



Società Metropolitana Acque Torino

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

RESPONSABILITÀ ECONOMICA SOCIALE E AMBIENTALE

# 2019



Dichiarazione di carattere non finanziario

Redatta ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo n° 254 del 30 dicembre 2016

*In copertina:*

*“Inaugurazione del Grande Acquedotto per la Valle di Susa – 29 giugno 2019”*



# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

Responsabilità economica,  
sociale ed ambientale.

**ANNO 2019**

# SOMMARIO

<b>LETTERA AI NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>1 - IDENTITÀ AZIENDALE</b>	<b>11</b>
1.1 - LA STORIA: una società con profonde radici nel futuro	<b>11</b>
1.2 - SMAT OGGI: azienda leader nel Servizio Idrico Integrato	<b>13</b>
1.3 - LA VISIONE: eccellenza e sostenibilità	<b>17</b>
1.4 - LA MISSIONE: il servizio idrico integrato	<b>18</b>
1.5 - IL GRUPPO SMAT	<b>19</b>
1.6 - L'ORGANIZZAZIONE: efficienza e diritti	<b>21</b>
1.7 - LE POLITICHE INTEGRATE: la sostenibilità come componente della performance aziendale	<b>25</b>
1.8 - L'INVESTIMENTO IN RICERCA: il miglioramento continuo	<b>27</b>
1.9 - LA COLLABORAZIONE ASSOCIATIVA	<b>31</b>
<b>IN EVIDENZA: L'ACQUEDOTTO PER LA VALLE DI SUSÀ</b>	<b>34</b>
<b>2 - LA CULTURA E IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ IN SMAT</b>	<b>39</b>
2.1 - LA VISIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	<b>39</b>
2.2 - I VALORI	<b>40</b>
2.3 - UNA GOVERNANCE TRASPARENTE	<b>41</b>
2.3.1 - Governance e dialogo con gli stakeholder	<b>41</b>
2.3.2 - Governance e performance	<b>41</b>
2.4 - LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	<b>43</b>
<b>IN EVIDENZA: GREEN DEAL EUROPEO</b>	<b>44</b>
2.5 - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DEGLI ILLECITI AMMINISTRATIVI	<b>46</b>
2.6 - SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI	<b>48</b>
2.6.1 - Il sistema di gestione per la qualità	<b>48</b>
2.6.2 - La responsabilità della Direzione	<b>49</b>
2.6.3 - Attenzione focalizzata al cliente	<b>49</b>
2.6.4 - La politica per la qualità	<b>50</b>
2.6.5 - Altri sistemi di gestione	<b>50</b>
2.7 - PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY	<b>53</b>
2.8 - LA SOSTENIBILITÀ A 360°	<b>55</b>
2.8.1 - Obiettivi per lo sviluppo sostenibile	<b>55</b>
2.8.2 - Il governo degli impatti	<b>56</b>
<b>3 - LA MATERIALITY</b>	<b>65</b>
3.1 - DEFINIZIONE E DESCRIZIONE DEGLI ASPETTI DI MATERIALITY	<b>65</b>
3.2 - STAKEHOLDER ENGAGEMENT	<b>66</b>
3.2.1 - Canali di relazione	<b>66</b>

3.2.2 - Gli stakeholder incontrati negli anni precedenti	<b>68</b>
3.2.3 - Gli stakeholder incontrati quest'anno 1. Gli interlocutori dell'Acquedotto di Valle	<b>69</b>
3.2.3 - Gli stakeholder incontrati quest'anno 2. I dipendenti	<b>71</b>
3.3 - MATERIALITY PER SMAT E PER GLI STAKEHOLDER	<b>73</b>
<b>IN EVIDENZA: SMAT E LE EMERGENZE</b>	<b>76</b>
3.4 - ASPETTI DI MATERIALITY OGGETTO DI ASSEVERAZIONE SECONDO GRI	<b>78</b>
3.5 - PERIMETRO DEGLI ASPETTI DI MATERIALITY	<b>81</b>
3.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE	<b>83</b>
<b>4 - DATI ECONOMICO - FINANZIARI</b>	<b>87</b>
4.1 - IL VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO	<b>87</b>
4.2 - GLI INVESTIMENTI PER LE INFRASTRUTTURE	<b>95</b>
<b>IN EVIDENZA: RAPPORTO MEDIOBANCA 2019</b>	<b>100</b>
<b>5 - BILANCIO AMBIENTALE</b>	<b>105</b>
5.1 - LA GESTIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	<b>105</b>
5.2 - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<b>108</b>
5.3 - PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE	<b>109</b>
5.3.1 - Il servizio erogato	<b>109</b>
5.3.2 - Gli usi dell'acqua	<b>109</b>
5.3.3 - Le fonti di approvvigionamento	<b>111</b>
<b>IN EVIDENZA: IL NUOVO COLLETTORE MEDIANO</b>	<b>114</b>
5.3.4 - Gli impianti	<b>116</b>
5.3.5 - Le reti	<b>117</b>
5.3.6 - La gestione delle emergenze	<b>119</b>
5.3.7 - Il Telecontrollo	<b>120</b>
5.3.8 - Le risorse consumate	<b>123</b>
5.3.9 - Le emissioni	<b>126</b>
5.3.10 - I parametri di prestazione	<b>128</b>
5.3.11 - I controlli	<b>132</b>
5.4 - RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO	<b>135</b>
5.4.1 - Il servizio erogato	<b>135</b>
5.4.2 - Gli impianti	<b>136</b>
5.4.3 - Le risorse consumate	<b>141</b>
5.4.4 - Le emissioni	<b>142</b>
5.4.5 - I parametri di prestazione	<b>145</b>
5.4.6 - I controlli	<b>150</b>
<b>IN EVIDENZA: CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>	<b>152</b>
5.5 - IL BILANCIO ENERGETICO E IL PROTOCOLLO DI KYOTO	<b>154</b>
<b>6 - BILANCIO SOCIALE</b>	<b>167</b>
6.1 - I CLIENTI	<b>167</b>
6.1.1 - Customer care e coinvolgimento dei clienti	<b>167</b>

6.1.2 - L'assistenza ai clienti	<b>168</b>
6.1.3 - Il Garante dell'Utente	<b>168</b>
6.1.4 - I Servizi di Sportello	<b>168</b>
6.1.5 - I servizi online	<b>169</b>
6.1.6 - L'app di SMAT	<b>170</b>
6.1.7 - I call center e l'assistenza telefonica	<b>170</b>
6.1.8 - La Carta del Servizio	<b>171</b>
6.1.9 - La SMAT Card	<b>174</b>
6.1.10 - I Punti Acqua	<b>176</b>
6.1.11 - Customer Satisfaction	<b>179</b>
6.1.12 - I reclami	<b>181</b>
6.1.13 - La gestione della morosità	<b>183</b>
6.1.14 - I rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	<b>183</b>
<b>6.2 - LE COMUNITÀ LOCALI</b>	<b>185</b>
<b>IN EVIDENZA: SMAT NELLO SPAZIO</b>	<b>196</b>
<b>6.3 - IL PERSONALE</b>	<b>198</b>
6.3.1 - La composizione del personale	<b>198</b>
6.3.2 - Il costo del lavoro	<b>201</b>
6.3.3 - Tipologia di contratto	<b>201</b>
6.3.4 - Presenze/assenze	<b>202</b>
6.3.5 - La formazione dei lavoratori	<b>203</b>
6.3.6 - Salute e sicurezza sul lavoro	<b>205</b>
6.3.7 - Le relazioni sindacali	<b>207</b>
6.3.8 - Ambiente e condizioni di lavoro	<b>208</b>
<b>IN EVIDENZA: DEMOSOFC - ENERGIA DAI FANGHI</b>	<b>210</b>
<b>6.4 - I FORNITORI</b>	<b>212</b>
6.4.1 - Incarichi di progettazione	<b>212</b>
6.4.2 - Fornitori qualificati	<b>212</b>
6.4.3 - Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	<b>214</b>
6.4.4 - Sicurezza nei cantieri	<b>214</b>
<b>7 - PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>221</b>
<b>7.1 - LE BASI DI DATI DEL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>221</b>
7.1.1 - Indicatori generali	<b>221</b>
7.1.2 - Indicatori economico - finanziari	<b>222</b>
7.1.3 - Indicatori sociali	<b>222</b>
7.1.4 - Indicatori ambientali	<b>223</b>
<b>IN EVIDENZA: OBIETTIVI 2030</b>	<b>224</b>
<b>7.2 - IMPARARE ATTRAVERSO IL BENCHMARKING</b>	<b>226</b>
<b>7.3 - GLI OBIETTIVI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>228</b>

<b>8 - METODOLOGIA</b>	<b>255</b>
8.1 - IL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	<b>255</b>
8.1.1 - Connessione tra il Decreto 254 e le linee guida GRI	<b>255</b>
8.2 - GRI STANDARDS	<b>257</b>
8.2.1 - Profilo del report	<b>257</b>
8.3 - PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	<b>259</b>
8.4 - PRINCIPI DI REPORTING	<b>260</b>
8.5 - ANNI DI RIFERIMENTO	<b>260</b>
8.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE (MANAGEMENT APPROACH)	<b>260</b>
<b>GLOSSARIO</b>	<b>262</b>
<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>266</b>
<i>Assistenza per la redazione del Bilancio di sostenibilità SMAT S.p.A. - 2019</i>	<b>268</b>
<i>Attestazione dell'ascolto degli Stakeholder sul Bilancio di sostenibilità</i>	<b>269</b>
<i>Relazione della società di revisione indipendente sulla Dichiarazione di carattere non finanziario</i>	<b>271</b>







## LETTERA AI NOSTRI PORTATORI DI INTERESSE

Nel 2004 SMAT è stata tra le prime Società italiane di pubblico servizio ad affiancare la reportistica di sostenibilità a quella economico patrimoniale: questa scelta, inizialmente volontaria, si è dimostrata lungimirante poiché dal 2016 è diventata obbligatoria per le aziende come la nostra, che la legge definisce "enti di interesse pubblico".

L'obiettivo del Bilancio di Sostenibilità è quello di fornire ai nostri stakeholder un panorama il più possibile completo ed approfondito di informazioni. Non solo, fin dall'inizio il report socio ambientale ha contribuito al dialogo con tutti gli interlocutori del nostro gruppo.

Queste pagine documentano le attività svolte, gli obiettivi raggiunti da SMAT nel 2019 e gli impegni per gli anni successivi.

Oggi si deve tener conto dello scenario più condizionante: nel periodo in cui stiamo redigendo questo Bilancio di Sostenibilità siamo in piena emergenza COVID-19.

Le utilities garantiscono ai cittadini servizi che sembrano scontati: è per tutti noi normale che aprendo un rubinetto di casa esca acqua buona da bere e di qualità e che gli scarichi inquinati vengano trattati a tutela della risorsa idrica, dell'ambiente e per garantire la sicurezza sanitaria.

Come ha detto il Presidente della Repubblica bisogna "esprimere rinnovata riconoscenza a coloro che gestiscono i servizi e le attività essenziali" (discorso agli italiani del 23 marzo 2020), ricordandoci sempre che i servizi pubblici garantiscono risorse e supporti di importanza fondamentale per tutti i cittadini.

Dietro questi servizi c'è, nel caso di SMAT, una lunga storia di attenzione alla qualità e alla sicurezza, inclusa la preparazione alle situazioni di emergenza: da sempre questa Società elabora ed aggiorna piani e protocolli di sicurezza e fa formazione al personale per gestire al meglio possibili emergenze.

Tale capacità ci ha permesso di rispondere alla sfida del COVID-19 adottando prontamente tutte le misure richieste dal Governo e dalla Regione, impiegando diffusamente lo smart-working senza diminuire i presidi e la gestione operativa su tutto il territorio dei 289 Comuni serviti, garantendo gli stessi ed anzi maggiori livelli di prevenzione e di sicurezza sia ai lavoratori che agli utenti.

Un particolare ringraziamento quest'anno va quindi ai dipendenti SMAT che con il proprio impegno anche nei giorni più difficili hanno assicurato a una popolazione di oltre 2,2 milioni di cittadini servizi essenziali per la nostra esistenza, ancor più in questi mesi di condizionante pandemia.

Torino, 27 marzo 2020

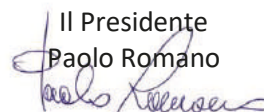
L'Amministratore Delegato

Marco Ranieri



Il Presidente

Paolo Romano





Da anni SMAT ha deciso di affiancare le informazioni fornite dal Bilancio d'Esercizio con una reportistica di sostenibilità. All'inizio, questi report erano concentrati sulla sostenibilità ambientale. Poi, con l'evoluzione della sensibilità in materia e grazie alla disponibilità di metodologie sempre più affidabili, il perimetro si è progressivamente allargato fino a comprendere anche la sostenibilità sociale ed economica.

Oggi il bilancio di sostenibilità SMAT si fonda su due riferimenti normativi e metodologici:

- Il Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016, che impone la redazione della cosiddetta "dichiarazione di carattere non finanziario" alle aziende "di interesse pubblico": SMAT rientra in questa categoria, poiché nel 2017 ha emesso obbligazioni negoziate sul mercato regolamentato volte a finanziare grandi opere strategiche.

- Le Sustainability Reporting Guidelines definite da G.R.I. (Global Reporting Initiative); SMAT le ha seguite nella loro progressiva evoluzione, fino ad arrivare oggi ad utilizzare l'ultima versione, denominata GRI standards. Queste linee guida prevedono una grande quantità di indicatori oggettivi. Per facilitare al lettore la possibilità di rintracciarli, essi sono indicati al di sotto del titolo di ogni paragrafo e riepilogati al fondo del documento nel GRI content index.

Questo senza dimenticare l'intero ampio panorama normativo di regolazione e controllo del settore, rispetto al quale SMAT è in compliance.

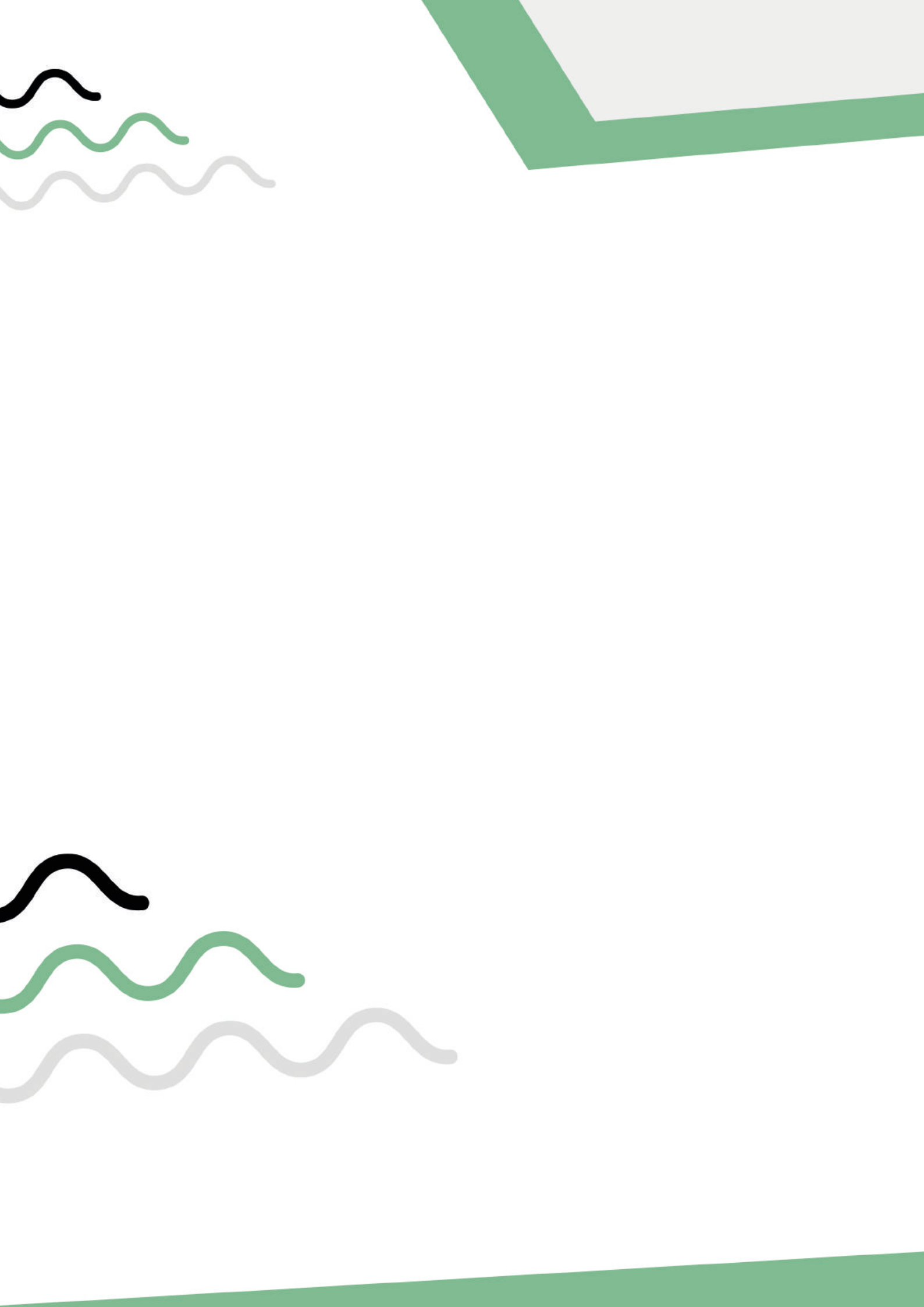
La struttura del Bilancio di Sostenibilità si articola su otto aree:

- i primi due capitoli dedicati alla presentazione dell'identità aziendale, dei principi culturali e metodologici con cui SMAT governa la sostenibilità;
- il capitolo 3 dedicato alla cosiddetta materiality, ovvero al processo -sempre praticato dall'azienda, ma ora richiesto anche da GRI- che permette in modo rigoroso di identificare gli aspetti più importanti su cui focalizzare i contenuti di rendicontazione;
- il capitolo 4 dedicato a una sintesi dei dati economici (breve, poiché tali dati sono completamente documentati ed approfonditi nel Bilancio d'Esercizio);
- il capitolo 5 dedicato alla sostenibilità ambientale;
- il capitolo 6 dedicato alla sostenibilità sociale;
- gli obiettivi e il processo di miglioramento continuo nel capitolo 7;
- le appendici di approfondimento metodologico e gli attestati degli enti esterni che hanno condotto le indagini e le asseverazioni.

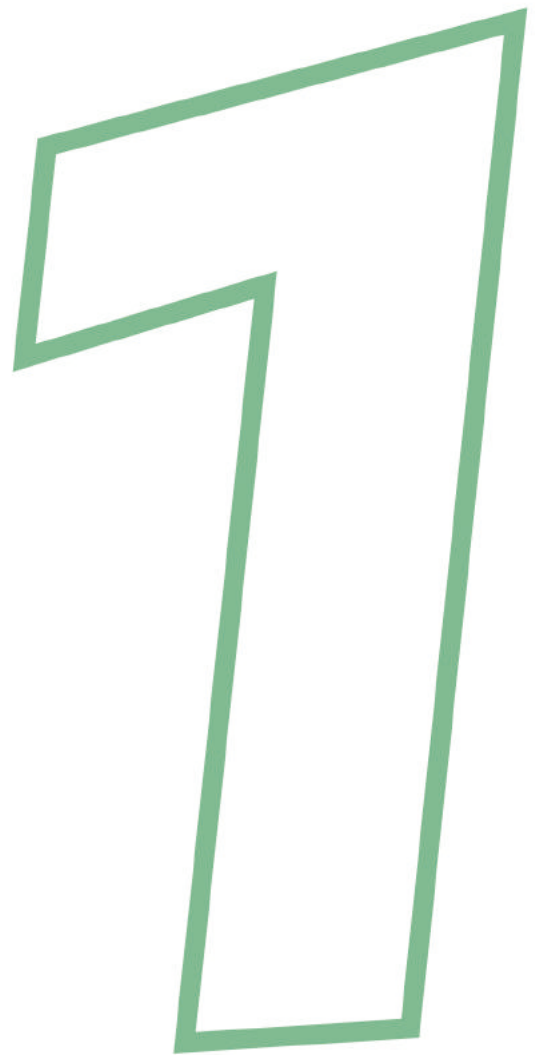
Inoltre, da alcuni anni, all'interno del testo sono riportati anche:

- le News, riguardanti ad esempio eventi organizzati, premi ricevuti o risultati raggiunti, progetti avviati o conclusi, iniziative alle quali si è aderito, convegni ai quali si è partecipato, ecc., nel corso del 2019;
- i Focus, che hanno lo scopo di mettere in evidenza alcuni argomenti che sono al centro dell'attenzione mondiale, approfondendo quanto SMAT sta facendo su questi temi: ad esempio in merito alle garanzie per i diritti del cliente e dei cittadini, ai cambiamenti climatici, ai piani di sicurezza dell'acqua, agli investimenti e al loro finanziamento, alla ricerca e l'innovazione, ecc.

Il Bilancio di sostenibilità è frutto dei sistemi gestionali e del lavoro del personale di SMAT, ma si fonda anche sul confronto costante con gli interlocutori di riferimento (stakeholder), che l'azienda pratica da sempre attraverso i processi di ascolto, i tavoli di lavoro, nonché nelle varie sedi istituzionali. Gli stakeholder hanno più volte evidenziato un aspetto importante: che debbano essere curate pagine dedicate a messaggi più sintetici. Lo scorso anno è stato effettuato un secondo e significativo salto di qualità nella leggibilità, con l'approccio alla grafica. Quest'anno facciamo un ulteriore passo avanti in questa direzione richiesta dagli stakeholder, inserendo nove "evidenze" a piena pagina facilmente individuabili e leggibili. Esse raccontano in linguaggio volutamente sintetico e divulgativo alcuni aspetti che il confronto con gli interlocutori di riferimento ci ha permesso di individuare come particolarmente significativi.



# IDENTITÀ AZIENDALE



# IDENTITÀ AZIENDALE

## SOMMARIO

1.1 - LA STORIA: una società con profonde radici nel futuro	<b>11</b>
1.2 - SMAT OGGI: azienda leader nel Servizio Idrico Integrato	<b>13</b>
1.3 - LA VISIONE: eccellenza e sostenibilità	<b>17</b>
1.4 - LA MISSIONE: il servizio idrico integrato	<b>18</b>
1.5 - IL GRUPPO SMAT	<b>19</b>
1.6 - L'ORGANIZZAZIONE: efficienza e diritti	<b>21</b>
1.7 - LE POLITICHE INTEGRATE: la sostenibilità come componente della performance aziendale	<b>25</b>
1.8 - L'INVESTIMENTO IN RICERCA: il miglioramento continuo	<b>27</b>
1.9 - LA COLLABORAZIONE ASSOCIATIVA	<b>31</b>
<b>IN EVIDENZA: L'ACQUEDOTTO PER LA VALLE DI SUSÀ</b>	<b>34</b>

# IDENTITÀ AZIENDALE

## 1.1 - LA STORIA: una società con profonde radici nel futuro



STANDARDS  
102-1; 102-10

SMAT è il frutto di una storia di più di 150 anni, sempre caratterizzata dall'attenzione verso lo sviluppo e il miglioramento.




### FOCUS

La storia che ha portato alla costituzione nel 2001 dell'attuale SMAT (Società Metropolitana Acque Torino S.p.A.) inizia verso la metà del XIX secolo, con il primo servizio acquedottistico per la città di Torino: si tratta della concessione ad una società privata, la Società Acque Potabili, di derivare e distribuire le acque della Val Sangone. Negli anni seguenti si inaugurano l'acquedotto della Val Sangone e quello di Venaria, mentre nel 1922 si posano a Torino le condotte di adduzione dell'acqua del Pian della Mussa. Nel 1945 si costituisce l'Azienda Acquedotto Municipale di Torino che, a partire dal 1960, procede al riscatto degli impianti appartenuti in precedenza alla Società Acque Potabili. Nello stesso periodo, l'Azienda Acquedotto avvia la costruzione degli impianti di potabilizzazione da acqua superficiale del fiume Po. Tra il 1960 e il 1983 sono attivati tre moduli con una potenzialità totale di 2.500 l/s. Nel 1997 l'Azienda Acquedotto diventa Azienda Acque Metropolitane Torino S.p.A. - società per azioni con capitale a maggioranza pub-

blica e con l'estensione dell'area servita a 36 Comuni. Nel 1975 nasce il Consorzio-Po Sangone per la depurazione delle acque reflue con la partecipazione di Torino e di 10 Comuni della cintura, ossia la parte più significativa dell'intera Regione Piemonte dal punto di vista dell'impatto ambientale. Il Consorzio Po Sangone realizza la rete di collettori intercomunali e l'impianto di depurazione di Castiglione Torinese, i cui primi due moduli sono entrati in servizio già nel 1984. Il 1 marzo 1991 il Consorzio diventa Azienda Po Sangone, un ente snello per una realtà di grande valore tecnologico ed importanza ambientale, per il contributo offerto alla riqualificazione del fiume Po e dei suoi affluenti nell'area torinese, con il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue esteso a 17 Comuni. Il 1° aprile 2001, dal conferimento dell'Azienda Acque Metropolitane Torino S.p.A. e dell'Azienda Po Sangone S.p.A., nasce la Società Metropolitana Acque Torino S.p.A. (SMAT).

Tra i primi anni 2000 e il 2014 sono state portate a termine una serie di aggregazioni che hanno visto l'assorbimento di realtà operative importanti: dal Consorzio Intercomunale della Collina Torinese (CIACT) al ramo d'azienda del Consorzio Intercomunale di Igiene Urbana (CIDIU), al

passaggio in SMAT della gestione dei Comuni dell'Eporediese (precedentemente gestiti dalla Società Canavesana Acque di Ivrea), del Ciriacese (precedentemente gestiti dalla SAC - Società Acque del Ciriacese) e dei comuni gestiti dall'ACSEL - Azienda Consortile Servizi Enti Lo-



cali, che gestiva la rete fognaria intercomunale dell'alta e bassa Valle di Susa e l'impianto di depurazione di Rosta. È stato inoltre assorbito il personale direttamente impiegato nella gestione del servizio idrico da parte della società privata SICEA.

Sulla base del Piano Industriale 2015-2019 sono state concluse ulteriori aggregazioni: il perfezionamento dell'acquisto del ramo d'azienda della storica Società Acque Potabili S.p.A., che svolgeva il servizio in una significativa porzione di territorio dell'Ambito territoriale Ottimale Torinese, e quello della Società Canavesana Acque di Castellamonte (SCA), che curava il servizio idrico integrato in un rilevante numero di Comuni dell'area canavesana ed eporediese. L'effetto di queste ultime due aggregazioni ha determinato la gestione diretta da parte di SMAT di molti nuovi Comuni (78 per il servizio

di acquedotto, 53 per il servizio di fognatura e 55 per la depurazione), l'assorbimento di 124 risorse e la generazione di 11,5 milioni di euro di maggiore EBITDA.

Nel 2018 è stato inoltre definito il trasferimento della gestione del Servizio di Acquedotto del Comune di Rivalta di Torino dalla Società privata Acquagest s.r.l. alla SMAT con effetto dal 01.01.2019.

Come verrà approfonditamente documentato nelle prossime pagine, il filo rosso conduttore di questa storia è sicuramente l'attenzione al futuro. La società lavora per il miglioramento continuo del servizio e si prepara costantemente ai possibili cambiamenti di scenario (cambiamenti climatici, emergenze, ecc.). Il metodo è quello degli investimenti: negli impianti, nella gestione aziendale, nella ricerca e nei sistemi di controllo.



## 1.2 - SMAT OGGI: azienda leader nel Servizio Idrico Integrato

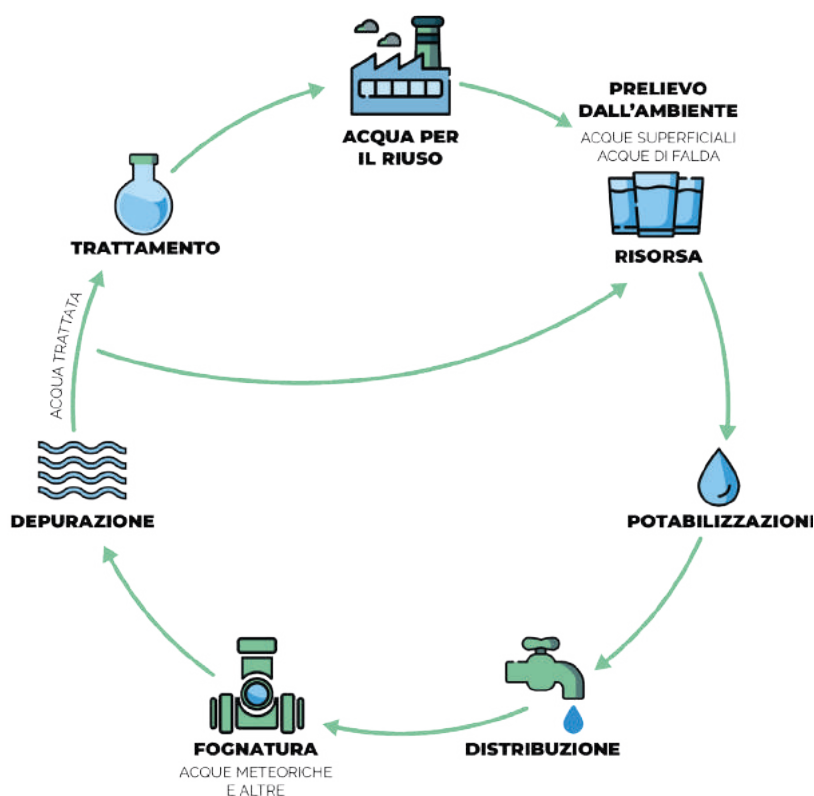


STANDARDS

102-2; 102-3; 102-4; 102-5;  
102-6; 102-7; 102-53;

SMAT è oggi azienda leader nel Servizio Idrico Integrato: tre processi essenziali per la vita e la società, che per questo sono accorpate in una gestione congiunta:

- l'acquedotto;
- la fognatura;
- la depurazione.



L'azienda può vantare uno dei più moderni e avanzati sistemi di prelievo, produzione e distribuzione di acqua potabile, nonché di raccolta e trattamento di acque reflue per usi civili e industriali.

La Società garantisce l'erogazione del Servizio Idrico Integrato in 289 Comuni dell'ATO3 (Au-

torità d'Ambito Torinese, ente di governo per la programmazione, organizzazione e controllo del Servizio Idrico Integrato) pari al 95,38% dei Comuni totali dell'ambito, per 2.238.104 abitanti. Attraverso le Società del Gruppo fornisce tutti o parte dei servizi idrici a altri 59 Comuni.

## SMAT CENSITA TRA LE “100 ECCELLENZE ITALIANE”

**L**'Osservatorio Eccellenze Italiane ha inserito SMAT all'interno della IV edizione del volume “100 Eccellenze Italiane”, individuando l'azienda tra i primi 20 protagonisti di categoria. Il volume è stato presentato il 29 novembre 2018 a Roma a Palazzo Montecitorio, alla presenza della stampa e delle Autorità. La pubblicazione, edita da Riccardo Dell'Anna, racconta storie italiane di successo attraverso una galleria dedicata alle realtà imprenditoriali che nel fornire beni e servizi fanno della “qualità” il proprio segno distintivo. SMAT ha presentato la propria attività di ge-

store del servizio idrico dell'area metropolitana torinese, che mira al raggiungimento di livelli qualitativamente elevati, grazie alla sua capacità di affondare le radici nella tradizione e allo stesso tempo di guardare il futuro attraverso la ricerca e l'innovazione tecnologica. Il Centro Ricerche SMAT, collaborando con prestigiosi atenei, centri di ricerca nazionali ed internazionali, associazioni di categoria e partner industriali riconosciuti a livello europeo, contribuisce allo sviluppo tecnologico ed industriale applicato al settore idrico.

### Sede e unità locali

#### Indirizzo e Sede

Legale	CORSO XI FEBBRAIO, 14 - 10152 TORINO
Indirizzo PEC	info@smatorino.postecert.it
Partita IVA	07937540016
Numero REA	TO-933415

Unità Locale TO/2	Via Salgari, 14 - TORINO (TO) - CAP 10154
Unità Locale TO/3	Corso Unità d'Italia, 235/3 - TORINO (TO) - CAP 10127
Unità Locale TO/4	Corso Brunelleschi, 181/A - TORINO (TO) - CAP 10141
Unità Locale TO/5	Strada Orbassano, 1 - BEINASCO (TO) - CAP 10092
Unità Locale TO/6	Via Rubens Fattorelli, 2 - TORINO (TO) - CAP 10156
Unità Locale TO/7	Località Pian della Mussa - BALME (TO) - CAP 10070
Unità Locale TO/8	Via Sabaudia, 13 - COLLEGNO (TO) - CAP 10093
Unità Locale TO/9	Via Piave, 153 - LA LOGGIA (TO) - CAP 10040
Unità Locale TO/10	Corso Roma, 26 - MONCALIERI (TO) - CAP 10024
Unità Locale TO/11	Strada Valle Balbiana, 20 - PINO TORINESE (TO) - CAP 10025
Unità Locale TO/13	Regione Le Prese, 10 - SCALENGHE (TO) - CAP 10060
Unità Locale TO/14	Via Stefanat, 74 - VENARIA (TO) - CAP 10078
Unità Locale TO/15	Regione Moresco, 3 - VILLARBASSE (TO) - CAP 10090
Unità Locale TO/16	Strada del Molino, 105 - VOLPIANO (TO) - CAP 10088
Unità Locale TO/17	Via Madonna delle Rose, 57 - TORINO (TO) - CAP 10134
Unità Locale TO/18	Via Po, 2 - CASTIGLIONE TORINESE (TO) - CAP 10090
Unità Locale TO/20	Via Giuseppe Pomba, 29 - TORINO (TO) - CAP 10123
Unità Locale TO/21	Via Don Milani, 12 - COLLEGNO (TO) - CAP 10093
Unità Locale TO/22	Via Torino, 137 - CIRIE' (TO) - CAP 10073
Unità Locale TO/25	Via Miniere, 65 - IVREA (TO) - CAP 10015
Unità Locale TO/26	Via Stura, 105 - SAN MAURIZIO CANAVESE (TO) - CAP 10077
Unità Locale TO/27	Strada Comunale di Rivoli, 7 - ROSTA (TO) - CAP 10090
Unità Locale TO/28	Via Praly, 10 - NICHELINO (TO) - CAP 10042
Unità Locale TO/29	Località Cascina Cavaliere - SN FELETTO (TO) - CAP 10090
Unità Locale TO/30	Strada del Ghiaro - SN CASTELLAMONTE (TO) - CAP 10081
Unità Locale TO/31	Strada Fontaneto 123 - CHIERI (TO) - CAP 10023

## Comuni serviti al 31/12/2019 (\*)

Agliè	Chivasso	Montalenghe	San Gillio
Airasca	Ciconio	Montalto Dora	San Giorgio Canavese
Ala di Stura	Cintano	Montanaro	San Giorio di Susa
Albiano d'Ivrea	Cinzano	Nichelino	San Giusto Canavese
Almese	Ciriè	Noasca	San Martino Canavese
Alpette	Claviere	Nole	San Maurizio Canavese
Alpignano (**)	Coassolo Torinese	Nomaglio	San Mauro Torinese
Andezeno	Coazze	None	San Pietro Val Lemina
Andrate	Collegno	Novalesa	San Ponso
Angrogna	Colleretto Castelnuovo	Oglianico	San Raffaele Cimana
Arignano	Colleretto Giacosa	Orbassano	San Sebastiano da Po
Avigliana	Condove	Orio Canavese	San Secondo di Pinerolo
Bairo	Corio	Osasco	Sangano
Balangero	Cossano Canavese	Osasio	Sant'Ambrogio di Torino
Baldissero Canavese	Cuceglio	Oulx	Sant'Antonino di Susa
Baldissero Torinese	Cumiana	Ozegna	Santena
Balme	Cuornè	Pancalieri	Sauze di Cesana
Banchette	Druento	Parella	Sauze d'Oulx
Barbania	Exilles	Pavarolo	Scalenghe
Bardonecchia	Favria	Pavone Canavese	Scarmagno
Barone Canavese	Feletto	Pecetto Torinese	Sciolze
Beinasco	Fiano	Perosa Argentina	Sestriere
Bibiana	Fiorano Canavese	Perosa Canavese	Settimo Rottaro
Bobbio Pellice	Foglizzo	Pertusio	Settimo Torinese
Bollengo	Forno Canavese	Pessinetto	Settimo Vittone
Borgaro Torinese	Frassinetto	Pianezza	Sparone
Borgiallo	Front	Pinasca	Strambino
Borgofranco d'Ivrea	Frossasco	Pinerolo	Susa
Borgomasino	Garzigliana	Pino Torinese	Tavagnasco
Borgone Susa	Gassino Torinese	Piobesi Torinese	Torino
Bosconero	Germagnano	Piovasasco	Torrazza Piemonte
Brandizzo	Giaglione	Piscina	Torre Canavese
Bricherasio	Giaveno	Poirino	Torre Pellice
Brosso	Givolotto	Pomaretto	Trana
Bruino	Gravere	Pont-Canavese	Traversella
Buriasco	Groscavallo	Porte	Trofarello
Busano	Grosso	Pragelato	Usseaux
Bussoleno	Grugliasco	Pralormo	Usseglio
Buttigliera Alta	Ingria	Pramollo	Vaie
Cafasse	Inverso Pinasca	Prarostino	Val della Torre
Caluso	Isolabella	Prascorsano	Val di Chy
Cambiano	Issiglio	Pratiglione	Valgioie
Campiglione-Fenile	Ivrea	Quassolo	Valperga
Candia Canavese	La Cassa	Quagliuzzo	Vauda Canavese
Candiolo	La Loggia	Quincinetto	Venaria Reale
Canischio	Lanzo Torinese	Reano	Venaus
Cantalupa	Leini	Ribordone	Verolengo
Cantoira	Lemie	Riva Presso Chieri	Vestignè
Caprie	Lessolo	Rivalba	Vialfrè
Caravino	Levone	Rivalta di Torino	Vidracco
Carema	Locana	Rivara	Vigone
Carignano	Lombardore	Rivarolo Canavese	Villafranca Piemonte
Carmagnola	Lombriasco	Rivarossa	Villanova Canavese
Casalborgone	Loranzè	Rivoli	Villar Dora
Cascinette d'Ivrea	Luserna San Giovanni	Robassomero	Villar Pellice
Casellette	Lusernetta	Rocca Canavese	Villar Perosa
Caselle Torinese	Lusigliè	Roletto	Villarbasse
Castagneto Po	Macello	Romano Canavese	Villareggia
Castagnole Piemonte	Maglione	Ronco Canavese	Villastellone
Castellamonte	Marentino	Rondissone	Vinovo
Castelnuovo Nigra	Massello	Rorà	Virle Piemonte
Castiglione Torinese	Mathi	Rosta	Vische
Cavour	Mattie	Rubiana	Vistrorio
Cercenasco	Mappano	Rueglio	Viù
Ceres	Mazzè	Salassa	Volpiano
Ceresole Reale	Meana di Susa	Salbertrand	Volvera
Cesana Torinese	Mercenasco	Salerano Canavese	
Chialamberto	Mezzenile	Samone	
Chianocco	Mombello di Torino	San Benigno Canavese	
Chiaverano (**)	Mompantero	San Carlo Canavese	
Chieri	Monastero di Lanzo	San Colombano Belmonte	
Chiesanuova	Moncalieri	San Didero	
Chiomonte	Moncenisio	San Francesco al Campo	
Chiusa di San Michele	Montaldo Torinese	San Germano Chisone	

(\*) Comuni gestiti in forma diretta e per il tramite dei soggetti operativi coinvolti.

SMAT gestisce inoltre il Servizio di Depurazione nei Comuni di Burolo, Bruzolo e Villarfocchiaro

(\*\*) Comuni nei quali SMAT gestisce solo i servizi di fognatura e depurazione

SMAT eroga il servizio rispettando i requisiti richiesti dall'ordinamento europeo per la cosiddetta gestione "in house", cioè quando l'azienda è di totale partecipazione pubblica e realizza la parte prevalente del proprio fatturato (almeno l'80%) nello svolgimento dei compiti affidati dagli Enti Pubblici Soci. A sostegno dell'importante piano di sviluppo adottato, il 13 aprile 2017 SMAT ha emesso un prestito obbligazionario non convertibile in azioni di 135 milioni di euro su mercato re-

golamentato verso investitori istituzionali, con scadenza 2024 e con cedola pari all'1,95%. Con l'emissione delle obbligazioni, la Società è divenuta "Ente di Interesse Pubblico" (ai sensi del D.Lgs 39/2010 come modificato dal D.Lgs. 135/2016, e del Regolamento UE 537/2014). Ciò ha comportato l'assoggettamento a numerosi obblighi di carattere contrattuale, regolamentare, di comunicazione e di controllo, a sempre maggior tutela degli stakeholder.

## NEWS

### SMAT TRA I PROTAGONISTI DEL FESTIVAL DELL'ACQUA

**S**ostenitrice e partner, SMAT ha presenziato al Festival dell'Acqua 2019, che si è svolto a Bressanone dal 13 al 15 maggio e a Venezia il 10 e 11 ottobre 2019, con diversi appuntamenti in cui sono stati affrontati argomenti di considerevole rilevanza per i gestori del servizio idrico.

**Lunedì 13 maggio** Lorenza Meucci, Responsabile del Centro Ricerche SMAT, è intervenuta alla Tavola Rotonda "L'Europa e i servizi idrici: esperienze e attese degli stakeholders". Il momento ha rappresentato l'occasione per esponenti delle istituzioni UE e i rappresentanti dei portatori di interesse di confrontarsi sulle criticità e sulle aspettative in merito alle direttive della Commissione Europea in tema di servizi idrici.

**Martedì 14 maggio**, il Presidente SMAT Paolo Romano ha presenziato la Sessione Plenaria "A 25 Anni Dalla Legge Galli: La Nuova Proposta di Riforma".

Alla Tavola Rotonda "La proposta di un nuovo assetto normativo per il servizio idrico" ha partecipato l'Amministratore Delegato Marco Ranieri.

Gli appuntamenti hanno permesso di valutare attraverso un'analisi delle attuali politiche di governance del servizio idrico quale strada intraprendere per il pieno assolvimento di un servizio pubblico essenziale.

**Mercoledì 15 maggio** ha avuto luogo la Sessione Plenaria: "Consolidamento degli strumenti strategici e decisionali nel servizio idrico integrato", in cui il Presidente SMAT Paolo Romano ha discusso, insieme ai rappresentanti dei più importanti gestori italiani, dei risultati dell'analisi costi-benefici

della regolazione del servizio idrico. Il Seminario è stato organizzato in collaborazione con UTILITAS e Agici.

SMAT a Venezia ha partecipato alla sessione "Solidarietà internazionale: ruolo dell'acqua e dei servizi idrici", in occasione della quale Armando Quazzo, dirigente marketing SMAT, ha presentato "Il telecontrollo per la Città di Betlemme". L'azienda ha infatti contribuito alla realizzazione del sistema intelligente di telecontrollo e telecomando dello schema idrico della città di Betlemme, collaborando alle attività di progettazione, direzione dei lavori e formazione tecnica del personale.

Beatrice Coloru, ricercatrice presso il Centro Ricerche SMAT, ha partecipato alla sessione dedicata al "Laboratorio 4.0", intervenendo sul tema: "La radioattività nelle acque potabili: nuove sfide per i laboratori".

Nella sessione "Materia ed energia recuperata dal servizio idrico", Gerardo Scibilia, ricercatore del Centro Ricerche SMAT, ha illustrato il progetto Demosofc, l'impianto di co-generazione basato su celle a combustibile che utilizza il biogas derivante dai fanghi di risulta, realizzato presso il depuratore delle acque reflue SMAT di Collegno.

La sessione plenaria "Gestione delle emergenze nel servizio idrico" ha avuto come chairman il Presidente SMAT Paolo Romano. In questa occasione, Lorenza Meucci ha presentato il "Piano di sicurezza per la prevenzione delle emergenze" predisposto per la Città di Torino.

### 1.3 - LA VISIONE: eccellenza e sostenibilità

SMAT, consapevole di gestire una risorsa fondamentale come l'acqua, indirizza da sempre le scelte strategiche e operative verso:

- indispensabili obiettivi economico-finanziari;
- obiettivi di responsabilità sociale e di tutela ambientale.

Le linee fondamentali di sviluppo sono quindi state definite con previsione da SMAT nel Piano industriale 2015- 2019.

Obiettivo è fare dell'eccellenza tecnica, gestionale e di sostenibilità il driver sempre più centrale dello sviluppo aziendale, attraverso le seguenti azioni:

- progressione della crescita sostenibile del servizio idrico integrato;
- miglioramento ulteriore delle elevate qualità e sicurezza raggiunte;
- progressione nel processo di razionalizzazione del servizio e delle partecipazioni;
- realizzazione del programma di manutenzioni straordinarie e di piccole, medie e grandi opere messo a Piano;
- aumentare ulteriormente la presenza e la competenza nel campo della ricerca e delle nuove aree di business;
- assicurare la tutela per le fasce più deboli ed il vantaggio economico per i Comuni Soci.



## 1.4 - LA MISSIONE: il servizio idrico integrato

SMAT intende rivestire con convinzione ed efficacia il proprio ruolo di servizio pubblico all'interno di un sistema strategico delle acque, fortemente voluto dagli Enti e dalle comunità locali.

SMAT è leader nel campo del Servizio Idrico Integrato, dove opera attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di:



## 1.5 - IL GRUPPO SMAT



STANDARDS  
102-5; 102-10

SMAT S.p.A. è la capogruppo del Gruppo SMAT. Eroga il servizio idrico, dalla captazione alla distribuzione della risorsa idropotabile, al collettamento fognario e alla depurazione finale dei reflui da restituire all'ambiente. Svolge ulteriori attività connesse al servizio idrico, che saranno dettagliate in questo documento.

La proprietà di SMAT S.p.A. è interamente pubblica.

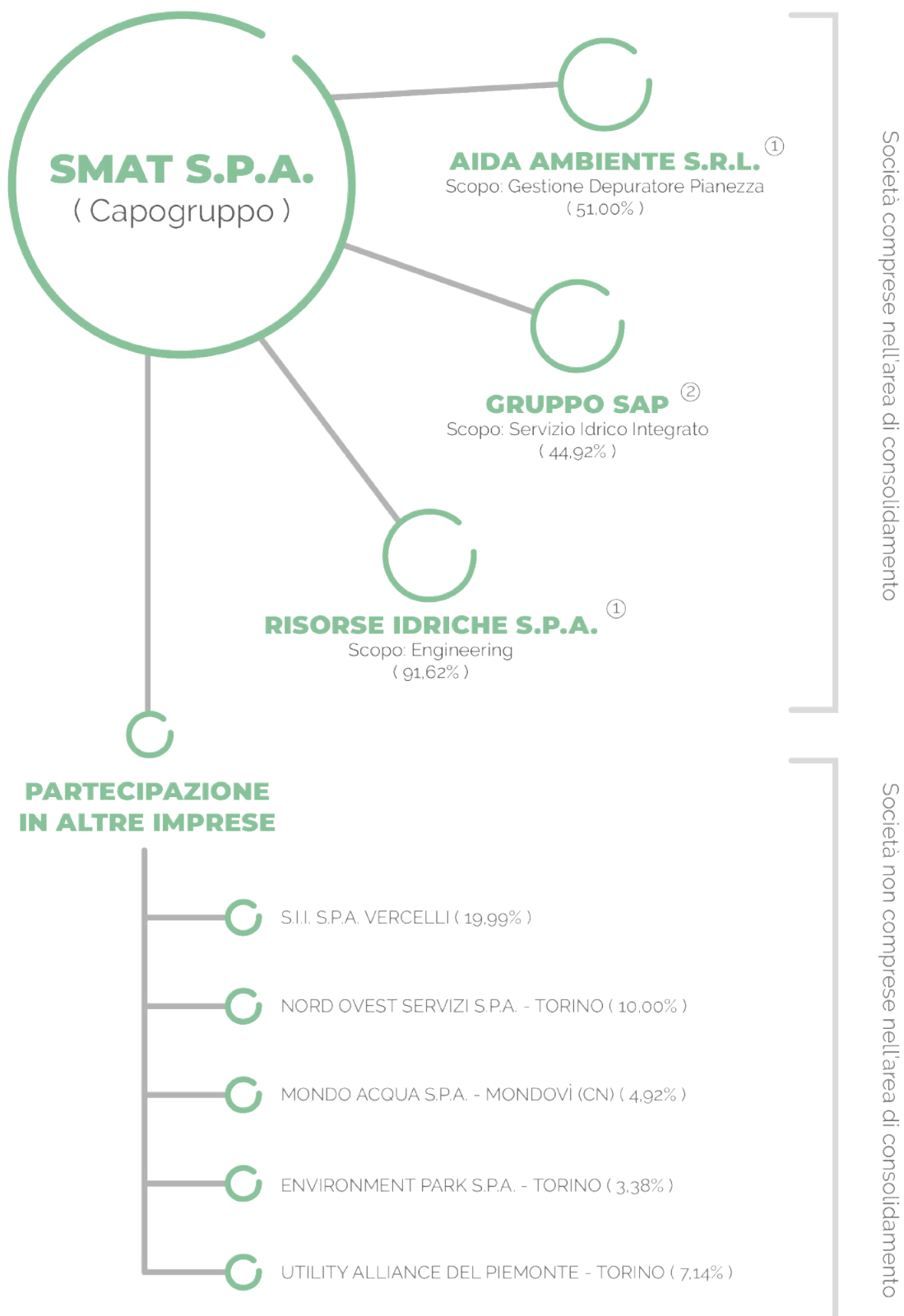
Le società comprese nell'area di consolidamento sono:

<b>Risorse Idriche S.p.A. di Torino</b>	Società di engineering specializzata nella progettazione e direzione lavori connesse al Servizio Idrico	Controllata al 91,62 %
<b>AIDA Ambiente S.r.l. di Pianezza</b>	Società operativa nel segmento della depurazione delle acque reflue urbane e nel trattamento di rifiuti liquidi non pericolosi	Controllata al 51%
<b>Gruppo SAP</b>	Società operativa nel Servizio Idrico Integrato.	Controllata al 44,92 %.

SMAT possiede inoltre partecipazioni in altre imprese e associazioni:

<b>S.I.I. S.p.A. - Vercelli</b>	19,99%
<b>Nord Ovest Servizi S.p.A. - Torino</b>	10,00%
<b>Mondo Acqua S.p.A. - Mondovì (CN)</b>	4,92%
<b>Environment Park S.p.A - Torino</b>	3,38%
<b>Utility Alliance del Piemonte - Torino</b>	7,14%





Metodologia di consolidamento:

① Consolidamento integrale

② Valutazione partecipazioni con il metodo del Patrimonio Netto



## 1.6 - L'ORGANIZZAZIONE: efficienza e diritti



STANDARDS

102-18

L'attività e la struttura di SMAT sono regolate dalle norme dello Statuto approvato dall'Assemblea dei Soci il 17 gennaio 2000 e aggiornato dalle Assemblee Straordinarie nel 2008, 2009, 2013 e 2014.



Il Consiglio di Amministrazione si compone di 5 Amministratori, di cui 3 non esecutivi e indipendenti e 2 esecutivi nelle persone del Presidente e dell'Amministratore Delegato, nel rispetto delle disposizioni legislative emanate dalla Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007) e s.m.i.

I Consiglieri, eletti dall'Assemblea dei Soci, sono individuati secondo i criteri indicati dall'art. 19 dello Statuto, che assegna alla Città di Torino il diritto di designare tre componenti e agli altri Enti Pubblici Territoriali il diritto di designare i restanti due componenti. Lo Statuto, all'art. 19, prevede che la nomina del Consiglio di Amministrazione sia effettuata in modo da garantire che il genere meno rappresentato ottenga al-

meno due componenti.

Al Consiglio di Amministrazione spetta in via esclusiva la gestione della Società. Il Consiglio di Amministrazione può delegare proprie attribuzioni a uno o più suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Gli Amministratori hanno inoltre la rappresentanza generale della Società.

La nomina dell'Amministratore Delegato spetta al Consiglio di Amministrazione.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha per Statuto la legale rappresentanza della Società, l'Amministratore Delegato ha la legale rappresentanza per quanto attiene alle parti delegate.

Al 31/12/2019

il Consiglio di Amministrazione risulta così composto:

- Paolo Romano - Presidente
- Marco Ranieri - Amministratore Delegato
- Antonella Biscotti - Consigliere
- Serena Lancione - Consigliere
- Fabio Sessa - Consigliere



## IL CODICE ETICO SMAT



SCAN ME >>



SMAT, quale Ente di Interesse Pubblico, è soggetta al controllo dei seguenti organi:

- Collegio Sindacale: effettua il controllo di legalità, ovvero il rispetto della legge e dello Statuto, l'adeguatezza dell'organizzazione amministrativa e contabile e la corretta amministrazione della Società;
- Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile: negli Enti di Interesse Pubblico si identifica con il Collegio Sindacale. Monitora il processo di informativa finanziaria e la revisione legale del bilancio, controlla l'efficacia dei sistemi di controllo interno della qualità, di gestione del rischio dell'impresa e della revisione interna;
- Revisione Legale: verifica la regolare tenuta della contabilità sociale, la rispondenza delle risultanze delle scritture contabili al bilancio ed esprime un giudizio su quest'ultimo con un'apposita relazione;
- Organismo di Vigilanza: monitora l'osservanza delle prescrizioni del Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) secondo il D.Lgs. 231/2001, raccoglie ed analizza

eventuali comunicazioni su comportamenti difformi rispetto alle procedure del MOG o ai principi contenuti nel Codice Etico.

Inoltre, recependo il Regolamento europeo in materia di privacy sulla protezione dei dati 679/2016 (GDPR), SMAT ha nominato il Responsabile della Protezione Dati (DPO), e in adempimento della Legge 190/2012 (prevenzione della corruzione) e del D.Lgs. 33/2013 (trasparenza), SMAT ha nominato il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT).

Il Collegio Sindacale - CCIRC (Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile) - si compone di tre Sindaci Effettivi (fra i quali il Presidente) e due Supplenti. Sindaci e Presidente del Collegio Sindacale sono nominati dall'Assemblea dei Soci. La nomina del Collegio Sindacale deve essere effettuata in modo da garantire che il genere meno rappresentato ottenga almeno un Sindaco Effettivo ed un Sindaco Supplente.

Il Collegio Sindacale in carica, nel rispetto della rappresentanza di genere, si compone come segue:

- Pier Vittorio Vietti - Presidente
- Ernesto Carrera - Sindaco Effettivo
- Gabriella Nardelli - Sindaco Effettivo

**ERNESTO  
CARRERA**  
Sindaco Effettivo



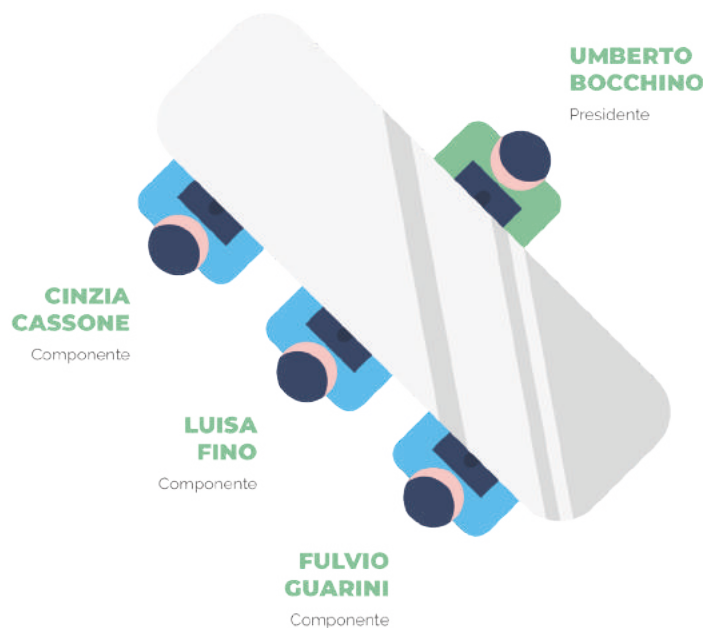
**PIER VITTORIO  
VIETTI**  
Presidente

**GABRIELLA  
NARDELLI**  
Sindaco Effettivo

L'Assemblea dei Soci del 27 settembre 2017 ha conferito l'incarico di revisione legale dei conti alla Società Deloitte & Touche S.p.A. per nove anni (dal 2017 al 2025), cioè fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2025.

L'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione del 21 luglio 2014 e del 7 settembre 2015, è così composto:

- Umberto Bocchino - Presidente
- Cinzia Cassone - Componente
- Luisa Fino - Componente
- Fulvio Guarini - Componente



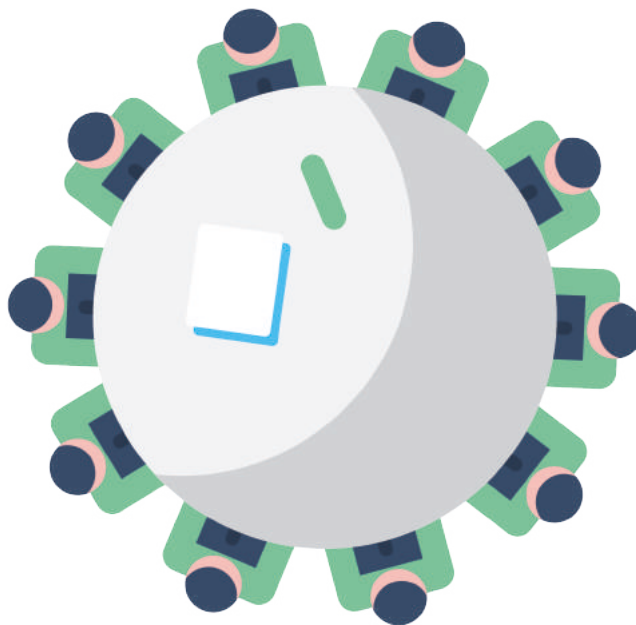
**UMBERTO  
BOCCHINO**  
Presidente

**CINZIA  
CASSONE**  
Componente

**LUISA  
FINO**  
Componente

**FULVIO  
GUARINI**  
Componente

La struttura dirigenziale di SMAT è la seguente:



DIRIGENTI SMAT al 31/12/2019

**MARCO ACRI** - Direttore Generale

**PIERO AUGUSTO CASSINELLI** - Direttore Tecnico

**LUCIANO CAPPUCCIO** - Dirigente Tecnico Area Sud Ovest

**FULVIO GUARINI** - Dirigente Servizi Amministrativi e Fiscali di Gruppo

**SILVANO IRALDO** - Dirigente Tecnico Area Nord Est

**LORENZA MEUCCI** - Dirigente Laboratori e Centro Ricerche

**ALESSANDRO PERONI** - Dirigente Servizio Gestione Clienti

**ARMANDO QUAZZO** - Dirigente Servizio Sviluppo e Innovazione, Appalti e Acquisti

Responsabile della Protezione dei Dati

**ROBERTA SCIOLOTTO** - Dirigente Pianificazione Finanza e Controllo

Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT)

## 1.7 - LE POLITICHE INTEGRATE: la sostenibilità come componente della performance aziendale

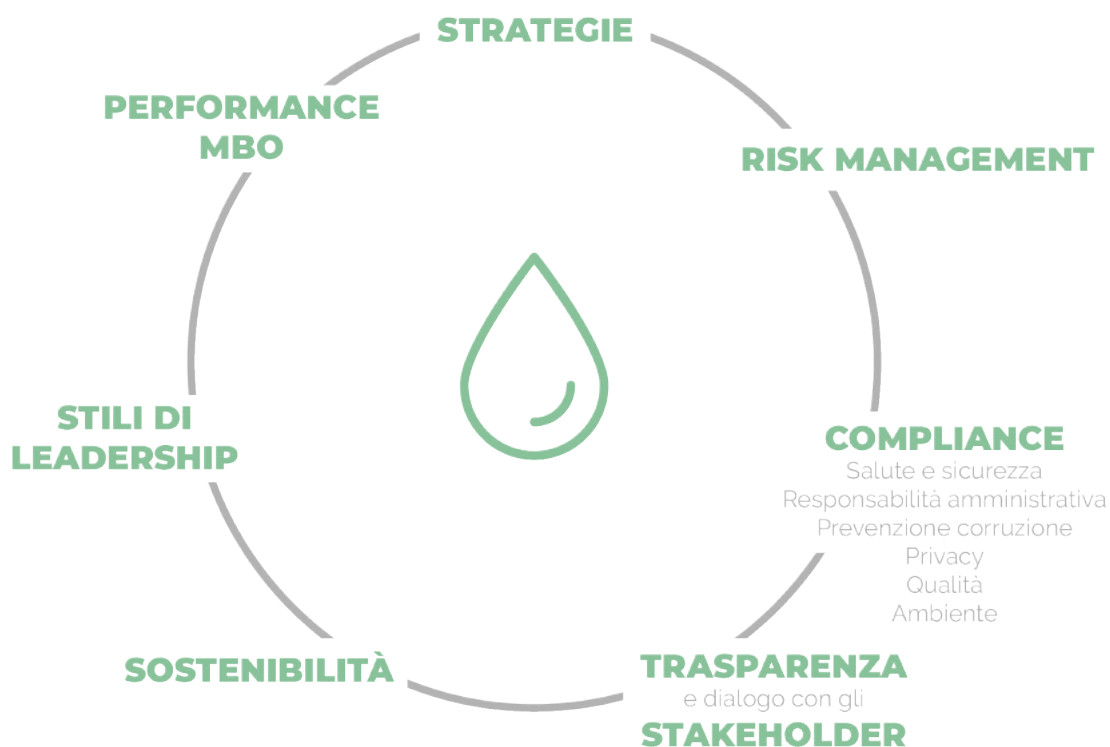
Il presente Bilancio di Sostenibilità fa parte di un sistema integrato di strategie e politiche aziendali.


La sostenibilità è infatti considerata da SMAT una componente della performance aziendale che monitora e migliora. Le performance, a loro volta sono, collegate agli stili e agli approcci manageriali, per i quali è in piedi un sistema di incentivazione per obiettivi (M.B.O., Management By Objectives).

Il Bilancio di Sostenibilità è inoltre una componente essenziale della politica di trasparenza e dialogo con gli stakeholder. A sua volta, la

trasparenza non è soltanto una volontà dell'azienda, poiché, oltre ad essere sicuramente una scelta volontaria, è anche legata alla necessità di rispondere a precise normative di settore e generali. Questi processi sono infatti strettamente collegati al sistema di prevenzione dei rischi.

Nel complesso, l'Azienda ha un pacchetto integrato di rotte e strumenti che in questi anni hanno determinato il forte orientamento verso comportamenti consapevoli e trasparenti in materia economica, sociale e ambientale.





A questo pacchetto, SMAT affianca il monitoraggio e il continuo miglioramento delle informazioni e degli indicatori GRI (Global Reporting Initiative), che verranno descritti nei prossimi capitoli. Tra essi il lettore troverà anche i dati sui principali successi ottenuti e sulle aree ancora da migliorare.

L'azienda è quindi capace di sviluppare le proprie politiche coniugando obiettivi di natura economico-finanziaria e obiettivi volti alla qualità del servizio, alla valorizzazione delle risorse umane e tecnologiche, all'affermazione dell'immagine e del posizionamento della Società sul mercato, al rispetto dell'ambiente.

Tutto ciò si fonda su alcune direttrici principali:

- Accrescere costantemente competenza e affidabilità;
- Migliorare la qualità di processo e di prodotto;
- Anticipare e soddisfare pienamente i bisogni del Cliente;
- Innovare attraverso la creazione di nuovi processi e servizi tecnologicamente avanzati;
- Sviluppare e valorizzare le risorse umane;
- Informare e dialogare con trasparenza e correttezza;
- Adempiere puntualmente all'evoluzione normativa e regolativa del governo e dell'autorità di riferimento (ARERA).

## 1.8 - L'INVESTIMENTO IN RICERCA: il miglioramento continuo

Una delle sfide più impegnative che le aziende sono chiamate oggi ad affrontare è quella della creazione di nuovo vantaggio competitivo che allo stesso tempo possa garantire la sostenibilità delle aziende stesse.

Il raggiungimento di questi obiettivi non può prescindere dalla ricerca e dall'innovazione: innovare per migliorare e progredire.

SMAT riserva alla Ricerca e all'Innovazione una parte consistente della propria struttura e delle proprie risorse, partecipando a prestigiosi progetti nazionali e internazionali e attraendo

presso il proprio Centro Ricerche nuovi talenti e qualificate collaborazioni.

Risulta fondamentale partire dagli obiettivi che ci si è posti. Il Centro Ricerche SMAT, tramite il Comitato di Valutazione, sceglie e sviluppa i propri progetti perseguendo la missione di trasferire le conoscenze acquisite attraverso gli studi e le sperimentazioni nelle diverse realtà produttive, contribuendo all'innovazione tecnologica e allo sviluppo industriale nel settore idrico.



Dalla sua fondazione nel 2008, il Centro Ricerche SMAT ha conosciuto dieci anni di crescita ininterrotta. Nel 2019 sono stati raggiunti importanti risultati:

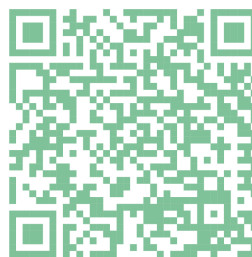
- 140 progetti conclusi, di cui 11 nel 2019
- 26 i progetti in corso a fine 2019
- 8 progetti in avvio nel 2020
- 2 progetti in corso finanziati da EU Horizon 2020
- 7 ricercatori impiegati full-time
- 6 fra borsisti, tirocinanti e tesisti che stanno frequentando il Centro Ricerche SMAT
- più di 100 dipendenti SMAT coinvolti nei progetti di ricerca
- 48 accordi di partnership per la ricerca
- 2 volte vincitori del Premio Top Utility per la ricerca e l'innovazione
- 29 pubblicazioni scientifiche nel 2019
- 2 poli di ricerca, a Torino e a Castiglione T.se.

La sostenibilità ambientale è sia il motore sia il condizionamento per tutte le azioni da intraprendere nel futuro per la tutela della salute e per la salvaguardia della risorsa idrica e in generale dell'ambiente, e diventa un fulcro delle attività del Centro Ricerche. Nell'ottica di uno sviluppo sostenibile, molti degli sforzi sono rivolti ad incentivare presso i siti produttivi di SMAT l'applicazione di processi a basso impatto ambientale, alla protezione e salvaguardia dell'ambiente e in particolare delle risorse e delle riserve idriche, patrimonio della propria attività e dell'intera umanità, anche alla luce dei cambiamenti climatici in atto.

## CENTRO RICERCHE SMAT



SCAN ME >>



## FOCUS

### SMAT E LA NUOVA FRONTIERA DELLA BIOMETANAZIONE

Il biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione presso l'impianto di Castiglione T.se viene storicamente recuperato per la cogenerazione di energia elettrica e termica da fonte energetica rinnovabile. La recente innovazione della normativa italiana di settore ha aperto, e fortemente incentivato, una nuova possibilità di recupero del biogas: la biometanazione, ovvero il processo attraverso il quale la CO<sub>2</sub> e gli altri composti indesiderati (H<sub>2</sub>O, H<sub>2</sub>S, silossani, composti alogenati, etc.) vengono rimossi dal biogas al fine di produrre una miscela gassosa con un tenore di metano assimilabile a quello del gas naturale (tipicamente >95%), che possa essere immessa nella rete di distribuzione. In particolare il legislatore italiano ha previsto che il biometano immesso in rete sia destinato all'uso nel settore degli autotrasporti, che potrà giovare di una fonte energetica

rinnovabile. Sulla base dei risultati emersi dallo studio della fattibilità tecnico-economica, SMAT ha deciso di progettare e installare, presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se, un impianto dedicato all'upgrading del biogas, per la produzione di biometano da immettere nella rete di distribuzione del gas naturale SNAM. Sono pressochè conclusi i lavori di installazione del nuovo impianto, che, a causa dei ritardi imposti dall'emergenza sanitaria, entrerà in funzione ragionevolmente nella seconda metà del 2020. Particolare attenzione è stata dedicata all'analisi di sostenibilità del biometano, che ha messo in luce la rispondenza alla normativa europea e nazionale di settore in termini di risparmio di emissioni di gas ad effetto serra rispetto ai carburanti tradizionali sostituiti dal biometano prodotto.

