rocco.

## FORMAZIONE ANTICORRUZIONE

Nel corso del 2014 e del 2015 sono state erogate specifiche sessioni di formazione in tema di prevenzione della corruzione al fine di divulgare la cultura dell'etica e della legalità all'interno dell'intera struttura aziendale, ponendo particolare attenzione nei confronti di quei rischi di corruzione a cui può essere esposto il personale di MM. I corsi sono stati articolati in cicli formativi e suddivisi in sessioni dedicate al personale dirigente, ai quadri amministrativi e tecnici e a tutto il personale dipendente. Nello specifico, nel 2015 sono state erogate un totale di 1.070 ore di formazione (208 nel 2014) per 535 dipendenti (104 nel 2014) tramite la funzione di Internal Auditing, che ne ha curato la pianificazione e la realizzazione.



I primi corsi sono stati rivolti principalmente ai primi riporti del vertice aziendale. Successivamente, è stata pianificata internamente l'estensione della formazione anticorruzione ai dipendenti di recente assunzione, a quelli di Napoli Metro Engineering e a quelli appartenenti ai CCNL diversi da Edilizia ed Enti Locali, per una copertura nel 2015 pari al 52% della forza lavoro totale.

Nel 2015, in risposta a episodi di corruzione, si sono registrate 3 sospensioni di dipendenti in virtù dell'applicazione del contratto di lavoro. Inoltre, è stata aperta e si è conclusa nell'arco dell'anno

di riferimento un'azione legale riguardante pratiche di corruzione contro l'organizzazione o i suoi dipendenti, mentre 4 sono ancora in corso.

Azioni		2013	2014	2015
Episodi per i quali i dipendenti sono stati licenziati o sottoposti a misure disciplinari per corruzione	n.	1	0	1
Episodi per i quali i contratti con i partner d'affari non sono stati rinnovati per violazioni relative alla corruzione	n.	0	0	0
Altre azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	n.	1	1	3
Azioni legali concluse riguardanti pratiche di corruzione contro l'organizzazione o i suoi dipendenti	n.	0	0	1

### 3.4.4. I contenziosi rilevanti

Sono proseguite le attività di carattere prettamente amministrativo della Direzione Lavori riguardanti

i contenziosi in essere con gli Appaltatori esecutori del prolungamento della Linea M2 da Famagosta ad Assago e del










prolungamento della Linea M3 da Maciachini a Comasina.

### 3.5. I sistemi di gestione

Le certificazioni di MM testimoniano l'impegno della Società nel garantire e migliorare i processi relativi alle proprie attività.

#### Legenda

-  BU Ingegneria
-  BU Servizio Idrico
-  Divisione Casa

Sistema di gestione	Divisioni coinvolte	Descrizione delle attività svolte	Certificazioni e accreditamenti futuri
<b>Qualità (UNI EN ISO 9001)</b>	  (anche Napoli Metro Engineering)	Fin dal 1996, MM ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione Qualità (certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001) come leva organizzativa in grado di incrementare la flessibilità della struttura organizzativa alle sollecitazioni dell'ambiente esterno, rendendo disponibili le proprie competenze tecniche a servizio della collettività e sviluppando strategie in linea con gli interessi di tutti gli stakeholder coinvolti.	Nei prossimi anni MM ha intenzione di estendere il perimetro della certificazione alla Divisione Casa e al depuratore di Milano San Rocco.
<b>Ambiente (UNI EN ISO 14001)</b>	 	MM ha ottenuto e mantiene attivo un Sistema di Gestione Ambientale certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 per la BU Ingegneria e il Servizio Idrico, impegnandosi a garantire la tutela dell'ambiente e il rispetto della legalità in materia ambientale, vigilando sull'operato di tutti gli "attori" coinvolti e contribuendo alla crescita della consapevolezza in merito alla responsabilità ambientale.	Nei prossimi anni MM ha intenzione di estendere il perimetro della certificazione alla Divisione Casa.
<b>Energia (UNI CEI EN ISO 50001)</b>		Fin dal 2011, MM ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione per l'Energia relativamente al Servizio Idrico Integrato certificato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO 50001, in linea con gli obiettivi e i traguardi ambientali ed energetici, all'altezza dei migliori standard europei, dando evidenza del proprio impegno per il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente.	Nei prossimi anni MM ha intenzione di estendere il perimetro della certificazione alla Divisione Casa e al depuratore di Milano San Rocco.
<b>Sostenibilità (Make it Sustainable)</b>		Nel luglio 2013 MM ha conseguito la "Certificazione di Sostenibilità di Prodotto Make it Sustainable Plus", relativamente alla gestione del Servizio Idrico Integrato. Tale riconoscimento valorizza il modello di business applicato da MM, che contribuisce allo sviluppo sostenibile finalizzato al raggiungimento di obiettivi legati alla tutela dell'ambiente e della collettività.	
<b>Organismo di ispezione (UNI CEI EN ISO/IEC 17020)</b>	 	MM, con la propria Unità Tecnica Validazione Progetti, è certificata da ACCREDIA quale Organismo di Ispezione di tipo "B" ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020.	
<b>Laboratori di prova (UNI CEI EN ISO/IEC 17025)</b>		I laboratori di MM hanno dovuto rinviare la presentazione della domanda per l'ottenimento dell'accREDITAMENTO ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, che specifica i requisiti generali per la competenza dei laboratori a eseguire prove e/o tarature delle apparecchiature, incluso il campionamento, a causa dell'impegno profuso durante la manifestazione di Expo 2015.	Nel corso dei prossimi anni MM ha intenzione di acquisire l'accREDITAMENTO UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per alcune specifiche prove rilevanti sia per il laboratorio Acquedotto, sia per il laboratorio del depuratore di Milano San Rocco.



### 3.6. La Business Unit Ingegneria

MM nasce come società di ingegneria per la progettazione e realizzazione del trasporto pubblico sotterraneo del Comune di Milano, da cui riceve la concessione trentennale per la costruzione delle linee metropolitane milanesi e l'assegnazione della progettazione e realizzazione del Passante Ferroviario. Nel corso degli anni, la Società ha diversificato il proprio campo d'intervento, iniziando a occuparsi anche di viabilità, parcheggi d'interscambio, opere di architettura, di urbanistica e ambientali.

L'attività di MM non ha riguardato solo il capoluogo lombardo, ma anche altre zone d'Italia, tra cui Napoli, dove MM si è occupata della progettazione e della Direzione Lavori della Linea 1 e, in seguito, anche della Linea 6.

MM ha sviluppato progetti anche all'estero, tra cui si ricorda la realizzazione delle metropolitane leggere di Copenaghen e Porto e la collaborazione alla realizzazione della metropolitana automatica di Salonicco. Nel 2014 MM ha acquisito una nuova significativa commessa estera per la progettazione preliminare delle strutture di galleria, di impianti civili e del deposito per la Linea 3 della metropolitana di Lima, in Perù. Nel 2015 MM ha acquisito

delle consulenze per la Metropolitana di Riyad (Arabia Saudita) e per il Tram di Lugano (Svizzera).

MM si occupa dell'intero ciclo della produzione, dagli studi di fattibilità alle analisi costi-benefici, dai progetti preliminari a quelli definitivi ed esecutivi, dalla direzione dei lavori delle opere fino ad arrivare al loro collaudo e alla messa in funzione.

#### Campi di attività della BU Ingegneria

- Realizzazione di Piani di sviluppo e studi di fattibilità
- Progettazione a tutti i livelli
- Direzione lavori
- Alta sorveglianza su grandi opere
- Coordinamento della sicurezza in fase di progettazione e in fase di esecuzione
- Assistenza ad enti pubblici e attività generali, tra cui: project management, supporto al Responsabile del Procedimento, valutazioni tecniche ed economiche, gestione amministrativa e legale degli appalti e dei contratti, espropri, collaudi delle opere e degli impianti
- Attività ispettiva e di validazione quale organismo certificato

- Rilievi topografici, geognostici, vibrazionali ed acustici

#### Settori di specializzazione della BU Ingegneria

- Metropolitane, metrotranvie, linee e stazioni ferroviarie
- Rinnovo infrastrutture di trasporto e adeguamenti normativi
- Sistemi di trasporto innovativi
- Piani dei trasporti e della mobilità
- Riassetto viabilistici urbani ed extraurbani
- Parcheggi e aree di interscambio
- Infrastrutture viabilistiche urbane ed extraurbane
- Grandi infrastrutture (es. Expo 2015)
- Edifici destinati ad uso pubblico
- Edifici e infrastrutture in ambito aeroportuale
- Bonifiche ambientali
- Ingegneria del Servizio Idrico Integrato (SII)
- Interventi di risanamento atmosferico, acustico e del sottosuolo in ambito urbano
- Riqualficazione di importanti aree urbane per il miglioramento e la valorizzazione del patrimonio ambientale



### 3.6.1. I principali progetti del 2015

I progetti della BU Ingegneria di MM svolti nel corso del 2015 hanno riguardato principalmente la realizzazione di opere connesse a Expo 2015 e alla ristrutturazione e riqualificazione di alcuni luoghi/vie di Milano, come ad esempio il recupero straordinario di alloggi sfitti dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

#### I principali progetti in fase di esecuzione lavori

##### STAZIONE FORLANINI – INTERSCAMBIO TRA SERVIZI FERROVIARI SUBURBANI



Progettazione preliminare, definitiva  
 Verifica progettazione esecutiva  
 Direzione Lavori  
 Coordinamento della Sicurezza  
 Monitoraggio fasi di esecuzione  
 Collaudi  
 Espropri  
 Servizi tecnici e amministrativi

Realizzazione della nuova stazione ferroviaria Forlanini, lungo la linea del passante di Milano, per mettere in comunicazione importanti bacini di mobilità: l'area della Brianza, i Comuni dell'asta Milano-Abbiategrasso e dell'asta Milano-Treviglio, le aree cittadine attraversate dalle Cinture (poli universitari IULM, Bocconi, Città Studi e Bicocca), oltre all'intera area urbana. La nuova fermata permette il collegamento tra l'aeroporto di Linate e il sistema delle linee S del Passante ferroviario e della Cintura.

##### ZARA EXPO



Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva  
 Validazione  
 Direzione Lavori  
 Coordinamento Sicurezza  
 Assistenza al RUP  
 Collaudo  
 Servizi tecnici e amministrativi

Realizzazione di un nuovo collegamento stradale prevalentemente in galleria, in parte sotto un importante fascio ferroviario per gestire i flussi da e per il sito espositivo Expo 2015 e quelli delle aree poste tra le ferrovie e il cimitero Maggiore. La nuova infrastruttura è costituita da due corsie per senso di marcia e da percorsi ciclopedonali.

##### PROLUNGAMENTO M1 MONZA - BETTOLA



Progettazione preliminare e definitiva  
 Validazione  
 Verifica progettazione esecutiva  
 Direzione Lavori  
 Coordinamento Sicurezza  
 Perizie geologiche e geotecniche  
 Piano espropri  
 Rilievi topografici  
 Assistenza al RUP  
 Servizi tecnici e amministrativi

Prolungamento per circa 2 km della linea metropolitana M1 da Sesto FS verso Monza e realizzazione di un importante punto di interscambio nella stazione terminale di Monza-Cinisello. Nel 2015 sono state realizzate le opere di ripristino della viabilità di v.le Gramsci nel tratto compreso tra l'intersezione con via Bellini e il civico n° 680, con conseguente riapertura della viabilità.

**RIQUALIFICAZIONE/AMPLIAMENTO VIA RIPAMONTI 18**



Progettazione definitiva ed esecutiva  
 Coordinamento Sicurezza  
 Direzione dei Lavori  
 Espropri  
 Supporto al RUP  
 Validazione  
 Collaudi  
 Servizi tecnici e amministrativi

Adozione di una sezione a doppia carreggiata con due corsie per senso di marcia e predisposizione

per l'estensione della linea tranviaria 24 dall'attuale capolinea sino a Opera. È in fase di completamento la creazione di cinque intersezioni a rotatoria e di due percorsi ciclo-pedonali in affiancamento lungo tutta l'estensione dell'intervento. L'adeguamento riguarda il tratto di via Ripamonti compreso tra via Selvanesco e il confine comunale a Opera. L'opera è integrata da sistemazioni a verde per un corretto inserimento nel Parco agricolo sud di Milano.

**SISTEMAZIONE SUPERFICIALE VIA VINCENZO DA SEREGNO**



Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva  
 Validazione  
 Direzione Lavori  
 Coordinamento Sicurezza  
 Assistenza al RUP  
 Servizi tecnici e amministrativi

Riqualificazione della via Vincenzo da Seregno mediante realizzazione di un'unica carreggiata lato civici dispari, di un parterre alberato e di una pista ciclabile lato civici pari.

**LINEA M5**



**Alta Vigilanza**

Realizzazione e messa in esercizio della nuova linea metropolitana urbana M5 di Milano, che attraversa la città da nord (capolinea Bignami) a ovest (capolinea San Siro Stadio), con caratteristiche tecniche uguali alla M4. Tra le principali attività a cura di MM: l'esame e l'approvazione del progetto definitivo ed esecutivo, la verifica di conformità delle opere realizzate rispetto a quanto previsto dal contratto e dai capitolati (sia sotto l'aspetto qualitativo sia della corrispondenza alle normative sulla sicurezza); la verifica e l'istruttoria tecnica ed economica delle eventuali varianti apportate al progetto.

**LINEA M4**



Direzione Lavori  
 Coordinamento Sicurezza  
 Supporto al RUP  
 Comunicazione territoriale

Realizzazione della nuova linea metropolitana urbana M4 di Milano che attraversa la città da est (capolinea Linate Aeroporto) a ovest (capolinea San Cristoforo). Si tratta di una metropolitana leggera ad automazione integrale, senza conducente e con un sistema di controllo intelligente del traffico a garanzia dei più elevati standard di sicurezza.



## I principali progetti in fase di progettazione

### RECUPERO STRAORDINARIO ALLOGGI SFITTI DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Progettazione definitiva ed esecutiva  
Validazione  
Direzione Lavori  
Coordinamento Sicurezza  
Collaudo  
Responsabile Lavori  
Servizi tecnici e amministrativi

Intervento relativo alle opere edili e impiantistiche finalizzate al recupero di 160 alloggi sfitti, facenti parte di edifici di Edilizia Residenziale Pubblica situati sia nel Comune di Milano che in ambito extra urbano. Le opere previste servono a ripristinare un livello di manutenzione degli alloggi idoneo e a ridefinire la distribuzione degli spazi interni, per adeguarli alla normativa impiantistica vigente.

### PROGETTAZIONE CENTRALE DI VIA FELTRE

Progettazione preliminare per appalto integrato complesso  
Servizi tecnici e amministrativi

Rifacimento dell'impianto di trattamento dell'acqua con inserimento di un nuovo processo atto all'abbattimento dei nitrati. L'intervento prevede lo smantellamento dell'impianto attualmente esistente, la realizzazione del nuovo impianto di trattamento con inserimento dei nuovi filtri di biodenitrificazione, la realizzazione di un edificio interrato dove verranno posizionati i filtri a carboni attivi e la rimozione di un serbatoio interrato dismesso.

### SISTEMAZIONE IDRAULICA DEL TORRENTE SEVESO

Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva  
Studio di impatto ambientale  
Redazione piani di sicurezza  
Rilievi e indagini

Realizzazione di una vasca di laminazione funzionale al recepimento delle piene del torrente Seveso nell'area sita sul Parco Nord al confine con il Comune di Bresso. Detto intervento si inserisce nel più ampio progetto di realizzazione di un sistema di vasche di laminazione che contenga le piene del torrente Seveso e non ne permetta l'esondazione nei quartieri di Niguarda e Isola.

### BONIFICA E RIQUALIFICAZIONE DEL QUARTIERE ADRIANO

Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva  
Validazione  
Direzione Lavori  
Coordinamento Sicurezza  
Collaudo  
Servizi tecnici e amministrativi

Completamento delle opere di urbanizzazione primaria e secondaria nell'ambito della riqualificazione dell'area Adriano Marelli – Cascina S. Giuseppe – Ambito B, che hanno riguardato principalmente opere di viabilità e segnaletica, opere a verde, con l'impianto di nuovi alberi e arbusti e la semina a prato di alcune aree, e la recinzione di alcune parti dell'area, realizzazione di opere di bonifica e messa in sicurezza di un'area.

### RISTRUTTURAZIONE PALAZZO DI VIA PIRELLI 39

Indagini materiche  
 Progettazione definitiva ed esecutiva  
 Redazione elaborati per CPI (certificati prevenzione incendio)  
 Redazione piani di sicurezza  
 Relazione e diagnosi energetica  
 Relazioni su requisiti acustici  
 Rilevazione presenza amianto  
 Rilievi  
 Supporto al RUP  
 Verifica strutture edificio

Ristrutturazione dello stabile di via Pirelli 39, attualmente sede del Comune di Milano. L'intervento si divide in due lotti:

- il primo è relativo ad opere di demolizione e rimozione riguardanti principalmente le componenti architettoniche ed impiantistiche, previa bonifica dei materiali contenenti amianto e delle fibre artificiali vetrose censite;
- il secondo è finalizzato al recupero dell'edificio con l'esecuzione di consolidamenti ed interventi di tipo strutturale, e posa in opera di tutte le nuove finiture ed impianti in accordo alle nuove esigenze funzionali.

### RIQUALIFICAZIONE DEL MUSEO DELL'ACQUA

Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva  
 Validazione  
 Direzione Lavori  
 Coordinamento Sicurezza  
 Collaudo  
 Responsabile Lavori  
 Servizi tecnici e amministrativi

Ristrutturazione della ex-stazione di pompaggio in via Cenisio n. 39/41, di proprietà del Comune di Milano e in carico al Servizio Idrico Integrato, con ampliamento dell'area museale e di archivio storico, e creazione di uno spazio dedicato ad attività ricreative. Le opere principali riguardano il rifacimento della copertura, la sistemazione delle pareti esterne, il rifacimento degli interni al fine di creare dei nuovi ambienti, la riqualificazione dell'area museale e il rifacimento del giardino esterno.

### RISTRUTTURAZIONE EDIFICI IN VIA MONVISO

Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva  
 Validazione  
 Direzione Lavori  
 Coordinamento Sicurezza  
 Collaudo  
 Responsabile Lavori  
 Servizi tecnici e amministrativi

Ristrutturazione del complesso di proprietà comunale sito in via Monviso 6, attualmente sede del reparto operativo acque reflue del Servizio Idrico di MM, con redistribuzione interna degli spazi volta alla riconversione funzionale ad uso uffici. Oltre ai lavori per la ristrutturazione dei fabbricati, l'intervento comprende il potenziamento della rete fognaria lungo la diramazione secondaria di via Monviso, con nuove condotte in ghisa sferoidale.

Per informazioni sui cantieri di MM visita il sito [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu), iscriviti alla web app "Cantieri & Viabilità" o scrivi a [cantieri@mmspa.eu](mailto:cantieri@mmspa.eu)



## EXPO 2015: LA GESTIONE DELLA FASE LAVORI

L'area scelta per la realizzazione di Expo 2015 si trova nel settore nord-ovest di Milano e ricopre una superficie di 110 ettari adiacenti al polo di Fiera Milano. L'area espositiva è stata organizzata come un'isola, circondata da un canale d'acqua, ed è stata strutturata su due assi principali, perpendicolari tra loro, che richiamano le due strade principali delle antiche città romane, il cardo e il decumano. Al lato del cardo è stato realizzato il Padiglione Italia, che ha ospitato gli spazi dedicati alle Regioni e alla Province italiane; mentre all'incrocio dei due assi è stata allestita Piazza Italia, con un'estensione pari a 4.350 m<sup>2</sup>.

La gestione dei lavori e la manutenzione del cantiere è stato un evento particolarmente rilevante per MM che, all'interno di questo complesso quadro architettonico, si è posta l'obiettivo di dotare l'area delle infrastrutture necessarie alla piena funzionalità di una piccola città completa di tutti i servizi, chiamata nel contempo a soddisfare le esigenze di milioni di visitatori in un tempo ridotto.

L'intervento di MM ha riguardato: la piastra espositiva, ovvero il basamento per la costruzione del sito contenente tutte le infrastrutture di servizio comprese le opere idriche, i percorsi e le piazze, gli impianti tecnologici e di sicurezza, gli spazi verdi; Palazzo Italia e i manufatti del cardo; cascina Triulza, l'unico manufatto a valenza storico-architettonica del sito; l'Open Air Theatre per gli spettacoli e i concerti all'aperto; la passerella Expo Fiera (PEF) per l'accoglienza dei visitatori provenienti dalle linee metropolitane; la passerella Expo Merlata (PEM) per l'accoglienza dei visitatori provenienti dall'area di Cascina Merlata.

### Le mansioni affidate a MM

#### Loop / Piastra Zara Expo, vie dell'acqua sud



Progettazione Definitiva ed Esecutiva  
 Coordinamento Sicurezza in fase di progettazione (CSP)  
 Direzione dei lavori (Interferenza/Zara Expo-Vie dell'Acqua)  
 Coordinamento Sicurezza in fase di esecuzione (CSE)  
 Direzione dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione dell'intero sito

#### Cascina Triulza



Progettazione Definitiva ed Esecutiva  
 Direzione dei Lavori e Contabilità  
 Coordinamento Sicurezza in fase di progettazione (CSP)  
 Coordinamento Sicurezza in fase di esecuzione (CSE)  
 Direzione dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione dell'intero sito

#### Open Air Theatre



Progettazione Definitiva  
 Progettazione Esecutiva  
 Coordinamento Sicurezza in fase di progettazione (CSP)  
 Coordinamento Sicurezza in fase di esecuzione (CSE)

#### P.E.F. (Passerella Expo Fiera)



Progettazione Definitiva ed Esecutiva  
 Direzione dei Lavori e Contabilità  
 Coordinamento Sicurezza in fase di progettazione (CSP)  
 Coordinamento Sicurezza in fase di esecuzione (CSE)

#### P.E.M. (Passerella Expo Merlata)



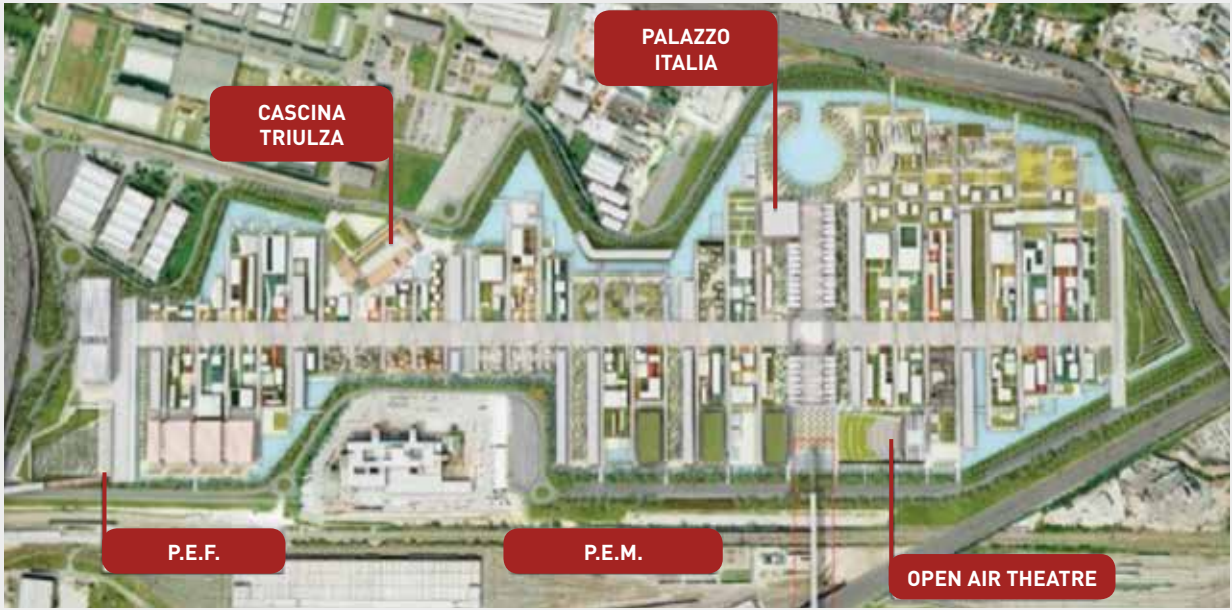
Progettazione Definitiva ed Esecutiva  
 Direzione dei Lavori e Contabilità  
 Coordinamento Sicurezza in fase di progettazione (CSP)  
 Coordinamento Sicurezza in fase di esecuzione (CSE)

#### Padiglione Italia e Manufatti Cardo



Opere Palazzo Italia e Manufatti del cardo  
 Allestimento Palazzo Italia e Manufatti del cardo  
 Allestimento Albero della vita  
 Direzione Lavori e Coordinamento Sicurezza in fase di esecuzione

### Localizzazione dei lavori di MM



### Le fasi del lavoro





### 3.6.2. La gestione dei cantieri

Il primo impatto che il cittadino vede dell'operato della BU Ingegneria è quello dovuto ai cantieri. Per garantire la massima professionalità, l'eccellenza nella realizzazione dell'opera e il rispetto dei tempi previsti, MM pone grande attenzione alla fase di realizzazione dei progetti. A tal fine, MM garantisce la direzione del cantiere attraverso la figura della Direzione Lavori, mentre le fasi operative sono affidate ad appaltatori o fornitori, che sono strettamente monitorati in modo da garantire il controllo e la minimizzazione degli impatti negativi sul territorio e sull'ambiente.

MM esegue periodici audit sugli appaltatori che operano in cantiere per verificare il rispetto del Manuale di gestione ambientale dei cantieri e per monitorare e supervisionare l'impatto in corso d'opera o post operam. MM svolge, inoltre, attività di formazione indiretta sulle ditte operanti nei cantieri attraverso la distribuzione di schede relative all'esito dei sopralluoghi ambientali effettuati.

La politica ambientale di MM, insieme alle richieste della normativa cogente in materia, richiede agli appaltatori e fornitori che lavorano per la Società le seguenti garanzie:

- l'osservanza di tutte le leggi ambientali applicabili in materia di rispetto e tutela ambientale;
- la progettazione, la costruzione e la gestione dei cantieri in modo da minimizzare la generazione di rifiuti ed altri effetti nocivi per l'ambiente;
- il miglioramento della gestione delle sostanze e dei rifiuti pericolosi;
- la riduzione del consumo di materie prime, di risorse naturali e di energie non rinnovabili,

privilegiando logiche di riutilizzo dei materiali;

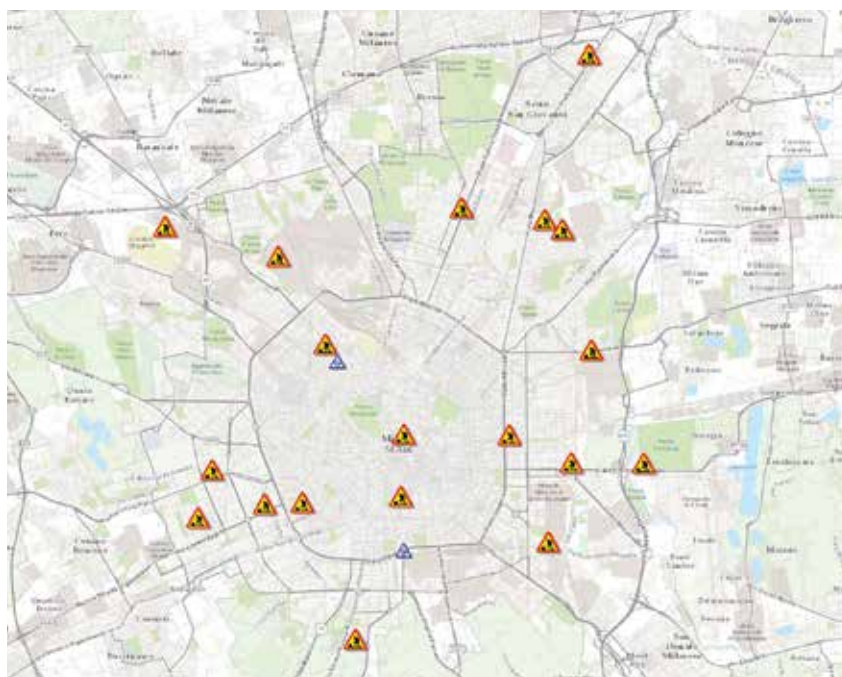
- la formazione e il coinvolgimento del personale per identificare e ridurre gli impatti sull'ambiente;
- l'effettuazione di controlli periodici sugli impatti prodotti, compresi quelli su rumore e vibrazioni (in tale ambito MM possiede competenze e strumentazioni per poter effettuare delle verifiche indipendenti da quelle degli appaltatori).