#### Progetti di ricerca conclusi nel 2019

- LRC\_FD\_2017\_15: **DISINFEZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE** - Confronto fra metodi tradizionali e innovativi (partnership UNITO)
- LRC\_FD\_2019\_03: **CARBON FOOTPRINT IMPIANTO DI CASTIGLIONE** - Valutazione dell'impronta di carbonio dell'impianto di Castiglione T.se mediante la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHD) (partnership POLITICO)
- LRC\_AC\_2017\_22: **TECNICHE PER DNA BATTERICO** - Valutazione metodi di concentrazione, estrazione e purificazione di DNA batterico e selezione tecnica PCR per amplificazione DNA da cellule vitali (interno)
- LRC\_2018\_17: **MICROPLASTICHE** - Messa a punto delle tecniche di indagine e prime valu-



- tazioni su campioni di acque grezze e potabili (con a2a, MM, UNIMI e Istituto MARIO NEGRI)
- LRC\_AC\_2017\_05: **ANALISI INQUINANTI EMERGENTI** (interno) (confluito nel progetto AQUALITY)
- LRC\_AC\_2017\_20: **IMPIANTI PER CROMO VI** – Valutazione di resine a scambio ionico e di altri processi alternativi (interno)
- LRC\_FD\_2018\_06: **BIOGAS4ENERGY** – Purificazione e condizionamento del biogas da digestione anaerobica dei fanghi da acque reflue (finanziamento Regione Piemonte POR-FESR)
- LRC\_AC\_2018\_07: **MODELLO TORINO II** – Estensione del modello matematico del sistema acquedottistico della Città di Torino ai comuni collinari collegati e uso per applicazioni finalizzate (partnership POLITO)
- LRC\_AC\_2018\_11: **PIATTAFORMA OCTOPUS** – Sviluppo di una piattaforma per la gestione e l'analisi dei dati delle reti provenienti dai vari sistemi informativi aziendali (interno)
- LRC\_AC\_2018\_19: **TELELETTURA LP-WAN** – Prototipazione e sperimentazione di un modulo per la traduzione/ripetizione del segnale contatore in segnale captabile da smartphone ed integrazione con un sistema LP\_WAN per la lettura remota a lunghissima distanza e in assenza di linea di vista (partnership POLITO)
- LRC\_AC\_2018\_20: **PERDITE SATELLITE** – Analisi dei dati satellitari radar in banda X per la rilevazione delle perdite (partnership POLITO e ACQUE VERONESI)

#### Progetti di ricerca in corso

- LRC\_FD\_2015\_07: **DEMOSOFC** – Applicazione su scala industriale delle Celle ad Ossidi Solidi alimentate a biogas da impianti di depurazione (Horizon 2020)
- LRC\_FD\_2017\_03: **ODORI WWTPS** - Sistema di modellizzazione della dispersione atmosferica di effluenti odorosi (partnership POLITO e Central Innovation Lyon)
- LRC\_AC\_2017\_11: **AQUALITY** - Studio di processi avanzati di ossidazione per inquinanti emergenti (finanziamento EU Horizon 2020)
- LRC\_2017\_12: **ANTIBIOTICO-RESISTENZE** - Ricerca di residui di antibiotici in acque naturali, potabili e reflue e nell'ambiente (partnership UNITO)
- LRC\_AC\_2017\_13: **METODI PER LA RICERCA DEI VIRUS** - Confronto di tecniche di campionamento e concentrazione per la ricerca degli enterovirus (partnership UNITO)
- LRC\_AC\_2017\_14: **INDICATORI MICRO** – Linee guida per gestire le situazioni di rischio in presenza di possibile inquinamento microbiologico dell'acqua potabile (partnership UNITO)
- LRC\_AC\_2018\_01: **WSP TORINO** – Predisposizione del Piano di Sicurezza dell'Acqua per la Città di Torino (concluso il progetto interno a cura di SMAT, in corso l'attività di revisione con ISS - contratto avviato nel 2019)
- LRC\_FD\_2018\_03: **INNOVAZIONE NEI PROCESSI DI DEPURAZIONE** – Sperimentazione di processi innovativi di depurazione delle acque reflue e sviluppo di uno strumento di monitoraggio integrato (interno)
- LRC\_FD\_2018\_04: **FANGHI III** – Sperimentazione di possibili interventi per il miglioramento del trattamento fanghi (partnership POLITO)
- LRC\_FD\_2018\_05: **MODELLI PROCESSI DEPURAZIONE II** – Estensione del modello al IV modulo dell'impianto di Castiglione T.se e applicazione per il miglioramento dei processi (partnership POLITO)
- LRC\_AC\_2018\_08: **SISTEMA DI EARLY WARNING PER LA QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA** – Sviluppo di un sistema di early warning per le Città di Torino e Rivoli basato su sensori real-time supportati dalla modellazione della rete (partnership POLITO)
- LRC\_AC\_2018\_10: **DISTRETTUALIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLE PERDITE** – Progettazione e implementazione di distretti telecontrollati nella rete idrica della Città di Torino (interno)
- LRC\_AC\_2018\_15: **RICERCA FALLANZE** – Studio e progettazione di una metodologia per la ricerca di fallanze lungo la condotta principale dell'acquedotto della Valle di Susa (partnership POLITO, prevista estensione con Università di Perugia)
- LRC\_FD\_2018\_18: **BIOMETANO** – Studio della fattibilità tecnico-economica dell'introduzione di una tecnologia di upgrading del biogas presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se per la produzione di biometano (interno)
- LRC\_2019\_01: **DERRIS II- RESILIENZA DELLE INFRASTRUTTURE AI CAMBIAMENTI CLIMATICI** – Disseminazione delle conoscenze acquisite durante il progetto Life DERRIS come supporto alla redazione dei piani di adattamento per definire e ridurre i rischi legati al cambiamento climatico (collegato al Progetto DERRIS del Comune di Torino)
- LRC\_2019\_02: **METODOLOGIE INTEGRATE PER LA GESTIONE E LA SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA** – Studio sperimentale su alcuni campi pozzi per definirne le aree di ricarica, garantirne la stabilità qualitativa nel tempo e definirne i possibili percorsi di trasferimento degli inquinanti (partnership CNR-IGG e ARPA Piemonte)
- LRC\_FD\_2019\_04: **VALORIZZAZIONE POLO ECOLOGICO TOW** (partnership con CIDIU S.p.A., Asja Ambiente Italia S.p.A., Cassagna S.r.l., Comuni di Collegno, Druento, Pianezza e Rosta)
- LRC\_AC\_2019\_05: **UPGRADE SISTEMI DI DISINFEZIONE** – Modelli di supporto per la prioritizzazione degli interventi e guida operativa al processo decisionale (interno)
- LRC\_AC\_2019\_06: **OTTIMIZZAZIONE METODICA RADIOATTIVITA'** - Ottimizzazione della metodica per la misura della concentrazione di attività alfa e beta totali in acque destinate al

- consumo umano mediante scintillazione liquida (partnership U-Series)
- LRC\_AC\_2019\_07: **LEGIONELLA AHIS** – Valutazione dei possibili rischi connessi alla presenza di Legionella nelle reti idriche di distribuzione individuandone i punti critici (Capoprogetto A2A)
- LRC\_AC\_2019\_08: **CLORITI E CLORATI AHIS** – Studio di possibili interventi per il contenimento dei sottoprodotti di disinfezione nelle acque trattate (Capoprogetto SMAT)
- LRC\_AC\_2019\_09: **EARLY WARNING AHIS** – Valutazione di sensoristica innovativa per il monitoraggio on line delle caratteristiche microbiologiche di matrici acquose (Capoprogetto IREN)
- LRC\_FD\_2019\_10: **BIOPOLIMERI AHIS** – Studio delle tecnologie disponibili per il recupero di biopolimeri dai processi di depurazione delle acque reflue urbane (Capoprogetto HERA, partnership Università Politecnica delle Marche)
- LRC\_2019\_11: **BIOENPRO4TO** – Nuovo progetto per l'applicazione industriale della cavitazione idrodinamica con POLITO sulla base dei risultati ottenuti nei due precedenti progetti (finanziamento Regione Piemonte)
- LRC\_2019\_12: **VIRUS ENTERICI NELLA FILIERA POTABILE** – Studio di patogeni emergenti e di nuovi indicatori virali di contaminazione (partnership Istituto Superiore di Sanità)
- LRC\_FD\_2019\_13: **OSSIDAZIONE TERMICA FANGHI** – Studio di fattibilità di un impianto per l'essiccamento, l'ossidazione termica e il recupero energetico dai fanghi di depurazione (interno)

## NEWS

### I FUTURI GOURMET GIAPPONESI IN FORMAZIONE PRESSO IL CENTRO RICERCHE SMAT

Una delegazione di 22 studenti del College of Gastronomy Management dell'Università Ritsumeikan di Kyoto in Giappone ha partecipato presso il complesso industriale degli impianti di potabilizzazione del fiume Po a una giornata di formazione dedicata all'analisi sensoriale e, in particolare, alle tecniche di degustazione dell'acqua.

Nel corso delle sedute di assaggio, gli studenti hanno testato diverse tipologie di acque, cimentandosi con la metodologia scientifica adottata da SMAT per testare le acque prodotte dai propri centri di produzione.

La delegazione ha così compreso come l'acqua possa essere riprodotta in laboratorio duplicando un campione selezionato. Una produzione con la

quale il Centro Ricerche SMAT si è più volte cimentato, sull'onda della sperimentazione condotta nel campo della qualità percepita del prodotto acqua proprio mediante la tecnica dell'analisi sensoriale.

Alla guida della delegazione il professor Ishida Masayoshi, la cui collaborazione con il Centro Ricerche dura ormai da 15 anni. Il professore, in qualità di promotore ed organizzatore di eventi 'made in Japan' in Italia, ha infatti più volte chiesto a SMAT la fornitura dell'acqua 'fabbricata' dai tecnici in laboratorio e utilizzata da autorevoli interpreti della cucina tradizionale giapponese per la preparazione dei loro piatti in occasione di vari appuntamenti gastronomici organizzati in Italia, tra i quali il Salone Internazionale del Gusto.

Il prof. Masayoshi e i suoi allievi a lezione di assaggi presso il Centro Ricerche SMAT



## 1.9 - LA COLLABORAZIONE ASSOCIATIVA



STANDARDS  
102-13

Oltre a essere promotore o aderente di specifici progetti, SMAT partecipa con vari ruoli a molte associazioni e istituzioni il cui fine è di rappresentanza, ricerca, scambi di dati e di buone prassi, benchmarking, ecc.

Tra queste, segnaliamo le principali:

### APE



- ▶ Aqua Publica Europea, con sede a Bruxelles, è l'associazione che riunisce in Europa gli operatori pubblici dell'acqua e promuove le attività di ricerca e lo scambio di informazioni, esperienze e collaborazioni. Attualmente associa 64 membri radicati in 13 Paesi Europei.

### AWWA (American Water Works Association)



- ▶ Fondata nel 1881 presso la Washington University, è divenuta la più grande associazione internazionale di gestori di servizi idrici nel mondo; ha vocazione scientifica e di educazione.

### Confservizi Piemonte e Valle d'Aosta



- ▶ Associazione dei soggetti gestori di Servizi Pubblici Locali.

### EUREAU



- ▶ Associazione Europea delle Imprese Idriche, rappresenta le Federazioni degli operatori dei servizi idrici in Europa.

### European Benchmarking Co-operation (EBC)



- ▶ Fondata nel 2005 dalle associazioni nazionali di servizi idrici dei Paesi Bassi e dei paesi nordici (DANVA, FIWA, Norsk Vann, Svenskt Vatten, Vewin) e da varie utility del gruppo 6-Cities (Copenaghen Energi, Helsinki Water, Oslo kommune VAV, Stoccolma Vatten).

## Hydroaid



- ▶ Scuola Internazionale dell'Acqua per lo Sviluppo, con l'obiettivo di promuovere percorsi formativi per operatori del settore idrico provenienti da paesi diversi.

## IWA Italia



- ▶ Sezione italiana dell'International Water Association, organizzazione no profit che mira a coprire tutti gli aspetti del ciclo idrico dell'acqua.

## MAcA



- ▶ Museo A come Ambiente, Torino.

## Spring



- ▶ Associazione no profit costituita da oltre 100 soggetti che rappresentano tutte le realtà che a diverso titolo operano nel campo della bioeconomia e che raffigurano l'intera filiera italiana della chimica "verde".

## Utilitalia



- ▶ Federazione Nazionale delle Aziende di Servizi Pubblici Locali che operano nei settori Energia Elettrica, Gas e Acqua.

## Water Europe



- ▶ Piattaforma tecnologica per l'approvvigionamento idrico e l'igiene avviata dalla Commissione Europa nel 2004 con l'obiettivo di sviluppare la ricerca e affrontare le sfide di una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche.

## Utility Alliance del Piemonte



- ▶ Rete d'impresa tra i gestori pubblici del servizio idrico, dell'energia e dell'igiene ambientale in Piemonte.

## NEWS

# RINNOVATO IL BOARD DI AQUA PUBLICA EUROPEA

**N**el 2019 l'Assemblea generale di Aqua Publica Europea (APE), l'associazione europea che raggruppa 65 fra aziende e associazioni regionali/nazionali di aziende pubbliche di tutta Europa, ha eletto il nuovo Consiglio di Gestione che resterà in carica due anni.

Il neo eletto Consiglio ha riconfermato Célia Blauel (Eau de Paris) quale Presidente dell'APE, e ha nominato il presidente SMAT Paolo Romano come nuovo Vicepresidente.


Fanno inoltre parte del nuovo Comitato Esecutivo: Bernard Van Nuffel (VIVAQUA, Belgio), Jon Rathjen (Scottish Government, UK), Gérard Luyet (SIG - Genève), Jaime Morell (AEOPAS, Spagna), Gerry Galvin (Irish water, Irlanda).

I membri di Aqua Publica hanno discusso le priorità con le quali definire il lavoro per i prossimi anni.

Compito di Aqua Publica Europea, che oggi rappresenta gli operatori del servizio idrico integrato

per oltre 70 milioni di cittadini europei di 13 nazioni, è favorire il confronto tra le diverse realtà europee, mettere a fattor comune le esperienze, gli studi e le problematiche di carattere tecnico-scientifico, economico o amministrativo connessi, direttamente o indirettamente, alla gestione delle risorse idriche e rappresentare gli interessi delle aziende pubbliche in sede europea.

Nella nuova veste di Vicepresidente, Paolo Romano ha rimarcato le priorità dell'associazione: diritto all'acqua e finanziamento sostenibile, servizi idrici trasparenti e responsabili, sicurezza e qualità dell'acqua, gestione pubblica efficiente per la sostenibilità ambientale e lo sviluppo locale. "Aqua Publica Europea (APE), che quest'anno celebra il suo decimo anniversario", ha affermato Paolo Romano, "sta operando sui temi della Direttiva dell'acqua potabile e sulle misure da adottare per garantire un'acqua di qualità anche alle generazioni future. Da qui l'impegno di queste aziende a definire congiuntamente scelte che tutelino il futuro del servizio idrico come bene comune e la sua sostenibilità".



# L'ACQUEDOTTO PER LA VALLE DI SUSÀ

## Nuove opere per SMAT

Nel 2019 si conclude con il taglio del nastro il lungo percorso di concertazione tra SMAT, Regione e Autorità delle Acque per la realizzazione dell'acquedotto della Valle di Susa, progettato per risolvere strutturalmente la storica carenza idrica nei Comuni della Valle e prevenire i cambiamenti climatici.

A causa di una particolare caratteristica del sistema idrogeologico della zona, componenti come solfati, ferro, manganese e arsenico rendono difficile la potabilizzazione e abbassano la qualità della risorsa. Nel corso degli anni, ai problemi legati alla conformazione del territorio, si è aggiunta inoltre la vulnerabilità ai cambiamenti climatici.

Pertanto, da Bardonecchia a Caselette, SMAT ha costruito una condotta principale come mezzo di alimentazione alternativo e integrativo dei sistemi locali. Questo consente la derivazione dell'acqua a scopo idropotabile dall'invaso della diga di Rochemolles, a quota 1992 metri, l'ingresso nei serbatoi sino a Caselette e l'alimentazione degli acquedotti dei comuni serviti dalla condotta.

Non solo: si producono 13 milioni di kWh di energia idroelettrica grazie a tre impianti che sfruttano l'energia potenziale dell'acqua, per rendere tutto il sistema energeticamente autonomo. Inoltre, sono previsti tre serbatoi, a Salbertrand - Deveys, a Chiomonte - Lombarde e a Gravere -Grosse Pietre.

Il nuovo acquedotto non modifica l'economicità della risorsa energetica, consentendo il lavoro ordinario dell'impianto idroelettrico Enel di Bardonecchia. Inoltre, riduce l'impatto ambientale: l'impianto di potabilizzazione è realizzato all'interno dell'ex centrale idroelettrica di Bardonecchia, lo storico edificio realizzato dalle ferrovie dello Stato nel 1921, che SMAT ha acquistato proprio da Enel Green Power.

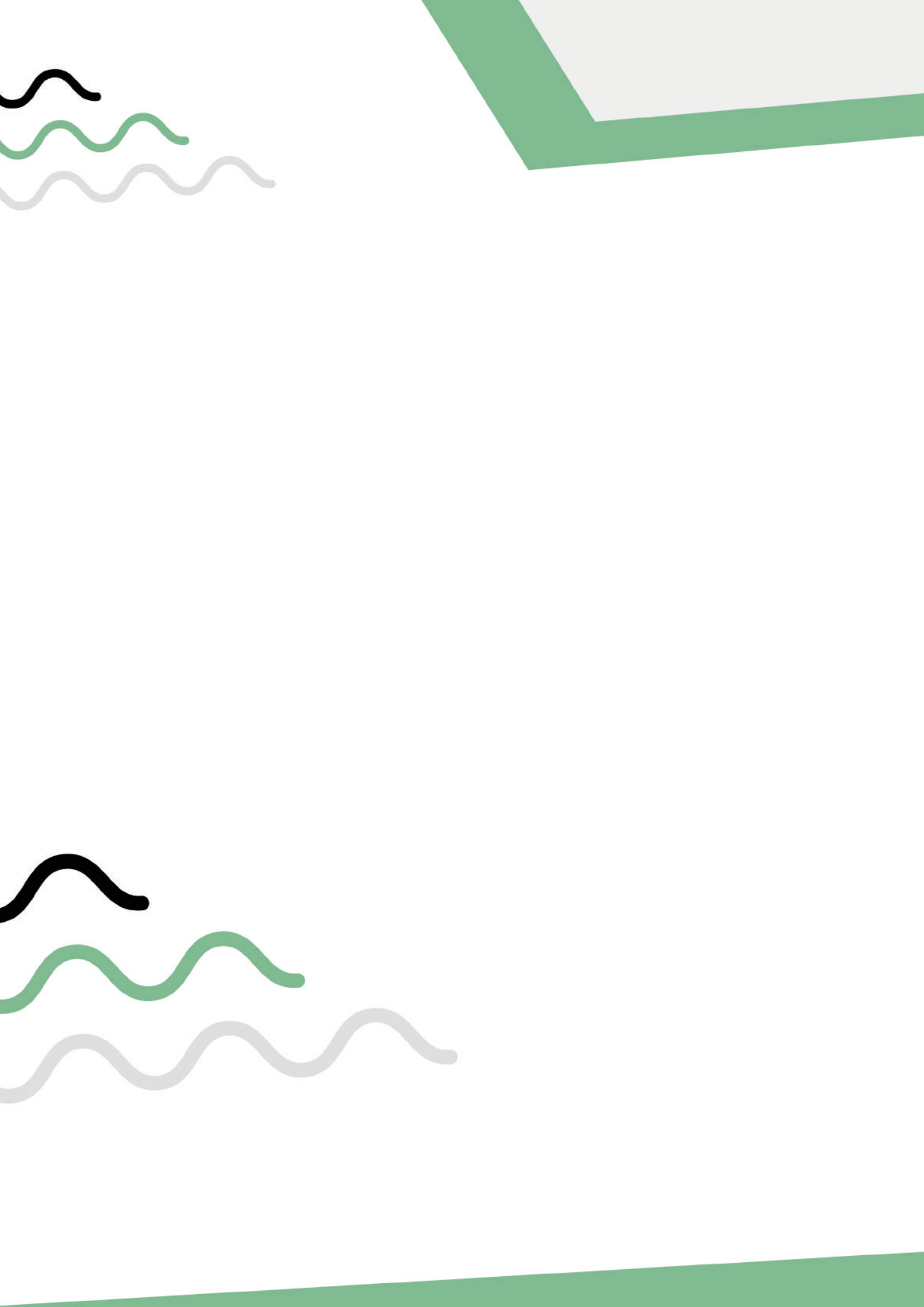
Con 96 km di condotte e una portata di 600 litri d'acqua al secondo, l'acquedotto è destinato a servire 27 Comuni per un totale di circa 180 mila persone.

# L'ACQUEDOTTO PER

**VIDEO SMAT  
ACQUEDOTTO PER  
LA VALLE DI SUSÀ**



**R LA VALLE DI SUSÀ**





**LA CULTURA  
E IL GOVERNO  
DELLA SOSTENIBILITÀ  
IN SMAT**



# LA CULTURA E IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ IN SMAT

## SOMMARIO

2.1 - LA VISIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	<b>39</b>
2.2 - I VALORI	<b>40</b>
2.3 - UNA GOVERNANCE TRASPARENTE	<b>41</b>
2.3.1 - Governance e dialogo con gli stakeholder	<b>41</b>
2.3.2 - Governance e performance	<b>41</b>
2.4 - LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	<b>43</b>
<b>IN EVIDENZA: GREEN DEAL EUROPEO</b>	<b>44</b>
2.5 - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DEGLI ILLECITI AMMINISTRATIVI	<b>46</b>
2.6 - SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI	<b>48</b>
2.6.1 - Il sistema di gestione per la qualità	<b>48</b>
2.6.2 - La responsabilità della Direzione	<b>49</b>
2.6.3 - Attenzione focalizzata al cliente	<b>49</b>
2.6.4 - La politica per la qualità	<b>50</b>
2.6.5 - Altri sistemi di gestione	<b>50</b>
2.7 - PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY	<b>53</b>
2.8 - LA SOSTENIBILITÀ A 360°	<b>55</b>
2.8.1 - Obiettivi per lo sviluppo sostenibile	<b>55</b>
2.8.2 - Il governo degli impatti	<b>56</b>

# LA CULTURA E IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ IN SMAT



## 2.1 - LA VISIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

SMAT abbraccia una visione della sostenibilità che si è progressivamente ampliata e approfondita in questi diciassette anni di reportistica. Iniziata con una forte concentrazione sull'ambiente (il primo documento si chiamò infatti Report Ambientale), si è ben presto allargata a comprendere anche la sostenibilità economica e sociale (Bilanci di Sostenibilità), con un processo di approfondimento e sistematizzazione progressiva.

Oggi la visione di SMAT per la sostenibilità

- parte da una solida base di valori etici;
- per poi fondarsi su una serie di politiche generali:
  - > una governance trasparente
  - > il dialogo sistematico con gli stakeholder
  - > processi controllati e adempimenti alle normative obbligatorie

- > la prevenzione dei rischi di corruzione e di illeciti amministrativi

- > un insieme di certificazioni volontarie

- > l'attenzione alle pari opportunità e all'equilibrio di genere;

- ed arrivare infine a precisi obiettivi e azioni di sostenibilità economica, sociale e ambientale che qui vengono introdotti e saranno poi approfonditi nei prossimi capitoli.

In questo Bilancio, la visione della sostenibilità assume una prospettiva europea. La lotta al cambiamento climatico è infatti pienamente entrata tra le priorità dell'agenda politica dell'Unione Europea, e ciò comporta la possibilità per i servizi pubblici locali di assumere un ruolo economico e sociale di primo piano in questa transizione verso la realizzazione di regole comuni per gli operatori economici europei.

### NEWS

## MENZIONE SPECIALE A SMAT PER IL PREMIO “AMMINISTRAZIONE, CITTADINI, IMPRESE” 2019

**L**unedì 25 marzo 2019, in occasione della presentazione del Rapporto annuale di Italiadecide, presso la Camera dei Deputati e alla presenza del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, è stato consegnato il riconoscimento onorifico alle attività svolte dalle Società pubbliche che gestiscono i sistemi idrici integrati.

Il Premio ha l'obiettivo di far conoscere e promuovere i casi di eccellenza di imprese a gestione industriale e soggette a controllo pubblico che offrono servizi di qualità a cittadini e utenti.

I riconoscimenti, ottenuti da realtà diverse per dimensione e dislocazione territoriale, premiano la qualità dei servizi erogati, la produttività e l'efficienza.

Tra le monouility del servizio idrico, SMAT ha ottenuto la Menzione speciale per i sistemi tecnologici e innovativi impiegati. L'azienda ha infatti sviluppato un modello virtuoso che coniuga tre azioni sostanziali per una corretta gestione: ricerca, innovazione tecnologica e formazione, mettendoli al servizio del cittadino attraverso adeguati investimenti.

“Oggi nella nostra azienda operano circa mille persone”, ha commentato Paolo Romano, Presidente SMAT, “solo nel nostro Centro Ricerche trovano impiego 70 specialisti tra ricercatori, ingegneri, biologi, fisici, chimici e biotecnologi, e qui negli ultimi 3 anni sono stati sviluppati 80 progetti per il miglioramento della qualità del servizio idrico. Gli investimenti effettuati nel 2018, pari a circa 90 milioni di euro, evidenziano l'impegno dell'azienda a una gestione del Servizio attenta ai livelli di qualità da garantire agli utenti con una economia di gestione efficiente e sostenibile per l'intera collettività.”

Il Premio è stato consegnato dalla Vice Presidente della Corte Costituzionale Marta Cartabia e dal Presidente di Italiadecide Luciano Violante.



## 2.2 - I VALORI



STANDARDS

102-16

SMAT garantisce la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito.

Qualità e continuità vengono garantite anche nelle occasioni di emergenza, assicurando la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente grazie a un sistema produttivo e gestionale tra i più avanzati e moderni in Europa. Questo è risultato evidente anche nell'emergenza Covid-19, in corso nel momento in cui si scrive, di cui si troverà un approfondimen-

to specifico in questo Bilancio.

Attraverso il miglioramento continuo e la valorizzazione delle proprie risorse, l'Azienda opera come un sistema flessibile e finalizzato a mantenere ed elevare costantemente gli standard di qualità dell'acqua e di servizio alla clientela servita.

SMAT fonda la sua identità e la sua visione della sostenibilità sul rispetto e la condivisione di valori fondanti:

### Eccellenza del servizio:

ricerca della migliore performance e del miglioramento continuo del servizio, nell'interesse di tutti gli stakeholder e dell'ambiente;

ricerca di innovazioni tecniche e gestionali, per adattare il servizio alle attese dell'utente e per anticiparne i bisogni, per cogliere tutte le opportunità rese disponibili dalla comunità scientifica o costruite con essa;

collaborazione con tutti gli stakeholder, attraverso processi comunicativi tesi a informare puntualmente e ad ascoltare con la maggior attenzione possibile.

### Tutela della risorsa:

approccio integrato "dalla risorsa al rubinetto, e dal rubinetto all'ambiente", che passa attraverso la protezione delle risorse, il miglioramento continuo dei processi, la riduzione delle perdite, il disinquinamento delle acque reflue, il risparmio idrico e il riuso delle acque depurate.

### Rispetto e coinvolgimento del personale:

valorizzazione e coinvolgimento delle risorse umane, attraverso la costruzione e il mantenimento di relazioni industriali e con il personale improntate all'investimento continuo nello sviluppo delle competenze, all'innovazione del ruolo imprenditoriale e a massimizzare la garanzia dell'occupazione, la concertazione nelle decisioni, la trasparenza degli atti aziendali.

### Cooperazione internazionale:

SMAT partecipa a iniziative internazionali volte a promuovere l'accesso all'acqua e a fornire assistenza tecnica specialistica per la realizzazione di infrastrutture e impianti idrici.

## 2.3 - UNA GOVERNANCE TRASPARENTE



STANDARDS

102-18; 102-43; 102-44



### 2.3.1 - Governance e dialogo con gli stakeholder

Il senso di responsabilità economica, sociale e ambientale si fonda in SMAT innanzitutto su una impostazione di processi e ruoli di governance che puntano ad essere il più possibile dialoganti e trasparenti con gli stakeholder.

La rendicontazione dell'operato del management si sviluppa attraverso un sistema informativo integrato che coinvolge tutti gli organi di governo (Presidente, Amministratore Delegato, Consiglio di Amministrazione e Sindaci) e si articola in una pluralità di strumenti di natura economico-finanziaria, organizzativa e sociale, tra cui evidenziamo:

- Relazioni del Presidente e dell'Amministratore Delegato
- Relazioni del Consiglio di Amministrazione
- Bilancio Consolidato e Bilancio dell'Esercizio
- Piano industriale
- Bilancio di Sostenibilità
- Budget e controllo di gestione
- Sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, della sicurezza, della privacy, della prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi
- Sezione "Società trasparente" sul sito internet aziendale
- Codice etico.

L'Azienda ha costruito nel tempo una serie di processi che permettono al più alto organo di governo di ascoltare le istanze che provengono dagli stakeholder. Per quanto riguarda i clienti e i cittadini, sono attivi tutti i ruoli e le procedure descritti in più parti di questo Bilancio, e che qui ricordiamo brevemente:

- le procedure di reclamo garantite dalla Carta dei Servizi
- i ruoli deputati all'accoglienza e all'ascolto
- le relative procedure di informazione interna che, a seconda dei temi e dei problemi, risalgono i canali gerarchici
- il Garante dell'Utente che supporta e tutela l'utente in forma autonoma ed indipendente rispetto alle altre strutture dell'Azienda, e può rappresentare casi fino al più alto organo di governo.

In caso di insoddisfazione dei canali ordinari, lo stakeholder può comunque chiedere un appuntamento agli organi di governance. I Sindaci e gli Azionisti possono inoltre usufruire dei canali periodici di confronto, rappresentati dall'Assemblea dei Soci e, ovviamente, anche in questo caso, possono chiedere un appuntamento agli organi di governance.

### 2.3.2 - Governance e performance

Il sistema di governo prevede che ci sia un chiaro legame tra i compensi del più alto grado di governo e le performance dell'organizzazione: sulla base del compenso stabilito globalmente dall'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, ai sensi delle disposizioni dell'art. 2389 del Codice Civile e della Legge 133/2008 art. 61 commi 12 e 13, determina la ripartizione del compenso lordo annuo dell'Amministratore Delegato in una quota fissa e in una quota variabile commisurata ai risultati conseguiti nell'esercizio, sia dal punto di vista economico, sia da quello complessivo della sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione segue procedure per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, inclusi i rischi, le opportunità rilevanti e il rispetto degli standard internazionali, dei codici di condotta e dei principi dichiarati. In conformità all'art. 2381 del Codice Civile, attraverso riunioni periodiche, appositi report e indicatori economici, il Consiglio di Amministrazione controlla il generale andamento della gestione e la sua prevedibile evoluzione.

Il sistema di governo garantisce inoltre che non

si verifichino conflitti di interesse. Infatti, l'attività del Consiglio di Amministrazione è svolta in garanzia dei principi di correttezza richiesti dal Codice Civile. Qualora si ravveda l'eventualità di un conflitto nell'operazione da compiere in base ai poteri di rappresentanza, l'operazione stessa viene sottoposta all'approvazione del Consiglio

di Amministrazione, motivando adeguatamente le ragioni e la convenienza per la Società dell'operazione stessa. Inoltre, il Codice Etico prevede anche per gli Amministratori apposite indicazioni comportamentali atte ad evitare conflitti di interesse.

## NEWS

### AL GREENTOUR SMAT SOSTIENE LO SPORT SOSTENIBILE

**D**omenica 15 settembre 2019 si è svolta la prima edizione di GreenTOur, manifestazione sportiva che lega i valori dello sport, di uno stile di vita sano, e della sostenibilità e rispetto per l'ambiente.

SMAT ha sostenuto l'iniziativa in qualità di sponsor tecnico, sottolineando ancora una volta il binomio sport e sostenibilità.

Percorrendo la collina torinese fino alla Basilica di Superga, i partecipanti hanno camminato e corso alla scoperta del territorio collinare, trovando ristoro grazie all'acqua SMAT: lungo il percorso sono infatti stati allestiti diversi punti di ristoro con l'acqua di rete offerta in boccioni.

Sono sempre più numerose le associazioni sportive che fanno dell'acqua del rubinetto, controllata e di qualità, un marchio distintivo delle proprie

manifestazioni progettate e realizzate nella logica del plastic free.

Coniugando rispetto per l'ambiente e risparmio, tali iniziative contribuiscono a eliminare eccessive quantità di bottigliette di plastica e offrono un vantaggio valutabile anche in termini di minor rifiuto prodotto.

Lo stesso obiettivo della manifestazione GreenTOur, ovvero raccogliere fondi per la piantumazione di 100 alberi al Parco Dora entro il 2021, si coniuga adeguatamente con l'impegno quotidiano di SMAT nel migliorare la qualità del servizio salvaguardando l'ambiente.

Tale impegno ha portato l'azienda a una svolta green nella gestione eco-sostenibile della risorsa idrica.

## 2.4 - LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

SMAT è sempre stata aperta al confronto dando fondamentale importanza alla comunicazione con gli interlocutori con cui entra in relazione. Le azioni di comunicazione che l'Azienda attua hanno un duplice obiettivo:

- fornire informazioni che permettano di valutare la solidità e dinamicità di SMAT, nonché il suo importante contributo al governo globale della sostenibilità;
- fornire dati sui risultati raggiunti, sugli standard rispettati e sulle valutazioni ottenute;
- ascoltare e coinvolgere gli stakeholder, poiché l'Azienda è consapevole che solo attraverso il confronto e la collaborazione con gli interlocutori a tutti i livelli è possibile definire e realizzare al meglio le linee di sviluppo e di miglioramento continuo.

L'identificazione dei soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nel funzionamento di SMAT ha consentito di comporre una mappa che viene costantemente aggiornata con le informazioni relative agli interventi messi in campo e ai risultati di volta in volta conseguiti, tenendo in considerazione:

- il tipo di servizio offerto
- la connotazione di azienda del settore delle public utilities
- la qualità dei servizi.

**SOLO ACQUA,  
NIENTE PLASTICA.  
L'AMBIENTE RINGRAZIA.**

Fare bene all'ambiente è facile,  
come bere un bicchiere d'acqua.  
Basta rifornirsi ai Punti Acqua Smat.

Nel 2019 i Punti Acqua SMAT  
hanno erogato complessivamente  
52.390.000 litri, con una riduzione  
di plastica pari a 34.926.666  
bottiglie da 1 litro e mezzo.

Un grande risultato di Smat  
e di tutte le persone  
che risparmiano ogni giorno,  
scegliendo la qualità  
dell'acqua pubblica.

Punto Acqua Smat.  
Un punto a favore  
del cittadino  
e dell'ambiente.

**SCARICA GRATIS**  
L'APP PER IL TUO SMARTPHONE!  
[WWW.SMATORINO.IT](http://WWW.SMATORINO.IT)

**smat**



# GREEN DEAL EUROPEO

## L'impegno di SMAT per la sostenibilità

Il 15 gennaio 2020 il Parlamento Europeo si è espresso favorevolmente sul Green Deal presentato un mese prima dalla Commissione Europea, un piano strategico per traghettare i Paesi Membri dell'Unione Europea verso un'economia sostenibile e a zero emissioni. Si tratta di un importante traguardo e, almeno negli intenti, un ideale follow-up politico all'Accordo di Parigi sul Clima (COP 21) del 2015. L'obiettivo ambizioso è quello di contenere entro fine secolo l'incremento della temperatura mondiale al di sotto di 1,5°C rispetto all'era pre-industriale. Per raggiungere questi obiettivi, il Parlamento Europeo ha deciso di ridurre la quantità di emissioni di gas serra del 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990, con l'intento di raggiungere un'economia a zero emissioni entro il 2050.

L'impegno dell'Europa abbraccia una visione di sostenibilità ampia e inclusiva, che guarda a una transizione nelle politiche ambientali in un'ottica di crescita economi-

ca e di attenzione nei confronti delle conseguenze sociali sui cittadini. L'Unione Europea sta lavorando a un "meccanismo per la giusta transizione", per sostenere i lavoratori, le imprese e in generale le regioni che potranno essere colpite dal passaggio alla green economy. A questo proposito ha previsto l'istituzione del fondo InvestEU, con un finanziamento fino a 100 miliardi di euro in 10 anni. Ma anche la partecipazione attiva dei cittadini è fondamentale, affinché le politiche europee vengano comprese e possano funzionare.

In questo quadro, la tutela della risorsa idrica è tra gli obiettivi primari del Green Deal europeo: l'acqua pulita e sicura è fondamentale per la vita umana e per l'ambiente. Un'azienda come SMAT diviene dunque ancora più strategica, poiché è in grado di contribuire a presentare il territorio torinese come un'eccellenza in questo processo di transizione.

# GREEN DEAL





**PATTO  
VERDE  
EUROPEO**



**LEUROPEO**

## 2.5 - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DEGLI ILLECITI AMMINISTRATIVI



STANDARDS

205-1

Già nel 2003, SMAT ha nominato l'Organismo di Vigilanza (OdV), adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG) richiesto dal D.Lgs. 231/2001, e approvato il proprio Codice etico. Dapprima monocratico, l'OdV è diventato collegiale nel 2011.

Il MOG per la prevenzione degli illeciti amministrativi costituisce, insieme al Codice etico e ad altri elementi della governance societaria (assoggettamento a revisione legale, internal auditing, certificazione di qualità, accreditamento dei laboratori, certificazione sicurezza e salute sul lavoro, certificazione ambientale), un efficace strumento di sensibilizzazione e controllo nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di SMAT, affinché nell'espletamento delle loro attività adottino comportamenti ispirati all'etica della responsabilità e conformi alle disposizioni di legge.

Il Codice etico aziendale si fonda sulla convinzione che il comportamento della Direzione debba rispondere a un vero e proprio stile condiviso di supporto al corretto funzionamento e allo sviluppo della Società. La più importante garanzia nei confronti dei Soci e degli altri portatori d'interesse deriva infatti dall'integrità e dai valori etici delle persone che operano nell'organizzazione e di coloro che amministrano ed effettuano il monitoraggio e i controlli. Al personale è stata fornita ampia informazione in merito al Codice etico, che è stato distribuito a tutti i dipendenti e viene consegnato ai nuovi dipendenti. A Dirigenti, Quadri e Dipendenti di 7°/8° livello viene richiesto di sottoscrivere l'impegno ad osservare le regole e i principi espressi nel Codice. Sono coinvolti in questo processo di prevenzione anche i collaboratori esterni e i partner: i contratti di acquisto e gli ordini prevedono specifica richiesta di accettazione e impegno all'applicazione dei principi etici contenuti nel Codice. Il Codice etico è disponibile sul sito aziendale [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it).

Il MOG e il Codice etico sono stati aggiornati dal Consiglio di Amministrazione del 26 novembre 2019, al fine di adeguarli alle variazioni legislative, in particolare in seguito all'introduzione di nuovi reati presupposto su razzismo e xenofobia, all'introduzione del "whistleblowing" quale elemento fondante del MOG, finalizzato alla protezione del dipendente che segnala un illecito relativamente alla quale è stata appro-

vata la Procedura per le segnalazioni di anomalie o atipicità riscontrate e di illeciti ex D.lgs. 231/2001, consultabile sul sito aziendale; inoltre è stata aggiornata la sezione relativa all'abuso di mercato.

In attuazione del Regolamento generale europeo in materia di privacy sulla protezione dei dati 679/2016 (GDPR), il Consiglio di Amministrazione del 7 marzo 2018 ha nominato il Responsabile Protezione Dati. Nel corso del 2019 è stato approvato l'organigramma funzionale alla normativa Privacy e nominati da parte del Titolare del trattamento i referenti privacy, sono stati aggiornati il registro dei trattamenti ex art. 30 del Regolamento e tutte le informative ed è stata attuata la formazione dei dipendenti.

In adempimento della Legge 190/2012 (prevenzione della corruzione) e del D.Lgs. 33/2013 (trasparenza), Consiglio di Amministrazione del 15.02.2018 ha nominato il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (RPCT).

È stata predisposta e approvata dal Consiglio di Amministrazione del 20 dicembre 2018, la "Procedura Whistleblowing" pubblicata sul sito aziendale e diffusa a tutti i dipendenti con apposito Ordine di Servizio interno.

È stato adottato dal Consiglio di Amministrazione del 29 luglio 2019 il Regolamento Unico per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso ai documenti, dati e informazioni, pubblicato sul sito aziendale e diffuso a tutti i dipendenti con apposito Ordine di Servizio interno.

Il Consiglio di Amministrazione del 31 gennaio 2019 ha approvato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza 2019-2021, successivamente pubblicato e trasmesso ai Dirigenti e Responsabili dei Servizi Coinvolti. È in corso di continuo aggiornamento e sviluppo la sezione "Società trasparente" del sito internet aziendale. Nell'anno 2019 si è provveduto a realizzare il progetto formativo per la formazione di livello generale rivolta a tutti i dipendenti e per la formazione di livello specifico rivolta ai soggetti apicali.

Le segnalazioni pervenute nel 2019 al RPCT / OdV sono state analizzate come previsto dalle procedure sopraindicate. Non si sono verificati fatti che possano essere ricondotti a fenomeni/comportamenti qualificabili come corruttivi.

## NEWS

### NUOVE OPERE IDRICHE A CIRIÈ'

**G**iovedì 14 marzo 2019 a Palazzo d'Oria è stato presentato il secondo piano di interventi per l'ammodernamento degli impianti di acquedotto e l'ampliamento della rete fognaria di Ciriè.

Le nuove opere, che hanno preso avvio a dicembre 2019, consistono nella sostituzione di tratti di rete idrica in acciaio e cemento-amianto, ormai usurati, con materiale in ghisa sferoidale, oltre alla realizzazione di un nuovo collettore fognario. I lavori di ammodernamento garantiranno una migliore capacità di portata, passando da 80 a 100 mm di diametro.

Contemporaneamente, è stata avviata la realizzazione di un collettore fognario che allaccia borgate e insediamenti a Sud Ovest del centro urbano di Ciriè, ad oggi privi di fognatura.

“Si tratta di un intervento importante per i residenti e per le attività delle nostre frazioni, che potranno disporre di una rete idrica e di un sistema fognario molto più esteso e capillare”, ha dichiarato la Sindaca Loredana Devietti. “Le nuove opere, ha commentato Marco Ranieri, Amministratore Delegato di SMAT, rientrano in un piano più generale di infrastrutturazione del territorio ciriacese”.



## 2.6 - SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

### 2.6.1 - Il sistema di gestione per la qualità (SGQ)

Nel 2019 si è svolto l'audit dell'Ente di Certificazione che ha confermato la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il campo di applicazione del SGQ di SMAT è:

**progettazione, costruzione e gestione di impianti per approvvigionamento, adduzione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua per uso potabile e per uso industriale;**

**progettazione, costruzione e gestione di reti fognarie delle acque reflue urbane ed industriali;**

**progettazione, costruzione e gestione di impianti di depurazione di acque reflue urbane, industriali e di rifiuti liquidi nonché impianti di trattamento e recupero ai fini del riutilizzo di rifiuti da depurazioni;**

**attività di servizio e consulenza tecnica connesse all'erogazione di acqua potabile e del servizio di fognatura e depurazione;**

**servizio di analisi chimiche, chimico-fisiche, microbiologiche ed ecotossicologiche per le matrici relative alle acque destinate al consumo umano, acque naturali, acque reflue, fanghi, rifiuti da depurazioni, sedimenti, biogas, prodotti chimici impiegati nei trattamenti.**

I processi SMAT del Sistema di Gestione per la Qualità sono di seguito definiti:

- processi di Direzione, che guidano il mantenimento e l'implementazione del Sistema;
- processi primari, direttamente riferiti al servizio erogato e alle diverse tipologie di clienti della Società, evidenziando sia il flusso del ciclo idrico integrato sia il flusso di erogazione del servizio;
- processi di supporto, necessari al funzionamento degli altri processi;
- processi di comunicazione, necessari al trasferimento delle informazioni interne ed esterne;
- processi di governo del SGQ, che permettono un costante controllo del SGQ.

Ogni processo è costantemente monitorato sia attraverso la conduzione di audit interni sia attraverso il riesame periodico, da parte della Direzione, degli indicatori prestazionali associati ad ogni processo stesso, al fine di garantire il controllo dell'efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.

SMAT, oltre a gestire direttamente i processi sopra citati, può affidare in tutto o in parte i seguenti processi:

- progettazione di reti ed impianti;
- costruzione di reti e impianti;
- manutenzione di reti e impianti;
- allacciamento a rete acquedotto;
- Direzione Lavori;
- Call-center per assistenza utenti;
- gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) tramite affidamento a "Soggetti Operativi di Gestione" (SOG);
- attività di lettura e sostituzione dei contatori;
- ricerca sistematica di fughe idriche.

Per mantenere sotto controllo i processi affidati all'esterno, in funzione dell'effetto potenziale che essi possono causare, oltre all'attività di qualifica del fornitore è richiesta la stretta osservanza dei requisiti e delle procedure di riferimento emesse da SMAT; inoltre SMAT esercita un'attività di controllo in campo al fine di assicurare la conformità e l'efficacia dei processi interessati.

## 2.6.2 - La responsabilità della Direzione

La Direzione della Società è direttamente impegnata nello sviluppo e nel miglioramento continuo dell'organizzazione, che si realizza attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), adottato quale valido strumento di governo e volto ad ottimizzare l'impiego delle risorse necessarie per un efficace funzionamento dei processi, secondo logiche di conseguimento degli obiettivi e creazione del valore.

La Direzione, sotto il coordinamento dell'Amministratore Delegato, definisce e riesamina periodicamente specifici obiettivi per la qualità, espressi sia come iniziative particolari da attuare, sia come valori-traguardo degli indicatori di qualità allo scopo individuati.

Tali obiettivi sono comunicati ai Responsabili del loro raggiungimento, incaricati di attuare ogni azione necessaria e riferire in merito alla Direzione.

La Direzione prescrive a tutto il personale la scrupolosa applicazione del SGQ e assegna inoltre a ciascun Responsabile i seguenti compiti:

- diffondere capillarmente la politica per la qualità;
- collaborare alla raccolta e all'analisi dei dati secondo quanto previsto dal SGQ
- soddisfare tutti i requisiti previsti dalle leggi, dalle deliberazioni dell'ARERA e dell'ATO e da ogni altra disposizione cogente;
- contribuire al miglioramento dell'efficacia del SGQ, da intendersi esso stesso come strumento dinamico in continua evoluzione.

Il Direttore Generale assicura che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della norma di riferimento, riferisce all'Amministratore Delegato sul suo andamento e su ogni attività o processo che possa comprometterne l'efficacia, al fine di permetterne il miglioramento ed il riesame.

## 2.6.3 - Attenzione focalizzata al cliente

SMAT considera prioritaria l'individuazione delle esigenze dei Clienti e degli altri stakeholder, e, con l'obiettivo di soddisfarli costantemente, si impegna a:

- comunicare alla propria organizzazione la centralità della soddisfazione del Cliente mediante la politica per la qualità;
- includere sistematicamente obiettivi inerenti alla soddisfazione del Cliente fra gli obiettivi di periodo;
- assicurare la messa in atto di monitoraggi della soddisfazione del Cliente e intraprendere azioni finalizzate ad accrescerla;
- assegnare specifiche responsabilità e risorse al Servizio Gestione Clienti.

## 2.6.4 - La politica per la qualità

SMAT ha individuato i seguenti indirizzi strategici per le attività del Gruppo:

- fornire il Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle leggi applicabili e delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione ARERA;
- perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi in termini di efficienza, efficacia ed economicità, con lo scopo di soddisfare le esigenze degli utenti e di tutte le altre parti interessate, consapevoli della natura pubblica dei servizi erogati;
- confermare con determinazione il proprio impegno in attività di ricerca e sviluppo, finalizzate in particolare all'innovazione dei servizi erogati e alla salvaguardia della salute e dell'ambiente;
- consolidare la presenza di SMAT sul territorio di riferimento, incrementando e integrando i Comuni serviti dall'Azienda;
- proseguire nell'attuazione del Piano Industriale e sviluppare gli investimenti previsti dal Piano d'Ambito;
- sviluppare servizi per Enti/Clienti anche fuori dal perimetro dell'ATO3 Torinese e nei limiti previsti per attività non prevalenti;
- attuare tutte le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche che contribuiscano a rendere sempre più chiaro, corretto e trasparente il rapporto Azienda/Utenza e a far sì che i processi gestionali e i servizi forniti risultino adeguati a soddisfarne i requisiti limitando gli adempimenti burocratici;
- gestire i processi societari con un approccio orientato ad affrontare i rischi e le opportunità relativi alla Qualità, alla Salute e Sicurezza sul Lavoro e all'Ambiente, in accordo con gli sviluppi delle norme di riferimento;
- ottimizzare le risorse, accrescere la consapevolezza e la formazione del personale, considerando la centralità del fattore umano per il conseguimento degli obiettivi;
- mantenere e, ove possibile, accrescere il livello di qualità dei Laboratori aziendali accreditati, allo scopo di migliorare il servizio offerto all'utenza interna e alla clientela esterna;
- perseguire la crescente integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità con la realtà operativa aziendale, con gli altri sistemi di gestione sviluppati da SMAT e con il modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231/01.

## 2.6.5 - Altri sistemi di gestione

SMAT, oltre a impegnarsi per il mantenimento e il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001, nel corso degli anni ha inoltre implementato:

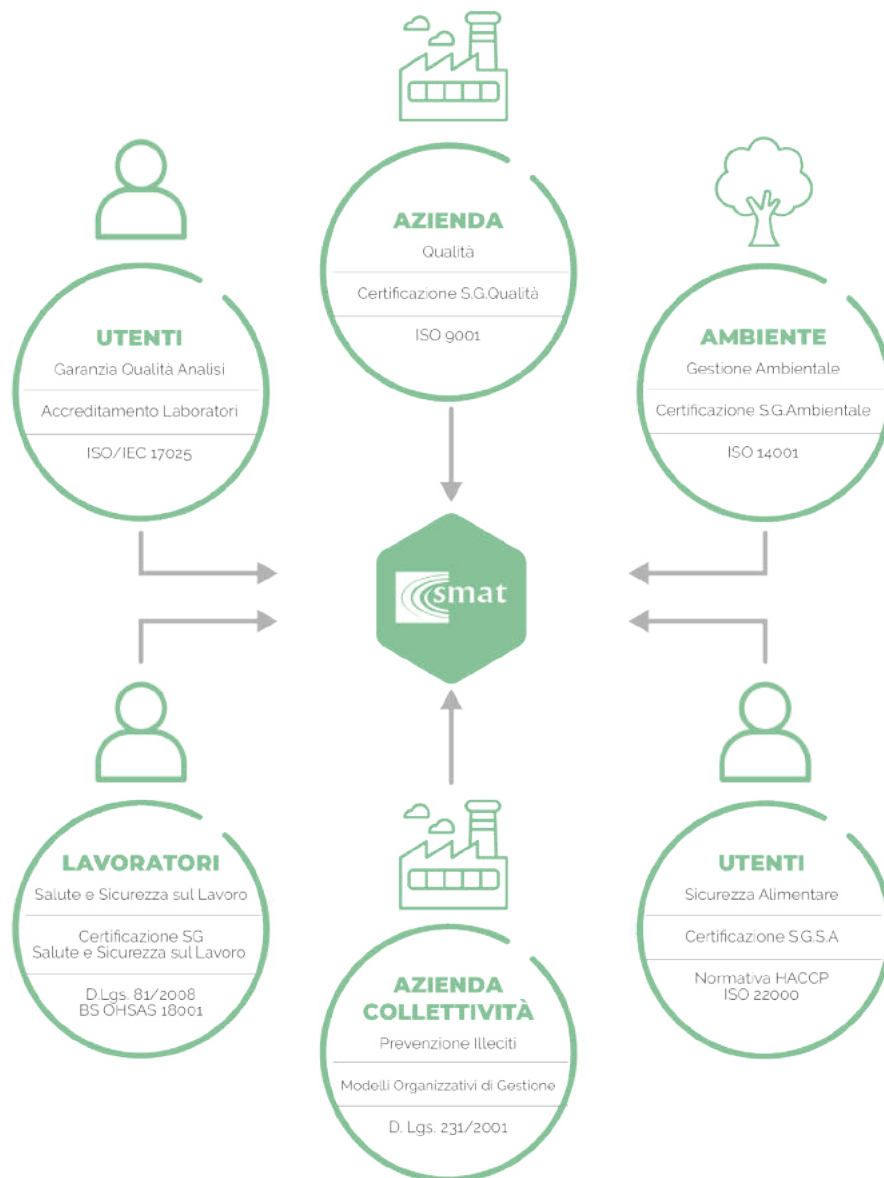
- il Sistema di Gestione per la Sicurezza BS OHSAS 18001, conseguendo la certificazione nel 2015;
- il Sistema di Gestione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001 conseguendo la certificazione nel 2016 per i quattro siti aziendali più rilevanti dal punto di vista ambientale, esteso nel corso del 2019 a tutti i siti;
- il Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare UNI EN ISO 22000, conseguendo la certificazione nel 2017 per i Punti Acqua SMAT installati nel territorio della Città Metropolitana di Torino.

I Laboratori SMAT, oltre a lavorare in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, operano se-

condo le prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018, essendo accreditati per l'esecuzione di prove di tipo chimico e di tipo microbiologico su acque potabili e su acque reflue da ACCREDIA, l'Ente Italiano di Accreditamento che verifica la competenza tecnica dei Laboratori e del loro Sistema di Gestione per la Qualità (l'elenco delle prove accreditate è disponibile su [www.accredia.it](http://www.accredia.it)). Questo accreditamento è stato conseguito per la prima volta nel 2000 e ogni 4 anni deve essere confermato a seguito di apposita visita di valutazione. Nel 2016 si sono avviate le attività per il quinto ciclo di riaccreditamento, che prevedeva la transizione ad un unico accreditamento per entrambi i laboratori (accreditamento multisito), conseguito nel dicembre 2017 con l'emissione del nuovo certificato valido fino al 2021. Nel 2019 si è conseguito l'accreditamento alla norma UNI CEI EN

ISO/IEC 17025:2018 con transizione dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. Inoltre, a partire dal 2016 i Laboratori Chimico e Biologico della Divisione Acquedotto sono iscritti nell'elenco

regionale dei laboratori che effettuano analisi nell'ambito dell'autocontrollo delle imprese alimentari.



## SMAT PARTECIPA AL PROGETTO EVVIVA PER LE SCUOLE DELL'ASL TO3

**L**unedì 14 ottobre 2019 si è conclusa con grande successo ad Avigliana la prima giornata di sensibilizzazione alla rianimazione cardiopolmonare organizzata dall'ASL TO3 e rivolta agli alunni del territorio.

1500 i ragazzi, riuniti in Piazza del Popolo, hanno partecipato all'iniziativa dell'azienda sanitaria.

Con il coinvolgimento delle forze dell'ordine, dei Vigili del fuoco, della Protezione Civile e delle associazioni locali di volontariato, la manifestazione ha avuto l'obiettivo di offrire ai più giovani gli strumenti necessari per fronteggiare le emergenze di primo soccorso.

SMAT era presente per sottolineare come l'acqua sia un bene fondamentale per la salute degli individui. L'azienda sostiene da tempo le attività dell'ASL, collaborando in ambito didattico e informativo.

Presso il gazebo SMAT i ragazzi hanno ricevuto informazioni sulla qualità dell'acqua di rete e hanno partecipato a un laboratorio ludico in cui sono stati invitati ad assaggiare e confrontare l'acqua del Pian della Mussa in boccione e l'acqua del loro Comune, prelevata dal Punto Acqua SMAT di Avigliana.

Il programma di Evviva 2019 ha previsto giornate di sensibilizzazione anche a Pianezza, Collegno ed Orbassano.



## 2.7 - PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY



STANDARDS

405-1



Come già anticipato nel Capitolo 1, lo Statuto di SMAT, all'art. 19, prevede che:

- la nomina del Consiglio di Amministrazione sia effettuata in modo da garantire che il genere meno rappresentato ottenga almeno due componenti;
- la nomina del Collegio Sindacale sia effettuata in modo da garantire che il genere meno rappresentato ottenga almeno un Sindaco effettivo ed un Sindaco supplente.

Oltre ai livelli di governance, SMAT adotta da anni politiche di sostegno alle pari opportunità in tutto il perimetro aziendale.

Qualsiasi forma di discriminazione è fortemente contrastata dall'azienda, i cui processi di gestione delle risorse umane sono improntati ai principi di equità, trasparenza e merito, senza alcuna distinzione di genere, età, nazionalità, ecc.

In coerenza con le previsioni del Codice Etico, SMAT riconosce infatti la centralità della persona e pone attenzione ai bisogni e alle richieste dei propri dipendenti considerando la diversità come punto di forza da salvaguardare.

I valori e le strategie aziendali in tema di pari opportunità sono tradotti in specifiche azioni (processi, progetti, programmi e iniziative) dalla funzione Personale, che conduce un monitoraggio permanente delle politiche e degli andamenti dei diritti di pari opportunità per quanto riguarda:

- la formazione, sia generale (in particolare si segnala che nel 2019 le ore medie di formazione erogata sono maggiori per le donne che per gli uomini), sia specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro,
- gli infortuni e le malattie,
- la distribuzione delle retribuzioni e dei livelli di inquadramento contrattuale
- la conciliazione
- il lavoro agile (smart-working).

Oltre alla composizione equilibrata degli organi di governance, si segnala che il 25% dei dirigenti sono donne, non considerando la Direzione Generale.

I dati relativi sono riportati nel capitolo 6.

SMAT ha avviato nel 2018 la sperimentazione del lavoro agile in coerenza con un percorso di applicazione di politiche di inclusione e pari opportunità che ha visto l'applicazione di tale istituto anche a lavoratori diversamente abili, riconoscendo e valorizzando la particolare situazione.

La maggior parte dei contratti individuali attivi di smart working, così come di lavoro a tem-

po parziale, riguardava fino al 2019 personale femminile ed ha consentito una migliore conciliazione dei tempi di lavoro e degli stili di vita propri di questo genere.

In alcuni casi dove le attività tipiche della mansione sono facilmente misurabili, la performance è stata comunque più elevata rispetto ad analogo prestazione espletata presso la sede di lavoro.

Ma, come ben noto, nel momento in cui scriviamo, sappiamo che l'emergenza Covid-19 ha accelerato moltissimo l'utilizzo di questa modalità lavorativa. Una apposita evidenza a piena pagina è dedicata a questo tema.

Stesso impatto positivo ha avuto nel 2018 l'introduzione del co-working al fine di ridurre il fabbisogno di mobilità dei dipendenti. Sono stati sviluppati appositi spazi di co-working all'interno di alcune sedi aziendali in cui dipendenti individuati possono prendere servizio, in alternativa alla propria sede di lavoro, per più giorni la settimana.



Nel 2019 SMAT ha partecipato alla ricerca nazionale che Utilitalia ha condotto per rilevare e confrontare buone prassi in tema di diversity management.

Intendiamo qui la diversity nell'accezione europea di visione complessiva: uomini/donne, giovani/meno giovani, minoranze linguistiche/etniche /culturali, ecc.

La tendenza dimensionale in atto in SMAT è legata ai mutamenti intervenuti nel mercato del lavoro, a partire dall'ormai lontana riforma del collocamento obbligatorio delle persone diversamente abili. Il processo di cambiamento ha reso più che mai necessario lo sviluppo di politiche di gestione delle diversità e favorito lo sviluppo di una maggior sensibilità su questi temi, non considerando solo l'applicazione formale della normativa, ma cogliendo il valore delle diverse componenti di diversità.

In generale: il progressivo aumento della presenza femminile, una sempre più diffusa presenza di lavoratori immigrati, così come l'allungamento progressivo della vita media e

conseguentemente dell'età di accesso al trattamento pensionistico, hanno determinato all'interno delle organizzazioni situazioni di compresenza di persone con aspirazioni e prospettive connesse alla propria specificità.

Come maggiormente approfondito nel capitolo 6, l'età media del personale in forza è di 50 anni, con una presenza per fasce d'età che vede oltre il 50% della forza lavoro nella fascia over 50 e solo il 6% in quella under 30. L'occupazione per genere risulta invece ripartita per il 25% in quello femminile (al di sopra della media nazionale per il settore energetico, idrico e ambientale) e maschile per il restante 75%. Poco meno del 5% della forza lavoro appartiene a categorie protette dall'obbligo di assunzione. Il livello medio di istruzione è superiore ad altre realtà analoghe, con il 60% di personale in possesso di diploma di maturità o laurea.

L'Azienda è impegnata nella massima attenzione su questo tema, non considerato solo come problema da affrontare, ma anche e specialmente come opportunità e ricchezza. Il capitale umano di un'azienda costituisce il suo valore, ed è proprio partendo da questo assunto che occorre saper riconoscere che le persone sono diverse fra loro, anche solo in termini di approccio alle situazioni, per bisogni e tante altre caratteristiche.

Per affrontare i problemi e cogliere le opportunità legati alla diversity occorre prendere consapevolezza, a tutti i livelli dell'organizzazione, delle diversità presenti e accettare che influenzino le attitudini e i comportamenti. È quindi necessario conoscere le proprie persone. Negli ultimi anni la direzione del Personale di SMAT ha investito nell'ascolto, come riportato nel capitolo 6, anche attraverso la più recente indagine sul clima.

Oltre alla diversity uomo/donna, di cui si è già detto sopra, negli ultimi anni l'azienda ha sviluppato una sempre maggiore attenzione al tema della compresenza tra vecchie e nuove generazioni:

- pianificazione e gestione del saldo pensionamenti/assunzioni
- pianificazione delle carriere, delle figure professionali e dello sviluppo delle competenze
- invecchiamento attivo
- lotta al digital divide
- assunzione e inserimento di giovani
- trasferimento di know-how da vecchie a nuove generazioni (affiancamenti, staffette generazionali, ecc.).

Dal 2017 l'azienda ha avviato un percorso di riequilibrio demografico al fine di ridurre l'età media del personale che, in una realtà a forte impronta operativa come la nostra, vede anche una certa incidenza di limitazioni alle attività, determinate talvolta da problematiche di carattere sanitario. Quest'ultimo aspetto è in linea con la fotografia nazionale che vede l'Italia tra i primi paesi al mondo per "aspettativa di vita", ma non completamente per aspettativa "in buona salute".

A ciò si aggiunge, nel personale più in là con l'età, un atteggiamento talvolta di "chiusura" rispetto alle crescenti difficoltà di misurarsi con strumenti di ultima generazione che, dato il sempre più esigente contesto esterno in termini di qualità ed efficienza, stanno diventando di fondamentale supporto ai processi quotidiani.

Le maggiori cessazioni dei rapporti di lavoro registrate, determinate anche dal quadro normativo previdenziale recentemente introdotto, rappresentano un aspetto non trascurabile per il ricambio generazionale, oltreché un'opportunità per il ri-orientamento professionale della forza lavoro, in linea con i processi evolutivi del settore.

Inoltre, l'utilizzo dello strumento dell'apprendistato ha dato riscontri molti positivi sia per quanto riguarda l'acquisizione delle competenze da parte dei giovani apprendisti, sia per la disponibilità e la collaborazione dei lavoratori più anziani, che hanno vissuto il nuovo ruolo di tutor positivamente, tanto dal punto di vista partecipativo quanto motivazionale.

Parallelamente, la sostenibilità delle carriere e delle mansioni è un tema divenuto centrale per sostenere la capacità lavorativa dei dipendenti lungo tutto il ciclo di vita lavorativa, attraverso il monitoraggio delle competenze e dei carichi di lavoro, aumentando gli interventi di formazione e praticando l'eventuale ricollocazione mirata nell'organizzazione aziendale.

Per quanto riguarda infine la diversity legata alla presenza di personale di origini straniere, l'incidenza in SMAT è molto limitata, avendo all'interno del nostro organico poco meno del 2% di lavoratori di origini straniere. Il fenomeno aumenta leggermente ma non significativamente per quanto riguarda le filiere degli appalti.

## 2.8 - LA SOSTENIBILITÀ A 360°

### 2.8.1 - Obiettivi per lo sviluppo sostenibile

Da anni SMAT aderisce alla visione dello sviluppo sostenibile come definito dall'ONU e dall'Unione europea: uno sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare i propri.

Per raggiungere questo obiettivo è importante armonizzare la crescita economica, l'inclusione sociale e la tutela dell'ambiente (di cui la risorsa idrica è parte fondamentale).

L'impegno di SMAT nei confronti degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile è approfondito in questo Bilancio. Inoltre, nel capitolo 7 gli obiettivi di miglioramento continuo (che da anni SMAT definisce e aggiorna) sono collegati con evidenza all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.



## 2.8.2 - Il governo degli impatti



STANDARDS

102-42; 413-1; 416-1

SMAT monitora il 100% degli impatti che la propria attività ha o può avere nei confronti degli stakeholder e dell'ambiente. Tali impatti sono in buona parte governati dalla legislazione a livello nazionale e internazionale. Per quanto riguarda le normative e gli standard di adesione volontaria, una volta adottati, sono considerati da SMAT allo stesso livello di priorità delle normative cogenti e degli standard obbligatori. La cultura di SMAT rispetto alla sostenibilità è però quella di non limitarsi al pur fondamentale adempimento di quanto previsto per legge.

L'Azienda ritiene infatti che, in tutti i settori di attività, la propria capacità di adottare misure che prevenivano e che minimizzino i rischi non sia solo un adempimento formale, ma una reale opportunità per migliorare le performance, cogliere nuove linee di business e migliorare ulteriormente il rapporto con gli stakeholder. In particolare, SMAT individua e valuta gli impatti e promuove lo sviluppo sostenibile. L'Azienda partecipa a studi, conferenze di servizi, incontri, tavoli tecnici programmati dagli enti preposti e dai progetti di ricerca.

SMAT è associata a Utilitalia, la Federazione Nazionale delle Aziende di Servizi Pubblici Locali che operano nei settori Energia Elettrica, Gas e Acqua, e a Confservizi Piemonte e Valle d'Ao-

sta, l'Associazione dei soggetti gestori di Servizi Pubblici Locali. In Utilitalia SMAT partecipa alle attività delle Commissioni veicolando le proprie posizioni su materie normative e legislazioni negli ambiti di interesse. Inoltre, SMAT attraverso Utilitalia aderisce a EUREAU (Associazione Europea delle Imprese Idriche, che rappresenta le Federazioni degli operatori dei servizi idrici in Europa) e partecipa in prima persona alle attività della Commissione EurEau 1 Acque Potabili: in tale contesto vengono studiati gli impatti a livello europeo dell'evoluzione delle politiche in campo sanitario e ambientale (ad esempio i cambiamenti climatici), e ne viene dato rilievo a tutti gli stakeholder con pubblicazioni, conferenze e seminari. SMAT è anche presente attraverso i suoi vertici nel board di APE (Acqua Pubblica Europea, con sede a Bruxelles), l'associazione che riunisce in Europa gli operatori pubblici dell'acqua e promuove le attività di ricerca sostenendo lo scambio di informazioni, esperienze e collaborazioni tra i suoi membri. L'Azienda ha inoltre aderito a Water Europe, la piattaforma tecnologica per l'approvvigionamento idrico e l'igiene avviata dalla Commissione Europea nel 2004 con l'obiettivo di sviluppare la ricerca e affrontare le sfide di una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche.

## NEWS

# WORLDWIDE WATER WEEK: L'EVENTO CONCLUSIVO IN SMAT

**S**MAT ha ospitato l'evento conclusivo dell'iniziativa Worldwide Water Week, la settimana di preparazione alla Giornata Mondiale dell'Acqua dedicata alle scuole.

L'iniziativa, promossa da Hydroaid, realizzata in collaborazione con SMAT e il sostegno finanziario dell'Autorità d'Ambito ATO3, ha coinvolto gli studenti delle scuole dell'area metropolitana torinese in alcuni laboratori che hanno permesso di approfondire il programma d'azione dell'Agenda ONU 2030.

Nel corso dell'evento i ragazzi sono stati coinvolti in un gioco-laboratorio, YouLabWater: divisi in squadre, hanno messo alla prova le loro conoscenze sui diversi aspetti della risorsa idrica, affrontando domande sulla sua origine, distribuzione, disponibilità in natura, consumo, fino ai quesiti sul ciclo integrato delle acque e sulla sua gestione nell'area metropolitana torinese ad opera di SMAT.



Le domande erano strettamente connesse agli obiettivi individuati dall'AGENDA 2030, il programma d'azione che gli Stati membri dell'ONU si sono impegnati a rispettare con l'obiettivo di uno sviluppo sostenibile.



SMAT monitora gli impatti sulla base di un impianto metodologico, con cui segmenta il proprio ambiente di riferimento come segue:

### SEGMENTO DELL'AMBIENTE DI RIFERIMENTO

Tabella 1	Risorse Umane	Ambiente	Mercato	Economia-finanza	Scienza e tecnologia	Istituzioni e normativa	Società
<b>PRINCIPALI STAKEHOLDER</b>							
Lavoratori dipendenti	✓			✓			✓
Lavoratori non dipendenti	✓			✓			✓
Rappresentanze sindacali	✓						✓
Clienti		✓	✓	✓			✓
Associazioni di consumatori		✓	✓				✓
Fornitori		✓	✓	✓			✓
Associazioni di appartenenza (Utilitalia, APE, Eureau, ...)		✓				✓	
Altre aziende del settore servizi idrici integrati		✓					
Comuni azionisti		✓		✓			
Società del Gruppo		✓		✓			
Istituti di Credito				✓			
Atenei		✓			✓	✓	✓
Istituti di ricerca pubblici e privati		✓			✓	✓	
Comunità scientifica internazionale		✓			✓		
Scuole e agenzie formative					✓	✓	✓
Associazioni industriali e di categoria					✓	✓	
Organizzazioni Non Governative		✓			✓		✓
Unione Europea		✓		✓		✓	
Paesi esteri, comunità internazionali		✓			✓	✓	✓
Autorità d'Ambito (ATO) di riferimento		✓			✓	✓	
Enti Locali (Comuni, Città Metropolitana, Regione)		✓				✓	
Autorità di regolazione (ARERA)		✓		✓		✓	
Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale		✓				✓	
Aziende Sanitarie Locali		✓				✓	
Altre entità della Pubblica Amministrazione		✓				✓	
Organismi di normazione (es. ISO, IEC, UNI)		✓				✓	
Popolazione in generale		✓					✓

La Tabella 1 continua nella pagina seguente

Tabella 1

PRINCIPALI STAKEHOLDER	Risorse Umane	Ambiente	Mercato	Economia-finanza	Scienza e tecnologia	Istituzioni e normativa	Società
Popolazione adiacente agli impianti SMAT		✓					✓
Associazioni ambientaliste		✓					✓
Media		✓					✓
Comitati di cittadini		✓					✓
Generazioni future		✓					✓

Il rapporto con ogni stakeholder e con ogni segmento ambientale è curato sistematicamente dai vari uffici delegati, in alcuni casi con frequenza anche giornaliera.

Per ogni rapporto SMAT analizza:

- Leggi e standard
- Rischi
- Impatti
- Opportunità.

Gli esiti delle analisi determinano le azioni di prevenzione e di predisposizione degli eventuali interventi che sono alla base di quanto descritto nelle prossime pagine di questo Bilancio.

Per ogni tipologia di impatto, SMAT definisce le priorità legate ai seguenti criteri (in ordine di importanza):

1. rispetto della normativa cogente
2. prudenza
3. opportunità di sviluppo.

Per quanto riguarda gli impatti ambientali, gli scenari e le tendenze di medio-lungo periodo fanno prevedere un'ulteriore diminuzione dei

rischi aziendali di impatto ecologico-ambientale. Con la dismissione dei piccoli impianti di depurazione e il collettamento sui grandi centri, infatti, si procede verso una diminuzione dei rischi, già bassi, di presenza di inquinanti indesiderati nelle acque reflue. Inoltre, come già detto in questo capitolo, la Società ha attivato un piano di sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale (ISO14001:2015) nell'ambito della certificazione ambientale.

Per l'acqua potabile, aumentando gli investimenti sulle reti e sugli impianti, si prosegue nel miglioramento in termini di qualità chimica, fisica, microbiologica e organolettica del prodotto erogato ai cittadini. Nei prossimi anni sono inoltre pianificate una serie di azioni volte a diminuire ulteriormente gli impatti di tipo ecologico ed energetico, in particolare si prevede un incremento dello sfruttamento delle fonti rinnovabili. Per quanto attiene agli impatti economico-finanziari, i principali rischi generati dalle Società del Gruppo, in relazione ai quali il Consiglio di Amministrazione esamina e concorda le politiche per la gestione, sono i seguenti:

- Rischi finanziari**
- **Liquidità:** l'attività finanziaria è gestita in prevalenza separatamente da ciascuna Società del Gruppo, con un'autonoma gestione dei flussi finanziari e dei conti correnti bancari utilizzati per operazioni di incasso e pagamento e della negoziazione con il sistema bancario delle condizioni attive e passive. SMAT, in qualità di Capogruppo, monitora costantemente la situazione finanziaria al fine di garantire l'equilibrio.
  - **Tassi d'interesse:** la Società ha adottato una politica di contenimento dei rischi derivanti dalla fluttuazione dei tassi di interesse diversificando finanziamenti a medio-lungo termine a tasso variabile e a tasso fisso.
  - **Cambio:** il Gruppo non è esposto al rischio di cambio.

# 2

## Rischi di mercato

- ▶ È possibile che l'incertezza economica possa coinvolgere anche attività produttive che utilizzano risorse idriche, con conseguenti riflessi negativi sui volumi di prodotto erogato dalla Società. Inoltre, SMAT opera in un settore soggetto a regolamentazione da parte dell'Autorità Nazionale che opera in un'ottica di copertura totale dei costi e di sostenibilità economico-finanziaria. Gli aspetti tariffari vengono costantemente monitorati dagli organi direttivi per valutare tempestivamente gli effetti economici, finanziari e patrimoniali derivanti da eventuali evoluzioni.

Per quanto riguarda gli impatti sociali, essi sono monitorati, minimizzati e gestiti con gli strumenti descritti dettagliatamente nel capitolo 6:

## Clienti e comunità locali

- ▶ Negli anni SMAT ha implementato nuovi sistemi di rilevazione della soddisfazione del cliente e della Customer care. Questi strumenti sono oggetto di costante monitoraggio e miglioramento.

## Personale

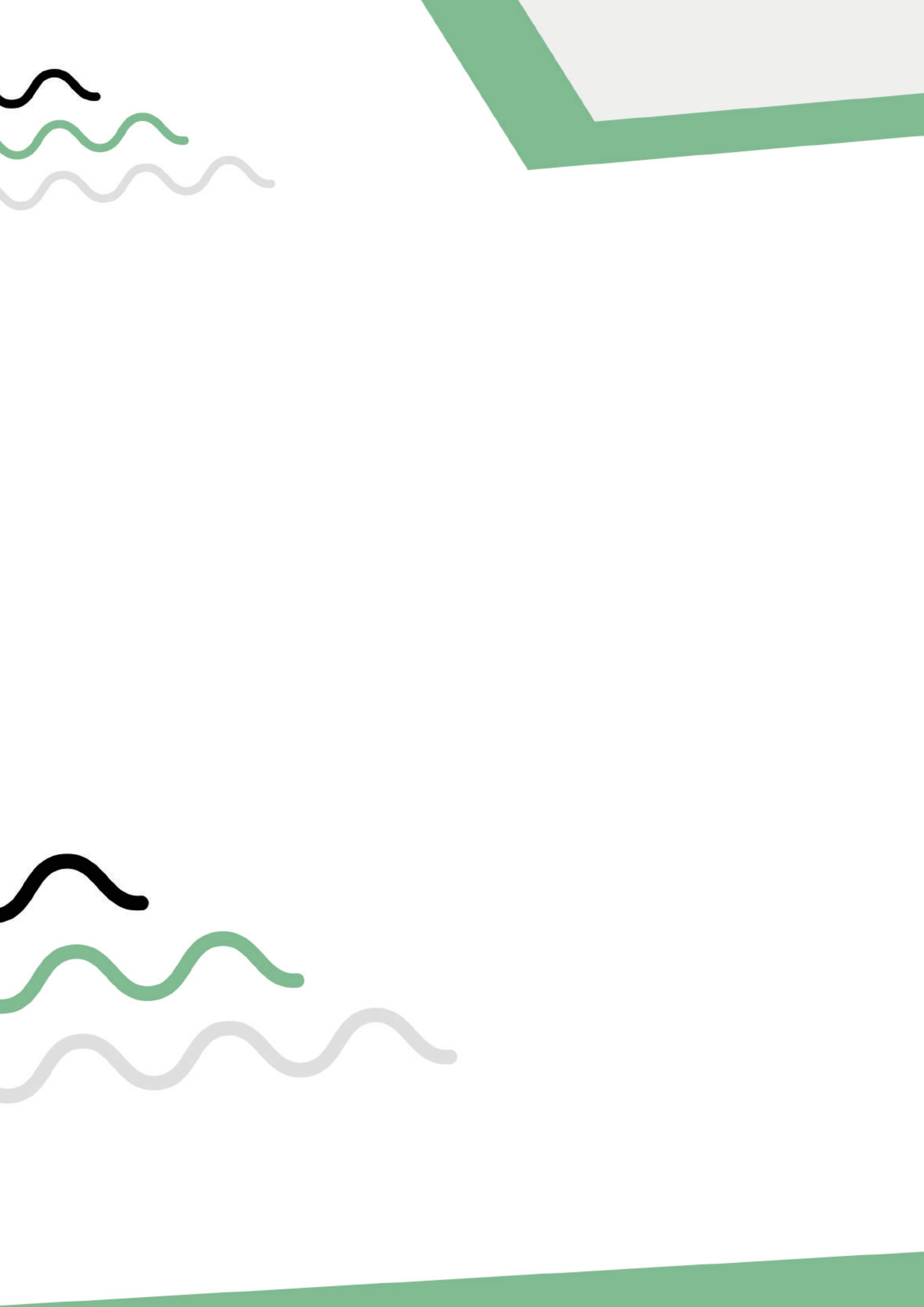
- ▶ SMAT rispetta la normativa italiana e di settore. Ha inoltre avviato una serie di iniziative volontarie e di maggior investimento rispetto al minimo richiesto dalle normative su diversi temi, quali la formazione, la sicurezza, il benessere organizzativo.

## Fornitori

- ▶ Considerati a pieno titolo una parte della catena del valore SMAT, sono qualificati e controllati. A loro si applicano gli stessi obblighi di compliance (in materia ambientale, di sicurezza del lavoro, di relazioni sindacali, di codice etico, ecc.) dei dipendenti SMAT.







# **LA MATERIALITY**

3

# LA MATERIALITY

## SOMMARIO

3.1 - DEFINIZIONE E DESCRIZIONE DEGLI ASPETTI DI MATERIALITY	<b>65</b>
3.2 - STAKEHOLDER ENGAGEMENT	<b>66</b>
3.2.1 - Canali di relazione	<b>66</b>
3.2.2 - Gli stakeholder incontrati negli anni precedenti	<b>68</b>
3.2.3 - Gli stakeholder incontrati quest'anno	
1. Gli interlocutori dell'Acquedotto di Valle	<b>69</b>
3.2.3 - Gli stakeholder incontrati quest'anno	
2. I dipendenti	<b>71</b>
3.3 - MATERIALITY PER SMAT E PER GLI STAKEHOLDER	<b>73</b>
<b>IN EVIDENZA: SMAT E LE EMERGENZE</b>	<b>76</b>
3.4 - ASPETTI DI MATERIALITY OGGETTO DI ASSEVERAZIONE SECONDO GRI	<b>78</b>
3.5 - PERIMETRO DEGLI ASPETTI DI MATERIALITY	<b>81</b>
3.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE	<b>83</b>

## LA MATERIALITY

### 3.1 - DEFINIZIONE E DESCRIZIONE DEGLI ASPETTI DI MATERIALITY

STANDARDS  
101-1.3; 103-1.A

Già nei tre anni passati SMAT ha adottato la materiality come metodo e parte essenziale del processo di elaborazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il termine inglese materiality fa riferimento a più concetti italiani (priorità, rilevanza, importanza, significatività), per cui abbiamo deciso di mantenerlo in lingua originale.

Un'organizzazione si trova ad affrontare una vasta gamma di temi sui quali può rendicontare.

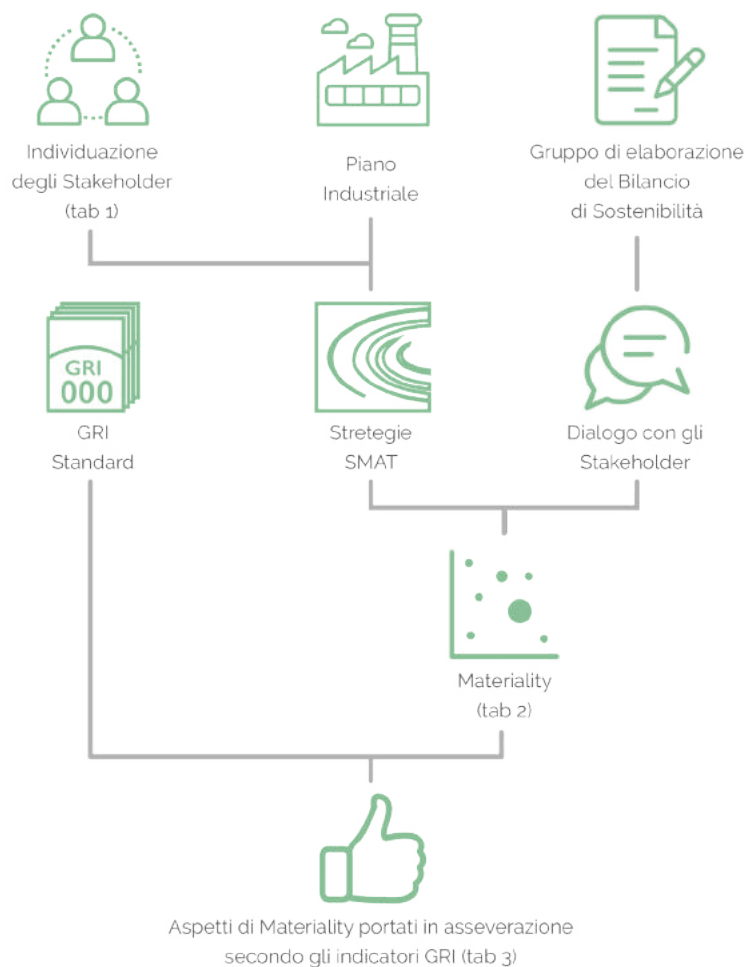
I temi "rilevanti" possono essere individuali come quelli che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o che influenzano le decisioni degli stakeholder.

La materiality è "il principio che determina quali temi rilevanti sono sufficientemente importanti da renderne essenziale la rendicontazione" (definizione GRI -Global Reporting Initiative).

Il processo consiste in una focalizzazione progressiva.

#### MATERIALITY

CONCENTRARI SUGLI ASPETTI PIU' IMPORTANTI



# 3

## 3.2 - STAKEHOLDER ENGAGEMENT



STANDARDS

102-42; 102-43; 102-44

### 3.2.1 - Canali di relazione

La tabella che segue riprende i principali interlocutori di SMAT identificati nel capitolo 2 ed evidenzia il tipo di rapporto comunicativo.

Tabella 1

Stakeholder	Metodo della relazione	Informazione raccolta	Interventi realizzati
<b>Lavoratori dipendenti e non dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Incontri di Presidente e Amministratore Delegato per illustrare obiettivi e piano industriale con dirigenti, quadri e lavoratori</li> <li>▶ Indagine clima interno</li> <li>▶ Gruppi di miglioramento</li> <li>▶ Bilancio di sostenibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Livello di conoscenza linee di indirizzo, grado di condivisione</li> <li>▶ Conoscenze su comportamenti, motivazioni, qualità delle relazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cambiamenti organizzativi e gestionali</li> <li>▶ Interventi di informazione e formazione</li> <li>▶ Performance management</li> </ul>
<b>Rappresentanze sindacali</b>	<p>Incontri con Organizzazioni sindacali su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Materie previste da Contratti collettivi e Accordi</li> <li>▶ Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con la partecipazione di Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza</li> <li>▶ Bilancio di sostenibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Proposte per la definizione di protocolli di intesa</li> <li>▶ Segnalazioni</li> <li>▶ Richieste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Definizione di accordi e interventi di miglioramento</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Indagini di customer satisfaction</li> <li>▶ Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati</li> <li>▶ Reclami</li> <li>▶ Segnalazioni varie</li> <li>▶ Proposte di miglioramento</li> </ul>	<p>Predisposizione di interventi di miglioramento su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qualità del servizio</li> <li>▶ Tariffe</li> <li>▶ Trasparenza,</li> <li>▶ Sicurezza</li> <li>▶ Affidabilità del servizio</li> <li>▶ Comunicazione e informazione</li> </ul>
<b>Associazioni consumatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Incontri con associazioni, protocolli di intesa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati</li> <li>▶ Reclami</li> <li>▶ Segnalazioni varie</li> <li>▶ Proposte di miglioramento</li> </ul>	<p>Predisposizione di interventi di miglioramento su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qualità del servizio</li> <li>▶ Tariffe</li> <li>▶ Trasparenza,</li> <li>▶ Sicurezza</li> <li>▶ Affidabilità del servizio</li> <li>▶ Comunicazione e informazione</li> </ul>

Tabella 1

Stakeholder	Metodo della relazione	Informazione raccolta	Interventi realizzati
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attività di qualificazione</li> <li>▶ Trasferimento informazioni</li> <li>▶ Sottoscrizione Codice Etico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grado di affidabilità del fornitore</li> <li>▶ Controllo attività di fornitura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi</li> <li>▶ Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard SMAT (politica qualità sicurezza ambiente, Codice Etico, ecc.)</li> </ul>
<b>Associazioni di appartenenza (UTILITALIA, APE, EUREAU, etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Collaborazione a progetti</li> <li>▶ Partecipazione a tavoli di lavoro e commissioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dati</li> <li>▶ Proposte</li> <li>▶ Scambio di buone prassi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetti di ricerca</li> <li>▶ Progetti di miglioramento</li> <li>▶ Sviluppo normativo e regolamentare</li> <li>▶ Formazione</li> </ul>
<b>Altre aziende del settore SII</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Contributi, quando richiesto, alla concertazione normativa e dei CCNL</li> </ul>		
<b>Comuni azionisti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assemblea dei soci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Indicazioni sulle linee e programmi di gestione e sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Confronto sulle linee di indirizzo</li> </ul>
<b>Società del gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Presentazioni dei risultati di gestione tecnica ed economica-finanziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Linee di indirizzo in materia di personale e di spending review</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Piano industriale</li> <li>▶ Azioni organizzative di attuazione degli indirizzi</li> </ul>
<b>Istituti di credito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bilancio d'esercizio</li> <li>▶ Bilancio di sostenibilità</li> </ul>		
<b>Atenei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Convegni e seminari</li> </ul>	<p>Proposte di attività per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ricerca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Miglioramento dei processi e dei prodotti</li> </ul>
<b>Istituti di ricerca pubblici e privati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tavoli di lavoro</li> <li>▶ Incontri</li> <li>▶ Protocolli d'intesa o di collaborazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Innovazione, sviluppo e miglioramento del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eventuali nuove applicazioni</li> <li>▶ Attività di formazione / informazione</li> </ul>
<b>Comunità scientifica internazionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Partecipazione a progetti di ricerca e sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Risultati delle attività di ricerca</li> </ul>	
<b>Scuole e agenzie formative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Accoglienza stage studenti</li> </ul>		
<b>Associazioni industriali e di categoria</b>			
<b>Organizzazioni non governative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Collaborazioni e gemellaggio</li> <li>▶ Organizzazione di stage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conoscenza delle esigenze del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attività di formazione</li> <li>▶ Avvio/miglioramento di servizi e crescita innovativa tecnologica</li> </ul>
<b>Paesi esteri, comunità internazionali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Missioni</li> <li>▶ Progetti di sviluppo per pre-accesso dell'Unione Europea</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Allineamento agli standard</li> <li>▶ Implementazione delle direttive europee nel paese estero</li> </ul>
<b>Unione Europea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Normative e regolamenti</li> <li>▶ Sistema dei controlli</li> <li>▶ Sistema dei finanziamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rispondenza delle attività a standard definiti</li> <li>▶ Progetti europei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adeguamenti</li> <li>▶ Miglioramenti</li> <li>▶ Finanziamenti</li> </ul>

# 3

Tabella 1

Stakeholder	Metodo della relazione	Informazione raccolta	Interventi realizzati
<b>Autorità d'Ambito (ATO) di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Normative e regolamenti</li> <li>▶ Sistema dei controlli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rispondenza delle attività a standard definiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Azioni di miglioramento e interventi di adeguamento</li> <li>▶ Riduzione degli impatti delle attività sul territorio</li> </ul>
<b>Enti locali (Comuni, Città Metropolitana, Regione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dati su sviluppo territoriale dei servizi e rispetto standard programmati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Indicazioni su linee di sviluppo attività aziendali</li> <li>▶ Interazioni dell'attività aziendale con il territorio</li> </ul>	
<b>Autorità di regolazione (ARERA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Partecipazione a convegni e gruppi di lavoro</li> </ul>		
<b>Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Incontri con Comuni e Amministratori</li> </ul>		
<b>Aziende Sanitarie Locali</b>			
<b>Altre entità della Pubblica Amministrazione</b>			
<b>Organismi di normazione (es. ISO, IEC, UNI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Compliance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Norme, raccomandazioni, standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Certificazioni/asseverazioni ottenute</li> </ul>
<b>Popolazione in generale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Incontri</li> <li>▶ Partecipazioni a convegni e seminari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Esigenze del territorio</li> <li>▶ Definizione sviluppo sostenibile delle infrastrutture</li> <li>▶ Impiego tecnologie più efficienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attività didattiche</li> <li>▶ Accoglienza cittadini e delegazioni presso impianti e sedi</li> <li>▶ Punti informativi sul territorio</li> <li>▶ Sponsorizzazioni di eventi in linea con le policy aziendali</li> </ul>
<b>Popolazione adiacente agli impianti SMAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rassegna stampa</li> </ul>		
<b>Associazioni ambientaliste</b>			
<b>Media</b>			
<b>Comitati di cittadini</b>			
<b>Generazioni future</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tavoli di confronto</li> <li>▶ Tavoli di lavoro</li> <li>▶ Incontri in occasione di eventi</li> <li>▶ Visite tecniche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Proposte di attività</li> <li>▶ Attenzione al prodotto e ai processi</li> <li>▶ Interazioni dell'attività aziendale con l'ambiente</li> <li>▶ Individuazione nuove metodologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile</li> <li>▶ Attenzione all'impatto ambientale</li> </ul>

## 3.2.2 - Gli stakeholder incontrati negli anni precedenti

SMAT si confronta costantemente con i propri interlocutori di riferimento (stakeholder), attraverso i processi di ascolto, i tavoli di lavoro, nonché nelle varie sedi istituzionali.

Questa cultura del dialogo ha improntato anche la rendicontazione sociale ed ambientale fin dai primi report. Negli anni passati sono stati incontrati ed ascol-



tati con specifiche interviste e colloqui dedicati al miglioramento continuo del Bilancio di sostenibilità:

- Associazioni consumatori per il Bilancio di sostenibilità 2011
- Dipendenti (responsabili dei servizi) per il Bilancio di sostenibilità 2012
- Clienti / utenti / consumatori / cittadini (processi sistematici e continuativi di ascolto garantiti dalla Carta dei servizi, dalle procedure di reclamo e dai canali sportello / telefono / posta / e-mail, dall'ufficio di assistenza e informazione all'Utenza, nonché dal Garante del Cliente) per tutti i Bilanci di sostenibilità di questi anni
- Sindaci dei Comuni serviti e azionisti in genere (che, oltre al canale istituzionale costituito dall'Assemblea dei Soci, sono stati ascoltati per il Bilancio di sostenibilità 2013 attraverso uno specifico sondaggio)
- Fornitori e comunità economica (rappresentati da alcuni opinion leader di associazioni di categoria del mondo della produzione di beni e servizi per il Bilancio di sostenibilità 2014)
- Associazioni consumatori per il Bilancio di sostenibilità 2015
- Regione Piemonte (Direzione Sanità) e ARPA Piemonte per il Bilancio di sostenibilità 2015
- Dipendenti (RSU) per il Bilancio di sostenibilità 2015.
- Opinion leaders della Comunità scientifica per il Bilancio di sostenibilità 2016
- Scuole e sistema delle politiche scolastiche della provincia di Torino per il Bilancio di sostenibilità 2017
- Le "generazioni future" (organizzatori torinesi del movimento FridaysForFuture: studenti e giovani lavoratori dai 19 ai 30 anni, particolarmente attenti e preparati sul tema della tutela ambientale) per il Bilancio di sostenibilità 2018.

### 3.2.3 - Gli stakeholder incontrati quest'anno

#### 1. Gli interlocutori dell'Acquedotto di Valle

Il lettore più fedele di questi 17 anni di rendicontazione di sostenibilità dell'Azienda avrà forse notato che negli ultimi anni l'argomento qui trattato si è progressivamente trasformato. Vogliamo richiamare l'attenzione sul fatto che siamo progressivamente passati dal concetto di "ascolto degli stakeholder" a quello di "dialogo con gli stakeholder" fino a quello attuale di "stakeholder engagement" che vuole testimoniare la volontà dell'Azienda di migliorarsi nella rendicontazione lavorando insieme agli interlocutori aziendali.

L'evoluzione documenta il progressivo aumento del dialogo e della collaborazione con i portatori di interesse, per un costante miglioramento di questi rapporti: un aspetto che costoro hanno sempre richiesto e apprezzato positivamente. Nell'ambito di questa evoluzione, tuttavia, fin dall'inizio è rimasta costante la consapevolezza di SMAT in merito ad una richiesta, talvolta esplicita e talvolta implicita, che proveniva da questo reciproco coinvolgimento: che questo documento debba essere corposo, scientificamente affidabile, ricco di dati e di analisi, ma che al suo interno (e ovviamente anche in altre pubblicazioni collegate, come le sintesi in formato più leggero, le notizie e gli approfondimenti sul sito istituzionale e sugli altri canali di comunicazione, nonché altre forme di comunicazione istituzionale generale o legata ad eventi particolari sul territorio) debbano essere curate pa-

gine dedicate a messaggi più sintetici.

Questo ha comportato negli anni scorsi inserimento di paragrafi contenenti dati riportabili al concetto di "SMAT in breve".

Lo scorso anno è stato effettuato un secondo e significativo salto di qualità nella leggibilità, con l'approccio alla grafica generale e all'infografica in particolare.

Quest'anno facciamo un ulteriore passo avanti in questa direzione richiesta dagli stakeholder, inserendo nove "evidenze" a piena pagina facilmente individuabili e leggibili. Esse raccontano in linguaggio volutamente sintetico e divulgativo alcuni aspetti che il confronto con gli stakeholder ci ha permesso di individuare come particolarmente significativi in questo Bilancio di sostenibilità.

Tra queste evidenze, si colloca ovviamente a pieno titolo l'evento probabilmente più importante avvenuto nel 2019: l'inaugurazione dell'Acquedotto della Val Susa.

Questa è anche la ragione per cui a questo argomento è dedicato l'approfondimento che ogni anno affianca lo stakeholder engagement generale (quello, per intenderci, che accade sistematicamente e quotidianamente attraverso tutti i canali già descritti nella tabella 1 e che in parte verranno approfonditi nel capitolo 6-Bilancio Sociale) con interviste e/o questionari mirati.

Gli interlocutori individuati sono alcuni tra quelli che hanno avuto un ruolo di dialogo e presentazione nell'ambito dell'evento di inaugurazione avvenuto il 29 giugno 2019. Seguono le sintesi delle interviste.

#### FABIO CAROSSO

Vicepresidente Regione Piemonte, Assessore Urbanistica, Programmazione territoriale e paesaggistica. Sviluppo della Montagna, Foreste, Parchi, Enti locali. Astigiano, imprenditore, è stato Sindaco di Coazzolo (AT) per dieci anni, è presidente della Comunità collinare tra Langa e Monferrato e consigliere provinciale di Asti.



In merito all'acquedotto di Valle, come cittadino ma più ancora come Amministratore regionale, Carosso riconosce che si tratta di un'opera importantissima che arriva al termine di un grande sforzo di SMAT, che va incontro ad un bisogno e ad una attesa dei cittadini espressi da anni. L'acqua è un bene comune fondamentale, come ci siamo ancora di più resi conto -sebbene non ce ne fosse bisogno- in questi mesi di emergenza Covid. E l'acquedotto garantisce la massima qualità, grazie ad una captazione in quota, a sistemi modernissimi di potabilizzazione e controllo e a condotte completamente nuove: "SMAT ha dimostrato anche con questa opera, una volta di più, di essere una società ben gestita che investe in opere importanti e in qualità del servizio. Una società che è un patrimonio dei cittadini e che va sostenuta."

Consapevole di tutto questo, il Vicepresidente Carosso tiene a ricordare, accanto al positivo giudizio sul lavoro effettuato da SMAT in Val di Susa, che la regione e l'azienda stanno traghettando nuove sfide in altre aree montane. Inoltre, insieme con il suo collega Assessore all'ambiente, Carosso ha posto in Regione Piemonte l'obiettivo strategico della creazione di grossi bacini in quota come una delle priorità dell'agenda politica.

#### LUCA MERCALLI

Meteorologo, climatologo e divulgatore scientifico. Presiede la Società Meteorologica Italiana, dirige Nimbus - rivista italiana di meteorologia e clima e si occupa di ricerca sulla storia del clima e dei ghiacciai delle Alpi.

Come ricercatore, il professor Mercalli è lieto di osservare come SMAT da anni ponga attenzione agli studi e agli allarmi che gli scienziati formulano in merito al clima, e che abbia saputo trasformare questa attenzione in riflessioni e strategie. Il progetto e la costruzione dell'acquedotto della Valle di Susa è coerente con questo scenario: "È una infrastruttura progettata per i prossimi 100 anni, non solo per oggi." In futuro dobbiamo infatti aspettarci crisi climatiche che causeranno siccità associate a picchi di caldo. L'Acquedotto della Val Susa è un'opera che sfrutta un invaso d'alta montagna, in un'area meno esposta a questo rischio. Inoltre -ricorda Mercalli- è una diga già presente, costruita circa un secolo fa, la cui acqua di caduta viene utilizzata ora non solo più per l'energia idroelettrica ma anche per l'acqua potabile: dunque, si è minimizzato l'impatto ambientale e si è raddoppiata l'utilità della stessa risorsa. Sempre in termini di impatto territoriale, non dobbiamo poi dimenticare che tutto l'acquedotto è praticamente "invisibile". Ma non sarà certo invisibile nei suoi effetti benefici.



Mercalli ricorda inoltre che l'acqua è obiettivo 6 dei Sustainable Development Goals. Un gruppo di obiettivi fondamentali per l'umanità di oggi e di domani, tra i quali si colloca anche l'obiettivo 13 (Azioni per il Clima).

Mercalli conclude le sue considerazioni con un accenno alla crisi sanitaria in corso, la quale ci ha permesso di renderci sempre più conto di cosa sia essenziale e cosa superfluo nella nostra vita. Oltre al punto più importante, quello dei servizi sanitari, tutti gli italiani hanno potuto aumentare la propria consapevolezza anche su altri aspetti fondamentali: siamo stati a casa e abbiamo potuto godere "in input" di sistemi che garantiscono acqua, elettricità, cibo e comunicazione, e "in output" gestioni corrette e sicure di fognatura e rifiuti. Questi servizi pubblici essenziali sono stati gestiti durante il periodo dell'emergenza senza nessuna interruzione e con il massimo dell'affidabilità.



**FRANCESCO AVATO**

Nato a Susa, commerciante, Sindaco di Bardonecchia.

Francesco Avato valuta molto positivamente la conclusione del lavoro infrastrutturale. Tiene a ricordare che è un risultato importantissimo per il beneficio complessivo del territorio, un'opera che va a favore di tutta la valle: siamo in presenza di una risorsa di montagna che sostiene tutto il territorio limitrofo. È una risposta all'esigenza primaria e più importante, quella dell'acqua, e pertanto pienamente condivisa da Avato e dai cittadini che rappresenta. Ma in questo quadro, Avato, dando atto della qualità e dell'ampiezza di visione che i vertici di SMAT hanno dimostrato in questi anni, e di cui l'Acquedotto di Valle è un esempio eclatante, auspica che continui ed aumenti la sensibilità dell'azienda e degli altri soggetti istituzionali per sempre maggiori attenzione e sostegno a questo territorio che, pur esprimendo poco in termini di "quote" nella S.p.A., offre una delle risorse più preziose a beneficio di tutti. Pertanto, accanto ai fondi ATO e alla gestione e manutenzione ordinaria del territorio, il Sindaco auspica che aumenti ulteriormente la collaborazione per progetti lungimiranti, pluriennali e di investimento in manutenzione straordinaria, di prevenzione del dissesto idrogeologico e salvaguardia delle risorse naturali, tra cui l'acqua è una delle più importanti ma non l'unica.

**ALBERTO AVETTA**

Avvocato, Vicepresidente della Commissione Ambiente della Regione Piemonte, Presidente di Anci Piemonte dal 2017 al 2019, è stato Presidente delegato dell'Autorità d'Ambito torinese per il Servizio Idrico Integrato.

"Il grande acquedotto della Valle di Susa è un'opera inserita nel Piano degli investimenti strategici di SMAT a seguito del coinvolgimento delle popolazioni della vallata sotto la regia dell'Ato torinese. Ho avuto la gradita occasione di partecipare ed assistere alla programmazione dell'intervento che è stato efficacemente adeguato alle necessità dei 27 Comuni interessati, alle esigenze dei cittadini ed ai vincoli della viabilità e dei cantieri presenti sul territorio. Questo lavoro di concertazione dimostra che opere così importanti per la collettività vengono realizzate quando si ottiene il massimo coinvolgimento dei cittadini e dei sindaci e il committente, in questo caso SMAT, è in grado di garantirle tecnicamente e di sostenerle economicamente". L'uso prioritario per finalità idropotabile delle acque invase nelle grandi dighe sta finalmente diventando quella realtà voluta dal Codice Ambientale. L'acquedotto della Valle di Susa ne è oggi la dimostrazione più significativa.



### 3.2.4 - Gli stakeholder incontrati quest'anno

#### 2. I dipendenti

Giova ricordare che come sempre il confronto con gli stakeholder di cui si dà conto in queste pagine ha obiettivi specificamente collegati al bilancio di sostenibilità ed una cadenza annuale, ma molto più ampio, continuativo ed importante è il rapporto che con tutti i portatori di interesse l'azienda mantiene aperto attraverso i molteplici canali dedicati ad ogni categoria. Questo è tanto più vero per quanto riguarda i dipendenti. Qui ricordiamo solo brevemente che nella pri-

mavera del 2019 è stata realizzata un'INDAGINE DI CLIMA ORGANIZZATIVO rivolta a tutto il personale, come l'azienda fa periodicamente. Si tratta di una indagine qualitativa che a pieno titolo si inserisce nella filosofia di stakeholder engagement, fortemente sottolineata da GRI. I suoi esiti sono riportati nel capitolo 6. Essi hanno permesso di impostare strategie di miglioramento già iniziate nel 2019 e che avranno piena attuazione negli anni successivi.

## SMAT PARTECIPA AL PROGETTO TORINO 2020 CIRCULAR ECONOMY & ART

**T**orino mira a diventare un punto di riferimento internazionale nell'ambito dell'economia circolare con un evento biennale in grado di promuovere i valori della sostenibilità ambientale attraverso l'arte.

Il progetto, intitolato "Circular economy & art", è stato presentato alla stampa martedì 5 novembre presso il centro Congressi dell'Unione Industriale e riunisce all'interno del comitato organizzatore soggetti del mondo dell'industria, della ricerca e dell'arte contemporanea.

L'obiettivo comune è quello di organizzare per il 2020 un evento culturale in grado di trasmettere al pubblico l'urgenza e l'attualità del riuso e la lotta agli sprechi, tramite installazioni artistiche.

"Il futuro stesso del nostro Pianeta", ha detto l'architetto **Silvio Ferrero**, promotore dell'iniziativa, "dipende dalla capacità di trasformare e rimettere in circolo ciò che si produce, eliminando l'idea di rifiuto. Un circolo virtuoso dai risultati sicuri che nasce da un nuovo modo di pensare e di vivere".

Per il Presidente dell'Unione Industriale di Torino **Dario Gallina** "l'iniziativa accende un riflettore sui modelli di sviluppo e condivisione delle best

practices già presenti, che si intendono valorizzare anche con iniziative future, occasione di crescita per il territorio".

In conferenza stampa è inoltre emerso dagli interventi dell'Assessore all'Ambiente della Regione Piemonte **Matteo Marnati** e dall'Assessore della Città di Torino **Marco Giusta** come l'economia circolare sia in cima all'agenda politica e come attraverso la ricerca e la tecnologia possa diventare un'opportunità per le imprese, volano economico di ricchezza per tutto il territorio.

Tra i sostenitori del progetto "Torino 2020 capitale dell'economia circolare" anche SMAT.

"I concetti di riutilizzo dei materiali in cicli produttivi successivi e di riduzione degli sprechi su cui è fondata l'economia circolare", ha dichiarato il Presidente SMAT, **Paolo Romano**, "ben si coniugano con i processi di trattamento e le tecnologie impiegate da SMAT per l'utilizzo e il riuso di una risorsa preziosa come l'acqua".

Al termine della conferenza stampa è stata realizzata una performance sul "Terzo Paradiso" di Michelangelo Pistoletto a cura del Dipartimento Educazione Castello di Rivoli.



### 3.3 - MATERIALITY PER SMAT E PER GLI STAKEHOLDER



STANDARDS  
102-42; 102-47



Gli approfondimenti descritti nel precedente paragrafo hanno contribuito a sviluppare ulteriormente il rating della materiality.

Il metodo seguito è:

**Primo passo** - sono stati confrontati i punti di vista degli stakeholder (interessi, priorità, sensi-

bilità, preoccupazioni, ecc.) con il punto di vista dell'organizzazione (mission, vision, valori, strategie, priorità, obiettivi, compliance a normative obbligatorie e volontarie, ecc.).

Il risultato è contenuto nella seguente tabella, che ogni anno viene aggiornata sulla base degli esiti dello stakeholder engagement:

Tabella 2

**MATERIALITY**

	Dipendenti (responsabili dei servizi)	Dipendenti tutti	Sindaci	Fornitori e comunità economica	Associazioni consumatori	Regione Piemonte	ARPA	Comunità scientifica (Università, Ricerca, Scuola)	Generazioni future	Strategie SMAT	Rating totale
Investimenti in infrastrutture e in servizi			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	29
Assetto proprietario e forma legale	✓	✓	✓		✓				✓	✓	26
Valore economico direttamente generato e distribuito	✓	✓	✓	✓				✓		✓	24
Attività di informazione, educazione, prevenzione verso la popolazione			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	22
Prelievo, conservazione e riciclo della risorsa acqua			✓			✓	✓	✓		✓	22
Coinvolgimento degli stakeholder		✓	✓		✓			✓	✓	✓	18
Informazioni, trasparenza, chiarezza verso i consumatori (bolletta e altri canali)		✓	✓		✓			✓		✓	14
Meccanismi a disposizione degli stakeholder per fornire indicazioni o segnalare criticità al più alto organo di governo	✓	✓	✓		✓					✓	14
Formazione	✓	✓								✓	12
Prevenzione responsabilità amministrativa, prevenzione corruzione e trasparenza	✓	✓						✓		✓	12
Modello integrato sostenibilità, compliance, MBO e programma di miglioramento. Evoluzione del Bilancio di sostenibilità secondo nuovo scenario normativo	✓			✓				✓		✓	11
Mantenimento nel lungo periodo della quantità dell'acqua e pari diritto di accesso			✓			✓	✓	✓	✓	✓	11
Mantenimento nel lungo periodo della qualità dell'acqua			✓			✓	✓	✓	✓	✓	10
Emissioni, scarichi, rifiuti							✓	✓		✓	10

La Tabella 2 continua nella pagina seguente

Tabella 2

## MATERIALITY

	Dipendenti (responsabili dei servizi)	Dipendenti tutti	Sindaci	Fornitori e comunità economica	Associazioni consumatori	Regione Piemonte	ARPA	Comunità scientifica (Università, Ricerca, Scuola)	Generazioni future	Strategie SMAT	Rating totale
Customer satisfaction			✓		✓					✓	8
Risparmio energetico							✓	✓		✓	8
Pari opportunità		✓	✓							✓	7
Salute e sicurezza		✓								✓	7
Occupazione		✓	✓						✓	✓	5
Risparmio energetico								✓		✓	4

## NEWS

## ANCHE SMAT HA FIRMATO IL “PATTO UTILITALIA – LA DIVERSITA’ FA LA DIFFERENZA”

Un primo gruppo di 27 aziende dei servizi pubblici associate a Utilitalia (la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche), fra le quali anche SMAT, il 19 novembre 2019 a Roma ha firmato il “Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza”, impegnandosi a valorizzare le diversità in una logica inclusiva all'interno delle proprie organizzazioni.

Le aziende firmatarie hanno sottoscritto un comune programma di principi e di conseguenti impegni per favorire concretamente l'inclusione e la diversità di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali.

Il documento impegna le aziende ad attuare politiche inclusive che coinvolgano tutti i livelli dell'organizzazione, che garantiscano processi e pratiche neutrali e favoriscano la conciliazione dei tempi vita-lavoro.

Due sono in particolare gli aspetti che le aziende si trovano a dover affrontare e conciliare nell'organizzazione quotidiana: l'allungamento della vita lavorativa e l'ingresso delle nuove generazioni native digitali. In un'organizzazione inclusiva i due elementi, esperienza e novità, si integrano creando valore aggiunto.

Per SMAT, il Patto è stato firmato dal Presidente Paolo Romano, che ha sottolineato: “Il rispetto delle individualità di ciascun lavoratore e l'inclusione delle diversità sono una ricchezza che contribuisce allo sviluppo di un'azienda pronta a cogliere gli obiettivi di crescita e le opportunità nel cambiamento”.



SMAT, negli anni, ha registrato un'evoluzione nella composizione del personale: oggi l'azienda registra il 25% di presenza femminile, dato che supera la media nazionale, che si attesta intorno al 23%.

A fine di sostenere le Associate, Utilitalia si impegna a fornire strumenti di condivisione delle “buone pratiche” e a monitorare, attraverso analisi quali-quantitative, l'effettiva adozione dei principi enunciati nel Patto ed i risultati conseguiti.

Ogni azienda ha infatti l'onere di rendicontare annualmente i risultati e i progressi conseguiti e di comunicarli adottando politiche di sensibilizzazione sia interne sia esterne.

La firma del Patto è avvenuta nel corso del Convegno “ALL THAT WE SHARE - L'inclusione come risorsa”. L'evento ha rappresentato l'occasione per fare il punto sulle opportunità che una consapevole gestione della diversità fornisce alle aziende che intendono affermarsi con un modello di impresa sostenibile, innovativo ed efficiente.

Ha concluso i lavori, in collegamento da Bruxelles, Elena Bonetti, Ministra delle pari opportunità.



## FOCUS

### LA DISINFEZIONE DELLE ACQUE REFLUE URBANE

Un progetto di ricerca applicata, svolto da SMAT in collaborazione con l'Università di Torino e concluso nel 2019, ha permesso di confrontare l'efficacia di tre diversi metodi di disinfezione delle acque reflue urbane: ipoclorito di sodio (IPO), acido peracetico (PAA) e lampade UV (UV), applicati in tre impianti di depurazione di medie dimensioni nel territorio servito da SMAT, valutandone gli effetti sia sui più importanti microorganismi indicatori (coliformi fecali, E. coli, enterococchi, spore di Clostridi e Salmonella spp) determinati con metodi colturali classici, che su alcuni microorganismi patogeni (Salmomella spp, Campylobacter spp, jejuni e coli, E. coli O157:H7) con metodi molecolari. Sono stati prelevati campioni di acque reflue depurate, prima e post disinfezione, sui quali, oltre ai parametri microbiologici, sono stati determinati i più importanti parametri chimici ed i test ecotossicologici (Daphnia magna e Pseudokirchneriella subcapitata, Microtox). Sono state eseguite sette campagne di campionamento, i cui risultati indicano che la disinfezione risulta efficace con tutti i tre disinfettanti, consentendo di rispettare il limite di e. coli allo scarico terminale. Il trattamento di disinfezione più efficace rimane il dosaggio di IPO, applicato presso il

depuratore di San Maurizio T.se, nel quale si riscontra un abbattimento maggiore dei patogeni, seguito dai raggi UV (Strambino Crotte) e dal dosaggio di PAA (Brandizzo). L'IPO però presenta il problema della induzione di tossicità nei reflui scaricati. I coliformi fecali ed E. coli sono i microorganismi che vengono abbattuti maggiormente, indipendentemente dal sistema di disinfezione utilizzato, e si confermano quindi come i più sensibili. Gli enterococchi risultano un po' più resistenti, ma i microorganismi più difficili da abbattere sono le spore dei Clostridi. Anche in questo caso il trattamento più efficace è quello a base di ipoclorito di sodio, mentre i trattamenti con UV e PAA, in alcuni casi, sembrano non avere efficacia.





# SMAT E IL COVID 19

In molte pagine di questo Bilancio di sostenibilità è documentata l'attenzione di SMAT alla qualità e alla sicurezza del sistema idrico integrato. Un'altra componente fondamentale del "DNA" culturale e organizzativo dell'azienda è la presenza di piani, protocolli e formazione per essere sempre preparati ad eventuali emergenze.

Questi due aspetti si sono dimostrati estremamente utili ed efficaci nella crisi sanitaria Covid-19, in corso nel periodo in cui stiamo componendo questo bilancio.

Con grande capacità di reazione, l'azienda si è prontamente adeguata alle misure previste a livello nazionale e regionale. Tra le altre cose, ha elaborato protocolli e piani, dando ampia informazione sia ai dipendenti sia ai fornitori per la sorveglianza sanitaria, la sanificazione dei luoghi di lavoro e la regolamentazione organizzativa in condizioni di sicurezza e contrasto / contenimento della diffusione del virus. Ha adottato una app per garantire il distanziamento degli operatori. Ha diffuso sistematicamente le necessarie informazioni sui cellulari aziendali in dotazione.

Ha portato in smart-working tutto il personale possibile e agevolato l'entrata in servizio direttamente da casa al punto previsto per lo svolgimento del lavoro. Ha potenziato le piattaforme per la gestione di riunioni e altre attività da remoto. Tutto questo mantenendo ed anzi aumentando il livello di presidio dei servizi sul territorio.

Non solo: seguendo la propria tradizione di collaborazione nella ricerca e nel confronto interistituzionale, SMAT ha aderito a diverse iniziative, come il Gruppo di Lavoro del Politecnico di Torino, il progetto CNR-IGG per la valutazione dell'impatto del lockdown sulle falde, quello dell'Istituto Superiore di Sanità-Utilitalia e quello del Mario Negri-ARPA Piemonte per la valutazione della diffusione del virus mediante il controllo delle acque reflue, ha partecipato a seminari dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e dell'Istituto Superiore di Sanità italiano, ha tenuto i necessari rapporti con le associazioni europee dei gestori dei Servizi Idrici APE e EUREAU attraverso la Crisis Management Platform.

# SMAT E LE A



***WATER, SANITATION, HYGIENE,  
AND WASTE MANAGEMENT  
FOR THE COVID-19 VIRUS***



**EMERGENZE**

# 3

## 3.4 - ASPETTI DI MATERIALITY OGGETTO DI ASSEVERAZIONE SECONDO GRI



STANDARDS  
102-47

Secondo passo - consiste a questo punto nel confrontare quanto ottenuto precedentemente con le prescrizioni GRI.

Il risultato è contenuto nella seguente tabella.

Tabella 3 ASPETTI DI MATERIALITY OGGETTO DI ASSEVERAZIONE	Rating totale	Indicatore GRI oggetto di asseverazione
Investimenti in infrastrutture e in servizi	29	GRI 203-1
Assetto proprietario e forma legale	26	
Valore economico direttamente generato e distribuito	24	GRI 201-1
Attività di informazione, educazione, prevenzione verso la popolazione	22	GRI 413-1
Prelievo, conservazione e riciclo della risorsa acqua	22	GRI 303-3
Coinvolgimento degli stakeholder	18	GRI 102-40; 104-42; 104-43
Informazioni, trasparenza, chiarezza verso i consumatori (bolletta e altri canali)	14	
Meccanismi a disposizione degli stakeholder per fornire indicazioni o segnalare criticità al più alto organo di governo	14	GRI 102-44
Formazione	12	GRI 404-1
Prevenzione responsabilità amministrativa, prevenzione corruzione e trasparenza	12	GRI 205-1
Modello integrato sostenibilità, compliance, MBO e programma di miglioramento.	11	
Mantenimento nel lungo periodo della quantità dell'acqua e pari diritto di accesso	11	
Emissioni, scarichi, rifiuti	10	GRI 306-2
Customer satisfaction	8	
Risparmio energetico	8	GRI 302-1; 302-3
Pari opportunità	7	GRI 401-3; 405-1; 405-2
Salute e sicurezza	7	GRI 403-1; 403-2; 403-4; 403-5; 416-1
Occupazione	5	GRI 404-7

GRI STANDARDS



SCAN ME &gt;&gt;



## NEWS

### AL FESTIVAL DEL GIORNALISMO ALIMENTARE DUE APPUNTAMENTI FIRMATI SMAT

**D**al 21 al 23 febbraio, presso il Centro Congressi di Torino, si è svolta la quarta edizione del "Festival del Giornalismo Alimentare".

140 relatori, provenienti da tutto il mondo, si sono alternati nel corso di tre giorni per affrontare le tematiche relative alla comunicazione alimentare.

Il calendario del Festival ha visto due appuntamenti curati da SMAT, che si è riconfermato anche nel 2019 sponsor del Festival.

Venerdì 22 febbraio si è tenuto l'incontro di grande attualità: "Il Caso del 2019: le Microplastiche

negli Alimenti". Lorenza Meucci, Responsabile del Centro Ricerche SMAT è intervenuta esponendo un progetto di ricerca che indaga l'eventuale presenza di microplastiche nell'ambiente idrico. All'appuntamento, moderato da Gabriele Beccaria, Direttore di Tutto Scienze e Tutto Salute, hanno presenziato Giorgio Gilli (Università degli Studi di Torino) e Sherry Mason (Fredonia State University of New York).

Sabato 23 febbraio SMAT ha aperto la "Cattedrale dell'Acqua", offrendo ai giornalisti del Festival la possibilità di visitare lo storico e suggestivo acquedotto di acqua sorgiva di Sangano.



## CLIC – LA SCUOLA CAMBIA IL CLIMA

**S**ono ancora una volta i più giovani i protagonisti di Clic2, il percorso di educazione ambientale dedicato agli alunni delle scuole del territorio, promosso da Hydroaid e finanziato dall'Autorità d'Ambito Torinese.

Il progetto ha l'obiettivo di contribuire alla realizzazione di una cittadinanza consapevole dei cambiamenti climatici e del loro impatto sulle risorse idriche, diffondendo i principi della sostenibilità ambientale tra i giovani cittadini

Attraverso la realizzazione di attività formative e percorsi ludico-educativi, gli alunni delle scuole primarie e secondarie hanno affrontato i temi dell'impatto ambientale sulla risorsa acqua e le problematiche legate all'impronta idrica.

Al progetto hanno aderito 48 classi del territorio dell'ATO 3 Torinese, per un totale di 1047 studenti di 21 scuole primarie e secondarie di 9 comuni della Città Metropolitana di Torino.

Le classi vincitrici del video contest "water footprint" di CLIC 2 sono state la 4M dell'Istituto DES AMBROIS di OULX e la 2A dell'Istituto DES AMBROIS di BARDONECCHIA.

I ragazzi sono stati premiati da Paolo Romano, presidente SMAT.

All'evento hanno partecipato oltre 800 studenti e docenti delle scuole primarie e secondarie che hanno aderito al progetto.



### 3.5 - PERIMETRO DEGLI ASPETTI DI MATERIALITY



STANDARDS

103-1.B; 103-1.C



Terzo passo – come richiesto da GRI, per ciascun tema di materiality, rendicontiamo le seguenti informazioni:

- il perimetro del tema, con descrizione;
- di dove si verificano gli impatti;
- del coinvolgimento dell'organizzazione negli impatti.
- eventuali limitazioni riguardanti il perimetro del tema di materiality.

MATERIALITY	INDICATORE/I GRI	PERIMETRO DELL'IMPATTO	TIPO DI COINVOLGIMENTO DI SMAT NELL'IMPATTO		EVENTUALI LIMITI INFORMATIVI
			DIRETTO	INDIRETTO	
Investimenti in infrastrutture e in servizi	GRI 203-1	Valore patrimoniale dell'azienda Valore patrimoniale per i Comuni soci Sviluppo dei territori Qualità del servizio	✓		
Valore economico direttamente generato e distribuito	GRI 201-1	Valore economico di SMAT Valore economico per i Comuni soci Distribuzione del valore economico ai diversi stakeholder: personale, fornitori, pubblica amministrazione	✓		
Attività di informazione, educazione, prevenzione verso la popolazione	GRI 413-1	Scuole, clienti, comunità locali	✓		
Prelievo, conservazione e riciclo della risorsa acqua	GRI 303-3	Territorio interessato	✓		
Coinvolgimento degli stakeholder	GRI 102-40; 104-42; 104-43	Tutti i luoghi in cui operano i diversi stakeholder	✓		
Informazioni, trasparenza, chiarezza verso i consumatori (bolletta e altri canali)		Consumatori, comunità locali, personale SMAT	✓		
Meccanismi a disposizione degli stakeholders per fornire indicazioni o segnalare criticità al più alto organo di governo	GRI 102-44	Tutti i luoghi in cui operano gli stakeholder L'azienda oggetto della segnalazione Gli organi di governo che ricevono la segnalazione		✓	
Formazione	GRI 404-1	Dipendenti dell'azienda	✓		

# 3

Tabella 4 MATERIALITY	INDICATORE/I GRI	PERIMETRO DELL'IMPATTO		EVENTUALI LIMITI INFORMATIVI	
		DOVE SI VERIFICA L'IMPATTO	TIPO DI COINVOLGIMENTO DI SMAT NELL'IMPATTO		
			DIRETTO		INDIRETTO
Prevenzione responsabilità amministrativa, prevenzione corruzione e trasparenza	GRI 205-1	Dipendenti dell'azienda Organi dirigenziali dell'azienda Coinvolgimento degli stakeholder	✓		
Modello integrato di sostenibilità, compliance, MBO e programma di miglioramento. Evoluzione del BS secondo nuovo scenario		Dipendenti e organi di governo dell'azienda	✓		
Emissioni, scarichi, rifiuti	GRI 305-7; GRI 306-2	Territorio in cui opera l'azienda	✓		
Customer satisfaction		Utenti, personale SMAT	✓		
Pari opportunità	GRI 401-3; 405-1; 405-2	Dipendenti e organi di governo dell'azienda	✓		
Risparmio energetico	GRI 302-1; 302-3	Sedi dell'azienda Territorio in cui opera	✓		
Salute e sicurezza	GRI 403-1; 403-2; 403-4; 403-5; 416-1	Dipendenti e organi di governo dell'azienda Fornitori	✓		
Mantenimento nel lungo periodo della qualità dell'acqua		Territorio in cui opera l'azienda Comunità locali Generazioni future		✓	
Mantenimento nel lungo periodo della quantità dell'acqua e pari diritto di accesso		Territorio in cui opera l'azienda Comunità locali Generazioni future		✓	
Occupazione	GRI 404-1	Dipendenti dell'azienda Comunità locali Generazioni future	✓		

## 3.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE



STANDARDS  
103-2; 103-3

# 3

Infine, in questo capitolo di metodologia va ricordato che in tutto il Bilancio di sostenibilità ogni capitolo o paragrafo che contiene un aspetto di materiality oggetto di asseverazione esterna (Tab. 3) riporta:

- la chiara segnalazione di tale contenuto, con un riferimento nel titolo all'indicatore GRI (es: Formazione dei dipendenti – GRI 404-1);
- il metodo di gestione ed i suoi componenti, ovvero come SMAT gestisce quello

specifico aspetto di materiality (obiettivi, politiche, impegni assunti, responsabilità, risorse, meccanismi di segnalazione/reclamo, specifiche azioni (processi, progetti, programmi, iniziative, iniziative promosse); i meccanismi di valutazione dell'efficacia del metodo di gestione ed i risultati di tale della valutazione, incluse la segnalazione dell'eventuale necessità di miglioramento.

### NEWS

## L'OBIETTIVO FOTOGRAFICO SULLA SCUOLA DELL'ACQUA SMAT

La mostra fotografica "Transmissions people to people", progettata e realizzata dai fotografi Tiziana e Gianni Baldizzone, è stata allestita presso il Museo del Risorgimento dal 30 ottobre al 30 agosto 2019.

La mostra racconta l'universalità dell'atto di trasmissione del sapere, ponendo al centro dell'attenzione la relazione maestro-allievo.

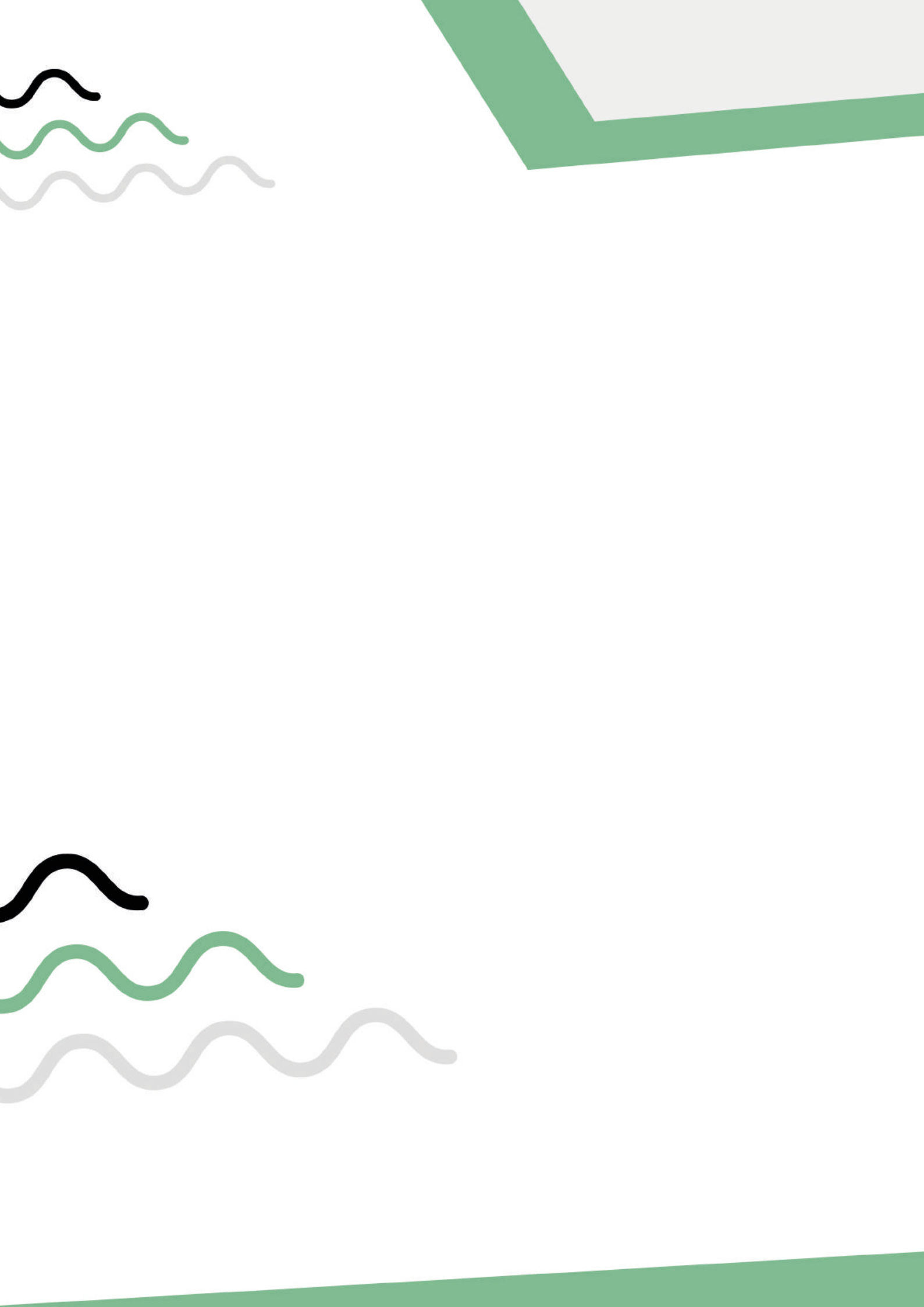
Tra le 60 fotografie presentate nell'esposizione torinese, la prima di apertura è quella realizzata presso l'impianto di potabilizzazione SMAT posto sulla riva del fiume Po. Un solo scatto per riassumere la complessità emozionale e valoriale del lavoro di squadra.

"La crescita di un'azienda passa attraverso lo sviluppo di specifiche competenze" commenta Paolo Romano, presidente SMAT, "che si rende possibile

anche attraverso l'addestramento professionale. Ma l'apprendimento legato allo scambio del sapere tra anziano e giovane non è unidirezionale e quindi il passaggio e lo scambio dei saperi rappresenta il valore aggiunto del processo formativo. Da qui la volontà dell'azienda di creare un'apposita struttura, La Scuola dell'Acqua, che ha il compito di tutelare il patrimonio di conoscenze acquisite curandone il trasferimento tra generazioni".

Il percorso fotografico è stato arricchito da una videoinstallazione, curata dai giovani studenti dell'Accademia Albertina, che prende spunto dai lavori fatti dai fotografi in cui l'immagine dà spazio alla parola. Tra le interviste contenute nel video anche la testimonianza SMAT.







# DATI ECONOMICO -FINANZIARI



# **DATI ECONOMICO - FINANZIARI**

## **SOMMARIO**

4.1 - IL VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO	<b>87</b>
4.2 - GLI INVESTIMENTI PER LE INFRASTRUTTURE	<b>95</b>
<b>IN EVIDENZA:</b> RAPPORTO MEDIOBANCA 2019	<b>100</b>

# DATI ECONOMICO - FINANZIARI

# 4

## 4.1 - IL VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

STANDARDS  
102-45; 201-1

L'obiettivo di questo capitolo è dare evidenza alle modalità di generazione e distribuzione della ricchezza prodotta dall'Azienda nel corso del 2019 prendendo l'esercizio precedente come elemento di confronto.

Il bilancio d'esercizio di SMAT è redatto sulla base dei principi contabili International Finan-

cial Reporting Standards (IFRS) adottati dall'Unione Europea.

La sintesi dei risultati economico-finanziari riportata in tabella si riferisce ai dati relativi al bilancio d'esercizio della Capogruppo SMAT, al quale si rinvia per il dettaglio.

Dati Economico - Finanziari (migliaia di euro)	31/12/2019	31/12/2018
Ricavi Servizio Idrico	▶ 320.117	▶ 327.180
Totale ricavi	▶ 442.953	▶ 414.902
Costi operativi	▶ 308.270	▶ 272.592
Margine operativo lordo	▶ 134.683	▶ 142.310
Risultato operativo	▶ 54.695	▶ 73.405
Utile netto	▶ 40.102	▶ 51.797
Rapporto risultato operativo/Totale ricavi	▶ 12,35%	▶ 17,69%
Rapporto risultato netto / Totale ricavi	▶ 9,05%	▶ 12,48%

Ai fini della rendicontazione di sostenibilità, è importante riuscire a leggere questa ricchezza mostrando come di essa fruisca non soltanto l'azienda, ma anche, in diversa misura, tutto il tessuto economico e sociale nel quale essa è inserita. I dati di seguito presentati scaturiscono quindi da una rielaborazione extracontabile dei valori esposti nel Bilancio d'esercizio di SMAT secondo i principi di riclassificazione contabile suggeriti da GRI. Va detto che, proprio in considerazione dei differenti obiettivi e dei diversi criteri di riclassificazione adottati, pur partendo dai medesimi valori contabili, sono state ottenute aggregazioni diverse dai dati esposti nei prospetti civilistici, benché la terminologia adottata sia talvolta simile.

Ad esempio, al fine di considerare nella sua globalità il totale del valore generato dalla società e quanto distribuito, al totale dei ricavi e dei costi sono stati sommati 17.456 migliaia di euro per attività di progettazione e costruzione delle forniture relative alla realizzazione degli investimenti su beni propri (che nel Bilancio d'esercizio sono rappresentati direttamente a stato patrimoniale). In tal modo l'importo complessivo di 121.279 migliaia di euro rappresenta la ricchezza distribuita ai fornitori per gli investimenti realizzati compresa nel valore distribuito ai fornitori di beni e servizi.

Nel seguente prospetto è rappresentato il confronto tra i due esercizi.

	Esercizio 2019		Esercizio 2018	
	migliaia di euro	%	migliaia di euro	%
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ</b>				
Ricavi ed altri proventi operativi	323.825		336.668	
Contributi ricevuti	8.848		5.889	
Ricavi per attività di progettazione e costruzione	121.279		90.730	
Gestione finanziaria	5.544		5.600	
<b>Totale valore economico generato</b>	<b>459.497</b>	<b>100%</b>	<b>438.887</b>	<b>100%</b>

#### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ

Fornitori di beni e servizi	237.550	51,7%	209.325	47,7%
Personale	61.551	13,4%	59.999	13,7%
Finanziatori	4.634	1,0%	5.258	1,2%
Azionisti	9.841	2,1%	9.817	2,2%
Pubblica Amministrazione	47.048	10,2%	54.226	12,4%
Sponsorizzazioni e liberalità esterne	516	0,1%	384	0,1%
Quota a sostegno dei redditi (con ISEE < 12.000 €)	436	0,1%	291	0,1%
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>361.576</b>	<b>79%</b>	<b>339.300</b>	<b>77%</b>

#### VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ

Ammortamento beni immateriali	2.052	0,4%	1.485	0,3%
Ammortamento beni materiali e in concessione	65.847	14,3%	56.281	12,8%
Variazione del patrimonio netto	30.261	6,6%	41.980	9,6%
Accantonamenti imposte differite	-239	-0,1%	-159	0,0%
<b>Totale valore economico trattenuto</b>	<b>97.920</b>	<b>21%</b>	<b>99.587</b>	<b>23%</b>



## FOCUS

### COMPONENTI TARIFFARIE PEREQUATIVE UI1-UI2-UI3-UI4

Con deliberazione 6/2013/R/COM del 16 gennaio 2013 l'AEEGSI (ora ARERA) ha istituito la componente tariffaria UI1 a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici, applicata come maggiorazione ai corrispettivi di acqua, fognatura e depurazione a decorrere dal 1° gennaio 2013 con riversamento bimestrale da parte del gestore alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali). Tale componente è pari a 0,4 centesimi di euro per servizio gestito.

L'ARERA ha istituito la componente tariffaria UI2, pari a 0,9 centesimi di €/mc per ciascun servizio acquedotto, fognatura e depurazione, applicabile dal 1° gennaio 2018, prevalentemente destinata alla promozione della qualità tecnica.

La copertura dell'onere derivante dal riconoscimento del bonus sociale idrico viene

garantita mediante l'istituzione di una nuova componente tariffaria, denominata UI3, pari a 0,5 centesimi di euro/mc del servizio acquedotto, applicabile dal 1° gennaio 2018, che viene così posta a carico della Comunità locale. Dal 1° gennaio 2020 è applicato sui tre servizi acquedotto, fognatura e depurazione.

A decorrere dal 01/01/2020, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 580 del 27/12/2019, agli utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione verrà addebitata la componente perequativa UI4 - nella misura di 0,004 €/mc - destinata all'alimentazione ed alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015.

Il Valore Economico generato dalla Società, individuato e dettagliato nella prima delle tre aree del prospetto complessivo, costituisce la ricchezza complessiva creata dalla società ed evidenzia un miglioramento rispetto all'esercizio precedente.

Nel 2019 si è attestato a 459.497 migliaia di euro. L'aggregato comprende i ricavi della gestione caratteristica e accessoria, i contributi pubblici ricevuti nell'esercizio, i ricavi per attività di progettazione e costruzione nonché i proventi della gestione finanziaria.

La voce "ricavi ed altri proventi operativi" comprende l'introito derivante dai servizi di acque-

dotto, fognatura e depurazione al lordo della riduzione della tariffa del 50% per le utenze ad uso pubblico municipale e provinciale per un totale di 5.297.835 euro. La diminuzione registrata dalla voce "ricavi e altri proventi operativi" è causata principalmente dalla riduzione della tariffa del 2,3% rispetto all'esercizio precedente, come previsto nella manovra tariffaria, e dalla contrazione dei consumi. Il valore economico generato registra complessivamente un aumento del 5% rispetto all'anno precedente per effetto dei "ricavi per attività di progettazione e costruzione".

## IL TELECONTROLLO SMAT TRA I SITI DI PIEMONTE FABBRICHE APERTE

**L**a Regione Piemonte ha proposto per il terzo anno consecutivo l'iniziativa "Piemonte Fabbriche Aperte", manifestazione che prevede l'apertura straordinaria al pubblico dei luoghi della produzione industriale.

Partecipando alle visite guidate e gratuite presso le aziende aderenti, i partecipanti hanno avuto modo di conoscere da vicino le imprese, le eccellenze e i Poli di Innovazione della nostra Regione.

SMAT ha aderito aprendo al pubblico la sala del telecontrollo aziendale.

La visita al centro di Telecontrollo e Telecomando della SMAT ha consentito ai partecipanti di seguire le operazioni di monitoraggio, controllo e comando a distanza di 1218 stazioni, 8.560 km di

rete e 611 impianti di produzione e sollevamento, ubicati nei 289 Comuni serviti. La finalità è di garantirne il corretto funzionamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e assicurando la continuità del servizio, mediante l'attivazione a distanza delle riserve e delle squadre di pronto intervento. Presso il telecontrollo aziendale si monitorano costantemente anche 39 impianti di depurazione e 212 stazioni di sollevamento delle acque reflue. Presso il Centro di telecontrollo, operativo 24 ore su 24, è anche allestita un'unità di crisi che opera in simbiosi con la Protezione Civile.

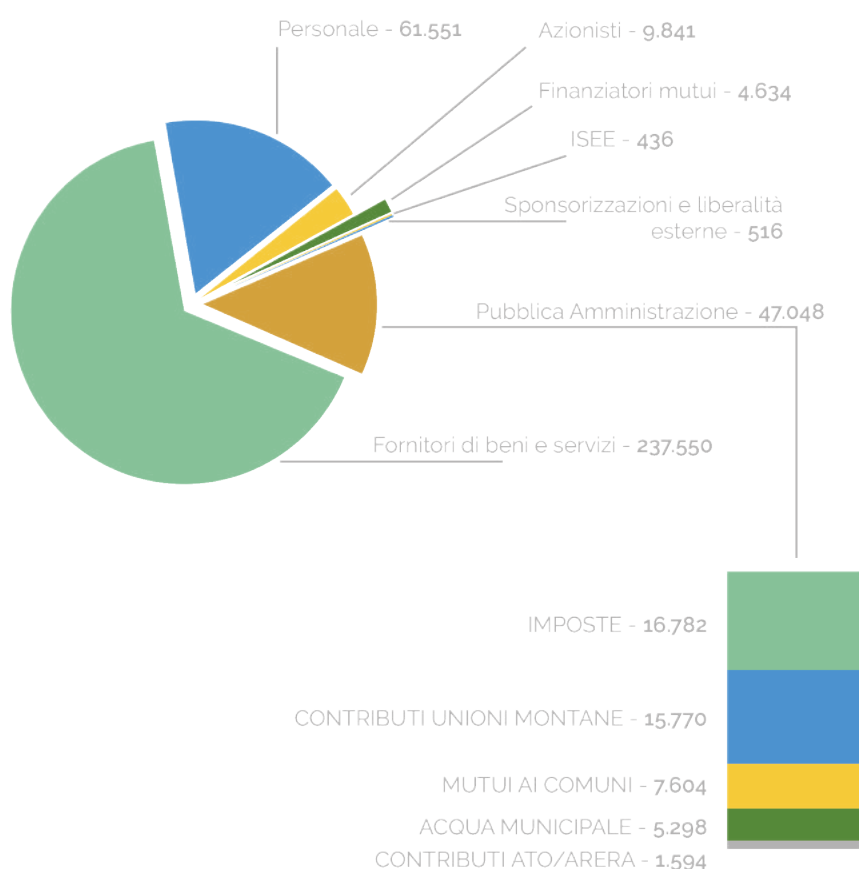
L'iniziativa si è svolta quest'anno in collaborazione con il Festival della Tecnologia organizzato dal Politecnico di Torino.