Nei maggiori progetti di infrastrutture, MM chiede ai propri appaltatori di dare attuazione agli indirizzi del Manuale di gestione ambientale dei cantieri e del Progetto di monitoraggio ambientale, che individuano in via preliminare le modalità e le tempistiche per l'effettuazione di specifiche verifiche sugli impatti dei cantieri sulle diverse componenti ambientali (Qualità dell'aria, Approvvigionamento idrico e acque reflue, Gestione del suolo

e sottosuolo, Biodiversità, Ecosistemi e Reti ecologiche, Rifiuti e gestione delle terre, Rumore e vibrazioni, ecc.).

MM, inoltre, monitora da vicino lo stato di avanzamento dei progetti attraverso un sistema di reportistica aziendale che prevede la rendicontazione periodica delle diverse commesse, in termini di avanzamento del progetto, situazione economica e criticità emerse in corso d'opera.

Per garantire al cittadino le informazioni utili in merito ai cantieri nel rispetto della massima trasparenza, MM ha realizzato la web app "Cantieri&Viabilità" accessibile dal sito istituzionale dell'Azienda, nella quale vengono riportati gli interventi di ingegneria e Servizio Idrico Integrato che MM esegue sul territorio e che impattano in modo significativo sulla mobilità dei cittadini.



Cantieri aperti



Cantieri programmati

## EXPO 2015: IL MONITORAGGIO AMBIENTALE DEI CANTIERI

Nella fase di realizzazione e allestimento del sito espositivo compresa tra aprile 2013 e aprile 2015, MM ha condotto le attività di monitoraggio ambientale per conto della Società Expo 2015 Spa.

A partire dalla pronuncia di compatibilità ambientale relativamente alla Valutazione d'Impatto Ambientale, le autorità competenti hanno fissato l'obbligo di effettuare delle attività di monitoraggio nelle diverse fasi temporali in cui si sviluppa il progetto Expo 2015 (inclusa la fase cantiere) e hanno costituito un Osservatorio Ambientale con il compito di verificare, tra le altre cose, la corretta esecuzione delle attività di monitoraggio ambientale nella fase di realizzazione degli interventi.

Le matrici ambientali monitorate durante la fase di cantiere sono state:

- |                     |                      |          |               |
|---------------------|----------------------|----------|---------------|
| ■ acque potabili    | ■ acque superficiali | ■ fauna  | ■ vegetazione |
| ■ acque reflue      | ■ atmosfera          | ■ rumore | ■ vibrazioni  |
| ■ acque sotterranee | ■ ecosistemi         | ■ suolo  |               |

MM si è occupate del monitoraggio ambientale chimico e fisico delle matrici ambientali sopraccitate per un totale di 89 campagne effettuate con 131 punti indagati e 13.000 parametri analizzati. La Società ha anche effettuato il monitoraggio fitosanitario con ERSAF/Servizio Fitosanitario Regionale e ha seguito il monitoraggio per l'intercettazione di eventuali specie biologiche alloctone/aliene, al fine di tutelare la biodiversità locale, con la collaborazione dello ZooPlantLab dell'Università di Milano-Bicocca.

Il cronoprogramma delle campagne di monitoraggio è stato scelto in funzione delle attività del cantiere, così da coordinare le attività di monitoraggio rispetto alle attività più impattanti per ciascuna componente.

A seguito di ciascuna campagna, gli esiti dei monitoraggi effettuati sono stati trasmessi agli enti competenti per essere valutati e validati; i risultati ottenuti sono stati analizzati al fine di verificare il rispetto dei limiti normativi. Al verificarsi di criticità o superamenti dei limiti per le matrici ambientali indagate si è proceduto a effettuare controlli delle lavorazioni svolte durante la campagna di monitoraggio al fine di verificare l'eventuale correlazione tra le attività del cantiere e le criticità o i superamenti rilevati e a intraprendere gli eventuali interventi di campo necessari per la loro risoluzione.

Le anomalie e le criticità connesse con i superamenti delle soglie di attenzione e di intervento riscontrati sono state sempre risolte: in alcuni casi attraverso verifiche da cui è emerso che non erano determinate dalle attività correlabili alle lavorazioni di cantiere; nei restanti casi attraverso la messa in atto delle procedure di intervento previste dalla metodologia (es. interventi di cantiere o esecuzione di ulteriori monitoraggi).

## 3.7. La Business Unit Servizio Idrico

Fin dal 2003, MM gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII), inteso come servizio pubblico e di interesse economico generale, garantendo:

- universalità (ovvero erogazione del servizio a favore di tutti i cittadini);
- continuità (ovvero divieto di interruzione del servizio o in alcuni casi di isolamento territoriale);
- qualità (ovvero rispetto di elevati standard qualitativi);
- accessibilità (ovvero fruibilità del servizio in termini di tariffa applicata e copertura territoriale);
- tutela dei consumatori (ovvero secondo modalità e strumenti in grado di assicurare la protezione degli interessi degli utenti).



Nel 2015, a seguito dell'approvazione definitiva dell'aggiornamento del Piano d'Ambito della Città di Milano, l'affidamento in house providing della gestione del SII è stato esteso fino al

2037. La gestione del SII comprende tutte le fasi del processo, dal prelievo dell'acqua direttamente dalla falda acquifera fino alla sua restituzione in ambiente.



### 3.7.1. Il territorio servito

Il territorio servito da MM si estende per più di 180 km<sup>2</sup> e serve oltre 50.000 utenze condominiali e monoproprietarie, pari a circa 700.000 unità abitative e produttive del Comune di Milano. MM gestisce,

inoltre, il collettamento finale delle acque reflue e la loro depurazione per il Comune di Settimo Milanese e la distribuzione dell'acqua potabile per parte del Comune di Corsico, per alcune utenze dei Comuni di Baranzate, Buccinasco, Peschiera

Borromeo, San Donato Milanese e per il Nuovo Polo Milanese della Fiera di Rho. Nel corso del 2015 ha altresì assicurato la gestione del Servizio Idrico Integrato per l'intera installazione di Expo 2015.

Indicatori caratteristici della gestione del Servizio Idrico Integrato	2013	2014	2015
Valore del servizio su base annua (milioni di €)	131	138	144
Ambito territoriale di riferimento	Comune di Milano	Comune di Milano	Comune di Milano
Utenze	49.812	50.317	50.297
Unità abitative <sup>1</sup>	Circa 700.000	Circa 700.000	Circa 700.000
Abitanti residenti <sup>2</sup>	1.355.845	1.368.855	1.376.379
Domanda <sup>3</sup>	Circa 2.000.000 di utenti	Circa 2.000.000 di utenti	Circa 2.000.000 di utenti
Acqua immessa in rete (milioni di m <sup>3</sup> /anno)	228	221	230
Acqua fatturata (milioni di m <sup>3</sup> /anno)	191	185	190
Perdite idriche <sup>4</sup>	11%	10,7%	12,2%
Lunghezza totale reti idriche distribuzione (km)	2.121,3	2.127,4	2.128
Lunghezza totale reti adduzione (km)	98,6	98,6	98,6
Pozzi complessivi (n.) <sup>5</sup>	587	587	587
Lunghezza reti fognarie (km)	1.544	1.548	1.550,5
Depuratori (n.) <sup>6</sup>	2	2	2
Potenzialità depuratori (abitanti equivalenti)	2.300.000	2.300.000	2.300.000

1. Dato stimato.

2. Ai residenti di Milano sono stati sommati il 90% dei residenti del Comune di Corsico (in virtù della Convenzione stipulata fra i Comuni di Milano e Corsico in data 30/06/2003). Il dato relativo al 2014 è stato aggiornato.

3. Dato stimato, comprende residenti del Comune di Milano e city user.

4. Dati calcolati sulla base della metodologia AEEGSI "perdite reali". Il dato 2015 è sottostimato in quanto il criterio di stima sui consumi si basa sul triennio precedente, dove i volumi fatturati erano decrescenti.

5. Dei 587 pozzi gestiti da MM, mediamente quelli in funzione sono circa 400.

6. A questi si aggiunge una linea dedicata dell'impianto di Peschiera Borromeo, con una potenzialità di 250.000 A.E. (Abitanti Equivalenti), per un totale complessivo di circa 2,5 milioni di A.E..



## LE CASE DELL'ACQUA A MILANO E IN EXPO 2015

Nel corso del 2015 i cittadini di Milano hanno potuto usufruire dei servizi offerti dalle 8 case dell'acqua presenti sul territorio comunale e gestite da MM.

Le case dell'acqua sono una best practice tutta italiana, che oggi si sta diffondendo anche all'estero (ad esempio a Parigi, Bruxelles, Londra e in Australia) grazie al know-how e a fornitori spesso italiani.

Funzionano con attivazione tramite tessera sanitaria (regionale/nazionale) e con una limitazione di 6 litri al giorno per utente, e distribuiscono l'acqua nelle modalità naturale, naturale refrigerata e gasata refrigerata. La purezza microbiologica è garantita da una disinfezione a raggi UV in corrispondenza del punto di erogazione.

Le strutture sono state pensate per raggiungere tutti gli abitanti del territorio e promuovere la qualità dell'acqua di Milano nel rispetto dell'ambiente. Infatti, utilizzare le case dell'acqua consente di ridurre il numero di bottiglie di plastica da smaltire e comporta quindi un minore impatto ambientale quantificabile sia in termini di petrolio utilizzato per la produzione di plastica, che di emissioni di gas ad effetto serra. Rispetto al 2014, i dati relativi all'uso delle case dell'acqua di MM si confermano positivi con un +19% di acqua erogata (di cui 928.042 litri di acqua gasata e 675.767 litri di acqua naturale), pari all'aumento degli accessi stimati da parte degli utenti (considerato un prelievo medio per utente di circa 3 litri). Anche in termini ambientali si registra un risparmio del 16% di kg CO<sub>2</sub> e di circa il 19% di PET (materiale di cui sono composte le bottiglie di plastica).

Case dell'Acqua 2015	Totale acqua erogata (litri)	Kg CO <sub>2</sub> risparmiati	Kg PET risparmiati
ZONA 2: giardino Cassina de' Pomm, via Zuretti	195.007	6.045	5.265
ZONA 3: via G.B. Morgagni	225.480	6.990	6.088
ZONA 4: parco Formentano, I.go Marinai d'Italia	193.077	5.985	5.213
ZONA 4: via Menotti Serratti ang. Ucelli di Nemi	140.389	4.352	3.791
ZONA 5: via S.D. Savio, parco Chiesa Rossa	183.073	5.675	4.943
ZONA 6: via Don Primo Mazzolari	257.451	7.981	6.951
ZONA 8: giardino via Lessona	227.776	7.061	6.150
ZONA 9: parco Nicolò Savarino, via Livigno	181.556	5.628	4.902
<b>Totale acqua erogata</b>	<b>1.603.809</b>	<b>49.718</b>	<b>43.303</b>

In occasione di Expo 2015, sono state installate 32 case dell'acqua presso il centro espositivo al servizio dei visitatori in modo gratuito e sostenibile. Rispetto ai modelli presenti sul territorio milanese e lombardo queste strutture sono state ripensate e leggermente modificate, diventando più piccole e performanti per meglio rispondere alle esigenze

richieste dalla portata dell'evento, tra cui la possibilità di dissetare più persone contemporaneamente e senza l'utilizzo di un contenitore, come le fontanelle tradizionali.

Ogni casa dell'acqua può erogare giornalmente fino a 7 mila litri di acqua, che in termini di impatto sull'ambiente permette di risparmiare circa 372 kg di petrolio al giorno e di non immettere in atmosfera circa 427 kg di CO<sub>2</sub>, quantitativi che verrebbero invece consumati per produrre PET. Durante Expo 2015, tutte le case dell'acqua sono state soggette a periodici controlli effettuati con nuove metodiche analitiche, con lo scopo di monitorare 24 ore su 24 la qualità dell'acqua che ha servito l'area interessata dall'Esposizione Universale.

Al termine di Expo 2015, le case dell'acqua di proprietà di MM verranno ricollocate in città al servizio degli abitanti di Milano, soprattutto nei quartieri più densamente popolati.



La ricollocazione delle strutture è prevista nelle seguenti zone della città:

**ZONA 1:** Largo la Foppa (quartiere San Marco)

**ZONA 2:** Largo Tel Aviv (quartiere Turro)

**ZONA 3:** Piazza Durante (zona Loreto)

**ZONA 4:** Via Barabino (quartiere Corvetto)

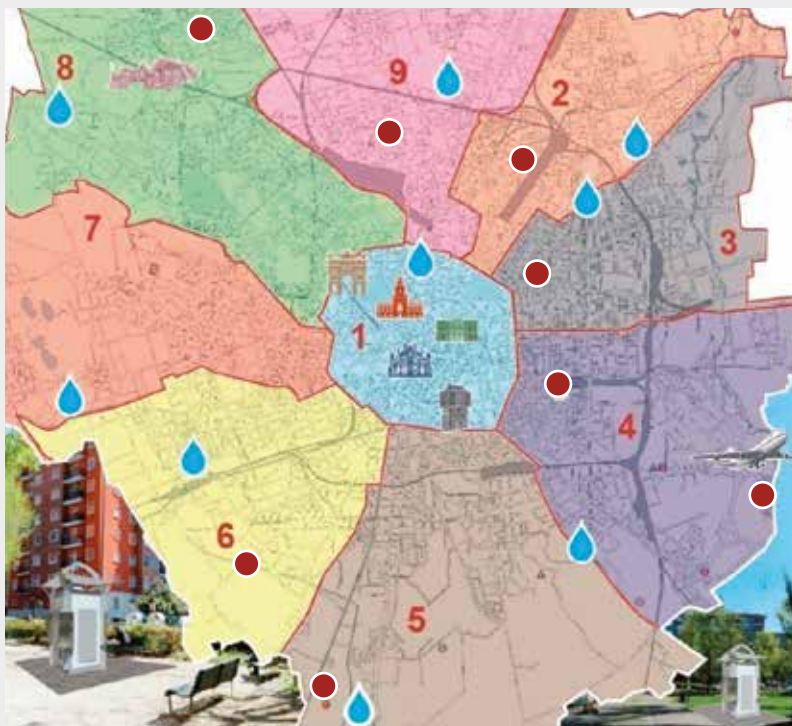
**ZONA 5:** Parco tra le vie Costantino Baroni e Saponaro (quartiere Gratosoglio)

**ZONA 6:** Parco di via Odazio (quartiere Lorenteggio)

**ZONA 7:** Parco di via Nikolajevka (quartiere Bisceglie)

**ZONA 8:** Parco compreso fra i civici 92 e 94 di Via Appennini (quartiere Gallaratese)

**ZONA 9:** Parco tra viale Ca' Granda e le vie Benefattori dell'Ospedale e via Gatti (quartiere Ca' Granda)



- Case dell'acqua già installate
- Case dell'acqua Serie Speciale Expo



### 3.7.2. Il laboratorio

Il laboratorio di MM garantisce la qualità dell'acqua potabile grazie alla strumentazione all'avanguardia, idonea all'analisi dei parametri chimici, chimico-fisici e microbiologici indispensabile per il controllo del rispetto dei parametri previsti dalle normative ambientali. MM esegue controlli periodici e campionamenti costanti presso i pozzi di emungimento, le centrali in uscita dalle vasche e nei punti di

erogazione della rete idrica cittadina. Il programma di monitoraggio è stato concordato con l'ASL della città di Milano ed è rispondente alle prescrizioni dell'Autorità d'ambito. Inoltre, MM rende disponibili trimestralmente i principali risultati delle analisi svolte tramite la bolletta e il sito internet. Oltre ai controlli aggiuntivi per garantire la sicurezza della risorsa acqua durante Expo 2015, nel corso dell'anno il laboratorio ha eseguito tutti quelli di routine: il numero di

campionamenti è rimasto pressoché invariato, mentre è leggermente diminuito il numero di parametri analizzati. Va però sottolineato che l'attività di monitoraggio effettuata da MM è molto rigorosa: i parametri normalmente analizzati infatti sono maggiori rispetto a quelli prescritti dalla normativa e dagli accordi con ASL, pertanto una loro temporanea riduzione non comporta una minore attenzione alla salubrità del servizio.

Analisi acque potabili*	2013	2014	2015
Numero di campionamenti	18.221	17.572	17.440
Numero di parametri	241.433	229.860	205.182
<b>Percentuale di conformità</b>	<b>99,58%</b>	<b>99,46%</b>	<b>99,51%</b>

\* I dati 2013 e 2014 sono stati ricalcolati a seguito di un affinamento della metodologia.



L'attività del laboratorio permette di rilevare eventuali non conformità chimiche e microbiologiche, e di intervenire prontamente per ripristinare la qualità dell'acqua in conformità alla normativa vigente, dandone comunicazione alla ASL. I superamenti sono per lo più di tipo microbiologico (batteri coliformi, escherichia coli, enterococchi) e sono spesso determinati da contaminazioni del punto di prelievo. In questi casi si interviene disinfestando il punto di prelievo o, se necessario, aumentando la clorazione nelle

vasche delle centrali di pompaggio. Nel 2015 il laboratorio delle acque potabili è stato integrato anche da una sezione dedicata alle analisi delle acque reflue, presso il depuratore di Milano San Rocco, dove vengono effettuati periodici controlli analitici relativi ai pozzi di prima falda posti nelle vicinanze dell'impianto. In particolare, vengono effettuati campionamenti e controlli della qualità dell'acqua depurata e del rispetto dei limiti di legge allo scarico, delle concentrazioni di inquinanti nell'acqua reflua alimentata al depuratore, della

qualità e del tenore di secco dei fanghi biologici prodotti nella "linea fanghi" e numerosi controlli interni, atti a verificare la corretta funzionalità e la percentuale di abbattimento del processo depurativo nelle sue sezioni principali. Oltre al reparto chimico, il laboratorio è strutturato anche con una sezione microbiologica per le determinazioni di escherichia coli (analisi eseguita tutti i giorni lavorativi) e della presenza di salmonella (solo durante il periodo di somministrazione delle acque ad uso irriguo).

Analisi acque reflue	2013	2014	2015
Numero di campionamenti	5.000	5.000	5.000
Numero di determinazioni analitiche	30.000	30.000	30.000
<b>Percentuale di conformità (solo sullo scarico)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## EXPO 2015: LA GESTIONE DELL'IMPIANTO IDRICO

MM si è occupata della progettazione e realizzazione della rete idrica del sito espositivo e della gestione durante l'evento del servizio acquedottistico e di smaltimento e depurazione delle acque reflue.

Al fine di garantire gli standard di quantità, qualità e sicurezza dell'acqua distribuita nel sito, si è provveduto a potenziare le centrali di potabilizzazione che rifornivano l'area, sia da un punto di vista strettamente legato alla produzione di acqua potabile (installazione di filtri a carboni attivi, aumento della potenza energetica installata, ricostruzione giranti pompe di spinta), che da un punto di vista legato alla sicurezza per garantire l'inviolabilità del sito (potenziamento del sistema di videosorveglianza e di antintrusione).

Per il collettamento delle acque di scarico, il sito espositivo è stato dotato di una rete di smaltimento delle acque reflue e delle acque meteoriche con uno sviluppo superiore ai 10 km; la rete confluisce nel depuratore di Milano San Rocco, che per l'occasione è stato potenziato in modo da poter trattare un volume maggiore di acqua.

I consumi idrici complessivi dell'evento sono stati pari a 326.860,90 m<sup>3</sup>, con una portata massima al contatore principale registrata mediante sistemi di smart-metering pari a 125,86 l/s, registrata il 7 agosto 2015 alle ore 23:22:45.

Inoltre, MM ha portato la sua esperienza nel monitoraggio della qualità del servizio offerto e ha messo a disposizione il proprio laboratorio per analizzare la qualità dell'acqua erogata. Lungo tutta la durata dell'evento sono stati eseguiti 3.280 prelievi per un totale di 32.471 parametri analizzati.

MM ha collaborato con l'Università di Milano-Bicocca per la messa a punto di metodi analitici rapidi tramite l'utilizzo di un approccio di tipo molecolare, in grado di verificare l'assenza di contaminanti microbiologici e tossine neurotossiche nell'arco temporale di 2-3 ore da affiancare alle analisi eseguite dal laboratorio con lo scopo di conoscere, con opportuno anticipo, possibili rischi di inquinamento della risorsa acqua, permettendo di intraprendere delle azioni correttive per risolvere la problematica legata alla contaminazione.

Durante il periodo di Expo 2015 sono stati consegnati al laboratorio dell'Università di Milano-Bicocca 382 campioni di acqua, sui quali sono state eseguite 1.910 analisi tra microbiologiche e di xenobiotici-neurotossici.



### 3.7.3. L'acquedotto

La copertura del servizio acquedotto conta circa 2.250 km di rete (dei quali quasi 2.150 km di rete di distribuzione e 100 km di rete di adduzione), oltre 400 pozzi in funzione e 28 stazioni di pompaggio attive, per un volume complessivo di acqua erogata pari a circa 230 milioni di m<sup>3</sup> all'anno.

La fonte di approvvigionamento dell'acquedotto di Milano è la falda acquifera. Una volta emunta, prima della distribuzione, l'acqua viene potabilizzata attraverso gli impianti di trattamento, in modo da rispettare i valori limite per i parametri chimici, chimico-fisici e microbiologici previsti dalla normativa vigente. I metodi di abbattimento utilizzati a Milano sono principalmente la filtrazione su carboni attivi e le torri di aerazione; dal 2007 è in funzione anche un impianto ad osmosi inversa. Nel 2016-2017 è prevista la realizzazione di un primo impianto di denitrificazione in una centrale nell'area nord orientale di Milano (Feltre). Questo impianto rappresenta una novità pressoché assoluta nel trattamento delle acque potabili: si tratta di una prima sperimentazione, su scala industriale, per verificare l'efficienza di tale sistema nell'abbattimento significativo dei nitrati che, in alcune aree della città, risultano presenti in falda (pur mantenendosi, in distribuzione, ben al di sotto dei limiti di legge).

Sul territorio milanese sono attive 28 centrali di sollevamento e bilancio, di cui 23 dotate di impianti di trattamento; in particolare:

- 16 con filtrazione a carboni attivi;
- 6 sia a carboni attivi che con torri d'aerazione;



- 1 dotata di impianto di trattamento ad osmosi inversa e filtri a carboni attivi.

Le condotte della rete acquedottistica sono in materiale metallico, in prevalenza in ghisa, un materiale resistente con buoni requisiti idraulici e meccanici.

La rete distributiva è spesso soggetta, in un'ottica di continuo miglioramento, a interventi di sostituzione, riabilitazione e potenziamento; tali attività vengono sempre più spesso realizzate con tecniche "trenchless", in modo da minimizzare gli scavi e, conseguentemente, limitare significativamente i disagi ai cittadini.

Una realtà complessa come quella di Milano, che possiede un numero considerevole di sottoservizi (ad esempio le reti gas, l'elettricità, le telecomunicazioni) e particolari condizioni ambientali (ad esempio il traffico cittadino, la pavimentazione di pregio), richiede una pianificazione attenta della manutenzione e del pronto intervento sulla rete. Questo richiede un grande impegno delle strutture specialistiche dedicate, in termini di ottenimento delle autorizzazioni, di programmazione dei lavori e di organizzazione dei cantieri.

### 3.7.4. Le acque reflue

Il progetto della fognatura urbana del Comune di Milano nasce nella seconda metà dell'800 dalla collaborazione tra gli ingegneri a capo dell'ufficio tecnico comunale e i professori del Politecnico di Milano. Il sistema di raccolta è di tipo unitario, in cui le acque di rifiuto e quelle meteoriche sono raccolte senza distinzione in un'unica condotta. Grazie alla conformazione del Comune di Milano, che è in lieve pendenza da Nord-Ovest verso Sud-Est, il sistema ha un funzionamento a gravità, con l'integrazione di solo una decina di impianti di sollevamento, molto recenti e di modesta potenzialità, realizzati nella parte di espansione dell'urbanizzato a sud della città e necessari per assicurare il collettamento del 100% del territorio cittadino. Funzionando

### TECNOLOGIE TRENCHLESS

La circolazione veicolare nelle città italiane rappresenta una criticità di sempre maggiore rilievo, alla quale contribuiscono sia la congestione provocata dall'elevato numero di automezzi, sia la presenza di cantieri stradali che limitano o precludono l'uso delle vie di scorrimento urbano. In questo ambito, l'approccio proposto da MM è focalizzato all'impiego di tecnologie non invasive che riducono la necessità di ricorrere a scavi a cielo aperto con evidenti impatti sulla viabilità per la realizzazione di interventi di manutenzione e sostituzione della rete acquedottistica e della fognatura. Gli interventi con tecnologie "trenchless" infatti riducono la movimentazione di materiale (ad esempio il conferimento del materiale di risulta in discarica), il traffico di mezzi pesanti, il tempo e lo spazio di occupazione del suolo pubblico, l'effrazione del manto stradale, l'impatto sulla viabilità e le interferenze con attività commerciali, residenziali o di svago, con evidenti benefici socio-ambientali.

a gravità, la rete milanese presenta bassi costi di esercizio e di manutenzione.

Nella rete fognaria confluiscano più di 270 milioni di metri cubi di acque reflue, provenienti dal territorio dei Comuni di Milano e di Settimo Milanese. Attualmente la rete raggiunge uno sviluppo complessivo superiore a 1.500 km di condotti, con un grado di copertura del nucleo urbano pari al 100%; restano escluse solo limitate porzioni isolate del territorio comunale esterne al nucleo urbanizzato e alcuni insediamenti produttivi dotati di autonomi sistemi di smaltimento delle acque reflue. MM ha mappato e georeferenziato il 100% della rete fognaria e possiede l'autorizzazione per tutti gli scarichi.

## CONTROLLI DEGLI SCARICHI INDUSTRIALI

MM, in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, attraverso l'Ufficio di Monitoraggio Ambientale e Autorizzazione Scarichi, organizza un adeguato servizio di controllo e verifica degli scarichi produttivi in fognatura nel territorio del Comune di Milano ai sensi dell'art. 128 del D.Lgs. 152/2006.

Gli obiettivi perseguiti sono quelli di verificare il carico inquinante e il rispetto dei limiti di accettabilità, verificare i parametri qualitativi e quantitativi dello scarico ai fini tariffari e, infine, mappare la distribuzione del carico inquinante nel reticolo di drenaggio urbano.

L'Ufficio Monitoraggio Ambientale e Autorizzazione Scarichi redige ogni anno un Piano di Controllo costruendo un campione rappresentativo delle tipologie di scarichi in base ai quantitativi di acque reflue scaricati dalle aziende, secondo quanto dichiarato nella modulistica della domanda di autorizzazione o di rinnovo. Inoltre, nel campione rappresentativo vengono inserite quelle particolari tipologie di scarico con maggiore e/o minore peso relativo alle attività produttive, sotto il profilo del carico inquinante e/o delle caratteristiche della sostanza inquinante, in modo da organizzare un controllo per la verifica e il rispetto della normativa in materia di scarichi nella rete fognaria. Oltre a quanto previsto dal Piano di Controllo, possono essere effettuate ulteriori verifiche conseguenti a emergenza o a superamento dei valori limite di emissione su segnalazione e/o richiesta anche di altre Autorità e/o soggetti.

Nel 2015 sono stati eseguiti oltre 100 controlli e campionamenti che hanno interessato le realtà produttive della Città di Milano.



## IL MODELLO MATEMATICO DELLA RETE FOGNARIA

La rete fognaria di Milano è stata modellizzata per approfondire le conoscenze del funzionamento del complesso e articolato sistema di collettamento delle acque reflue, così da ottimizzare la gestione delle portate convogliate e migliorare l'efficienza del sistema, finalizzati al contenimento dei costi gestionali, al rispetto delle normative e alla salvaguardia ambientale.

Il modello costituisce uno strumento tecnico-scientifico affidabile, per simulare con un adeguato livello di precisione il comportamento della rete da un punto di vista idraulico e di qualità dell'acqua, al fine di un suo utilizzo nel supporto alle decisioni di gestione operativa, investimento e sviluppo infrastrutturale.

Le molteplici applicazioni del modello possono essere riassunte nei seguenti punti:

- verificare il funzionamento degli scaricatori di piena e l'impatto sui corpi idrici ricettori con rispetto dei limiti allo scarico in tempo di pioggia, in base a quanto previsto dal Regolamento Regionale n. 3 del 24/03/2006;
- fornire un supporto alla gestione nella quantificazione, pre-localizzazione e localizzazione delle acque parassite in tempo asciutto sia per il bacino ovest, già oggetto di monitoraggio, che per il bacino est;
- individuare in tempo di pioggia le aree di maggior criticità in funzione del grado di riempimento dei collettori, con particolare attenzione ai tubi che costituiscono i "colli di bottiglia" in cui la portata non è in grado di transitare e che quindi vanno in pressione;
- individuare possibili riassetti della rete per la ripartizione corretta dei flussi a scala di bacino, in funzione delle massime capacità di carico dei tre impianti di depurazione;
- fornire un supporto nella progettazione esecutiva, predisponendo relazioni idrauliche per la verifica e il rifacimento di reti esistenti e per il dimensionamento di nuove reti;
- implementare un modello real-time, interfacciato con il sistema di telemetria (piogge, portate, livelli, sollevamenti) ed eventualmente integrato con dati meteorologici forniti da soggetti esterni, finalizzato a effettuare previsioni a breve termine sulla propagazione delle onde di piena.





## IL MONITORAGGIO SATELLITARE

Per la ricerca dei possibili cedimenti strutturali dei collettori di pubblica fognatura è stato necessario trovare un metodo per approfondire il quadro conoscitivo dei possibili movimenti superficiali che potrebbero riguardare l'area soprastante la rete primaria e quelle immediatamente limitrofe, allo scopo di prevenire il danno alle strutture di superficie (strade, edifici, servizi).

MM ha avviato in modo pionieristico l'utilizzo del monitoraggio satellitare della rete fognaria, combinando il metodo dell'interferometria radar satellitare, che permette di accorgersi dei movimenti di subsidenza quando essi sono appena iniziati e ancora non si vedono gli effetti in superficie, e il sistema radar di tipo SAR (Synthetic Aperture Radar), che è in grado di misurare la distanza tra il sensore e un bersaglio a terra registrando il tempo intercorso tra l'emissione dell'onda elettromagnetica e la ricezione del segnale retro-diffuso dal bersaglio stesso e, di conseguenza, misurare l'abbassamento del punto investigato.

Questo monitoraggio consente di avere una rete di capisaldi densa, nessuna installazione di strumenti che richiedono attività di manutenzione, una serie storica dei movimenti, una precisione del movimento verticale maggiore del GPS e, infine, costi e tempi d'indagine ristretti.

Tramite la piattaforma informatica Rheticus, che permette di monitorare i movimenti e di impostare allarmi in tempo reale, l'indagine interferometrica satellitare sarà estesa a tutta la rete di collettamento primaria e, in previsione, a quella secondaria.

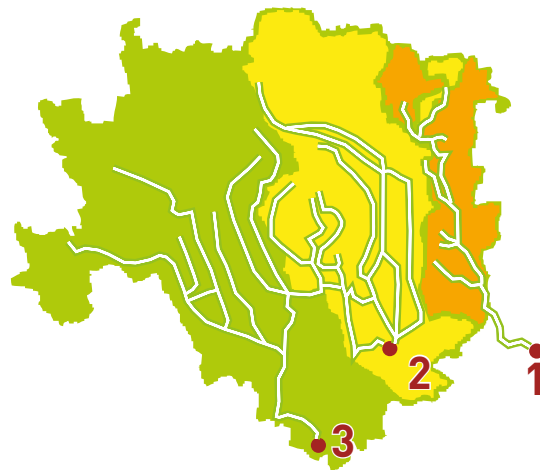
MM ha monitorato alcune aree della rete primaria di collettamento dei reflui e ha validato il metodo, verificando la corrispondenza fra l'abbassamento del terreno e l'attuazione di un intervento manutentivo riguardante un preciso tratto del collettore primario emissario di Nosedo.

### 3.7.5. La depurazione

Una volta raccolta nella rete fognaria, l'acqua è collettata nei tre poli di depurazione della città: Milano San Rocco, Milano Nosedo e Peschiera Borromeo. I primi due rientrano nel territorio di competenza di MM, che possiede la gestione diretta sul depuratore di Milano San Rocco, mentre Milano Nosedo è gestito da una società esterna. Il servizio di depurazione nel suo complesso è in grado di servire fino a 2.550.000 abitanti equivalenti.

Agli impianti di Milano San Rocco e Milano Nosedo afferisce circa il 90% della portata di acque reflue prodotta dal territorio milanese.

Gli impianti di depurazione della città permettono di eliminare pressoché tutti gli apporti delle attività antropiche, dalle scorie più grandi ai microrganismi potenzialmente nocivi, nel rispetto dei parametri di legge e delle autorizzazioni rilasciate. Con l'obiettivo di mantenere una performance elevata in termini di abbattimento degli inquinanti, entrambi gli impianti gestiti da MM utilizzano le più moderne tecnologie disponibili (tra cui disinfezione con raggi UV o acido peracetico,



**1. Peschiera Borromeo**  
Bacino Est  
(Superficie = 22,3 km<sup>2</sup>)

**2. Milano Nosedo**  
Bacino Centrale  
(Superficie = 69 km<sup>2</sup>)

**3. Milano San Rocco**  
Bacino Ovest  
(Superficie = 101,3 km<sup>2</sup>)

essiccatori fanghi) e presso San Rocco è installato un reattore dotato di tecnologia MBBR (Mobile Bed Biological Reactor), che consente una maggiore efficacia nella rimozione dell'azoto e delle sue componenti.

Gli impianti di depurazione sono composti da un insieme di vasche di decantazione e funzionano attraverso un processo suddiviso in tre fasi.

#### 1. Trattamento preliminare meccanico

- Libera i liquami dalle sostanze più grossolane

- Grigliatura, dissabbiatura e disoleazione o degrassatura

#### 2. Trattamento biologico

- Biodegradazione delle sostanze organiche e la rimozione dei composti azotati
- Nitrificazione e denitrificazione biologica

#### 3. Trattamento terziario

- Ulteriore depurazione di scarichi destinati ai corpi ricettori: favorisce la rimozione del fosforo, la rimozione spinta dei solidi sospesi, la distruzione di microrganismi patogeni
- Disinfezione

I fanghi di depurazione prodotti nell'esercizio degli impianti non presentano criticità in termini di presenza di sostanze inquinanti (es. metalli pesanti) e sono pertanto completamente recuperati in agricoltura, previo compostaggio, o nell'industria cementiera.

Il sistema di depurazione di Milano è uno degli esempi più significativi a livello europeo nel riutilizzo delle acque reflue urbane depurate in agricoltura. Si tratta di una pratica per irrigare le aree rurali limitrofe al nucleo urbano che la città di Milano utilizza fin dall'inizio del secolo scorso, grazie all'abbondanza di campi per la depurazione naturale dei liquami. Oggi il sistema ha raggiunto livelli di eccellenza tali che l'intero volume di acqua trattata dagli impianti di Nosedo e San Rocco è conforme ai limiti molto restrittivi imposti dalla normativa vigente per il riutilizzo irriguo (D.M. 185/2003), come certificato da ARPA. L'adozione delle moderne tecnologie garantisce il mantenimento degli apporti preesistenti nei diversi corpi idrici ricettori e permette l'irrigazione di un'ampia porzione di terreno agricolo a valle della città per una superficie complessiva di oltre 100 km<sup>2</sup> (nell'area compresa tra Milano e

Melegnano e nel sud milanese fino alla Provincia di Pavia), valorizzando anche il patrimonio storico-culturale della zona (da Chiaravalle fino al Parco agricolo Sud Milano).

### 3.7.6. I rapporti con le Autorità

Per garantire la qualità del servizio, la normativa di settore prevede la suddivisione del territorio in aree omogenee (ex ATO – Ambito Territoriale Ottimale), all'interno delle quali è applicata una tariffa unica che deve assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio e compensativa dei servizi di distribuzione, fognatura e depurazione. Nel 2014, attraverso il D.L. 133/2014, sono state introdotte alcune modifiche che chiariscono che il Servizio Idrico Integrato deve essere affidato a un unico gestore, l'ente di governo d'ambito, a cui i Comuni devono obbligatoriamente aderire e alcune specifiche sui contenuti delle convenzioni tra enti di governo d'ambito e gestori, nonché sulle regole in tema di circolazione e valorizzazione economica delle dotazioni patrimoniali appartenenti agli enti locali e degli investimenti realizzati dai gestori.

A livello lombardo il territorio è stato suddiviso in dodici ambiti, per ognuno dei quali è stata individuata un'autorità locale di riferimento che svolge le funzioni di regolazione del SII. Per la Città di Milano, l'ente di governo d'ambito è il Comune di Milano e il gestore del Servizio Idrico Integrato è MM, che ha il compito di assicurare ai cittadini l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del servizio.

Le attività del Servizio Idrico Integrato sono regolate, oltreché dall'ente di governo d'ambito, dall'AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico).

Tale Autorità stabilisce le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture, attua una politica di regolazione incentivante rispetto agli investimenti e definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio. La maggior parte dei gestori del SII ha redatto una propria Carta dei Servizi nella quale fissa i principi per l'erogazione dei servizi e i relativi standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare, che nel caso di MM è approvata di concerto con l'ente di governo d'ambito.

Soggetto	Ambito di responsabilità
<b>AEEGSI</b> (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Competenze in tema di qualità del servizio</li> <li>■ Definizione dei costi ammissibili e dei criteri per la determinazione delle tariffe a copertura di questi costi</li> <li>■ Predisposizione delle convenzioni tipo per l'affidamento del servizio</li> <li>■ Regolazione e controllo del servizio idrico</li> <li>■ Verifica dei Piani d'Ambito</li> </ul>
<b>ATO Città di Milano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assicurazione della corretta applicazione della tariffa del Servizio Idrico Integrato</li> <li>■ Rilascio delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura di attività produttive/di prima pioggia</li> <li>■ Valutazione dell'andamento economico finanziario della gestione dei servizi affidati</li> <li>■ Verifica del raggiungimento degli obiettivi e dei livelli di servizio previsti dal Piano d'Ambito e dai Piani annuali e pluriennali in attuazione dello stesso</li> <li>■ Verifica della corretta e puntuale attuazione della Convenzione, del Disciplinare tecnico e del Piano d'Ambito</li> </ul>
<b>Comune di Milano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ente responsabile del servizio e proprietario di reti e impianti per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato</li> </ul>

Soggetto	Ambito di responsabilità
<p><b>ASL Città di Milano</b> (Azienda Sanitaria Locale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accertamento di idoneità dell'acqua potabile sulla base di accurati controlli</li> <li>■ Invito al gestore a prendere provvedimenti nei casi in cui l'acqua in erogazione risulti non conforme alle prescrizioni qualitative stabilite dalle vigenti norme di legge</li> <li>■ Verifica azioni intraprese dal gestore in casi di non conformità e provvedimenti nel caso di mancata adozione di misure in risposta ad analisi sfavorevoli</li> </ul>
<p><b>Città metropolitana di Milano</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rilascio delle concessioni per l'utilizzo di acque superficiali e sotterranee</li> <li>■ Rilascio delle autorizzazioni allo scarico di acque reflue in corpo idrico superficiale, nel suolo/sottosuolo e in falda</li> <li>■ Competenza per procedura di verifica di VIA</li> </ul>
<p><b>ARPA Lombardia</b> (Azienda Regionale Protezione Ambiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supporto tecnico alle autorità amministrative e di istruttoria per il rilascio di autorizzazioni allo scarico</li> <li>■ Controllo, su incarico dell'ASL, della qualità delle acque in fase di captazione, nelle reti di adduzione e distribuzione, nei potabilizzatori e depuratori</li> <li>■ Monitoraggio ambientale dei corsi d'acqua: analisi chimico-fisiche e batteriologiche, indici di stato ecologico</li> </ul>



INTRODUZIONE  
 STAKEHOLDER E TEMI MATERIALI DI MM  
 IDENTITÀ  
 LA CREAZIONE DI VALORE PER MM E I SUOI STAKEHOLDER  
 ASPETTI SOCIALI  
 MM E L'AMBIENTE  
 GRI CONTENT INDEX  
 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

## 3.8. La Divisione Casa

Dal 1° dicembre 2014 MM ha rafforzato il proprio impegno e il proprio ruolo nella gestione dei servizi per conto del Comune di Milano, occupandosi di amministrare il patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) del Comune di Milano e costituendo a tal fine la nuova Divisione Casa.



Tale affidamento è avvenuto a seguito di un processo di analisi e valutazione in merito alle competenze, all'organizzazione e alle specifiche statutarie di MM. Le esperienze maturate nel settore tradizionale dell'Ingegneria e del Servizio Idrico Integrato hanno infatti messo in luce diverse sinergie con le attività tipiche del settore ERP quali, ad esempio, le attività di pianificazione, progettazione ed esecuzione lavori, i collaudi, la gestione di gare d'appalto, i contatti con le utenze, le verifiche sul territorio, la gestione amministrativa, la bollettazione, il pronto intervento sul territorio, i sistemi di controllo interni, la gestione delle morosità e i processi di informazione all'utenza.

L'affidamento della gestione di questo servizio è un importante riconoscimento dell'operato di MM, che ha avuto il merito di saper ampliare nel tempo il proprio perimetro di attività.

L'affidamento ha assunto un carattere duraturo quando il Comune di Milano, con delibera di Consiglio Comunale n. 9 del 29 aprile 2015, ha approvato la gestione del patrimonio ERP da parte di MM per una durata di 30 anni a decorrere dal 1° giugno 2015.

Obiettivo primario della gestione di MM è quello di garantire:

- **l'amministrazione del patrimonio di ERP**, ovvero il presidio delle attività inerenti all'amministrazione dell'intero patrimonio, la determinazione dei canoni e la pianificazione degli abbinamenti, delle mobilità e dei subentri;
- **la gestione dei servizi e delle manutenzioni**, per garantire l'efficace amministrazione dei contratti di servizi e forniture e delle manutenzioni, oltre al coordinamento delle risorse dedicate alla custodia del patrimonio;
- **il rapporto con gli inquilini** attraverso un *Contact Center* dedicato e le Sedi Territoriali, provvedendo con risposte puntuali e tempestive alla gestione dei bisogni espressi dagli utenti, in termini di qualità e accessibilità dei servizi resi;
- **la tutela del patrimonio**, al fine di vigilare e operare concretamente, in sinergia con le forze dell'ordine, con l'obiettivo di ridurre le situazioni di abusivismo e gli atti di vandalismo sul patrimonio;
- **la rigenerazione urbana nei contesti di Edilizia Residenziale Pubblica** in risposta ai bisogni abitativi, attraverso azioni integrate per promuovere l'inclusione sociale.

### 3.8.1. Il patrimonio immobiliare gestito

Le unità immobiliari gestite da MM sono per la quasi totalità ubicate sul territorio del Comune Milano, fatta eccezione per circa 1.500 unità situate in alcuni comuni limitrofi\*.

Il patrimonio immobiliare gestito per conto del Comune di Milano si compone di 28.791 abitazioni, 8.732 box/posti auto, 1.226 usi diversi (negozi, laboratori, associazioni, depositi, ecc.) per un totale di 38.749 unità.

La gestione comprende tutte le attività relative alla conduzione amministrativa, contabile e tecnica del Property e del Facility Management, nonché quelle relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili stessi.

Il modello gestionale della Divisione Casa identifica i seguenti obiettivi strategici:

- l'auto-sostenibilità finanziaria;
- l'individuazione e l'avvio di interventi volti alla riduzione delle morosità e dell'abusivismo;
- il potenziamento dei rapporti con l'utenza, garantendo risposte puntuali e tempestive ai bisogni espressi mediante la progressiva apertura di punti di contatto e di ascolto a livello decentrato;
- il miglioramento delle prestazioni gestionali, in termini di efficienza e di efficacia, oltre che di economicità delle attività;
- il miglioramento della gestione programmata dei servizi tecnico-manutentivi.

\* Assago, Bollate, Brugherio, Cinisello Balsamo, Corbetta, Desio, Garbagnate, Inveruno, Lainate, Locate Triulzi, Mazzo di Rho, Muggiò, Paderno Dugnano, Peschiera Borromeo, San Giuliano Milanese, Tavazzano, Trezzano sul Naviglio, Vizzolo Predabissi.



### 3.8.2. Distribuzione sul territorio

In accordo con il Comune di Milano, MM ha disegnato una linea di gestione ispirata al principio di prossimità con il cittadino, focalizzandosi sull'attenzione alla persona e alla comunità attraverso la cura dei luoghi di vita. La volontà dell'Azienda è quella di mettere al centro del proprio operato l'utente, proponendo un approccio operativo, tempestivo ed efficace nel fornire risposte alle problematiche riscontrate, dalle esigenze più semplici fino alle criticità più complesse.

Per gestire il rapporto con gli inquilini sono state istituite 4 sedi territoriali (la sede Nord-Est di via Civitavecchia, la sede Nord-Ovest di via Senigallia, la sede Sud-Est di via Spaventa e la sede Sud-Ovest di via Forze Armate) e un presidio (il Presidio Nord di via Capuana), oltre ad alcune sedi temporanee per la gestione delle attività di censimento anagrafico.

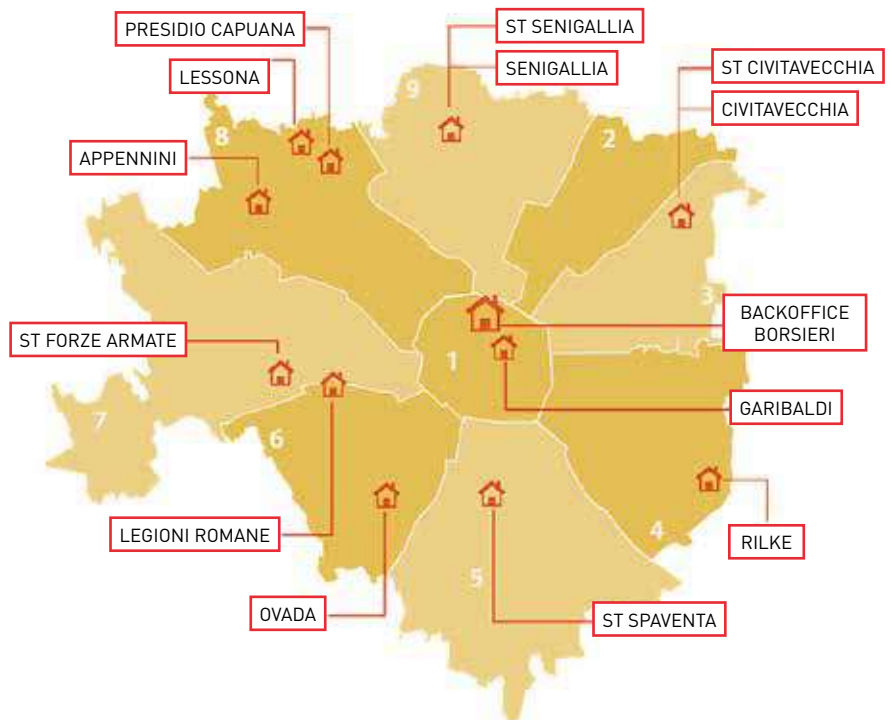
Lo scopo è quello di garantire risposte puntuali e tempestive ai bisogni espressi dai cittadini, in termini di qualità e accessibilità dei servizi resi.

Presso le sedi territoriali gli inquilini ricevono il continuo supporto per lo svolgimento di diverse attività, tra cui la stipula e la chiusura del contratto di locazione, lo svincolo

della cauzione, la registrazione del contratto, la consegna e riconsegna delle chiavi, la richiesta di chiarimenti sul canone di affitto e sulle spese accessorie, la gestione di segnalazioni, lamentele ed eventuali disservizi, le richieste di intervento di emergenza. Nel 2015 presso le sedi territoriali sono stati effettuati 21.210 appuntamenti, di questi circa il 99% hanno riguardato pratiche amministrative (disdette, revisione del canone, cambio alloggi, rateizzazioni, ecc.) e "il resto" problematiche di tipo

tecnico e richieste di informazioni e chiarimenti. In media vengono gestiti circa 84 appuntamenti al giorno.

MM ha inoltre istituito un Contact Center (numero verde 800.013.191) attivo 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, che fornisce informazioni e gestisce appuntamenti, reclami e urgenze. Nel corso dell'anno il numero verde ha ricevuto 165.555 chiamate (con una media di 454 al giorno), con tempi di risposta sotto i 30 secondi per il 74% dei casi e una durata media della conversazione di circa 4 minuti e 15 secondi.



Principali attività del Contact Center	
<b>Appuntamenti</b>	Richieste di appuntamenti con gli uffici MM
<b>Informazioni</b>	Richiesta di informazioni su diversi ambiti, tra cui: leggi e regolamenti applicabili; stipula e disdette contratti; volture e subentri; revisione canone di locazione; chiarimenti su conguagli, messe in mora e solleciti
<b>Reclami</b>	Gestione dei reclami
<b>Urgenze</b>	Gestione delle urgenze con attivazione del pronto intervento su segnalazione di guasti urgenti e indifferibili (es. rottura caldaia)
<b>Occupazioni abusive</b>	Segnalazioni di occupazioni abusive, con conseguente attivazione del Gruppo Tutela Patrimonio e delle Forze dell'Ordine



## OPERAZIONE "ANAGRAFE UTENZA"

MM ha avviato il processo di raccolta della documentazione necessaria ad aggiornare l'anagrafe dell'utenza degli inquilini che risiedono nelle case di proprietà del Comune di Milano. Il censimento ha permesso di verificare la composizione dei nuclei familiari (decessi, variazione dello stato anagrafico del nucleo) e la sussistenza dei requisiti che permettono la permanenza in alloggio, di acquisire o integrare le informazioni di contatto (numeri di telefono, e-mail) per agevolare i rapporti tra ente gestore e utenti, e di definire il valore Isee Erp sul quale si baserà il canone d'affitto per l'anno 2016-2017.

Per semplificare il processo di raccolta delle informazioni, MM ha messo a punto un servizio gestito interamente tramite un sistema di appuntamenti programmati e comunicati mediante raccomandata, con possibilità di modifica della data prestabilita in base alle esigenze dell'inquilino.

Ogni pratica, comprese quelle presentate tramite posta, viene protocollata e puntualmente verificata, e se necessario l'inquilino viene ricontattato per chiedere l'invio di eventuali documenti mancanti. Per gli utenti mono nucleo con età superiore agli 80 anni o con invalidità, MM ha pianificato appuntamenti a domicilio per un totale di circa 600 visite, comunicando in anticipo l'elenco dei documenti necessari e il nominativo dell'incaricato che munito di tesserino di riconoscimento si reca presso l'alloggio. Nei casi di maggiore disagio sociale o difficoltà fisica, sono state inoltre predisposte apposite schede per segnalare necessità dell'utente e carenze strutturali dello stabile (mancanza di ascensore, presenza di eventuali barriere architettoniche). Gli operatori hanno potuto constatare che in assenza del servizio di visita a domicilio la maggior parte degli utenti che ne hanno fatto richiesta non avrebbe potuto consegnare la documentazione richiesta per l'anagrafe utenza.

Per raggiungere il massimo grado di coinvolgimento e di copertura del servizio, MM ha concordato con le sigle sindacali attive nel mondo ERP un'ulteriore modalità di ritiro della documentazione, ovvero presso la sede di via Borsieri tramite i loro rappresentanti previo appuntamento.

### 3.8.3. Il dialogo con gli inquilini

Nell'ambito della gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica, MM pone il rapporto con gli inquilini al centro del proprio operato e ne garantisce la qualità assicurando una relazione costante tramite il Contact Center attivo H24, gli addetti alla gestione tecnica degli edifici (Building Manager) e i custodi degli stabili.

Per rafforzare il legame con gli inquilini e migliorare il servizio, uno degli obiettivi del 2015 per la Divisione Casa è stato quello in accordo con l'amministrazione comunale di aumentare il numero dei custodi, il cui inserimento avviene in accordo con gli inquilini degli stabili.

Al fine di individuare i bisogni degli inquilini nel migliore dei modi, MM si affida a un dialogo

aperto e trasparente. Nell'ultimo anno la Società ha rafforzato la comunicazione attraverso i comitati degli inquilini; questa collaborazione si è rivelata essere molto costruttiva per l'individuazione e la risoluzione delle problematiche esistenti e delle richieste da parte dell'utenza. MM favorisce le forme di aggregazione e di rappresentazione collettiva di gruppi di inquilini quali interlocutori privilegiati al fine di condividere le scelte gestionali.

**MM garantisce  
agli inquilini  
assistenza  
H24 con il  
numero verde  
800.013.191**

## STRATEGIE DI COESIONE,

**MM ha preso parte all'iniziativa "Piano City Milano"**, che porta la musica in spazi che normalmente non accolgono concerti, trasformando Milano in un grande e unico palcoscenico. Un festival gratuito e per tutti, che mette in stretta connessione tutto il tessuto cittadino con l'evoluzione urbana in corso. Un'occasione che permette di scoprire nuovi angoli della città privati e pubblici. L'evento, giunto alla quinta edizione, delinea una Milano capace di sperimentare consapevolmente un nuovo modello di sviluppo veicolato da arte e cultura. È proprio in quest'ottica che MM ha deciso di sostenere l'iniziativa di alcuni condomini mettendo a disposizione i propri spazi per ospitare alcuni appuntamenti del programma di Piano City Milano 2015.



## INTEGRAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEI CONTESTI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

**MM ha promosso la creazione di una Rete di soggetti a vario titolo attivi sul territorio** (Comitati Inquilini, Cooperative, realtà associative, ecc.) con i quali collabora alla realizzazione di progetti di coesione sociale e di rigenerazione urbana, fornendo di volta in volta supporto tecnico, operativo e gestionale in un

approccio integrato con le Istituzioni.

La strategia in questo ambito ha una duplice finalità: da un lato dare costante sostegno agli inquilini rispondendo alle loro esigenze, dall'altro contrastare il degrado fornendo servizi e presidiando il territorio. Alcuni esempi sono: le operazioni di recupero delle aree abbandonate o in disuso



nei contesti ERP da adibire a "spazi socialità", dove il Servizio di Coordinamento dei Custodi Sociali del Comune di Milano avvia iniziative ludico-culturali e attività di supporto agli inquilini in difficoltà; oppure la promozione del lavoro all'interno dei contesti popolari da parte di Cooperative Sociali di tipo B, che in assenza dei custodi dello stabile per ferie/malattie garantiscono un presidio. A queste attività si aggiungono le collaborazioni con Politecnico di Milano, Domus Academy e NABA per la realizzazione di veri e propri progetti di riqualificazione in ambito architettonico, con l'obiettivo di restituire all'uso comune ex-portinerie e cortili.