Il 79% della ricchezza generata, pari a 361.576 migliaia di euro, viene distribuito agli stakeholder interni o esterni all'impresa, come risulta dalla seconda area del prospetto complessivo e dalla relativa rappresentazione grafica che segue:

- fornitori di beni e servizi;
- personale;
- finanziatori;
- azionisti;
- Pubblica Amministrazione;
- sponsorizzazioni e liberalità esterne alla collettività;
- quota a sostegno dei redditi (ISEE < 12.000 euro).

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ ANNO 2019 (MIGLIAIA DI EURO)



Il 51,7% del Valore Economico generato viene impiegato per l'acquisizione degli elementi produttivi dell'attività aziendale: include i pagamenti a fornitori per l'acquisto di beni e servizi strettamente connessi all'attività produttiva e considera gli acquisti per gli investimenti. Il valore distribuito ai fornitori risulta in aumento (13,5%) rispetto al precedente esercizio in ragione dell'aumento degli investimenti, dei costi per manutenzioni sui beni della Città di Torino e degli altri Comuni, all'aumento dei costi dell'energia elettrica correlati all'acquisto di energia

elettrica prodotta da fonti rinnovabili e al significativo incremento dei costi per lo smaltimento dei fanghi da depurazione. Per quanto concerne la remunerazione destinata al personale si rileva un incremento rispetto all'anno precedente (2,6%) dovuto principalmente agli effetti dell'acquisizione del personale dalla società Acquagest (ex Soggetto Operativo di Gestione) in seguito al programma di aggregazione, degli adeguamenti del rinnovo del C.C.N.L., dell'esodo agevolato, dei contributi INAIL e dei maggiori costi per straordinari,

## RISULTATI DI BILANCIO DEGLI ULTIMI ESERCIZI



SCAN ME >>



personale somministrato e in distacco, anche giustificati dall'implementazione delle attività operative correlate alla qualità tecnica. Il tutto è mitigato dai risparmi derivanti dalla movimentazione del personale.

Tale remunerazione è stata "distribuita" come salari, ma anche come versamenti contributivi e previdenziali, accantonamento a TFR e altri costi.

È diminuita del 12% rispetto allo scorso esercizio la quota di Valore Economico destinata agli stakeholder che hanno partecipato al finanziamento di SMAT nel 2019 concedendo capitale di credito attraverso mutui per effetto dei rimborsi delle quote capitali effettuati nell'esercizio.

La remunerazione agli azionisti del capitale di rischio (Comuni dell'area torinese), che rappresenta la quota di utile distribuito è pari a 9.841 migliaia di euro.

La Pubblica Amministrazione riceve complessivamente oltre 54 milioni di euro del Valore Economico generato dalla Società per il tramite di diversi canali. In primo luogo, lo acquisisce attraverso le imposte dirette e indirette al netto dell'accantonamento imposte differite, dovute nel rispetto delle disposizioni normative vigenti. In questo modo le vengono attribuiti da parte della Società circa 17 milioni di euro. Inoltre, nel caso di SMAT una importante modalità di assegnazione delle risorse ad Enti Pubblici è costituita dal riconoscimento di contributi alle Unioni Montane, di canoni ad Enti Locali e del contributo all'Ente d'ambito e all'ARERA. Tali risorse ammontano, complessivamente, a circa 25 milioni di euro. Inoltre, a richiesta dei Comuni, considerato l'alto valore sociale rappresentato dall'utenza municipale e provinciale, riguardante fra l'altro complessi scolastici, mense e fontanelle pubbliche, a partire dal 2014 l'Ente

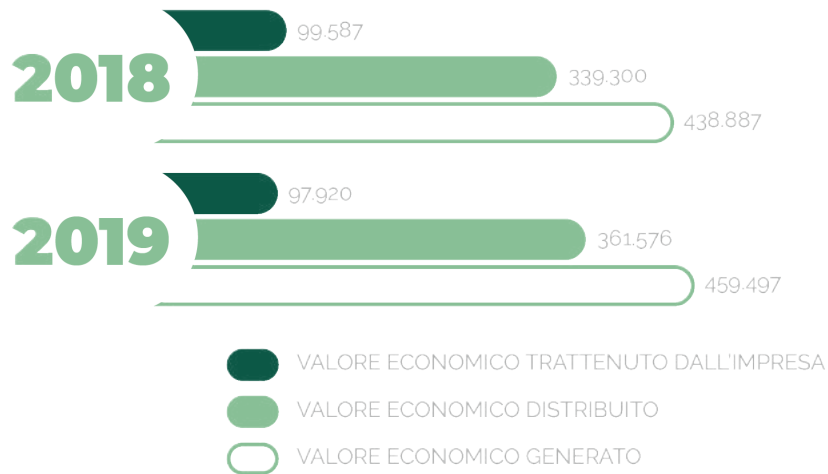
d'Ambito 3 Torinese ha deliberato, come indicato sopra, una riduzione della tariffa del Servizio Idrico Integrato del 50% per dette utenze, affinché gli stessi possano continuare ad erogare i citati servizi e siano altresì coinvolti e incentivati ad investire e porre maggiore attenzione e risorse a favore delle politiche ambientali, alla salvaguardia del territorio ed al recupero delle aree degradate. I conseguenti minori introiti tariffari non sono oggetto di conguaglio sulla tariffa del servizio idrico. Tra la ricchezza distribuita alla Pubblica Amministrazione è annoverata anche tale quota per un valore di circa 5,3 milioni di euro.

La voce sponsorizzazioni e liberalità esterne è costituita da donazioni effettuate a favore della collettività con una controprestazione in termini di immagine e visibilità sociale. In questa sezione viene inoltre rappresentata la quota a sostegno dei redditi inferiori a 12 mila euro (ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente): il valore ammonta a 436 mila euro. Questo valore accoglie il costo per il "Bonus idrico integrativo" introdotto dalla deliberazione ARERA 897/2017/R/IDR e dalla deliberazione ATO 697/2018.

La terza parte del prospetto complessivo riporta il residuo valore economico (pari al 21%) trattenuto dalla società per sostenere l'attività esercitata ed in particolare gli investimenti. Occorre sottolineare che nella quantificazione della ricchezza così determinata vengono inclusi gli ammortamenti, gli utili destinati a riserva e a sostegno del Piano Economico Finanziario e viene detratta la quota accantonata delle imposte differite. Circa il 50% del valore economico trattenuto è destinato al rimborso dei mutui accesi per la realizzazione degli investimenti.



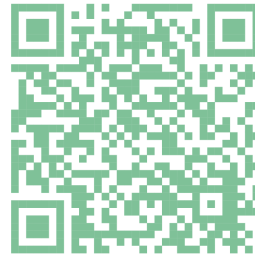
## RIPARTO DEL VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ (MIGLIAIA DI EURO)



**TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**



SCAN ME >>





## L'ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

La tariffa applicata nel 2019 presenta una riduzione del 2,3% rispetto all'esercizio precedente come previsto nella manovra tariffaria.

La tariffa del servizio idrico integrato applicata da SMAT si colloca al di sotto della media nazionale e internazionale; con riferimento ad un consumo annuo per una famiglia media pari a 150 metri cubi, si evidenzia una spesa complessiva per il 2019 di 265 euro/anno.

La determinazione delle tariffe sulla base del metodo deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA in qualità di regolatore del servizio idrico, è demandata alle ATO (<http://www.ato3torinese.it/tariffe/>) e successivamente approvata dall'Autorità.

Ulteriori specifiche dettagliate sono riportate nel bilancio di esercizio.

In data 28 settembre 2017 l'Autorità ha pubblicato la Deliberazione n. 665/2017/R/IDR recante "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti", che definisce i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli Utenti del servizio idrico integrato (SII) che gli Enti di governo dell'ambito (o gli altri soggetti competenti) sono chiamati a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi per gli Utenti finali.

Nel 2018 l'Ente di Governo d'Ambito (EGA)

ha definito, in particolare, l'articolazione tariffaria applicata all'utenza domestica residente, utilizzando, ai fini dell'individuazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto, il criterio pro-capite standard. L'EGA ha inoltre definito i nuovi corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura (tariffa industriali).

Permane l'articolazione tariffaria nelle seguenti voci:

- quota di accesso indipendente dai consumi di acqua potabile,
- tariffa variabile proporzionale al consumo di acqua potabile misurato e suddivisa in fasce di prezzo crescenti, in adeguamento alle normative, allo scopo di controllare il consumo e disincentivare gli sprechi,
- tariffa per il servizio fognario,
- tariffa per la depurazione delle acque reflue.

Queste ultime due tariffe sono proporzionate in base al consumo di acqua potabile. La tariffa del servizio di acquedotto è differenziata a seconda del tipo di uso (es. domestico, agricolo, pubblico, industriale) e per fasce territoriali, determinate in relazione alla posizione altimetrica e alla marginalità socioeconomica.

Va ricordato che anche per l'anno 2019 le tariffe delle utenze municipali e provinciali (uso pubblico) sono ridotte del 50%.

## 4.2 - GLI INVESTIMENTI PER LE INFRASTRUTTURE



STANDARDS  
203-1



Negli ultimi 5 anni SMAT ha investito più di 466 milioni di euro per interventi volti a implementare e accrescere la propria rete di infrastrutture e migliorare quella esistente. Complessivamente per l'anno 2019 sono state realizzate opere per circa 121 milioni di euro pari a 54,19 euro per abitante del territorio servito.

Gli investimenti realizzati rientrano tra quelli previsti dal Piano d'Ambito, strumento di programmazione tecnica, economica e finanziaria adottato dall'Ente d'Ambito Torinese in funzione degli obiettivi di miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse, e base utile per la manovra tariffaria. L'importo totale degli investimenti realizzati nel 2019 è superiore all'importo complessivo approvato da ATO3, recuperando la pianificazione prevista negli anni precedenti.

In generale gli investimenti sono programmati tenendo conto dei seguenti obiettivi:

- contenimento delle perdite da acquedotto e da fognatura
- protezione delle fonti di captazione;
- contenimento dei prelievi di risorsa dall'ambiente;
- erogazione di acque con qualità conforme alla legislazione vigente e con buone caratteristiche organolettiche;
- erogazione del servizio di acquedotto senza interruzioni e con adeguati livelli di pressione;
- misurazione dell'acqua prelevata ed erogata;
- scarico dell'acqua in ambiente conforme ai limiti normativi;
- contenimento dei consumi energetici negli impianti.

### NEWS

## CONFERENZA STAMPA DI PRESENTAZIONE DEL NUOVO COLLETTORE MEDIANO DELLA CITTA' DI TORINO

**S**MAT ha presentato il progetto per la costruzione del nuovo Collettore mediano, a conclusione di un lungo iter progettuale e amministrativo,

Si tratta di una grande e indispensabile opera che, consentendo di smaltire un elevato sovraccarico idraulico dovuto all'incremento delle acque miste e di prima pioggia, è in grado di offrire una risposta funzionale alle nuove emergenze legate ai cambiamenti climatici.

La realizzazione della nuova dorsale permetterà anche il risanamento strutturale del collettore esistente.

L'opera è stata presentata in Conferenza stampa mercoledì 4 dicembre 2019 presso il Padiglione dell'Acqua SMAT.

All'incontro, introdotto dal Presidente SMAT Paolo Romano, hanno partecipato per la Città di Torino la Sindaca Chiara Appendino, per la Regione Piemonte il Vicepresidente Fabio Carosso e il Direttore Ambiente, Governo e Tutela del territorio Roberto Ronco, per l'ATO 3 Torinese la Presidente Loredana Devietti e il Direttore Generale Gianetto Massazza e per l'Arpa Piemonte il Direttore Generale Angelo Robotto.

L'Amministratore Delegato SMAT Marco Ranieri, il Direttore Generale Marco Acri e l'Amministratore Delegato di Itinera Massimo Malvagna hanno illustrato le attività connesse all'iniziativa.

Al termine della Conferenza stampa è stato possibile ammirare le opere artistiche inserite nel percorso espositivo "Circular Economy & Art".

# 4

Il Piano prevede inoltre la classificazione degli investimenti secondo le seguenti tipologie, per ciascuna delle quali vengono fornite le descrizioni degli interventi più significativi:

## GRANDI INFRASTRUTTURE:

- il Grande Acquedotto per la Valle di Susa: consente l'utilizzo idropotabile dell'acqua della diga di Rochemolles attraverso la realizzazione di una condotta principale che serve 30 Comuni della Valle, erogando 16 milioni di mc/anno di acqua potabile di elevata qualità. L'acquedotto sarà dotato di tre centrali idroelettriche che sfrutteranno il salto altimetrico fra il potabilizzatore di Bardonecchia e il serbatoio di Gravere con produzione di energia elettrica grazie all'uso plurimo della risorsa;
- collettore Mediano: prevede la realizzazione di un by-pass del collettore fognario principale di Torino per 14 km da Strada Castello Mirafiori a Strada dell'Arrivore, da utilizzarsi in caso di guasto o manutenzione del primo. Un'altra sua importante funzionalità è quella di vasca di accumulo delle acque di prima pioggia al fine di inviarle al trattamento in maniera differita. Oltre alla realizzazione di un by-pass con tecniche prevalentemente meccanizzate si provvederà al risanamento del collettore esistente, evitando così le conseguenze ambientali di eventuali cedimenti;
- acquedotto Valle d'Orco: è la maggiore e più estesa delle opere di grande infrastrutturazione previste dal Piano Industriale SMAT S.p.A. per i prossimi anni. La realizzazione del nuovo acquedotto consentirà la messa in sicurezza del comparto idropotabile della Valle Orco e del Medio-Alto Canavese e Eporediese mediante l'attingimento di acqua in quota, e regolerà l'accumulo e la distribuzione dell'acqua potabilizzata attraverso un serbatoio di compenso previsto nel Comune di Locana;
- adeguamento dell'impianto di potabilizzazione del fiume Po;
- risanamento del Comprensorio a sud-ovest di Ivrea: realizzazione di un collettore e di un impianto di depurazione che migliorerà la depurazione dei reflui che interessano la porzione di territorio in sponda destra della Dora Baltea;
- altri interventi sui comuni per la realizzazione di condotte fognarie e miglioramento dei sistemi depurativi.



## FOCUS

### LA DISTRETTUALIZZAZIONE DELLA RETE DI TORINO

Il progetto della distrettualizzazione della rete di Torino ha come obiettivo l'implementazione delle linee guida sviluppate da IWA (International Water Association) e successivamente accolte dalla Commissione Europea attraverso il documento: "EU Reference document Good Practices on Leakage Management WFD CIS WG PoM", nella gestione della rete idropotabile. In queste linee guida viene descritta in dettaglio la pratica dell'implementazione di distretti misurati all'interno delle reti di distribuzione idropotabile, attività che permette di rendere evidenti le zone della rete soggette a livelli di perdita maggiori, ridurre il tempo richiesto tra la rottura e l'intervento di riparazione, e prioritizzare l'attività di localizzazione delle rotture.

Ogni distretto viene trattato come un'entità indipendente e autonoma, secondo una serie di fasi che includono: (i) una pre-analisi delle informazioni note, ad esempio il numero di interventi di riparazione effettuati o le segnalazioni di malfunzionamenti, (ii) un progetto per la riduzione del livello di perdite e in generale per una razionalizzazione



del suo funzionamento che faccia anche uso della modellazione matematica, (iii) le attività operative per l'implementazione del progetto, (iv) la messa a sistema dei punti di misura così da attivare allarmi in caso di anomalia nei valori di pressione e portata e tenere traccia dei volumi transitati.

L'obiettivo è la costruzione di un sistema di distribuzione efficiente e telecontrollato, di cui si conosce in tempo reale l'efficienza di ogni sua parte, in grado di rispondere sia all'esigenza di fornire acqua a pressione adeguata, sia di permettere la misura precisa dei volumi transitati.

#### PICCOLE E MEDIE INFRASTRUTTURE

Riguardano principalmente l'ampliamento degli impianti di depurazione e il miglioramento dei processi depurativi nei Comuni Soci e la realizzazione di un impianto di abbattimento dell'azoto (deammonificazione) e del nuovo impianto per produrre biometano presso l'impianto di Castiglione Torinese. A questi si aggiungono interventi di estensione della rete di raccolta dei reflui.

#### MANUTENZIONE STRAORDINARIA

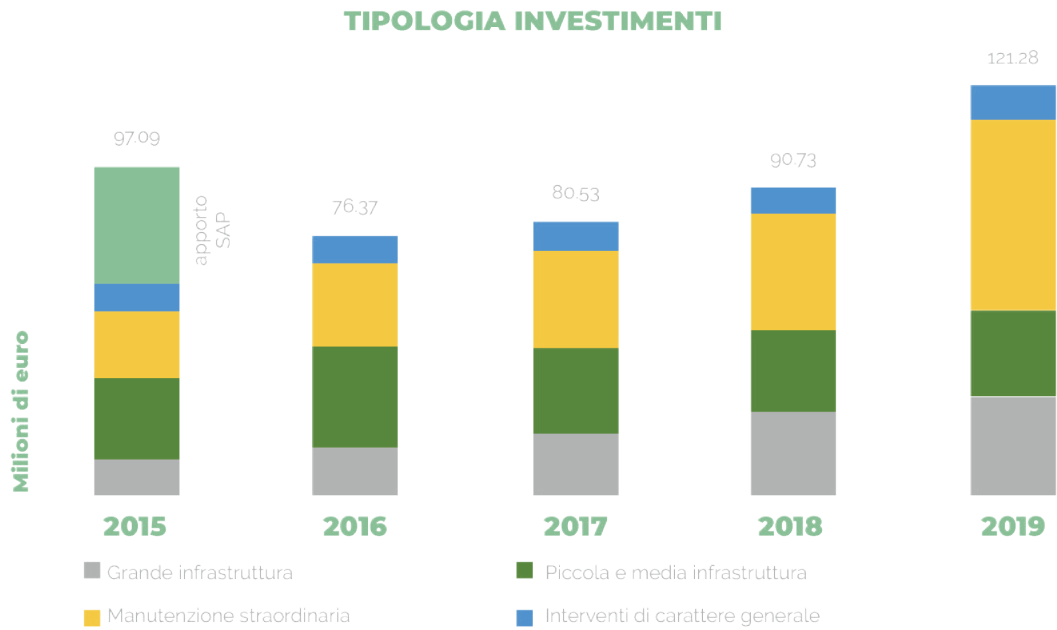
I principali interventi riguardano manutenzioni di particolare rilevanza sugli impianti di depurazione interventi di rinnovo delle reti di distribuzione e collettamento fognario nei Comuni Soci.

#### INTERVENTI DI CARATTERE GENERALE

Sono costituiti da studi idrogeologici, idrologici, analisi sulla potenzialità o vulnerabilità della risorsa idrica e interventi per il rinnovo degli immobilizzi non infrastrutturali, edifici connessi alla gestione, incrementi delle attrezzature, automezzi, mobili, hardware, software, ecc.

# 4

Il grafico seguente riepiloga gli investimenti degli anni 2015-2019 suddivisi per tipologia di investimento:





# FOCUS

## BONUS IDRICO

Dal 2018 gli utenti diretti e indiretti del servizio di acquedotto possono richiedere il bonus per la bolletta dell'acqua. Per il 2019 il bonus è stato strutturato come segue.

A) **BONUS SOCIALE IDRICO** (istituito da ARERA): ammonta alla tariffa acquedotto fascia agevolata (euro per metro cubo) x 18,25 metri cubi x numero componenti nucleo familiare. Hanno diritto ad ottenerlo gli utenti diretti ed indiretti che sono parte di nuclei famigliari con indicatore ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente):  
a. non superiore a 8.107,50 euro;  
b. non superiore a 20.000,00 euro se con almeno 4 figli a carico.

Il bonus sociale è coperto mediante la componente tariffaria, U13 (dettaglio nel Focus componenti perequative), ponendolo così a carico della Comunità locale.

Il bonus sociale idrico viene riconosciuto per un periodo di 12 mesi (rinnovabile). Le domande per il bonus possono essere presentate in qualunque momento e coprono il periodo di un anno dalla data di presentazione.

Attuando quanto previsto dal recente 'decreto fiscale' (DL 124/2019), l'Autorità con Deliberazione 14 gennaio 2020 n. 3/20/R/IDR ha aumentato il valore del bonus sociale, garantendo le riduzioni non solo per i consumi di acqua, ma estendendole

anche ai costi relativi ai servizi di fognatura e depurazione. Inoltre, dal 2020 il limite ISEE fino a 3 figli a carico è stato elevato ad euro 8.265,00 ed hanno diritto al bonus idrico anche i titolari di reddito e pensione di cittadinanza, che possono presentare la richiesta dal 1° febbraio.

B) **BONUS IDRICO INTEGRATIVO** (istituito da ATO3) ai seguenti valori:

\*massimo euro/anno 30,00 per i nuclei famigliari fino a 3 persone;

\*massimo euro/anno 45,00 per i nuclei famigliari con più di 3 persone.

La domanda va presentata esclusivamente dagli utenti dell'ATO3 Torinese e spetta con parametro ISEE inferiore o uguale a € 12.000,00 e integra il bonus sociale idrico fino:

a) da € 8.107,50 a € 12.000,00, per nuclei famigliari con meno di 4 figli a carico;

b) fino a € 12.000,00, per nuclei famigliari con almeno 4 figli a carico (per i quali il bonus sociale risulta inferiore al bonus ATO3).

Per i nuclei famigliari con valore ISEE fino a € 8.107,50 e meno di quattro figli fiscalmente a carico, il Bonus Idrico Integrativo sarà corrisposto da SMAT automaticamente a seguito della richiesta del Bonus Sociale presso il proprio comune di residenza o un CAF autorizzato.





# RAPPORTO MEDIIOBANCA 2019

## SMAT tra le migliori aziende del settore idrico in Italia

Mediobanca ha pubblicato a novembre 2019 un rapporto sulle principali dinamiche economiche e patrimoniali nel periodo 2013-2017 e sugli indicatori di efficienza e qualità dei servizi pubblici dei 10 capoluoghi di regione più popolosi d'Italia in ambito idrico, aeroportuale, del trasporto pubblico locale e dell'igiene urbana.

Per il settore idrico, SMAT mostra un ottimo livello di qualità ed efficienza: nell'importantissimo indicatore "perdite d'acqua ogni 100 litri immessi nella rete" SMAT con il suo 24,6% si attesta ben sotto la media nazionale del 38,7%. Nelle "perdite lineari" (metri cubi di acqua persi giornalmente per chilometro di rete), se i maggiori acquedotti perdono 35,7 m<sup>3</sup> di acqua al giorno per ogni km della propria rete, SMAT risulta l'azienda dalla migliore performance, con 13 m<sup>3</sup>/km al giorno, seguita dalla Veritas di Venezia con 17,7 m<sup>3</sup>.

Sempre in tema di acquedotti, molto buoni sono anche i livelli di produttività: il rappor-

to tra "acqua fatturata e numero di dipendenti" è per SMAT 184mila m<sup>3</sup> (con una media nazionale di 190mila m<sup>3</sup>) e il rapporto tra "km di rete gestita e dipendenti", in media 9, per SMAT è di 13 km (secondo rapporto più alto subito dietro a Publiacqua di Firenze).

SMAT è anche riconosciuta come molto performante per quanto riguarda le analisi sui campioni di acqua. E ottimi risultati si hanno anche nelle ispezioni sui campioni di reflui depurati, il cui tasso di conformità si attesta al 97,3%.

Il fatto che la più autorevole banca d'affari italiana certifichi SMAT come azienda affidabile e solida ha evidentemente un risvolto importante non soltanto tecnico, ma anche dal punto di vista degli stakeholder economico-finanziario (i soci azionisti, il sistema bancario-creditizio), e in generale tutti i cittadini che possono riconoscere in questa azienda un'eccellenza di gestione.

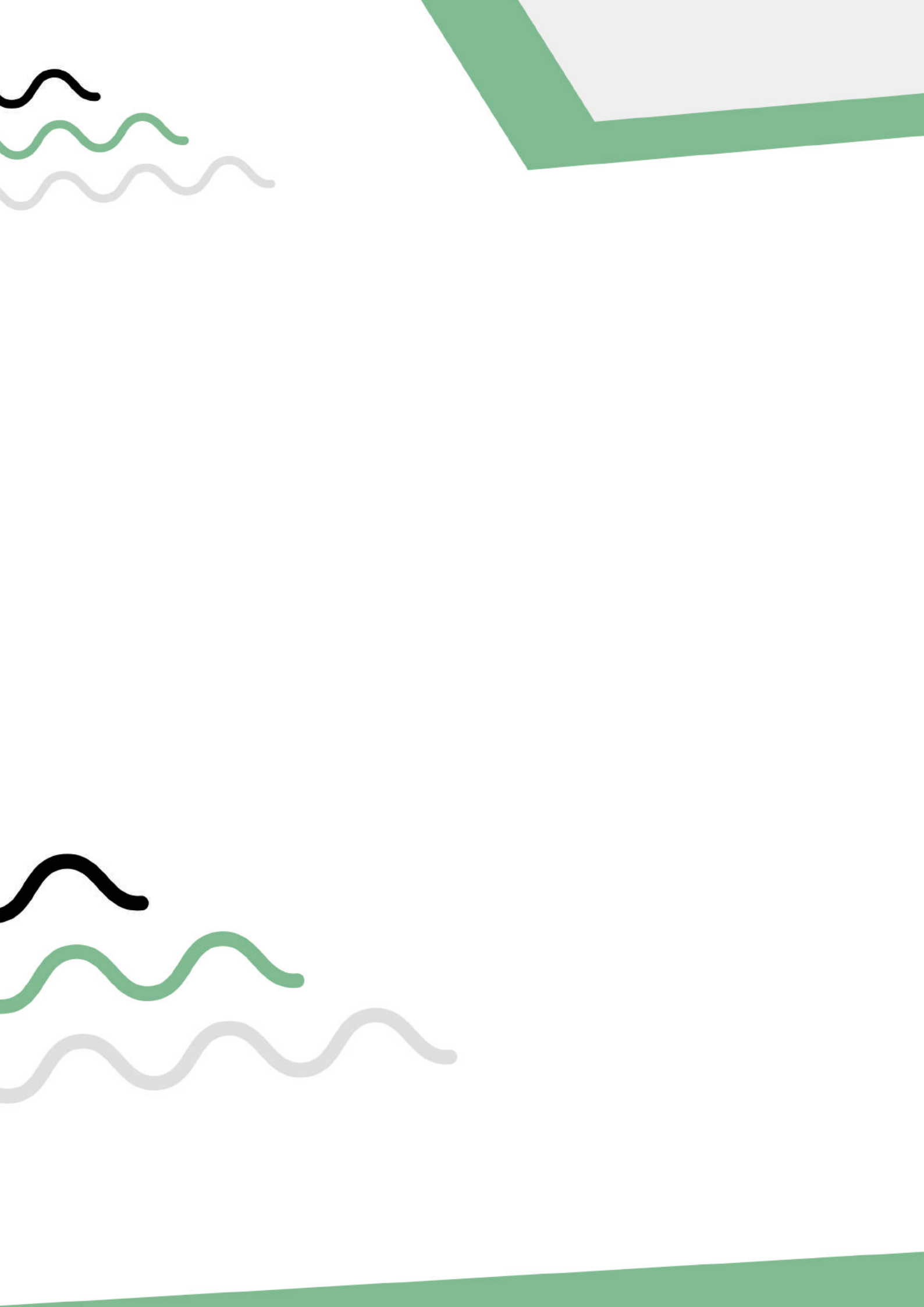
# RAPPORTO MED



***I SERVIZI PUBBLICI  
NEI MAGGIORI  
COMUNI ITALIANI***



**IOBANCA 2019**



# **BILANCIO AMBIENTALE**

5

# BILANCIO AMBIENTALE

## SOMMARIO

5.1 - LA GESTIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	<b>105</b>
5.2 - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<b>108</b>
5.3 - PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE	<b>109</b>
5.3.1 - Il servizio erogato	<b>109</b>
5.3.2 - Gli usi dell'acqua	<b>109</b>
5.3.3 - Le fonti di approvvigionamento	<b>111</b>
<b>IN EVIDENZA: IL NUOVO COLLETTORE MEDIANO</b>	<b>114</b>
5.3.4 - Gli impianti	<b>116</b>
5.3.5 - Le reti	<b>117</b>
5.3.6 - La gestione delle emergenze	<b>119</b>
5.3.7 - Il Telecontrollo	<b>120</b>
5.3.8 - Le risorse consumate	<b>123</b>
5.3.9 - Le emissioni	<b>126</b>
5.3.10 - I parametri di prestazione	<b>128</b>
5.3.11 - I controlli	<b>132</b>
5.4 - RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO	<b>135</b>
5.4.1 - Il servizio erogato	<b>135</b>
5.4.2 - Gli impianti	<b>136</b>
5.4.3 - Le risorse consumate	<b>141</b>
5.4.4 - Le emissioni	<b>142</b>
5.4.5 - I parametri di prestazione	<b>145</b>
5.4.6 - I controlli	<b>150</b>
<b>IN EVIDENZA: CAMBIAMENTI CLIMATICI</b>	<b>152</b>
5.5 - IL BILANCIO ENERGETICO E IL PROTOCOLLO DI KYOTO	<b>154</b>

## 5.1 - LA GESTIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

STANDARDS

102-11; 416-1

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO) ha sottolineato che la fornitura di acqua sicura, la presenza di servizi igienico-sanitari e di buone condizioni igieniche sono essenziali per proteggere la salute.

E durante l'epidemia di COVID-19, le buone pratiche igieniche, come ad esempio il lavaggio delle mani, sono fondamentali per proteggere la salute pubblica e rispondere al virus. Infatti in Italia, durante l'emergenza, a marzo 2020 si è rilevato un aumento dei consumi dell'acqua potabile tra il 20 e il 50%, per l'intensificazione delle pratiche igieniche personali e domestiche.

Ma 780 milioni di persone in tutto il mondo non hanno accesso ad una risorsa idrica sicura, e 2,5 miliardi di abitanti del pianeta non hanno servizi igienici adeguati: tutte queste persone sono molto più vulnerabili delle altre a COVID-19 e ad altre malattie.

La Dichiarazione dei Diritti Umani (risoluzione 28 luglio 2010) impone ai governi di garantire con continuità acqua sufficiente, sicura e accessibile e il più alto livello possibile di standard igienici, ma l'attuale emergenza rende evidente il bisogno di azioni ancora più urgenti. I governi dovrebbero attuare immediatamente misure per garantire l'accesso all'acqua potabile per tutte le comunità come una questione critica di salute pubblica e diritti umani.

Con i suoi numerosi usi (da quello potabile, al ricreativo, per le sanificazioni, le pratiche igieniche e l'uso industriale) l'acqua è la risorsa più preziosa del pianeta. L'acqua pulita e sicura è fondamentale per la vita umana e, spesso, il suo ruolo risulta più evidente proprio durante le situazioni di emergenza e di disastro naturale o accidentale.

Tutte le attività intraprese da SMAT manifestano una costante attenzione verso il 15° principio della Carta di Rio (1992), che chiede di non posticipare nessun intervento di salvaguardia ambientale con la giustificazione della mancanza di una piena certezza scientifica (principio di precauzione). L'innovazione tecnologica che SMAT ha perseguito è stata infatti sempre volta a introdurre livelli di salvaguardia ambientale superiori rispetto a quanto richiederebbero la normativa o l'usuale prassi. Nessuna attività di prelievo o di depurazione delle acque avviene

se sono presenti ragionevoli dubbi di pericolo o di danno all'ambiente.

Il 15 gennaio 2020 il Parlamento Europeo si è espresso favorevolmente circa il Green Deal presentato un mese prima dalla Commissione Europea, un piano strategico per traghettare i Paesi Membri dell'Unione Europea verso un'economia sostenibile e a zero emissioni. Si tratta di un importante passo e, almeno negli intenti, un ideale follow-up politico all'Accordo di Parigi sul Clima (COP 21) del 2015. Lo scopo, ambizioso, è quello di contenere entro fine secolo l'incremento della temperatura mondiale al di sotto di 1,5°C rispetto all'era pre-industriale. Per raggiungere questi obiettivi, il Parlamento Europeo ha previsto di ridurre la quantità di emissioni di gas serra del 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990, con l'intento di raggiungere un'economia a zero emissioni entro il 2050.

In base alla classificazione NACE delle attività economiche operata da Eurostat, il settore "Fornitura di acqua, reti fognarie, attività di trattamento dei rifiuti e risanamento" è uno tra i 7 settori che forniscono un contributo sostanziale agli obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici. Con questa premessa, anche l'attenzione all'utilizzo corretto e consapevole delle risorse, per prima quella idrica, è una tematica di estrema importanza. In un futuro nel quale si prospettano difficoltà sempre maggiori nel reperire fonti d'acqua sufficienti, il risparmio idrico ricoprirà un ruolo sempre più importante.

SMAT è da sempre impegnata su questo fronte in maniera diretta, tramite politiche di efficientamento dei processi produttivi e di depurazione che utilizzino la minor quantità possibile di acqua di processo, tramite un approccio intelligente al riciclo e al riuso, e attraverso la riduzione degli sprechi per la riduzione delle perdite dell'acqua potabile.

L'azienda è concentrata anche direttamente per limitare gli sprechi "al punto d'uso", promuovendo campagne di sensibilizzazione della cittadinanza per l'uso consapevole della risorsa: fra tutte, le iniziative che annualmente vedono gli impianti SMAT aperti alla cittadinanza hanno anche lo scopo di far prendere coscienza all'utente finale di cosa ci sia "dietro" al rubinetto e dell'importanza di preservare con attenzione l'acqua.

## PREMIO PUNTO ACQUA 2019

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, il 22 marzo 2019, SMAT ha consegnato il **Premio Punto Acqua** ai Comuni il cui chiosco ha registrato la maggiore quantità di litri erogati nel corso del 2018.

L'evento, che nel 2019 è giunto alla nona edizione, ha visto come vincitori: Marentino, per la categoria "Comuni fino a 2.000 abitanti", Cafasse per la categoria "Comuni da 2.001 a 10.000 abitanti" e Pinerolo per la categoria "Comuni con oltre 10.000 abitanti". Nella sezione "Speciale Torino" si è distinto il chiosco collocato in Piazza Nizza, nel territorio della Circoscrizione VIII - che è risultato il più utilizzato dei 12 installati a Torino.

I Punti Acqua dei Comuni premiati hanno erogato gratuitamente l'acqua gasata per 15 giorni.

"L'evento intende premiare i cittadini che fanno maggior uso del Punto Acqua SMAT e sottolineare le politiche di sostenibilità ambientale promosse dall'Azienda", ha commentato Paolo Romano, Presidente SMAT, che ha consegnato i premi insieme all'Amministratore Delegato Marco Ranieri.



Le tematiche ambientali e la disponibilità delle risorse idriche sono al centro della cultura e dell'organizzazione di SMAT. Riconoscendo la necessità e il valore di una gestione attenta e sostenibile delle proprie attività, SMAT ha definito le seguenti priorità:



**GESTIRE ADEGUATAMENTE GLI APPROVVIGIONAMENTI D'ACQUA, GARANTENDO IDONEE RISERVE MEDIANTE LA REALIZZAZIONE DI NUOVE INFRASTRUTTURE**



**GARANTIRE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELL'ACQUA POTABILE MEDIANTE L'ADOZIONE DI UN NUOVO APPROCCIO INTEGRATO "DALLA RISORSA AL RUBINETTO"**



**MIGLIORARE L'EFFICIENZA DEI PROCESSI DAL PUNTO DI VISTA AMBIENTALE, RIDUCENDO L'IMPATTO DERIVANTE DALLE PROPRIE ATTIVITÀ, PERSEGUENDO IL RISPARMIO IDRICO, IL RISPARMIO ENERGETICO E L'INNOVAZIONE**



**GESTIRE LE INFRASTRUTTURE ATTRAVERSO ADEGUATI PIANI DI RINNOVO SULLA SPINTA DELL'EVOLUZIONE TECNOLOGICA**

Grazie a un costante impegno in quest'ambito, SMAT ha già raggiunto alcuni significativi obiettivi:

- ha in corso la realizzazione di nuove grandi infrastrutture per i bisogni delle future generazioni, prevedendo l'utilizzo di bacini di accumulo già impiegati a scopo idroelettrico, evitando così lo sfruttamento ulteriore delle risorse idriche sotterranee;
- ha adottato idonei processi di trattamento per il riuso delle acque reflue depurate e la riduzione della quantità di rifiuti prodotti;
- ha perseguito l'incremento dell'energia autoprodotta, anche da fonti rinnovabili;
- ha promosso l'acqua a chilometro zero mediante la realizzazione dei Punti Acqua.



## FOCUS

### CONOSCERE LE NOSTRE RISORSE

Le risorse idriche sotterranee costituiscono il 97% delle risorse globali di acqua dolce e oltre l'80% in volume degli approvvigionamenti totali di SMAT: la valutazione dello stato degli approvvigionamenti in termini di stabilità ed affidabilità a breve e medio termine riveste quindi un ruolo fondamentale per la nostra Società.

In un progetto di ricerca condotto con il Dipartimento di Geoscienze e Georisorse del CNR si stanno indagando i sistemi acquiferi multistrato di specifiche aree di interesse (Venaria e Scalenghe) che ospitano campi pozzi di interesse regionale, con l'obiettivo di produrre significativi elementi conoscitivi per la salvaguardia di tali campi pozzi.

Il piano di lavoro prevede una serie di azioni principali, articolate nel seguente modo:

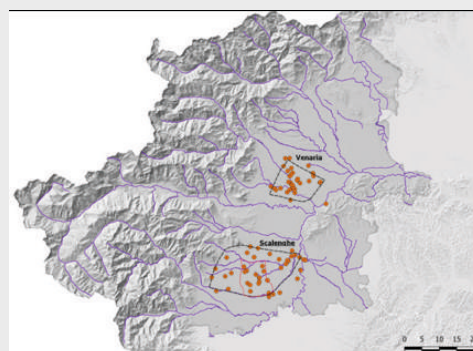
- ricostruzione dell'assetto idrostrutturale del sistema acquifero;
- studio delle condizioni idrodinamiche (dati di campagne piezometriche, monitoraggio puntuale piezometrico e fisico-chimico e relazioni con parametri idro-meteorologici);
- individuazione delle componenti di alimentazione del sistema acquifero e della loro origine (dati di idrochimica e idrologia isotopica raccolti durante campagne di monitoraggio specifiche);
- definizione del modello concettuale "quantitativo" (comprensivo della

quantificazione dei processi), con finalità ultime di delimitazione della zona di protezione dei campi pozzi;

modello numerico di media scala del flusso idrico sotterraneo, con finalità di delimitazione della/e zona/e di rispetto dei campi pozzi.

Questo progetto permetterà di disporre di un innovativo e pratico strumento gestionale per conoscere e gestire in modo efficace:

- le aree di alimentazione dei campi pozzi, garantendone la stabilità qualitativa nel tempo
- i possibili percorsi di trasferimento di sostanze inquinanti
- la previsione dell'andamento dei livelli piezometrici.



## 5.2 - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con "Servizio Idrico Integrato" (SII) si intende l'insieme dei tre servizi essenziali per la vita e lo sviluppo delle società, accorpati per tutte le implicazioni di natura tecnica ed economica che ne rendono imprescindibile una gestione congiunta. Tali servizi sono:

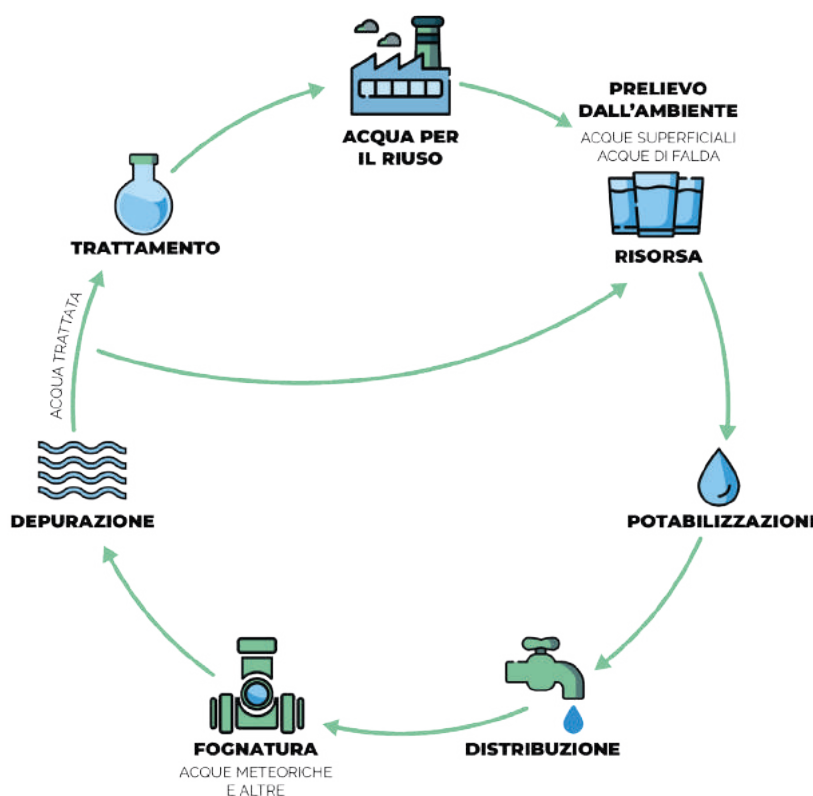
- l'acquedotto;
- la fognatura;
- la depurazione.

Nella valutazione della sostenibilità delle azioni che SMAT compie per la gestione del SII, la trat-

tazione è divisa in due sezioni:

- produzione e utilizzo di acqua potabile;
- raccolta delle acque reflue, depurazione e riuso.

Per ciascuna di esse, SMAT descrive separatamente le caratteristiche del servizio erogato, gli impianti, le risorse consumate, le emissioni, le prestazioni e i controlli.





## 5.3 PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Nel 2019 l'acqua erogata da SMAT è stata complessivamente pari a 177 milioni di metri cubi, dei quali quasi l'80% è stato utilizzato per uso domestico. A Torino il giorno di minimo con-

sumo è stato il 15 agosto (complessivamente 368.439 m<sup>3</sup>), mentre quello di massimo consumo è stato il 28 giugno (complessivamente 468.969 m<sup>3</sup>).

### 5.3.1 - Il servizio erogato

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Comuni serviti</b>	▶ 290	▶ 290	▶ 291	▶ 291	▶ 287
<b>Abitanti residenti nei Comuni serviti</b>	▶ 2.250.124	▶ 2.240.969	▶ 2.236.740	▶ 2.247.449	▶ 2.219.667
<b>Territorio servito (km<sup>2</sup>)</b>	▶ 6.268	▶ 6.268	▶ 6.268	▶ 6.268	▶ 6.268
<b>UtENZE acquedotto</b>	▶ 405.449	▶ 404.296	▶ 404.544	▶ 405.067	▶ 407.385
<b>Rete acquedotto (km)</b>	▶ 12.121	▶ 12.244	▶ 12.428	▶ 12.483	▶ 12.646
<b>Acqua erogata (m<sup>3</sup>)</b>	▶ 184.769.770	▶ 182.253.702	▶ 181.242.579	▶ 177.223.369	▶ 176.678.844

Da questi dati si osserva una sostanziale costanza di tutte le voci considerate, ma è evidente una contrazione negli anni della domanda, riconducibile a più fattori: una maggiore consa-

pevolezza nel contenere gli sprechi, una diffusione crescente di sistemi atti a ridurre i consumi domestici, e, non ultimo, gli effetti della crisi economica, fattori che nel loro complesso han-

### 5.3.2 - Gli usi dell'acqua

Così come i dati rispetto al servizio erogato, anche la ripartizione percentuale degli usi dell'acqua risulta piuttosto costante negli anni. Il dato non è influenzato dalla riduzione della domanda.

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Uso domestico</b>	▶ 77,68	▶ 75,27	▶ 78,80	▶ 79,12	▶ 78,40
<b>Uso artigianale, commerciale e industriale</b>	▶ 14,40	▶ 17,32	▶ 13,75	▶ 13,61	▶ 13,45
<b>Uso pubblico</b>	▶ 5,97	▶ 5,71	▶ 5,82	▶ 5,83	▶ 6,56
<b>Uso agricolo e allevamento</b>	▶ 1,33	▶ 1,51	▶ 1,39	▶ 1,35	▶ 1,38
<b>Altri usi</b>	▶ 0,62	▶ 0,19	▶ 0,24	▶ 0,09	▶ 0,21

## ACQUA EROGATA

<b>2015</b>	184,8 Milioni di m <sup>3</sup>
<b>2016</b>	182,3 Milioni di m <sup>3</sup>
<b>2017</b>	181,2 Milioni di m <sup>3</sup>
<b>2018</b>	177,2 Milioni di m <sup>3</sup>
<b>2019</b>	176,7 Milioni di m <sup>3</sup>

**NEWS****INTERVENTO GREEN CON SMAT AL GIRO D'ITALIA**

**S**i è svolta venerdì 24 maggio 2019 a Ceresole Reale la tredicesima tappa del Giro d'Italia che, partendo da Pinerolo, ha portato i ciclisti fino alla località Serrù, a 2247 metri di altezza. Ancora una volta, attraverso il binomio acqua e sport, SMAT ha supportato l'iniziativa fornendo l'acqua per il pubblico e per gli operatori del Giro d'Italia. L'azienda ha allestito 3 punti di distribuzione: il primo in Località Chiapili Inferiore, dove ha predisposto un punto di rifornimento di acqua in boccioni, un secondo punto all'Alpe Renarda, dove ha collocato una cisterna da 1200 litri, e infine un terzo punto in Località Serrù, dove è stata posizionata

una cisterna da 1200 litri all'arrivo della corsa. La somministrazione d'acqua è avvenuta nel pieno rispetto dell'ambiente, attraverso bicchieri in materiale biodegradabile. A tutela del Parco Naturale e dei luoghi circostanti, ognuno dei presenti ha restituito il bicchiere usato, evitando quindi che venisse disperso sul territorio e permettendone un adeguato smaltimento. I 3000 litri d'acqua erogati hanno evitato all'ambiente 6.000 bottiglie di plastica da mezzo litro.

Nella suggestiva cornice del Parco Gran Paradiso, la tappa è stata vinta da Ilnur Zakarin.



### 5.3.3 - Le fonti di approvvigionamento

SMAT ha come principio cardine la tutela dell'integrità qualitativa e quantitativa dei bacini di approvvigionamento, sia superficiali che profondi, e limita gli emungimenti entro le capacità rigenerative dei bacini stessi.

SMAT privilegia l'approvvigionamento dalle acque sotterranee rispetto alla captazione da acque superficiali, poiché le prime, in linea generale, garantiscono una migliore qualità e una minore vulnerabilità, con ricadute positive sia sull'integrità della risorsa (che non richiede processi di potabilizzazione), sia sui costi della produzione.

La molteplicità e la diversità delle fonti di approvvigionamento utilizzate, oltre ad essere state in passato garanzia per la continuità del servizio a fronte di aumenti localizzati della densità della popolazione, costituiscono un indubbio vantaggio per far fronte ai possibili impatti derivanti dai cambiamenti climatici in termini di quantità e qualità delle risorse attinte. Le fonti gestite sono 1.807, di cui in uso continuativo 1.700.

Fonti gestite nel 2019

Centri operativi di gestione	Area Torino Collina	Area Po- La Loggia	Area Zona Nord	Area Zona Sud	Area Zona Ovest	Area Zona Est	Area Eporediese	Area Canavese	Area S.O.G. A.C.E.A.	TOT
Pozzi	7	21	163	275	90	60	38	46	73	772
Sorgenti	0	0	196	7	198	0	45	208	346	1005
Trincee/gallerie drenanti	0	0	1	0	9	0	3	0	0	8
Prese superficiali	0	2	3	0	4	0	1	3	3	22
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>363</b>	<b>282</b>	<b>301</b>	<b>60</b>	<b>87</b>	<b>257</b>	<b>422</b>	<b>1.807</b>

La tutela delle fonti di approvvigionamento è fondamentale per garantire la qualità del prodotto. SMAT ormai da anni ha avviato un'ingente attività di studio per la ridefinizione delle aree di salvaguardia di tutte le captazioni idropotabili gestite. Nel 2019 sono 868 le captazioni con aree di salvaguardia ridefinite. SMAT è responsabile della gestione e della salvaguardia delle aree di pertinenza dei pozzi: in queste aree non sono permesse attività di alcun genere, se non quelle relative alla gestione dei pozzi stessi, e pertanto in linea generale sono protette da ogni

forma di inquinamento.

SMAT pone anche particolare attenzione alle interazioni e agli impatti che i propri impianti di produzione d'acqua potabile possono avere nei confronti dell'ambiente. L'attingimento è regolato in modo da rispettare l'ecosistema e, più in generale, l'ambiente dal quale avviene il prelievo della risorsa; in particolare i pozzi sono sottoposti ad un'autorizzazione che determina, in base alle caratteristiche idrogeologiche della falda acquifera, le quantità d'acqua che è possi-

bile attingere al fine di garantire il naturale equilibrio fra prelievo e ricarica.

**SMAT ha studiato i possibili impatti dei cambiamenti climatici sulle risorse di origine sotterranea nell'area della Città Metropolitana di Torino**, con l'obiettivo di stimare l'evoluzione quali-quantitativa delle risorse disponibili al fine di indirizzare eventuali interventi preventivi/correttivi, da attuare nei prossimi decenni. Lo studio, svolto in collaborazione con il CNR, il Politecnico di Torino, l'ARPA Piemonte e la Società Meteorologica Italiana, ha fornito importanti indicazioni di supporto alla pianificazione.

Per quanto riguarda gli impianti che attingono da corsi d'acqua superficiali, è assicurato il costante rispetto del cosiddetto "deflusso minimo vitale", che, in base alle caratteristiche idrogeologiche e dell'ecosistema, determina quale sia la portata massima del prelievo, affinché a valle sia garantita la necessaria quantità d'acqua per l'equilibrio dell'ambiente fluviale. Altre tipologie di impatto ambientale riconducibili agli impianti di produzione sono di importanza minore. Gli scarichi idrici (prevalentemente acqua derivante dai controlavaggi dei filtri o dalla decantazione dei solidi sospesi) sono collettati nella rete fognaria (in alcuni casi è autorizzato lo scarico in acque superficiali ai sensi del D.Lgs. 152/2006).

L'impianto di captazione dell'acqua sorgiva del Pian della Mussa è collocato ai margini dell'omonima area qualificata come Sito di Importanza Comunitaria (SCI-Direttiva Habitat), e il campo pozzi per la captazione delle acque di falda sito a Venaria Reale è situato all'interno del Parco Regionale La Mandria. Gli impatti ambientali di questi due impianti sono poco significativi essendo circoscritti al solo emungimento delle acque a scopo potabile in quantità regolamentate da apposite autorizzazioni.

Particolare attenzione viene rivolta all'adeguato deposito di rifiuti in aree controllate adibite allo scopo in attesa dello smaltimento. I serbatoi di stoccaggio dei reagenti, dei prodotti chimici e dei rifiuti sono provvisti di vasche di contenimento grazie alle quali non vi sono sversamenti di sostanze inquinanti nel suolo e sottosuolo.

L'impatto acustico degli impianti gestiti verso l'ambiente esterno è di scarsa rilevanza.

**La distribuzione di acqua potabile a un'utenza così estesa come quella servita da SMAT non può prescindere dall'attenzione verso la differenziazione e l'incremento delle fonti di approvvigionamento e riserva di acqua primaria. A questo scopo SMAT ha realizzato un nuovo acquedotto che prevede il prelievo da un invaso montano già utilizzato a scopo idroelettrico: l'Acquedotto della Valle di Susa, a servizio dei Comuni della Valle Susa, che è stato inaugurato nel giugno 2019. Con lo stesso obiettivo è stata avviata la realizzazione anche di un altro grande acquedotto: l'Acquedotto della Valle Orco per l'approvvigionamento delle Comunità Montane Orco e Soana, Alto Canavese e Sacra, e di alcuni Comuni nell'area eporediese e di Rivarolo.**

Inoltre, per controllare sistematicamente l'andamento delle falde idriche nell'Area Metropolitana Torinese da cui dipende per il 70% il servizio di approvvigionamento della risorsa idropotabile, è stato realizzato di un sistema automatico di rilevazione della falda idrica sotterranea, che provvede alla misura periodica del livello di falda tramite sonde ad immersione inserite in piezometri esistenti o pozzi non in uso e all'invio del dato con frequenza giornaliera/settimanale al telecontrollo attraverso una periferica alimentata a batteria. Nella prima fase del progetto sono stati individuati 18 siti in prossimità dei principali campi pozzi dell'area Metropolitana. Sono interessate le aree nei comuni di Avigliana, Beinasco, Borgaro, Carignano, Ivrea, La Loggia, Moncalieri, Reano, Rivalta, Rivoli, Rondissone, Scalenghe, Trofarello, Venaria, Villastellone, Volpiano.

Parallelamente a questo monitoraggio delle risorse sotterranee il Centro Ricerche sta portando avanti, insieme all'Istituto di Geoscienze e Georisorse del Consiglio Nazionale delle Ricerche (IGG-CNR), un progetto di ricerca per la determinazione e valutazione dello stato degli approvvigionamenti sotterranei dei campi pozzi di interesse regionale di Scalenghe e Venaria, in termini di stabilità ed affidabilità a breve e medio termine.



# FOCUS

## IL MODELLO IDRAULICO DELLA RETE DI TORINO

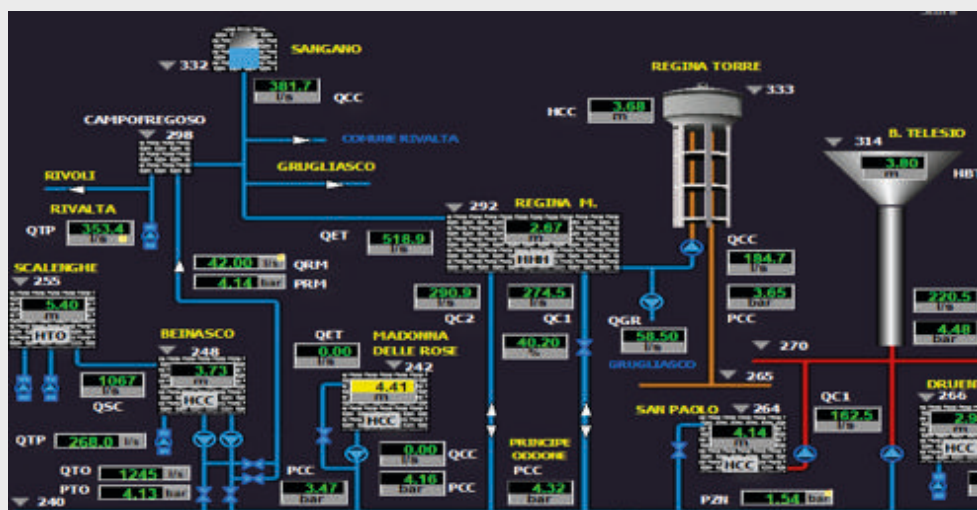
L'attività svolta nel 2019 per la realizzazione del modello idraulico della rete di Torino ha avuto un duplice obiettivo, il primo è stato quello di estendere il modello matematico del sistema acquedottistico della città di Torino, costruito e calibrato in un progetto precedente, ai comuni collinari collegati alla stessa rete, il secondo è stato quello di utilizzare il modello per finalità applicative, quali ad esempio la verifica e l'eventuale modifica di alcuni progetti di potenziamento della rete.

La modellazione matematica è infatti riconosciuta, sia in ambito accademico, sia in ambito più tecnologico, come uno strumento necessario per la corretta valutazione di tutti i parametri che descrivono la dinamica delle pressioni e delle portate all'interno di un sistema acquedottistico.

Una delle applicazioni del modello esistente è stata la verifica del progetto di distret-

tualizzazione della rete di distribuzione, dove per distrettualizzazione si intende la divisione della rete di distribuzione in sotto-reti di cui si misurano permanentemente le portate circolanti e le pressioni. Poiché tale attività ha comportato variazioni sostanziali alla topologia delle reti, era necessario verificare in modo dettagliato e preciso che tali variazioni non causassero conseguenze negative sia per quanto riguarda la pressione di esercizio, sia per quanto riguarda la qualità dell'acqua.

Un'altra applicazione ha riguardato l'ottimizzazione del consumo energetico richiesto dalle centrali di sollevamento. È stato possibile infatti ottenere una riduzione dell'energia necessaria a sostenere il livello di pressione necessario al buon funzionamento della rete modificando la configurazione degli avvii e degli arresti delle singole macchine nonché i settaggi di pressione.





# IL NUOVO COLLETTORE MEDIANO

## Uno scavo all'avanguardia e a basso impatto ambientale

Nel 2019 è stato presentato il Nuovo Collettore Fognario Mediano di Torino.

La durata dei lavori di realizzazione sarà di circa 5 anni a partire dalla primavera 2020. Il percorso previsto per le condotte è di oltre 14 km sul territorio di Torino e interessa anche altri 20 comuni metropolitani della zona sud.

L'opera va a supportare il collettore già esistente, in funzione da oltre 40 anni, permettendone la manutenzione e il risanamento strutturale.

Il progetto, sviluppato in soli quattro anni da SMAT, incrementa la capacità idraulica del

sistema, per sostenere l'aumento significativo delle portate, dovuto ai cambiamenti climatici.

L'elevato volume di accumulo del nuovo collettore, superiore a 70.000 m<sup>3</sup>, consente di smaltire l'incremento delle acque miste e di prima pioggia, unite ai residui della pulizia degli androni e dei marciapiedi, inquinati da idrocarburi e olii minerali.

L'opera, oltre ad offrire un importante contributo all'ambiente dal punto di vista della sua funzionalità, sarà realizzata utilizzando tecnologie di scavo all'avanguardia e a basso impatto ambientale.

# IL NUOVO COLLE



**LE CARATTERISTICHE  
DELL'INTERVENTO**



**TTTORE MEDIANO**

### 5.3.4 - Gli impianti

SMAT gestisce complessivamente ben 602 acquedotti.

Al fine di assicurare le caratteristiche di qualità richieste dalla legislazione per l'acqua destinata al consumo umano (D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.), le acque prelevate dai pozzi e dai fiumi devono spesso essere sottoposte a trattamenti di tipo fisico, chimico e biologico, con un sempre più diffuso minor utilizzo di sostanze chimiche per il trattamento, una migliore qualità dell'acqua erogata e una minore quantità di rifiuti prodotti. SMAT nel corso degli anni ha realizzato impianti di potabilizzazione per pressoché tutte le tipologie di inquinanti, ossia:

- inquinanti di origine naturale: arsenico, ferro, manganese, ammoniaca, solfati, sostanze odorose, sostanze organiche naturali, microrganismi quali alghe, batteri, protozoi;
- inquinanti di origine antropica: nitrati, microinquinanti organici quali composti clorurati, composti aromatici, antiparassitari e relativi metaboliti.

Sono attualmente in esercizio 93 impianti di potabilizzazione (alcuni impianti realizzano simultaneamente la rimozione di più inquinanti) che sono classificabili, in relazione alla complessità del processo adottato, nelle categorie A1, A2 e A3 in base al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i..



**62 IMPIANTI CATEGORIA A1**



**23 IMPIANTI CATEGORIA A2**



**8 IMPIANTI CATEGORIA A3**

I processi adottati da SMAT per garantire la qualità dell'acqua erogata agli utenti sono i seguenti: aerazione, ossidazione chimica con cloro, biossido di cloro o ozono, chiariflocculazione e precipitazione, filtrazione su sabbia o su resine scambiatrici, osmosi inversa, ultrafiltrazione, adsorbimento su carbone attivo e su altri materiali, disinfezione con ipoclorito, biossido di cloro e ultravioletti.

Pressoché tutta l'acqua prelevata da SMAT a scopo idropotabile viene sottoposta almeno al trattamento di disinfezione per il mantenimento della qualità microbiologica nelle reti di distribuzione. Questo processo avviene per lo più mediante l'utilizzo di ipoclorito di sodio e, in alcuni casi, di biossido di cloro o radiazioni ultraviolette (UV). Circa un terzo dell'acqua prelevata deve essere sottoposta anche a trattamenti

di potabilizzazione per la rimozione di inquinanti di tipo chimico.

Ormai da 60 anni (l'impianto denominato Po 1 risale al 1959), SMAT utilizza acqua di origine superficiale prelevata dal Po per garantire quasi un quinto dell'approvvigionamento idrico potabile di Torino; a partire dal 2003 è stata attivata un'area di lagunaggio nel Comune di La Loggia, allo scopo di migliorare la qualità dell'acqua mediante processi naturali e di garantire una riserva in caso di siccità. Anche in altri Comuni della Città Metropolitana si ricorre all'utilizzo di fonti superficiali per soddisfare integralmente o parzialmente la domanda d'acqua.

Per le acque sotterranee, ai tradizionali impianti di filtrazione su sabbia e carbone attivo si sono aggiunte negli ultimi anni altre tipologie di processi: tra le principali innovazioni nel campo



dei trattamenti delle acque si citano l'impiego di idrossido ferrico granulare per la rimozione dell'arsenico, e di resine scambiatrici per la rimozione del cromo, mentre per le acque su-

perficiali l'adozione di trattamenti a membrane, che risultano preferibili anche in considerazione degli effetti sulla qualità delle risorse previsti a causa dei cambiamenti climatici.

### 5.3.5 - Le reti

SMAT gestisce complessivamente 1362 serbatoi e 195 impianti di pompaggio.

Il trasporto dell'acqua dagli impianti di produzione all'utilizzo avviene mediante un complesso sistema di tubazioni e di apparecchiature di manovra, per lo più interrate, definite come reti di adduzione e reti di distribuzione.

Con l'acquisizione della gestione della quasi totalità dei Comuni dell'ATO 3 e con la realizzazione di nuovi tratti di distribuzione, SMAT incrementa ogni anno l'estensione complessiva delle reti di acquedotto gestite.

Nel 2019 i chilometri di rete sono 12.646, dei

quali 1.256 (9,9%) sono reti adduttrici, e 11.390 (90,1%) reti distributrici.

La lunghezza totale degli allacciamenti è pari a 2.344 chilometri. Il diametro medio delle condotte è 120 millimetri (minimo 50, massimo 1.700).

Nel 2019 sono stati realizzati 40,8 chilometri di nuove condotte e sono stati risanati tratti di reti di acquedotto per 34,2 chilometri.

Sono stati effettuati 4.577 interventi di riparazione sulle reti di distribuzione principali e 1.919 sulle condotte di allaccio.



#### RETI DI ADDUZIONE



#### RETI DI DISTRIBUZIONE



## EVOLUZIONE DELL'ESTENSIONE DELLE RETI DI ACQUEDOTTO

<b>2015</b>	12.121 km
<b>2016</b>	12.244 km
<b>2017</b>	12.428 km
<b>2018</b>	12.483 km
<b>2019</b>	12.646 km

### NEWS

## PARATISSIMA PLASTIC FREE CON SMAT

**L**a quindicesima edizione di Paratissima si è chiusa con numeri da record: oltre 40 mila visitatori hanno varcato le 130 stanze e percorso gli oltre 12.000 metri quadrati espositivi allestiti all'ex Accademia di Artiglieria.

Grande successo di pubblico anche per le visite guidate e i laboratori didattici che hanno coinvolto circa 900 bambini e 50 classi delle scuole di Torino.

Grazie a SMAT, sponsor tecnico dell'iniziativa, la rassegna di arte contemporanea ha assunto la connotazione di kermesse sostenibile e di evento a ridotto impatto ambientale.

Utilizzando l'arte come mezzo per valorizzare e promuovere l'acqua a km 0, SMAT ha allestito quattro colonnine collegate alla rete idrica cittadina dalle quali gli ospiti hanno potuto attingere con borracce o bicchieri in materiale biodegradabile, concedendosi una pausa ristoratrice nel corso della visita.

Il contributo di SMAT ha consentito una drastica riduzione dell'utilizzo di bottiglie di plastica e incluso Paratissima tra le manifestazioni culturali plastic free.



### 5.3.6 - La gestione delle emergenze

SMAT da anni dedica grande impegno per le attività di studio e prevenzione delle emergenze idriche, sia con le proprie strutture, sia ricorrendo alla collaborazione con enti istituzionali e soggetti preposti alle attività di protezione civile, garantendo, nei momenti di maggior crisi, il trasporto di acqua con autobotti e/o la distribuzione di boccioni. Il servizio di distribuzione di acqua potabile per l'emergenza idrica è nato soprattutto per risolvere problematiche locali, e costituisce un importante strumento di cui SMAT potrà avvalersi anche in futuro per combattere l'impatto dei cambiamenti climatici (ad esempio la riduzione della disponibilità di acqua nei bacini alimentati da ghiacciai, i cambiamenti nella disponibilità della risorsa per fenomeni connessi con l'aumento della variabilità delle precipitazioni su base interannuale, e, in generale, tutti gli impatti negativi derivanti dall'aumento della frequenza e dell'intensità degli eventi climatici estremi).

Nel 2019 sono state effettuate complessivamente 585 forniture a fronte di 227 richieste di intervento per emergenza (meno della metà degli interventi per emergenza idrica effettuati nell'anno precedente nei primi mesi dell'anno a causa di una perdurante siccità in una parte rilevante del territorio servito).

Il servizio di emergenza idrica viene svolto secondo criteri di sicurezza igienica, proceduralizzati e testati, esclusivamente da personale adeguatamente formato.

Nell'ottica della sostenibilità ambientale, i boccioni utilizzati per il confezionamento dell'acqua distribuita per l'emergenza o commercializzata sono riciclabili diverse volte, fino a che le loro caratteristiche e la fisiologica usura lo consentono. Nel corso del 2019 sono stati confezionati complessivamente 14.517 boccioni, dei quali per emergenza idrica 3.042 e per la commercializzazione 11.475; la percentuale di riciclo è risultata pari all'80%.

#### I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA

##### Gli interventi effettuati (forniture)

	2015	2016	2017	2018	2019
Numero di interventi	257	305	1.358	1250	585

##### Acqua distribuita da asporto

	2015	2016	2017	2018	2019
Litri in boccioni	29.806	49.852	51.125	47.042	45001

##### Acqua distribuita per rabbocco/integrazione

	2015	2016	2017	2018	2019
Litri con autobotti	5.351.000	9.846.000	66.667.000	13.683.000	6.827.000
Litri con serbatoi di emergenza	35.800	38.500	4.611.600	1.620.000	19.200

### 5.3.7 - Il Telecontrollo

**Fondamentale per un territorio esteso come quello della Città Metropolitana di Torino è il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo.**

Questo sistema, adottato per Torino dagli anni '70, monitora in tempo reale la rete idrica, garantendo il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi in tempi rapidi in caso di guasti o rotture, con la registrazione e l'archiviazione dei dati più significativi. Questo sistema ha la sua centrale operativa a Torino presso la sede legale SMAT, e mantiene un preciso e costante presidio su pressoché tutto il territorio servito, ricevendo le informazioni dagli impianti e attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile. Al 31 dicembre 2019 risultano connesse al sistema di telecontrollo 1.155 stazioni di monitoraggio, comprendendo, oltre agli impianti di acquedotto, anche i sollevamenti fognari, gli impianti di depurazione, i Punti Acqua, i livelli delle falde e gli allarmi dei sottopassi.

L'aumento dei Comuni che hanno conferito a SMAT la gestione delle loro reti idriche e fognarie ha anche creato l'impellente necessità di acquisire in tempi ridotti i relativi dati, al fine di consentire una corretta gestione degli impianti, nell'ottica di una conduzione moderna ed efficiente basata su strumenti informatici di ultima generazione. Ogni anno si registra un incremento delle aree caratterizzate da reti completamente informatizzate: SMAT si quindi è dotata di un nuovo strumento, il WEBSIT, che permette di visualizzare le reti tecnologiche gestite (acquedotto e fognatura) con tutti i relativi dispositivi tecnici.

Recentemente sono state ampliate le funzionalità di questo applicativo permettendo agli operatori di fare veloci analisi tecniche e nel contempo di trasmettere eventuali modifiche apportate alla rete, ottenendo così un importante strumento per rendere sempre più precisi i dati raccolti dal territorio gestito. Inoltre, utilizzando la possibilità d'interfacciare il sistema informatico di manutenzione con il GIS, si è sviluppato un ulteriore strumento che consente la gestione dei chiusini di acquedotto e di fognatura, permettendo l'identificazione della vulnerabilità e/o del rischio dei manufatti di accesso alle reti e delle derivazioni d'utenza.