Inoltre, per favorire il coinvolgimento degli inquilini nelle attività di coesione sociale MM ha promosso e realizzato all'interno degli spazi comuni e dei cortili, alcune iniziative rivolte a diffondere un confronto tra diverse culture.

In occasione del suo 60° compleanno e della nuova esperienza intrapresa da parte della Società all'interno del mondo dell'ERP, MM ha coinvolto i cittadini di Milano ospitando alcuni eventi in programma per l'evento "**La Milaneseiana**". L'adesione a questa iniziativa nasce dalla volontà di dare rilievo alla cultura locale

milanese, al patrimonio di ricordi e suggestioni delle case di ringhiera che sono state tra le testimonianze di valori positivi che hanno costruito l'identità di Milano. L'evento, alla sua sedicesima edizione, affronta ogni anno temi differenti attraverso la letteratura, la musica, il cinema, la scienza, l'arte, la filosofia e il teatro, coinvolgendo artisti e ospiti

internazionali. Nel 2015, nella cornice di Milano Expo 2015, l'evento si è proposto ancora una volta al pubblico meneghino ricco di appuntamenti che animano gli spazi della città e propongono diversi linguaggi artistici con uno sguardo sempre nuovo sulle tematiche affrontate.





## STRATEGIE DI COESIONE, INTEGRAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEI CONTESTI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

MM ha dato supporto tecnico-operativo ad alcune manifestazioni promosse in collaborazione con il Comune di Milano, tra cui le **“Feste di vicinato”**, organizzate dal Servizio Custodi Sociali operanti nei quartieri delle 9 zone di decentramento, e **“Street Art”**, l’iniziativa di riqualificazione urbana con la realizzazione di alcuni murales sulla facciate cieche degli edifici ERP di Quarto Oggiaro.



A testimonianza dello stretto legame che da sempre lega gli uomini e le donne di MM alla città di Milano, una squadra di dipendenti ha aderito all’iniziativa **“Bella Milano”** promossa dal Comune di Milano in difesa del bene comune, durante la quale 1.300 volontari hanno ripulito i muri della città da 3.000 m<sup>2</sup> di scritte.



Per stimolare una riflessione più ampia sul tema dell’appartenenza a contesti socio-urbani diversi, MM ha promosso in collaborazione con Fondazione Gaber una serie di appuntamenti dal titolo **“Milano NOI – Da Gaber a Jannacci. Dall’Ortica**

**al Giambellino”**, gli storici quartieri che hanno costruito l’identità di Milano. Personaggi noti legati a vario titolo a Milano, da Ale&Franz a Enzo Jannacci, si sono confrontati sulle storie e le cronache di umanità cantate da Giorgio Gaber con il quartiere Giambellino, simbolo della zona ovest, e da Enzo Jannacci con l’Ortica, simbolo della zona est.

Infine, nel 2015 nasce **“Ghe Sem”** la rivista a cura della Direzione Comunicazione di MM che raccoglie storie, informazioni, proposte per il mondo dell’edilizia residenziale pubblica e racconta le gestione delle case da parte dell’Azienda. Uno strumento di larga diffusione che supera il concetto di periodico di informazione al cittadino e che – al contempo – rappresenta uno strumento curato di approfondimento. In queste pagine trovano spazio strategie d’innovazione sociale nella gestione immobiliare pubblica; tendenze generali e prospettive applicabili al caso di MM; dati e informazioni rilevanti per progetti di innovazione principalmente milanese ma non solo; dibattiti, workshop, barcamp, occasioni di dialogo con il mondo dell’edilizia popolare e con le sue organizzazioni di rappresentanza. Agli inquilini verrà inviato un periodico più snello con informazioni di servizio, scadenze, appuntamenti.



### 3.8.4. La valorizzazione degli asset

Fra gli obiettivi primari che MM si pone quale gestore del patrimonio di ERP vi è quello di garantirne la valorizzazione nel tempo. MM è consapevole che il raggiungimento di questo obiettivo, che parte da una continuativa e adeguata esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria, deve passare necessariamente attraverso il costante monitoraggio dello stato del patrimonio e la conseguente esecuzione dei necessari interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento normativo.

A tal proposito MM affianca quotidianamente il Comune di Milano nella definizione delle priorità di intervento da inserire negli strumenti di pianificazione tecnico-economica di cui dispone la proprietà, offrendo tutto il supporto tecnico necessario allo scopo.

In quest'ambito, MM dedica una particolare attenzione ai temi dell'efficientamento energetico degli edifici e della sensibilizzazione degli inquilini verso l'adozione di stili di vita e modalità di consumo sostenibili, nel rispetto dell'ambiente.

L'impegno di MM nel ridurre i costi di gestione e i consumi legati all'erogazione dei servizi energetici del patrimonio immobiliare gestito si è concretizzato nell'elaborazione di un piano strategico di intervento presentato al Comune di Milano a fine 2015 e articolato nei seguenti ambiti:

- politiche di appalto e gestione di contratti e fornitori, attinenti la gestione ordinaria delle centrali termiche, in merito al quale MM ha condotto una valutazione degli eventuali benefici economici ottenibili dalla separazione dei contratti di fornitura del combustibile da quelli di conduzione delle centrali termiche, che sarà testata nel corso della prossima stagione termica 2016-2017;
- evoluzione verso sistemi impiantistici oil-free, in merito al quale MM ha elaborato un progetto di conversione, di tutte le centrali termiche ancora alimentate a gasolio in centrali termiche a gas metano, per il quale si è in attesa di ricevere conferma del finanziamento richiesto. Tale azione è stata affiancata dall'avvenuta sottoscrizione di

due specifici accordi con A2A, che prevedono l'alimentazione da teleriscaldamento di una sensibile quota delle centrali termiche, nell'ottica di ridurre l'impatto ambientale del patrimonio gestito mediante il ricorso sempre più ampio ad energie rinnovabili;

- pianificazione ed esecuzione degli interventi integrati di riqualificazione energetica, da eseguirsi sugli edifici a valle dell'approfondimento delle indagini conoscitive sulle rispettive componenti impiantistiche e costruttive, la cui programmazione e pianificazione, in corso di effettuazione, costituisce uno degli elementi di ulteriore approfondimento e aggiornamento del piano strategico di cui sopra.

Altrettanta attenzione viene posta nelle politiche ambientali, a partire dalla gestione dei materiali pericolosi, quali quelli a matrice amiantifera, per i quali MM opera in coordinamento con le strutture preposte dal Comune di Milano, con l'obiettivo di esercitare il monitoraggio previsto dalle disposizioni legislative vigenti e garantire il costante aggiornamento del censimento dell'amianto relativamente al patrimonio gestito.

## 4 La creazione di valore per MM e i suoi stakeholder





MM considera la performance economica come un elemento chiave per la definizione dei propri orientamenti strategici e per la definizione delle prassi manageriali. La performance economica è, inoltre, un elemento fondamentale nella gestione dei rapporti con il proprio azionista: per MM non vuol dire solo soddisfare gli obiettivi stabiliti su base annuale, quali l'allineamento dei ricavi e della spesa al budget e il raggiungimento degli obiettivi di redditività previsti, ma significa anche guardare oltre, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di lungo termine previsti nel piano strategico aziendale.

**Oltre 274 milioni di € di ricavi, circa 200 milioni di € di procurato e 5.150 posti di lavoro generati**

## 4.1. La performance economica

Nel 2015 MM ha realizzato oltre 274 milioni di euro di ricavi (+2,7% rispetto all'esercizio precedente). L'incremento dei ricavi, associato all'incremento meno che proporzionale dei costi, ha consentito un miglioramento del margine di contribuzione che si assesta su livelli tali da garantire il raggiungimento di un risultato netto positivo. La variazione dei ricavi è imputabile al cambio di perimetro (dovuto all'ingresso della Divisione Casa e alla fusione per incorporazione di MIR Srl) e all'incremento dei ricavi del Servizio Idrico imputabili all'aumento dei consumi e all'aggiornamento delle tariffe.

Il margine operativo lordo è stato pari a 38,6 milioni di euro, in aumento di circa 5 milioni (+ 15%) rispetto al 2014, mentre l'utile netto contabile al 31 dicembre 2015 è pari a 16,7 milioni di euro (comprensivo di ammortamenti, svalutazione dei crediti e accantonamenti per imposte), in aumento dell'89,3% rispetto all'anno precedente.

### 4.1.1. Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder

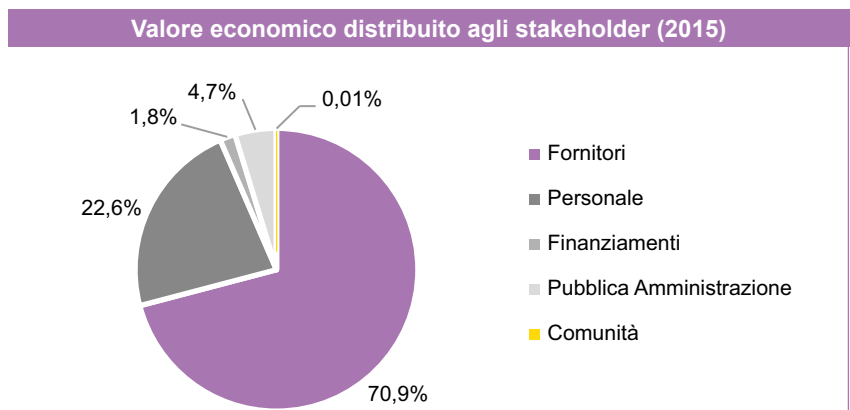
Attraverso le sue attività, MM produce ricchezza che viene ripartita tra i principali portatori di interesse. La generazione di valore economico è una condizione necessaria per la crescita sostenibile nel tempo e per la creazione di valore per i suoi stakeholder. Nel 2015, il valore economico distribuito da MM è stato pari a circa 242 milioni di euro, in diminuzione dell'1,1% rispetto all'esercizio precedente, e risulta così suddiviso:

- i costi operativi sono stati pari a 171,7 milioni di euro, in diminuzione del 6,0% rispetto al 2014, prevalentemente a causa della diminuzione dei costi per appalti e forniture della BU Ingegneria e al contenimento dei costi di gestione della depurazione conseguente all'internalizzazione del depuratore di Milano San Rocco;

- la remunerazione del personale è stata di 54,7 milioni di euro, con un incremento del 24,5% rispetto all'anno precedente imputabile alla variazione di perimetro connessa all'internalizzazione del depuratore di Milano San Rocco e alla nascita della Divisione Casa, che è divenuta pienamente operativa nel corso del 2015;
- la remunerazione del capitale di credito (in prevalenza interessi bancari sui finanziamenti), pari

a 4,3 milioni di euro, risulta in diminuzione rispetto al precedente esercizio del 21,6%;

- i trasferimenti a favore della Pubblica Amministrazione sono stati pari a 11,4 milioni di euro, in diminuzione dell'11,4% rispetto allo scorso anno;
- alla comunità sono attribuiti circa 15 mila euro sotto forma di contributi volontari e investimenti di fondi (incluse le donazioni).



Valore economico direttamente generato e distribuito [€]*	2013	2014	2015
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>234.299.752</b>	<b>266.425.698</b>	<b>272.950.500</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>211.385.084</b>	<b>244.943.685</b>	<b>242.134.586</b>
Costi operativi	157.853.091	182.552.051	171.681.390
Retribuzioni e benefit	42.786.608	43.916.335	54.692.636
Pagamenti ai fornitori di capitale	5.983.127	5.479.796	4.294.001
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	4.630.099	12.930.303	11.450.909
Investimenti nella Comunità	132.160	65.200	15.650
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>22.914.668</b>	<b>21.482.013</b>	<b>30.815.914</b>

\* I valori riportati sono frutto di riclassificazioni di voci di conto economico del Bilancio Consolidato.

#### 4.1.2. Gli investimenti del Piano d'Ambito

Gli investimenti economici del Servizio Idrico Integrato sono guidati dal Piano d'Ambito, uno strumento di conoscenza delle infrastrutture e di pianificazione di interventi e strategie necessari per raggiungere gli obiettivi di qualità del servizio. Il Piano

d'Ambito, infatti, fissa gli obiettivi qualitativi e quantitativi del Servizio Idrico Integrato sulla base dell'analisi dello stato delle opere e degli impianti e determina gli investimenti necessari per raggiungere tali standard.

Gli obiettivi del Piano d'Ambito sui quali MM opera riguardano i servizi

offerti all'interno del Servizio Idrico Integrato, ovvero:

- la captazione;
- la potabilizzazione e la distribuzione;
- il collettamento;
- la depurazione.

Captazione	Potabilizzazione e distribuzione	Collettamento	Depurazione
Ottimizzazione quali-quantitativa delle risorse idropotabili	Miglioramento del livello di efficienza della rete acquedottistica Perfezionamento del livello di distribuzione quantitativa della risorsa idropotabile Perfezionamento del livello di distribuzione qualitativa dell'acqua potabile	Potenziamento del servizio di fognatura Mantenimento del livello di efficienza delle reti fognarie Ottimizzazione dell'efficienza idraulica della rete fognaria	Potenziamento degli impianti di depurazione e ottimizzazione della loro efficienza

Nell'attuazione del Piano d'Ambito MM pone particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e delle risorse disponibili, alla preservazione dell'efficienza ed efficacia dei sistemi impiantistici dell'acquedotto e della fognatura/depurazione e alla determinazione delle condizioni per il contenimento dei costi di esercizio. Nel 2015 MM ha proseguito l'attività di realizzazione di investimenti, secondo i programmi definiti nel Piano

d'Ambito, mirati al potenziamento e al miglioramento dell'efficienza degli impianti esistenti e al perfezionamento del livello di distribuzione dell'acqua emunta (lavori di adeguamento su impianti elettromeccanici, sostituzione tubazioni e valvolame nelle centrali, presso i pozzi e gli impianti di trattamento, ristrutturazioni edili delle centrali di potabilizzazione, installazioni di misuratori di portata nonché registratori delle pressioni

sulla rete). Nello specifico sono state svolte le seguenti attività:

#### Acquedotto

- Manutenzione della rete dell'acquedotto mediante interventi di adeguamento e potenziamento;
- Gestione degli interventi di pronto intervento sulla rete di distribuzione e sugli allacciamenti;
- Gestione degli allacciamenti;

- Individuazione degli interventi di manutenzione, sviluppo e potenziamento degli impianti finalizzata anche al controllo e al contenimento dei consumi energetici;

Gli investimenti previsti e realizzati dal Piano d'Ambito hanno avuto lo scopo di migliorare il livello di efficienza della rete acquedottistica, mediante sostituzioni e potenziamenti di tratti di rete esistenti e di estensione della rete idrica, nonché di adeguamento e miglioramento funzionale degli impianti.

#### Rete acque reflue

- Attività di realizzazione di nuovi condotti di fognatura secondo i programmi definiti nel Piano d'Ambito;

- Potenziamento e miglioramento dell'efficienza della rete esistente;
- Attività di salvaguardia dei corsi d'acqua superficiali attraverso la regolarizzazione e il controllo del funzionamento degli scaricatori di piena;
- Ricerca delle acque parassite in rete al fine di ridurre i volumi indebitamente scaricati in fognatura provenienti da falda/ corso d'acqua superficiale;
- Attività di implementazione del modello idraulico del sistema di drenaggio cittadino;

L'entità delle spese di gestione del servizio di raccolta e collettamento delle acque reflue, per il 2015, risulta sostanzialmente in linea con quello degli esercizi precedenti, con una riduzione dei costi per

le attività di spurgo per effetto dell'efficientamento delle procedure di pianificazione e controllo delle attività di rimozione dei fanghi fognari.

La versione attualmente in vigore del Piano è quella originariamente redatta nel 2007, aggiornata nel 2010 e successivamente nel 2015 a copertura del periodo 2014-2037, Il piano trentennale degli investimenti ha una previsione complessiva pari a circa 890 milioni così ripartiti:

- circa 400 milioni di euro per l'acquedotto;
- circa 350 milioni di euro per la fognatura;
- circa 130 milioni di euro per la depurazione;
- circa 13 milioni di euro per altri interventi su beni di utilizzo trasversale.

## 4.2. La catena di fornitura di MM

### 4.2.1. I rapporti con i fornitori

Consapevole del proprio ruolo pubblico e dell'importanza della trasparenza nei rapporti lungo tutta la catena di fornitura, MM si è dotata di procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori, appaltatori e partner commerciali.

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi sono dettati da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e in generale un'accurata e precisa valutazione dell'offerta.

Nella scelta dei fornitori MM tiene in considerazione i principi indicati nel Codice Etico e verifica che i soggetti prescelti non compiano attività ritenute incompatibili con le norme etiche di riferimento. In particolare, MM non intrattiene rapporti con soggetti che non rispettino le norme nazionali e internazionali in materia di tutela del lavoratore, che si rendano partecipi di forme di sfruttamento, che non abbiano una reputazione

cristallina tale da far sospettare condotte collusive o coinvolgimenti politici ed eversivi. Nel caso di rapporti commerciali con società o imprese straniere, viene verificato che la condotta di queste ultime sia conforme alle norme etiche di MM.

### 4.2.2. La trasparenza nel rapporto con i fornitori

Tutte le forniture e gli appalti assegnati sono motivati da effettive esigenze aziendali e la scelta del fornitore è effettuata tenendo esclusivamente conto di parametri tecnici ed economici.

MM incentra la selezione dei propri fornitori esclusivamente su soggetti che diano precise garanzie di affidabilità e di idoneità tecnica per lo svolgimento delle prestazioni di volta in volta richieste, oltre che su coloro che presentino le garanzie evidenziate nelle norme generali di trasparenza ed eticità.

MM ha istituito l'Albo Fornitori, un sistema di qualificazione/

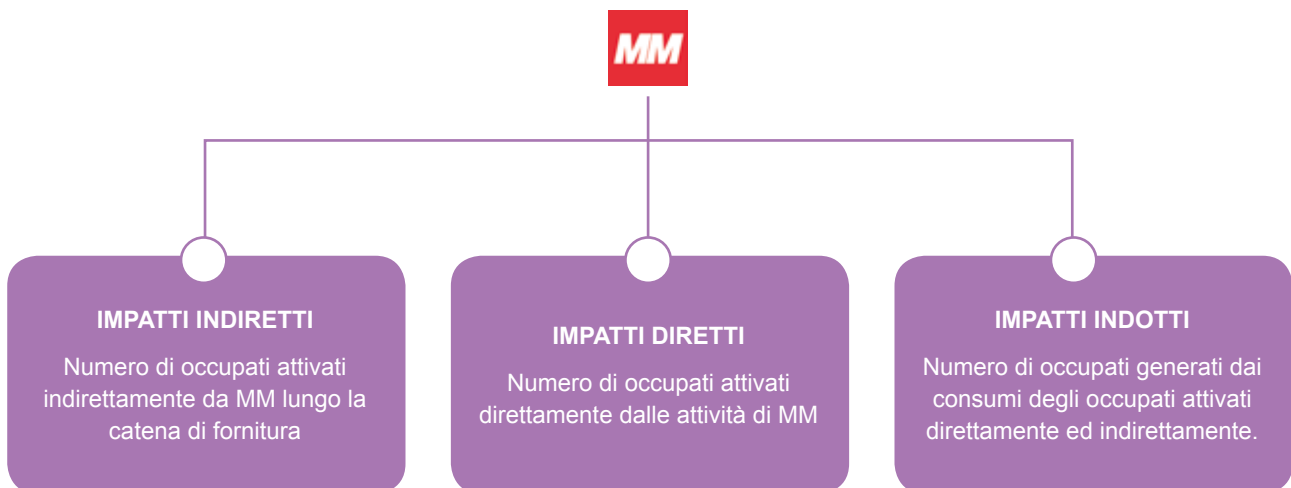
registrazione dei fornitori, che ha lo scopo di favorire un accesso rapido e razionale alle informazioni necessarie all'individuazione dei soggetti più idonei con i quali attivare rapporti di collaborazione nei diversi ambiti di business della Società e nel rispetto delle normative vigenti. L'Albo è suddiviso in settori e ulteriormente organizzato in categorie e sottocategorie, al fine di classificare in modo puntuale le diverse specializzazioni e attività dei fornitori. I 3 settori nei quali è attualmente suddiviso l'Albo sono i seguenti:

- prestatori di servizi di progettazione, di coordinamento della sicurezza in fase di progettazione, di direzione dei lavori, di coordinamento della sicurezza in fase di esecuzione e di collaudo (nel rispetto di quanto disposto dal D.Lgs. 163/2006) per incarichi di importo inferiore a 100.000 euro;
- fornitori di beni e prestatori di servizi nell'ambito degli affidamenti in economia;
- esecutori di lavori nell'ambito degli affidamenti in economia.

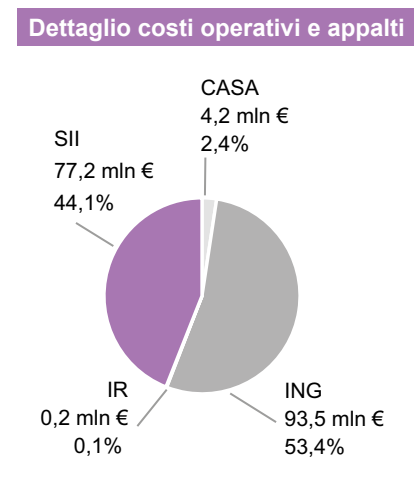
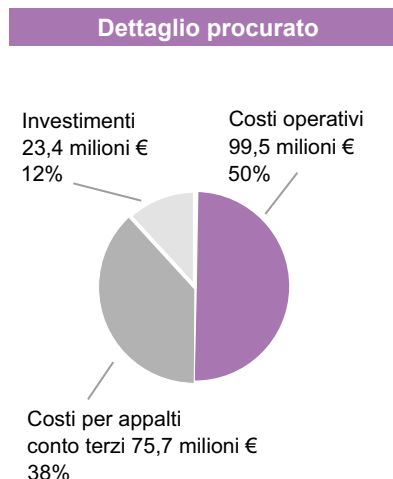
## 4.3. La creazione di valore sul territorio italiano

Nel 2015 MM ha condotto uno studio, con l'ausilio della società di consulenza EY, al fine di valutare la creazione di valore dell'Azienda in termini di impatto occupazionale, tramite un modello economico-statistico basato sulle tavole input-output e sui dati di procurato.

L'analisi risponde alla volontà di MM di fornire una rendicontazione più ampia degli impatti occupazionali derivanti dal suo operato, non limitata all'impiego diretto di personale (impatto diretto), ma estesa alla creazione di occupazione lungo la propria catena di fornitura, attraverso l'acquisto di beni e servizi necessari alla propria attività di business (impatto indiretto) e all'impatto occupazionale generato dalla ricchezza immessa nel sistema economico dagli occupati diretti e indiretti attraverso le spese per consumi finali (impatto indotto).



Dall'analisi svolta sulle voci di acquisto di MM in Italia per l'esercizio 2015 (circa 200 milioni di euro), emerge che il settore in cui MM ha un maggiore impatto in termini di spesa è quello dell'edilizia (45%), seguito dai servizi ambientali (14%), quali, ad esempio, la gestione e lo smaltimento dei rifiuti e il trattamento delle acque, dalla fornitura di energia (13%), e dai servizi professionali (6%).



### Totale voci di spesa



**90,2 milioni €** spesi nel settore delle costruzioni e riparazioni



**26,3 milioni €** spesi in fornitura di gas, elettricità, vapore

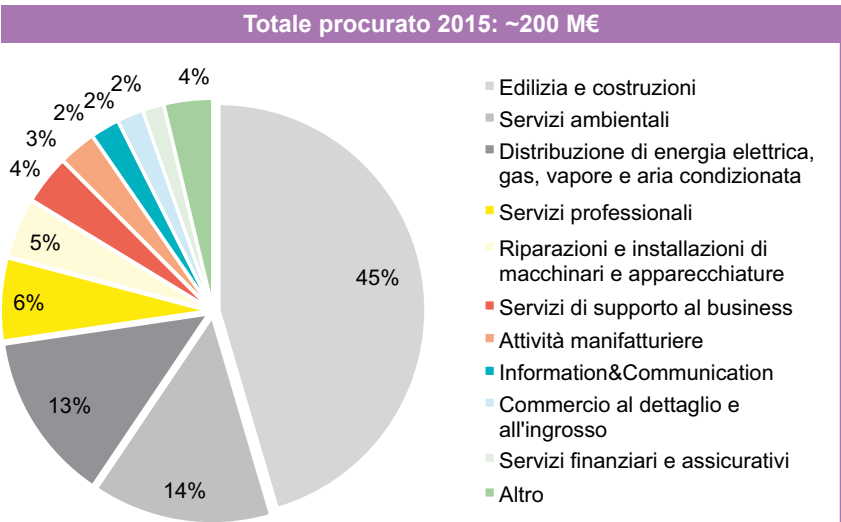


**27,8 milioni €** spesi in servizi ambientali (trattamento acque, rifiuti etc.)



**10,1 milioni €** spesi in servizi di architettura e ingegneria e analisi





Relativamente alla ricaduta occupazionale, nel 2015 MM ha generato in Italia complessivamente tramite il suo business circa 5.150 posti di lavoro in FTEs\* (lo 0,02% degli occupati del 2015 a livello nazionale). Di questi:

- 1.025 sono dipendenti diretti di MM (in FTEs);
- Attraverso gli acquisti di beni e servizi necessari alla propria attività di business, la Società ha attivato 2.854 posti di lavoro (in FTEs);
- La ricchezza immessa nel sistema economico dagli occupati diretti ed indiretti di MM, attraverso le spese per consumi finali, ha portato all'attivazione di 1.270 posti di lavoro (in FTEs).

\* FTE: Full Time Equivalent, lavoratore equivalente a tempo pieno. Un FTE equivale ad una persona che lavora a tempo pieno (8 ore al giorno) per un anno lavorativo, che è quantificato in media in 220 giorni di lavoro.

**IMPATTI DIRETTI**

**1.025** posti di lavoro (FTEs)  
**40 mln €** in salari e stipendi

---

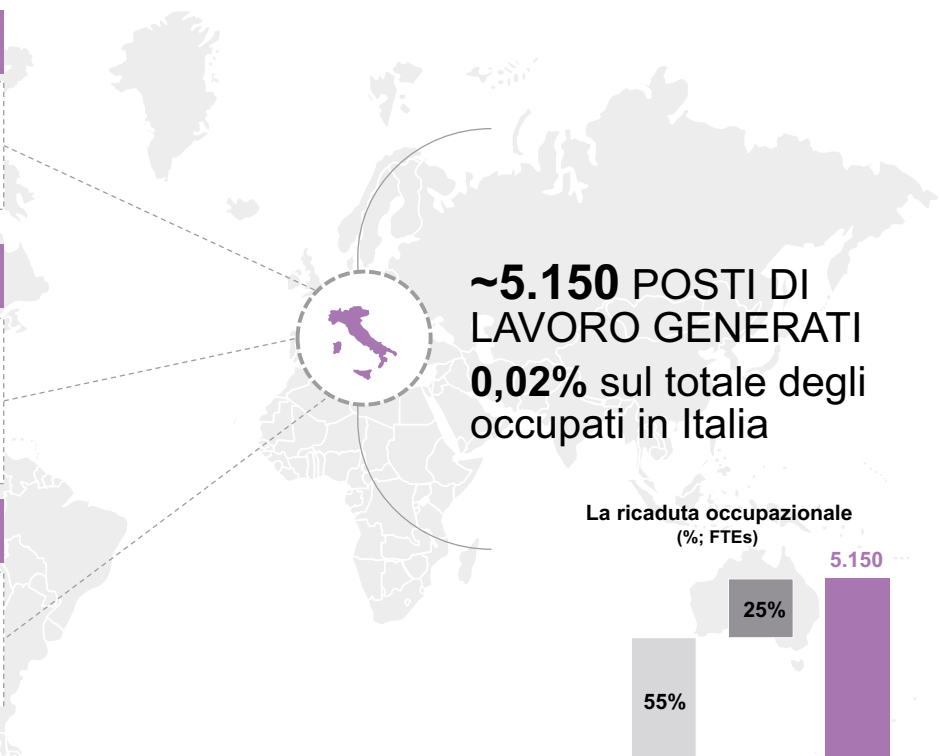
**IMPATTI INDIRETTI**

**2.854** posti di lavoro (FTEs)  
**~200 mln €** di procurato in Italia

---

**IMPATTI INDOTTI**

**1.270** posti di lavoro (FTEs)  
**~85 mln €** di reddito disponibile



Pertanto, dall'analisi è emerso che complessivamente nel 2015 per ogni dipendente di MM sono stati attivati 4 posti di lavoro, tra indiretti e indotti.

A livello economico, i dati sopra esposti relativi ai posti di lavoro corrispondono ai seguenti valori:

- Circa 200 milioni di euro spesi per beni e servizi in Italia nel 2015;
- 40 milioni di euro in termini di salari e stipendi elargiti ai propri dipendenti da MM;
- Per ogni milione di euro speso da MM nella propria catena di fornitura, si attivano indirettamente

nell'economia italiana 14 posti di lavoro;

- Per ogni milione di euro immesso nel sistema economico dagli occupati diretti ed indiretti di MM, attraverso le spese per consumi finali sono stati attivati 15 posti di lavoro.



5

# Aspetti sociali



## 5.1. Il personale di MM

Il personale è un elemento indispensabile per il successo di MM e come tale viene valorizzato promuovendo un ambiente di lavoro sicuro e che permetta un adeguato sviluppo professionale. La Società si impegna ad accrescere le capacità e le competenze di ciascun dipendente in un clima di fiducia e rispetto reciproco.

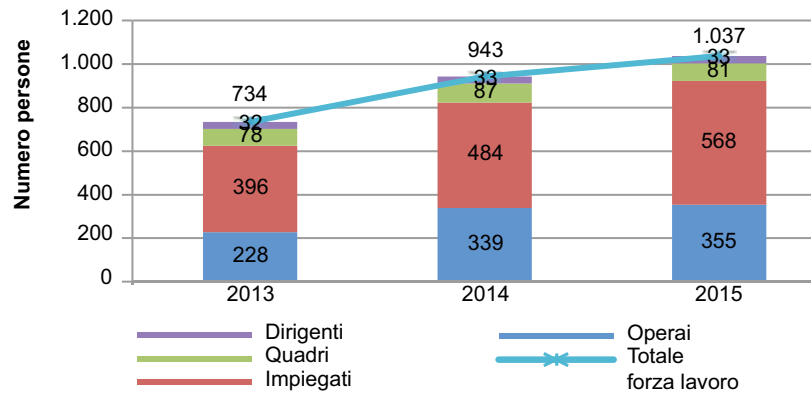
### 5.1.1. La composizione del personale di MM

Al 31 dicembre 2015 il personale di MM, comprese le sue società controllate Metro Engineering Srl e Napoli Metro Engineering Srl, risulta costituito da 1.037 dipendenti, con un incremento totale di circa il 10% rispetto all'anno precedente. Al personale di MM si affiancano anche 10 persone con contratto a progetto e 3 in stage. L'acquisizione nel 2014 della Divisione Casa e della gestione diretta del depuratore di Milano San Rocco hanno portato a un aumento dell'organico che si è protratto anche nel 2015. La forza lavoro di MM è composta anche da 69 somministrati, in aumento rispetto allo scorso anno a causa del progetto sull'anagrafica dell'utenza degli inquilini dell'Edilizia Residenziale Pubblica, che ha richiesto uno sforzo concentrato in un lasso temporale ridotto.

Lo squilibrio tra la componente maschile e quella femminile è dovuto principalmente alla peculiarità del business operativo, che in passato era in prevalenza affidato a figure maschili. Negli ultimi anni, tuttavia, la componente femminile è in continuo aumento, a testimonianza dell'attenzione di MM al tema delle pari opportunità.

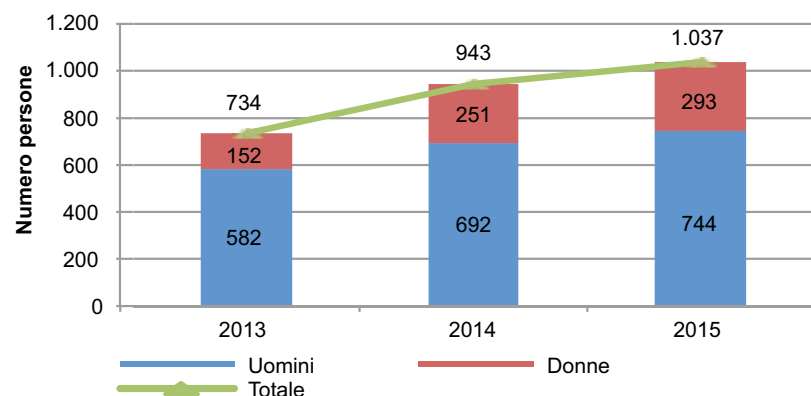
**Un'Azienda in costante crescita con 1.037 dipendenti, la maggioranza dei quali assunti a tempo indeterminato**

Ripartizione personale per categoria professionale al 31 dicembre



Personale suddiviso per categoria		2013	2014	2015
Dirigenti	n.	32	33	33
Quadri	n.	78	87	81
Impiegati	n.	396	484	568
Operai	n.	228	339	355
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>734</b>	<b>943</b>	<b>1.037</b>
Contratti a progetto e stage	n.	57	38	13
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>791</b>	<b>981</b>	<b>1.050</b>

Ripartizione personale per genere al 31 dicembre

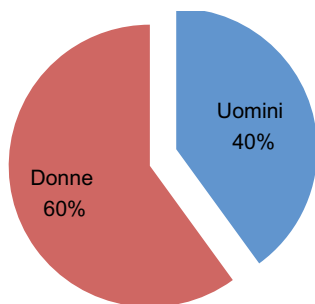


Personale suddiviso per genere		2013	2014	2015
Uomini	n.	582	692	744
Donne	n.	152	251	293
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>734</b>	<b>943</b>	<b>1.037</b>



### COMPOSIZIONE CDA SUDDIVISO PER GENERE (2015)

L'attenzione alle pari opportunità è ben visibile nella composizione del Consiglio di Amministrazione, che nel 2015 annovera tra i suoi componenti 2 uomini e 3 donne, di cui 2 comprese nella fascia tra i 30 e i 50 anni.

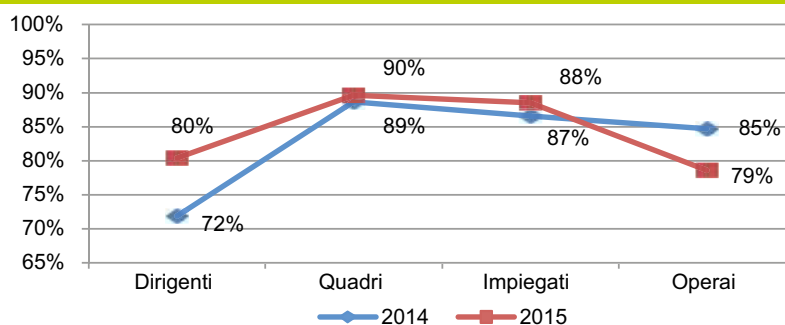


Nelle categorie Dirigenti e Quadri le donne sono in numero inferiore rispetto agli uomini: nel 2015 per i dirigenti sono presenti 28 uomini e 5 donne, mentre per i quadri sono presenti 61 uomini e 20 donne. Tali differenze riflettono quelle presenti nella totalità dell'organico MM.

Dal confronto tra la retribuzione lorda mensile delle donne e quella degli uomini per le diverse categorie professionali emerge che la retribuzione degli uomini è in media superiore rispetto a quella delle donne. In particolare, lo scostamento tra lo stipendio di uomini e donne nella categoria dirigenti e operai è dovuto al fatto che le donne hanno in media una minore anzianità aziendale.

In un'ottica di trasparenza e correttezza, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 33/2013, MM pubblica sul proprio sito istituzionale le dichiarazioni reddituali patrimoniali e le dichiarazioni di assenza incompatibilità dei Dirigenti della Società.

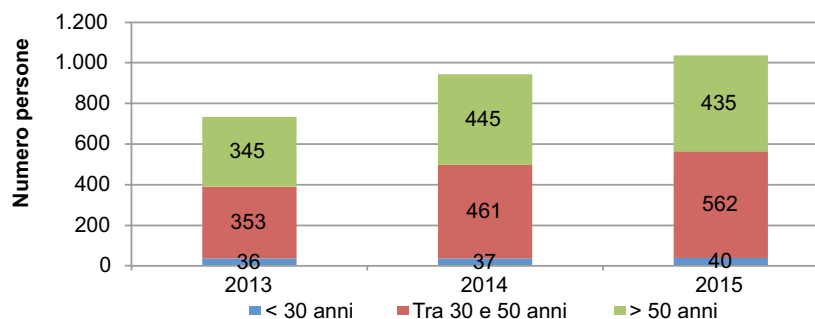
### Rapporto tra retribuzione mensile lorda femminile e maschile\*



\*I dati relativi alla remunerazione sono frutto di elaborazioni e dell'impiego di stime. La metodologia di calcolo per l'anno 2015 è stata rivista e considera il personale assunto con contratto a tempo indeterminato a esclusione dei passaggi infragruppo.

In linea con gli anni precedenti, il personale di MM appartiene per la maggior parte alla fascia d'età tra i 30 e i 50 anni (54%) ed a quella con età superiore ai 50 anni (42%).

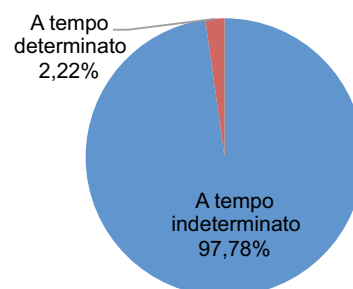
### Ripartizione personale per fascia di età al 31 dicembre



Personale suddiviso per fascia di età		2013	2014	2015
< 30 anni	n.	36	37	40
Tra 30 e 50 anni	n.	353	461	562
> 50 anni	n.	345	445	435
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>734</b>	<b>943</b>	<b>1.037</b>

### TIPOLOGIA DI CONTRATTO (2015)

Al 31 dicembre 2015, più dell'97% dell'organico è risultato assunto con contratto a tempo indeterminato. La percentuale è in leggero aumento rispetto al 2014, anno in cui l'85,7% del personale godeva di questa tipologia di contratto considerato che i 125 dipendenti della Divisione Casa sono stati assunti con contratto a tempo determinato per convenzione transitoria. MM crede nel valore derivante dalla stabilità dell'organico, come testimoniato dalle alte percentuali dei contratti a tempo indeterminato e coltiva le competenze dei propri dipendenti attraverso la formazione e specifiche attività di valutazione della performance.





Personale suddiviso per tipologia contrattuale	2013		2014		2015	
	Numero		Numero		Numero	
Tempo indeterminato	733	99,9%	808	85,7%	1.014	97,8%
Tempo determinato	1	0,1%	135	14,3%	23	2,2%
<b>Totale</b>	<b>734</b>	<b>100,0%</b>	<b>943</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.037</b>	<b>100%</b>

### 5.1.2. Il tasso di turnover

Nel 2015, MM ha continuato ad ampliare il suo organico, attraverso una forte campagna di assunzioni. In particolare, sono state assunte 151 persone, di cui il 61% uomini e il restante 39% donne e per la maggior parte (68%) concentrate nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni.

Ripartizione personale in entrata		2013		2014		2015	
Assunzioni*	Età	Numero		Numero		Numero	
Uomini	< 30 anni	5	26%	6	3%	14	9%
	Tra 30 e 50 anni	8	42%	72	33%	63	42%
	> 50 anni	2	11%	42	19%	15	10%
<b>Totale uomini</b>		<b>15</b>		<b>120</b>		<b>92</b>	
Donne	< 30 anni	4	21%	9	4%	17	11%
	Tra 30 e 50 anni	0	0%	56	25%	39	26%
	> 50 anni	0	0%	35	16%	3	2%
<b>Totale donne</b>		<b>4</b>		<b>100</b>		<b>59</b>	
<b>Totale</b>		<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

\* Le assunzioni non includono gli spostamenti infragruppo.

Il 2015 è stato caratterizzato anche da un aumento del numero di cessazioni, in gran parte dovuto alle uscite per pensionamento, che rappresentano circa la metà delle cessazioni. Si tratta comunque di un dato che va considerato congiuntamente all'ampliamento complessivo dell'organico. Rispetto allo scorso anno, si evidenzia un aumento del numero di cessazioni nella classe d'età tra i 30 e i 50 anni (50%).

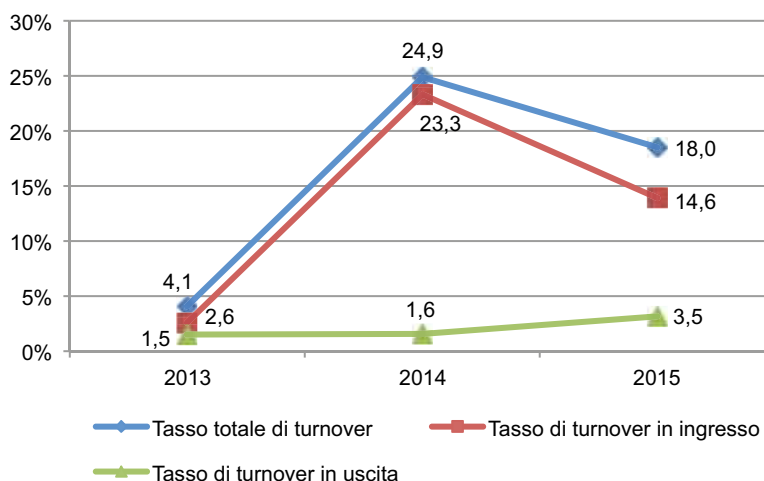
Ripartizione personale in uscita		2013		2014		2015	
Cessazioni*	Età	Numero		Numero		Numero	
Uomini	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	Tra 30 e 50 anni	1	9%	4	27%	3	8%
	> 50 anni	5	45%	8	53%	21	58%
<b>Totale uomini</b>		<b>6</b>		<b>12</b>		<b>24</b>	
Donne	< 30 anni	0	0%	0	0%	2	6%
	Tra 30 e 50 anni	1	9%	2	13%	6	17%
	> 50 anni	4	36%	1	7%	4	11%
<b>Totale donne</b>		<b>5</b>		<b>3</b>		<b>12</b>	
<b>Totale</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

\* Per il 2015 vengono considerati solo i dipendenti cessati per pensionamento, dimissioni o mancato superamento del periodo di prova.

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

- Tasso totale di turnover: somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico al 31 dicembre;
- Tasso di turnover in ingresso: assunzioni dell'anno rapportate all'organico al 31 dicembre;
- Tasso di turnover in uscita: cessazioni dell'anno rapportate all'organico al 31 dicembre.

Il tasso totale di turnover nel 2015 vede un decremento rispetto all'anno precedente dato dalla diminuzione degli ingressi avvenuti nel 2015, come è evidente dalla diminuzione del tasso di turnover in ingresso. Il tasso di turnover in uscita ha visto un consistente incremento dovuto in larga maggioranza alle numerose uscite per pensionamento.

**Tasso di turnover**


Turnover		2013	2014	2015
Tasso totale di turnover	%	4,1	24,9	18,0
Tasso di turnover in ingresso	%	2,6	23,3	14,6
Tasso di turnover in uscita	%	1,5	1,6	3,5

### 5.1.3. La formazione

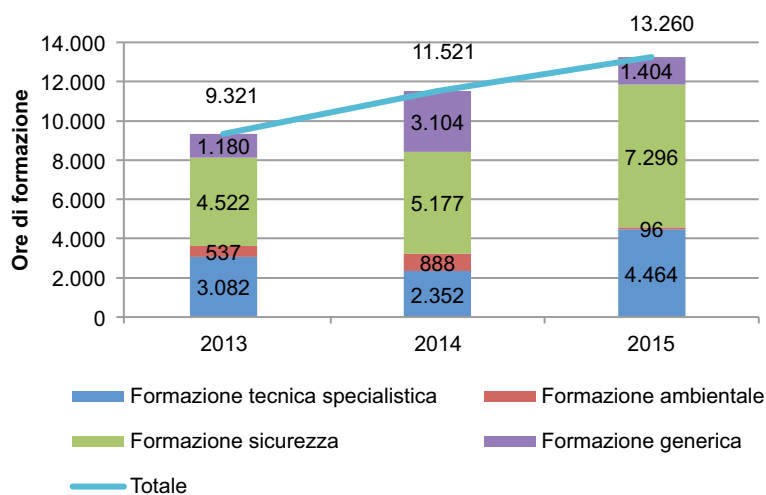
Per MM la formazione rappresenta uno strumento fondamentale atto a stimolare e ampliare le competenze individuali delle persone e a garantire un percorso di crescita professionale basato sul merito.

La tipologia di formazione è definita attraverso un dialogo incentrato sui fabbisogni formativi delle Direzioni, o come nel caso della Sicurezza, per obbligo di legge. In particolare, i corsi che vengono erogati riguardano principalmente tematiche ambientali, informatiche, tecniche specialistiche e di sicurezza. MM predilige la formazione in aula, sia tramite docenti interni che esterni, rispetto alla modalità di e-learning; per testare l'efficacia della formazione MM somministra ai partecipanti ai corsi un questionario di gradimento, in modo da raccogliere e successivamente integrare e indirizzare le necessità dei dipendenti in termini di formazione.

Nel 2015 sono state erogate complessivamente 13.260 ore di formazione, il 15% in più rispetto al

2014; come negli anni precedenti, la maggior parte della formazione anche nel 2015 ha riguardato la sicurezza sul lavoro con 7.296 ore (55% del totale) erogata dal Servizio Prevenzione e Protezione, a cui si aggiunge quella specifica erogata dall'Unità Validazione Progetti, dall'Information Technology e quella in carico all'Internal Auditing sull'anticorruzione.

**Nel 2015 sono state erogate complessivamente 13.260 ore di formazione, il 15% in più rispetto al 2014**

**Totale ore di formazione per tipologia**




Tipologia di formazione	2013		2014		2015	
	Ore erogate	Numero di partecipazioni	Ore erogate	Numero di partecipazioni	Ore erogate	Numero di partecipazioni
Formazione tecnica specialistica	3.082	163	2.352	114	4.464	183
Formazione ambientale	537	45	888	187	96	12
Formazione sicurezza	4.522	430	5.177	654	7.296	852
Formazione generica*	1.180	58	3.104	356	1.404	887
<b>Totale</b>	<b>9.321</b>	<b>696</b>	<b>11.521</b>	<b>1.311</b>	<b>13.260</b>	<b>1.934</b>

\*La formazione generica include le ore di formazione erogate in tema di anticorruzione.

Le ore medie di formazione pro-capite, calcolate come il numero di ore erogate rispetto al numero di dipendenti in forza al 31 dicembre, risultano essere pari a 12,79 in aumento del 5% rispetto all'anno precedente.

		2013	2014	2015
Ore medie di formazione pro-capite	ore	12,70	12,22	12,79

### FORMAZIONE GEPROI

Il progetto formativo GEPROI è un percorso specialistico-manageriale che ha come obiettivo quello di formare i partecipanti su temi rilevanti per il business di MM. Il percorso, sviluppato in collaborazione con l'Università Bocconi, è partito nel 2015 e prevede la partecipazione a diversi moduli nell'arco di 3 anni.

Questa formazione coinvolge 13 talenti di MM, scelti in accordo tra la Direzione Organizzazione e Risorse Umane e i Direttori. I dipendenti sono stati iscritti ai singoli moduli del percorso formativo che potessero risultare a loro utili, anche in base alla mansione che svolgono.



In tema di sicurezza, la funzione Servizio Prevenzione e Protezione ha erogato un ciclo completo di formazione obbligatoria per le BU Ingegneria e Servizio Idrico e avviato quello per la Divisione Casa. In alcuni casi è stata affiancata anche una formazione volontaria su temi specifici legati ad esempio all'uso di nuove tecnologie o per figure professionali, come quella dedicata agli elettricisti realizzata in collaborazione con il Comitato Elettrotecnico Italiano o ai coordinatori della sicurezza coinvolti nelle attività di Expo 2015. Il processo in questo ambito parte da un'analisi dei possibili rischi seguita dalla valutazione delle misure da adottare per minimizzarli e dalla formulazione di una procedura di prevenzione poi oggetto di formazione ad hoc. Nel 2015, anche per effetto dell'aumento dei dipendenti a seguito dell'acquisizione del depuratore di Milano San Rocco e della piena operatività della Divisione Casa, le ore di formazione sulla sicurezza sono passate da 5.177 a 7.296.

#### 5.1.4. L'attenzione verso i dipendenti

L'attenzione di MM ai propri dipendenti è visibile anche attraverso i benefit messi a disposizione

del personale. Tutti i dipendenti usufruiscono di buoni pasto o tessere per la mensa, agevolazioni sugli abbonamenti annuali di ATM e Trenord e un adeguato sistema di sorveglianza sanitaria che prevede un servizio di medicina interna e la presenza di un medico aziendale due volte alla settimana presso le sedi MM. Inoltre, MM concede altri benefit con forme e modalità differenti a seconda della tipologia di contratto. Alcuni esempi sono: l'anticipo del TFR maturato nei casi previsti dalla legge, anche per i famigliari a carico, oppure il "pacchetto donna" che comprende le indagini di screening/ medicina preventiva riconosciute fondamentali dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità. Infine, per tutti i dipendenti sono previsti premi di produzione.

MM ha inoltre implementato, a partire dal 2010, un sistema di valutazione delle performance con l'obiettivo di mappare i ruoli e le posizioni presenti nei processi lavorativi aziendali e pianificare e organizzare le attività dei propri collaboratori. Questo meccanismo evidenzia l'attenzione di MM per il personale, attraverso la strutturazione di un meccanismo atto a migliorare le prestazioni delle risorse umane e a valorizzare sia le persone che il loro percorso professionale. La valutazione delle performance del personale

ha un ruolo strategico all'interno della Società, dal momento che contribuisce in modo essenziale allo sviluppo professionale delle persone anche in relazione all'evoluzione dell'organizzazione aziendale. La valutazione coinvolge ogni anno tutti i dipendenti e consiste in un colloquio con il proprio Responsabile che, in accordo con il superiore e sotto la supervisione della Direzione Organizzazione e Risorse

Umane, valuta i risultati conseguiti e le competenze sviluppate dal collaboratore rispetto a quanto pianificato l'anno precedente. Il Processo di Valutazione nel 2015 ha coinvolto tutti i dipendenti comprese le persone che attualmente operano all'interno della Divisione Casa e presso il depuratore di Milano San Rocco.

Dal 2011, MM ha introdotto per

i dirigenti un sistema premiante basato sugli MBO (Management by Objectives): una serie di obiettivi quantificabili e misurabili in modo oggettivo (di natura economica, legati a tempistiche di progetto o a efficientamento di processi), attraverso i quali si è iniziato a erogare la parte variabile dello stipendio dei dirigenti su obiettivi strettamente legati alla strategia aziendale e al Piano industriale.

## LA COMUNICAZIONE INTERNA

Uno dei canali principali di comunicazione con i dipendenti è la intranet "inMM" che diffonde temi, esperienze e messaggi raggiungendo tutti i dipendenti, compreso il personale non dotato di computer aziendale, che possiede un account per poter accedere alla intranet mediante totem localizzati nelle sedi della Società o mediante un proprio pc o altro strumento informatico.



La **intranet aziendale** è una piattaforma di comunicazione dinamica e di facile utilizzo che fornisce quotidianamente informazioni di interesse per lo svolgimento delle attività professionali e non solo. All'interno della piattaforma sono infatti archiviate procedure, moduli, manuali, documenti organizzativi e modelli di compliance della Società; inoltre, dalla intranet è possibile accedere alle applicazioni in utilizzo in azienda e alla rassegna stampa. A partire da novembre è stato inoltre attivato il servizio di Job Posting, che contestualmente alla pubblicazione di ricerche di personale nella sezione "Lavora con noi" segnala ai dipendenti le posizioni aperte con possibilità di candidarsi direttamente e partecipare al processo di selezione. L'obiettivo è offrire occasioni di sviluppo e

crescita professionale, favorendo al contempo l'integrazione tra i diversi settori di business.

Nel 2015 le news pubblicate sulla intranet sono state oltre 110 e sono stati registrati 63.608 accessi in netto aumento rispetto al precedente anno, per un totale di 877 visitatori unici (+18%) e 417.495 pagine viste (+45%), a conferma di come sia sempre più un punto di riferimento per la condivisione delle informazioni.

Un altro strumento di comunicazione interna è **MMnews**, la newsletter aziendale che durante l'anno accompagna il personale nei momenti più significativi della vita dell'azienda. La newsletter è distribuita in formato cartaceo a tutte le risorse di MM, al Consiglio di Amministrazione e all'Azionista ed è pubblicata online sulla intranet.

Per sviluppare il senso di appartenenza e costruire un clima aziendale positivo e trasparente, sono stati organizzati, in continuità con gli anni precedenti, incontri di coesione e confronto tra il top management e i dipendenti di MM. A settembre si è tenuta la Convention dedicata al management, "**MM e i suoi stakeholder: il Piano industriale - obiettivi raggiunti e Bilancio di Sostenibilità 2014**", durante la quale sono stati rendicontati gli obiettivi raggiunti del Piano Industriale 2014-2018 e l'evoluzione delle attività già in corso. Inoltre sono stati approfonditi alcuni temi affrontati nel Bilancio di Sostenibilità e rilevanti per gli stakeholder di MM come il dialogo con i dipendenti, gli stakeholder interni e lo sviluppo dell'attività di comunicazione, strategica e imprescindibile per il dialogo con tutti gli stakeholder esterni. Sono stati analizzati anche altri aspetti molto importanti per il rapporto di MM con gli stakeholder Azionista e Comunità Locale: l'etica del business e la gestione trasparente degli appalti; gli investimenti economici per migliorare l'efficienza del Servizio Idrico, anche in termini di sperimentazione e ricerca; la depurazione delle acque reflue, che tra le attività di MM è quella a maggiore impatto ambientale.

Infine nella costruzione del dialogo con i Clienti/Utenti, la Divisione Casa di MM ha lavorato non solo dal punto di vista della prossimità al territorio, ma anche promuovendo eventi e iniziative che hanno avuto come scenario proprio le case popolari.



La comunicazione interna è un canale fondamentale per la diffusione della cultura, dei valori e della strategia aziendale di MM

Un altro importante momento di incontro tra Presidente, Direttore Generale e dipendenti di MM è stato il consueto **evento di Natale** organizzato presso il Teatro Nuovo di Milano, durante il quale il Presidente ha anche voluto ringraziare tutti per il lavoro svolto, sottolineando come “un’azienda sia anche e soprattutto una comunità di persone”.

Il 25 marzo molti dipendenti di MM hanno aderito alla “**Giornata del Lavoro Agile**”, l’esperimento di smart working promosso dal Comune di Milano che invita i lavoratori di aziende private, enti pubblici e studi professionali aderenti a svolgere le proprie attività professionali da casa o da altri luoghi che non siano

l’ufficio. L’obiettivo è duplice: da un lato conciliare vita-lavoro valorizzando flessibilità e autonomia dei lavoratori, dall’altro favorire la mobilità sostenibile diminuendo gli spostamenti e i livelli di inquinamento atmosferico. Sempre in tema di mobilità sostenibile alcuni dipendenti di MM hanno partecipato a “**Bike to work**”, il progetto promosso dalla FIAB (Federazione Italiana Amici della Bicicletta) per incentivare l’uso della bicicletta modificando le proprie abitudini di trasporto e scegliendo uno stile di vita sano e a favore dell’ambiente. Nella sfida tra bikers che nell’arco di un mese hanno pedalato per almeno 10 minuti continuativi in qualunque giorno della settimana e in qualunque luogo, i “ciclisti di MM” si sono aggiudicati il secondo posto della loro categoria con 232 km pedalati di cui 145 nel tragitto casa-lavoro.