L'aumento delle possibilità di utilizzo del sistema ha permesso nel corso del 2019 un numero totale di accessi per consultazione pari a 25.495 (22.686 nel 2018) da parte di interni ed esterni a SMAT.

Complessivamente a fine 2019 la lunghezza delle reti di acquedotto georeferenziate risulta pari a 10.685 chilometri (non comprensiva degli

allacci), ossia l'86% del totale.

Oggi è sempre più necessario trasformare la mole di dati provenienti dal campo e dagli archivi storici in informazioni. Questo è reso possibile dall'utilizzo di un potente data base capace di gestire importanti quantità di record rendendo i dati facilmente fruibili non solo agli operatori del telecontrollo, ma anche alle varie funzioni aziendali. L'approccio del tipo Big Data Analytics permette di creare dei modelli di sintesi ad hoc, ottenere indicatori modulabili e altamente flessibili, e confrontare dati da varie fonti in maniera immediata. La modalità di accesso al sistema è garantita da elevati livelli di affidabilità e sicurezza. Smat, con la crescita del suo Centro Ricerche e l'adozione di una piattaforma SCADA che fa dell'apertura verso l'esterno una delle sue caratteristiche principali, ha puntato sulla integrazione degli strumenti sviluppati nell'ambito dei progetti di ricerca e innovazione all'interno del suo telecontrollo. In particolare sono presentati tre esempi virtuosi di questo "matrimonio":

-il primo caso ha come oggetto l'implementazione di un modello previsionale della domanda idrica a scala sub-oraria che, utilizzando i dati presenti nel database aziendale, è in grado di prevedere quotidianamente la portata richiesta dalla rete di distribuzione. Il modello presenta un errore medio minore del 3%; tale livello di precisione è stato ottenuto implementando un algoritmo autoregressivo che, automaticamente, corregge i suoi parametri sulla base dell'errore osservato nei giorni precedenti. La sala operativa di Smat utilizza questo strumento per verificare il buon funzionamento del sistema acquedottistico della Città di Torino;

-il secondo caso, sviluppato nel 2019, ha avuto come obiettivo la realizzazione di una piattaforma per il telecontrollo dei distretti della rete di distribuzione idrica. La piattaforma fa uso dei dati in arrivo al sistema, sia dai misuratori di portata installati in uscita dagli impianti di produzione e dai serbatoi, sia da quelli installati lungo la rete di distribuzione e letti mediante datalogger low-power. Le peculiarità di questa piattaforma sono: (i) la possibilità di calcolare l'ILI (Infrastructure Leakage Index), il KPI (key performance indicator) più affidabile nel controllo del livello di efficienza delle reti di distribuzione a scala giornaliera sfruttando anche i dati raccolti dalla telelettura, (ii) la possibilità di calcolare altri KPI come il numero di riparazioni effettuate e il tasso di fallanza alla scala spaziale del distretto e alla scala temporale della settimana, (iii) l'uso di pagine web per la visualizzazione delle aree dei distretti e della loro rete di condotte.

Inoltre è in corso di sviluppo un ulteriore upgrade della piattaforma che permetterà il rilievo delle anomalie di funzionamento della rete non solo nelle ore notturne ma in continuo, mediante il confronto della portata misurata istante per istante con i dati registrati nel passato;

-l'ultimo esempio qui presentato ha come scopo la costruzione di un sistema di allerta automatico in caso di contaminazione della qualità dell'acqua della rete idrica. Sono stati installati misuratori di qualità dell'acqua, che misurano in continuo la temperatura, il pH, la concentra-

zione di cloro residuo, l'ossigeno, il potenziale redox, la conducibilità e la torbidità, in tutti gli ingressi nel sistema acquedottistico di Torino e in tutti i Punti Acqua presenti sulla rete. Le misure, convogliate al telecontrollo vengono utilizzate per alimentare ogni ora un modello idraulico e della qualità dell'acqua della rete di Torino. Il confronto tra i dati misurati dalle sonde installate nei Punti Acqua e i risultati della modellazione matematica alimenta un algoritmo che restituisce un allarme automatico in caso di rilievo di "anomalie".

### SICUREZZA E QUALITÀ DELLE ACQUE



SCAN ME >>



## AVVIATI I LAVORI PER IL PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA PER LA CITTÀ DI TORINO

Il 30 settembre 2019 SMAT ha organizzato un incontro per riunire tutti gli enti che lavorano alla redazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua per la Città di Torino: Istituto Superiore di Sanità, Regione Piemonte, ATO 3 Torinese, Città di Torino, ARPA Piemonte, Asl e Università di Torino. Insieme a SMAT, tutti questi enti stanno collaborando per preparare il Piano sulla base della metodologia elaborata dall'OMS e contenuta nella Direttiva Europea.

**La Direttiva Europea prevede infatti che gli Stati Membri debbano assicurare che le fasi di fornitura, trattamento e distribuzione dell'acqua destinata al consumo umano siano sottoposte a valutazione dei rischi.** I Piani di Sicurezza dell'Acqua sono oggi considerati il mezzo più efficace per garantire la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la protezione della salute dei consumatori. Il modello persegue infatti una valutazione e gestione dei rischi integrata, estesa dalla captazione al rubinetto, per la protezione delle risorse idriche e il controllo del sistema e dei processi, al fine di garantire nel tempo l'assenza di potenziali pericoli di ordine fisico, biologico e chimico nell'acqua disponibile per il consumo.

Il Piano dovrà catalogare i "pericoli" ai quali è sottoposta la risorsa: da quelli naturali (alluvioni, siccità, terremoti) a quelli "antropici", indagando la presenza degli inquinanti emergenti, in particolare PFAS e microplastiche, considerando anche la valutazione del probabile rischio di attacchi terroristici.

"I lavori del Piano presentato oggi," ha sottolineato durante l'incontro Paolo Romano, Pre-

sidente SMAT, "sono il risultato dell'esperienza che l'azienda ha maturato nel 2006 quando, coinvolta direttamente nell'organizzazione delle Olimpiadi Invernali, aveva avviato un'importante attività di gestione dei possibili eventi di rischio, redigendo Piani di Crisi, Piani di Emergenza e Piani di Pronto Intervento finalizzati a predisporre tutte quelle azioni volte a ridurre l'impatto negativo di eventi straordinari, ed aveva affrontato anche il tema anche dal punto di vista della prevenzione, analizzando la vulnerabilità delle risorse, degli impianti e delle reti".

Da tutti gli interventi della mattinata è emersa la necessità di continuare a fare rete, mettendo a fattor comune i dati a disposizione di ciascuno. "Arpa", ha sottolineato Angelo Robotto, Direttore di Arpa Piemonte, "accanto ai controlli fornisce anche un supporto tecnico scientifico. Con SMAT, pur nel rispetto dei ruoli, lavoriamo da sempre insieme". Tra le presenze istituzionali di tutti gli enti coinvolti si segnalano Alberto Unia, Assessore all'Ambiente della Città di Torino, Roberto Ronco, Direttore Ambiente e Gestione Territorio della Regione Piemonte, e Gianfranco Corgiat Loia, Direttore Settore Prevenzione Regione Piemonte.

Hanno inoltre partecipato Luca Lucentini, Direttore del Reparto Acqua e Salute dell'Istituto Superiore di Sanità, e John Fawell, esperto tecnico scientifico e consulente della OMS. Entrambi gli interventi hanno sottolineato come i piani dovranno dare priorità ad un processo bidirezionale di prevenzione e precauzione.

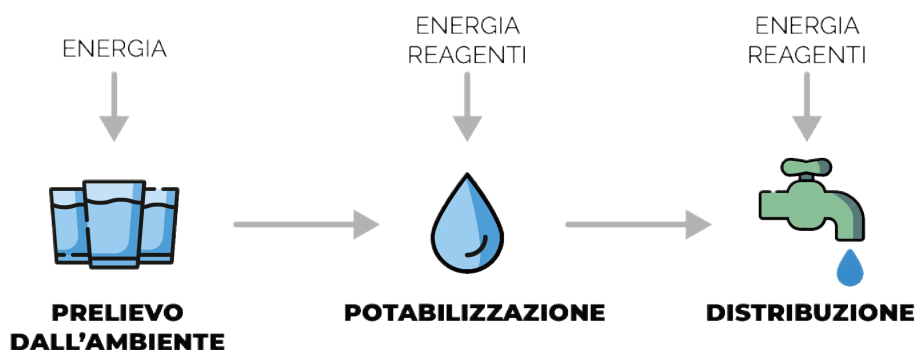
Il Piano di Sicurezza di Torino è l'inizio di un lungo percorso che sarà esteso a tutti i Comuni serviti.



## 5.3.8 - Le risorse consumate



STANDARDS  
303-3; 302-1; 302-3



### L'ACQUA

Complessivamente nel 2019 l'acqua prelevata dall'ambiente è stata pari a 337 milioni di metri cubi, mentre quella immessa nel sistema acquedottistico è stata pari a 326 milioni di metri cubi.

La maggior parte dell'acqua prelevata dall'ambiente è di origine sotterranea, ossia da pozzi e sorgenti (complessivamente circa l'82%). Solo il 18% è di origine superficiale (fiumi, torrenti, rii).

%	2015	2016	2017	2018	2019
Acqua prodotta da pozzi	67,2	69,8	70,4	71,0	70,2
Acqua prodotta da prelievi superficiali	17,9	18,1	18,0	17,7	18,1
Acqua prodotta da sorgenti	14,9	12,2	11,6	11,3	11,7

### L'ENERGIA

Il consumo di energia elettrica per la gestione del servizio di acquedotto consiste essenzialmente in:

- energia impiegata per prelevare l'acqua dall'ambiente
- (che risulta maggiore per l'estrazione dai pozzi profondi, e minore per la captazione dai fiumi)
- energia impiegata nei processi di potabilizzazione
- energia impiegata per trasportare l'acqua alle utenze.

Nel 2019 il consumo complessivo di energia elettrica per queste attività è stato pari a 160.958.774 kWh, mentre il consumo specifico (ovvero l'energia spesa per ogni metro cubo d'acqua prodotta) si è attestato a 0,54 kWh/m<sup>3</sup>, valore in linea con gli standard europei disponibili (0,53 kWh/m<sup>3</sup> - cfr. benchmark). SMAT ormai da molti anni ha sviluppato progetti per perseguire il risparmio energetico attraverso il miglioramento dei processi, le modifiche agli impianti e alla loro gestione, e i cambiamenti nel comportamento del personale. Già a partire dal 1998, al fine di ottemperare al D.M. n.99 del

9 gennaio 1997, si è adottato un esercizio notturno degli impianti di sollevamento dell'acqua potabile a pressione regolata, che ha permesso di conseguire indubbi vantaggi in termini di risparmio energetico.

A testimonianza dell'attenzione che SMAT presta alle problematiche relative alle energie rinnovabili, è importante ricordare la realizzazione dell'impianto di produzione di energia idroelettrica di Balme, che sfrutta a fini energetici la produzione idropotabile del Pian della Mussa.

Anche questo impianto è sotto sorveglianza continua tramite il sistema di telecontrollo della centrale operativa di Torino per monitorare in tempo reale il corretto funzionamento del sistema di produzione di energia e la distribuzione costante della risorsa acqua potabile nella rete distributrice. L'autoproduzione di energia elettrica da fonte rinnovabile idroelettrica per il 2019 è pari a 7.063.000 kWh, e rappresenta il 4,4% dell'energia elettrica consumata per la gestione del servizio di acquedotto.

## NEWS

### ASSEGNATA LA GARA CONGIUNTA INDETTA DALLE AZIENDE PUBBLICHE DELL'ACQUA DI LOMBARDIA E PIEMONTE PER LA FORNITURA DI ENERGIA VERDE

**6** delle 8 aziende di Water Alliance-Acque di Lombardia e 10 delle 14 aziende di Water Alliance-Acque del Piemonte, le due reti di aziende pubbliche che gestiscono il servizio idrico integrato di Lombardia e Piemonte, hanno lanciato per il secondo anno consecutivo una gara congiunta del valore di quasi 100 milioni di euro per la fornitura di energia elettrica da sole fonti rinnovabili.

La gara, per un importo complessivo di 99.591.994 € e una fornitura totale di energia elettrica di 594 GWh, è stata assegnata a seguito di asta elettronica, rispettivamente a Edison Energia, società del Gruppo Edison attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale, e ad A2A Energia, multiutility italiana, ai vertici nei settori energia, ambiente, calore e reti.

“La volontà di proseguire nella direzione dell'impiego di energia da fonti rinnovabili testimonia la consapevolezza crescente e l'impegno dei gestori del servizio idrico verso una governance sostenibile dell'acqua e del territorio che presidia”, ha spiegato Alessandro Russo, presidente di Gruppo CAP e portavoce di Water Alliance Lombardia. “Il network di 16 aziende pubbliche rappresenta sul mercato un modello di green public procurement innovativo ed efficiente, riflesso di una gestione industriale moderna a competitiva. I 100 milioni assegnati per la fornitura di energia pulita creeranno una catena di valore per 10 milioni di cittadini del nord Italia, che si andrà a tradurre in vantaggi in termini di saving economico e benefici ambientali tangibili”.

“Il servizio idrico integrato è per definizione un processo industriale energivoro, pertanto l'acquisto di energia elettrica da fonte unicamente rinnovabile è un'ulteriore testimonianza dell'attenzione all'ambiente che le Società pubbliche che aderiscono a Water Alliance dimostrano in maniera tangibile”, ha affermato Paolo Romano, portavoce di Water Alliance Piemonte e Presidente di SMAT. “La capacità di fare rete fra aziende pubbliche e mettere a fattore comune necessità e competenze ha permesso di sviluppare una solida intesa sovraregionale che garantisce la massa critica indispensabile ad assicurare prezzi competitivi a vantaggio del costo della bolletta. Non a caso le tariffe pagate dagli utenti torinesi non hanno subito incrementi nell'ultimo biennio e sono in diminuzione nel 2019”.

L'obiettivo è soddisfare in ottica green il fabbisogno delle imprese coinvolte e ridurre al tempo stesso l'impatto ambientale, con un evidente risparmio in termini economici e conseguentemente ricadute positive sulle bollette: l'energia elettrica incide infatti per il 25% sui costi complessivi di gestione del servizio idrico, che si traduce in circa 12 euro all'anno per ogni utente servito. Con l'acquisto di sola energia green il network di aziende di WA Lombardia e WA Piemonte produrrà per il 2020 una riduzione in termini di CO2 pari a 188.936 tonnellate.



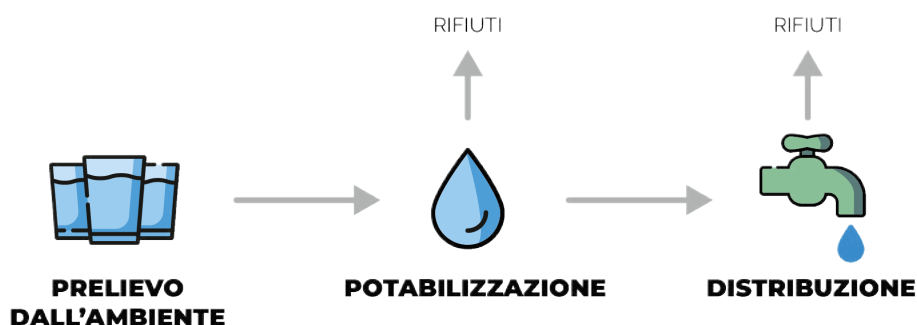
## I REAGENTI

L'evoluzione delle conoscenze scientifiche già negli anni '90 aveva portato SMAT ad intraprendere un programma di riduzione dell'impiego dei reagenti chimici utilizzati in potabilizzazione attraverso l'ottimizzazione dei processi e l'adozione di tecnologie a basso impatto ambientale (carbone attivo biologico, raggi ultravioletti, ecc.). Grazie a queste attività di miglioramento, oggi l'impiego di reagenti chimici nei trattamenti delle acque destinate al consumo umano è ottimizzato al minor quantitativo possibile compatibilmente con le necessità di garantire la qualità sanitaria dell'acqua prodotta. Variazioni dei consumi annuali di alcuni reagenti, anche del 10-20%, sono da considerarsi fisiologiche perché condizionate dagli eventi climatici occorsi nel periodo esaminato, come ad esempio nel caso del flocculante utilizzato nel trattamento delle acque superficiali (policloruro di alluminio).

Nell'ottica della sostenibilità ambientale SMAT recupera il carbone attivo impiegato in potabilizzazione: questo prodotto, una volta esaurita

la sua capacità adsorbente, deve quindi essere rigenerato. Tale operazione, svolta da imprese specializzate nella riattivazione, fa sì che la quasi totalità del carbone esausto possa essere riutilizzato sugli impianti con capacità depurativa quasi inalterata. Una piccola parte del prodotto si consuma durante questo processo, e deve pertanto essere reintegrata. Nel corso del 2019 la percentuale di riciclo (pari al rapporto tra il carbone attivo riutilizzato, ossia precedentemente sottoposto a riattivazione, e il carbone attivo totale utilizzato) è stata pari al 74%. Le tecnologie in uso non consentono il riciclo di altre tipologie di reagenti; pertanto, il rapporto fra i reagenti riciclati (il carbone attivo riattivato) e il totale dei reagenti utilizzati nei processi di potabilizzazione (dato dalla sommatoria delle tonnellate riportate in tabella) nel 2019 è pari al 9,1 %, allineato al valore degli anni precedenti (nel 2015 9,2%, nel 2016 9,0%, nel 2017 8,8%, nel 2018 10,1%).

Reagente (Tonnellate)	2015	2016	2017	2018	2019
Ipoclorito di sodio	1.493	1.639	1.977	1.369	1.468
Acido cloridrico	164	188	270	207	199
Clorito di sodio	200	242	284	241	248
Policloruro di alluminio	2.456	2.311	2.693	2.373	2.612
Microsabbia silicea	35	33	110	32	24
Sale marino granulare	186	363	709	37	38
Carbone attivo riattivato	492	491	630	516	498
Carbone attivo nuovo	121	148	287	163	178
Cloruro ferrico	8	17	6	11	20
Anidride carbonica	127	109	179	166	172
Soda caustica	7	13	28	8	5
Altri reagenti	33	38	21	0	10



#### I RIFIUTI

I rifiuti prodotti dalla gestione delle fasi di produzione e distribuzione dell'acqua destinata al consumo umano rivestono scarsa importanza dal punto di vista ambientale per i quantitativi limitati.

Fra le tipologie di rifiuti non pericolosi prodotti in queste fasi vanno considerati essenzialmente:

- fanghi prodotti dai processi di potabilizzazione (contenenti per lo più ferro, manganese e/o alluminio);
- imballaggi in plastica e in legno;
- materiali di risulta dagli scavi;
- attrezzature elettriche e idrauliche per impianti

mentre fra i rifiuti classificati come pericolosi sono compresi:

- gli scarti derivanti dalla pulizia delle vasche o dei serbatoi;
- parti di tubazioni in cemento-amianto di risulta dalle manutenzioni della rete idrica;
- liquidi e solidi provenienti dalle attività di laboratorio;
- batterie e accumulatori;
- gli olii (di motori, di trasformatori, in emulsione).

Poiché i rifiuti prodotti da queste fasi rappresentano comunque una frazione minima rispetto al totale dei rifiuti prodotti dal ciclo idrico integrato, si rimanda al capitolo omologo relativo alla fase di raccolta e depurazione delle acque reflue per la presentazione dei dati complessivi.

#### LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Per i processi di produzione di acqua potabile non si rilevano significative emissioni in atmosfera, salvo quelle dovute al riscaldamento dei locali aziendali. Queste ultime sono anch'esse riportate complessivamente nel capitolo relativo alle emissioni prodotte dalla fase di depurazione.

Durante il processo produttivo dell'acqua potabile non vengono emessi gas clima-alteranti o dannosi per lo strato di ozono; in particolare SMAT, nel rispetto della normativa europea

vigente, effettua le manutenzioni previste per gli impianti contenenti tali gas.

Si possono evidenziare come emissioni indirette di anidride carbonica in atmosfera quelle correlabili alla produzione di energia elettrica acquisita dall'esterno, che SMAT gestisce attraverso il risparmio energetico e un'attenta gestione e ottimizzazione delle proprie attività.



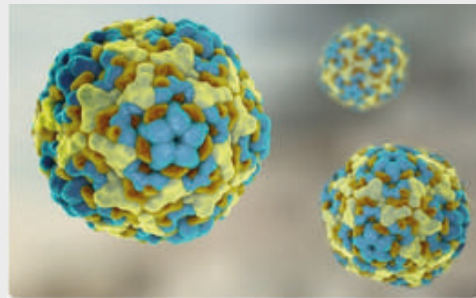
## FOCUS

### CONFRONTO DI TECNICHE DI CAMPIONAMENTO E CONCENTRAZIONE PER LA RICERCA DEGLI ENTEROVIRUS

**Gli Enterovirus sono dei virus ubiquitari e causano una grande varietà di malattie, alcune delle quali particolarmente gravi, come poliomieliti, epatiti, miocarditi, meningiti.**

In base alla normativa vigente, i virus enterici presenti nell'acqua non sono oggetto di controllo routinario. Numerosi studi hanno tuttavia evidenziato che le fonti di approvvigionamento idrico, sia superficiali che profonde, possono contenere patogeni virali anche in assenza dei classici indicatori fecali, rappresentando quindi un problema di sanità pubblica. I virus sono infatti responsabili di un'ampia gamma di patologie che includono gastroenteriti, sindromi delle alte e basse vie respiratorie, congiuntiviti, epatiti, infezioni del sistema nervoso centrale, infezioni del sistema cardio-circolatorio e malattie croniche. Le caratteristiche che rendono i virus enterici importanti agenti di rischio biologico includono la bassa carica infettante, l'escrezione in grandi quantità da parte dei soggetti infetti, l'elevata resistenza ambientale e la moderata resistenza alla clorazione.

L'analisi virologica delle acque destinate ad uso umano o potabilizzate pone dei problemi legati ai volumi da analizzare, alle procedure da adottare per la concentrazione dei campioni, nonché alle metodiche utilizzabili per l'isolamento e/o quantifica-



zione dei virus presenti nel campione acquoso. Obiettivo specifico di un progetto condotto nel 2019 in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica dell'Università di Torino è stato effettuare un confronto tra diverse metodologie di campionamento/concentrazione del campione per la ricerca degli Enterovirus nelle acque potabili. Durante il primo anno di attività, oltre all'approfondimento bibliografico volto ad individuare le diverse tipologie di metodiche di campionamento idonee per la ricerca dei virus surrogati degli Enterovirus (Adenovirus), si è proceduto all'individuazione delle strumentazioni da acquisire per poter procedere con il lavoro. All'arrivo della strumentazione sono state fatte prove di concentrazione con i diversi metodi selezionati (membrane elettropositive ed ultrafiltrazione tangenziale). Contemporaneamente è stata fatta una ricerca bibliografica e commerciale per individuare il protocollo idoneo di biologia molecolare

[continua >>](#)





per la valutazione della concentrazione di Adenovirus nei controlli positivi e nei futuri campioni inoculati. Sono state quindi condotte prove di concentrazione con la tecnica dell'ultrafiltrazione tangenziale. Seguiranno una serie di prove su campioni di acqua potabile finalizzate a individuare i parametri tecnici di flusso e pressione ideali dell'apparecchiatura per l'ultrafiltrazione tangenziale.

Nel 2019 è stato avviato anche un altro studio su questo argomento, condotto con l'Istituto Superiore di Sanità, finalizzato a valutare la presenza di virus enterici classici ed emergenti in sorgenti, pozzi, acque superfi-

ciali ed acque destinate al consumo umano della filiera idropotabile nell'area Torinese. Questo studio prevede l'analisi delle acque reflue grezze e depurate presso gli impianti di Castiglione Torinese di Collegno, per un totale di circa 100 campioni, ricercando 10 gruppi di virus enterici (norovirus, adenovirus, enterovirus, virus dell'epatite A, virus dell'epatite E, bocavirus, aichivirus, sapovirus, salivirus, e suffoldvirus), oltre a virus indicatori quali i colifagi somatici. I risultati ottenuti dal progetto consentiranno di ricavare informazioni utili per la valutazione del rischio virologico nella filiera idrica e l'idoneità degli indicatori virali proposti.

## 5.3.10 - I parametri di prestazione

### LA PRESENZA DI CLORO NELL'ACQUA

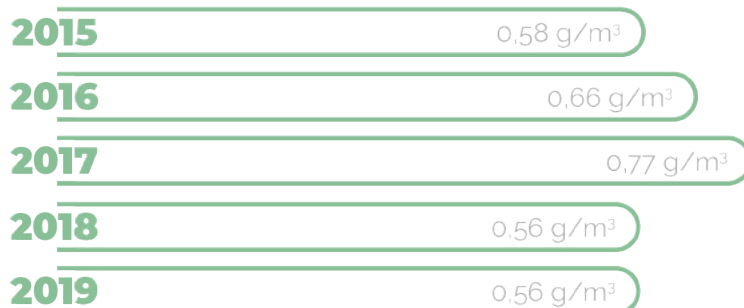
La riduzione dell'impiego di questo agente disinfettante, utilizzato in tutto il mondo a scopo di protezione microbiologica, è perseguita con impegno da SMAT ormai da molti anni, e ha contribuito a migliorare la percezione della qualità dell'acqua erogata da parte degli utenti (va rilevato che in generale in Italia sono diminuiti i cittadini che non si fidano dell'acqua del rubinetto: erano il 40% nel 2002 secondo ISTAT, sono solo il 29% oggi).

SMAT ha gradualmente ridotto la quantità di cloro immessa nell'acqua (era oltre 1 grammo per ogni metro cubo agli inizi del nuovo millennio, oggi è mediamente di poco superiore a mezzo grammo, ossia 0,56 g/m<sup>3</sup>). SMAT monitora questo aspetto attraverso un apposito indicatore, che verifica i campioni prelevati che presentano un valore di disinfettante residuo (ossia la quantità di disinfettante che resta nell'acqua al termine delle reazioni di ossidazione/disinfezione) superiore al valore consigliato dalla legi-

slazione vigente (0,2 g/m<sup>3</sup>). Il valore di questo indicatore nel 2019 è risultato pari a 87%, ossia solo 13 campioni su 100 hanno fatto rilevare un valore di cloro residuo superiore a 0,2 g/m<sup>3</sup>.

SMAT ha già in passato installato, ove possibile e in particolare, nei comuni montani, impianti a radiazioni ultraviolette, che permettono di garantire la qualità microbiologica dell'acqua, mantenendo tuttavia inalterate le sue caratteristiche organolettiche. Nel 2019 sono stati definiti e in parte già attuati una serie di interventi per migliorare la gestione della disinfezione in una quarantina di comuni gestiti, ove saltuariamente si verificano episodi di presenza di microrganismi (per lo più coliformi, ossia non patogeni) in zone limitate del territorio (frazioni); in particolare è stata prevista l'installazione di ulteriori 32 impianti UV, 7 nuovi sistemi di clorazione e 7 clororesiduometri, attualmente in corso. Per i grandi impianti di potabilizzazione è prevista nei prossimi anni l'adozione all'interno del ciclo di trattamento di processi a membrane, che consentiranno di ridurre ulteriormente l'impiego di disinfettanti chimici.

## CONSUMO SPECIFICO DI CLORO



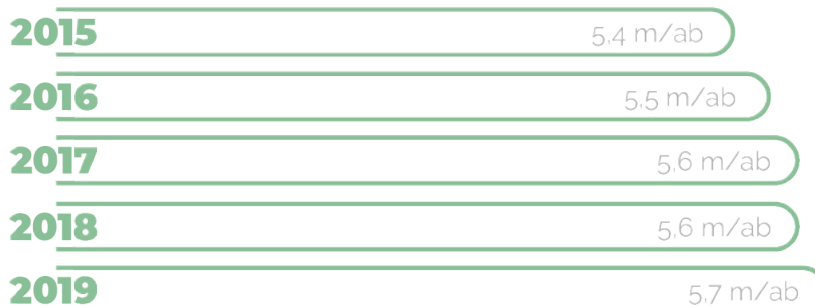
### L'EVOLUZIONE DELLE RETI DI ACQUEDOTTO

Il rapporto metri di rete idrica/abitante (il cui incremento è indicatore, almeno in linea di principio, di nuove realizzazioni) nel corso degli anni è andato crescendo, assestandosi nel 2019 al valore di 5,7 metri per abitante servito, che testimonia l'evoluzione favorevole della realizzazione delle infrastrutture a servizio dei cittadini

nell'ambito dei piani di investimento.

Un fattore che si ritiene abbia contribuito all'evoluzione positiva di questo rapporto è stato l'incremento di attendibilità dei dati cartografici, grazie alla sempre maggior copertura della rilevazione informatizzata delle reti.

## ESTENSIONE RETE IDRICA PER ABITANTE SERVITO



## IL PROBLEMA DELLE PERDITE

Le perdite delle reti idriche comportano la necessità di ricorrere a un maggiore attingimento della risorsa dalle fonti di approvvigionamento nell'ambiente, quindi a un maggior prelievo per unità di acqua fornita all'utente finale, con conseguenti maggiori consumi di materie prime e costi. I programmi di riduzione delle perdite che possono essere intrapresi in reti estese e complesse come quelle complessivamente gestite

da SMAT sono necessariamente onerosi e lunghi. Pertanto, risultati ritenuti modesti devono comunque essere considerati positivamente.

Il dato medio delle perdite nelle reti acquedottistiche in Italia (ISTAT, 2019) è 37%, così ripartito sul territorio:

- Nord Est 31%
- Nord Ovest 27%
- Centro 40%
- Sud e Isole 45%

## INDICE DELLE PERDITE REALI IN DISTRIBUZIONE\*



\*dato riferito alla Città di Torino

**Nel 2019 SMAT ha avviato due nuovi progetti aventi come obiettivo la riduzione del livello delle perdite idriche nella Città di Torino.**

Il primo progetto prevede l'ottimizzazione del sistema di pompaggio dell'acqua verso la rete di distribuzione. Sebbene sia noto che la quantità di acqua che viene persa nella rete di distribuzione dipenda dal livello della pressione, è altrettanto noto che ridurre a sproposito la pressione di esercizio della rete può provocare disagi alle utenze sprovviste di autoclave o collocate a una quota altimetrica elevata. Il problema gestionale odierno, il cui obiettivo è quello di ridurre il livello di perdita, trae origine soprattutto dall'invecchiamento delle condotte e dalla mancanza di organi di regolazione e stabilizzazione della pressione lungo le reti acquedottistiche. Ciò ha portato a stressare le condotte di cui sono composte le reti con cicli di variazione della pressione giornalieri, causati dalla variazione della domanda idrica nella giornata. L'obiettivo del progetto è pertanto quello di progettare e realizzare tutti gli interventi necessari, sia agli impianti di sollevamento, sia nelle logiche di pompaggio, che permettano la regolazione della pressione di esercizio lungo

tutta la rete di distribuzione così da garantire la regolarità del servizio idrico ma al contempo ridurre gli eccessi di pressione che possono causare nuove rotture alla rete e un elevato livello di perdita.

Il secondo progetto invece prevede l'inserimento di organi di misura della portata consumata dalle diverse aree di cui è composta la rete di distribuzione cittadina. Fino ad oggi si è sempre considerata la rete di distribuzione come un tutt'uno, formato da tutte le condotte che collegano gli impianti di produzione con le utenze. In questo modo risulta però impossibile definire ad esempio se ci sono aree della rete in cui il livello di perdita risulta maggiore rispetto ad altre. Dividendo la rete in tante piccole sotto-reti, collegate tra loro mediante misuratori di portata telecontrollati in continuo, è possibile monitorare in modo preciso i flussi di acqua nel loro percorso tra gli impianti di produzione e pompaggio alle utenze distribuite lungo la rete. Per quanto riguarda la rete di Torino, composta da circa 1600 km di condotte, si è deciso di dividere la rete in circa 120 aree, chiamate distretti, mediante l'installazione di circa 250 misuratori di portata.

## IL RISPARMIO IDRICO

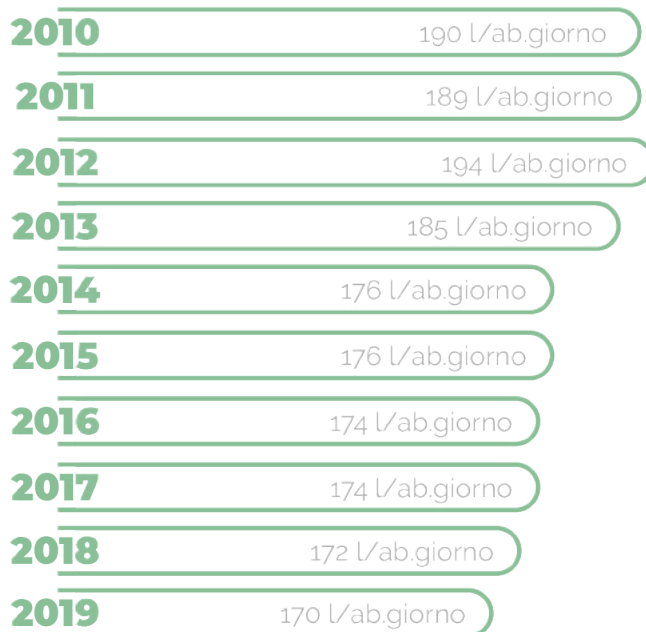
Il consumo pro-capite di acqua in Italia è ancora oggi sostenuto: 208 litri/abitante al giorno, fra i più alti al mondo.

Nel territorio servito da SMAT a partire dal 2013 si è rilevata una contrazione rilevante dei consumi, arrivando a un consumo medio pro capite nel 2019 pari a 170 litri al giorno. Le campagne di sensibilizzazione, condotte spesso anche a livello locale, hanno influito sui consumi, producendo una riduzione significativa del parametro indicatore: complessivamente, il consumo pro-capite si è ridotto di oltre 70 litri al giorno

(circa il 30%) rispetto alla metà degli anni '90, e di oltre 20 (circa il 10%) negli ultimi dieci anni.

È utile ricordare come in linea generale il risparmio idrico comporti indubbi vantaggi ambientali, non solo in termini di sostenibilità dell'utilizzo della risorsa acqua, ma anche in termini di minor energia necessaria per l'emungimento, il trattamento e la distribuzione dell'acqua, nonché una minor quantità di materie prime (reagenti), e quindi di rifiuti prodotti, necessari per i trattamenti di potabilizzazione e disinfezione.

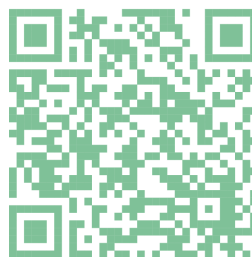
## IL CONSUMO PRO CAPITE NEGLI ULTIMI 10 ANNI



**QUALITÀ  
DELL'ACQUA NEL  
TUO COMUNE**



SCAN ME >>



### 5.3.11 - I controlli

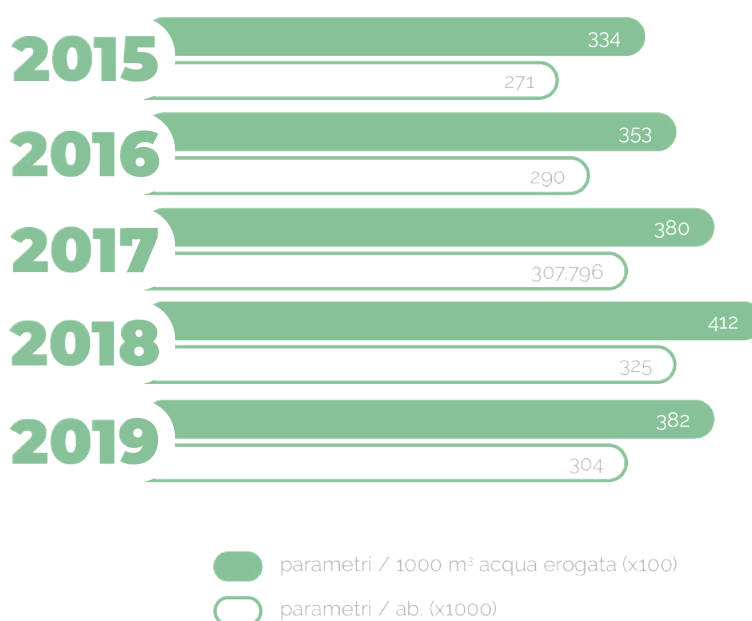
L'attività di controllo svolta dal gestore del Servizio Idrico Integrato sull'acqua erogata, in base a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 31 del 2001 riguardante le caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano e dal Decreto Legislativo n. 152 del 2006 per le acque destinate alla potabilizzazione, costituisce un'importante forma di garanzia per il consumatore.

I Laboratori SMAT eseguono quotidianamente i controlli a uso interno (i cosiddetti 'controlli interni') nei Comuni dell'ATO 3 Torinese. Nel 2019 sono stati prelevati 21.730 campioni nei sistemi acquedottistici dei Comuni dell'ATO 3 in corrispondenza di 3.149 punti di campionamento. Su

questi campioni sono stati determinati in laboratorio oltre 670.000 parametri (intendendo con questo termine le analisi sulle caratteristiche di qualità dell'acqua, come ad esempio pH, conducibilità, etc.).

Il livello di controllo dell'acqua erogata è aumentato nel corso degli anni. A fronte di questo incremento, si è tuttavia riusciti a mantenere un elevato grado di affidabilità delle misure, valutato attraverso la partecipazione a circuiti interlaboratorio su scala nazionale e internazionale. Nel 2019 il grado di affidabilità dei controlli interni (intesa come percentuale di risultati positivi ottenuti nei test interlaboratorio effettuati) è risultato pari al 98,1 %.

#### PARAMETRI DETERMINATI SU ACQUE POTABILI



I numeri dei controlli effettuati nel 2019 dai Laboratori SMAT / div. Acquedotto

**691.404**  
parametri determinati complessivamente  
(578.787 parametri chimici e 112.617 parametri biologici)

**675.815**  
parametri su Comuni serviti

**7.462**  
parametri per Clienti esterni

**8.127**  
parametri per attività di ricerca, controllo qualità, ecc.



A completamento delle garanzie offerte ai cittadini è anche disponibile un servizio di pronto intervento che, in caso di segnalazione di anomalia o di inquinamento, permette di effettuare controlli analitici di tipo chimico e biologico 24 ore su 24, sette giorni alla settimana.

Qualora nello svolgimento dell'attività di controllo si riscontri un dato anomalo, si interviene tempestivamente, ripetendo il controllo, al fine di verificare la presenza di un'eventuale problematica; nel caso in cui l'anomalia sia confermata, vengono adottati i necessari interventi correttivi da parte dei gestori degli impianti.

Anche nel 2019 il numero di parametri non conformi confermati è risultato estremamente contenuto (0,01%), e, in ogni caso, le situazioni a rischio sono state prontamente gestite.

Nel 2019 non sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti imposti dal D.Lgs.31/2001 e non è stata pagata alcuna sanzione per non conformità relative al prodotto acqua potabile. Inoltre, a seguito della realizzazione di interventi sul territorio per il miglioramento della fase di disinfezione delle acque prelevate dall'ambiente, in particolare dalle sorgenti montane, e dell'intensificazione dei controlli mirati al contenimento delle criticità di tipo biologico, SMAT ha migliorato le proprie prestazioni in termini di numero e durata delle ordinanze di non potabilità dell'acqua, risalendo la scala del macroindicatore ARERA M3a di due classi nel corso di un solo anno.

SMAT comunica i dati relativi alla qualità dell'acqua erogata pubblicando i valori misurati sul proprio sito web. In ottemperanza alle disposizioni emanate dall'autorità competente ARERA, sono riportati per ciascuno dei Comuni gestiti i valori medi di 18 parametri (pH, conducibilità, residuo fisso, durezza, ammoniaca, nitriti, nitrati, fluoruri, cloruri, calcio, magnesio, solfati, potassio, sodio, arsenico, bicarbonati, cloro, manganese), che vengono aggiornati ogni 6 mesi. Questi dati sono anche riportati nelle bollette inviate alle utenze, oltre che presenti sull'APP di SMAT.

I Laboratori del Centro Ricerche SMAT, sviluppati su due sedi, una dedicata alle acque potabili e l'altra alle acque reflue (vedasi anche capitolo 5.4.6), hanno costantemente perseguito l'innovazione tecnologica; in particolare nel 2019 sono stati effettuati investimenti importanti, acquistando strumentazione all'avanguardia. L'utilizzo dei nuovi strumenti consentirà, fra l'altro, l'effettuazione di screening analitici di molecole chimiche incognite (cosiddetti untarget) e di indagini microbiologiche tramite la cosiddetta

impronta digitale, anche da remoto. Sarà inoltre anche possibile implementare analisi "in silico" attraverso l'utilizzo di modelli matematici e di database sempre più assortiti, iniziando un percorso di trasformazione verso laboratori di "analisi virtuali".

Nel 2019 i Laboratori SMAT dedicati al controllo delle acque potabili hanno anche partecipato anche a importanti progetti di ricerca, fra i quali il progetto TECNICHE PER DNA BATTERICO, che ha portato alla progettazione, sintesi e validazione di un nuovo saggio ad uso interno per la rilevazione e discriminazione di Legionelle patogene e non (vedasi focus alla pagina seguente), e il progetto AQUALITY, incentrato sulla rimozione degli inquinanti emergenti (PFAS, pesticidi, farmaci, interferenti endocrini, etc) attraverso trattamenti ibridi sostenibili dal punto di vista economico e ambientale.

Nell'ambito di questo progetto, totalmente finanziato dall'Unione Europea -programma quadro HORIZON 2020- nel corso del 2019 è stato avviato uno studio volto alla valutazione della presenza di principi farmaceutici nelle acque del territorio gestito da SMAT. I principi farmaceutici indagati sono stati scelti sulla base della prioritizzazione svolta nell'ambito del medesimo progetto e delle indicazioni fornite da ARPA Piemonte ed includendo i parametri introdotti nella revisione della direttiva europea sulle acque potabili. In tal modo sono stati individuati sedici composti comprendenti ormoni, antibiotici, betabloccanti, chemioterapici, antifiammatori ed antiipilettici. Inizialmente è stato sviluppato il metodo in grado di determinare i sedici diversi composti individuati mediante strumentazione altamente sofisticata quale è la tecnica UHPLC (Ultra High Performance Liquid Chromatography) accoppiata alla spettrometria di massa (triplo quadrupolo). Per raggiungere i livelli di sensibilità necessari (ng/l) prima dell'analisi occorre una pre-concentrazione dei campioni mediante colonnine SPE (Solid Phase Extraction). Il metodo messo a punto risulta particolarmente articolato in quanto comprende tre distinte corse cromatografiche e diversi parametri di ionizzazione dello spettrometro di massa. Completata l'attività di messa a punto del metodo analitico, sono stati quindi individuati come possibili specifiche fonti di inquinamento ambientale gli ospedali, le case di cura e gli impianti di trattamento dei reflui, il che ha portato a definire 270 punti di campionamento 'a rischio', riconducibili alle captazioni idropotabili presenti sul territorio gestito da SMAT. Sui campioni prelevati presso questi punti è in corso la valutazione, utilizzando il metodo sviluppato, dell'eventuale presenza di tracce di principi farmaceutici.



## LE NUOVE TECNICHE PER LO STUDIO DEL DNA BATTERICO

**La lista di microrganismi veicolati dall'acqua che potrebbero provocare malattie è lunga, e molteplici sono le patologie ad essi correlate.**

I metodi colturali classici, quando disponibili, non sempre sono specie-specifici, implicano tempi di risposta dell'ordine dei giorni, e si rivelano talvolta di difficile interpretazione.

Già nel 2008 presso i Laboratori SMAT era nata l'esigenza di introdurre la tecnica della PCR, primo passo verso l'utilizzo di strumenti biotecnologici rapidi ed affidabili per affiancare la microbiologia tradizionale. In seguito al recente notevole sviluppo delle metodiche molecolari, si sono rese necessarie la revisione e l'ottimizzazione dell'intero processo, dalla preparazione del campione all'analisi strumentale.

Sono state quindi approfondite le tecniche di concentrazione del campione e di estrazione e purificazione del DNA batterico; quest'ultimo può quindi essere sottoposto a PCR, ovvero amplificazione di regioni geniche specifiche in grado di identificare il microrganismo con sensibilità e precisione superiori alle metodologie tradizionali e con un campo applicativo che si estende virtualmente a qualsiasi microrganismo d'interesse per il quale sia disponibile la sequenza genomica.

Le attività di ricerca si sono sviluppate su due fronti. Il primo è stato un confronto sistematico di diversi metodi di concentrazione, estrazione e amplificazione del campione per individuare la combinazione di tecniche più vantaggiosa. Il secondo ha riguardato l'ottimizzazione della fase analitica tramite real-time e digital PCR, uno strumento di ultima generazione per la quantificazione diretta delle sequenze d'interesse.

**Lo studio ha portato alla progettazione, sintesi e validazione di un nuovo saggio ad uso interno per la rilevazione e discriminazione di Legionelle patogene e non, caratterizzato da alta efficienza, precisione e sensibilità, con tempi di analisi e costi ridotti.**



## 5.4 - RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO

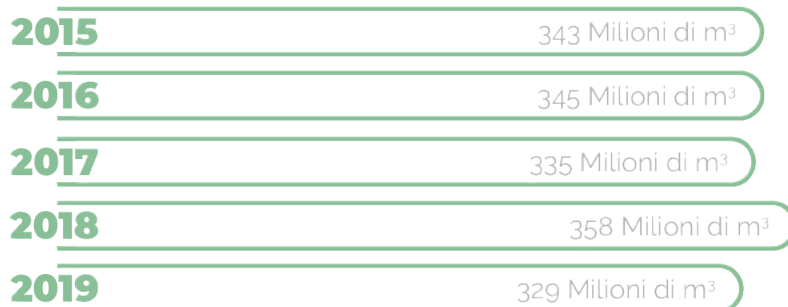
Nel 2019 l'acqua depurata è stata complessivamente pari a circa 329 milioni di metri cubi, di cui 4,5 milioni (ossia l'1,4%) sono stati sottoposti a ulteriore trattamento per essere riutilizzati per esigenze interne di SMAT o venduti a terzi per

uso industriale. In particolare, nell'impianto di Castiglione Torinese nel 2019 sono stati riutilizzati per usi industriali interni 4,2 milioni di metri cubi d'acqua depurata (pari al 2,0% dell'acqua trattata presso questo impianto).

### 5.4.1 - Il servizio erogato

	2015	2016	2017	2018	2019
Comuni serviti fognatura e depurazione	292	292	293	293	289
Impianti di depurazione	415	411	412	413	413
Abitanti serviti fognatura	2.269.357	2.260.072	2.255.845	2.247.449	2.238.104
Abitanti equivalenti serviti da depurazione	2.995.421	2.964.618	2.969.763	2.942.225	2.875.434
Territorio servito fognatura (km2)	6.292	6.292	6.292	6.292	6.292
Territorio servito depurazione (km2)	6.292	6.292	6.292	6.292	6.292
Rete fognatura (km)	8.893	9.144	9.439	9.526	9.773
Acqua trattata (depurata) (m3)	343.416.512	344.952.369	335.246.945	357.695.871	329.122.325

### ACQUA DEPURATA



# 5

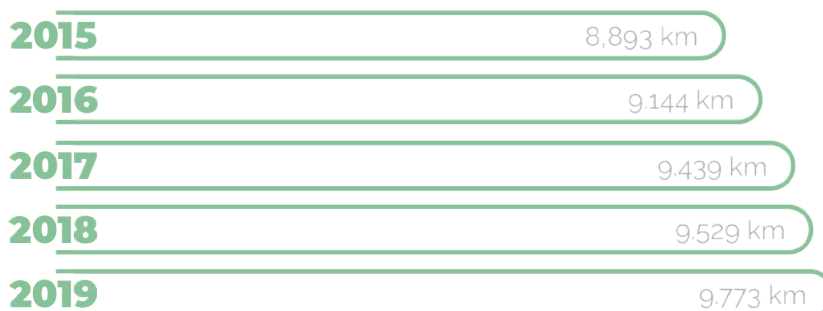
## 5.4.2 - Gli impianti

La rete fognaria è il complesso delle opere con le quali vengono portate al trattamento parte delle acque meteoriche (bianche) e le acque reflue domestiche e industriali (nere).

Al fine di ottimizzare i trattamenti di depurazione delle acque reflue, queste vengono suddivise in due reti separate dedicate; così facendo si evita di diluire le acque nere (cosa che rende più onerosi i processi depurativi) e di "sporcare" inutilmente le acque meteoriche (che per loro natura sono poco inquinate e necessitano di trattamenti più semplici). Per questo motivo SMAT, negli ultimi anni, prevede la separazione delle due tipologie di rete per le nuove costruzioni fognarie e per il rifacimento di quelle più datate.

SMAT gestisce uno sviluppo fognario di 9.773 chilometri di reti comunali, bianche, nere e miste (di cui 8971 georeferenziati inseriti nel webgis), corrispondenti a 4,4 metri per abitante servito. Grazie alla realizzazione di nuove tratte e all'allacciamento sempre maggiore di scarichi di utenze civili e industriali, si contribuisce in modo sostanziale alla protezione dell'ambiente. Inoltre, al fine di velocizzare la risposta operativa in caso di malfunzionamento e nell'ottica aziendale del miglioramento della gestione, è proseguita l'attività d'installazione di sistemi di telecontrollo nelle stazioni di sollevamento e negli impianti di depurazione. Allo stesso modo è proseguita anche l'attività di informatizzazione delle reti fognarie.

### RETI FOGNARIE GESTITE



La politica ambientale di SMAT per la depurazione delle acque reflue mira a collettare il più possibile gli scarichi verso impianti di medio-grandi dimensioni, che permettono trattamenti più efficienti dal punto di vista ambientale, poiché, a parità di volume d'acqua globalmente trattata, garantiscono una migliore efficienza di abbattimento degli inquinanti, un minor utilizzo di risorse energetiche e di reagenti e minori costi di esercizio.

Nel corso degli ultimi anni sono stati dismessi numerosi piccoli impianti di depurazione che, per dimensionamento e tecnologie, non potevano consentire elevati rendimenti depurativi, con il conferimento delle acque reflue all'impianto centralizzato di Castiglione Torinese o ad altri impianti con maggiori potenzialità di trattamento.

In particolare, nel 2019 sono stati dismessi piccoli depuratori nei Comuni di Riva di Chieri, Cuceglio e Locana.



## FOCUS

### SOLUZIONI INNOVATIVE NEI PROCESSI DI DEPURAZIONE

SMAT ha da sempre dedicato grande attenzione alle soluzioni innovative volte al miglioramento delle prestazioni e della gestione dei processi di depurazione, anche grazie al supporto della modellizzazione matematica del processo.

In generale gli obiettivi che ci si è dati sono il miglioramento delle performance in termini di abbattimento degli inquinanti, la riduzione del consumo energetico, la riduzione della produzione di fanghi, l'ottimizzazione dell'uso dei reagenti/chemicals. In linea di principio gli interventi sono stati studiati al fine di minimizzare (o quando possibile escludere) interventi impiantistici, agendo solo dal punto di vista processistico.

Nel corso del 2019 sono proseguite le attività per lo sviluppo di un nuovo sistema di monitoraggio dei parametri/indicatori di processo che rappresenti un'interfaccia dinamica tra dati impiantistici, dati analitici e dati tecnici di processo. Esso sarà uno strumento per una gestione e regolazione "ordinaria" più sistematica e razionalizzata dei processi e per il monitoraggio dell'efficienza impiantistica nel tempo. Inoltre è stata valutata la fattibilità dell'in-

troduzione, presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se, di una logica di regolazione dell'aerazione intermittente. L'analisi ha messo in luce prospettive molto promettenti dal punto di vista del risparmio di energia per l'aerazione e per il ricircolo della miscela aerata, nonché la previsione di una diminuzione di produzione di fanghi biologici e la possibilità di introdurre un sistema di rimozione biologica del fosforo nelle vasche attualmente dedicate alla denitrificazione.

Sulla base dei risultati ottenuti SMAT ha deciso di implementare la logica di regolazione proposta, introducendola progressivamente sui primi 3 moduli della linea acque dell'impianto di Castiglione T.se, in accoppiamento con la sostituzione dei turbocompressori attualmente in corso.



## GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE SMAT

Classe	Comune di ubicazione	Denominazione impianto	Comuni serviti	Carico totale trattato (ab.eq.)
> 150.000 ab.eq.	Castiglione T.se	Po Sangone	Beinasco, Borgaro T.se, Bruino, Cambiano (parziale), Candiolo, Caselle T.se, Castiglione T.se (parziale), Chieri (Pes-sione), Cinzano, Druento, Gassino, Gi-violetto, Grugliasco, La Cassa (parziale), La Loggia, Leini, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pianezza (parziale), Piobesi T.se, Piossasco, Poirino, Rivalba, Rivalta, Robassomero, S. Benigno C.se (parzia-le), S. Francesco al Campo, S. Gillio, S. Maurizio C.se (parziale), S. Mauro T.se, S. Raffaele Cimena, Sangano, Santena, Sciolze, Settimo T.se, Torino, Trana, Trofarello, Venaria Reale, Villastellone, Vinovo, Volpiano.	1.934.099
	Collegno	C.I.D.I.U.	Collegno, Druento (parziale), Grugliasco, Reano, Rivoli, Villarbasce.	156.483
15.000<ab.eq.<150.000	Rosta	Rosta	Almese, Avigliana, Borgone di Susa, Bruzolo, Bussoleno, Buttigliera Alta, Caprie, Chianocco, Chiusa S. Michele, Condove, Mattie, Meana di Susa, Mompantero, Rosta, Rubiana, S. Didero, S. Giorio, Sant'Ambrogio, Sant'Antonino, Susa, Vaie, Venaus, Villar Dora, Villar Focchiardo.	96.063
	Pinerolo	Porte	Inverso Pinasca, Perosa Argentina, Pinasca, Pinerolo, Pomaretto, Porte, S. Germano Chisone, Villar Perosa.	74.338
	Feletto	Feletto-Rivarolo	Agliè, Bairo, Baldissero C.se (area PIP), Bosconero (fraz. Mastri), Castellamonte, Ciconio, Favria, Feletto, Lusigliè, Ogli-anico, Ozegna, Pertusio, Rivarolo C.se, Salassa, S. Giorgio C.se, S. Giusto C.se, S. Ponso, Torre C.se, Valperga (parziale).	59.227
	Pianezza	Pianezza	Alpignano, Caselette, La Cassa (parziale), Pianezza (parziale), Rivoli (parziale), Val della Torre	49.322
	Chieri	Fontaneto	Andezeno, Baldissero T.se, Chieri (par-ziale), Marentino (parziale), Montaldo T.se, Pavarolo, Pino T.se.	46.528
	S.Maurizio C.se	Ceretta-S.Maurizio C.se	Ciriè, S. Carlo C.se, S. Francesco al Cam-po (parziale), S. Maurizio C.se (parziale).	36.933
	Chivasso	Arianasso	Castagneto Po, Chivasso.	33.327
	Carmagnola	Ceis	Carmagnola	29.337
	Ivrea	Ivrea est	Albiano d'Ivrea Burolo, Cascinette d'Ivrea, Chiaverano, Ivrea (est).	24.677
	Giaveno	Coccorda	Coazze, Giaveno (parziale), Valgioie.	23.884
	Cavour	Castellazzo	Angrogna, Cavour (parziale), Garzigliana (parziale), Luserna S. Giovanni, Torre Pellice (parziale)	19.542
	Valperga	Rivarotta-Gallena	Borgiallo, Canischio, Cuornè, Pont C.se (parziale), S. Colombano Belmonte, Valperga (parziale).	16.978
	Nole	Loc. Battitore	Balangero, Grosso (parziale), Mathi, Nole, Villanova C.se.	16.851
	Mazzè	Caluso-Mazzè	Barone C.se, Caluso, Mazzè, Montaleng-he, Orio C.se.	15.129
	10.000<ab.eq. <15.000	Oulx	Gad	Oulx, Sauze d'Oulx.

Acqua trattata nel corso del 2019	
Acqua trattata dall'Impianto di Castiglione T.se	207,932 milioni m3
Acqua trattata dall'Impianto di Collegno	11,780 milioni m3
Acqua trattata dagli altri impianti	109,410 milioni m3

Alla fine del 2019 gli impianti di depurazione in gestione ammontavano complessivamente a 413 unità (comprese le fosse Imhoff). Fra questi, 17 sono di dimensioni medio-grandi (almeno 10.000 abitanti equivalenti) e trattano da soli il 92% del carico inquinante in termini di abitanti equivalenti, a conferma dell'avanzato stato di attuazione della politica ambientale intrapresa da SMAT.

I due impianti di maggiori dimensioni, l'impianto di Castiglione Torinese e l'impianto di Collegno, da soli trattano il 68% dell'acqua reflua prodotta dai Comuni in gestione.

Complessivamente nel 2019 gli impianti di de-

purazione SMAT hanno rimosso dalle acque reflue le seguenti quantità di inquinanti:

- 68.963 tonnellate di solidi sospesi (SST)
- 66.962 tonnellate di composti organici biodegradabili (espressi come BOD)
- 123.071 tonnellate di composti organici (espressi come COD)
- 7.912 tonnellate di azoto totale
- 1.115 tonnellate di fosforo totale

Nella seguente tabella sono riportate le rese di rimozione degli inquinanti dei principali impianti di depurazione.

IMPIANTO	SST		BOD		COD		Azoto totale		Fosforo totale	
	Rimozione		Rimozione		Rimozione		Rimozione		Rimozione	
	Ton	%	Ton	%	Ton	%	Ton	%	Ton	%
CASTIGLIONE TORINESE	49.897	98%	52.201	98%	95.090	97%	5.882	76%	851	84%
COLLEGNO	2.705	95%	2.629	97%	4.979	95%	333	74%	53	87%
PINEROLO	5.295	97%	2.347	93%	4.381	91%	389	73%	43	84%
PIANEZZA*	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
CHIVASSO ARIANASSO	360	69%	379	75%	659	65%	80	57%	7	46%
CHIERI FONTANETO	1.154	98%	1.054	97%	2.451	97%	186	85%	34	94%
FELETTO - RIVAROLO	1.747	96%	757	89%	1.500	89%	71	46%	13	67%
ROSTA	1.480	74%	1.180	70%	2.212	65%	68	18%	13	29%
SAN MAURIZIO - CERETTA	617	96%	789	97%	1.311	96%	72	56%	8	53%

\*Impianto in gestione speciale perché in revamping

L'impianto di depurazione di Castiglione T.se scarica le acque depurate nel tratto del fiume Po a valle della città di Torino, che appartiene all'area protetta "Fascia fluviale del Po – tratto torinese". Le acque scaricate sono monitorate, come per gli altri impianti di depurazione SMAT, in modo da garantirne la conformità alle disposizioni di legge e a quelle emanate dalle Autorità Competenti in sede di Autorizzazione allo Scarico. SMAT, viste le caratteristiche di pregio dell'area protetta, pone particolare riguardo al rispetto della biodiversità e degli habitat interessati dallo scarico in modo da minimizzare e monitorare costantemente l'impatto ambientale. Sebbene l'area sulla quale insiste l'impianto di Castiglione T.se non faccia parte dell'area protetta, ad eccezione del punto di scarico nel fiume Po, SMAT pone particolare attenzione affinché le proprie attività, essendo limitrofe alla stessa, non arrechino danni all'ambiente.

Nel 2018 è stata inaugurata ed avviata la nuova sezione di deammonificazione dell'impianto di Castiglione T.se, basata su una innovativa tecnologia per la rimozione dell'azoto dalle acque di risulta della linea fanghi (flusso ricco di azoto, derivante dalla disidratazione dei fanghi di depurazione a valle della digestione anaerobica). Il processo adottato si basa su particolari ceppi batterici, detti Anammox, in grado di rimuovere l'azoto con ottime performance e un consumo energetico notevolmente inferiore rispetto alle tecnologie tradizionali. La nuova sezione di deammonificazione dell'impianto di Castiglione T.se rappresenta, ad oggi, la più grande applicazione in Europa della tecnologia Anammox nel campo delle acque reflue urbane.

Periodici controlli e interventi di manutenzione garantiscono l'assenza di impatti significativi riconducibili alle emissioni in atmosfera dei motori a combustione interna per il recupero energetico del biogas (cogenerazione di energia elettrica e termica), degli impianti di deodorizzazione a servizio della linea fanghi (sezione dell'impianto di depurazione dove vengono trattati) e della grigliatura delle acque reflue. I controlli e i sistemi di trattamento degli effluenti gassosi, regolati da apposite autorizzazioni, ne garantiscono la conformità secondo i limiti di legge. La recente installazione di postcombustori ha ulteriormente migliorato la qualità delle emissioni in atmosfera dei cogeneratori dell'impianto di Castiglione T.se per il recupero energetico del biogas.

Un'area dell'Ecocentro è riservata alla raccolta e al deposito temporaneo di rifiuti pericolosi (ad es. gli olii esausti dei macchinari) e non pericolosi (rifiuti metallici, legno, imballaggi, ecc.). Si tratta di un'area coperta e confinata con apposite vasche con sottofondo di tenuta, in modo che il suolo e il sottosuolo siano preservati da fenomeni di inquinamento.

Nel 2019 non si sono verificati sversamenti di sostanze inquinanti sul suolo e nel sottosuolo: sotto tutti i serbatoi di stoccaggio di reagenti, prodotti chimici e rifiuti sono infatti presenti vasche di contenimento.

Per quanto riguarda l'inquinamento acustico verso l'ambiente esterno, l'impatto da parte degli impianti gestiti è di scarsa rilevanza.

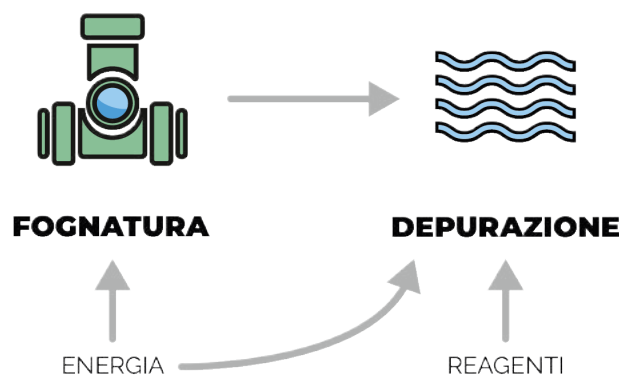
Da diversi anni SMAT pone particolare attenzione anche al riuso delle acque reflue depurate da considerarsi come una preziosa risorsa che, una volta sottoposta ad appositi trattamenti, permette di evitare il prelievo di acque dall'ambiente per uso industriale.

Il riutilizzo delle acque reflue è già attivo nell'impianto di depurazione di Collegno sin dal 2001: una parte dell'acqua depurata viene inviata a un impianto di trattamento che, attraverso processi chimico-fisici (in particolare l'ultrafiltrazione su membrane) produce un'acqua con caratteristiche idonee al riutilizzo. Attraverso una condotta dedicata, l'acqua prodotta viene inviata a una torre piezometrica per la successiva distribuzione alle industrie convenzionate presenti nel territorio limitrofo. Parte dell'acqua prodotta viene riutilizzata per fruizione civile (bocche antincendio, irrigazione di giardini pubblici, ecc.) e per uso interno all'impianto di depurazione, come acqua di servizio.

I vantaggi ambientali di questa scelta sono evidenti, dal momento che, per questi usi, la qualità dell'acqua potabile della rete di acquedotto, nonché l'energia e le risorse materiali utilizzate per produrla e distribuirla, sarebbero sprecate. Anche presso l'impianto centralizzato di Castiglione Torinese è presente una sezione per il trattamento e il riutilizzo delle acque reflue, che dopo il processo di depurazione vengono riutilizzate per i servizi interni dell'impianto (ad esempio per la sezione di lavaggio delle sabbie recuperate).



### 5.4.3 - Le risorse consumate



#### I REAGENTI

I quantitativi di reagenti utilizzati nei processi di depurazione sono riportati in tabella.

	2015	2016	2017	2018	2019
Calce viva in polvere	1.912	0	0	0	1
Sali di ferro	8.321	6.333	6.027	6.270	5.525
Polimeri organici	847	1.001	1.309	997	1.053
Ipoclorito di sodio	372	444	316	463	369
Soda caustica	42	7	96	35	10
Acido solforico	41	43	18	2	4
Acido cloridico	1	0	1	0	0
Polielettrolita cationico in polvere	4	2	14	85	196
Sali di alluminio	578	370	2.015	1.421	2.169
Ossigeno	183	51	125	156	93
Azoto liquido	1.311	1.174	1.241	1.221	949
Altro	125	306	115	178	125

Durante gli ultimi anni SMAT ha privilegiato l'uso della centrifugazione come trattamento finale di disidratazione dei fanghi di depurazione per gli impianti di maggiori dimensioni, in alternativa a trattamenti che necessitano di un massiccio impiego di reattivi e che, di conseguenza, producono volumi maggiori di fango da smaltire.

Presso l'impianto di Castiglione Torinese è stato inoltre adottato il processo di essiccamento (sono presenti due essiccatori). Queste scelte hanno un risvolto ambientale decisamente

positivo poiché tali tecnologie permettono la quasi totale rimozione dell'acqua dai fanghi, comportando quindi una considerevole diminuzione delle masse e dei volumi da smaltire e con una importante ricaduta positiva sui costi, ambientali ed economici, del trasporto.

A differenza di quanto avviene nell'ambito delle tecnologie per la potabilizzazione delle acque grezze dove, dopo la necessaria riattivazione, si attua il riciclo del carbone attivo, le attuali tecnologie di depurazione non prevedono la possibilità di riciclo o riuso dei reagenti.

## L'ENERGIA

L'energia elettrica consumata nelle fasi di raccolta delle acque reflue e di depurazione è stata nel 2019 rispettivamente pari a 7.191.063 kWh e 88.652.085 kWh, di cui 23.000.017 kWh da autoproduzione da fotovoltaico e da biogas, pari quindi al 24,0% dell'energia elettrica complessiva consumata in questa fase (27,6% se riferita solo al servizio gestito direttamente da SMAT). Presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se il biogas formato nei digestori viene raccolto e utilizzato come combustibile in appositi motori. La cogenerazione di energia elettrica ed energia termica che ne deriva consente un sostanzioso risparmio energetico e una riduzione dell'impatto sull'ambiente. Nel corso del 2019

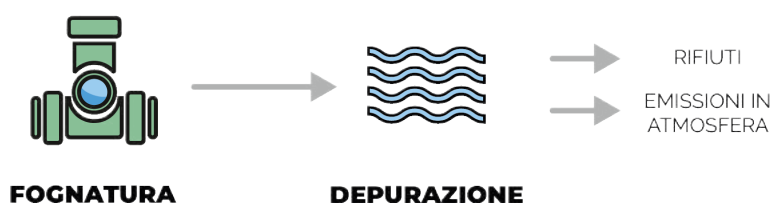
la quantità di biogas prodotto negli impianti SMAT dotati di digestione anaerobica è pari a 10.766.372 Nm<sup>3</sup>.

Il consumo specifico annuo di energia elettrica per la depurazione delle acque reflue si è attestato nel 2019 a 33,3 kWh/ab.eq., valore sostanzialmente in linea rispetto agli standard europei (33,6 kWh/ab.eq. dato 2018 - cfr. benchmark), mentre il recupero di energia elettrica da fonte rinnovabile (energia elettrica autoprodotta da fonte rinnovabile da depurazione, rispetto all'energia elettrica consumata per la raccolta e depurazione acque reflue) è risultato, come sopra riportato, pari al 27,6% (valore SMAT) contro uno standard europeo pari a 41,5% (cfr. benchmark).

### 5.4.4 - Le emissioni



STANDARDS  
305-7; 306-2



In questo paragrafo vengono riportati congiuntamente i dati relativi alla produzione di rifiuti e alle emissioni in atmosfera di entrambe le divisioni del Servizio Idrico Integrato. Questa scelta è stata dettata da due principali constatazioni:

- la quasi totalità dei rifiuti e delle emissioni atmosferiche è dovuta alle fasi di depurazione delle acque reflue, essendo le quan-

tità derivanti dai processi di produzione di acqua potabile relativamente di piccola entità. In particolare le emissioni atmosferiche dirette di quest'ultimo settore sono ascrivibili al solo riscaldamento invernale e alla produzione di acqua calda sanitaria per i locali di lavoro;

- alcuni impianti e sedi amministrative di

SMAT sono a servizio di entrambe le divisioni del Servizio Idrico Integrato (produzione/distribuzione di acqua potabile, raccolta/depurazione/riuso di acque reflue);

i rifiuti e le emissioni atmosferiche che ne derivano non potrebbero quindi essere correttamente ascritti all'una o all'altra divisione.

## I RIFIUTI

I rifiuti prodotti nell'ambito del Servizio Idrico Integrato rivestono notevole importanza dal punto di vista ambientale per gli ingenti quantitativi che ne risultano.

kg	2015	2016	2017	2018	2019
Rifiuti non pericolosi	108.309.785	75.481.869	70.897.440	59.536.442*	86.424.850
Rifiuti pericolosi	24.745	39.358	75.526	55.599	45.840

\*Dato rettificato

La maggior parte dei rifiuti prodotti è destinata a recupero, e i rifiuti non pericolosi costituiscono praticamente la totalità dei rifiuti generati dall'intero ciclo delle acque (il 99,9%).

La maggior parte dei rifiuti complessivamente prodotti dal ciclo idrico integrato deriva dalle fasi di raccolta e depurazione delle acque reflue, ed è costituita soprattutto dai fanghi di depurazione, prodotti principalmente dagli impianti di Castiglione T.se e di Collegno.