Nel 2015 MM ha regalato a tutti i dipendenti un **biglietto omaggio per Expo**, dando anche la possibilità di acquistare ulteriori ingressi a prezzi agevolati. MM ha anche offerto ai dipendenti che ne hanno fatto richiesta i biglietti per visitare i luoghi del FAI (Fondo Ambiente Italiano), organizzazione a favore del patrimonio artistico e naturalistico del nostro Paese che MM sostiene attraverso l’adesione al programma Corporate Golden Donor.



### DA MILANO A NEW YORK PER AMREF

Un’iniziativa molto apprezzata dai dipendenti è stata la partecipazione di MM alla Milano City Marathon. Per il terzo anno consecutivo, l’Azienda, da sempre partner della maratona, ha iscritto alla gara a staffetta sette squadre formate da dipendenti, mettendo in premio per la migliore, l’iscrizione alla TCS New York City Marathon del 1° novembre 2015.

Acqua Corrente, la squadra di MM che ha realizzato il miglior tempo, è così volata a New York per correre la storica maratona all’insegna della solidarietà: con la loro partecipazione infatti hanno sostenuto l’associazione AMREF, che promuove progetti per migliorare le condizioni socio-sanitarie delle comunità rurali nelle aree più isolate dell’Africa, attraverso ad esempio la realizzazione di pozzi. Un’occasione per rilanciare l’impegno sociale di MM e la sensibilità sul tema dell’acqua.



“Acqua Corrente”, la squadra di maratoneti di MM che ha preso parte alla TCS New York City Marathon.

### 5.1.5. La sicurezza sul luogo di lavoro

La sicurezza sul luogo di lavoro è, per MM, un elemento imprescindibile per la buona riuscita del proprio operato quotidiano. La Società pone particolare attenzione a questa tematica e si impegna sistematicamente ad apportare continui miglioramenti alle attività lavorative in modo da eliminare, ovvero, minimizzare la presenza di qualsiasi rischio per la salute e la sicurezza dei suoi dipendenti.

MM propone attività di formazione e addestramento al fine di sensibilizzare il personale sui rischi correlati alle mansioni svolte, evitare eventi dannosi, migliorare le condizioni generali di lavoro, portare alla conoscenza gli obblighi comportamentali e di legge, ottenere una corretta esecuzione delle attività operative con attenzione alla sicurezza, alle misure di prevenzione e di protezione previste. Inoltre, MM si occupa di fornire ai propri dipendenti i codici di comportamento

con lo scopo di informare il personale sulla condotta da adottare per ridurre il rischio di infortuni e malattie professionali.

Nel 2015, il quadro infortunistico (da cui si escludono gli eventi in itinere) risulta solo parzialmente comparabile rispetto a quello degli anni precedenti, in quanto le

acquisizioni del depuratore di Milano San Rocco e della Divisione Casa hanno determinato l'aumento di un terzo del numero dei dipendenti della popolazione aziendale.

I dati del triennio 2013-2015 per le BU Ingegneria e Servizio Idrico registrano nel 2015 la diminuzione sia del numero degli infortuni, scesi

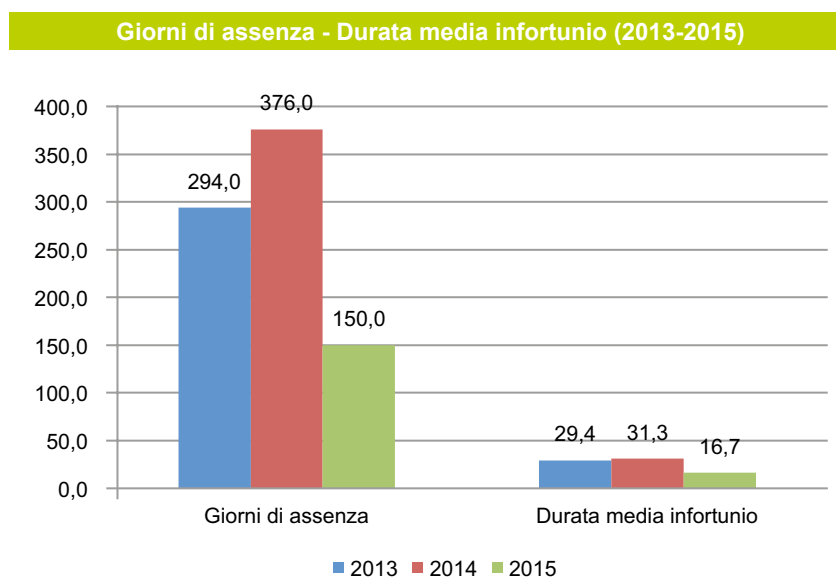
a 9 (25% in meno rispetto al 2014) sia di tutti gli indicatori infortunistici associati. Tra questi, dal confronto con l'anno precedente si rileva in particolare la contrazione della durata degli infortuni (oltre il 45% in meno), il numero di giornate perse (-60%), ma anche una forte riduzione degli indici di gravità (-33%) e di incidenza (-21%).

Indici infortunistici 2015	MM
Totale infortuni	16
Giorni di assenza <sup>1</sup>	257
Durata media infortunio <sup>2</sup>	16,1
Indice di frequenza <sup>3</sup>	12,4
Indice di gravità <sup>4</sup>	0,2
Indice di incidenza <sup>5</sup>	16,3

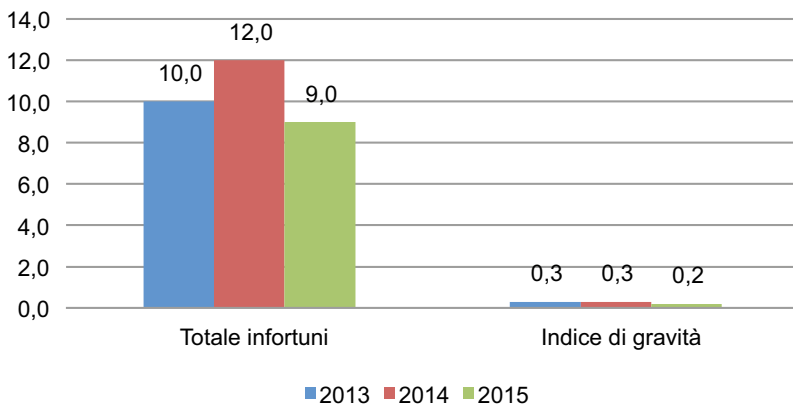
Indici infortunistici BU Ingegneria e Servizio Idrico	2013	2014	2015
Totale infortuni	10	12	9
Giorni di assenza <sup>1</sup>	294	376	150
Durata media infortunio <sup>2</sup>	29,4	31,3	16,7
Indice di frequenza <sup>3</sup>	9,4	11,2	9,2
Indice di gravità <sup>4</sup>	0,3	0,3	0,2
Indice di incidenza <sup>5</sup>	13,3	14,6	11,5

1. I giorni di assenza sono giorni persi naturali consecutivi.
2. Durata media infortunio = numero di giornate perse per infortuni sul lavoro/numero di infortuni sul lavoro verificati nell'anno.
3. Indice di frequenza = (numero di infortuni sul lavoro verificati nell'anno/numero totale di ore lavorate) \*1.000.000.
4. Indice di gravità = (numero di giornate perse per infortuni sul lavoro/numero totale di ore lavorate) \*1.000.
5. Indice di incidenza = (numero di infortuni sul lavoro verificati nell'anno/numero di dipendenti) \*1.000.

I grafici seguenti comparano l'andamento degli infortuni di MM per gli anni 2013 - 2015 esclusa la Divisione Casa:



**Totale infortuni - Indice di gravità (2013-2015)**



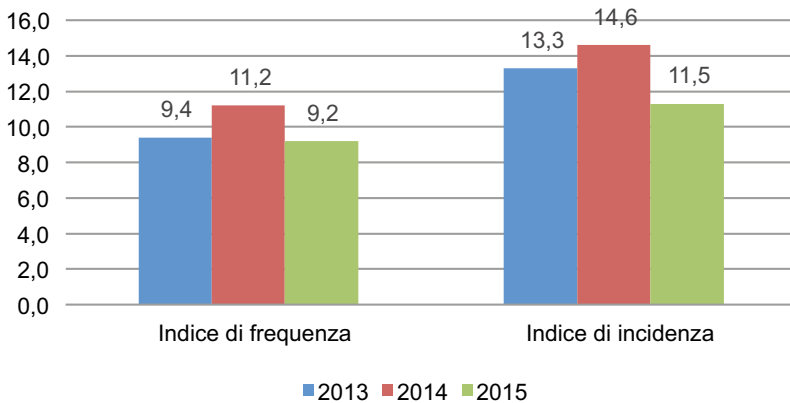
La Divisione Casa nel corso del 2015 ha registrato 7 infortuni, per un totale di 107 giorni di assenza. Risultando il primo anno di esercizio, non si posseggono gli elementi per un confronto.

MM analizza puntualmente le cause degli infortuni in modo da individuare le opportune azioni correttive; nel 2015 non sono state emesse nuove azioni, ma si è operato nella riprofilazione di alcune procedure/ modus operandi di sicurezza, risultando gli infortuni non legati a cause prevalenti o situazioni reputate riproducibili.

Le controllate Napoli Metro Engineering e Metro Engineering non hanno registrato infortuni.

Per il monitoraggio e la consultazione dei processi relativi alla sicurezza sul luogo di lavoro, MM si avvale, per singola sede operativa o per Divisione, dei comitati formali per la salute e la sicurezza, i quali rappresentano il 100% della forza lavoro. I comitati sono composti dai rappresentanti della Direzione e dai lavoratori e si dividono in: Comitato BU Ingegneria, Comitato BU Servizio Idrico, Comitato Divisione Casa e Comitato Napoli Metro Engineering.

**Indici infortunistici (2013-2015)**



Nel triennio MM non ha ricevuto sanzioni imputabili all'azienda per violazione del D.Lgs. 81/2008 in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro; viceversa, sono state comminate sanzioni ai Coordinatori per la Sicurezza in fase di esecuzione quali figure professionali operanti nei cantieri.

Nel 2015 il tasso di assenteismo, calcolato come percentuale delle ore di assenza rispetto alle ore lavorabili, è stato pari al 13%, in diminuzione di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Sanzioni monetarie*	2013	2014	2015
Violazioni D.Lgs. 81/08 comminate a MM	0	0	0
Violazioni D.Lgs. 81/08 comminate a Coordinatori Sicurezza Cantieri	9.354 €	14.028 €	8.848 €

\* Nella tabella sono riportate le sanzioni con importi maggiori di 1.000€. L'anno di riferimento è stato attribuito considerando la data di notifica del verbale di contravvenzione e prescrizione.

	2013	2014	2015
Tasso di assenteismo*	19%	23%	13%

\* Il tasso di assenteismo è stato calcolato comprendendo le seguenti voci: ferie, permessi, malattia, maternità, permessi per visite mediche e infortuni.

## EXPO 2015: LA GESTIONE DELLA SICUREZZA NEL CANTIERE

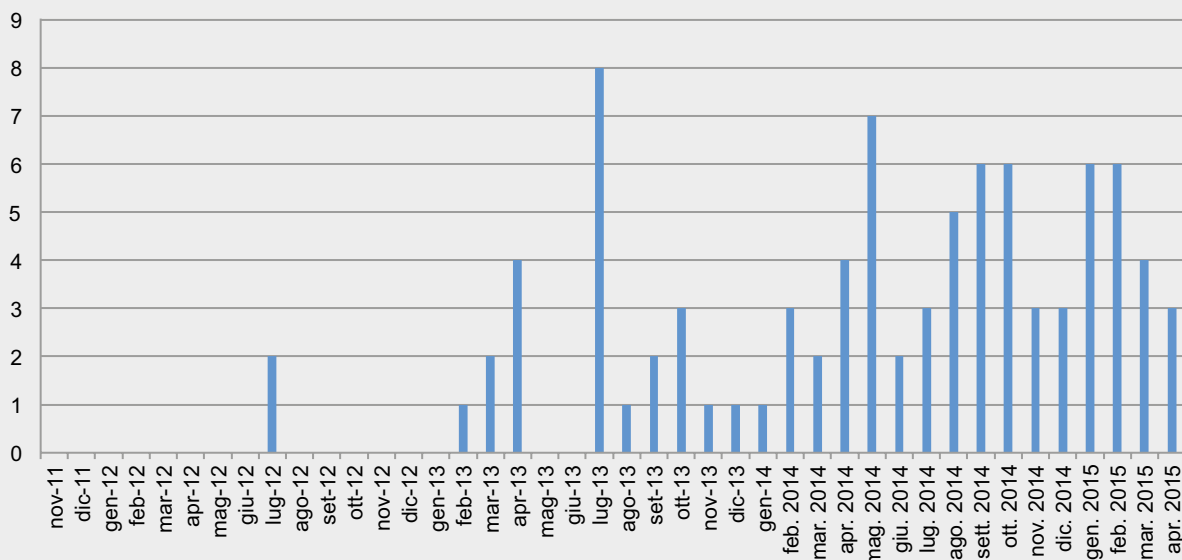
MM ha gestito la sicurezza nei cantieri di Expo 2015 prestando una particolare attenzione alla tutela dei lavoratori e alla gestione dell'elevato numero di imprese coinvolte contemporaneamente nella costruzione delle opere per l'Esposizione Universale.

Nello specifico, la Società ha svolto attività di coordinamento della sicurezza adottando delle misure di prevenzione atte a minimizzare il rischio di infortunio. Attraverso la figura del CSE (Coordinatore per la Sicurezza in fase di esecuzione), MM ha programmato riunioni periodiche di coordinamento della sicurezza in cantiere, ha istituito il Comitato di Sicurezza e controllato gli accessi, al fine di garantire lo svolgimento delle attività ingegneristiche e tutelare l'incolumità dei lavoratori.

Uno degli strumenti utilizzati per affrontare il complesso cantiere di Expo 2015 sono state le linee guida per il Piano Generale di Gestione delle Emergenze ed Evacuazioni dei cantieri, nelle quali sono stati definiti gli scenari di emergenza che avrebbero potuto verificarsi e le relative regole di comportamento. Le linee guida sono state distribuite all'interno del cantiere e a soggetti esterni quali soccorritori, enti vigilanti, ecc..

Il bilancio conclusivo della gestione della sicurezza nel cantiere di Expo 2015 rappresenta un caso di successo a livello internazionale e, al contempo, un esempio di collaborazione proficua tra enti molto diversi tra loro. All'interno del cantiere, infatti, sono stati registrati 89 infortuni, nessuno dei quali mortale, al di sotto dei pronostici più ottimistici, in considerazione del fatto che il picco massimo di lavoratori presenti nell'area durante la fase lavori è stato di circa 10.000 lavoratori.

Numero di infortuni (Novembre 2011 - Aprile 2015)



**Totale infortuni: 89**

**Giorni medi di infortunio: 20,7**

### 5.1.6. I rapporti con i sindacati

In considerazione della storia della Società e dei diversi servizi offerti, in MM sono presenti 6 differenti tipologie di contratto: CCNL Autonomie Locali (BU Servizio Idrico e Direzioni/funzioni di Staff), CCNL Edilizia e Affini Industria (BU Ingegneria e Direzioni/funzioni di Staff), CCNL Gas Acqua (BU Servizio Idrico e Direzioni/funzioni di Staff),

CCNL Federcasa (Divisione Casa), CCNL Dipendenti da Proprietari di Fabbricati (Divisione Casa) e CCNL Dirigenti Industria.

Si evidenzia che dal 1° novembre 2015, ai dipendenti in forza in MM alla data del 31 ottobre 2015 con CCNL Autonomie Locali, è stato applicato il CCNL Gas Acqua.

MM ha svolto trattative sindacali e tavoli informativi con tutte le parti

sindacali coinvolte.

In caso di cambiamenti organizzativi significativi, si procede con una comunicazione preventiva alle parti sindacali per poi incontrare personalmente i dipendenti interessati prima dell'emissione dell'Ordine di Servizio, con un preavviso che varia a seconda della tipologia di contratto e dell'entità del cambiamento operativo previsto.



## 5.2. Le comunità locali e la collettività

### 5.2.1. Dialogo con la comunità

Nel 2015, MM ha rinnovato il suo impegno nel sostenere progetti legati al territorio che prevedono il coinvolgimento attivo della collettività, sia attraverso sponsorizzazioni e partnership con soggetti terzi, sia organizzando eventi a cura della Direzione Comunicazione.

Nel corso dell'anno MM ha realizzato una dozzina di appuntamenti tra convegni e seminari scientifici, di

cui due di carattere internazionale, facendosi parte attiva nell'avviare un processo di aggiornamento e di confronto interdisciplinare di altissimo livello. Tra questi: "Le infrastrutture della città metropolitana" sullo sviluppo di Milano tra tradizione e innovazione; "Smart Water. Nella città del futuro" che ha riunito i maggiori esperti tra i gestori dei servizi idrici in Europa; "Women for water" in collaborazione con Women for Expo; "Recupero di risorse negli impianti di depurazione" sul riutilizzo di acque reflue e fanghi

in agricoltura e nella produzione di energia; "Edilizia popolare. Valore per la città" per fare un primo bilancio sulla gestione di MM del patrimonio ERP; "Sicurezza CSE, il caso del cantiere di Expo" sui controlli di progetto, la tutela dei lavoratori, la gestione sostenibile dei cantieri; "Dalla costruzione al dismantling, la gestione ambientale dei cantieri di Expo 2015 dedicato al racconto del modello di gestione adottato nelle diverse fasi dei lavori come esempio di patto sinergico tra enti.

#### MM PER I GIOVANI

##### Impianti aperti

MM gestisce degli asset che sono patrimonio della comunità e, per valorizzarli e condividere tali risorse, apre periodicamente i suoi impianti alle scuole, mettendo a disposizione il suo personale per illustrare il funzionamento del Servizio Idrico Integrato attraverso percorsi didattici mirati.

##### ORO blu

Il 22 aprile 2015 ha avuto luogo, presso la Galleria d'Arte Moderna di via Palestro, l'evento finale del progetto lanciato da MM nel 2014 "ORO blu".

L'iniziativa, rivolta alle scuole primarie e secondarie, è nata per far conoscere alle nuove generazioni l'importanza che l'acqua ha nella vita di tutti i giorni e la necessità di adottare e promuovere comportamenti ecosostenibili volti a favorire il risparmio idrico. La classe che ha vinto il concorso finale ha ricevuto in premio una lavagna interattiva multimediale.

#### MM PER L'INNOVAZIONE

##### Milano FAIR CITY – Fiera internazionale del commercio equo e solidale

In occasione di Expo, Milano ha ospitato la fiera Fair City che ha visto la partecipazione di MM come partner sui temi dell'innovazione nella gestione del patrimonio idrico.

##### Move.App Expo

Anche quest'anno MM ha partecipato a Move.App Expo, dedicando una riflessione all'innovazione tecnologica nei trasporti e alle politiche per la mobilità di persone e merci nella cornice milanese. MM ha esposto le nuove strategie della Società, tra cui l'apertura della nuova linea di M5 e l'avvio dei lavori della linea M4.

##### Smart Utility

MM ha ricevuto il premio "Smart Utility 2015" conferito da ESRI Italia per il progetto "l'esperienza di MM nella città di Milano", come migliore best practice nel settore delle Utility per aver realizzato un sistema a supporto dei servizi essenziali per i cittadini e come esempio virtuoso di integrazione con altri sistemi di gestione aziendale. Il progetto GIS a cura di MM si configura come una multiplatforma integrata che permette una rapida archiviazione del patrimonio di reti e impianti del Servizio Idrico Integrato di Milano.

##### UITP – Fiera internazionale dei trasporti

Principale finestra internazionale del settore dei trasporti, ha rappresentato un'opportunità per far conoscere le eccellenze di MM, presente con uno stand e 3 speech tecnici di alto livello.

**MM PER IL SOCIALE**
**Fondazione Sodalitas**

MM ha aderito a Fondazione Sodalitas in virtù del maggior ruolo sociale intrapreso attraverso la realizzazione e la gestione della nuova Divisione Casa. L'adesione ha lo scopo di proseguire e perfezionare le azioni di sostenibilità nei processi aziendali e nella comunicazione. Inoltre, permette a MM di prendere parte ad un grande network di aziende impegnate a misurarsi quotidianamente con i temi della sostenibilità.

**La strada del riso**

MM ha aderito all'iniziativa dell'Associazione Parco delle Risaie Onlus che ha come finalità la riscoperta di un patrimonio unico che si trova nel Parco Agricolo Sud. MM si è sentita subito parte attiva nel progetto vista la recente presa in carico della gestione del ciclo della depurazione e la scelta del riutilizzo di gran parte delle acque recuperate a beneficio dell'agricoltura.

La strada del riso inizia e finisce, a rotazione, in una delle tre Cascine più rappresentative del parco (Cascina Marchetti, Cascina Battivacco e Cascina Basmetto) e ha previsto dieci appuntamenti con visite guidate e una mostra all'aperto.

**MM PER LA CITTÀ**
**Case dell'acqua - serie Expo**

Al termine di Expo 2015, le case dell'acqua di proprietà di MM collocate all'interno degli spazi espositivi verranno riallocate all'interno della città, al servizio degli abitanti di Milano e dei city user. Finalità dell'iniziativa di MM è contribuire a promuovere in modo capillare le attività di informazione e di educazione sui temi della qualità dell'acqua pubblica di Milano.

**La Vedovella si veste - concorso di idee**

Gli studenti del Naba, la nuova accademia di belle arti, hanno partecipato al progetto #ildragoverdesiveste, un'iniziativa realizzata in partnership con MM, Domus e Pubblicità Progresso e dedicata a un possibile restyling della vedovella, la tradizionale fontanella di Milano. L'iniziativa, inserita nella guida ufficiale degli appuntamenti del Fuorisalone, si affianca a un'attività di comunicazione sociale sull'acqua di Milano che vede insieme MM e Pubblicità progresso. Il valore dell'acqua pubblica, la buona gestione di questa risorsa le caratteristiche del Servizio Idrico Integrato di Milano saranno i contenuti di questa campagna. Nel 2016 verranno presentati 19 concept immaginati per modificare l'attuale forma della fontana milanese. Il progetto è nato lo scorso anno e si integra con un'operazione culturale sull'acqua pubblica.

**Festival dell'Acqua**

MM è tra i promotori e i partner del Festival dell'Acqua, iniziativa aderente al circuito Expo in Città, organizzata presso gli spazi del Castello Sforzesco di Milano, dell'Aquavillage e del Waterdesign. Cinque giorni di eventi dedicati all'elemento cardine della vita – l'acqua – tra conferenze, incontri e lectio magistralis con ospiti di primo piano quali i giornalisti Massimo Gramellini Aldo Cazzullo, il meteorologo Luca Mercalli e il critico Philippe Daverio.



## MM PER LA CITTÀ

### Carta di Milano

MM ha contribuito alla redazione della Carta di Milano, il manifesto collettivo di sensibilizzazione globale sul ruolo del cibo e della nutrizione per una migliore qualità della vita. La Carta rappresenta l'eredità culturale di Expo 2015, che richiama ogni cittadino, associazione, impresa o istituzione nazionale e internazionale ad assumersi la responsabilità di garantire anche alle generazioni future il diritto al cibo. MM, insieme a ATO Città di Milano e Utilitalia, ha integrato la Carta con un documento di advocacy sulla tutela della risorsa idrica con l'obiettivo di contribuire a contrastare la fame nel mondo fornendo acqua pulita e sicura. Il documento ha raccolto decine di adesioni da parte di gestori italiani ed europei. La Carta di Milano è stata consegnata a ottobre al Segretario Generale dell'ONU Ban Ki-Moon, quale atto di indirizzo internazionale e quale contributo alle riflessioni svolte in sede di discussione sui Millennium Goals a novembre 2015.

## MM E LA COMUNICAZIONE TERRITORIALE: I CANTIERI DELLA NUOVA LINEA M4



MM Spa gestisce in prima persona le azioni di marketing territoriale legate al progetto della M4, la nuova linea metropolitana di Milano. A partire da una pianificazione a medio-lungo termine della comunicazione, MM ha compiuto un attento studio preliminare relativo al “cosa fare” e “come fare” per rispondere al meglio alle esigenze del territorio e a quelle politico/istituzionali. Insieme al Comune di Milano e al Consorzio che realizza l'opera, MM ha organizzato incontri pubblici per presentare il progetto a cittadini, comitati di quartiere, associazioni e consigli di zona, ha predisposto e distribuito pieghevoli informativi per illustrare i cambi di viabilità e spiegare lavorazioni particolari come la realizzazione dei diaframmi. Aggiornamenti costanti e puntuali sui cantieri e sui lavori in corso sono poi pubblicati sulla pagina Facebook di M4, sempre gestita da MM. Infine, per segnalazioni, dubbi e richieste provenienti dai cittadini, MM ha messo a disposizione una linea telefonica dedicata e un indirizzo di posta elettronica ([info@metro4milano.it](mailto:info@metro4milano.it)).

MM ha inoltre promosso il workshop “Idee in cantiere” con l'obiettivo di mettere a confronto idee e proposte per trasformare i cantieri della M4 in spazi vivibili e fruibili, a misura di cittadino, attenuando i disagi. Al workshop hanno preso parte cittadini, associazioni, studenti, ingegneri in pensione, studi professionali e consiglieri di zona, che si sono confrontati sulle funzioni del perimetro di cantiere, sull'arredo pubblico, sugli eventi e sulla riqualificazione al termine dei lavori. Grazie a questo progetto sono emersi spunti che potranno contribuire alla diffusione delle informazioni sul progetto e alla sua condivisione allargata. Tra le più originali si evidenziano le proposte relative al riutilizzo delle risorse, che hanno come obiettivo quello di rendere il materiale scartato utile per la realizzazione di attività a valenza sociale; o la realizzazione di eventi a sostegno degli esercizi commerciali o in grado di generare aggregazione sociale per far vivere i quartieri interessati dai lavori della metropolitana. Tra le proposte è emersa anche quella di rendere il cantiere un luogo didattico, proponendo alle scuole del Comune di Milano lo sviluppo di un percorso interdisciplinare orientato ad ampliare la conoscenza del mondo sotterraneo urbano a 360° tramite un ciclo di lezioni in classe e all'aperto.

### 5.2.2. Il rapporto con la stampa e i media

Nell'ottica della massima trasparenza, MM – attraverso il suo ufficio stampa e i suoi siti web – diffonde le notizie più rilevanti che la riguardano. In particolare, nei siti web [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu) e [www.milanoblu.com](http://www.milanoblu.com) si possono trovare:

- l'archivio storico dei comunicati stampa, dal 2009 ad oggi;
- la rassegna stampa con le notizie di primo piano, con la possibilità di scaricare online i relativi articoli;

- gli eventi e le partnership in cui MM è protagonista;
- i progetti rivolti alle scuole;
- le informazioni legate alle visite agli impianti.

Il web rappresenta per MM un efficace strumento di comunicazione per fornire un'immagine il più possibile esaustiva della Società e di tutto ciò che è connesso ad essa. A integrazione delle attività di comunicazione digital e web reputation, nel 2015 sono stati attivati i profili aziendali sui principali

social network (Facebook, Twitter, LinkedIn).

### Segui MM su:



## 5.3. I clienti

### 5.3.1. La vicinanza agli utenti e agli inquilini

MM considera il rapporto diretto con gli utenti del Servizio Idrico e gli inquilini dell'Edilizia Residenziale Pubblica il modo migliore per comprenderne le esigenze e soddisfarne le necessità, assicurando i migliori standard di qualità ed efficienza dei servizi erogati.

A tale scopo MM ha attivato sportelli clienti e Contact Center dedicati, attraverso i quali fornisce informazioni sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie di contratto), oltre a suggerimenti e consigli per una gestione consapevole della risorsa idrica. Il materiale informativo e la modulistica sono disponibili anche sui siti [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu) e [www.milanoblu.com](http://www.milanoblu.com), sui quali è possibile trovare anche una sezione appositamente dedicata all'invio di suggerimenti da parte dei cittadini e di eventuali reclami. Per gli utenti del Servizio

Idrico, MM permette di svolgere le pratiche anche per corrispondenza o per via telefonica oltre che presso gli sportelli e tramite il sito internet nella sezione "sportello online".

### 5.3.2. Il rispetto della Carta dei Servizi

I punti fondamentali dell'orientamento all'utenza di MM sono descritti all'interno della Carta dei Servizi, che contiene i principi fondamentali del rapporto tra MM e gli utenti. MM ha redatto la Carta dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato e ha condiviso con l'Amministrazione comunale quella per l'Edilizia Residenziale Pubblica, attualmente in fase di approvazione.

Al loro interno sono riportati gli standard che l'Azienda deve rispettare nei confronti del singolo cittadino, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti e di una maggiore trasparenza nel rapporto tra utenti e gestore.

**La soddisfazione del cliente passa attraverso la qualità e l'efficienza dei servizi gestiti da MM**

La Carta dei Servizi del SII stabilisce standard di performance con parametri quantitativi e qualitativi che MM deve rispettare nello svolgimento della sua attività, valutando al contempo possibili interventi di efficientamento, ottimizzazione e potenziamento del servizio.

Nel complesso MM garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

#### I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

**Eguaglianza e imparzialità del trattamento:** MM garantisce l'eguaglianza dei diritti agli utenti e la non discriminazione tra gli stessi, assicurando un trattamento uguale per tutti.

**Continuità del servizio:** MM garantisce un servizio continuo e regolare, evita i disservizi ed eventualmente ne riduce la durata, attivando, se necessario, servizi sostitutivi di emergenza.

**Partecipazione:** MM ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano e a sua volta l'utente ha il diritto di avanzare proposte, suggerimenti o inoltrare reclami.

**Cortesìa:** tutto il personale di MM è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

**Efficacia ed efficienza:** MM persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** MM pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzati nei rapporti con l'utente.

**Condizioni principali di fornitura:** le condizioni principali di fornitura dei servizi sono riportate nel Contratto e nel Regolamento del SII e sono distribuite agli utenti in occasione delle richieste di contratto.



### 5.3.3. La customer satisfaction

MM effettua rilevazioni periodiche e conseguenti valutazioni del grado di soddisfazione degli utenti, che a loro volta possono far pervenire le proprie idee e suggerimenti tramite contact center.

Inoltre, MM mette a disposizione degli utenti del Servizio Idrico un modulo attraverso il quale esprimere su base volontaria il proprio indice di gradimento, che fornisce all'Azienda informazioni utili per individuare le aree di miglioramento del servizio e predisporre interventi mirati. Questo strumento di indagine affronta aspetti legati alla qualità del servizio erogato, al rapporto con l'utente (es. tempi di attesa agli sportelli e call center, tempestività degli interventi, disponibilità del personale) e all'accessibilità alle informazioni. È possibile scaricare il modulo di gradimento dal sito [www.mmspa.eu](http://www.mmspa.eu) nella sezione Servizio Idrico Integrato oppure dal sito di Milanoblu ([www.milanoblu.com](http://www.milanoblu.com)).

Nel corso del 2015, MM ha svolto inoltre un rilevamento demoscopico sulla percezione del proprio brand nei diversi settori di business, intervistando più di 1.000 inquilini delle case popolari e realizzando più di 6.500 interviste sul segmento "opinione pubblica" per raccogliere le opinioni sul tema della realizzazione della linea M4, dell'acqua pubblica e della vivibilità cittadina, anche con segmentazione territoriale.



### LA CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

MM si impegna all'interno della Carta dei Servizi per il Servizio Idrico Integrato a rispettare gli standard di qualità del servizio. La Società pone particolare attenzione alla verifica della potabilità dell'acqua, che viene effettuata una volta alla settimana presso le centrali di pompaggio e almeno una volta al mese presso le fontanelle. Viene, inoltre, garantito un tempo massimo di 20 giorni per l'allacciamento di una nuova fornitura idrica e 30 giorni per l'allacciamento agli scarichi fognari. Particolare attenzione è posta anche rispetto al rapporto con i clienti presso i centri d'informazione. Viene, infatti, stimato un tempo medio di 10 minuti di attesa agli sportelli e un massimo di 15 giorni a partire dalla segnalazione per verificare la funzionalità di un contatore. MM si impegna a proporre procedure semplici e veloci per l'esposizione di un reclamo o di una segnalazione o la richiesta di un indennizzo: è posto un tetto massimo di 30 giorni, a partire dalla data di richiesta del cliente, per fornire delle risposte da parte della Società.

MM monitora costantemente gli indicatori della Carta dei Servizi, registrando complessivamente delle ottime performance del servizio.

Tipologia	Indicatore Carta dei Servizi	Standard	% evasioni / richieste pervenute		
			2013	2014	2015
<b>Fornitura di acqua potabile</b>	Tempo di preventivazione fornitura idrica	≤ 8 giorni	97,0	96,6	100
<b>Gestione del rapporto contrattuale per l'utente</b>	Tempo di intervento per la verifica del contatore	≤ 15 giorni	100,0	93,3	96,8
<b>Sospensioni programmate</b>	Tempo di preavviso per le sospensioni	≥ 2 giorni	100,0	100,0	100,0
<b>Accessibilità al servizio</b>	Tempo di attesa agli sportelli	≤ 15 minuti	100,0	100,0	100,0
	Tempo di attesa al telefono	≤ 5 minuti	100,0	100,0	100,0

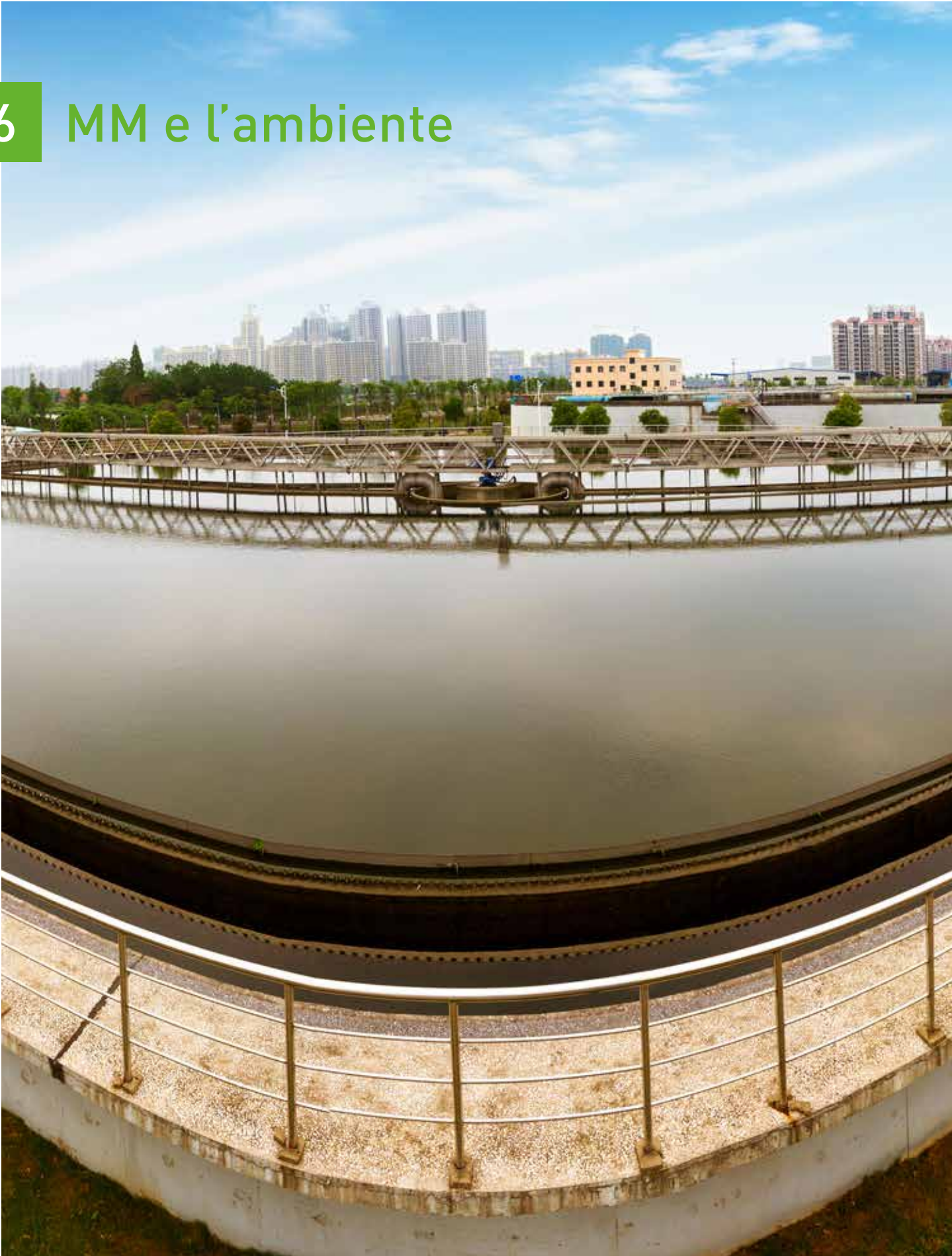
### 5.3.4. La privacy e il trattamento dati

MM assicura ai propri utenti che il trattamento dei loro dati personali avvenga secondo i principi e con le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni di legge in materia. Nell'anno di rendicontazione non sono pervenute evidenze di reclami inerenti queste tematiche.

Nel corso del 2015, MM ha proceduto con l'aggiornamento del

Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) della Capogruppo. Tale attività, sebbene non sia più richiesta dalla normativa in argomento, è stata effettuata per scelta aziendale al fine di gestire opportunamente le procedure aziendali inerenti la Privacy. La nuova edizione ha recepito i cambiamenti avvenuti dall'ultima revisione nell'ambito del trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari di MM.

## 6 MM e l'ambiente



In tutti i settori in cui opera, il rispetto dell'ambiente è un punto d'attenzione costante per MM, che si impegna quotidianamente a diminuire gli impatti ambientali delle proprie attività e migliorare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 sono stati mappati gli aspetti ambientali più significativi impattati dalle attività di MM; essi riguardano principalmente il consumo energetico, l'utilizzo della risorsa idrica e la produzione di rifiuti.

**Attenzione per l'ambiente e utilizzo efficiente delle risorse sono obiettivi di miglioramento costanti per MM**

**CONSUMO ENERGETICO**

L'esercizio dei depuratori, degli impianti di captazione e distribuzione dell'acqua potabile e il sollevamento delle acque reflue è possibile solo grazie all'utilizzo di quantità significative di energia elettrica e di gas naturale, che rappresentano una delle principali voci di costo nel bilancio di MM.

Nell'ambito del Piano Industriale 2014-2018 sono previste azioni sulla limitazione dei costi energetici tramite la messa in opera di iniziative tecniche di riduzione dei consumi, grazie anche all'implementazione di interventi di efficientamento energetico.



Per quanto riguarda il settore ingegneristico, le attività di realizzazione di opere, e di conseguenza di cantiere, sono appaltate a imprese esterne. Gli impatti ambientali diretti di MM derivano quindi principalmente dalle attività di Progettazione e di Direzione Lavori; essi appaiono trascurabili rispetto agli impatti indiretti, derivanti dal complesso delle attività governate dalla Società,

**UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA**

MM promuove l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica, attuando una gestione consapevole della stessa, un monitoraggio costante sulle perdite di rete e promuovendo il riutilizzo delle acque reflue in agricoltura.

MM interviene, inoltre, a difesa idraulica del territorio in caso di esondazione dei corsi d'acqua superficiali e gestisce le tombature (tratti sotterranei dei corsi d'acqua naturali e artificiali) per conto del Comune di Milano. Infine, attraverso la manutenzione ordinaria e straordinaria, garantisce la piena funzionalità della rete acquedottistica e fognaria ed evita rischi di dispersioni di reflui nel sottosuolo, salvaguardando la falda acquifera.



incluse quelle svolte dagli appaltatori, per le quali MM risulta comunque responsabile indirettamente.

La continua attenzione alle tematiche ambientali è presente nell'attività di progettazione delle opere, per la quale MM si impegna a favorire la ricerca applicata e la formazione continua di tecnici progettisti, affinché ogni nuovo progetto costituisca un progresso

**RIFIUTI E SOTTOPRODOTTI**

Il ciclo depurativo delle acque reflue comporta una produzione consistente di fanghi di risulta e di altri rifiuti riconducibili alle operazioni di grigliatura e dissabbiatura (detriti e sabbie).

MM gestisce e supervisiona gli impianti di depurazione che attuano l'essiccamento termico dei fanghi per il loro riutilizzo in agricoltura, nell'industria cementiera o come combustibile. Inoltre MM gestisce, secondo le normative vigenti, i rifiuti prodotti dalle attività dei laboratori e del proprio Ambulatorio medico interno.



in campo ambientale. Nella sua attività di progettazione, MM opera con estrema attenzione verso le diverse componenti ambientali che potrebbero essere coinvolte durante la realizzazione delle opere (qualità dell'aria, approvvigionamento idrico e acque reflue, gestione del suolo e sottosuolo, rifiuti e gestione delle terre, rumore e vibrazioni, frammentazione degli habitat naturali, ecc.).



## 6.1. La gestione responsabile delle risorse idriche

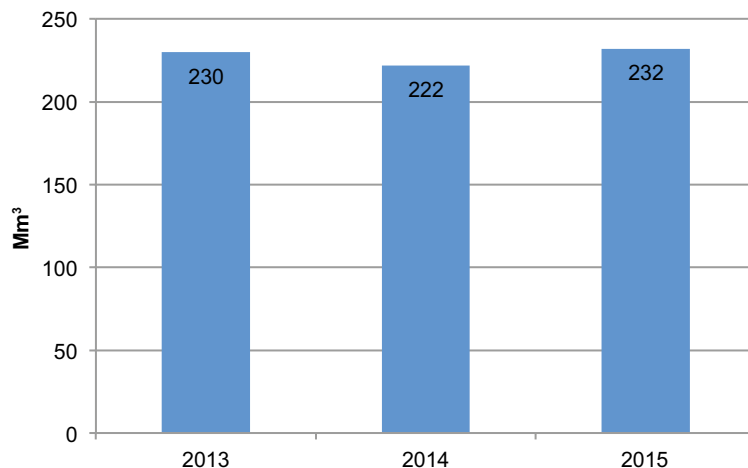
MM, in quanto gestore del Servizio Idrico Integrato della Città di Milano, opera quotidianamente con l'obiettivo primario di gestire responsabilmente la risorsa idrica attraverso un uso razionale e di salvaguardia quantitativa dell'acqua, massimizzando l'efficienza del servizio e portando al minimo gli sprechi.

### 6.1.1. I prelievi idrici

Secondo la classificazione comunemente utilizzata, nell'area milanese si possono distinguere tre acquiferi: uno superficiale, sede di falda libera (definito come "prima falda"), caratterizzato dalla presenza di depositi ghiaioso-sabbiosi e avente uno spessore medio di circa 30-40 m. Al di sotto viene identificato un acquifero confinato o semi-confinato ("seconda falda"), composto prevalentemente da depositi sabbioso-ghiaiosi, fino a una profondità indicativa di 90-100 m. Infine, a partire da circa 100 m di profondità, è possibile identificare un terzo acquifero, sede di falde confinate, composto da depositi con granulometria fine (sabbie e argille).

I pozzi ad uso idropotabile gestiti da MM prelevano acqua per la maggior parte dalla seconda falda. L'acqua emunta viene distribuita

Totale prelievi idrici da pozzi ad uso idropotabile (2013-2015)



alla cittadinanza attraverso la rete acquedottistica. MM gestisce anche dei pozzi detti "di prima falda" per il contenimento della risalita del livello della falda in zone particolarmente sensibili.

La città di Milano è dotata complessivamente di oltre 400

pozzi in funzione per il prelievo idrico e di 28 centrali attive di sollevamento. Nel 2015 i prelievi da pozzi ad uso idropotabile sono aumentati del 4% rispetto al 2014, assestandosi intorno ai valori del 2013.

Prelievi idrici		2013	2014	2015
Da pozzi ad uso idropotabile	m <sup>3</sup>	229.913.448	222.285.023	231.814.413

Nel 2015 sono stati immessi in rete, a seguito del prelievo e del successivo trattamento all'interno di impianti di potabilizzazione, più di 230 milioni di m<sup>3</sup> di acqua (+4,2% rispetto al 2014), in aumento rispetto all'anno precedente a causa dell'aumento dei consumi da parte della città dovuto principalmente all'evento Expo 2015.

Prelievi idrici		2013	2014	2015
Acqua immessa in rete	m <sup>3</sup>	227.938.865	220.740.671	230.076.138

La rete di distribuzione è composta da un insieme di maglie interconnesse all'interno delle quali l'acqua può circolare nei due sensi. Questa conformazione garantisce a MM una maggiore facilità di intervento nei casi in cui fosse necessaria una manutenzione ordinaria o straordinaria, permettendo un'interruzione dell'erogazione dell'acqua generalmente limitata a poche utenze.

L'acqua fatturata risulta essere pari a circa 190 milioni di m<sup>3</sup>, anch'essa in aumento rispetto al 2014 (+2,5%).



La differenza tra l'acqua immessa in rete e l'acqua fatturata è dovuta alle perdite di rete lungo la catena di distribuzione. MM monitora costantemente le perdite di rete, pianificando e svolgendo campagne di ricerca e monitoraggio delle perdite tramite il controllo della rete idrica e sostituendo o riparando sezioni di tubature danneggiate. Grazie a questa attività, non si evidenziano variazioni rispetto allo scorso anno.

Perdite*		2013	2014	2015
Perdite di rete	%	11	10,7	12,2

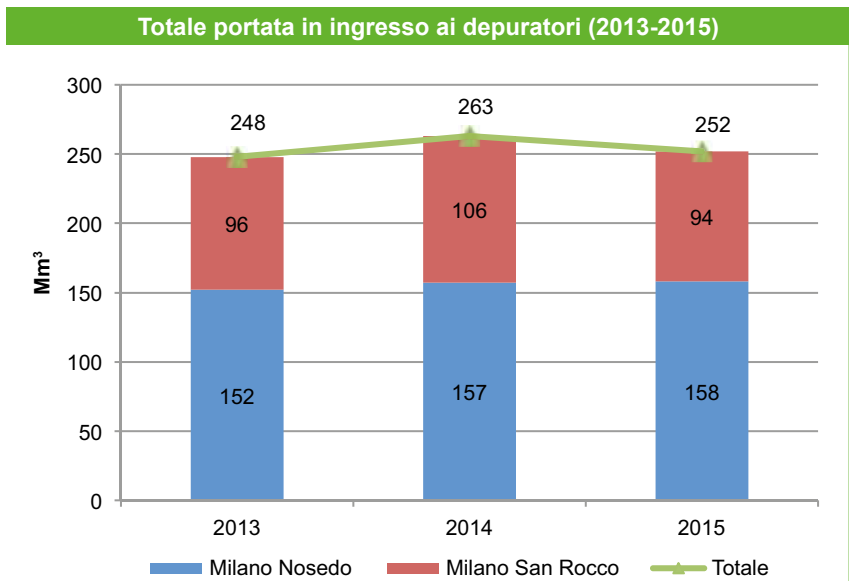
\* Dati calcolati sulla base della metodologia AEEGSI "perdite reali". Il dato 2015 è sottostimato in quanto il criterio di stima sui consumi si basa sul triennio precedente, dove i volumi fatturati erano decrescenti.

Il monitoraggio delle perdite nella rete idrica viene considerata un'operazione necessaria per garantire un utilizzo efficiente e consapevole dell'acqua: in questo ambito, MM ha definito e attuato una serie di azioni finalizzate a individuare soluzioni per ottimizzare la pressione di rete, una tra le principali cause delle perdite. MM collabora costantemente con le Università appoggiando progetti di ricerca in questo settore per migliorare le tecniche di monitoraggio e di intervento.

### 6.1.2. Gli scarichi idrici

Gli scarichi idrici, dopo essere stati collettati nelle fognature, sono convogliati nel sistema di depurazione delle acque reflue. Il sistema di depurazione assicura il mantenimento degli apporti preesistenti nei diversi corpi idrici recettori e consente il riutilizzo irriguo delle acque depurate.

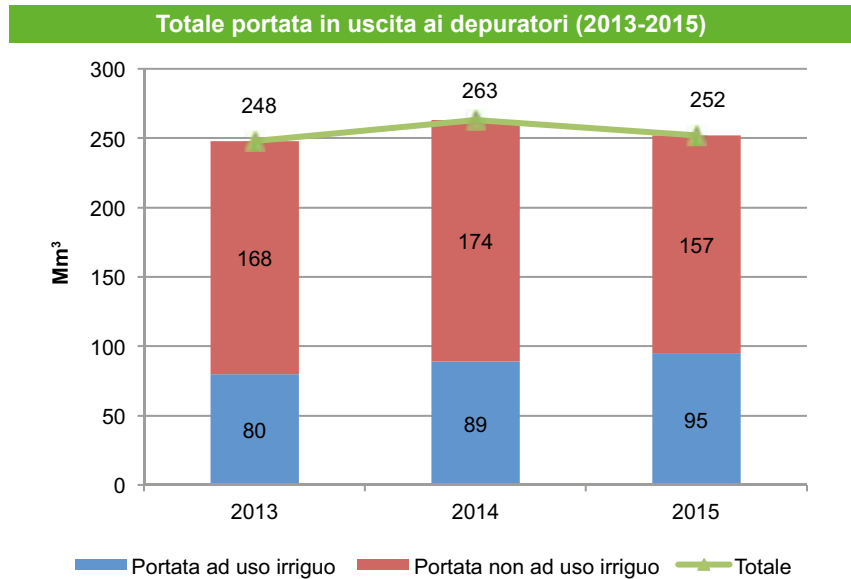
MM gestisce l'attività di depurazione che viene svolta all'interno degli impianti principali del sistema depurativo di Milano: gli impianti di Milano San Rocco (di cui MM ha acquisito la gestione diretta nel 2014) e Milano Nosedo, ai quali afferisce il 90% della portata di acque reflue prodotta dal territorio milanese. In occasione dell'evento Expo 2015, MM ha potenziato il depuratore di Milano San Rocco garantendo un'ampia flessibilità di esercizio.



Portata in ingresso ai depuratori		2013	2014	2015
Milano Nosedo	m³	152.319.635	157.369.230	157.870.140
Milano San Rocco	m³	96.229.185	105.944.567	94.542.051
<b>Totale</b>	<b>m³</b>	<b>248.548.820</b>	<b>263.313.797</b>	<b>252.412.191</b>

Nel 2015 la portata in ingresso ai depuratori rispetto al 2014 è diminuita del 4,1%, a causa del distoglimento delle acque parassite in fognatura dal depuratore di Milano San Rocco, che infatti registra una diminuzione della portata in ingresso dell'11%.

I depuratori di Milano Nosedo e Milano San Rocco scaricano le acque depurate in corpi idrici superficiali. Il primo effettua trattamenti depurativi fino a ottenere un riutilizzo irriguo delle acque che scarica principalmente nella Roggia Vettabbia e nel cavo Redefossi; il secondo scarica principalmente nel Lambro Meridionale ed effettua il trattamento sino ad ottenere il limite per il riutilizzo irriguo solo nel periodo di richiesta da parte degli utenti (di norma da maggio ad agosto), durante il quale scarica nella Roggia Pizzabrasa e Roggia Carlesca.



La percentuale della portata destinata al riutilizzo irriguo rispetto a quella trattata è pari a quasi il 38%.

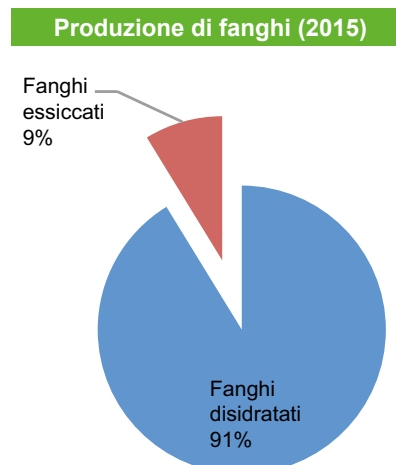
Riutilizzo irriguo		2013	2014	2015
Portata ad uso irriguo	m³	80.371.345	88.982.062	95.312.462
<b>Percentuale portata a riutilizzo irriguo rispetto alla portata trattata</b>	<b>%</b>	<b>32,3</b>	<b>33,8</b>	<b>37,8</b>

Considerando la media della qualità dell'acqua allo scarico dei due depuratori, i valori registrati sono ampiamente al di sotto dei limiti imposti da normativa.

Qualità dell'acqua allo scarico		Limite allo scarico	2013	2014	2015
BOD5	mg/l	10	2	2	4
COD	mg/l	100	15	14	13
SST	mg/l	10	2	2	5
Fosforo	mg/l	1	<1	<1	<1

### 6.1.3. La gestione dei fanghi

Il processo di depurazione comporta la produzione di fanghi liquidi, che possono essere disidratati ed essiccati. L'essiccamento termico dei fanghi restituisce un prodotto stabile, inodore, facilmente movimentabile e batteriologicamente igienizzato.



Produzione di fanghi		2013	2014	2015
Fango disidratato	t	48.395	60.501	59.715
Fango essiccato	t	7.946	5.809	6.240
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>56.341</b>	<b>66.310</b>	<b>65.955</b>

I fanghi essiccati hanno il vantaggio di poter essere inviati ai cementifici per essere impiegati come combustibili oppure di poter essere impiegati in agricoltura.

Destinazione di fanghi		2013	2014	2015
Fanghi destinati in agricoltura	t	34.387	48.349	58.223
Fanghi destinati a vettore energetico	t	21.954	17.962	7.731
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>56.341</b>	<b>66.310</b>	<b>65.955</b>

## 6.2. L'efficienza energetica e le emissioni di gas ad effetto serra

### 6.2.1. I consumi energetici

Uno dei punti cardine della strategia di MM è l'efficientamento energetico degli asset e della loro gestione in quanto le attività di MM, e in particolare del Servizio Idrico Integrato, sono particolarmente energivore. Tale obiettivo è raggiungibile grazie a un attento monitoraggio dei consumi e alla pianificazione di interventi di efficientamento energetico.

Escludendo le controllate Metro Engineering Srl e Napoli Metro

Engineering Srl, che curano autonomamente la stipula dei contratti di fornitura, nel 2015 i consumi energetici diretti di MM sono dovuti all'utilizzo di gas naturale (nelle attività di depurazione e per il riscaldamento delle sedi) di diesel e benzina (per l'alimentazione del parco mezzi). Nel corso dell'anno è stata inoltre installata una caldaia a pellet per il riscaldamento della sede principale del Servizio Idrico Integrato, che è entrata in funzione nel mese di settembre, consumando in tutto 27 tonnellate di combustibile.

Il consumo di gas naturale nel 2015 è aumentato principalmente per due motivi: l'ingresso nel perimetro di rendicontazione dei consumi del depuratore di Milano San Rocco e il ritorno a regime dell'attività di essiccamento dei fanghi da depurazione delle acque reflue del depuratore di Milano Nosedo, ridotta temporaneamente nel 2014. Anche i consumi relativi a benzina e diesel sono aumentati, a causa di un ampliamento del parco mezzi.