Fino a pochi anni fa, tutti i fanghi prodotti venivano smaltiti in discarica, mentre ultimamente SMAT si sta impegnando sempre di più nella ricerca di processi alternativi, al fine di poter riutilizzare una parte rilevante dei fanghi. Nel 2019 il fango è stato inviato per la sua totalità a recupero e non sono avvenuti smaltimenti di fanghi in discarica. La gran parte del fango (51,5%, riferendosi alla massa secca dei fanghi)

è stato recuperato attraverso il riutilizzo in agricoltura o il compostaggio, la restante parte (il 48,5% riferendosi alla massa secca dei fanghi) è stata destinata a recupero energetico e di materia presso cementifici o presso impianti di termovalorizzazione, previo essiccamento presso l'impianto di Castiglione T.se.

Nella definizione delle strategie per il destino finale dei propri rifiuti, SMAT pone particolare attenzione alle possibilità di recupero di materia. Questo aspetto è di primaria importanza poiché permette una riduzione dello sfruttamento della capacità residua delle discariche sul territorio, così come raccomandato dall'Unione Europea. Prima di destinare i fanghi di depurazione al riutilizzo in agricoltura, questi vengono analizzati per verificarne la conformità ai severi limiti e criteri imposti dalla legge a tutela dell'ambiente e della salute.

Il destino dei rifiuti	RIFIUTI NON PERICOLOSI		RIFIUTI PERICOLOSI	
	kg	%	kg	%
<b>Rifiuti destinati allo smaltimento</b>				
Deposito sul o nel suolo (es. discarica) (cod. D1)	-	-	-	-
Trattamento biologico (cod. D8)	-	-	-	-
Messa in discarica specialmente allestita (Cod. D5)	-	-	-	-
Trattamento chimico-fisico (cod. D9)	71.940	0,08	8.840	19,28
Raggruppamento preliminare (cod. D13)	12.310	0,01	2.230	4,86
Ricondizionamento preliminare (cod. D14)	-	-	-	-
Deposito preliminare (escluso il deposito temporaneo prima della raccolta) (cod. D15)	281.730	0,33	8.090	17,65

Il destino dei rifiuti	RIFIUTI NON PERICOLOSI		RIFIUTI PERICOLOSI	
	kg	%	kg	%
<b>Rifiuti destinati al recupero</b>				
Utilizzazione come combustibile (cod. R1)	18.966.970	21,95	-	-
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche) (cod. R3)	2.474.600	2,86	-	-
Riciclo/recupero dei metalli e dei composti metallici (cod. R4)	-	-	1.300	2,84
Riciclaggio/recupero di sostanze inorganiche (cod. R5)	1.180	0,00	-	-
Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti (cod. R7)	1.148.480	1,33	-	-
Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura o dell'ecologia (cod. R10)	-	-	-	-
Scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate da R1 a R11 (cod. R12)	1.346.300	1,56	-	-
Messa in riserva dei rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero/riciclo (cod. R13)	62.121.340	71,88	25.380	55,37

## LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le emissioni in atmosfera degli impianti di depurazione delle acque sono totalmente ascrivibili al riutilizzo del biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, al trattamento biologico delle acque reflue, agli impianti di deodorizzazione e alla combustione di gas naturale per uso industriale.

Le sezioni di deodorizzazione, presenti in impianti di taglia medio-grande, hanno lo scopo di convogliare e trattare le emissioni provenienti dalle fasi di grigliatura e di stabilizzazione dei fanghi di depurazione. La deodorizzazione prevede tre stadi di trattamento in serie: un lavaggio con acido solforico, uno con idrossido di sodio e una fase finale di disinfezione con ipoclorito di sodio. Recentemente, presso l'impianto di Castiglione T.se, le sezioni di deodorizzazione sono state potenziate in seguito all'ampliamento delle sezioni di trattamento dei fanghi.

Nel 2019 sono proseguite le attività nell'ambito di un progetto di ricerca in collaborazione con il Politecnico di Torino, l'Ecole Centrale de Lyon e la Società Meteorologica Italiana che ha come scopo la valutazione, attraverso l'uso di un modello di dispersione, dell'eventuale impatto degli effluenti odorosi provenienti dall'impianto di Castiglione T.se.

Il trattamento biologico delle acque reflue, noto come trattamento a fanghi attivi, è in estrema sintesi lo sfruttamento del processo naturale di demolizione aerobica da parte di microrganismi eterotrofi della sostanza organica presente nell'acqua. La sostanza organica viene biologicamente ossidata, portando alla formazione di anidride carbonica che si disperde in atmosfera in un flusso non convogliato. La quantificazione

di questo flusso di CO<sub>2</sub> non è semplice, poiché non viene misurato direttamente, ma è stimabile in maniera indiretta a partire dal COD (Chemical Oxygen Demand) rimosso per via biologica nel processo depurativo.

Presso gli impianti di Castiglione T.se, Collegno, Pianezza e Pinerolo sono presenti impianti per la produzione di biogas tramite digestione anaerobica dei fanghi di depurazione. Il biogas è una miscela formata da metano e da anidride carbonica, che viene bruciata in motori a combustione interna per la produzione di energia elettrica e termica, oppure in caldaie per la produzione di energia termica. Il processo di combustione genera un'emissione controllata e periodicamente analizzata per assicurarne la conformità ai limiti imposti in campo ambientale. Inoltre, le emissioni provenienti dai cogeneratori per il recupero energetico del biogas presso l'impianto di Castiglione sono state ulteriormente minimizzate grazie all'installazione di postcombustori.

Di seguito si riportano i dati emissivi stimati per la gestione dell'intero servizio idrico integrato nei Comuni dell'ATO3 gestiti da SMAT. Per i dati di emissione di gas serra si rimanda al capitolo 'Il bilancio energetico e al Protocollo di Kyoto'. I dati sotto riportati includono anche le emissioni atmosferiche derivanti dal riscaldamento di tutti i locali aziendali, amministrativi e tecnici, che spesso sono a servizio sia dei processi di potabilizzazione che di depurazione. Escludendo l'anidride carbonica, di cui si farà menzione nel capitolo dedicato sopra citato, le emissioni derivanti dai processi di potabilizzazione sono irrilevanti.

PARAMETRO	2019
Polveri totali	1.100 kg
Ossidi di Zolfo	3.543 kg
Composti del Cloro (come HCl)	92 kg
Composti del Fluoro (come HF)	4 kg
Monossido di Carbonio	11 ton
Ossidi di Azoto	40 ton
Composti organici volatili non metanici	24 ton
Acido solfidrico e mercaptani	197 kg
Ammoniaca	94 kg
Metano *	22 ton

\* Il metano è originato dalla degradazione anaerobica dei fanghi di depurazione che trasforma le sostanze organiche in essi contenute in biogas. Quest'ultimo viene recuperato nei cogeneratori per la produzione di energia elettrica e termica. Una piccolissima parte del metano contenuto nel biogas rimane incombusto nel flusso dei fumi in uscita dai cogeneratori. In ogni caso il metano emesso non è di origine fossile

### 5.4.5 - I parametri di prestazione



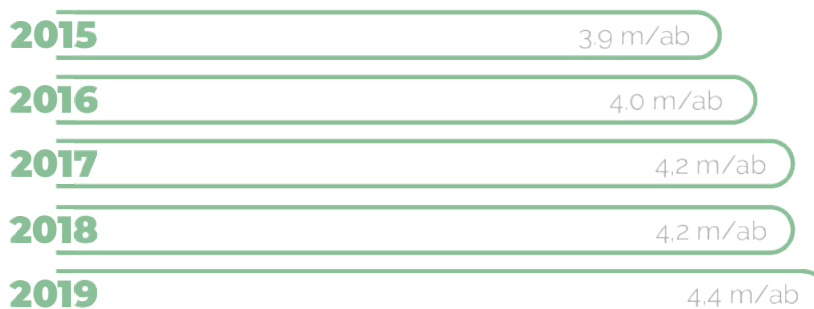
STANDARDS  
302-1; 302-3

#### L'EVOLUZIONE DELLE RETI FOGNARIE

Nel 2019 l'indice di estensione della rete fognaria per abitante servito (4,4 metri per abitante servito) che, almeno indicativamente, misura la capacità di raccolta dei reflui civili e industriali, è lievemente aumentato rispetto all'anno precedente. Si ritiene comunque che esso possa

crescere nei prossimi anni, in relazione alle opere previste dal piano degli investimenti; per contro, una sua eventuale contrazione può essere ricondotta alla razionalizzazione sul territorio delle infrastrutture di depurazione.

### ESTENSIONE RETE FOGNARIA PER ABITANTE SERVITO



## LA RIMOZIONE DEGLI INQUINANTI

L'impianto di Castiglione, uno dei più grandi impianti di depurazione a livello europeo, presenta rendimenti di depurazione elevati o buoni per i parametri considerati. Lo stesso dicasi per

l'impianto di Collegno, il secondo per potenzialità fra tutti gli impianti gestiti da SMAT.

### Rimozione percentuale degli inquinanti presso l'impianto di Castiglione Torinese

kg	2015	2016	2017	2018	2019
Solidi Sospesi Totali (SST)	95,7%	97,4%	98,0%	97,9%	98,1%
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	95,2%	95,3%	95,7%	96,2%	96,8%
Richiesta biologica di ossigeno (BOD)	98,0%	98,0%	97,5%	97,9%	98,1%
Fosforo totale	85,5%	82,2%	82,2%	80,9%	84,1%
Azoto totale	72,6%	76,1%	76,4%	75,9%	76,2%

### Rimozione percentuale degli inquinanti presso l'impianto di Collegno

kg	2015	2016	2017	2018	2019
Solidi Sospesi Totali (SST)	95,1%	93,9%	93,8%	92,0%	95,2%
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	94,0%	92,9%	92,5%	91,3%	94,7%
Richiesta biologica di ossigeno (BOD)	97,5%	97,4%	96,4%	96,6%	97,2%
Fosforo totale	87,8%	88,3%	88,0%	83,7%	86,9%
Azoto totale	74,4%	70,9%	75,0%	67,9%	74,4%

Nel corso del 2019 è proseguito il progetto di ricerca, in collaborazione con il Politecnico di Torino, dedicato alla modellizzazione matematica del processo di depurazione dell'impianto di Castiglione T.se grazie a un software in grado di simulare i processi chimico-fisici e biologici ai quali le acque reflue sono sottoposte. L'obiettivo è la predisposizione di un potente

strumento di analisi del funzionamento complessivo dell'impianto in grado di semplificare le regolazioni del processo, e grazie al quale potranno essere realizzate simulazioni di diverse condizioni operative e ottimizzazioni delle prestazioni in termini di abbattimento degli inquinanti e di consumo energetico.

## I FANGHI DI DEPURAZIONE

Il quantitativo totale di fanghi prodotti nel 2019 è pari a 23.372 tonnellate, espresso in sostanza secca. Il quantitativo per abitante equivalente è pari a 8,1 kg ss/ab.eq.. Al netto di un'oscillazione del dato, dovuta alla variabilità per esigenze meramente gestionali, di anno in anno, delle giacenze dei fanghi in attesa di smaltimento,

è possibile evidenziare una generale tendenza alla riduzione dei valori. Il motivo è per lo più ascrivibile all'uso crescente di tecniche di disidratazione dei fanghi (in particolare la centrifugazione) più efficaci ed efficienti, per le quali sono necessari minori quantitativi di reattivi.

## FANGHI PRODOTTI PER ABITANTE EQUIVALENTE



Il trattamento di essiccamento continua a ottenere buoni risultati, in maniera complementare al processo di disidratazione dei fanghi prodotti. Il trattamento di evaporazione per via termica ha lo scopo di ridurre la quantità di fanghi aventi una percentuale di secco tra il 25% e il 30% e di aumentare quelli essiccati (ossia ad alto tenore di secco).

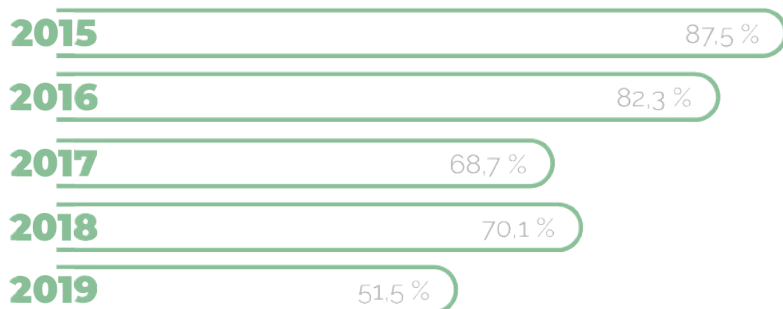
Nel 2019 i fanghi prodotti sono stati inviati tutti a recupero e non sono avvenuti smaltimenti di fanghi in discarica.

Nel corso del 2019 sono proseguite le attività di ricerca sul tema fanghi, in collaborazione con il Politecnico di Torino, volte al miglioramento tecnologico e prestazionale del trattamento

fanghi di depurazione nel processo di digestione anaerobica. In particolare le attività sperimentali sono state dedicate alla digestione termofila del fango di supero (che ha messo in evidenza un incremento del 47% della produttività di metano) e alla digestione bi-stadio del fango primario.

Inoltre nel 2019 ha preso il via un progetto di ricerca in collaborazione con le Aziende HERA, IREN e A2A e l'Università Politecnica delle Marche dedicato allo studio delle tecnologie per il recupero di biopolimeri, dai fanghi di depurazione e alla valutazione della fattibilità tecnico-economica della loro introduzione negli impianti di depurazione gestiti.

## RECUPERO IN AGRICOLTURA DEI FANGHI DI DEPURAZIONE





## I FANGHI DI DEPURAZIONE: COSTO O RISORSA?

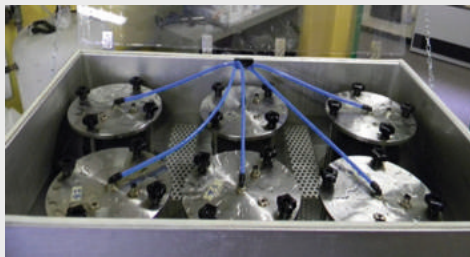
Dal momento che lo smaltimento dei fanghi di depurazione è una delle voci di costo più importanti nel trattamento delle acque reflue, l'ottimizzazione dei processi delle linee fanghi, ed in particolare della digestione anaerobica, riveste un ruolo di primaria importanza, non solo per l'incremento della produzione di biogas (e quindi di cogenerazione di energia elettrica e termica), ma anche per il contestuale maggior abbattimento della frazione solida del fango e quindi dei relativi costi di smaltimento, inclusi quelli energetici della fase di essiccamento dei fanghi.

Un progetto di ricerca, avviato nel 2018 in collaborazione con il Politecnico di Torino, ha avuto come scopo il proseguimento delle attività sperimentali per lo studio di soluzioni migliorative, impiantistiche e di processo, applicabili alla filiera di trattamento fanghi dell'impianto di depurazione di Castiglione Torinese.

Nel 2019 le attività sono state incentrate su tre sperimentazioni condotte in digestori pilota da 10 litri e da 300 litri. La prima ha riguardato la digestione termofila del fango di supero (55°C) grazie alla quale è stato messo in luce un incremento di produttività di metano pari al 47%. Inoltre è stato messo a punto un modello matematico, calibrato

con i risultati della sperimentazione, grazie al quale sarà possibile prevedere la produttività di biogas in funzione delle condizioni operative (per esempio in funzione del tempo di ritenzione idraulica nel digestore). Grazie ai risultati raccolti nel corso della seconda sperimentazione, dedicata alla digestione mesofila del fango primario, è stato predisposto e calibrato un modello anche per questa tipologia di fango.

Infine la terza sperimentazione è stata incentrata sulla digestione bistadio del fango primario (con 1° stadio a basso HRT – digestione acida) con lo scopo di valutare, oltre all'incremento di produttività di biogas, anche la possibilità di produrre acidi grassi volatili che potrebbero, in futuro, essere utilizzati per esempio per la rimozione biologica del fosforo o per il recupero di biopolimeri.





## IL RECUPERO ENERGETICO

Nel 2019, il quantitativo di energia autoprodotta grazie ai cogeneratori installati presso l'impianto di Castiglione Torinese e al biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione è stato complessivamente pari a 40.415 MWh, di cui 21.489 MWh di energia elettrica e 18.925 MWh di energia termica; inoltre, grazie all'impianto fotovoltaico, sono stati prodotti

1.279 MWh di energia elettrica. Con tali autoproduzioni è stato soddisfatto l'8,9% del fabbisogno complessivo di energia elettrica per il servizio idrico integrato operato da SMAT (pari al 9,6% se considerato rispetto al consumo elettrico della sola SMAT), con un risparmio complessivo annuo di circa 5 milioni di Euro.

Autoproduzione di energia presso l'impianto di Castiglione T.se (MWh)	2015	2016	2017	2018	2019
Energia termica autoprodotta	21.534	18.200	22.695	18.955	18.925
Energia termica ricavata da fonti esterne	22.896	23.595	18.875	23.980	18.205
Energia elettrica autoprodotta da cogenerazione	21.107	17.449	25.312	21.420	21.489
Energia elettrica da fonti esterne	32.847	40.463	30.848	35.292	33.359
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	1.296	1.289	1.279	1.160	1.279

## IL RIUSO DELLE ACQUE REFLUE

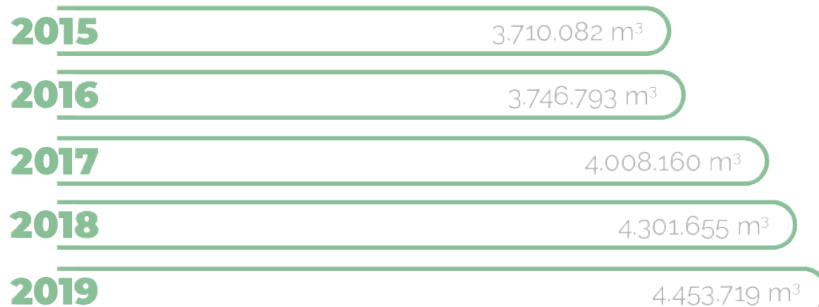
Il riuso ha lo scopo di rendere disponibile parte dell'acqua in uscita degli impianti di depurazione, consentendo di salvaguardare le risorse idriche più pregiate ed evitando usi impropri dell'acqua potabile, largamente diffusi.

Le acque depurate dagli impianti SMAT di Collegno, Castiglione Torinese, Pinerolo, Chieri e Pianezza possono essere riutilizzate nei sistemi antincendio, come acque di raffreddamento, come acqua industriale nei processi e nei lavaggi, per l'irrigazione dei giardini, negli scarichi dei servizi igienici e nell'impianto di lavaggio

sabbie.

La percentuale di acqua depurata sottoposta a trattamento a scopo di riutilizzo è attualmente piuttosto modesta (1,4%). È invece rilevante la frazione di tale acqua riutilizzata per uso interno negli impianti di depurazione, con una conseguente apprezzabile riduzione degli effettivi emungimenti da falda: nel corso del 2019, su 4.453.719 metri cubi di acqua riutilizzata, il 97% è stato destinato all'utilizzo interno, mentre la restante parte è stata fornita a terzi per uso industriale.

## VOLUMI DI ACQUA DEPURATA RIUTILIZZATA



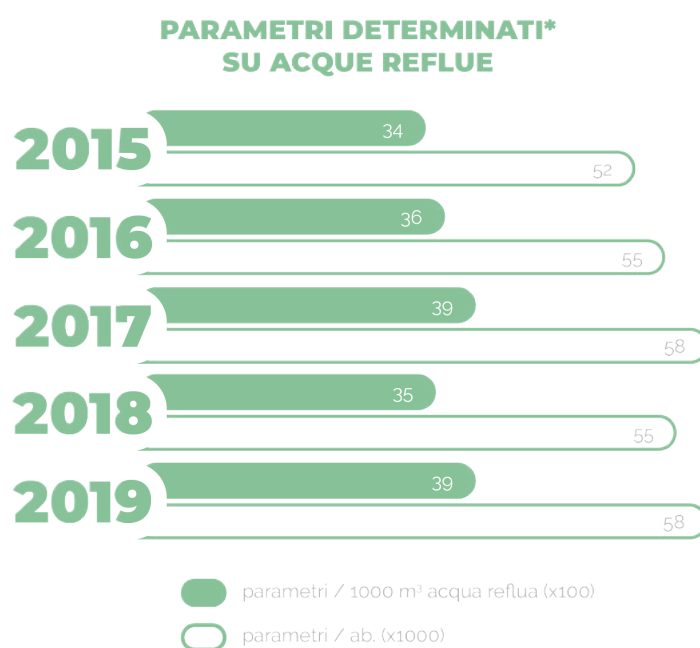
### 5.4.6 - I controlli

Il Laboratorio della Divisione Fognatura e Depurazione assicura il monitoraggio delle acque reflue urbane e dei processi depurativi, in modo da fornire tempestivamente ai gestori degli impianti i dati utili per valutare il carico inquinante da trattare, regolare i processi di depurazione, correggere eventuali anomalie e risolvere eventuali disfunzioni di processo.

Secondo la normativa vigente, il laboratorio effettua i "controlli" e "autocontrolli" in base a un calendario prefissato per gli impianti di depurazione di potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti, che impattano in modo significativo sul territorio, mentre per gli altri impianti di medie-piccole dimensioni il Laboratorio verifica il

rispetto dei valori limite di scarico e i rendimenti depurativi nelle singole fasi del trattamento; tale attività di controllo è stata estesa ad impianti fuori ambito come servizio conto terzi.

Vengono inoltre effettuati controlli chimici e biologici sui fanghi e sui rifiuti di depurazione, fornendo il supporto tecnico/analitico necessario alle verifiche di nuovi trattamenti dei fanghi e dei rifiuti di depurazione. Oltre a queste attività il Laboratorio conduce campagne di monitoraggio delle acque superficiali, per valutare l'impatto sull'ambiente degli scarichi dei depuratori e pianificare eventualmente azioni di ripristino ambientale.



\*Gli indicatori degli anni 2015, 2016, 2017, 2018 sono stati ricalcolati prendendo in considerazione i soli parametri analitici determinati sui Comuni in gestione SMAT

**Numeri dei controlli effettuati nel 2019 dal Laboratorio SMAT div. Fognatura e Depurazione**

**156.889**  
parametri determinati complessivamente

**128.720**  
parametri su Comuni in gestione SMAT

**310**  
parametri per Clienti esterni

**27.859**  
parametri per attività di ricerca, controllo qualità, ecc.

L'affidabilità delle misure effettuate dal Laboratorio è valutata attraverso la partecipazione a circuiti interlaboratorio. Anche nel 2019, come nell'anno precedente, i risultati ottenuti sono stati più che soddisfacenti (percentuale di affidabilità pari al 99,3%).

Oltre all'attività ordinaria di controllo sulla depurazione, nel corso del 2019 il Laboratorio della Divisione Fognatura e Depurazione ha continuato le attività di studio volte a supportare gli sviluppi impiantistici legati sia al raggiungimento degli obiettivi del Piano di Tutela delle Acque della Regione Piemonte, che allo smaltimento e alla riduzione quantitativa dei rifiuti da depurazione.

In parallelo alle attività di autocontrollo svolte dal Laboratorio, il Servizio Ambientale svolge un fondamentale ruolo preventivo per assicurare l'efficacia dei trattamenti di depurazione, effettuando l'attività istruttoria per il rilascio delle autorizzazioni ed il controllo ispettivo degli scarichi in fognatura delle acque reflue industriali. Un ulteriore strumento di controllo è il monitoraggio qualitativo, tramite stazioni dedicate telecontrollate, dei rami fognari immediatamente a valle di singole attività produttive ad alto impatto potenziale o di aree industriali, o in ingresso a impianti di depurazione. A fine 2019 risultano allestite 48 postazioni di monitoraggio, di cui 18 in esercizio. Le attività sopra descritte sono necessarie per verificare l'attività di l'au-

tocontrollo da parte dei titolari degli scarichi e prevenire disfunzioni ai processi depurativi causate da scarichi industriali non correttamente pretrattati.

Nell'ambito delle attività istituzionali, nel 2019 il Servizio Ambientale ha partecipato, per il parere di competenza, alla fase istruttoria o all'aggiornamento delle autorizzazioni integrate ambientali per 50 aziende della Provincia di Torino, i cui scarichi industriali recapitano in rete fognaria. Si è partecipato alle istruttorie per 70 autorizzazioni ambientali rilasciate dalla Città Metropolitana di Torino (autorizzazioni uniche ambientali e altre che hanno sostituito le precedenti autorizzazioni allo scarico).

Infine, a seguito dell'adozione nel marzo 2006 da parte della Regione Piemonte del Regolamento per la disciplina delle acque meteoriche di dilavamento e di lavaggio delle aree esterne, il Servizio Ambientale effettua anche la valutazione e l'approvazione dei piani di prevenzione e gestione delle acque di prima pioggia presentati dalle attività soggette alla nuova regolamentazione, con immissione in rete fognaria.

Per quanto attiene i controlli effettuati dall'organo di controllo sugli scarichi degli impianti di depurazione gestiti da SMAT, direttamente o tramite SOG, nel 2019 sono state pagate 13 sanzioni amministrative per non conformità al D.Lgs. 152 del 2006, per un totale di 41.434,29 Euro.

## Attività del Servizio Ambientale

	2015	2016	2017	2018	2019
Autorizzazioni allo scarico in essere	1.156	1.076	1.097	1.117	1.145
Sopralluoghi presso ditte autorizzate	360	299	286	260	541
Campioni prelevati presso ditte autorizzate	10	18	9	7	303
Comunicazioni di non conformità	7 (di cui 4 contro ignoti)	0	2 (di cui 1 contro ignoti)	3 (di cui 2 contro ignoti)	26
Interventi su stazioni di monitoraggio della rete fognaria	247	260	388	350	371
Campioni prelevati in attività di monitoraggio degli scarichi	147	86	166	292	157
Sanzioni contestate	1	1	0	1	40



# Life DERRIS

## Tenersi pronti ai cambiamenti climatici

Quella del cambiamento climatico è una delle sfide più importanti per l'umanità. Deve essere vinta modificando i nostri modelli di sviluppo e di impatto sull'ambiente. Ma, senza arretrare su quella priorità, occorre oggi pragmaticamente prepararsi anche a prevenire e gestire gli eventuali impatti di crisi climatiche che, come abbiamo visto, hanno già iniziato ad accadere in tutto il mondo.

È questo il principio di adattamento. Poiché esso è efficace se integrato e coordinato all'interno degli strumenti di governo del territorio delle singole comunità, la Città di Torino ha avviato un importante processo volto alla riduzione dei rischi derivanti dai cambiamenti climatici, al quale collabora attivamente anche SMAT.

A dicembre 2018 questo processo è stato ulteriormente rinforzato con la firma di un Protocollo d'intesa tra la Città di Torino, SMAT, le associazioni di categoria, le utilities, le organizzazioni ed i vari portatori di interesse che si occupano di beni comuni, di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici presenti nel territorio cittadino, metropolitano e regionale.

Scopo specifico è la disseminazione delle conoscenze acquisite durante il progetto Life DERRIS (2015-2018), per redigere i piani di adattamento, definire e ridurre i rischi legati al cambiamento climatico, creando la consapevolezza necessaria ad affrontare i danni che alluvioni, vento, fulmini, grandine, frane o alte temperature possono creare alle realtà produttive. Se un'impresa ha un buon grado di preparazione, ha una maggiore possibilità di ridurre significativamente il rischio e contenere i danni.

Il Centro Ricerche sta guidando SMAT in questo processo, anche definendo il percorso di formazione su questi temi. Questa attività si colloca nella più generale cultura SMAT di investimento nella prevenzione e nella preparazione a possibili emergenze.

A novembre 2019 è iniziata la fase pilota del progetto, con la formazione del personale SMAT presso il Centro Reti e Magazzino (REM), che è la prima sede SMAT che ha visto la stesura del piano di azione per l'adattamento ai cambiamenti climatici. Si è scelto di coinvolgere un gruppo di persone che comprendesse, oltre a personale del REM, anche i tecnici di altre sedi SMAT.

# CAMBIAAMEN



**DERRIS  
WEBSITE**



**TI CLIMATICI**

## 5.5 - IL BILANCIO ENERGETICO E IL PROTOCOLLO DI KYOTO



STANDARDS  
302-1

Il bilancio energetico complessivo è riportato nella tabella seguente. È suddiviso in energia termica ed energia elettrica necessaria per la gestione del Servizio Idrico Integrato dal pre-

lievo dall'ambiente alla distribuzione dell'acqua potabile, alla raccolta delle acque reflue e al trattamento di depurazione, fino alla restituzione delle acque depurate nell'ambiente.

### BILANCIO ENERGETICO

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA		2015	2016	2017	2018	2019
Autoprodotta da cogenerazione con biogas	(MWh)	21.189	17.471	25.312	21.597	21.706
	(GJ)	76.280	62.896	91.123	77.748	78.141
Autoprodotta da fotovoltaico	(MWh)	1.296	1.289	1.279	1.176	1.294
	(GJ)	4.666	4.640	4.603	4.233	4.659
Prelievo da forniture esterne	(MWh)	233.745	239.656	234.213	237.880	233.802
	(GJ)	841.483	862.762	843.168	856.369	841.687
Totale energia elettrica consumata	(MWh)	256.230	258.416	260.804	260.653	256.802
	(GJ)	922.428	930.298	938.894	938.350	924.487

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA E COMMERCIALIZZATA*		2015	2016	2017	2018	2019
Prodotta da centrale idroelettrica SMAT	(MWh)	7.711	6.801	6.463	6.777	7.063
	(GJ)	27.760	24.484	23.268	24.395	25.429

ENERGIA TERMICA CONSUMATA		2015	2016	2017	2018	2019
Autoprodotta da cogenerazione con biogas	(MWh)	20.506	16.974	22.305	18.648	18.713
	(GJ)	73.823	61.106	80.298	67.133	67.368
Autoprodotta da caldaia con biogas	(MWh)	1.113	1.277	422	474	423
	(GJ)	4.007	4.597	1.517	1.706	1.523
Produzione da combustione in caldaia con metano acquistato	(MWh)	22.896	25.391	19.832	23.980	18.205
	(GJ)	82.424	91.408	71.395	86.327	65.537
Totale energia termica consumata	(MWh)	44.515	43.642	42.558	43.102	37.341
	(GJ)	160.254	157.111	153.210	155.165	134.428

\* Solo una frazione trascurabile di questa energia autoprodotta (<2%) è utilizzata per usi interni a SMAT

BILANCIO ENERGETICO COMPLESSIVO		2015	2016	2017	2018	2019
Consumo complessivo di energia (termica+elettrica)	(MWh)	300.745	302.058	303.362	303.754	294.143
	(GJ)	1.082.682	1.087.409	1.092.104	1.093.515	1.058.915
Energia termica autoprodotta +Energia elettrica autoprodotta	(MWh)	51.815	43.812	55.780	48.671	49.200
	(GJ)	186.535	157.723	200.809	175.215	177.119
Energia autoprodotta (termica+elettrica) rispetto al consumo complessivo (%)		17,2	14,5	18,4	16,0	16,7
Energia termica autoprodotta rispetto al consumo di energia termica complessivo (%)		48,6	41,8	53,4	44,4	51,2
Energia elettrica autoprodotta** rispetto al consumo di energia elettrica complessivo (%)		11,8 (13,4 SMAT)	9,9 (10,7 SMAT)	12,7 (13,6 SMAT)	11,3 (12,3 SMAT)	11,7 (12,7 SMAT)

\*\* Comprensiva dell'autoproduzione idroelettrica

Per tutte queste attività SMAT ha consumato complessivamente nel 2019 294.143 MWh (energia elettrica e energia termica). Grazie al recupero di biogas e per mezzo del parco fotovoltaico installato presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se è stato autoprodotta il 14,2% di questa energia complessivamente consumata per la gestione del Servizio Idrico Integrato (il 50,7% dell'energia termica e l'8,9% dell'energia elettrica). Con l'apporto dell'energia da fonte rinnovabile prodotta presso la propria centrale idroelettrica di Balme (oltre 7.000 MWh nel 2019), dell'impianto di cogenerazione con celle a combustibile alimentate a biogas presso l'impianto di depurazione di Collegno (progetto DEMOSOFC), e l'impianto fotovoltaico installato presso l'impianto di depurazione di Rosta, la percentuale di energia elettrica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia elettrica si attesta per il 2019 al 11,7%.

mentre l'energia complessiva (elettrica e termica) autoprodotta rispetto al consumo complessivo è pari al 16,7%.

Di seguito vengono riportati i dati sull'energia derivante da carburanti per autotrazione e l'energia termica per il riscaldamento dei locali di lavoro. A tal fine SMAT utilizza gas naturale e GPL, oltre ad una quota di energia termica proveniente da teleriscaldamento (per il 2019 pari a 1.430 MWh).

SMAT contribuisce alla riduzione delle emissioni di inquinanti, così come previsto dal Protocollo di Kyoto, mediante l'autoproduzione di energia, ottenuta principalmente attraverso il biogas durante la fase di depurazione delle acque reflue e, in misura minore, grazie allo sfruttamento del salto idrico dell'acqua e la produzione del Parco Fotovoltaico installato presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se.

Energia per riscaldamento locali e per autotrazione	2015	2016	2017	2018	2019
(MWh)	9.199	9.366	8.891	9.057	7.599
(GJ)	33.116	33.718	32.006	32.605	27.355

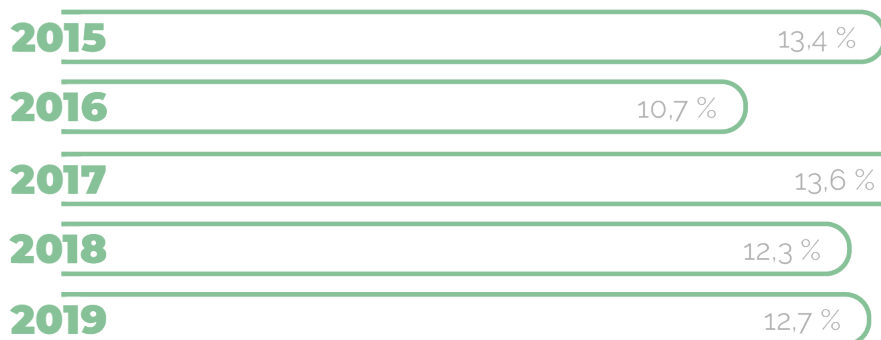
		2015	2016	2017	2018	2019
Energia diretta consumata da fonte non rinnovabile <sup>1</sup>	(MWh)	30.702	33.323	27.235	31.556	24.374
	(GJ)	110.527	119.963	98.046	113.602	87.746
Energia indiretta consumata totale <sup>2</sup>	(MWh)	235.138	241.090	235.701	239.361	235.232
	(GJ)	846.497	867.924	848.524	861.700	846.835
Energia indiretta consumata da fonte rinnovabile <sup>3</sup>	(MWh)	78.305	81.483	79.867	81.117	196.127
	(GJ)	281.896	293.339	287.520	292.021	706.058
Energia indiretta consumata da fonte non rinnovabile <sup>3</sup>	(MWh)	156.833	159.607	155.834	158.244	39.105
	(GJ)	564.600	574.585	561.004	569.678	140.776

1. Con energia diretta si intende l'energia derivante direttamente da fonte primaria. Nel caso di SMAT le fonti primarie sono il gas naturale per uso industriale e per uso civile (riscaldamento), il gasolio, il GPL e i carburanti per autotrazione (fonti fossili non rinnovabili). Ne deriva pertanto che SMAT non consuma energia diretta da fonti rinnovabili. Il teleriscaldamento fa invece parte del computo dell'energia indiretta.

2. Con energia indiretta si intende una forma di energia prodotta dalla conversione di energia primaria in un'altra forma. Nel caso di SMAT l'energia indiretta consumata coincide con l'energia elettrica acquistata da fornitori esterni e con l'energia termica derivante da teleriscaldamento.

3. L'energia indiretta acquistata (termica) da teleriscaldamento deriva da fonte fossile. Per il calcolo dell'energia elettrica derivante da fonte rinnovabile è stata presa in considerazione la percentuale nazionale di energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile (fonte GSE – Rapporto statistico fonti rinnovabili, 2019). A partire da marzo 2019 buona parte dell'energia elettrica acquistata proviene da fonte rinnovabile certificata.

### ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA RISPETTO AL CONSUMO COMPLESSIVO DI ENERGIA ELETTRICA (BILANCIO ENERGETICO DI SMAT)



L'energia elettrica costituisce circa l'87% dell'energia complessivamente consumata (vedasi i consumi delle singole fasi del ciclo idrico integrato) e viene acquistata in gran parte da vari fornitori esterni e, in parte minore, autoprodotta. Quasi tutta l'energia elettrica acquistata da

SMAT nel 2019 (fanno eccezione i mesi di gennaio e febbraio e alcune forniture di energia elettrica in piccoli impianti di minor rilevanza) e utilizzata per il Servizio Idrico Integrato proviene da fonte rinnovabile certificata. Per questo motivo nel 2019 l'energia indiretta da fonte rinnovo-



vabile è nettamente cresciuta rispetto agli anni precedenti.

L'energia termica viene invece in gran parte autoprodotta mediante cogenerazione da biogas e, per la parte rimanente, viene ottenuta per combustione di metano.

I processi biologici di depurazione dei liquami hanno come sottoprodotto i fanghi di depurazione che vengono stabilizzati mediante digestione anaerobica, nella quale colonie batteriche anaerobiche trasformano parte della materia organica in biogas, che contiene oltre il 60% di metano, che viene riutilizzato negli impianti di cogenerazione di energia elettrica e calore, classificati come energia rinnovabile. SMAT ha prodotto in questo modo nel corso del 2019 oltre 78.100 GJ di energia elettrica e circa 67.400 GJ di energia termica, evitando l'emissione in atmosfera di circa 9.900 tonnellate di CO<sub>2</sub>, che si vanno ad aggiungere alle 2.400 tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate grazie alla produzione di energia elettrica da fotovoltaico e dalla centrale idroelettrica.

In particolare, per quanto riguarda l'autoproduzione di energia elettrica attraverso l'uso di biogas, nell'ambito del progetto europeo DEMOSOFC, è stato installato presso l'impianto di depurazione Collegno una innovativa sezione di cogenerazione basata sull'uso del biogas in celle a combustibile ad ossidi solidi (SOFC) la cui produzione di energia si affianca a quella derivante dall'impianto di cogenerazione presso l'impianto di Castiglione T.se.

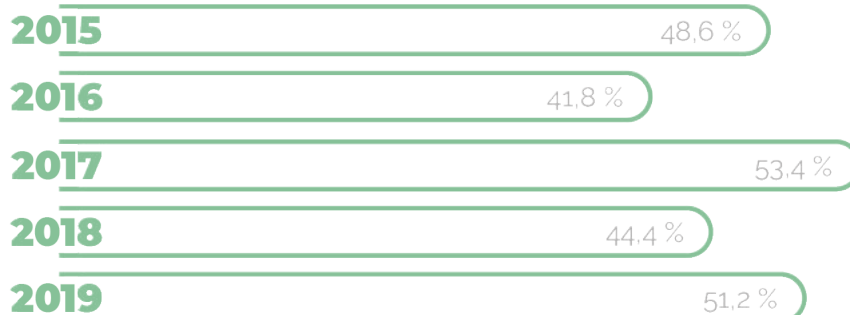
Nel corso del 2019 è stato approvato il progetto definitivo e sono stati appaltati i lavori di progettazione esecutiva e realizzazione, presso

l'impianto di depurazione di Castiglione T.se, di un impianto di upgrading del biogas per la produzione di biometano da immettere nella rete di distribuzione del gas naturale SNAM.

In questo modo tutta l'energia chimica (il potere calorifico) del biogas, attualmente utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica totalmente autoconsumate, saranno trasferite al sistema dell'autotrasporto che potrà giovare di una fonte energetica rinnovabile con un notevole risparmio di emissione di anidride carbonica.

Una gestione attenta degli impianti permette di risparmiare, a parità di risultati e servizio reso, importanti quantitativi di energia, sia elettrica che termica, con notevoli vantaggi dal punto di vista ambientale ed economico. SMAT è da sempre attenta a questi aspetti e negli ultimi anni ha intrapreso un programma di ottimizzazione della gestione e di rinnovamento degli impianti. Spesso, anche con interventi ridotti ma mirati, sono stati raggiunti significativi risparmi di energia. A titolo esemplificativo, per quanto riguarda sia la distribuzione di acqua potabile, che il collettamento in rete fognaria delle acque reflue, da diversi anni SMAT sta attuando la progressiva sostituzione delle pompe di sollevamento più obsolete (a regolazione con valvola), con più efficienti pompe a velocità variabile regolate con inverter. Queste, essendo caratterizzate da rendimenti più elevati, permettono un buon risparmio energetico; esse, inoltre, consentono fasi di avviamento e di arresto più lente, limitando fortemente le sollecitazioni meccaniche delle pompe e i fenomeni di colpi d'ariete nelle tubazioni della rete.

### ENERGIA TERMICA AUTOPRODOTTA RISPETTO AL CONSUMO COMPLESSIVO DI ENERGIA TERMICA



Per quanto riguarda l'ottimizzazione delle pratiche di gestione, SMAT sta conducendo una sperimentazione in aree sempre più vaste della rete di distribuzione dell'acqua potabile: la semplice diminuzione della pressione nelle condotte durante le ore notturne ha permesso notevoli risparmi energetici, senza intaccare l'efficienza del servizio di distribuzione.

Un importante esempio di ottimizzazione nell'uso dell'energia è rappresentato dal controllo del processo di ossidazione biologica. L'energia necessaria all'insufflaggio di aria all'interno delle vasche di ossidazione, necessaria per fornire ossigeno ai microrganismi artefici del processo depurativo biologico aerobico, rappresenta una voce importante nel bilancio energetico di un impianto di depurazione, e SMAT, già da alcuni anni, sta studiando interventi migliorativi.

Nel corso del 2019 sono stati sostituiti i turbo-

compressori, ormai giunti al loro fine vita utile, presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se, con macchine di nuova generazione che garantiranno un notevole risparmio di energia elettrica nell'aerazione delle vasche di trattamento biologico delle acque reflue, una sezione notoriamente energivora del processo di depurazione. Nell'ambito di un progetto di ricerca è stata valutata la fattibilità di introdurre, nell'occasione, un sistema di regolazione dei nuovi turbocompressori con una logica cosiddetta di aerazione intermittente. Sulla base dei risultati dello studio SMAT ha deciso di implementare la suddetta logica di regolazione, che sarà in grado di diminuire ulteriormente i consumi di energia. L'installazione avverrà nel corso del 2020.

Nella seguente tabella sono riportati i consumi dei combustibili utilizzati per riscaldamento e autotrazione.

Consumo combustibili per riscaldamento	2015	2016	2017	2018	2019
Gasolio (litri)	0	0	0	0	0
GPL (litri)	40.753	59.097	40.854	50.487	46.166
Metano (m3)	158.111	174.782	141.601	139.555	134.600

Consumo carburanti per autotrazione	2015	2016	2017	2018	2019
Gasolio (litri)	458.491	477.556	469.685	479.426	370.373
Benzina (litri)	30.431	50.352	55.787	55.459	44.393
GPL (litri)	13.351	12.034	10.871	13.084	7.436
Metano (kg)	21.201	15.097	14.470	15.764	15.365

A partire dal 2013 SMAT ha rinnovato il proprio parco autoveicoli con l'introduzione di auto a metano che garantiscono minori emissioni atmosferiche. Nel corso degli ultimi anni SMAT ha completato la conversione delle centrali che facevano uso di gasolio in centrali a metano.

Nel 2008 SMAT ha messo in funzione la centrale di autoproduzione idroelettrica di Balme, con una potenza nominale installata di 1.350 kW e una produttività annua, a regime, di circa 7.600 MWh, realizzata in corrispondenza della captazione delle sorgenti del Pian della Mussa, che forniscono una portata di acqua pari a circa 330 l/s, tuttora immessa regolarmente nella rete di distribuzione idropotabile. L'impianto è stato riconosciuto dal gestore della rete come

"impianto alimentato da fonte rinnovabile". L'energia così prodotta naturalmente mediante il salto dell'acqua, una volta detratta una piccola frazione necessaria all'alimentazione di utenze SMAT (i pozzi di captazione locali), è immessa nella rete di distribuzione e commercializzata, costituendo, oltre che un ricavo economico per la società, anche un'altra fonte di recupero energetico da fonte rinnovabile. Nel corso del 2019 la produzione è risultata pari a 7.063 MWh.

Così come previsto dalla normativa vigente, SMAT ha provveduto a nominare con specifica procura dell'Amministratore Delegato l'Energy Manager della Società.

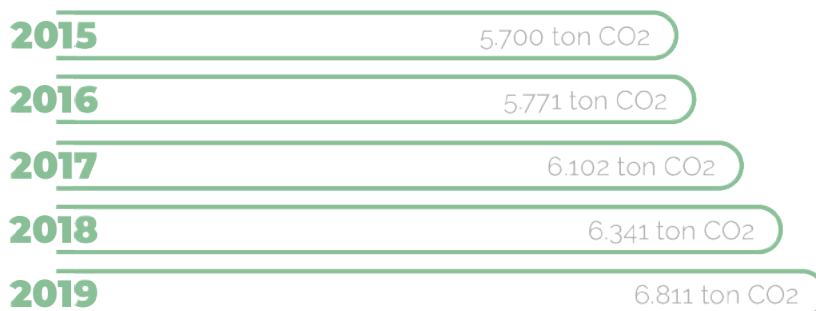
In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo

8 del D.Lgs. 102/2014, SMAT ha redatto e consegnato ad ENEA un rapporto di diagnosi energetica dei propri consumi. In particolare è stato preso in esame un gruppo di impianti significativi, di varie taglie, e rappresentativi della realtà operativa di SMAT. Per questi è stata condotta un'analisi e una quantificazione, in base a misure dirette o stime, dei consumi energetici.

I dati oggetto dell'audit energetico faranno da riferimento per monitorare negli anni a venire il risparmio energetico conseguito, a fronte di un'attenta gestione e di interventi finalizzati a limitare di volta in volta il consumo dei vettori energetici impiegati.

Grazie all'iniziativa dei Punti Acqua, SMAT continua nel percorso di sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali legate all'uso sostenibile ed ecologicamente corretto dell'acqua. Mediante l'erogazione dell'acqua di rete in piccoli chioschi dedicati in un numero sempre crescente di Comuni della Città Metropolitana di Torino, si può evitare la produzione, il trasporto e lo smaltimento delle bottiglie di plastica che così possono essere riutilizzate. Nel grafico si possono rilevare le quantità di CO<sub>2</sub> che si è evitato di immettere in atmosfera grazie ai 52.390.000 litri di acqua erogata (pari a circa 34,9 milioni di bottiglie da 1,5 litri) nel corso del 2019 dai Punti Acqua SMAT.

## RISPARMIO DI ANIDRIDE CARBONICA GRAZIE AI PUNTI ACQUA





## LE EMISSIONI GLOBALI DI CO2 EQUIVALENTE

La politica ambientale di SMAT riconosce lo stretto legame tra la qualità del servizio idrico e gli standard di salvaguardia dell'ambiente. La quantificazione delle emissioni di gas serra connesse con i diversi processi industriali gestiti da SMAT, nonché l'individuazione di potenziali criticità e la definizione di azioni di riduzione, sono coerenti con l'obiettivo aziendale di un continuo miglioramento in termini di sostenibilità ambientale. SMAT è consapevole della propria responsabilità di contribuire alla riduzione dell'inquinamento globale ed un primo passo, in questa direzione, è certamente la corretta e sistematica quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG), che consentirà anche la verifica dell'efficacia delle azioni di riduzione intraprese e l'identificazione di ulteriori misure per l'efficientamento degli impianti e dei processi industriali.

Coerentemente con l'intento di uniformarsi agli standard definiti da norme e protocolli internazionali, SMAT ha adottato l'approccio metodologico delineato nella norma ISO 14064-1, che incorpora a sua volta molti concetti chiave e requisiti stabiliti dal World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)/World Resources Institute (WRI) e contenuti nel Greenhouse Gas Protocol, Corporate Accounting and Reporting Standard.

Oltre alle emissioni inevitabilmente legate ai consumi energetici aziendali e alla combustione di carburanti per la mobilità, i processi industriali del servizio idrico integrato comprendono una serie di operazioni che comportano emissioni dirette di gas serra. Le emissioni di gas clima-alteranti sono classificate in 23 categorie definite dalla norma ISO/TR 14069:2013. Le diverse categorie sono raggruppate in 3 aree di riferimento denominate dal GHG Protocol Corporate Standard come segue:

- SCOPE 1 - Emissioni dirette dovute a fonti controllate e possedute dall'azienda

- SCOPE 2 - Emissioni indirette legate ai consumi di energia
- SCOPE 3 - Altre emissioni indirette, legate ad attività a monte o a valle del processo considerato

La norma considera obbligatoria la rendicontazione di tutte le emissioni di scope 1 e 2, mentre lascia ampio margine di discrezionalità nella selezione delle emissioni di scope 3, che saranno escluse dall'attuale rendicontazione.

Nell'ambito dello Scope 1 sono riportate le emissioni legate alla combustione stazionaria per processi industriali e per il riscaldamento degli ambienti (categoria 1), nonché quelle dovute alla combustione mobile per autotrazione (categoria 2). La categoria 3 comprende esclusivamente emissioni di CO<sub>2</sub> di origine biogenica, (pertanto riportate separatamente), legate al trattamento biologico delle acque reflue e alla combustione del biogas prodotto da digestione anaerobica. La categoria 4 comprende le cosiddette emissioni fuggitive, che consistono essenzialmente nel metano incombusto dai motori di cogenerazione e nella componente meccanica delle emissioni dai deodorizzatori presso l'impianto di Castiglione Torinese. L'emissione del metano è attribuibile al processo di stabilizzazione anaerobica dei fanghi di depurazione. Essendo derivante da un processo di degradazione biologica di una matrice organica essa non è quindi di origine fossile. Nonostante ciò, il metano ha un potenziale clima alterante GWP pari a 28, quindi l'emissione di 23 ton di CH<sub>4</sub> è equivalente a circa 633 ton di anidride carbonica.

Lo Scope 2 comprende le emissioni indirette, ossia emissioni riferibili ad attività SMAT, ma effettivamente generate da altri soggetti. Nel caso di SMAT le uniche rilevanti sono emissioni di CO<sub>2</sub> legate alla produzione di energia elettrica acquistata presso i produttori, e quelle legate alla produzione

[continua >>](#)



# FOCUS

di energia termica acquistata da teleriscaldamento (calcolo basato su dati pubblicati dal Gestore). Per il consumo di energia elettrica acquistata le emissioni di CO<sub>2</sub> sono state calcolate, per gli anni dal 2015 al 2019, utilizzando i fattori di emissione dell'anno di riferimento forniti dall'ISPRA (Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei. n. 303/2019).

Come risulta evidente dalla seguente tabella, le emissioni di gas serra di origine fossile nel 2019, sono diminuite del 70% rispetto all'anno precedente. Questa drastica riduzione è dovuta al fatto che, nel 2019, SMAT ha acquistato oltre l'80% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Il fattore di emissione legato ai consumi di energia elettrica da fonti rinnovabili si può considerare nullo.

Parametro		2015	2016	2017	2018	2019
<b>CO<sub>2</sub> di origine fossile</b>						
<b>Scope 1: Processo</b>						
Categoria 1	CO <sub>2</sub> da combustione metano per uso industriale e per riscaldamento locali	9 · 10 <sup>3</sup> ton	9 · 10 <sup>3</sup> ton	7 · 10 <sup>3</sup> ton	9 · 10 <sup>3</sup> ton	7 · 10 <sup>3</sup> ton
	CO <sub>2</sub> da combustione gasolio per riscaldamento locali	0 ton	0 ton	0 ton	0 ton	0 ton
	CO <sub>2</sub> da combustione GPL per riscaldamento locali	61 ton	88 ton	61 ton	75 ton	69 ton
Categoria 2	CO <sub>2</sub> da combustione per autotrazione (GPL, benzina, metano, gasolio)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1 · 10 <sup>3</sup> ton
Categoria 4	CO <sub>2</sub> equivalente dovuta alle emissioni di metano	6 · 10 <sup>3</sup> ton	1 · 10 <sup>3</sup> ton	1 · 10 <sup>3</sup> ton	516 ton	633 ton
<b>Scope 2: Emissioni indirette</b>						
Categoria 6	CO <sub>2</sub> emissioni indirette	74 · 10 <sup>3</sup> ton	76 · 10 <sup>3</sup> ton	73 · 10 <sup>3</sup> ton	74 · 10 <sup>3</sup> ton	16 · 10 <sup>3</sup> ton
<b>CO<sub>2</sub> emissioni totali</b>		<b>89 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>86 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>81 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>84 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>25 · 10<sup>3</sup> ton</b>

[continua >>](#)

# FOCUS



Tutte le altre componenti emissive sono da considerarsi di natura biogenica e vengono pertanto quantificate separatamente.

Il biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi presso l'impianto di Castiglione Torinese è costituito, in massima parte, da metano e anidride carbonica. La componente metanica del biogas è soggetta a combustione per l'alimentazione di motori di cogenerazione e caldaie e con conseguente emissione in atmosfera di

sola CO<sub>2</sub>, anch'essa considerata di origine biogenica (ad eccezione delle emissioni di metano incombusto che si disperdono in atmosfera debitamente considerate all'interno della Categoria 4).

Di origine biogenica è anche l'anidride carbonica generata dal trattamento biologico delle acque reflue, per degradazione delle sostanze organiche (COD) in condizioni aerobiche.

Parametro	2015	2016	2017	2018	2019
<b>CO<sub>2</sub> di origine biogenica</b>					
CO <sub>2</sub> da trattamento biologico acque reflue*	60 · 10 <sup>3</sup> ton	65 · 10 <sup>3</sup> ton	69 · 10 <sup>3</sup> ton	73 · 10 <sup>3</sup> ton	73 · 10 <sup>3</sup> ton
CO <sub>2</sub> da biogas	18 · 10 <sup>3</sup> ton	15 · 10 <sup>3</sup> ton	21 · 10 <sup>3</sup> ton	19 · 10 <sup>3</sup> ton	21 · 10 <sup>3</sup> ton
<b>CO<sub>2</sub> emissioni totali</b>	<b>78 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>80 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>90 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>92 · 10<sup>3</sup> ton</b>	<b>94 · 10<sup>3</sup> ton</b>



## FOCUS

### LA NUOVA DIRETTIVA EUROPEA E LA SICUREZZA DELL'ACQUA

L'obiettivo della vigente Direttiva Europea 98/83 sull'acqua destinata al consumo umano è proteggere la salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque, garantendone la salubrità e la pulizia, attraverso l'introduzione di valori parametrici intesi come 'limite' a cui attenersi (48 parametri), frequenze minime di campionamento, procedure analitiche da applicare, e limitazione delle deroghe riconosciute dagli Stati. La più importante tra le modifiche avvenute nel corso degli anni è stata, nel 2015, l'introduzione dei piani di sicurezza dell'acqua (WSP), utilizzando un approccio simile a quello di analisi e gestione dei rischi adottato nella filiera alimentare. SMAT, che ha predisposto i propri piani per alcuni Comuni gestiti, sta completando il Piano di Sicurezza della città di Torino, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) con il quale ha stipulato un contratto di consulenza e ha coinvolto nel team multidisciplinare enti esterni portatori di conoscenza, quali l'Arpa Piemonte, la Regione Piemonte, l'Autorità d'Ambito Torinese, l'ASL "Città di Torino".

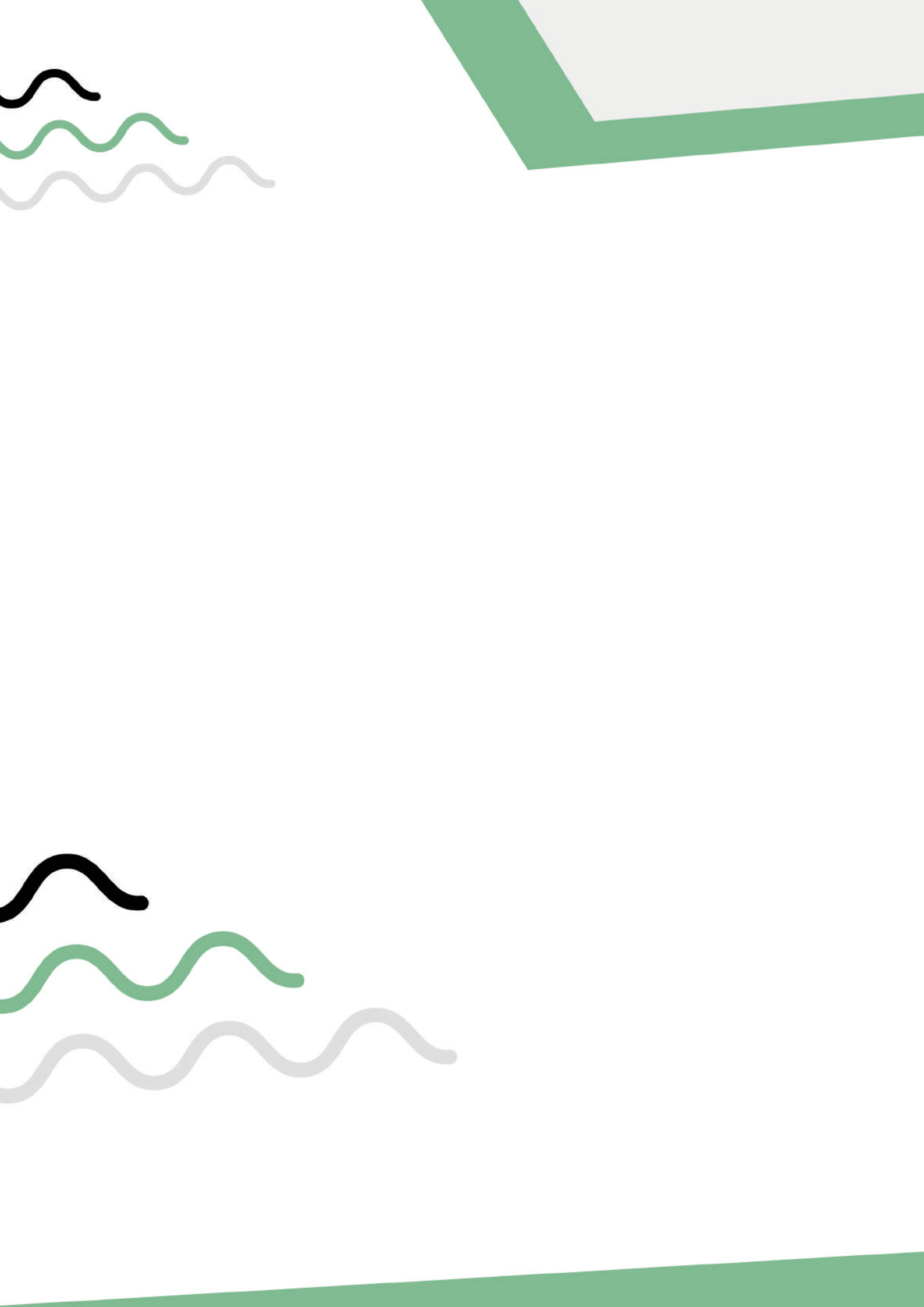
E' prevista entro l'anno 2020 la pubblicazione della revisione della DWD, una "riforma" di attuali e nuovi principi e valori limite; la bozza in approvazione aggiorna gli standard qualitativi e introduce un metodo di monitoraggio della qualità dell'acqua basato sul rischio; in base alle stime, le nuove misure dovrebbero ridurre i potenziali rischi per la salute connessi all'acqua potabile dall'attuale 4% a meno dell'1%, e il nuovo approccio contribuirà allo svolgimento di controlli più mirati ed intensivi nei casi in cui i rischi siano più elevati. Va peraltro evidenziato che l'aspetto più importante ai fini della riduzione dei rischi presenti sono gli interventi ambientali, strutturali, impiantistici e organizzativi (azioni preventive) che dovranno essere messi in atto dai gestori e dagli organi competenti.

L'aggiornamento dei parametri di qualità microbiologica (che in questo momento di emergenza sanitaria dovuta al COVID-2019

risulterebbe il più pressante), inclusi nella Direttiva varia il significato, il numero e il tipo di microrganismi da considerare. Legionella sarà inclusa tra i parametri microbiologici, in quanto, come anche rilevato dall'OMS, è il patogeno idrodifuso che produce il più elevato onere sanitario in Europa. Cambia il significato di alcuni microrganismi tradizionali, non più considerati un pericolo diretto per la salute, ma indicatori dell'efficacia dei trattamenti di potabilizzazione: Escherichia coli, Enterococchi e coliformi sono sentinelle anche per tutti gli altri enterobatteri; Clostridium perfringens spore incluse per i protozoi, colifagi per i virus.

Presso il Centro Ricerche SMAT sono stati effettuati nel corso degli anni molti approfondimenti riguardo la possibile presenza di questi "nuovi" indicatori microbiologici: per le legionelle, SMAT ed altri gestori stanno effettuando controlli mirati su risorse, trattamenti, reti di distribuzione pubbliche e impianti di distribuzione interni, condividendo i risultati per poter acquisire rapidamente conoscenze su questa problematica ed eventualmente individuare strategie di mitigazione. Sono inoltre attive collaborazioni di ricerca con l'Università di Torino e con l'Istituto Superiore di Sanità per l'analisi dei virus, per studiare la diffusione e la circolazione di questi patogeni nell'ambiente idrico e verificarne l'assenza nelle acque destinate al consumo umano. Nel caso del monitoraggio chimico, le principali novità della direttiva in bozza riguardano la modalità di valutazione della qualità dell'acqua, basata sull'analisi e la gestione del rischio, l'inserimento del monitoraggio operativo e l'espansione dell'ambito preso in considerazione per i possibili "nuovi" contaminanti/processi contaminanti (tre nuove classi di sottoprodotti di disinfezione, una tossina algale, due classi di composti perfluoroalchilici, caratterizzati da elevatissima diffusività, soprattutto a carico delle risorse idriche sotterranee) ed anche per questi nuovi contaminanti sono state anticipate le valutazioni di rischio nei punti vulnerabili.







# **BILANCIO SOCIALE**



# BILANCIO SOCIALE

## SOMMARIO

6.1 - I CLIENTI	<b>167</b>
6.1.1 - Customer care e coinvolgimento dei clienti	<b>167</b>
6.1.2 - L'assistenza ai clienti	<b>168</b>
6.1.3 - Il Garante dell'Utente	<b>168</b>
6.1.4 - I Servizi di Sportello	<b>168</b>
6.1.5 - I servizi online	<b>169</b>
6.1.6 - L'app di SMAT	<b>170</b>
6.1.7 - I call center e l'assistenza telefonica	<b>170</b>
6.1.8 - La Carta del Servizio	<b>171</b>
6.1.9 - La SMAT Card	<b>174</b>
6.1.10 - I Punti Acqua	<b>176</b>
6.1.11 - Customer Satisfaction	<b>179</b>
6.1.12 - I reclami	<b>181</b>
6.1.13 - La gestione della morosità	<b>183</b>
6.1.14 - I rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	<b>183</b>
6.2 - LE COMUNITÀ LOCALI	<b>185</b>
<b>IN EVIDENZA: SMAT NELLO SPAZIO</b>	<b>196</b>
6.3 - IL PERSONALE	<b>198</b>
6.3.1 - La composizione del personale	<b>198</b>
6.3.2 - Il costo del lavoro	<b>201</b>
6.3.3 - Tipologia di contratto	<b>201</b>
6.3.4 - Presenze/assenze	<b>202</b>
6.3.5 - La formazione dei lavoratori	<b>203</b>
6.3.6 - Salute e sicurezza sul lavoro	<b>205</b>
6.3.7 - Le relazioni sindacali	<b>207</b>
6.3.8 - Ambiente e condizioni di lavoro	<b>208</b>
<b>IN EVIDENZA: DEMOSOFC - ENERGIA DAI FANGHI</b>	<b>210</b>
6.4 - I FORNITORI	<b>212</b>
6.4.1 - Incarichi di progettazione	<b>212</b>
6.4.2 - Fornitori qualificati	<b>212</b>
6.4.3 - Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	<b>214</b>
6.4.4 - Sicurezza nei cantieri	<b>214</b>

# BILANCIO SOCIALE



## 6.1 - I CLIENTI

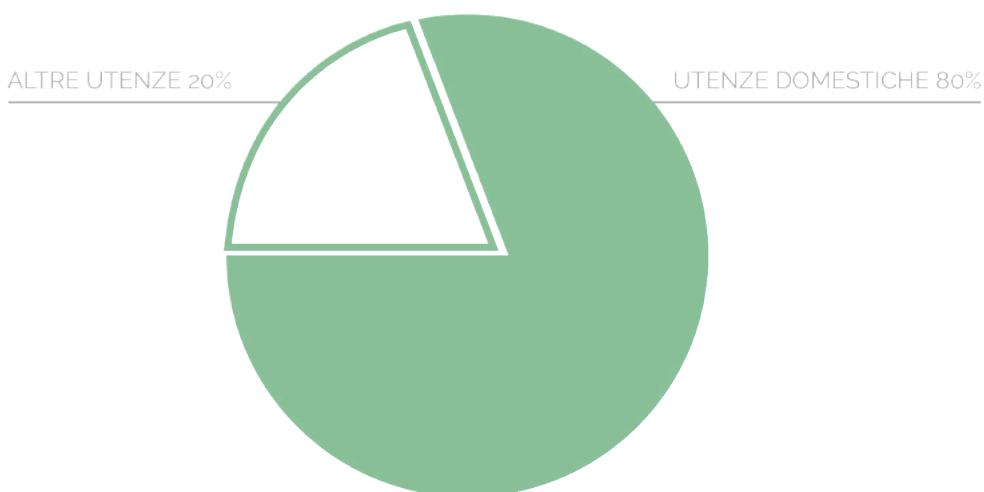
### 6.1.1 - Customer care e coinvolgimento dei clienti

STANDARDS  
102-6; 102-43

SMAT considera fondamentale la positività del rapporto con i Clienti, innanzitutto perché l'Azienda eroga un servizio pubblico essenziale come il ciclo dell'acqua. In questo capitolo vengono analizzati gli strumenti messi in campo per esercitare al meglio tale mission.

Nonostante la complessità della gestione, dovuta all'ampiezza del bacino di utenza (al 31/12/2019 i contratti in essere risultano essere più di 400 mila), SMAT lavora costantemente con attenzione e cura per i cittadini serviti.

#### CONTRATTI IN ESSERE 407.385



#### UtENZE acqua per tipologia di consumo - Anno 2019

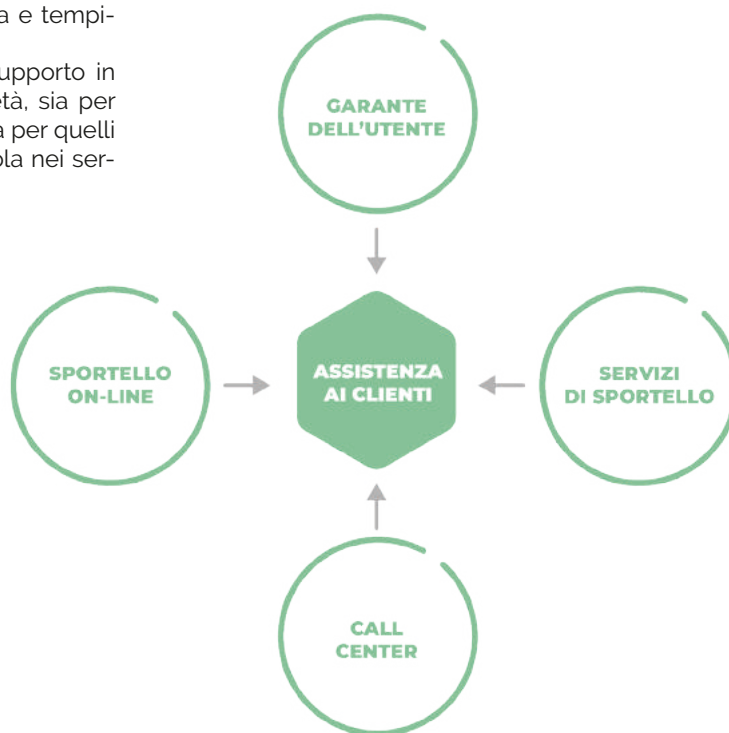
	Uso domestico	Uso diverso dal domestico
Torino	35.260	22.434
Restanti Comuni gestiti da SMAT	292.197	57.494
Totale	327.457	79.928

# 6

## 6.1.2 - L'assistenza ai clienti

Gli Utenti di SMAT trovano nell'Azienda un interlocutore professionale e disponibile, che risponde con semplicità, trasparenza e tempestività.

L'Assistenza ai Clienti fornisce un supporto in ogni fase del rapporto con la Società, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici, sia per quelli amministrativi del servizio, e si articola nei servizi elencati nel grafico.



## 6.1.3 - Il Garante dell'Utente

Il Garante dell'Utente svolge un'attività di supporto e tutela della Clientela. Risponde direttamente all'Amministratore Delegato e, nelle sue funzioni, è autonomo e indipendente rispetto a tutte le altre strutture dell'Azienda.