Consumi energetici diretti		2013	2014	2015
Benzina	l	41.768	42.395	65.130
Diesel	l	97.755	102.351	103.531
Gas naturale*	Sm <sup>3</sup>	1.330.893	467.645	2.079.767
Pellet	t	0	0	27

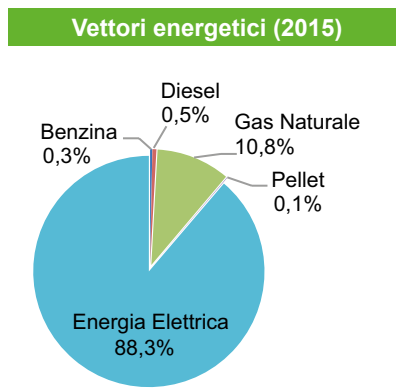
\* Per l'anno 2013 il consumo di gas naturale per il riscaldamento delle sedi è stato stimato.

Per quanto riguarda i consumi energetici indiretti, MM utilizza energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale. Essa è impiegata sia per l'alimentazione degli uffici che per il funzionamento degli impianti. Come per il gas naturale, il dato del 2015 è in consistente aumento principalmente per l'ingresso nel perimetro di rendicontazione dei consumi di energia elettrica del depuratore di Milano San Rocco.

Consumi energetici indiretti		2013	2014	2015
Energia elettrica approvvigionata dalla rete	kWh	133.564.459	128.004.424	164.980.171

\* A causa di alcuni conguagli effettuati dai fornitori, è stato necessario modificare i dati riportati sul Bilancio di Sostenibilità 2014 di MM.

I consumi energetici ammontano complessivamente a 672.986 GJ, in aumento del 40% rispetto al 2014 principalmente per l'ingresso nel perimetro di rendicontazione dei consumi del depuratore di Milano San Rocco; il vettore energetico maggiormente utilizzato è l'energia elettrica (88,3%).



Consumi energetici totali (diretti + indiretti)		2013	2014	2015
Benzina	GJ	1.343	1.335	2.050
Diesel	GJ	3.498	3.685	3.727
Gas Naturale*	GJ	46.847	16.389	72.821
Pellet	GJ	-	-	459
Energia elettrica	GJ	480.832	460.816	593.929
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>532.521</b>	<b>482.224</b>	<b>672.986</b>

\* I dati relativi al 2013 ed al 2014 sono stati modificati rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2014, a seguito di un aggiornamento della metodologia di calcolo.

### 6.2.2. Le iniziative di risparmio energetico

Nell'arco del 2015, MM ha completato gli interventi di efficientamento energetico pianificati nel corso dell'anno precedente, che le hanno permesso di contenere i consumi energetici e i costi associati. Per la BU Servizio Idrico, la principale responsabile dei consumi energetici della Società, nel 2015 è

stata rinnovata la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001, attiva fin dal 2011. Tale Sistema prevede tra l'altro, la definizione e l'implementazione di un piano di efficientamento energetico sia per il servizio acquedotto, sia per il servizio acque reflue e depurazione. Considerando come baseline dei

consumi il 2012, MM ha risparmiato 6.575.896 kWh equivalenti tramite iniziative di efficientamento energetico delle attività del Servizio Idrico Integrato, calcolati pesando la differenza tra gli indici di prestazione energetica (kWh/m<sup>3</sup>) dei vari anni rispetto al volume di acqua erogata dal servizio acquedotto o trattato dai depuratori nel 2015.

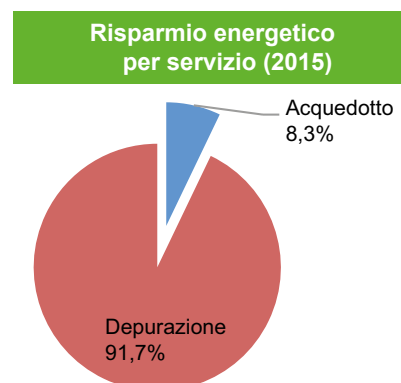
Risparmio energetico		2013	2014	2015
Risparmio energetico equivalente totale cumulato ottenuto grazie a iniziative di efficienza energetica (baseline: anno 2012)	kWh	-2.433.402	-6.574.969	-6.575.896
	GJ	-8.760	-23.669	-23.673

In particolare, il risparmio energetico equivalente ottenuto nel 2015 è dovuto:

- per l'8,3% (pari a circa 546.128 kWh) ad azioni di efficientamento energetico sul servizio acquedotto, quali l'adozione di apparecchiature elettriche e di motori più efficienti e l'installazione di inverter e di sistemi di modulazione atti a conseguire una

riduzione della pressione in rete. Tali interventi hanno permesso un miglioramento dell'indice di prestazione energetica pari allo 0,6% rispetto alla baseline considerata;

- per il 91,7% (pari a circa 6.029.768 kWh) ad azioni di saving energetico sul depuratore di Milano Nosedo, quali la regolazione dei cicli di

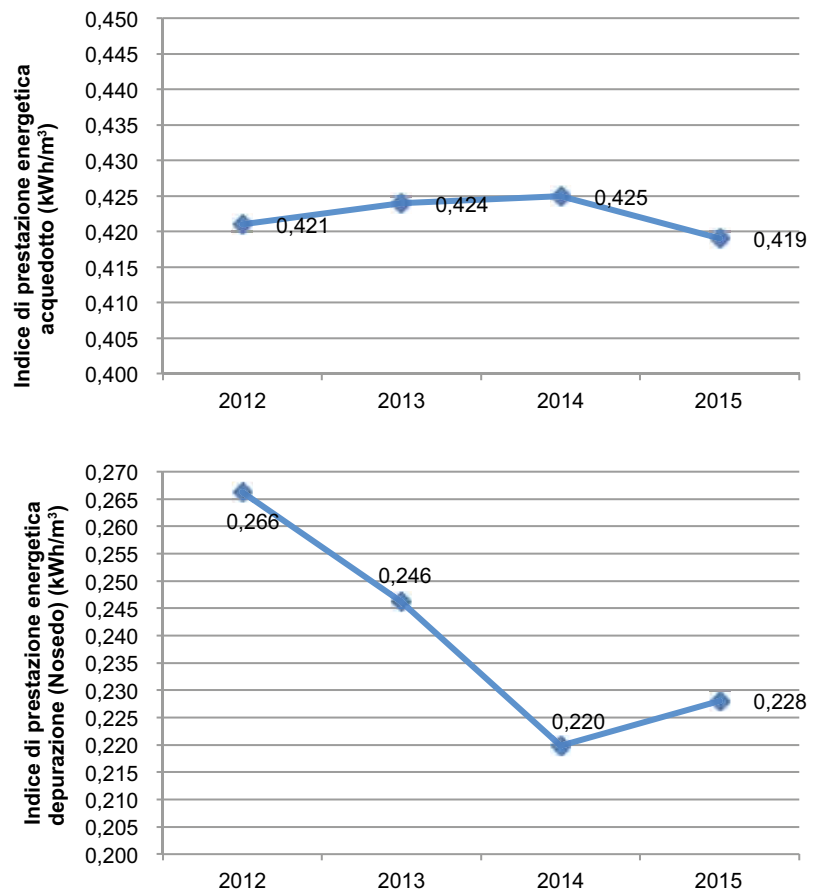




biologico, l'ottimizzazione del battente idraulico nei sistemi di stabilizzazione aerobica, il rifasamento dell'intero impianto. Il miglioramento dell'indice di prestazione energetica è stato pari al 14,3% rispetto alla baseline considerata.

**Efficientamento energetico per ridurre i consumi e i costi legati all'energia**

**Indici di prestazione energetica per acquedotto e depurazione (Nosedo)**

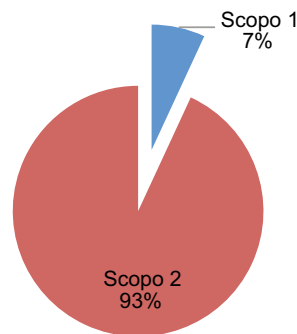


**6.2.3. Le emissioni di gas ad effetto serra**

Le emissioni di gas a effetto serra, considerate la causa principale dei cambiamenti climatici, possono essere suddivise in:

- emissioni dirette (dette anche "Scopo 1"), derivanti da fonti controllate direttamente dalla Società;
- emissioni indirette ("Scopo 2"), correlate alla generazione dell'energia elettrica, del vapore o del calore che sono acquistati da MM;
- altre emissioni indirette ("Scopo 3"), derivanti da fonti non controllate direttamente dalla Società (non rendicontate nel presente Bilancio di Sostenibilità).

**Emissioni di gas ad effetto serra per Scopo (2015)**



Il quantitativo totale di emissioni di gas ad effetto serra è strettamente correlato ai vettori energetici utilizzati da MM. Nel 2015, le emissioni di gas ad effetto serra ammontano a 65.038 tCO<sub>2</sub>, in aumento del 35% rispetto al 2014, coerentemente con l'aumento dei consumi energetici. La maggior parte delle emissioni di gas ad effetto serra di MM è imputabile alle emissioni indirette (Scopo 2), dovuto al consistente utilizzo di energia elettrica.

Emissioni di gas ad effetto serra*		2013	2014	2015
Dirette (Scopo 1)	tCO <sub>2</sub>	2.976	1.284	4.491
Indirette (Scopo 2)	tCO <sub>2</sub>	49.018	46.978	60.548
<b>Totale (Scopo 1+2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>51.994</b>	<b>48.261</b>	<b>65.038</b>

\* Le emissioni di gas ad effetto serra relative al 2013 e 2014 sono state modificate in seguito a un aggiornamento dei consumi energetici.

## 6.3. Innovazione tecnologica

MM collabora con Università ed enti di ricerca, partecipa a numerose conferenze e a tavoli tecnici attraverso i quali condivide e incrementa il proprio know-how. Lo sviluppo tecnologico è infatti concepito come la chiave per l'ampliamento del business e la riduzione dei costi operativi, punti fondamentali nella strategia di MM. Attualmente, MM sta sviluppando più di 10 progetti di ricerca in collaborazione con le Università milanesi e con le aziende leader nel settore idrico.

### TECNOLOGIE NO-DIG

MM è costantemente alla ricerca di tecnologie innovative per la manutenzione delle reti idriche, che rappresentino una soluzione e una alternativa allo scavo a cielo aperto. La Società ha avviato la realizzazione di interventi di ripristino delle reti esistenti del SII di Milano tramite tecnologie non invasive (interventi No-Dig), senza scavi, che consentano il risanamento delle tubazioni al posto della loro sostituzione. L'applicazione di tali tecnologie comporta una riduzione sia degli impatti ambientali, sia dei costi economici ad essa correlati.

### IMPIANTI DI TRATTAMENTO

Nel corso del 2015, in collaborazione con il Politecnico di Milano, MM ha condotto una sperimentazione finalizzata alla verifica delle potenzialità delle varie specie di carbone vegetale (fibra di cocco) e minerale nell'adsorbimento di microinquinanti convenzionali.

Sono state eseguite prove di simulazione di processo in scala e ottimizzazione delle prestazioni, il confronto tra diverse configurazioni impiantistiche e il calcolo delle isoterme di adsorbimento. Grazie a tali prove si è giunti a una valutazione dell'efficienza del carbone attivo granulare per i diversi contaminanti testati.

Nel 2015 MM ha stipulato accordi con alcuni player mondiali del settore, in un'ottica di interscambio di esperienze, know-how e prassi operative. Tali attività hanno portato alla realizzazione di iniziative di innovazione e di ricerca di nuove tecnologie attraverso la partecipazione a progetti europei sviluppati in collaborazione con enti internazionali come IWA (International Water Association)

e SWAN (Smart Water Networks Forum). MM è inoltre membro del Consiglio di Amministrazione di APE (Acqua Pubblica Europea), l'associazione internazionale che raccoglie gli operatori pubblici che gestiscono il servizio idrico in Belgio, Francia, Germania, Italia, Portogallo, Scozia, Spagna e Svizzera, con un fatturato complessivo di circa 5 miliardi all'anno. Questo capitale si traduce in cantieri per realizzare

pozzi, estendere reti, potenziare depuratori, e più in generale nella garanzia per i cittadini di avere a disposizione un servizio efficiente, solidamente gestito da operatori pubblici, direttamente controllati dagli Enti Locali. Attraverso APE, MM contribuisce alla promozione delle best practice della gestione pubblica nei servizi idrici e allo scambio di know-how tra operatori in un'ottica di miglioramento continuo.

### PROGETTO ICEWATER

MM nel 2015 è stato uno dei partner del progetto ICeWater, insieme a Siemens, Toshiba, UNESCO-IHE, Consorzio Milano Ricerche, Italdati e ICCS.

Si tratta di un progetto ICT finanziato dal 7° Framework Programme della Commissione Europea per:

- ridurre i consumi energetici e le perdite della rete acquedottistica;
- migliorare il processo di lettura dei dati con un monitoraggio in tempo reale;
- controllare la pressione della rete;
- studiare la domanda di acqua e regolarne la fornitura ottimizzando i processi di distribuzione.

### PROGETTO SMART METERING

Con l'obiettivo di valutare le potenzialità di una soluzione di telelettura multiservizio (acqua e gas), con rete fissa in radiofrequenza, MM nel corso del 2015 ha provveduto all'installazione di 500 contatori e relativi apparati di telelettura nella zona di Piazza Trento all'interno del Comune di Milano. L'estensione geografica del progetto è particolarmente significativa in quanto vengono interessati dalla sperimentazione circa 500 edifici.

## 6.4. Spese per l'ambiente

### 6.4.1. Spese per la gestione ambientale

Nel 2015 MM non ha ricevuto sanzioni con risvolto penale su tematiche ambientali relative al D.Lgs. n. 152/2006 di cui la funzione legale di MM sia a conoscenza e che siano state comunicate all'Organismo di Vigilanza.

Le altre sanzioni non prevedono un sistema interno di monitoraggio

ad hoc, poiché sono addebitate alle commesse di riferimento e non prevedono un centro di costo a sé stante, non rendendo possibile risalire all'importo pagato. Inoltre, qualora la sanzione venga notificata contestualmente a MM e all'impresa appaltatrice, la stessa viene corrisposta da MM, che successivamente ne ribalta il costo all'impresa appaltatrice.





## 7 Il GRI Content Index





Il Bilancio di Sostenibilità di MM è redatto in conformità alle Linee Guida GRI G4, secondo l'opzione "in accordance - core". Per individuare gli indicatori da rendicontare, è stata determinata la corrispondenza tra i temi materiali risultanti dal workshop sull'analisi di materialità e gli aspetti definiti delle Linee Guida GRI. Successivamente, per ogni aspetto GRI G4 identificato è stato individuato il perimetro dell'aspetto e le eventuali limitazioni di rendicontazione.

Temi materiali	Temi GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni nella rendicontazione	
		Interno	Esterno	Interno	Esterno
Attuazione del Piano d'Ambito	-	MM	-	-	-
Compliance legislativa	EN - Compliance SO - Compliance	MM	-	-	-
Contributo allo sviluppo del tessuto economico/sociale	-	MM	-	-	-
Customer satisfaction utenti/clienti	PR - Product and service labelling	MM	-	-	-
Distribuzione del valore aggiunto	EC - Economic performance	MM	-	-	-
Diversificazione e sviluppo del business	-	MM	-	-	-
Efficienza energetica	EN - Energy	MM	-	-	-
Etica del Business/Gestione trasparente degli appalti	SO - Anti-corruption	MM	Fornitori e appaltatori	-	-
Formazione/Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	LA - Employment LA - Training and education	MM	-	-	-
Gestione efficiente del SII	EN - Water	MM	-	-	-
Gestione del rapporto con le Autorità di controllo	-	MM	-	-	-
Impatti dei cantieri	EN - Energy EN - Emissions EN - Effluents and waste	MM	-	-	-
Innovazione tecnologica	-	MM	Fornitori e appaltatori, Università, Partner tecnologici	-	-
Mitigazione dell'inquinamento di aria e suolo	EN - Effluents and waste	MM	-	-	-
Privacy e trattamento dei dati degli utenti/inquilini	-	MM	-	-	-
Qualità degli scarichi	EN - Effluents and waste	MM	-	-	-
Qualità dell'acqua	EN - Water	MM	-	-	-
Relazioni industriali	LA - Labor/management relations	MM	-	-	-

Temi materiali	Temi GRI	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni nella rendicontazione	
		Interno	Esterno	Interno	Esterno
Salute e sicurezza sul lavoro	LA - Occupational health and safety	MM	Fornitori e appaltatori	-	Fornitori e appaltatori
Tutela del patrimonio e valorizzazione degli asset	-	MM	-	-	-
Vicinanza agli utenti	-	MM	-	-	-

Indicatore	Descrizione	Riferimenti	Verifica esterna
------------	-------------	-------------	------------------

**General standard disclosures**
**Strategia e analisi**

G4-1	Dichiarazione della più alta autorità decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Par. 1.1 "Lettera agli stakeholder"	
------	--	-------------------------------------	--

**Profilo dell'organizzazione**

G4-3	Nome dell'organizzazione	Par. 3.3 "La storia di MM"	
G4-4	Principali marchi, prodotti e servizi	Par. 2.2 "I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder"	
G4-5	Ubicazione del quartier generale dell'organizzazione	Via del Vecchio Politecnico, 8 - Milano	
G4-6	Numeri di Paesi in cui opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge le principali attività operative o che sono rilevanti ai fini delle tematiche di sostenibilità.	Par. 3.3 "La storia di MM"	
G4-7	Aspetto proprietario e forma legale	Par. 3.4.1 "L'organigramma aziendale e il ruolo dei comitati"	
G4-8	Mercati serviti	Par. 3.3 "La storia di MM"	
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	Par. 1.2 "Highlights 2015"	
G4-10	Numero totale di dipendenti, suddivisi per ruolo, genere, età e tipologia di contratto	Par. 5.1.1 "La composizione del personale di MM"	
G4-11	Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Par. 5.1.1 "La composizione del personale di MM"	
G4-12	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione (n. fornitori, volumi e mercati di approvvigionamento)	Par. 4.2.2 "La trasparenza nel rapporto con i fornitori"	
G4-13	Cambiamenti significativi durante il periodo di rendicontazione (dimensioni, struttura, assetto proprietario, supply chain dell'organizzazione)	Par. 3.3 "La storia di MM"	
G4-14	Applicazione dell'approccio prudenziale	Par. 3.4.3 "Il sistema di controllo interno aziendale"	

Indicatore	Descrizione	Riferimenti	Verifica esterna
G4-15	Sottoscrizione o adozione di principi, iniziative o carte sviluppate da enti esterni in merito a performance economiche, ambientali, sociali	Par. 4.2.2 “La trasparenza nel rapporto con i fornitori”	
G4-16	Lista delle associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	Par. 5.2.1 “Dialogo con la comunità”	
<b>Materialità e perimetro del report</b>			
G4-17	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato o documenti equivalenti	Par. 1.3.1 “Il perimetro di rendicontazione”	
G4-18	Spiegazione del processo di definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità e del modo in cui l'organizzazione ha implementato i relativi Principi di Reporting	Par. 1.3 “Nota metodologica” Par. 2.2 “I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder”	
G4-19	Lista degli aspetti materiali identificati	Par. 2.2 “I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder”	
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro interno all'organizzazione	Par. 2.2 “I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder”	
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro al di fuori dell'organizzazione	Par. 2.2 “I temi materiali per MM e per i suoi stakeholder”	
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualunque modifica apportata nei report precedenti e motivazione di tali modifiche	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
G4-23	Spiegazione dei cambiamenti di obiettivo e perimetro più significativi	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
<b>Stakeholder engagement</b>			
G4-24	Elenco degli stakeholder	Par. 2.1 “Gli stakeholder”	
G4-25	Principi per identificare e selezionare gli stakeholder	Par. 2.1 “Gli stakeholder”	
G4-26	Approccio dell'organizzazione all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	Par. 2.1 “Gli stakeholder”	
G4-27	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	Par. 2.1 “Gli stakeholder”	
<b>Profilo del report</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
G4-29	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
G4-30	Periodicità di rendicontazione	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
G4-31	Contatti utili per chiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
G4-32	Livello di aderenza e tabella GRI Content Index	Par. 1.3 “Nota metodologica”	
G4-33	Politiche e pratiche di verifica esterna del report	Par. 1.3.2 “La revisione”	

Indicatore	Descrizione	Riferimenti	Verifica esterna
<b>Governance</b>			
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono al più alto organo di governo	Par. 3.4.1 "L'organigramma aziendale e ruolo dei comitati"	
<b>Etica e integrità</b>			
G4-56	Principi, valori e norme di condotta	Par. 3.4.2 "Il Codice Etico"	

Indicatore	Descrizione	Riferimenti	Omissioni	Verifica esterna
<b>Specific standard disclosures</b>				
<b>Indicatori di performance economica</b>				
<b>Performance economica</b>				
G4-DMA		Par. 4.1 "La performance economica"		
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Par. 4.1.1 "Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder"		
<b>Indicatori di performance ambientale</b>				
<b>Energia</b>				
G4-DMA		Par. 6.2 "L'efficienza energetica e le emissioni di gas ad effetto serra"		
G4-EN3	Consumi energetici suddivisi per fonti di energia e per uso finale	Par. 6.2.1 "I consumi energetici"		
G4-EN6	Riduzioni dei consumi energetici ottenuti in seguito ad iniziative di efficienza energetica	Par. 6.2.2 "Le iniziative di risparmio energetico"		
<b>Risorsa idrica</b>				
G4-DMA		Par. 6.1 "La gestione responsabile delle risorse idriche"		
G4-EN8	Volume totale di acqua prelevata suddiviso per fonte	Par. 6.1.1 "I prelievi idrici"		
G4-EN9	Numero di corpi idrici impattati significativamente dai prelievi di acqua	Par. 6.1.1 "I prelievi idrici"		
<b>Emissioni</b>				
G4-DMA		Par. 6.2 "L'efficienza energetica e le emissioni di gas ad effetto serra"		
G4-EN15	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	Par. 6.2.3 "Le emissioni di gas ad effetto serra"		
G4-EN16	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (scopo 2)	Par. 6.2.3 "Le emissioni di gas ad effetto serra"		



Indicatore	Descrizione	Riferimenti	Omissioni	Verifica esterna
<b>Effluenti e rifiuti</b>				
G4-DMA		Par. 6.1 “La gestione responsabile delle risorse idriche”		
G4-EN22	Qualità e destinazione dell'acqua totale scaricata	Par. 6.1.2 “Gli scarichi d'acqua” Par. 6.1.3 “La gestione dei fanghi”		
G4-EN23	Peso totale di rifiuti prodotti dall'organizzazione	Par. 6.1.3 “La gestione dei fanghi”	MM riporta il dettaglio relativo ai fanghi prodotti, in quanto informazione più significativa per il business in cui opera.	
<b>Compliance</b>				
G4-DMA		Par. 6.4 “Spese per l'ambiente”		
G4-EN29	Sanzioni amministrative o giuridiche dovute al mancato rispetto di leggi o regolamenti in materia ambientale	Par. 6.4 “Spese per l'ambiente”		
<b>Indicatori di performance sociale</b>				
<b>Occupazione</b>				
G4-DMA		Par. 5.1 “Il personale di MM”		
G4-LA1	Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover del personale, suddiviso per età, genere, e area geografica	Par. 5.1.2 “Il tasso di turnover”		
G4-LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno non previsti per i lavoratori part-time e a tempo determinato	Par. 5.1.4 “L'attenzione verso i dipendenti di MM”		
<b>Relazioni industriali</b>				
G4-DMA		Par. 5.1.6 “I rapporti con i sindacati”		
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	Par. 5.1.6 “I rapporti con i sindacati”		
<b>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</b>				
G4-DMA		Par. 5.1.5 “La sicurezza sul luogo di lavoro”		
G4-LA5	Percentuale di lavoratori rappresentati da comitati formali per la salute e la sicurezza sul lavoro	Par. 5.1.5 “La sicurezza sul luogo di lavoro”		

Indicatore	Descrizione	Riferimenti	Omissioni	Verifica esterna
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	Par. 5.1.5 “La sicurezza sul luogo di lavoro” Par. 5.1.1 “La composizione del personale di MM”	Suddivisione per genere non disponibile. Informazioni relative a appaltatori e fornitori non disponibili.	
G4-LA7	Esistenza di lavoratori ad alto rischio di contrarre malattie professionali	Par. 5.1.5 “La sicurezza sul luogo di lavoro”		
<b>Formazione e istruzione</b>				
G4-DMA		Par. 5.1.3 “La formazione”		
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria di lavoratori	Par. 5.1.3 “La formazione”	Suddivisione per genere e categoria di lavoratori non disponibili.	
G4-LA11	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazioni delle performance da parte dell'organizzazione	Par. 5.1.4 “L'attenzione verso i dipendenti di MM”		
<b>Società</b>				
<b>Anti-corruzione</b>				
G4-DMA		Par. 3.4.3 “Il sistema di controllo interno aziendale” Par. 5.1.3 “La formazione”		
G4-SO3	Numero totale e percentuale di attività monitorate per rischi legati alla corruzione	Par. 3.4.3 “Il sistema di controllo interno aziendale”		
G4-SO4	Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione sui temi anticorruzione	Par. 5.1.3 “La formazione”		
G4-SO5	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	Par. 3.4.3 “Il sistema di controllo interno aziendale”		
<b>Compliance</b>				
G4-DMA		Par. 5.1.5 “La sicurezza sul luogo di lavoro”		
G4-SO8	Sanzioni giudiziarie o amministrative e multe dovute alla mancata conformità a leggi e regolamenti	Par. 5.1.5 “La sicurezza sul luogo di lavoro”		
<b>Etichettatura di prodotti e Servizi (labelling)</b>				
G4-DMA		Par. 5.3 “I clienti”		
G4-PR5	Risultati delle indagini di customer satisfaction	Par. 5.3.3 “La customer satisfaction”		
<b>Rispetto della privacy dei clienti</b>				
G4-DMA		Par. 5.3 “I clienti”		
G4-PR8	Numero totale dei reclami fondati riguardanti le violazioni della privacy e la perdita dei dati del cliente	Par. 5.3.4 “La privacy e il trattamento dati”		



INTRODUZIONE

STAKEHOLDER E TEMI MATERIALI DI MM

LA CREAZIONE DI VALORE PER MM E I SUOI STAKEHOLDER

ASPETTI SOCIALI

MM E L'AMBIENTE

GRI CONTENT INDEX

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

8

# Relazione della Società di revisione





## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

### Al Consiglio di Amministrazione della MM S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di MM (di seguito "il Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.

#### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines", definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo MM in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

#### Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La performance economica" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2015, sul quale altro revisore ha emesso la relazione (ai sensi degli art. 14 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39), in data 17 maggio 2016;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile, inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale della Direzione della MM S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della MM S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo della presente relazione "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per 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.

#### Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di MM al 31 dicembre 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Franco Amelio**

Socio

Milano, 14 settembre 2016

**Ringraziamo i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità 2015, il loro contributo ha permesso di valorizzare l'impegno costante di MM nel migliorare la qualità dei servizi che fornisce alla città di Milano.**

## **Bilancio di Sostenibilità 2015**

### **Coordinamento editoriale**

Funzione Corporate Social Responsibility  
comunicazione@mmspa.eu

### **Metodologia**

EY Spa

### **Progetto grafico e impaginazione**

Stefano Beretta, Studio Kreas - kreas.it

### **Archivio fotografico**

Le fotografie provengono dall'archivio di MM Spa.  
Nel caso in cui sia stato impossibile contattare gli autori,  
restiamo a disposizione per il legittimo riconoscimento  
del copyright.

### **Stampa**

Bine Editore Group, Milano  
Stampato su carta ecologica certificata FSC