Ci si può rivolgere al Garante qualora si ritenga di non aver ricevuto una risposta chiara e soddisfacente o si siano riscontrate carenze e problemi nella gestione della propria pratica. È inoltre possibile chiedere aiuto nella comprensione di procedure e nella compilazione di documenti. Dopo attento ascolto e dialogo, il Garante ricerca la soluzione migliore possibile e svolge

un'intermediazione tra l'Utente e SMAT, utile alla soluzione bonaria di ogni controversia, favorendo il minor ricorso possibile alle vie legali. I documenti aziendali che ispirano e guidano l'azione del Garante sono il Regolamento del Servizio, la Carta del Servizio e il Codice Etico. Sovente gli accertamenti utili a individuare una soluzione comportano una riduzione sia dei tempi di intervento da parte di altri reparti, sia di risposta all'Utente, migliorando la percezione ed evitando altresì un danno di immagine per l'Azienda.

## 6.1.4 - I Servizi di Sportello

I Servizi di Sportello sono diffusi su tutto il territorio in funzione dei bacini di utenza, per un totale di 11 sportelli. Di questi, 10 vengono gestiti direttamente da SMAT e 1 tramite Il Soggetto Operativo di Gestione ACEA.

Presso la sede SMAT di Torino in Corso XI Febbraio 22 sono presenti 4 sportelli aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30, di cui 3 sono aperti anche il sabato mattina dalle 8,30 alle 12,30.

L'elenco degli sportelli sul territorio è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo <https://www.smatorino.it/orari-sportelli/>.

Nel 2019 il tempo medio di attesa agli sportelli è stato di 11 minuti (rispetto ai 14 minuti del 2018).



### 6.1.5 - I servizi online

#### Il sito internet

Nel 2019 il sito Internet [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it) è stato oggetto di restyling, con la finalità di migliorare le sue caratteristiche tecniche (ottimizzazione, usabilità) e funzionali (posizionamento e gestione dei contenuti) e rendere maggiormente fruibili le informazioni e i servizi all'utenza. È stato inoltre ottimizzato per l'utilizzo attraverso i dispositivi mobili. Il percorso di ricerca, che ha oggi una nuova veste grafica semplificata, ha richiesto una classificazione dei macro-contenuti e una riaggregazione delle voci attraverso "sezioni" o "aree di consultazioni" presenti in home page, con l'obiettivo di favorire maggiormente il reperimento di informazioni.

Sono stati creati in home page banner aggiornabili che permettono di dare risalto a eventi, iniziative o comunicazioni rilevanti per l'utenza. Oltre alle aree istituzionali, che forniscono un quadro sintetico ma esaustivo della realtà aziendale, è stato dato spazio a una nuova sezione dedicata alla Ricerca e Innovazione, in cui presentare le nuove tecnologie e l'attività di Ricerca Applicata nella quale l'organizzazione è quotidianamente impegnata.

Tra le novità dei Servizi all'Utenza si segnala la "Guida per l'Utente", una guida sintetica dei servizi disponibili e il "Servizio di Acqua in boccioni", che è possibile acquistare attraverso il portale SMAT.

Ampio spazio è dedicato alla comunicazione e alle notizie relative alle attività, iniziative e progetti nei quali l'Azienda è impegnata e che interessano i suoi Stakeholder.

Il monitoraggio e l'analisi dettagliata dei dati di accesso hanno registrato un incremento pari a 470.983 accessi nel 2019, con una media di 1.290 visite al giorno. Complessivamente, si sono registrate 1.325.284 visualizzazioni di pagina, con una media di 2,81 pagine per visita.

#### Lo sportello online

Lo sportello online si affianca al classico servizio di sportello ed è disponibile dal 2017 sul sito internet aziendale [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it). Permette di:

- visualizzare i dati anagrafici e contrattuali associati a ogni codice utenza;
- verificare tutti i dati relativi a bollette e pagamenti degli ultimi otto periodi di fatturazione, gli ultimi consumi e i dati relativi alla tariffa di depurazione ai sensi del DM 30/09/2009;
- comunicare la lettura del proprio contatore; richiedere la cessazione della presa;
- richiedere l'invio telematico della bolletta ed effettuare il pagamento con carta di credito;
- inviare richieste di informazioni, segnalazioni, reclami.

Ogni utente web può gestire contemporaneamente diverse utenze SMAT. Per questo motivo, lo sportello online agevola gli amministratori condominiali che possono facilmente avere sotto controllo la situazione di tutti gli stabili gestiti.

Tramite lo sportello online nel 2019 sono state gestite complessivamente 49.167 pratiche (oltre il doppio rispetto alle 20.309 pratiche gestite nel 2018), a conferma dell'ampio utilizzo di tale strumento da parte dell'Utenza.

Le attività registrate nel 2019 sono state congegate come segue:

- servizi che hanno riguardato l'autolettura: 17.836 (2.535 nel 2018)
- pagamenti: 13.387 (7.396 nel 2018)
- segnalazioni: 3.041 (2.471 nel 2018)
- voltture: 8.541 (1.058 nel 2018)
- cessazioni: 1.860 (0 nel 2018)
- altro: 4.502 (6.849 nel 2018)



SPORTELLLO ON-LINE	2015	2016	2017	2018	2019
Numero iscritti	25.619	32.000	21.556	28.369	34.265
Numero pratiche gestite	13.286	19.941	18.706	20.309	49.167

## 6.1.6 - L'app di SMAT

SMAT ha attivato un'applicazione, scaricabile gratuitamente dagli store Apple e Android, che consente il reperimento delle informazioni

su alcuni servizi maggiormente richiesti dagli Utenti, tra cui i dati qualitativi dell'acqua.

## 6.1.7 - I call center e l'assistenza telefonica

Un team di operatori telefonici risponde dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30 per fornire informazioni su:

- modalità e tempi di allacciamento
- condizioni per la verifica dei contatori e degli impianti
- problemi contrattuali e tariffari (per accogliere reclami)

- segnalazioni di carenze qualitative e quantitative
- richieste di chiarimenti su ogni aspetto del servizio.

Nel corso del 2019 il Call Center aziendale ha gestito complessivamente 177.412 chiamate. Il tempo medio di attesa è stato di 131 secondi.

Segnalazioni/richieste	2015	2016	2017	2018	2019
Segnalazione guasti ed emergenze	65.884	44.119	18.543	23.352	18.358
Informazioni su consumi, tariffe, bollette, pagamenti	53.662	66.779	70.820	75.301	72.189
Richieste pratiche contrattuali	32.341	62.554	57.130	67.021	52.860
Informazioni sul servizio	31.850	18.616	25.964	24.013	31.706
Segnalazioni di problemi quantitativi o qualitativi	5.452	10.303	4.571	2.841	2.299
Totale	189.189	202.371	177.028	192.528	177.412

Per le informazioni e segnalazioni telefoniche, gli Utenti SMAT hanno a disposizione i seguenti numeri verdi:

- **800 010 010: Assistenza Utenti** (richiesta di informazioni contrattuali e disbrigo delle pratiche amministrative e pronto intervento), a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30;
- **800 060 060: Pronto Intervento**, a disposizione 24 ore su 24 (compresi i giorni festivi), per raccogliere le segnalazioni di disservizi che richiedano interventi operativi urgenti. È stato attivato a partire dal 1° luglio 2017 per migliorare il servizio di emergenza e per le segnalazioni di disservizi e fughe o sospetti inquinamenti idrici. Assicura l'immediata attivazione delle procedure previste dai Piani di Emergenza, provvedendo ad allertare le squadre operative di soccorso.

Elenchiamo di seguito i numeri con il dettaglio delle possibili opzioni da selezionare alla risposta

#### Numeri Verdi SMAT

<b>Pronto intervento</b> • per guasti, rotture ed emergenze, inquinamenti idrici	800 060 060
<b>Assistenza Utenti</b> • nuovi contratti, volture, variazioni anagrafiche e contrattuali • verifiche dei contatori e degli impianti, problemi contrattuali e tariffari, carenze qualitative e quantitative	800 010 010 (opzione 1)
<b>Autolettura</b>	800 010 010 (opzione 2)
<b>SMAT Card</b>	800 010 010 (opzione 3)
<b>Garante dell'Utente</b>	800 010 010 (opzione 4) 011 4645555 - 348 0093057 e-mail garante@smatorino.it, Fax 011 4645373

#### Numero Verde Soggetto Operativo ACEA Pinerolese

<b>Comuni la cui gestione operativa è affidata ad ACEA Pinerolese Industriale S.p.A.</b>	800 034 401 Guasti, Emergenze 800 808 055 Assistenza Utenti
--	--

## 6.1.8 - La Carta del Servizio

La Carta del Servizio, in conformità a quanto disposto da ARERA con delibere 655/2016 e 917/2017, prevede gli standard sotto indicati, per i quali si riporta il grado di conseguimento raggiunto:

Indicatore standard specifico di qualità	Standard	Grado di rispetto 2018	Grado di rispetto 2019
Preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni lavorativi	98,25%	99,57%
Preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	15 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	96,71%	99,29%



Riattivazione (subentro) senza modifica portata	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Riattivazione (subentro) con modifica portata	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Riattivazione a seguito disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	98,07%	99,36%
Esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	99,94%	99,90%
Preventivazione lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Preventivazione lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	99,38%	99,43%
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	91,89%	100,00%
Fascia di puntualità negli appuntamenti	3 ore	99,25%	99,85%
Intervento per verifica misuratore	10 giorni lavorativi	94,44%	95,11%
Comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 giorni lavorativi	99,28%	98,22%
Sostituzione misuratore mal funzionante	10 giorni lavorativi	(a)	(a)
Intervento per verifica pressione	10 giorni lavorativi	100,00%	100,00%
Comunicazione esito verifica pressione	10 giorni lavorativi	50,00%	87,50%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,99%	99,98%
Periodicità di fatturazione (b)	In base ai consumi	99,95%	99,85%
Termine pagamento bolletta (c)	20 giorni solari	100,00%	100,00%
Risposte a reclami	30 giorni lavorativi	95,36%	96,34%
Risposte a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	98,83%	95,36%
Rettifiche di fatturazione	60 giorni lavorativi	97,31%	98,83%
Inoltro richieste a gestori fognatura / depurazione	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Inoltro a utente comunicazioni gestori fognatura / depurazione	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Esecuzione allaccio idrico complesso	90% ≤ 30 giorni	96,51%	95,68%
Esecuzione allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni	90,43%	93,54%
Tempo appuntamenti concordati	90% ≤ 7 giorni	95,58%	96,75%
Preavviso per la disdetta appuntamenti	95% ≤ 24 ore	100,00%	100,00%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore	98,22%	97,80%
Risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% ≤ 30 giorni	98,05%	99,31%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti	97,93%	98,68%



Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	14,25 minuti	11,39 minuti
Accessibilità del servizio telefonico	> 90%	100,00%	99,34%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	135 secondi	131 secondi
Livello del servizio telefonico	≥ 80%	98,34%	98,06%
Tempo risposta chiamate di pronto intervento	90% ≤ 120 secondi	90,53%	91,85%
Comunicazione modifiche contrattuali a gestori fognatura / depurazione	90% ≤ 10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione

(a) Il misuratore viene sempre sostituito in caso di verifica (prestazione rendicontata come Intervento per verifica misuratore)

- (b) 2 bollette all'anno per le utenze con consumi medi fino a 100 metri cubi annui  
 3 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 101 e i 1.000 metri cubi annui  
 4 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 1.001 e i 3.000 metri cubi annui  
 6 bollette all'anno per le utenze con consumi medi superiori ai 3.000 metri cubi annui

(c) Standard non soggetto a indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sono corrisposti i seguenti indennizzi automatici:

- euro 30,00 se l'esecuzione avviene entro un tempo pari al doppio dello standard
- euro 60,00 se l'esecuzione avviene in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard
- euro 90,00 se l'esecuzione avviene in un tempo superiore al triplo dello standard

## NEWS

### SMAT E LA FATTURAZIONE ELETTRONICA

**I**l 1 gennaio 2019 è entrato in vigore l'obbligo di fatturazione elettronica per le cessioni di beni e prestazioni di servizi effettuati tra soggetti residenti o stabiliti nel territorio dello Stato.

**Gli Utenti e i Clienti SMAT continuano** a ricevere la bolletta o la fattura con le consuete modalità di trasmissione. Tale documento continua ad avere valenza giuridico/fiscale, a meno che il destinatario sia titolare di Partita IVA, nel qual caso il documento costituisce solo una copia analogica

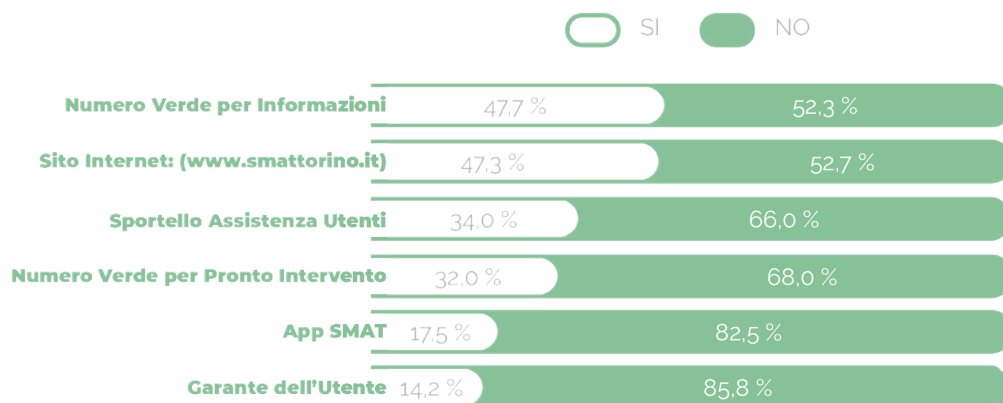
della regolare fattura emessa in formato elettronico e reperibile sulla sua area riservata/cassetto fiscale del portale Agenzia delle Entrate.

**I Fornitori SMAT invece, a** partire dal 1° gennaio 2019, hanno predisposto tutte le fatture in formato elettronico XML, con le specifiche tecniche disposte dall'Agenzia delle Entrate, e le hanno trasmesse a SMAT esclusivamente mediante il Sistema di Interscambio (SDI).

# 6

## RICORSO AI SERVIZI OFFERTI DA SMAT

Ha utilizzato almeno una volta i seguenti prodotti/servizi messi a disposizione dalla SMAT?



### 6.1.9 - La SMAT Card

La SMAT Card è parte di un progetto globale di sviluppo dell'assistenza alla clientela e di customer care.

L'obiettivo è tutelare gli Utenti dai costi derivanti da perdite d'acqua occulte sull'impianto privato. La SMAT Card garantisce inoltre un servizio di assistenza con l'intervento di un idraulico in caso di allagamento, disponibile 24 ore su 24,

7 giorni su 7. L'adesione offre una duplice copertura assicurativa: una che risarcisce le eccedenze di consumo post-contatore fino a 20.000 euro per ogni singolo sinistro, e l'altra che aiuta a superare le emergenze di pronto intervento. Un'informazione completa sulla SMAT Card è reperibile sul sito Internet aziendale.

#### I VANTAGGI DELLA SMAT CARD



SMAT CARD	2015	2016	2017	2018	2019
SMAT CARD emesse	45.593	46.455	46.525	46.112	46.339
Interventi effettuati coperti da SMAT CARD	741	614	614	784	646

## NEWS

### DEDICATA ALLA GREEN GENERATION LA NUOVA EDIZIONE DI CINEMAMBIENTE

**S**i è svolta a Torino la ventiduesima edizione del più importante Festival di cinema ambientale in Italia.

Nell'anno dell'attivismo giovanile che ha portato all'affermazione del movimento #FridaysForFuture, CinemAmbiente ha deciso di dare spazio alla mobilitazione dei giovani per la difesa dell'ambiente.

Dal 31 maggio al 5 giugno 2019 la rassegna ha visto la proiezione di 140 film, suddivisi nelle quattro tradizionali sezioni competitive del Festival (Concorso Documentari Internazionali, Concorso Documentari One Hour, Concorso Documentari Italiani, Concorso Cortometraggi Internazionali) e nelle sezioni Panorama ed Eventi speciali, riservate ai film fuori concorso.

L'evento è stato inaugurato da The Human Element, dedicato alla nuova impresa del fotografo James Balog che esamina le alterazioni dei quattro elementi, acqua, aria, terra e fuoco, ad opera del quinto: l'uomo. Insieme a Balog, alla serata inaugurale del Festival ha partecipato anche il meteorologo Luca Mercalli con il tradizionale "Punto", l'annuale rapporto sullo stato del Pianeta redatto per il pubblico di CinemAmbiente.

Sponsor del Festival, SMAT ha sostenuto il premio per la sezione competitiva Concorso Internazionale One Hour dedicata ai film della durata di 60 minuti.



## 6.1.10 - I Punti Acqua

SMAT continua nell'installazione dei Punti Acqua. L'iniziativa in questi anni si è dimostrata tra le più gradite dalle comunità e ha dimostrato il migliore impatto in termini di efficacia. Nel 2019 sono stati installati 7 nuovi Punti Acqua, per un totale di 182 chioschi nella Città Metropolita-

na. Un apposito servizio aziendale garantisce la continuità dell'erogazione e sanificazione dei chioschi. Il prelievo dell'acqua gasata (0,05 €/1,5 l) avviene tramite apposita carta prepagata o carta di credito.

Realizzazione  
a cura del



## I PUNTI ACQUA SMAT

- AIRASCA
- ALBIANO D'IVREA
- ALMESE
- ALPETTE
- ANDEZENO
- ARIGNANO
- AVIGLIANA
- BALANGERO
- BALDISSERO TORINESE
- BANCHETTE
- BARBANIA
- BARONE CANAVESE
- BEINASCO - Via Dolci
- BEINASCO - fraz. Borgaretto
- BOLLENGO
- BORGARO
- BORGOFRANCO D'IVREA
- BORGOMASINO
- BRANDIZZO
- BROSSO
- BURIASCO
- BUSSOLENO - fraz. Foresto
- BUTTIGLIERA ALTA - p.tta L.Einaudi
- BUTTIGLIERA ALTA - via Rivoli
- CAFASSE
- CALUSO
- CAMBIANO
- CANTALUPA
- CAPRIE
- CAREMA
- CASELETTE
- CASELLE
- CASTAGNETO PO
- CASTAGNOLE PIEMONTE
- CASTELNUOVO NIGRA
- CASTIGLIONE T.SE
- CHIANOCCO
- CHIERI
- CHIERI - fraz. Pessione
- CHIOMONTE
- CHIUSA SAN MICHELE
- CHIVASSO
- CINZANO
- COAZZE
- COLLEGGNO - Piazza Torello
- COLLEGGNO - Via Leopardi
- COLLEGGNO - v.le dei Partigiani
- COLLEGGNO - via Villa Cristina
- COLLERETTO CASTELNUOVO
- CUCEGLIO
- CUMIANA
- DRUENTO - via Manzoni, Giardini Pubblici
- DRUENTO - piazza del Filatoio
- EXILLES
- FELETTO
- FOGLIZZO
- FRONT
- FROSSASCO - p.zza C. di V. Veneto
- FROSSASCO - p.zza C. di Piamonte
- GARZIGLIANA
- GASSINO
- GRAVERE
- GROSSO
- GRUGLIASCO
- LANZO
- LEINI'
- LESSOLO
- LEVONE
- LOMBARDORE



- LOMBRIASCO
- LORANZE'
- LUGNACCO
- LUSIGLIE'
- MAPPANO
- MARENTINO
- MEANA DI SUSÀ - p.zza Europa
- MERCENASCO
- MOMBELLO di TORINO
- MONCALIERI - via Vico
- MONCALIERI - p.zza Argiruoopoli
- MONCALIERI - p.zza Brennero
- MONCALIERI - via Turati
- MONCALIERI - p.zza del Mercato
- MONTALDO T.SE
- MONTALENGHE
- NICHELINO - Via Ponchielli
- NICHELINO - Via Amendola
- NOLE - fraz. GRANGE
- NOLE - Via Devesi
- NONE - via Canova
- NONE - via Pietro Sola
- NOVALESA
- OGLIANICO
- ORBASSANO
- ORIO CANAVESE
- OZEGNA
- PAVAROLO
- PECETTO
- PEROSA ARGENTINA
- PEROSA CANAVESE
- PIANEZZA - via Aldo Moro
- PIANEZZA - via Musinè ang. Via Rovere
- PINASCA
- PINEROLO
- PIOSSASCO - piazza Europa
- PIOSSASCO - via Pinerolo
- PISCINA
- POIRINO - fraz. Favari
- POIRINO - fraz. Marocchi
- PONT CANAVESE
- PORTE
- PRATIGLIONE
- QUASSOLO
- RIVA presso CHIERI
- RIVALBA

- RIVARA
- RIVAROSSA
- RIVOLI - piazza Aldo Moro
- RIVOLI - via Adamello
- RIVOLI - via Sestriere Giardini Falcone
- RIVOLI - via Ticino
- ROBASSOMERO
- ROCCA CANAVESE
- ROLETTO
- ROSTA - piazza Caduti di Nassirya
- ROSTA - piazza Stazione
- SALBERTRAND
- SALERANO C.SE
- SAN BENIGNO C.SE
- SAN COLOMBANO BELMONTE
- SAN FRANCESCO AL CAMPO
- SAN GERMANO CHISONE
- SAN GILLIO
- SAN GIORGIO C.SE
- SAN GIORIO DI SUSÀ
- SAN GIUSTO C.SE
- SAN MARTINO C.SE
- SAN MAURIZIO C.SE - via Matteotti
- SAN MAURIZIO C.SE - fraz. Ceretta
- SAN MAURO T.SE - piazza Mochino
- SAN MAURO T.SE - via Musinet
- SAN PIETRO VAL LEMINA
- SAN PONSO
- SAN RAFFAELE CIMENA
- SAN SEBASTIANO DA PO
- SAN SECONDO DI PINEROLO
- SANGANO
- SANT'ANTONINO DI SUSÀ
- SCALENGHE - piazza Donatori di sangue
- SCALENGHE - via Savigliani ang. Via III Alpini
- SCIOZZE
- SETTIMO T.SE - parco Pertini
- SETTIMO T.SE - via Fantina
- SETTIMO T.SE - piazzale M. Pellegrino
- TORINO - via Bertolotti
- TORINO - Giardino Schiapparelli
- TORINO - piazza Nizza
- TORINO - corso Brunelleschi
- TORINO - piazza Chironi
- TORINO - corso Cincinnato
- TORINO - via Buenos Aires
- TORINO - Lgo Gottardo ang. Via Bologna
- TORINO - piazza Galimberti
- TORINO - via Farinelli
- TORINO presso MUSEO A COME AMBIENTE
- TORINO presso POLITECNICO
- TORRAZZA PIEMONTE
- TRANA
- TROFARELLO - piazza Sussio
- TROFARELLO - via Torino
- VAL DELLA TORRE
- VALPERGA
- VAUDA C.SE
- VENARIA REALE
- VENAUS
- VICO C.SE
- VIGONE
- VILLAGRANCA P.TE
- VILLANOVA C.SE
- VILLARBASSE
- VILLAR PELLICE
- VOLPIANO

Dati riferiti al 31/12/2019

Per informazioni: [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it) - [info@smatorino.it](mailto:info@smatorino.it) - 011/4645210

## FACILE DA USARE, BUONISSIMA DA BERE

### PRELEVARE ACQUA NATURALE E REFRIGERATA

- Il prelievo di acqua naturale e di acqua refrigerata è gratuito.
- Per prelevare acqua naturale o acqua refrigerata basta premere il relativo pulsante, senza mantenerlo premuto durante l'erogazione.
- L'erogazione è sempre pari a ½ litro per ogni singola attivazione del pulsante.
- La quantità massima di prelievo per l'acqua naturale e per l'acqua refrigerata è 9 litri al giorno per persona.

### PRELEVARE ACQUA POTABILE TRATTATA, GASSATA E REFRIGERATA

- Il prelievo di acqua potabile trattata, gassata e refrigerata è disponibile al costo di 5 centesimi di euro per 1,5 litri di acqua.
- L'acquisto dell'acqua potabile trattata, gassata e refrigerata è consentito, oltre che con la scheda ricaricabile del Punto Acqua, con la propria carta bancaria, postale, di debito, di credito o prepagata (dotata di lettura "contact less").
- L'erogazione è sempre pari a 1,5 litri per ogni singola attivazione del pulsante.
- Il quantitativo minimo prelevabile è 1,5 litri.

### NORME DI BUON COMPORTAMENTO

- È obbligatorio permettere l'accesso senza attesa agli utenti diversamente abili.
- È vietato manomettere, imbrattare o danneggiare il chiosco, gli erogatori, le griglie e i piani di appoggio.
- È vietato l'utilizzo dell'acqua per usi diversi da quello idropotabile.
- È vietato sprecare deliberatamente l'acqua erogata.
- È vietato bere direttamente dagli erogatori.
- È vietato applicare o accostare ai rubinetti di erogazione dell'acqua dispositivi di vario genere per consentire modalità anomale di prelievo (es. canne, prolunghe etc).
- È vietato l'abbeveramento per gli animali.
- I trasgressori del presente regolamento potranno essere puniti a norma di legge.

### CONSIGLI PER UN CORRETTO UTILIZZO

- Utilizzare bottiglie e/o contenitori nuovi da adibire esclusivamente a questo tipo di acqua e successivamente, prima di ogni prelievo, verificarne la pulizia.
- Conservare l'acqua in luoghi freschi e non lasciarla esposta al sole o al caldo.
- Non conservare per lunghi periodi, preferendo frequenti approvvigionamenti ed evitando di effettuare grandi scorte.



## ACQUA SMAT LA TUA FONTE DI QUALITÀ

### BUONA, FRESCA, SANA

È l'acqua del tuo rubinetto. Quella che, da oggi, Smat mette a tua disposizione con l'iniziativa PuntoAcqua PuntoSmat. Scegliere Acqua Smat significa scegliere qualità e sicurezza, perché oltre 1000 analisi quotidiane garantiscono, goccia dopo goccia, la sicurezza e il benessere di più di 2 milioni di abitanti di Torino e provincia.

### FA BENE A TE, RISPETTA L'AMBIENTE

Acqua Smat è la scelta più facile e più comoda. Basta un gesto semplice per averla subito pronta da bere. Non richiede plastica per venire imbottigliata, né camion per venire trasportata. Una vera e propria fonte personale, limpida e sicura, che rispetta il tuo tempo, il tuo portafoglio e l'ambiente.

### PER SAPERE TUTTO SULLA TUA ACQUA, SCARICA L'APP!

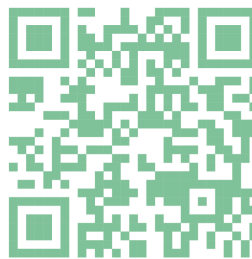


Per ogni singolo comune della rete che amministra, Smat mette a tua disposizione i dati di rilevamento ai punti di prelievo delle acque potabili. Queste informazioni e molti altri servizi, sono disponibili sulla nuova app Smat. Scaricala subito, è gratis! Consulta anche il sito [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it)

## PUNTI ACQUA



SCAN ME >>



## L'ACQUA SMAT TRA I "PRESIDI SANITARI" DI PRIMO INTERVENTO

**S**MAT intraprende politiche di prevenzione a garanzia del benessere dei cittadini perché è fermamente convinta che si debba agire a sostegno della sostenibilità, da un punto di vista economico, ambientale e sociale.

Da parecchi anni l'Azienda sostiene le attività dell'ASL Città di Torino attraverso interventi didattico-formativi per valorizzare l'acqua di rete. In particolare, dal 2017 collabora al Progetto PIN (Progetto Itinerante Notturmo) per la promozione della salute e la limitazione dei rischi in occasione di grandi eventi cittadini.

Sabato 2 marzo 2019 il Lingotto Fiere di Torino ha ospitato la quinta edizione del Reload Music

Festival, una delle più grandi rassegne europee di musica elettronica.

Per l'elevata concentrazione di giovani in un ambiente delimitato e in condizioni di possibile stanchezza fisica, l'acqua rappresenta certamente un bene fondamentale per la salute degli individui, diventando un "presidio sanitario" di primo intervento.

A sostegno della campagna "Bevi Responsabilmente", SMAT ha quindi offerto un servizio di pubblica utilità, garantendo l'erogazione d'acqua gratuita in boccioni nell'area chill-out allestita dall'ASL di Torino, a supporto del presidio medico.

## 6.1.11 - Customer satisfaction



STANDARDS  
102-44



Il costante confronto tra le attese e la percezione della qualità del servizio ricevuto ha l'obiettivo di monitorare i risultati dell'attività di servizio, informazione e assistenza all'Utente da parte di SMAT. Tale confronto è misurato mediante un sistema di rilevazione basato su questionari disponibili presso gli uffici aziendali e distribuiti in occasione degli eventi e delle manifestazioni promosse nei vari Comuni. Le domande

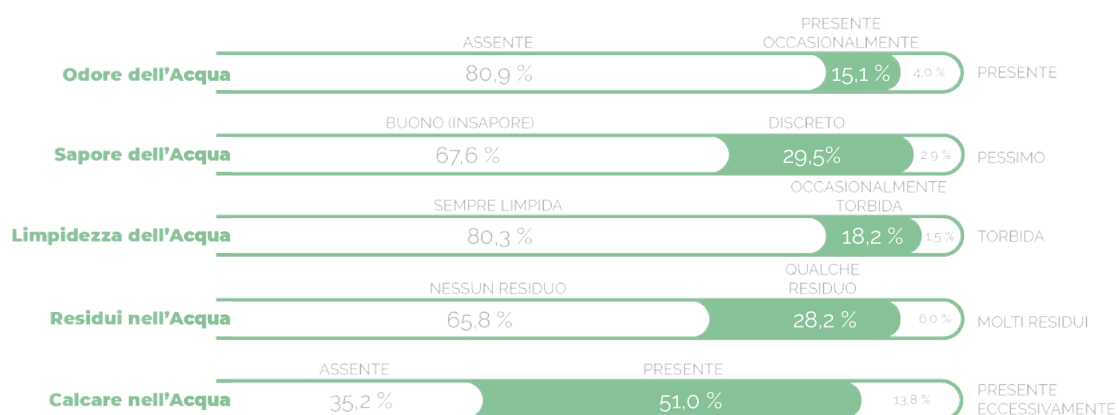
riguardano tempi di attesa, cortesia, continuità del servizio, qualità dell'acqua distribuita, ecc.. Nei seguenti grafici è riportato il giudizio ricavato dall'esame nel 2019 di 321 questionari (764 nel 2018). I giudizi positivi in termini di "customer satisfaction" confermano quanto rilevato mediante indagini più esaustive eseguite negli anni precedenti.

### Soddisfazione del cliente: giudizio complessivo sulla qualità dell'acqua fornita

	2015	2016	2017	2018	2019
Molto soddisfatto	24%	24%	28,3%	35,4%	38,7%
Abbastanza soddisfatto	38%	44%	41,4%	58,8%	57,7%
Soddisfatto	4%	7%	6,6%	4,9%	2,6%
Poco soddisfatto	0%	1%	1,3%	0,9%	1,0%

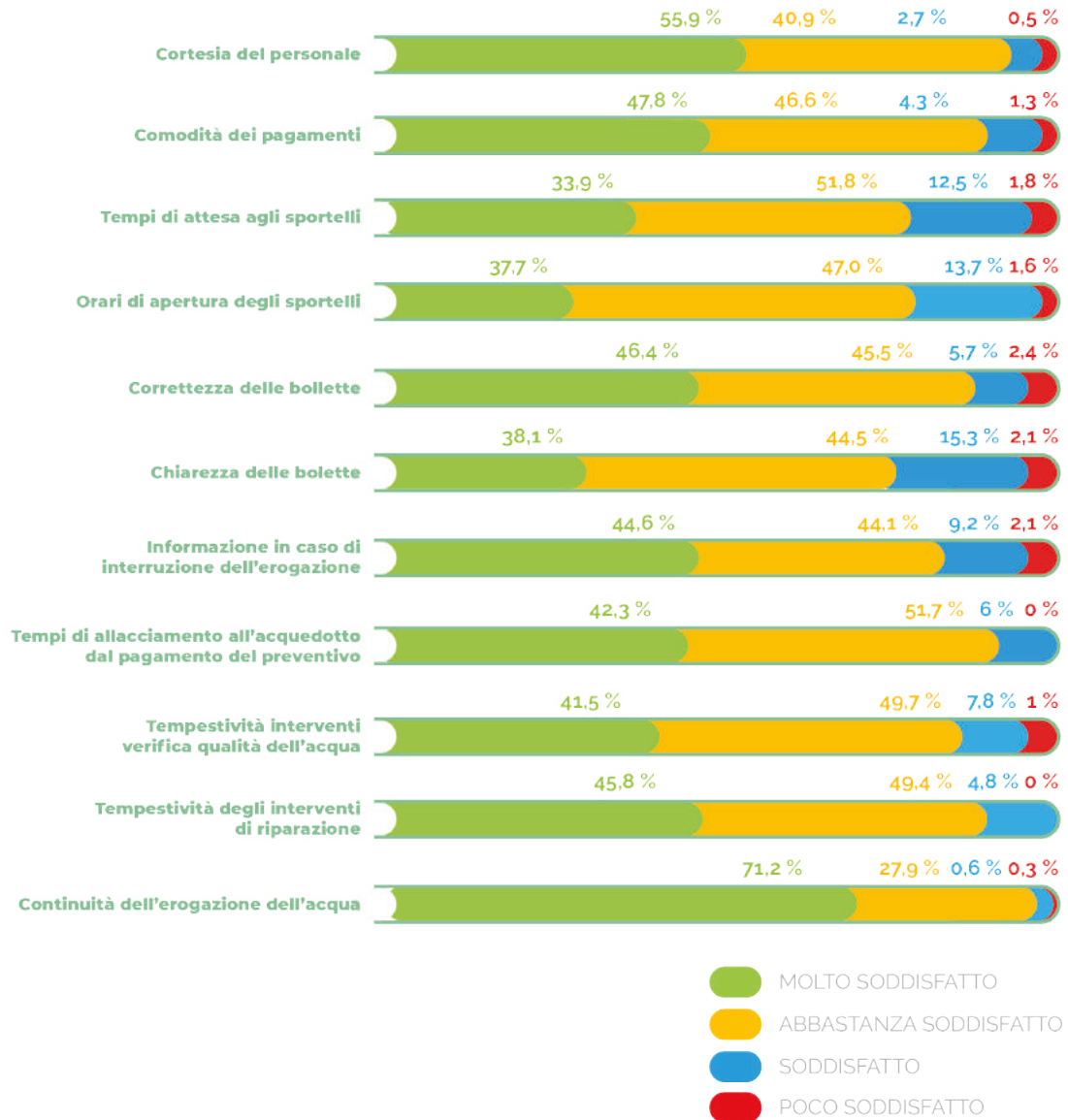
### Valutazione delle caratteristiche dell'acqua

Come valuta le seguenti caratteristiche riferite alla qualità dell'acqua?





Come valuta i seguenti aspetti del servizio?





## 6.1.12 - I reclami

In conformità ai provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARE-RA), SMAT ha attivato dal 1° luglio 2017 le procedure di gestione dei reclami scritti, previste dal Regolamento della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato. In tabella sono riportati i dati relativi al 2019.

Oggetto	Numero
Anomalie su bollette	262
Tariffe applicate	37
Carenze disponibilità / qualità acqua	205
Malfunzionamento misuratore	2
Gestione del servizio	669
<b>TOTALE</b>	<b>1.175</b>

A tutti i reclami è stata fornita risposta scritta.

### Numero complessivo di segnalazioni ricevute (comprensivo delle richieste che non costituiscono reclamo)

Aspetto	2015	2016	2017	2018	2019
Importo bolletta	966	2.709	3.153	1.502	1.097
Gestione pratiche	74	210	1.634	2.361	1.213
Carenza erogazione idrica	23	19	25	215	169
Altre segnalazioni	97	66	27	117	1.526
<b>TOTALE</b>	<b>1.160</b>	<b>3.004</b>	<b>4.839</b>	<b>4.195</b>	<b>4.005</b>

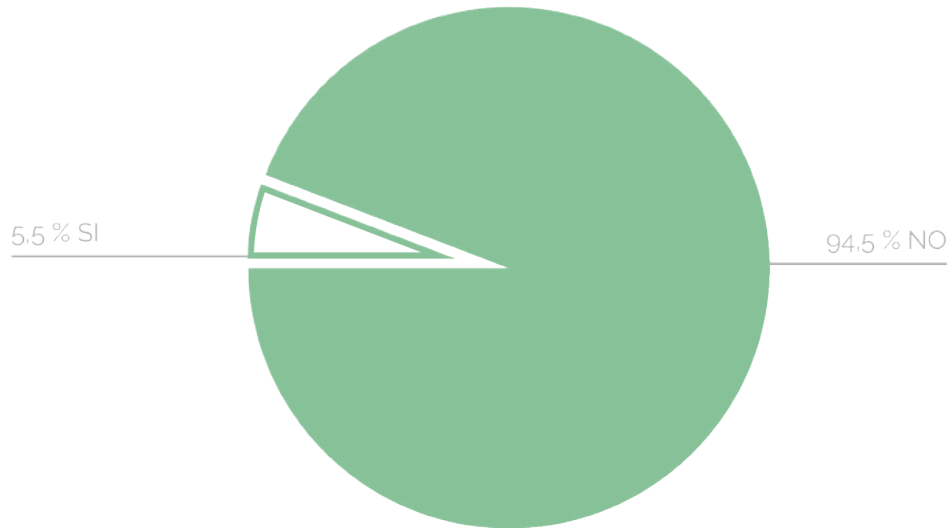
Sono state valutate tutte le segnalazioni, con adozione, ove necessario, di provvedimenti correttivi.

Considerato il numero di abitanti serviti, l'incidenza di tali segnalazioni è stata nel 2019 pari a 1,79 ogni 1.000 fruitori (1,87 nel 2018).

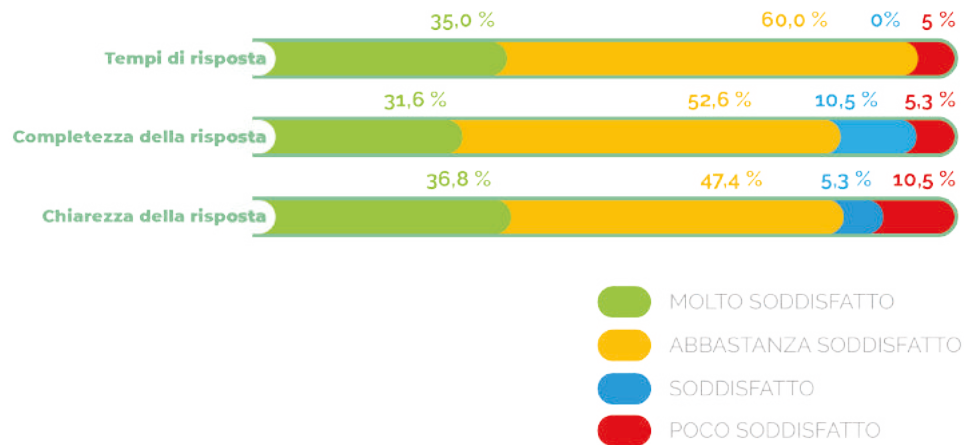
Le segnalazioni per importo bolletta sono originate per lo più da problemi rilevati nella lettura dei contatori. Il dato in tabella è riferito esclusivamente ai casi che hanno generato una segnalazione da parte dell'utente, mentre

il numero complessivo delle rettifiche per l'anno 2019, comprensivo quindi anche di quelle effettuate in seguito a verifiche interne SMAT, ammonta a 7.701 (9.030 nel 2018). Tali verifiche interne consistono essenzialmente nel controllo di bollette precedentemente emesse in occasione di significativi scostamenti di consumo o di importo rilevati nelle bollette successive, e vengono effettuate in occasione di ogni emissione di bollette.

Ha mai presentato un reclamo alla SMAT?



In caso affermativo può valutare i seguenti aspetti?



### 6.1.13 - La gestione della morosità

L'indice di morosità degli utenti verso SMAT è stato nel 2019 pari a circa il 5% dell'importo complessivo fatturato. Il dato è resto possibile da un'importante e incisiva azione di controllo

del credito. Nel corso del 2019, l'azione di recupero dei crediti vantati nei confronti di clienti morosi ha comportato l'emissione di 2.097 messe in mora e l'attivazione di 8 cause legali.

Gestione della morosità	2015	2016	2017	2018	2019
Indice di morosità (% importo fatturato)	5	3	4	4	5
Emissioni messa in mora	127.898	136.157	113.521	87.137	135.297
Cause legali	14	32	24	50	8

### 6.1.14 - I rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori



STANDARDS

**102-12; 102-43**

Il 20 gennaio 2016 è stato rinnovato il Protocollo d'intesa con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio (Adoc Piemonte, Associazione Consumatori Piemonte, Federconsumatori, Codacons, Movimento Consumatori Torino, Unione Nazionale Consumatori e Adusbef), a

dimostrazione della stabilità e della positività delle relazioni di SMAT con esse. L'azienda promuove numerose attività di sensibilizzazione a tutela dei diritti e degli interessi dei Consumatori e degli Utenti, finalizzate all'educazione e al consumo sostenibile.

## VISITE GUIDATE E LABORATORI DIDATTICI AL CENTRO DI RISANAMENTO ACQUE

**A**nche nel 2019 è stato svolto il consueto appuntamento aziendale "Impianti Aperti", destinato alla cittadinanza. Domenica 19 maggio SMAT ha proposto la visita all'impianto di Castiglione.

L'apertura straordinaria del più grande impianto chimico-fisico e biologico presente in Italia ha offerto ai visitatori un'occasione particolare per scoprire i trattamenti che subiscono le acque reflue, il percorso dell'acqua e i controlli ai quali viene sottoposta prima di essere riconsegnata al fiume.

La visita all'interno del Centro di Risanamento Acque è stata effettuata a bordo di un trenino.

Presso la palazzina uffici, i visitatori tra i 4 ai 14 anni hanno potuto cimentarsi in alcune attività ludico-didattiche. SMAT ha presentato il laboratorio didattico "Occhio al Fiocco, La Depurazione al Microscopio", durante il quale i giovani partecipanti sono stati guidati da personale specializzato alla scoperta della microfauna presente all'interno dei "fiocchi dei fanghi attivi".

In collaborazione con la Fondazione ECM, Biblioteca Archimede di Settimo T.se, SMAT ha organizzato inoltre tre diverse attività ludiche Lego Educational: "La Città sull'Acqua", laboratorio dedicato ai piccolissimi, "A pesca di Algoritmi", finalizzato ad avvicinare i bambini al mondo della logica e della robotica attraverso il gioco, e il laboratorio "Acqua in Bocca", volto a far sviluppare concretamente ai ragazzi la loro personale idea di "acqua".

L'iniziativa aziendale è stata svolta negli stessi giorni della Fiera dl'Arlev di Settimo Torinese, in cui SMAT ha allestito uno stand per la distribuzione di materiale informativo.

I visitatori della Fiera hanno potuto raggiungere l'impianto grazie a un servizio gratuito di navetta, messo a disposizione da SMAT.



## 6.2 - LE COMUNITÀ LOCALI



STANDARDS  
413-1



Nel 2019 SMAT ha rafforzato ulteriormente il proprio impegno nell'ambito della sostenibilità ambientale, consapevole del crescente interesse da parte della popolazione nei confronti di questa tematica. In particolare, l'azienda ha incrementato la partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione verso il corretto uso della risorsa idrica sul territorio promosse dai Comuni soci e ha sviluppato attività di partnership con Enti Pubblici e Associazioni valorizzando, in particolare, progetti e iniziative di educazione ambientale. Tutti gli eventi sostenuti da SMAT

(eventi di aggregazione sociale, eventi culturali e eventi sportivi) hanno rappresentato per l'Azienda un'importante opportunità per diffondere e promuovere tra un pubblico sempre più vasto ed eterogeneo comportamenti responsabili, tra i quali l'utilizzo dell'acqua a km 0. Molti degli eventi sono inoltre stati realizzati nella logica del plastic-free. Nel 2019 sono state complessivamente 301 le iniziative di comunicazione a cui ha preso parte SMAT, un incremento significativo rispetto ai 221 eventi sostenuti nel 2018.



**232 MANIFESTAZIONI  
PER I CITTADINI**

**22 EVENTI E PROGETTI DI  
EDUCAZIONE AMBIENTALE**



**8 PRESENZE A DIBATTITI,  
CONVEGNI, MOSTRE, EXPO  
A CARATTERE NAZIONALE**



**22 PRESENZE AD  
EVENTI CULTURALI**



**17 INIZIATIVE AZIENDALI**



## EVENTI 2019

### EVENTI SUL TERRITORIO

Grucity	Grugliasco, gennaio 2019
Evento per Dipendenti Città di Torino	Torino, 1° febbraio 2019
Progetto Pin – Reload Festival	Torino, 2 marzo 2019
Unistem Day	Torino, 15 marzo 2019
Weekend In Rosa	Cafasse, 16/17 marzo 2019
Il Edizione Premio Gelato Giovani	Torino, 18/22 marzo 2019
Camminata Tra i Ciliegi In Fiore	Pecetto T.se, 7 aprile 2019
Fiera di Sangano – 16^ Edizione	Sangano, 7 aprile 2019
Vallette in Sport	Torino, 7 aprile 2019
Viva In Piazza per le Scuole	Rivoli, 9 aprile 2019
Rebel Camp	Venaus, 22/25 aprile 2019
Campo Addestramento Di Protezione Civile	Ivrea, maggio 2019
Inaugurazione Piazzale Grande Torino	Bruino, 3 maggio 2019
Energia del Futuro	Torino, 3/5 maggio 2019
Festa dell'Albero	Beinasco, Borgaretto – 4 maggio 2019
Bussologno	Bussoleno, 5 maggio 2019
Libri Antichi e Rari	Torino, 10/12 maggio 2019
Festival Stereoteepee Music Festival	Collegno, 11 maggio 2019
Festa dell'Integrazione	Torino, 12 maggio 2019
Trana in Fiera	Trana, 12 maggio 2019
Muoviamoci in Sicurezza	San Gillio, 15 maggio 2019
Serata Sotto le Stelle	Sangano, 18 maggio 2019
Festa della Croce Rossa	Settimo T.se, 18 maggio 2019
Maggionatura	Giaveno, 19 maggio 2019
Elettrico, Idrogeno, Gas, Ibrido	Torino, 21 maggio 2019
Trees In/And/Aroud	Torino, 21/22 maggio 2019
Consultazioni Europee e Regionali	Torino, 26 maggio 2019
Musical Istituto Sociale	Torino, 29 maggio 2019
Amici a Colori	Torino – 30 maggio 2019
Festa scolastica	Torino, 31 maggio 2019
Riqualificazione Piazza Statuto	Bardonecchia, giugno 2019
Palio della Gru	Grugliasco, 1° giugno 2019
Venaria in Festa	Venaria, 2 giugno 2019
Raccolta Fondi "Madonna Degli Angeli"	San Raffaele Cimena, 2 giugno 2019
Evento Croce Rossa	Moncalieri, 2 giugno 2019
Festa Scolastica	San Mauro, 3 giugno 2019
Mostra Statica - Attivita' Croce Rossa	Druento, 4 giugno 2019
Festa Scolastica	Torino, 5 giugno 2019
Con la Protezione Civile per Una Citta' Resiliente	Torino, 6/7 giugno 2019
Fiera di Primavera	San Gillio, 7/9 giugno 2019
Bicincontriamoci	Settimo T.se, 7/9 giugno 2019
Feste della Comunità	San Raffaele Cimena, 8 giugno 2019
Festa delle Ciliegie	Pecetto T.se, 9 giugno 2019
Festa del Sud	Torino, 9 giugno 2019

## EVENTI SUL TERRITORIO

Volpiano a Porte Aperte	Volpiano, 9 giugno 2019
Stupinigi da Gustare	Stupinigi, 9 giugno 2019
Festa della Citta'	Candiolo, 13 giugno 2019
10 Anni di Protezione Civile	Caselle T.se, 14/16 giugno 2019
Caccia al Tesoro	Torino, 16 giugno 2019
Festa sezionale degli Alpini	Balangero, 14/16 giugno 2019
Centro Estivo Parrocchia Patrocinio San Giuseppe e Santa Monica	Torino, 10 giugno/13 luglio 2019
Campo Scuola di Protezione Civile	Vinovo, 18/23 giugno 2019
Genius Loci	Stupinigi, 23 giugno 2019
Cinema all'Aperto	Chieri, 23/30 giugno 2019
Techshare Day	Torino, 25 giugno 2019
Cenarancio	Savonera, 29 giugno 2019
Stupiscimi – Camminando nel Bello	Stupinigi, 30 giugno 2019
Evento per la Cittadinanza	Bruino, 4 luglio 2019
Hesperia Summer Village	Nichelino, 4 luglio/2 agosto 2019
Giornata del Different Job	Torino, 5 luglio 2019
Inaugurazione Doralab	Torino, 16 luglio 2019
Festa Patronale di Santa Margherita	Tavagnasco, 12/22 luglio 2019
XXIII Mostra Regionale della Toma di Lanzo e dei Formaggi D'alpeggio	Usseglio, 12/21 luglio 2019
Campus Musicale "Scaliamo Le Note"	Venaus, 15/21 luglio 2019
Campi di Volontariato Associazione Libera	Volvera, 22 luglio/1° agosto 2019
Ebec Final	Torino, 25 luglio/1° agosto 2019
Festa Patronale di Sant'Anna	Garzigliana, 26/29 luglio 2019
Torino Summer Campus	Torino, 27 luglio/5 agosto 2019
Notte di San Lorenzo	Stupinigi, 10 agosto 2019
Barmes Folk 17^ Edizione	Balme, 9/11 agosto 2019
Meeting per l'Amicizia tra i Popoli	Rimini, 18/24 agosto 2019
Today's Festival	Torino, 23/25 agosto 2019
Festa Patronale della Piana	San Raffaele Cimena, 30 agosto/ 1° settembre 2019
Fiera Nazionale del Peperone	Carmagnola, 30 agosto/8 settembre 2019
Festa Patronale di San Giuliano	Baldissero, 31 agosto/1° settembre 2019
Evento Deguste'	Grugliasco, 5/8 settembre 2019
Festa in Rosso	Torino, 6/14 settembre 2019
Festa della Madonna di Loreto	Lanzo T.se, 6 settembre 2019
Cena a Lume di Lanterna	San Mauro, 8 settembre 2019
Evento Benefico	Candiolo, 8 settembre 2019
Festa Beata Vergine delle Grazie	Chieri, 8 settembre 2019
Festa Scolastica	Torino, 14 settembre 2019
Festa Patronale di San Matteo	Nichelino, 15 settembre 2019
Sport Day	Grugliasco, 15 settembre 2019
Congresso Società Europea di Veterinaria	Torino, 18/20 settembre 2019
Sport and Music	Castiglione, 20/22 settembre 2019
Giornata Mondiale della Pace e dello Sport	Collegno, 20/22 settembre 2019
Torneo dei Borghi	Candiolo, 20/28 settembre 2019
Festa dei Vicini	Torino, 21 settembre 2019
Quo Vauda?	San Carlo C.se, 21 settembre 2019

## EVENTI SUL TERRITORIO

Peace & Rock	Caselle T.se, 22 settembre 2019
Convegno Genius Loci	Stupinigi, 28 settembre 2019
Festa Nazionale dei Cuochi E delle Cuoche	Torino, 28/29 settembre 2019
Fiera del Miele	Marentino, 29 settembre 2019
Manifestazione per la Cittadinanza	Collegno, 30 settembre 2019
Urban Food Circularity	Torino, 3/4 ottobre 2019
525 <sup>a</sup> Fiera Franca Di Oulx – Fiera Del Grand Escarton – XXXVII Rassegna Zootecnica Della Comunità Montana Valle Susa E Val Sangone	Oulx, 4/6 ottobre 2019
Serata Gran Bollito Misto	Pecetto T.se, 5 ottobre 2019
Festa del Santo Patrono	Torino, 5 ottobre 2019
Evento per Settimana Mondiale Allattamento	Torino, 5 ottobre 2019
Bicicletta Stracomune	Gassino, 6 ottobre 2019
Gassino Cultura Photo Festival	Gassino, 5/13 ottobre 2019
Fiera di Stupinigi	Stupinigi, 6 ottobre 2019
Sagra dell'uva e del Vino Cari	Baldissero, 6 ottobre 2019
Prima Rievocazione Storica di Borgata Villaretto	Torino, 6 ottobre 2019
Esercitazione di Protezione Civile	San Mauro, 10/13 ottobre 2019
Election Days	Torino, 10/12 ottobre 2019
Castagnata	Chieri, 12 ottobre 2019
Mercatino Affari d'oro	Settimo T.se, 13 ottobre 2019
Camminarte	Castellamonte, 13 ottobre 2019
Festa d'Autunno	Pino T.se, 13 ottobre 2019
Festa Patronale	Torino, 13 ottobre 2019
Camminiamo in Rosa	Torino, 13 ottobre 2019
View Conference	Torino, 20/25 ottobre 2019
Inaugurazione Pista Ciclabile Corso Vercelli	Torino, 25 ottobre 2019
Evento Benefico	Stupinigi, 26 ottobre 2019
Villaggio Croce Rossa	Settimo T.se, 1/3 novembre 2019
Commemorazione dei Defunti	Torino, 18 ottobre/3 novembre 2019
Flashback	Torino, 30 ottobre/3 novembre 2019
Coldiretti al Castello	Moncalieri, 8/10 novembre 2019
Mostra di Modellismo	Torino, 16/17 novembre 2019
XV Salone dell'Orientamento Scolastico	Collegno, 16 novembre 2019
Progetto "Cucina Dolce Giovani"	Torino, 17/19 novembre 2019
Giornata Internazionale Contro la Violenza	Torino, 20 novembre/11 dicembre 2019
Le Batterie per Veicoli Elettrici	Torino, 26 novembre 2019
Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità	Torino, 3 dicembre 2019
Festa Di Natale Regione Piemonte	Torino, 16 dicembre 2019
Festa Di Natale Teatro Regio	Torino, 20 dicembre 2019
Cena Benefica di Natale	Borgaro T.se, 21 dicembre 2019
Cena di Natale Comune Collegno	Collegno, 21 dicembre 2019
Festa della Solidarietà	Buttigliera Alta, 22 dicembre 2019



**COLLABORAZIONE CON POLITECNICO DI TORINO VISITE IMPIANTO DEMOSOFC**

Visita rappresentanti del CEA di Grenoble	Collegno, 22 ottobre 2019
Visita rappresentanti China University CUMTB	Collegno, 19 novembre 2019
Visita tecnici polacchi	Collegno, 29 novembre 2019

**COLLABORAZIONE CON FILM COMMISSION TORINO PIEMONTE - Progetto di sostenibilità ambientale**

Riprese Film "Palazzo Di Giustizia"	Torino, 4 marzo/6 aprile 2019
Riprese Film "Il Nido"	Torino, 23 aprile/7 giugno 2019
Film in Lingua Inglese "The Outfit"	Torino, marzo/maggio 2019
Riprese Film "Giustizia Per Tutti"	Torino, 15 luglio/7 dicembre 2019
Riprese Film "Tigers"	Torino, 26 agosto/2 novembre 2019
Serie Televisiva "I Topi 2"	Torino, 23 settembre/15 novembre 2019
Riprese Film "Miss Marx"	Torino, 16/17 novembre 2019

**INIZIATIVE DI EDUCAZIONE AMBIENTALE IN COLLABORAZIONE CON ENTI PUBBLICI E ASSOCIAZIONI**

M'illumino di meno	Torino, 1° marzo 2019
Ecofiera di Pralormo - Iniziativa di Sostenibilità	Pralormo, 31 marzo/1° maggio 2019
Eco Sagra di Primavera	Chivasso, 30 maggio/2 giugno 2019
Festival della Sostenibilità Ambientale	Avigliana, 8/9 giugno 2019
Evento Economia Circolare	Torino, 4 giugno 2019
Clic - La Scuola Cambia il Clima	Torino, 3 giugno 2019
Settimana Europea della Mobilità Sostenibile	Pinerolo, 16/20 settembre 2019
Puliamo il Mondo	Rosta, 21 settembre 2019
Earthink Festival	Torino, 20/21 settembre 2019
Un Po Meno Inquinato	Torino, 28 settembre 2019
Local Climathon Turin	Torino, 25/26 ottobre 2019
Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti	Torino, 16/24 novembre 2019
Progetto Lotta allo Spreco	Torino, 6 dicembre 2019

**PARTNERSHIP CON CINEMAMBIENTE**

Proiezione di cortometraggi per i ragazzi che hanno partecipato alla GMA	Torino, Padiglione dell'Acqua SMAT, 22 marzo 2019
Sponsorizzazione del Festival Cinemambiente	Torino, 31 maggio/5 giugno 2019



### GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Inaugurazione Fontana Spaziale	Collegno, 20 marzo 2019
Worldwide Water Week 2019	Torino, Padiglione dell'Acqua SMAT, 22 marzo 2019
Premio Punto Acqua 2019	Torino, Padiglione dell'Acqua SMAT, 22 marzo 2019
Family Day SMAT al MACA	

### GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE

Supporto alle attività didattiche per gli studenti presso il MACA	Torino, 5 giugno 2019
---	-----------------------

### PRESENTE A DIBATTITI, CONVEGNI, MOSTRE, EXPO

Festival del Giornalismo Alimentare	Torino, 21/23 febbraio 2019
Festival dell'Acqua	Bressanone, 13/15 maggio 2019
Cambia il Clima, Cambia la Montagna	Oulx - 3 agosto 2019
Festival dell'Acqua	Venezia, 10/11 ottobre 2019
Festival dell'Innovazione e della Scienza	Settimo Torinese, 12/19 ottobre 2019
Umile, Preziosa e Casta - l'Acqua di Moncalieri	Moncalieri, 18 ottobre 2019
Green Book Nord Ovest	Torino, 22 ottobre 2019
Festival della Tecnologia	Torino, 8 novembre 2019

### SPONSORIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI

Progetto Espositivo "Post Water"	Torino, 26 ottobre 2018/22 marzo 2019
Attività culturali Chiomonte Impren'Oc	Chiomonte, gennaio 2019
Millennium Sancti Genesis	Castagneto Po, febbraio 2019
Progetto Espositivo Paratissima - Art In The City	Torino, febbraio 2019
Biennale Democrazia	Torino, 27/31 marzo 2019
Mostra "Goccia a Goccia dal Cielo Cade la Vita. Acqua, Islam e Arte"	Torino, 12 aprile/1° settembre 2019
Jazz Around You - "Sax Crimes" Mirabilia Teatro, "Assassinio Al Jazz Club"	Chivasso, 25 maggio 2019
Jazz Around You - "Tony Match Trio Feat Scott Hamilton"	Chivasso, 2 giugno 2019
Jazz Around You - "Painting With Strings" Tessarollo/Taufic Duo	Chivasso, 8 giugno 2019
Jazz Around You - Gianni Cazzola Three Generation	Chivasso, 14 luglio 2019
Rassegna Culturale Borgate dal Vivo	Valle di Susa, giugno/ agosto 2019
Conferenza Spettacolo "La Mia Vita Tra 0 E 8000" con Herve' Barmasse	Susa, Castello di Adelaide, 8 giugno 2019
Spettacolo Cabaret Vertigo	Oulx, Jardin d'la Tour, 15 giugno 2019
Lettura De "L'uomo Che Piantava Gli Alberi" con Vinicio Marchioni	Avigliana, Piazza Conte Rosso, 22 giugno 2019
Collegno Folk Festival	Collegno, 20/30 giugno 2019
San Giovanni Night Experience	Torino, 24 giugno 2019
Manifestazioni Estive 2019	
Manifestazioni Estive 2019	Giaveno - luglio/ ottobre 2019
59a mostra della Ceramica	Castellamonte, 20 luglio/4 agosto 2019
XXVI Edizione "Incanti" Rassegna Internazionale	Torino, 3/10 ottobre 2019
Mostra Fotografica Transmissions People To People	Torino, 30 ottobre 2019/30 agosto 2020
Paratissima	Torino, 30 ottobre/3 novembre 2019
Preview Circular Economy & Art - To2020 Capitale dell'economia Circolare	Torino, 5 novembre 2019 /5 maggio 2020

## EVENTI SPORTIVI

Run for Mem	Torino, 27 gennaio 2019
Bottom Run	Candiolo, 24 febbraio 2019
15a Festa sulla neve con le racchette	Usseglio, 9/10 febbraio 2019
9° Cross Reale – 65° Campionato Nazionale Uisp Corsa Campestre	Venaria, 3 marzo 2019
La Mezza di Primavera	Ciriè, 19 marzo 2019
1^ Edizione Green Trail	Volpiano, 17 marzo 2019
Girotondo Run	Torino, 24 marzo 2019
36° memorial "S. Ferraris"	None, 24 marzo 2019
Vivicittà	Settimo T.se, 31 marzo 2019
Camminata dell'Amicizia	Rivoli/Rosta, 31 marzo 2019
Camminautismo	San Mauro, 2 aprile 2019
LaTutta Storta	Bussoleno, 7 aprile 2019
Urban Trail	Torino, 7 aprile 2019
Raduno Nordic Walking laghi di Avigliana	Avigliana, 14 aprile 2019
"Corri con Samuele"	Mappano, 7 aprile 2019
Don Milani in Sport	Nichelino, 16 aprile 2019
27a camminata per la vita	Piossasco, 22 aprile 2019
April Fools	Torino, 27/28 aprile 2019
La Corsa dei record	Lanzo, 28 aprile 2019
Gara Podistica	Stupinigi, 28 aprile 2019
11^ Stravenaria	Venaria, 28 aprile 2019
27a Stralaloggia	La Loggia, 5 maggio 2019
Vaking Varenne	Vigone, 1° maggio 2019
Industrial Trail	Torino, 1° maggio 2019
"La Mezza Di Varenne"	Vigone, 5 maggio 2019
Nik Run	Settimo T.se, 12 maggio 2019
Una Mole di Rugby	Settimo T.se, 12 maggio 2019
14a edizione Strasettimo	Settimo T.se, 12 maggio 2019
Run for Parkinson's	Torino, 12 maggio 2019
Notturna che Vale	Torino, 17 maggio 2019
Finale Campionato Italiano di Twirling Serie C	Torino, 18/19 maggio 2019
Strasantamonica	Torino, 19 maggio 2019
Corsa dei Limoni	Gassino, 19 maggio 2019
XIII Tappa del Giro d'Italia	Ceresole, 24 maggio 2019
Meeting atletica Giaveno	Cantalupa, 25 maggio 2019
Run for School	Nichelino, 26 maggio 2019
Miglio Reale	Venaria, 31 maggio 2019
Camminata non competitiva Cral GTT	Torino, 2 giugno 2019
Fitness Festival	Givoletto, 2 giugno 2019
60 Pigiama Running for Africa	Torino, 7 giugno 2019
12^ Strabaldissero	Baldissero, 7 giugno 2019
Correndo nelle Caserme	Torino, 9 giugno 2019
Girotondo Run Estate	Venaria, 9 giugno 2019
24a edizione Corricollegno	Collegno, 9 giugno 2019
Straciriè	Ciriè, 9 giugno 2019

## EVENTI SPORTIVI

Heritage Run	Scalenghe, 14 giugno 2019
Torneo di Beach Volley	Vigone, 14/16 giugno 2019
Giro d'Italia Handbike	Chivasso, 16 giugno 2019
39a Stracaselle	Caselle, 16 giugno 2019
Torneo di Calcetto Fidas	San Mauro, 16 giugno 2019
Rotte Reali	Venaria, 16 giugno 2019
Tennis in Carrozzina	Caselle, 20/23 giugno 2019
Francigena Val Susa Marathon	Avigliana/Susa, 23 giugno 2019
Corsa Lungo la Collina Morenica	Villarbasse, 23 giugno 2019
Corri al Balon	Torino, 23 giugno 2019
Corsa Ciclistica "Giovanissimi"	Candiolo, 30 giugno 2019
Walking Fitness Fluo Party	Candiolo, 5 luglio 2019
Campionati Nazionali Di Boccia Paralimpica	Torino, 4/7 luglio 2019
Festa ai Piani	Tavagnasco, 12 luglio 2019
Giochi Senza Quartiere	Beinasco, 14 luglio 2019
28° Trail Giro Lago del Moncenisio	Moncenisio, 21 luglio 2019
European Master Games	Torino, 26 luglio/4 agosto 2019
European Master Games	Venaria, 1° e 4 agosto 2019
42° Trofeo Arnaldo Colombo	Torino, 2 settembre 2019
Corri in Comune	San Francesco al Campo, 8 settembre 2019
Grugliaschiamo	Grugliasco, 8 settembre 2019
Presentazione Attivita' Sportive	Druento, 8 settembre 2019
Crisport	Settimo T.Se, 14 Settembre 2019
Corri a San Matteo	Nichelino, 15 settembre 2019
Greentour	Torino, 15 settembre 2019
Stranordica	Savonera, 15 settembre 2019
1° Memorial Carlo Corinto	Baldissero, 21/22 settembre 2019
Hipporun	Vinovo, 22 settembre 2019
Festa Celebrativa XXV Anni Trekking Italia	Torino, 28 settembre 2019
S-Corriamo Insieme	Buttigliera Alta, 28 settembre 2019
Morenica	Rivalta di Torino, 6 ottobre 2019
Decathlon si fa in 5000	Moncalieri, 6 ottobre 2019
Tomatrail	Condove, 12 ottobre 2019
Stranone al Cioccolato	None, 12 ottobre 2019
Maratona della Sindone	Valle di Susa, 13 ottobre 2019
Evento Canottaggio	Torino, 19/20 ottobre 2019
12° maratona Abate Guglielmo	Volpiano, 20 ottobre 2019
Stravigliana	Avigliana, 27 ottobre 2019
6° Maratonina della Felicità	Torino, 3 novembre 2019
5° Trofeo Arcieri della Mole	Torino, 9/10 novembre 2019
La Mandria Longa	Venaria, 16 novembre 2019
La Mezza Che Vale	Torino, 17 novembre 2019
8° edizione Salerun e 4° edizione Salerunina	Salerano, 24 novembre 2019
Staffetta Ciclopodistica Duathlon	Castiglione, 1° dicembre 2019
Star Class Short Track	Torino, 13/15 dicembre 2019
Walk la 6 Miglia Di Natale	Torino, 14 dicembre 2019
Run la 6 Miglia Di Natale	Torino, 15 dicembre 2019

## INIZIATIVE AZIENDALI

Conferenza Stampa Impianti Rete Fognaria di Cirie'	Ciriè, 14 marzo 2019
Impianti Aperti - Apertura Impianto di Sangano	Sangano, 7 aprile 2019
Presentazione Studio "L'impatto dei Cambiamenti Climatici sulle Risorse Idriche Sotterranee"	Torino, 12 aprile 2019
Impianti Aperti -Apertura Impianto di Depurazione di Castiglione	Castiglione, 19 maggio 2019
Conferenza Stampa di Presentazione dell'acquedotto Di Valle	Torino, 6 giugno 2019
Inaugurazione Maxi Acquedotto Valle di Susa	Bardonecchia, 29 giugno 2019
Presentazione Piano di Sicurezza dell'Acqua	Torino, 30 settembre 2019
Piemonte Fabbriche Aperte	Torino, 8/9 novembre 2019
Conferenza Stampa di Presentazione del Collettore Mediano	Torino - 4 dicembre 2019
Contest Grafica "Facile come Bere un Bicchier d'Acqua"	Torino, 13 dicembre 2019
Punto Acqua None - Via Pietro Sola	17 gennaio 2019
Punto Acqua Bussoleno - Frazione Foresto	24 gennaio 2019
Punto Acqua Meana di Susa - Piazza Europa	30 gennaio 2019
Punto Acqua Barbania	9 marzo 2019
Punto Acqua Nole - Via Devesi	10 aprile 2019
Punto Acqua Orio Canavese	31 maggio 2019
Punto Acqua Rivalba	23 settembre 2019
Punto Acqua Nole - Via Devesi	10 aprile 2019
Punto Acqua Orio Canavese	31 maggio 2019
Punto Acqua Rivalba	23 settembre 2019

## LA CATTEDRALE DELL'ACQUA APERTA AL PUBBLICO

**D**omenica 7 aprile 2019, in occasione della Fiera di Sangano, SMAT ha aperto le porte dell'impianto cittadino, guidando i visitatori fino a 11 metri sotto il suolo, alla scoperta dell'acqua sotterranea.

Attraverso un percorso suggestivo, i tecnici aziendali hanno spiegato il funzionamento di un sito storico, progettato nel 1800 e tuttora

attivo, che oggi vanta il supporto di un'elevata innovazione tecnologica. L'attività dell'impianto, la portata, i livelli dei serbatoi e la qualità dell'acqua vengono infatti costantemente monitorati in tempo reale dal Telecontrollo aziendale.

Nel corso della visita agli ospiti sono state fornite le informazioni relative alle fonti che caratterizzano l'impianto di acqua sorgiva.



## NEWS

# SMAT HA FESTEGGIATO LA GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA DISABILITA' CON LE SCUOLE

**N**ell'ambito delle iniziative per celebrare la Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità, la Consulta Persone in Difficoltà della Città di Torino ha promosso una manifestazione dedicata alle scuole.

Duemila studenti hanno affollato il PalaRuffini di Torino mercoledì 3 dicembre 2019, trascorrendo la mattinata impegnati ad assistere a spettacoli di musica, danza e sport.

Un appuntamento all'insegna dell'allegria e del divertimento per insegnare il rispetto della diversità e ribadire il diritto all'inclusione nella società delle persone con disabilità.

Si è trattato inoltre di un evento a basso impatto ambientale, realizzato nella logica plastic free.

SMAT è stata tra i sostenitori della giornata: l'Azienda, con la firma del "Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza", avvenuta il 19 novembre insieme ad altre 27 aziende dei servizi pubblici locali, si è impegnata a valorizzare la diversità e ad attuare politiche inclusive all'interno della propria organizzazione.

Coniugando i valori sociali con quelli ambientali, l'Azienda si è distinta in qualità di sponsor tecnico fornendo l'acqua in boccioni presso il PalaRuffini e distribuendo a tutti i presenti le borracce personalizzate.





# SMAT NELLO SPAZIO

## L'impegno nella space economy

L'impegno di SMAT sulle frontiere scientifiche più sfidanti è particolarmente evidente in tema di Spazio: fin dal 2008 prosegue l'attività di ricerca legata all'acqua destinata agli astronauti della Stazione Spaziale Internazionale, con l'obiettivo di migliorare le tecniche di controllo e conservazione, anche in vista delle future missioni spaziali a lungo raggio.

SMAT ha fornito l'acqua di volo e ha inviato in orbita oltre 22.700 litri, per i quali ha garantito l'assenza di sostanze dannose alla salute ed il mantenimento della stabilità microbiologica per almeno 6 mesi. Nel 2019 si è celebrata la qualità di questa collaborazione con l'inaugurazione del Toretto Spaziale presso il MUA (Museo Urbano dell'Aerospazio) nel comune di Collegno.

Questo è soltanto uno degli impegni di SMAT nell'ambito della Space Economy, settore che mobilita 400 miliardi di dollari l'anno, opportunità sempre più numerose in ambiti diversificati, in cui l'acqua è una delle grandi protagoniste.

Il Centro ricerche SMAT cura altri progetti legati alla vita nello spazio, tra cui BLOWYSE,

prototipo di un sistema integrato ed automatico di controllo in tempo reale della biocontaminazione dell'acqua e delle superfici umide, provvisto di un modulo di disinfezione d'emergenza, da utilizzare a bordo della Stazione Spaziale Internazionale e per future missioni spaziali.

Dall'osservazione delle alte proprietà schermanti dell'acqua di volo è nato anche il progetto PERSEO (PERsonal Radiation Shielding for intErplanetary missiOns), un giubbotto ad acqua di radioprotezione, indossabile per mitigare gli effetti dannosi delle radiazioni cosmiche sugli astronauti. SMAT ha partecipato alla fase di progettazione e realizzazione del giubbotto e delle sacche in materiale polimerico inerte che sono contenute all'interno dell'indumento e che costituiscono, con i loro 40 litri d'acqua, la parte schermante.

E va ricordato che, come è sempre accaduto nella tecnologia spaziale, queste sfide sulle frontiere scientifiche hanno importanti ricadute per l'innovazione legata alla nostra acqua "di tutti i giorni".

# SMAT NELLO SPAZIO



**FORNITORE UFFICIALE  
DELL'ACQUA PER  
GLI ASTRONAUTI**



**LO SPAZIO**

## 6.3 - IL PERSONALE

### 6.3.1 - La composizione del personale



STANDARDS

102-8; 102-41; 401-1; 401-3; 405-1; 405-2

Nel 2019 sono state concluse 22 assunzioni, di cui 6 con contratto di apprendistato. Tutte le assunzioni rispettano il "Regolamento per le assunzioni", disponibile sul sito aziendale alla pagina [www.smatorino.it/Lavora-con-noi](http://www.smatorino.it/Lavora-con-noi). Le cessazioni intervenute nel 2019 sono state invece 40, determinate circa nell'85% dei casi

da raggiunti limiti di età o accesso al trattamento previdenziale, e nel restante 15% da cause eterogenee (inabilità, decessi, etc.).

Si è pertanto registrato un tasso di turnover in entrata dello 2,3% e un tasso di turnover in uscita del 4,2%.(1)

Personale a ruolo	2015	2016	2017	2018	2019
Maschi	714	747	752	741	724
Femmine	231	238	237	232	231
Totale	945	985	989	973	955

#### Composizione del personale per qualifiche

Qualifiche	2015	2016	2017	2018	2019
Dirigenti	9	9	9	9	9
Quadri	29	31	30	28	28
Impiegati	593	601	591	576	563
Operai	314	344	327	321	310
Apprendisti			32	39	45

Ripartizione	2015		2016		2017		2018		2019	
Personale direttivo (Dirigenti, Quadri, 7° e 8° livello)	170	18%	167	17%	159	16%	161	17%	157	16%
Personale non direttivo	775	82%	818	83%	830	84%	812	83%	798	84%

(1) Il tasso di turnover è calcolato secondo le seguenti formule:  
 (entrate)/(ruolo) al 31/12/2019  
 (uscite)/(ruolo) al 31/12/2019

## Composizione del personale per età

L'età media del personale è stabile e si attesta intorno ai 50 anni; il dipendente più giovane ha 20 anni, mentre il dipendente anagraficamente più anziano ha 66 anni (al 31/12/2019).

Anzianità anagrafica	2015		2016		2017		2018		2019	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Da 18 a 20 anni	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1
Da 21 a 30 anni	9	13	19	16	9	13	39	5	43	2
Da 31 a 40 anni	74	39	75	40	74	39	74	38	72	34
Da 41 a 50 anni	257	115	273	110	257	115	181	91	161	85
Da 51 a 60 anni	337	63	287	50	337	63	385	91	378	98
Più di 60 anni	37	1	33	2	37	1	61	7	68	11

Anzianità aziendale	2015		2016		2017		2018		2019	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Meno di 10 anni	121	67	128	64	121	67	112	37	108	26
Da 11 a 20 anni	155	55	164	53	180	57	185	73	190	78
Da 21 a 30 anni	362	103	355	110	354	110	349	99	320	98
Più di 30 anni	76	6	78	9	89	15	95	23	106	29

## Composizione del personale per genere

Il personale femminile presente in SMAT nel 2019 è pari al 24% del totale dei lavoratori. Negli ultimi anni questa percentuale si è mantenuta sostanzialmente stabile. La tabella seguente riporta l'andamento della presenza per genere nei diversi inquadramenti.

	2015		2016		2017		2018		2019											
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne										
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%										
Dirigenti	7	78	2	22	7	78	2	22	7	78	2	22	7	78	2	22	7	78	2	22
Quadri	23	79	6	21	23	74	8	26	22	73	8	27	20	71	8	29	20	71	8	29
8° livello	45	80	11	20	45	83	9	17	41	82	9	18	41	80	10	20	40	80	10	20
7° livello	60	80	15	20	54	74	19	26	51	73	19	27	53	73	20	27	50	71	20	29
6° livello	90	62	56	38	101	64	57	36	97	63	57	37	101	62	61	38	96	61	61	39
5° livello	157	76	50	24	176	76	55	24	170	76	54	24	177	77	53	23	166	76	53	24
4° livello	155	81	36	19	175	82	39	18	179	82	39	18	182	81	44	19	183	81	43	19
3° livello	148	76	48	24	142	76	46	24	153	77	46	23	131	81	31	19	126	80	31	20
2° livello	27	79	7	21	21	88	3	12	29	91	3	9	26	90	3	10	33	92	3	8
1° livello	2	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0
TOTALE	714	76	231	24	747	76	238	24	752	76	237	24	741	76	232	24	724	76	231	24



Nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro, SMAT garantisce l'effettiva pari dignità, ovviamente anche dal punto di vista del trattamento economico, la cui parità è assicurata dall'applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro.

SMAT intraprende specifiche azioni volte al raggiungimento dell'obiettivo della piena parità di genere.

Tra queste, si evidenzia in particolare l'imple-

mentazione di politiche di conciliazione dei tempi vita/lavoro delle lavoratrici e l'impiego dello strumento del part-time. È proseguita la sperimentazione inerente il Lavoro Agile (c.d. Smartworking) e la creazione di isole di co-working, avviata nel 2018 con l'obiettivo di ridurre – ove possibile – i tempi di mobilità, promuovendo politiche che agevolino l'equilibrio fra la gestione dei tempi di vita del personale e le esigenze organizzative aziendali.

## Composizione del personale per titolo di studio

Oltre il 59% del personale SMAT è in possesso di un titolo di istruzione superiore o laurea. In particolare, oltre l'11% di dipendenti è in possesso di laurea, il 48% di diploma di scuola secondaria superiore e il 10% di qualifica professionale.

Titolo di studio	2015	2016	2017	2018	2019
Laurea	95	105	110	109	107
Diploma	444	458	471	465	465
Specializzazione professionale	96	94	96	97	98
Licenza media	298	315	300	291	276
Licenza elementare	12	13	12	11	9

## Personale appartenente a categorie svantaggiate

Nel 2019, rispettando pienamente la normativa vigente, SMAT ha tra il personale in forza 40 dipendenti appartenenti a categorie svantaggiate, pari al 4,19% del personale (11 dipendenti appartenenti a categorie protette dall'obbligo di assunzione e 29 disabili, di cui 21 donne e 8 uomini). L'azienda fruisce dell'esonero parziale dall'obbligo di assunzione dell'ulteriore quota di dipendenti disabili, autorizzata dalle competenti autorità, dovuta alle caratteristiche della sua attività produttiva.

## NEWS

### NUOVE ASSUNZIONI IN SMAT

Nel 2019 SMAT ha pubblicato un bando per la selezione di 8 operatori tecnici, 7 specializzati nella manutenzione degli impianti elettrici e 1 per la conduzione e manutenzione dell'impianto di depurazione. Gli operatori saranno assunti a tempo pieno ed indeterminato e saranno destinati alle sedi di Bardonecchia, Collegno e Torino (zona Sud).

“In attuazione del Piano Industriale - ha commentato Paolo ROMANO, Presidente SMAT- e in vista dell'ampliamento dell'attività aziendali, con l'imminente messa in funzione dell'Acquedotto a servizio della Valle di Susa, l'Azienda ha piani-

ficato nuove assunzioni. Un'opportunità di lavoro che SMAT mette a disposizione del territorio al cui tessuto sociale è profondamente legata.”

“Oggi operano in SMAT circa 1000 persone - ha evidenziato Marco RANIERI, Amministratore Delegato SMAT - e di queste oltre il 96% sono state assunte con un contratto a tempo indeterminato. Oltre alle figure professionali tradizionali del comparto idrico l'azienda, attenta all'innovazione, sta sviluppando competenze anche nel campo della green economy”.

### 6.3.2 - Il costo del lavoro

Il costo complessivo del lavoro è cresciuto nel corso di questi ultimi anni, ad eccezione di una minima riduzione avvenuta nel corso del 2018.

Il costo del lavoro di SMAT è pari al 13,4% del valore economico generato.

Costo totale lavoro	2015	2016	2017	2018	2019
Euro	55.557.443	58.983.258	60.025.167	59.998.634	61.551.383

### 6.3.3 - Tipologia di contratto

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato ai dipendenti è quello del settore gas-acqua, rinnovato nel novembre 2019 con efficacia dal 1° gennaio 2019 ed in vigore sino al 31 dicembre 2021.

Ai dirigenti viene applicato il CCNL per i Dirigenti delle Imprese di Servizi Pubblici Locali, rinnovato a ottobre 2019 con efficacia dal 1 gennaio 2019 e valido sino a tutto il 2023.

Il ricorso ai cosiddetti contratti atipici è storica-

mente stato sempre molto contenuto e attivato solo in corso di necessità temporanee e/o eccezionali. La principale tipologia utilizzata è quella del contratto di somministrazione, utilizzato per far fronte alle sostituzioni di personale in congedo per maternità, lunghi periodi di assenza per aspettativa/malattia, e incrementi di carichi di lavoro determinati da fattori esterni o eccezionali.

	2015	2016	2017	2018	2019
Contratti di somministrazione	3	14	16	36	46



### 6.3.4 - Presenze/assenze

Il numero di ore complessivamente lavorate nel 2019 è pari a 1.482.840.  
Il livello di assenteismo per malattia (calcolato come prestazione effettiva a fronte di quella teorica, al netto delle spettanze contrattuali e normative) non evidenzia variazioni sostanziali.

	2015	2016	2017	2018	2019
Assenze per malattia	4,0%	4,0%	4,0%	4,4%	4,7%

Gli altri tipi di assenza, che nel 2019 sono complessivamente pari a 39.775 ore, vengono riportati nella tabella seguente, espressi in numero di persone che ne hanno usufruito (ove non diversamente indicato), e sono collegati alle dovute spettanze contrattuali.

	2015	2016	2017	2018	2019
Maternità	13	7	6	7	7
Paternità	0	1	13	12	10
Mancati rientri dopo congedo per maternità (lavoratori che hanno rassegnato dimissioni entro 12 mesi dal rientro)	0	0	0	0	0
Mancati rientri dopo congedo per paternità (lavoratori che hanno rassegnato dimissioni entro 12 mesi dal rientro)	0	0	0	0	0
Congedo parentale maschi	1	1	2	1	0
Congedo parentale femmine	19	15	15	14	13
Durata media dei congedi parentali fruiti (maschi) (gg)	5	43	42	4	0
Durata media dei congedi parentali fruiti (femmine) (gg)	32	26	32	38	36
Sciopero (nr.persone)	0	0	675	306	0
Permesso sindacale (nr.persone)	64	69	80	68	57
Assemblea sindacale (nr.persone)	606	518	630	415	540
Altro (permessi studio, congedo matrimoniale, permessi per assistenza a familiari disabili o malati, ecc.) (nr.persone)	197	304	255	258	283

## 6.3.5 - La formazione dei lavoratori



STANDARDS  
404-1



Nel 2019 le ore di formazione erogata sono state sostanzialmente analoghe a quelle del 2018. L'Azienda prosegue nello sviluppo e nell'aggiornamento delle competenze individuali e organizzative dei dipendenti.

### Ore di formazione erogata

Livello	2015		2016		2017		2018		2019	
	ORE MEDIE	ORE TOTALI	ORE MEDIE	ORE TOTALI	ORE MEDIE	ORE TOTALI	ORE MEDIE	ORE TOTALI	ORE	ORE TOTALI
Dirigenti	67,26	605	43,22	389	44,22	398	30,94	278,50	24,7	168,5
Quadri	25,71	746	23,42	726	42,10	1.263	26,14	758	20,70	582
8° livello	15,20	851	9,09	491	27,22	1.361	15,59	779,50	16,48	775
7° livello	7,28	546	8,60	628	30,74	2.151,5	13,64	900,50	15,22	974,5
6° livello	7,15	1.043	10,15	1.604	25,61	3.943,5	12,06	1.857,50	11,86	1.874
5° livello	2,33	483	6,03	1.394	18,43	4.109,75	8,22	1.791	10,34	2.120,50
4° livello	3,83	732	9,67	2.070	16,44	3.601,25	10,40	2.267,50	9,64	2.073,00
3° livello	2,37	465	8,48	1.595	16,25	3.234,5	7,14	1.085	8,08	1.205,00
2° livello	2,71	92	9,25	222	12,28	393	18,55	575	6,67	227,00
1° livello	0	0	10,0	30	4	12	3	6	9	18,00
Totale	5,89	5.563	9,29	9.149	20,70	20.467,5	10,58	10.298,5	10,49	10.017,5

### Ore di formazione erogata per genere anno 2019

Livello	ORE TOTALI UOMINI	ORE MEDIE PER DIPENDENTE UOMINI	ORE TOTALI DONNE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE DONNE
Dirigenti	77	15,4	91,5	45,75
Quadri	348	17,4	234	29,25
8° livello	535,5	14,09	239,5	26,61
7° livello	624,5	13,87	350	18,42
6° livello	1.022,5	10,87	851,5	13,3
5° livello	1.433,5	9,55	687	12,49
4° livello	1.346,5	7,9	726,5	15,7
3° livello	988,5	8,3	216,5	7,21
2° livello	165	6,87	62	6,2
1° livello	18	9	0	0
Totale	6.559	9,06	3.458,5	14,97

La differenza di ore totali fra i generi è dovuta alla maggior presenza di uomini fra il personale operativo, al quale viene prevalentemente rivolta la formazione di tipo tecnico (ad esempio sicurezza, manutenzione e nuove apparecchiature).

**NEWS**

## SMAT PREMIA I GIOVANI TALENTI

“Facile come bere un bicchier d'acqua” è il titolo della competizione per i giovani studenti del secondo e terzo anno del corso di grafica della Fondazione “Piazza dei Mestieri”, indetta in collaborazione con SMAT.

Il contest intende valorizzare il talento e la creatività dei giovani grafici attraverso la realizzazione di una campagna di comunicazione sulla risorsa idrica.

I 27 progetti in gara sono stati realizzati per veicolare messaggi legati all'importanza dell'elemento acqua e alla necessità di preservarla anche attraverso piccoli gesti quotidiani.

Per la capacità di rappresentare, attraverso un segno grafico dinamico, fresco e originale, un tema complesso come quello della scarsità delle risorse idriche, il primo premio è stato assegnato a *Equilibrio Instabile* di Gianluca Amorese.

Si è aggiudicato il secondo premio Leonardo Vicentini con *Dacci un taglio!* per l'efficacia del messaggio in cui si esorta al cambiamento di abitudini che generano spreco di risorse idriche.

Il terzo premio è stato vinto da Alessia Martelli con *I Love It* per l'interessante similitudine della narrazione visiva che accosta la difficoltà della città nel limitare lo spreco d'acqua a quella che il bambino incontra nel tentare di rimediare alla noncuranza degli adulti.

SMAT ha voluto riconoscere una menzione speciale a Gabriele Galardo con il progetto *L'acqua* è la cosa più preziosa che l'uomo possa avere per l'accostamento di una risorsa semplice come l'acqua ad un bene raro e prezioso come i diamanti. La premiazione si è svolta nella mattinata di venerdì 13 dicembre 2019 presso il Padiglione dell'Acqua SMAT.





## 6.3.6 - Salute e sicurezza sul lavoro



STANDARDS

403-1; 403-2; 403-4; 403-5; 403-8



Nell'ambito di un sistema aziendale regolato e codificato con adeguate procedure e istruzioni operative, SMAT cura tutti i processi necessari affinché la salute e la sicurezza in tutti i luoghi di lavoro e la diffusione della cultura della sicurezza siano obiettivo primario dell'attività

di ciascun dipendente, nel suo ruolo e per la sua responsabilità. A partire dal 2015 SMAT ha ottenuto la certificazione volontaria BS OHSAS 18001:2007, che attesta che il Sistema di Gestione Aziendale relativo alla Salute e Sicurezza sul Lavoro è conforme alla norma citata.

### Risorse economiche investite nella salute e sicurezza sul lavoro

	2015	2016	2017	2018	2019
Oneri interni per la sicurezza	1.978.000	1.839.000	1.701.000	1.856.000	1.543.000
Oneri di sicurezza su manutenzioni	1.011.000	1.164.000	1.533.000	1.754.000	2.153.000
Oneri di sicurezza su lavori	3.086.000	3.995.000	4.633.000	4.832.000	7.009.000
Investimenti specifici per la sicurezza	1.255.000	988.000	557.000	881.000	1.002.000
Totale oneri complessivi per la sicurezza	7.330.000	7.986.000	8.424.000	9.323.000	11.707.000

### Formazione dei dipendenti per la sicurezza e salute sul lavoro

SMAT, attraverso interventi di sensibilizzazione, informazione e formazione di tutto il personale, si pone l'obiettivo di incrementare considerevolmente l'attenzione alle procedure, alle modalità di prevenzione e al rispetto dell'uso

corretto dei dispositivi di sicurezza forniti, con lo scopo di ridurre ulteriormente le probabilità di incidenti nello svolgimento delle attività lavorative.

	2015	2016	2017	2018	2019
Ore di formazione sulla sicurezza	5.407	5.849	5.563	1.032	7.153



## Piano di sorveglianza sanitaria

Il protocollo sanitario attuato nel 2019 ha comportato complessivamente l'effettuazione di 1.312 visite mediche.

Tipologia	2015	2016	2017	2018	2019
Visite mediche periodiche	982	826	989	1.091	1.123
Visite mediche preventive	81	71	119	23	37
Visite specialistiche	70	301	0	134	152
Totale	1.133	1.198	1.108	1.248	1.312

## Gli infortuni

Tipologia infortuni	2015		2016		2017		2018		2019	
	n°	gg	n°	gg	n°	gg	n°	Gg	n°	Gg
Infortuni maschili	25	660	20	651	20	614	18	894	27	768
Infortuni femminili	0	0	4	51	5	138	4	199	3	29
Totale	25	660	24	702	25	752	22	1.093	30	797

Indicatori per la sicurezza	2015	2016	2017	2018	2019
Durata media infortuni (giorni)	26,4	29,5	30,1	49,7	26,6
Incidenza infortuni (n° tot infortuni/n° tot dipendenti)	2,7%	2,4%	2,3%	2,2%	3,1%
Casi malattie professionali	0	0	0	0	2

Analisi degli eventi infortunistici anno 2019

CAUSA	n°
IN ITINERE	4
FATTORE UMANO	3
DISATTENZIONE	11
DPI DIFETTOSO	1
DPI LOGORO	2
USO SCORRETTO DPI	1
PERICOLO SOTTOSTIMATO	0
CASUALITA'	1
NON DETERMINABILE	7

Come per gli anni precedenti, è opportuno fare riferimento anche all'Indice di Frequenza degli Infortuni (IF), calcolato rapportando il numero di infortuni al numero delle ore lavorate, e all'Indice di Gravità degli Infortuni (IG), che esprime invece il rapporto fra i giorni di assenza per infortunio e le ore lavorate. Inoltre, per poter meglio valutare il reale andamento degli infortuni, è stato ricalcolato l'Indice di Frequenza degli

Infortuni escludendo la quota relativa a quelli in itinere.

Questo sistema di calcolo fa riferimento a quanto previsto dalle norme UNI: l'Indice di Frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate, mentre l'Indice di Gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate.

	2015	2016	2017	2018	2019
Indice di Frequenza Infortuni (totali)	16,23	14,51	15,05	13,29	18,40
Indice di Gravità Infortuni	0,43	0,42	0,45	0,66	0,49
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	12,34	12,09	10,83	9,06	15,94

## I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Rispetto ai temi della prevenzione, della tutela della salute e della sicurezza, i dipendenti SMAT sono rappresentati da tre RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) presenti in azienda, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL. Gli RLS, opportunamente formati, partecipano alla riunione periodica con il Datore di Lavoro, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, convocata per

verificare la situazione generale relativa ai temi della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e l'andamento degli infortuni, e per definire gli interventi di miglioramento e di prevenzione. Gli RLS da sempre frequentano i corsi organizzati in azienda relativamente alla prevenzione e alla sicurezza, nell'ambito del monte ore a loro riconosciuto e in qualità di uditori.

## 6.3.7 - Le relazioni sindacali

SMAT persegue da sempre una corretta gestione delle relazioni sindacali, basate sul rispetto reciproco fra le parti e su una vasta attività di confronto sia con le RSU sia con le realtà territoriali e di settore.

La RSU, eletta nel 2017, è composta da 12 membri, espressioni delle organizzazioni di settore (FEMCA-CISL, FILCTEM-CGIL e UILTEC-UIL); tre dei suddetti componenti la RSU rivestono inoltre il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il personale ha pertanto a disposizione due ca-

nali per far pervenire comunicazioni e richieste ai più alti organi di governo: quello gerarchico e quello delle organizzazioni sindacali.

Il Codice Etico aziendale (disponibile sul sito internet aziendale alla pagina Lavora con noi e distribuito periodicamente anche a tutti i dipendenti) prevede, per tutti coloro che intrattengono rapporti con SMAT, il pieno rispetto della normativa in materia di rapporto di lavoro e l'esplicito divieto di qualsiasi forma di discriminazione (lavoro irregolare, forzato, minorile, ecc.).

Personale iscritto a Organizzazioni Sindacali	2015	2016	2017	2018	2019
Numero iscritti	587	596	578	574	560
Percentuale di iscrizione	62,1%	60,5%	58,44%	58,99%	58,64%



## 6.3.8 - Ambiente e condizioni di lavoro

### Orario di lavoro

L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali. Nell'ambito dei contratti di lavoro a tempo indeterminato, il 2019 è stato caratterizzato dal sostanziale mantenimento dei rapporti a tempo parziale, che sono

stati confermati nell'ambito delle politiche di conciliazione vita-lavoro attuate da SMAT e a sostegno dei tempi di cura della famiglia.

	2015	2016	2017	2018	2019
Dipendenti Full Time	917	955	958	944	924
Dipendenti Part Time	28	30	31	29	31

### Welfare "SMATperTE"

Nell'ambito del cosiddetto "welfare aziendale e contrattuale", SMAT promuove e sostiene una serie di iniziative ed agevolazioni finalizzate a migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti quali:

- ✓ mobilità sostenibile: incentivi all'utilizzo dei mezzi pubblici in particolare per gli spostamenti casa-lavoro. Tale programma dal 2016 è stato esteso anche al servizio di bike-sharing
- ✓ parcheggi interni in tutte le sedi aziendali ove disponibili
- ✓ buoni pasto
- ✓ sostegno alle attività ricreative, culturali e sportive attraverso un impegno economico costante nei confronti del Circolo Ricreativo aziendale
- ✓ soggiorni estivi per i figli dei dipendenti
- ✓ premi studio per i figli dei dipendenti
- ✓ premi di anzianità di servizio dei propri dipendenti
- ✓ piccoli prestiti aziendali per i dipendenti
- ✓ concessione dell'anticipazione del TFR per spese sanitarie ed acquisto/ristrutturazione prima casa in senso migliorativo alle previsioni di Legge
- ✓ coperture assicurative a favore del personale
- ✓ agevolazioni economiche nella fase di accesso al pensionamento
- ✓ assistenza sanitaria complementare
- ✓ copertura pensionistica complementare

## Clima e benessere organizzativo

Nel corso del 2019 è stata condotta l'analisi del clima aziendale che ha visto la partecipazione del 51,8% dei dipendenti rispetto al precedente dato del 29,4% riferito all'indagine svoltasi nel 2010.

I risultati tengono conto di quanto emerso sia dalla rilevazione quantitativa che da quella qualitativa, ed hanno evidenziato alcuni aspetti di particolare rilievo:

- l'analisi del clima aziendale viene diffusamente riconosciuta come utile e da ripetere;
- vengono riconosciute all'azienda l'attenzione alla gestione del personale in senso generale e alla formazione, con un elevato numero di corsi attivati;
- le dimensioni indagate che sono valutate più positivamente sono relative agli aspetti organizzativi e procedurali (autonomia nel

proprio lavoro, coinvolgimento nel ruolo e nell'azienda, organizzazione delle procedure aziendali). Risultano invece più critiche e quindi migliorabili quelle che riguardano il sistema di riconoscimenti e incentivazioni, la comunicazione e la coesione di gruppo, ossia la dimensione relazionale in azienda.

I risultati del questionario sono stati inoltre messi a confronto con un campione esterno di oltre dodicimila soggetti, appartenenti ad aziende e organizzazioni italiane distribuite su tutto il territorio nazionale, evidenziando per 6 delle 10 dimensioni indagate un buon risultato.

## Contenzioso del Lavoro

Grazie al confronto e al dialogo costante e a un rapporto non conflittuale, SMAT può vantare un andamento positivo dei contenziosi, che è sempre stato alquanto ridotto; per il 2019, in

particolare, vi sono state 1 causa definita con sentenza a favore del lavoratore, 1 a favore di SMAT e 3 contenziosi transati.

Contenzioso	2015	2016	2017	2018	2019
Cause definite con sentenza a favore di SMAT	2	0	1	0	1
Cause definite con sentenza a favore del lavoratore	0	1	0	2	1
Transazioni	5	5	2	4	3



# DEMOSOFC

## Energia dai fanghi

Ormai da alcuni anni SMAT porta avanti il progetto DEMOSOFC (DEMONstration of large SOFC systemfed with biogas from WWTP) in collaborazione con il Politecnico di Torino. Presso il depuratore SMAT di Collegno è installato un generatore elettrochimico a celle a combustibile (fuel cell generator) che sfrutta l'innovativa tecnologia delle SOFC (Solid Oxide Fuel Cell): permette di utilizzare i fanghi prodotti dalla depurazione delle acque reflue trasformandoli in energia elettrica e termica ad altissima efficienza, senza alcuna emissione. L'impianto infatti è alimentato da combustibile biogas, ottenuto dalla depurazione delle acque, che consente di coprire il 30%

del fabbisogno energetico del depuratore. Nel 2019 DEMOSOFC è stato selezionato fra i 100 progetti premiati con un Diploma di Merito per il Premio "P.A. Sostenibile". Alla sua seconda edizione, il premio si inserisce nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e ha l'obiettivo di dare visibilità alle migliori iniziative, su base territoriale, che consolidano il ruolo di Enti e Pubbliche Amministrazioni all'interno dei processi di crescita per uno sviluppo economico e sociale sostenibile. Per avvicinare i più giovani alle nuove tecnologie targate SMAT, si è inoltre trasformato DEMOSOFC in un laboratorio presso il Museo A come Ambiente.

# DEMOSOFC - ENE



**DEMOSOFC  
WEBSITE**



**RGIA DAI FANGHI**

## 6.4 - I FORNITORI



STANDARDS

102-9; 102-10; 416-1

SMAT considera fondamentale il contributo dei fornitori per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali; per questo motivo è costante lo sforzo per il perfezionamento dei processi:

- di selezione, volti a individuare operatori economici in possesso dei necessari requisiti tecnici e di affidabilità;
- di coinvolgimento dei fornitori nei processi di sicurezza e di qualità, in particolare per quanto attiene la certificazione dei materiali a contatto con l'acqua destinata al consumo umano.

La metodologia prevalente per l'individuazione dei fornitori è la gara, improntata a principi di trasparenza, di pari condizioni e opportunità per gli operatori.

Con la consapevolezza che la qualità del Servizio Idrico è strettamente connessa a un con-

tinuo miglioramento degli standard di salvaguardia dell'ambiente, la Politica Ambientale adottata da SMAT nell'ambito del processo di certificazione del proprio sistema di gestione ambientale in base alla norma UNI EN ISO 14001:2015, ottenuta nel corso del 2016, viene condivisa con tutti i fornitori.

SMAT inserisce inoltre specifiche norme contrattuali che richiamano il sistema sanzionatorio introdotto dal Codice Etico, con lo scopo di assicurare il rispetto da parte dei fornitori dei principi etici aziendali, basati sui concetti di lealtà, serietà, onestà, competenza, rispetto delle leggi e delle normative vigenti, con particolare attenzione alla sempre più stringente e attenta normativa sulla salute e sicurezza sul lavoro e a quelle sull'erogazione e gestione del servizio idrico integrato.

### 6.4.1 - Incarichi di progettazione

Le gare riguardanti l'affidamento degli incarichi per attività di progettazione si svolgono all'insegna della massima standardizzazione. Le modalità di presentazione delle offerte nelle gare di progettazione e le contabilizzazioni successive hanno avuto attenta definizione per una migliore applicazione della par condicio dei fornitori e una maggiore trasparenza nei rapporti contrattuali attraverso i seguenti punti:

- regolamentazione del ricorso alla perizia di variante;

- autorizzazione espressa per la ripartizione delle attività su più categorie di progettazione;
- giustificazioni espresse per l'inserimento delle prestazioni accessorie;
- riconoscibilità dei criteri d'offerta anche nelle successive fatturazioni;
- disponibilità delle tabelle di calcolo riconosciute da SMAT per la redazione delle parcelle per i partecipanti alle gare.

### 6.4.2 - Fornitori qualificati

I fornitori i cui prodotti/servizi hanno un'influenza diretta sulla qualità del prodotto/servizio di SMAT (ossia i fornitori di materiali, strumenti e macchinari a contatto con l'acqua e di reagenti di processo, nonché tutti i fornitori dei laboratori di analisi) sono soggetti a una preventiva qualificazione, subordinata all'accertamento del possesso di specifici requisiti definiti nelle procedure aziendali. Nel corso del 2019 SMAT ha emesso il 34% degli ordini a favore di fornitori

qualificati (1.010 su 2.290 ordini emessi in totale), per un ammontare di 81.779.066 € su un totale complessivo pari a 325.883.438 €.

Circa il 49% dei fornitori qualificati utilizzati sono state imprese con sede nel territorio della Regione Piemonte (158 su 322 fornitori), e a favore di questi fornitori sono stati emessi 526 ordini per un ammontare complessivo di 47.118.109 €. In ogni caso, SMAT è tenuta a rispettare le normative europee e nazionali vigenti in tema di



appalti pubblici; pertanto, non possono essere privilegiati, in sede di selezione, fornitori locali. Nelle seguenti tabelle sono riportate le princi-

pali informazioni relative ai fornitori qualificati relativamente agli ultimi cinque anni.



		2015	2016	2017	2018	2019
Fornitori qualificati iscritti in anagrafica (senza distinzione per categoria)	n.	371	363	373	378	365
Fornitori qualificati che hanno avuto almeno un contratto attivo nell'anno	n.	303	288	350	347	322

Fornitori qualificati divisi per categorie		2015	2016	2017	2018	2019
Beni	n.	247	243	229	243	248
Servizi	n.	79	68	65	72	71
Lavori	n.	45	52	79	63	46
Fornitori qualificati per tipologia di certificazione/attestazione		2015	2016	2017	2018	2018
ISO 9001	n.	142	148	149	137	220
SOA	n.	36	42	69	49	42

Ulteriori indicatori sui fornitori		2015	2016	2017	2018	2019
Audit condotti sui fornitori	n.	2	1	1	1	2
Non conformità rilevate sui fornitori	n.	9	12	22	26	26
Sospensioni del contratto di fornitura indotte da non conformità	n.	0	0	0	0	0
Annullamenti del contratto di fornitura indotti da non conformità	n.	0	0	0	0	0
Numero fornitori qualificati operanti sul territorio regionale	n.	167	157	192	187	158
Lavori affidati ai fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	Importo	45.389.255	43.083.435	29.651.157	46.291.654	49.862.351
	n.	60	75	102	97	71
Lavori affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	Importo	22.430.173	26.281.002	19.143.509	25.275.205	30.152.186
	n.	48	44	71	67	45
Servizi affidati ai fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	Importo	8.413.728	14.948.632	9.436.057	9.434.098	16.474.942
	n.	454	363	338	358	420
Servizi affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	Importo	7.634.026	13.914.889	8.728.971	7.311.087	13.910.697
	n.	392	327	284	286	323
Forniture richieste a fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	Importo	8.480.821	9.780.612	13.923.400	8.916.964	15.441.773
	n.	540	505	513	639	519
Forniture richieste a fornitori operanti sul territorio regionale	Importo	1.423.917	2.257.901	1.453.571	1.992.211	3.055.226
	n.	240	199	158	212	158



### 6.4.3 - Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori

SMAT estende le politiche di promozione e controllo della responsabilità sociale e ambientale a tutta la catena di fornitura. Con il contratto il fornitore sottoscrive una propria dichiarazione nella quale conferma di aver preso visione del Codice Etico di SMAT e di impegnarsi ad applicarlo.

Il Codice prevede esplicitamente il divieto di stabilire rapporti di qualsiasi natura con soggetti che si sappia, o si abbia ragione di sospettare, che si avvalgano del lavoro di minori e/o di altro personale assunto in maniera irregolare o che comunque operino in violazione delle leggi e delle normative in materia di sicurezza e tutela dei diritti dei lavoratori. Particolare attenzione è dedicata al caso di rapporti indiretti con sogget-

ti operanti in Paesi in cui non esiste una legislazione che tuteli sufficientemente i lavoratori sotto il profilo del lavoro minorile, femminile e degli immigrati; in tali casi è richiesto al fornitore diretto di osservare e di far osservare ai propri sub-fornitori sufficienti condizioni igienico sanitarie e di sicurezza. Il Codice prevede esplicitamente che la violazione di quanto in esso previsto comprometta il rapporto fiduciario tra SMAT ed i propri fornitori, portando, a seconda dei casi, fino alla "risoluzione del contratto per inadempimento" o alla "diffida ad adempiere". Inoltre, la catena di fornitura è controllata a ritroso tramite dichiarazioni, schede di sicurezza e marcatura dei prodotti e componenti, a seconda delle forniture.

### 6.4.4 - Sicurezza nei cantieri

In accordo con l'impegno di tutta l'Azienda volto a garantire il massimo livello di sicurezza per sue attività, le funzioni di approvvigionamento sono state ampiamente coinvolte per assicurare il rispetto del D.Lgs. 81/2008 relativo all'attuazione dell'art. 1 della Legge 3/8/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro:

- anticipando le richieste dei documenti necessari per la verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle imprese (ex art. 90 D.Lgs. 81/08);
- evidenziando negli ordinativi i costi specifici volti ad annullare o ridurre i rischi interferenziali;
- corredando gli ordinativi/contratti con il richiamo della documentazione di riferimento (Piano di Sicurezza e Coordinamento o Documento Unico Valutazioni Rischi Interferenziali o informative ex art. 26) e sollecitando il fornitore alla formulazione dei Piani Operativi della Sicurezza e dei Piani Sostitutivi della Sicurezza quando necessario;
- sollecitando la definizione degli oneri interni della sicurezza propri del fornitore;
- sollecitando l'invio delle schede di sicurezza dei prodotti chimici.

Inoltre, la sicurezza nell'esecuzione dei lavori in cantiere è controllata tramite l'adozione di alcuni strumenti, fra i quali in particolare:

- verifica da parte del Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione, dell'idoneità dei Piani Operativi di Sicurezza relativi alle attività svolte dalle imprese esecutrici

e della coerenza con il Piano di Sicurezza e Coordinamento nonché delle misure di prevenzione e protezione in esso contenute;

- riunioni fra Direttore dei lavori, Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione, imprese appaltatrici, imprese subappaltatrici ai fini della cooperazione fra le parti, del coordinamento delle attività e della reciproca informazione;
- sorveglianza del cantiere anche tramite visite ispettive di controllo da parte del Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione per la verifica del rispetto delle normative sulla sicurezza, delle prescrizioni e delle disposizioni contenute nel Piano di Sicurezza e Coordinamento, nonché dell'effettuazione dei lavori in accordo con i Piani Operativi di Sicurezza.

Infine, considerato che nel territorio della Città Metropolitana di Torino la problematica della regolarità e sicurezza nei cantieri edili assume particolare rilevanza per numero di addetti e imprese, nel quadro generale della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, nel febbraio 2010 SMAT ha sottoscritto il "Protocollo di Intesa sulla Sicurezza e Regolarità nei Cantieri Edili della Provincia di Torino" unitamente alla Prefettura di Torino e agli Enti e Istituzioni aderenti, e ne chiede il rispetto a tutte le imprese aggiudicatarie di appalti di lavori attraverso apposite clausole contrattuali.

Nel 2019 nei cantieri SMAT sono avvenuti 8 infortuni sul lavoro a personale non dipendente.



## FOCUS

### IL PROBLEMA DELLE ANTIBIOTICO-RESISTENZE

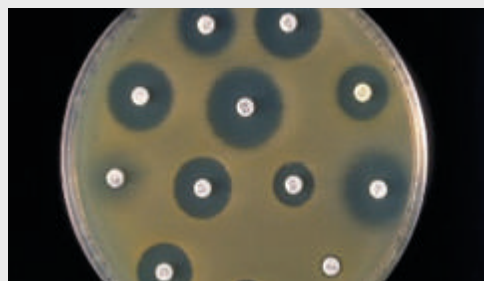
**Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, la resistenza agli antibiotici rappresenta un importante problema di Salute Pubblica globale di questo secolo.**

Batteri resistenti agli antibiotici (ARB) sono stati rilevati in diversi ambienti acquatici, mentre i geni per la resistenza agli antibiotici (ARG) possono essere trasferiti da un batterio ad un altro e passare dall'uomo agli animali fino all'ambiente naturale ed alle risorse idropotabili. Gli ARG sono stati rilevati in numerose matrici ambientali inclusi i sedimenti, le acque di lago e fiume, le acque potabili, il suolo e gli effluenti degli impianti di trattamento dei reflui. Questi dati sottolineano il ruolo importante del ciclo idrico urbano nella diffusione degli ARB e ARG.

Il progetto che è stato avviato su questo tema in collaborazione con l'Università di Torino è finalizzato all'identificazione e al monitoraggio dei punti critici presenti nel ciclo idrico integrato in grado di favorire il trasferimento e la diffusione dei geni relativi alle antibiotico-resistenze, anche in relazione a specifici trattamenti. Durante la prima fase del progetto è stata svolta una approfondita ricerca bibliografica

sul tema e sono stati messi a punto dei metodi per effettuare i campionamenti ed estrarre il DNA dalle matrici utilizzate nello studio. Durante il secondo anno di attività è stata effettuata la ricerca delle resistenze agli antibiotici in alcuni impianti di depurazione e di potabilizzazione con caratteristiche differenti. I campioni sono stati concentrati e sottoposti ad estrazione del DNA per poi monitorare e quantificare tramite real-time PCR la presenza di sequenze codificanti per le resistenze verso i più comuni antibiotici (es. geni per la resistenza alle tetracicline ed ai sulfamidici).

Nell'ambito di questo progetto verrà anche effettuata la valutazione del tasso di resistenza agli antibiotici nella flora microbica totale.



## FESTIVAL CINEMAMBIENTE - PREMIO SMAT AL MIGLIOR DOCUMENTARIO

**S**MAT, sponsor dell'edizione 2019 di CinemaAmbiente, ha sostenuto in particolare il "Concorso Internazionale ONE HOUR", assegnando il "Premio SMAT" al miglior documentario.

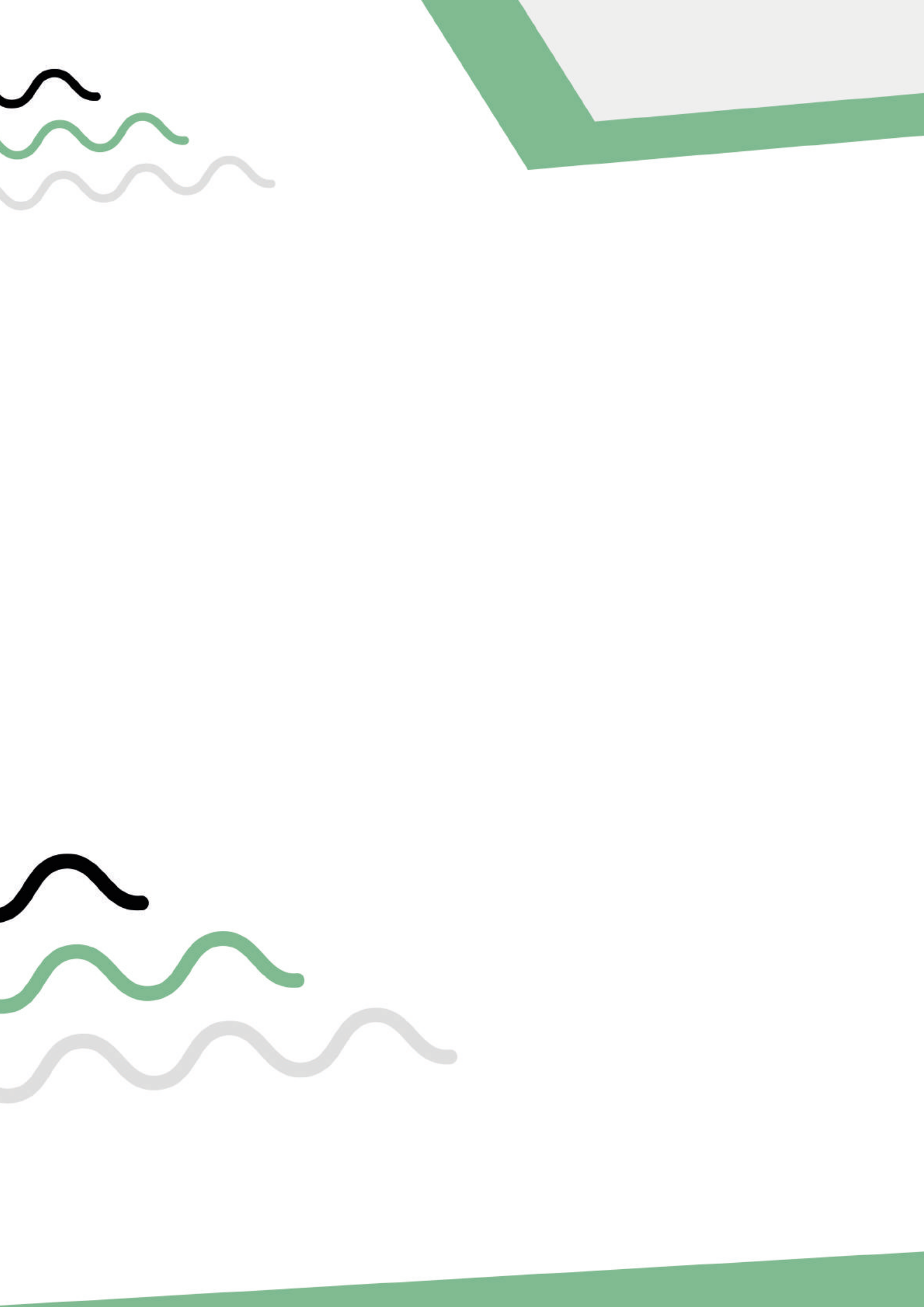
La Giuria di esperti, nominata dal Festival, ha selezionato il documentario svizzero del regista Matteo Born, al quale è stato assegnato il Premio offerto da SMAT.

I protagonisti del documentario Doris e Charles Michel, impressionati dalle possibili conseguenze derivanti dai cambiamenti climatici e convinti

che la soluzione sia nelle mani delle nuove generazioni, vendono la loro casa a Zurigo e comprano una barca. La loro idea è semplice: portare cinque giovani svizzeri al Circolo Polare Artico per osservare attraverso un'esperienza diretta i segni del riscaldamento globale e sensibilizzare i loro coetanei con quanta più forza possibile. La grande avventura ha inizio: per tre settimane l'equipaggio della nave San Gottardo navigherà in paesaggi ostili e spettacolari al tempo stesso. Armati delle loro macchine fotografiche, i giovani esploratori documenteranno lo stato di salute della fine del mondo.







# PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO



# PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

## SOMMARIO

7.1 - LE BASI DI DATI DEL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	<b>221</b>
7.1.1 - Indicatori generali	<b>221</b>
7.1.2 - Indicatori economico - finanziari	<b>222</b>
7.1.3 - Indicatori sociali	<b>222</b>
7.1.4 - Indicatori ambientali	<b>223</b>
<b>IN EVIDENZA: OBIETTIVI 2030</b>	<b>224</b>
7.2 - IMPARARE ATTRAVERSO IL BENCHMARKING	<b>226</b>
7.3 - GLI OBIETTIVI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO	<b>228</b>



# PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO



## 7.1 - LE BASI DI DATI DEL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi e le azioni di miglioramento di seguito presentate sono elaborati da SMAT sulla base dei suggerimenti ricavati dalla consultazione dei vari stakeholder (compresa la European Benchmarking Cooperation, descritta nel paragrafo successivo) e dagli indicatori ritenuti significativi per rilevare l'impegno e i risultati

raggiunti in campo economico, sociale e ambientale. Alcuni di questi indicatori sono previsti dai GRI standards, ma SMAT ne elabora e utilizza anche altri. Gli indicatori si riferiscono all'attività di SMAT S.p.A.; qualora si sia ritenuto utile riportare indicatori riferiti al Gruppo SMAT, questo è specificamente indicato.

### 7.1.1 - Indicatori generali

Descrittore/Indicatore	2015	2016	2017	2018	2019	15-19*	18-19*
Ricavi (da S.I.I.) (migliaia Euro)	314.114***	335.582	330.152	327,180	320.117	1,91	-2,16
Comuni serviti SMAT	292	292	293	293	289	-1,03	-1,37
Comuni serviti SMAT acquedotto	290	290	291	291	287	-1,03	-1,37
Comuni serviti SMAT fognatura	292	292	293	293	289	-1,03	-1,37
Comuni serviti SMAT depurazione	292	292	293	293	289	-1,03	-1,37
Comuni serviti Gruppo SMAT	385	353	353	353	348	-9,61	-1,42
Abitanti serviti SMAT	2.269.357	2.260.072	2.255.845	2.247.449	2.238.104	-1,38	-0,42
Abitanti serviti SMAT acquedotto	2.250.124	2.240.969	2.236.740	2.228.697	2.219.667	-1,35	-0,41
Abitanti serviti SMAT fognatura	2.269.357	2.260.072	2.255.845	2.247.449	2.238.104	-1,38	-0,42
Abitanti equivalenti serviti SMAT depurazione	2.995.421	2.964.618	2.969.763	2.942.225	2.875.434	-4,01	-2,27
Abitanti serviti Gruppo SMAT**	2.336.974	2.301.272	2.287.535	2.278.844	2.260.832	-3,26	-0,79
Territorio servito (km <sup>2</sup> )	6.292	6.292	6.292	6.292	6.292	0,00	0,00
Estensione rete idrica (km)	12.121	12.244	12.428	12.483	12.646	4,33	1,31
Estensione rete fognaria (km)	8.893	9.144	9.439	9.526	9.773	9,90	2,59
Acqua erogata (m <sup>3</sup> )	184.769.770	182.253.702	181.242.579	177.223.369	176.678.844	-4,38	-0,31

Volume di acque reflue trattate (acqua depurata) (milioni m <sup>3</sup> )	343,4	345,0	335,2	357,7	329,1	-4,16	-8,00
Consumo complessivo di energia (elettrica e termica) (MWh)	300.745	302.058	303.362	303.754	294.143	-2,20	-2,99
Parametri determinati dai Laboratori	814.255	874.971	843.769	898.169	848.293	4,18	-5,55

\* Variazione % 2015-2019 e 2018-2019 \*\*Calcolati in base alla quota di partecipazione SMAT nelle società del Gruppo  
 \*\*\* I valori 2015 sono stati riclassificati al fine di renderli comparabili con il 2016, anno a partire dal quale i dati contabili sono esposti in base all'applicazione dei principi contabili IAS/IFRS

## 7.1.2 - Indicatori economico - finanziari



STANDARDS  
201-1

Descrittore/Indicatore	2015***	2016	2017	2018	2019	15-19*	18-19*
Risultato operativo EBIT (migliaia di Euro)	77.143	90.436	87.176	73.405	54.695	-29,10	-25,49
Risultato operativo / Totale ricavi (%)	18,72	21,98	21,45	17,69	12,35	-34,04	-30,21
ROE (%)	11,34	11,52	10,46	8,41	6,21	-45,24	-26,16
ROI (%)	7,44	8,31	7,16	6,09	4,65	-37,50	-23,65
Valore economico generato dalla società (migliaia di Euro)	430.927	428.223	430.224	438.887	459.497	6,63	4,70

\* Variazione % 2015-2019 e 2018-2019  
 \*\*\* I valori 2015 sono stati riclassificati al fine di renderli comparabili con il 2016, anno a partire dal quale i dati contabili sono esposti in base all'applicazione dei principi contabili IAS/IFRS

## 7.1.3 - Indicatori sociali



STANDARDS  
403-9; 403-10

Descrittore/Indicatore	2015	2016	2017	2018	2019	15-19*	18-19*
Assenteismo per malattia (%)	4,0	4,0	4,0	4,4	4,7	17,50	6,82
Costo totale lavoro (Euro)	55.557.443	58.983.258	60.025.167	59.998.634	61.551.383	10,79	2,59
Formazione (ore/ addetto anno)	5,83	9,29	20,70	10,58	10,49	79,93	-0,85
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	12,34	12,09	10,83	9,06	15,94	29,17	75,94
Chiamate call center	189.189	201.371	177.028	192.528	177.412	-6,22	-7,85

\* Variazione % 2015-2019 e 2018-2019

## 7.1.4 - Indicatori ambientali



STANDARDS  
302-1, 302-4

Descrittore/Indicatore	2015	2016	2017	2018	2019	15-19*	18-19*
Estensione rete idrica per abitante servito (m/ab)	5,4	5,5	5,6	5,6	5,7	5,56	1,79
Consumo pro capite (L/ab.g)	176	174	174	172	170	-3,41	-1,16
Perdite reali in distribuzione Torino (%)	24,6	24,7	24,6	25,0	22,2	-9,75	-11,20
Estensione rete fognaria per abitante servito (m/ab.)	3,9	4,0	4,2	4,2	4,4	12,82	4,76
Inquinamento organico abbattuto - richiesta chimica (COD) (ton/anno)	103.055	109.483	116.244	123.567	123.071	19,42	-0,40
Inquinamento organico abbattuto - richiesta biologica (BOD) (ton/anno)	57.916	48.758	49.129	65.638	66.962	15,62	2,02
Recupero complessivo di energia (elettrica e termica) MWh/anno	51.650**	43.812	55.780	48.671	49.200	-4,74	1,09
Energia elettrica e termica autoprodotta rispetto al consumo complessivo (%)	19,3	14,5	18,4	16,0	16,7	-13,47	4,38
Energia termica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia termica (%)	48,5	41,8	53,4	44,4	51,2	5,57	15,32
Energia elettrica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia elettrica (%)	13,4 (11,8)**	10,7 (9,9)**	13,6 (12,7)**	12,3 (11,3)**	12,7 (11,7)**	-5,22 (-0,85)**	3,25 (3,54)**
Consumo specifico di cloro in potabilizzazione (g/m <sup>3</sup> )	0,58	0,66	0,79	0,56	0,56	-3,44	0,0
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg ss/ab. eq.)	8,8	7,8	7,9	8,3	8,1	-7,95	-2,41
Recupero fanghi in agricoltura (%)	87,5	82,3	68,7	70,1	51,5	-41,14	-26,53

\*Variazione % 2015-2019 e 2018-2019

\*\* Dato complessivo che tiene conto anche dei consumi dei SOG nel territorio servito per conto SMAT

# OBIETTIVI 2030

Nel 2015 i paesi membri dell'ONU hanno sottoscritto un programma d'azione con 169 Target e 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, da raggiungere entro il 2030. Riguardano diverse tematiche importanti per lo sviluppo: tra le altre, la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, la promozione della salute, la parità di genere. Si tratta di obiettivi comuni, che riguardano cioè tutti i Paesi e tutti gli individui. Nessuno ne è escluso, né deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per accompagnare il nostro pianeta sulla strada della sostenibilità.

SMAT si è subito attivata per la promozione dei Sustainable Development Goals nelle attività dell'azienda, con l'obiettivo di armonizzare crescita economica, inclusione sociale e tutela dell'ambiente. Come si può leggere in questo capitolo, molti obiettivi di miglioramento aziendale hanno come riferimento uno specifico obiettivo dell'Agenda 2030. I progressi verso il raggiungimento di tali obiettivi vengono costantemente monitorati.

SMAT è attenta a tutti gli Obiettivi 2030, innanzitutto perché questi sono, come da definizione ONU, "interconnessi e indivisibili". La gestione del servizio idrico integrato richiede però di guardare con particolare attenzione ad alcuni di essi, sui cui SMAT è particolarmente concentrata:

- **Obiettivo 3** - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età: le azioni elencate dal documento ONU prevedono tra le altre l'eliminazione delle malat-

tie di origine idrica e l'accesso all'acqua pulita per tutti i cittadini, obiettivi che fanno da sempre parte dei principi con cui opera il nostro Gruppo;

- **Obiettivo 6** - Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie: tra le azioni di SMAT, si segnala in particolare lo studio e lo sviluppo di diversi sistemi di disinfezione, la rimozione di fosforo e di azoto negli impianti, il rispetto del limite di Cromo VI e la redazione dei Water Safety Plans;

- **Obiettivo 11** - Rendere le città e gli insediamenti urbani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili: SMAT lavora in costante collaborazione con i territori serviti e le loro istituzioni locali, sia prevedendo azioni di sensibilizzazione, sia attraverso la diffusione e valorizzazione dei Punti Acqua;

- **Obiettivo 13** - Lotta contro il cambiamento climatico: tutte le azioni intraprese da SMAT sono realizzate in un'ottica di riduzione delle risorse utilizzate e di eliminazione degli sprechi, dalla realizzazione delle opere infrastrutturali, ai progetti di ricerca, fino alla risposta alle emergenze;

- **Obiettivo 15** - Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre: tra le azioni messe in campo da SMAT, si segnalano il monitoraggio della situazione degli ecosistemi in cui sono collocati gli impianti ed una serie di investimenti nel miglioramento, tra cui ad esempio l'impegno sul tema dei fanghi di depurazione.

# OBIETTIVI 2030



**I 17 OBIETTIVI  
DI SVILUPPO  
SOSTENIBILE**



## 7.2 - IMPARARE ATTRAVERSO IL BENCHMARKING

Da molti anni SMAT partecipa al benchmarking promosso dalla European Benchmarking Co-operation (EBC), fondata nel 2005 dalle associazioni nazionali di servizi idrici dei Paesi Bassi e dei paesi nordici (DANVA, FIWA, Norsk Vann, Svenskt Vatten, Vewin) e varie utility del gruppo 6-Cities (Copenhagen Energi, Helsinki Water, Oslo kommune VAV, Stoccolma Vatten).

L'obiettivo è rilevare le prestazioni nei servizi idrici delle aziende partecipanti al fine di facilitare il confronto in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e della trasparenza, attraverso lo scambio di conoscenze ed esperienze su indicatori e "buone pratiche". I dati

SMAT riferiti all'esercizio 2018 sono stati elaborati nella seconda metà dell'anno 2019.

Gli indicatori hanno natura economica, sociale e ambientale. I valori medi dei singoli indicatori possono essere ragionevolmente considerati i valori di riferimento per il panorama europeo, rappresentando oltre 40 aziende di servizi idrici, e hanno messo in luce l'andamento globalmente positivo delle prestazioni di SMAT. Per gli anni 2017-2018 (i più recenti disponibili), nella tabella sono riportati i valori SMAT di una selezione significativa di indicatori, confrontati con i valori medi calcolati dal benchmarking.

### ALCUNI RISULTATI DEL BENCHMARKING

	INDICATORE	2017		2018		
		VALORE SMAT	VALORE MEDIO	VALORE SMAT	VALORE MEDIO	
SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA (% di conformità agli standard di legge)	99,97	99,87	99,98	99,68	😊
	LIVELLO DI CONTROLLO DELLA QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA (numero di test per 1000 m3)	1,61	0,86	2,16	0,70	😊
	PERDITE PER KM DI RETE (m3/km/giorno)	19,0	7,8	18,7	10,4	😞
	RECLAMI (numero di reclami per 1000 unità connesse)	0,02	2,10	0,20	2,70	😊
	ENERGIA IMPIEGATA (kWh/m3 acqua prodotta)	0,51	0,56	0,52	0,53	😊
	RECUPERO ENERGETICO (%)	4,10	5,60	4,40	5,50	😊
	RIPRISTINO DELLE CONDOTTE (%)	0,41	0,81	0,43	0,53	😊
SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE	POPOLAZIONE SERVITA DA FOGNATURA (%)	96,4	96,6	95,7	93,7	😊
	POPOLAZIONE SERVITA DA DEPURAZIONE (%)	98,8	97,8	98,5	96,6	😊
	VOLUME REFLUI PER UNITA' CONNESSA (m3/unità connessa)	140,3	153,8	143,7	149,6	😊
	VOLUMI DEPURATI PER UNITA' CONNESSA (m3/unità connessa)	257,5	223,7	285,8	210,4	😊
	ENERGIA IMPIEGATA IN DEPURAZIONE (kWh/ab. eq.)	25,7	31,5	25,9	33,6	😊
	ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA DA FONTE RINNOVABILE RISPETTO AL CONSUMO (%)	32,0	37,2	27,3	41,5	😞
	VOLUMI DEPURATI PER ABITANTE EQUIVALENTE (m3/ab.eq.)	112,1	88,1	121,3	85,9	😊



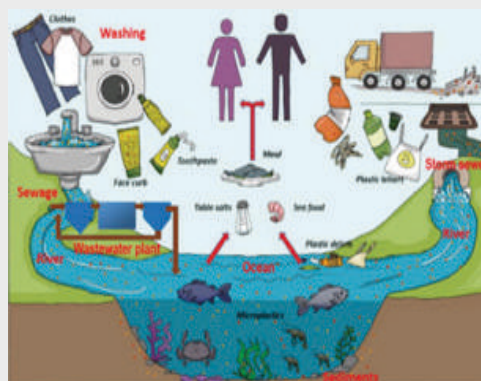
## FOCUS

### MICROPLASTICHE E ACQUA POTABILE: UN VERO PROBLEMA?

Microplastiche nell'acqua potabile: i primi a lanciare quest'allarme sono stati i ricercatori dell'Università di Fredonia (USA), che nel 2017 hanno pubblicato uno studio che evidenziava la presenza di microplastiche nell'83% dei campioni esaminati, prelevati ai rubinetti di abitazioni in varie città del mondo. L'anno successivo gli stessi ricercatori hanno reso noto che su 259 campioni di acqua in bottiglia dei brand più diffusi al mondo, nel 93% dei campioni era stata riscontrata la presenza di microplastiche, con grande preoccupazione da parte dei consumatori.

SMAT, insieme ai partner industriali A2A Ciclo Idrico e Metropolitana Milanese, gestori del servizio idrico integrato nel territorio lombardo, ha deciso di avviare nel 2018 un progetto di ricerca in collaborazione con l'Istituto Mario Negri e l'Università di Milano. Il campionamento delle acque da sottoporre ad analisi si è dimostrato problematico: la presenza di una contaminazione significativa di microfibre in aria ha reso la raccolta ed il trattamento del campione critico. Anche la filtrazione è risultata essere uno stadio in cui le contaminazioni ambientali sono possibili. L'analisi è stata effettuata secondo metodi pubblicati, sostanzialmen-

te con spettrometria FT-IR, usando microsonde per l'analisi di campioni di particelle sub-millimetriche. È stato sviluppato anche un sistema basato sulla spettrometria di massa per validare il dato analitico FT-IR. Le analisi effettuate con FT-IR su campioni di 20 litri hanno mostrato che in nessuno dei campioni raccolti nelle acque profonde erano osservabili microparticelle di plastica rilevabili con le tecnologie attualmente disponibili (< 1 microparticella in 5 L). Le fibre osservate sui campioni sono risultate di materiale naturale, molto probabilmente dovute a contaminazioni avvenute durante il campionamento.





## 7.3 - GLI OBIETTIVI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Tutta la Società è coinvolta nel raggiungimento degli obiettivi e nella realizzazione delle azioni di miglioramento che nascono dall'analisi dei segmenti ambientali, dalle valutazioni degli impatti e dalle attività di benchmarking.

Gli obiettivi e le azioni di miglioramento sono suddivisi in 8 aree. Per ogni obiettivo è stato indicato l'anno previsto per il suo conseguimento;

ove non riportato, si intende che l'obiettivo è da considerarsi senza scadenza temporale (non prevista una scadenza, ossia sempre 'vigente', indicato con la sigla NP).

Alcuni di questi obiettivi fanno parte delle azioni che SMAT sta conducendo nell'ambito dell'Agenda dell'ONU 2030 e sono individuati dai simboli dei Sustainable Development Goals.



### SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### GRANDI OPERE



### EFFICIENTAMENTO

### SERVIZI AL CLIENTE



### SOCIALE

### RICERCA SVILUPPO INNOVAZIONE



### INTERNAZIONALIZZAZIONE

### SIDE BUSINESS





OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
-----------------------------------	--	--	--

**Accordi di collaborazione per la ricerca applicata: sviluppo di nuovi accordi di partnership con partner accademici e industriali, nazionali e internazionali, oltre a quelli già in essere**

Area  
RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE



- ▶ Firmato un accordo di partnership per la ricerca con l'Università di Torino

- ▶ Firmato addendum all'Accordo di Partnership con HERA S.p.A. e IREN S.p.A. e a2Aa Ciclo Idrico S.p.A.
- ▶ Avviati 7 nuovi contratti di ricerca con il Politecnico di Torino
- ▶ Avviato un contratto di ricerca sulle microplastiche con MM S.p.A., A2A Ciclo Idrico, Istituto Mario Negri e Università di Milano

- Avviati 13 nuovi progetti in collaborazione con:
- ▶ Istituto Superiore di Sanità
  - ▶ Comune di Torino
  - ▶ Politecnico di Torino
  - ▶ CNR e ARPA Piemonte
  - ▶ Gestori SII: Hera, Iren e a2a
  - ▶ Partner privati

Conclusione prevista (anno)  
NP

**Acqua Legionella-free: studio e sviluppo di moderni sistemi di disinfezione e implementazione presso l'utente finale con generazione di utili**

Area  
RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE/SIDE BUSINESS



- ▶ Formulate complessivamente 9 proposte commerciali ad altrettante strutture ricettive, ospedaliere ed alberghiere
- ▶ Migliorata l'affidabilità complessiva del sistema di controllo a distanza del sistema anti-legionella

- ▶ Servizio attivo presso la struttura ricettiva di Pracatinat con buoni risultati operativi (connettività dell'impianto con TLC SMAT 24h/24h per 7g./7g, analisi di controllo ecc.)

- ▶ Completata con successo l'attività presso la struttura ricettiva di Pracatinat. Valutata la possibilità di utilizzare il sistema di disinfezione e protezione dalla legionella presso sedi aziendali

Conclusione prevista (anno)  
NP



**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Acquedotto della Valle Orco: avvio delle opere di progettazione, espletamento delle gare per l'affidamento delle opere, avvio dei lavori**

Area

GRANDI OPERE



**Conclusione  
prevista (anno)**

2024

- ▶ Completata progettazione preliminare dell'intera opera
- ▶ Predisposta documentazione per verifica assoggettabilità alla VIA in corso di valutazione da parte del Ministero dell'Ambiente

- ▶ Ottenuta dal Ministero dell'Ambiente esenzione per la VIA
- ▶ Completata la progettazione definitiva
- ▶ Predisposto il bando di gara per la redazione dei progetti definitivo ed esecutivo, bando pubblicato il 3 gennaio 2019

- ▶ Completate le attività di verifica dei documenti di gara presentati dai concorrenti.
- ▶ All'inizio del 2020 sono stati affidati gli incarichi di progettazione per il lotto A -Impianti e per il lotto B - condotte

**Acquedotto della Valle Susa: completamento delle opere infrastrutturali; collaudo e avviamento dell'impianto di potabilizzazione; messa in esercizio dell'intero sistema acquedottistico con i relativi allacciamenti alle reti idriche di tutti i comuni previsti**

Area

GRANDI OPERE



**Conclusione  
prevista (anno)**

2019  
(posticipato)

- ▶ Ultimati i serbatoi (III lotto: Salbertrand, Chiomonte, Gravere); la condotta principale relativa al IV lotto tratto Bardonecchia Salbertrand; parti dei lotti di completamento e interconnessione
- ▶ Avviati i lavori per il potabilizzatore

- ▶ Completato il II lotto (condotta principale da Salbertrand a Bussoleno)
- ▶ Avanzamento lavori per il potabilizzatore

- ▶ Completata la realizzazione del potabilizzatore
- ▶ Inaugurato il 29 giugno l'Acquedotto di Valle
- ▶ Avviato l'esercizio nel Comune di Bardonecchia
- ▶ In corso la realizzazione degli allacciamenti negli altri Comuni

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Acque meteoriche e gestione caditoie stradali: allargamento del perimetro del servizio, inizialmente limitato ad alcuni Comuni dell'ATO-3; adozione di un approccio preventivo informatizzato nella gestione delle manutenzioni</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rinnovata la convenzione per la Città di Rivoli e stipulata una nuova convenzione per il Comune di Druento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Stipulata nuova convenzione con il Comune di Villafranca Piemonte ed eseguito il rilievo georeferenziato delle caditoie e dei grigliani stradali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ampliamento del perimetro della gestione delle acque meteoriche per i Comuni già gestiti in economia e miglioramento delle attività manutentive delle caditoie della Città di Torino</li> </ul>
<p><b>Aggregazione del servizio in ambito metropolitano: internalizzazione delle attività idriche svolte dalle società SCA, AIDA Ambiente, Acquagest e Società Acque Potabili di Alpignano, e acquisizione del servizio nei comuni ATO 3 –Torinese serviti dalla società SAP</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eseguite valutazioni patrimoniali per l'assorbimento della controllata AIDA Ambiente</li> <li>▶ Definizione del quadro delle nuove assunzioni in relazione alle relative tempistiche di ingresso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assorbimento del ramo d'azienda Acquagest e chiusura della liquidazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Proseguite le attività propedeutiche all'acquisizione della partecipazione in AIDA Ambiente ed alla riunificazione gestionale. Iniziata attività propedeutica all'acquisizione della gestione della rete di acquedotto interna al Parco La Mandria</li> </ul>





**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Alleanze strategiche e gestioni extra-ambito: sviluppo di partenariati con società di gestione del SII della Regione Piemonte per migliorare il processo di aggregazione**

Area  
SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO



Conclusione  
prevista (anno)

NP

- ▶ Allargata l partnership di rete all'Accea Pinerolese Industriale S.p.A.
- ▶ Partecipato come Water Alliance Acque del Piemonte all'Osservatorio Permanente sugli utilizzi idrici in atto nel distretto idrografico del Fiume Po
- ▶ Offerto ai partner di Water Alliance il servizio di analisi della radioattività
- ▶ Conclusa gara energia elettrica tramite la Water Alliance – Acque del Piemonte

- ▶ Conclusa gara energia elettrica tramite Water Alliance – Acque del Piemonte e Water Alliance Acque di Lombardia per un valore complessivo di 109 milioni di euro
- ▶ Sottoscritto accordo strategico TOW con CIDIU S.p.A., Asja Ambiente Italia S.p.A. e Cassagna S.r.l. per lo studio congiunto di possibili soluzioni per il recupero di fanghi da depurazione e FORSU

- ▶ Evoluzione di Water Alliance – Acque del Piemonte in Utility Alliance con apertura ai settori energia ed igiene urbana.
- ▶ Conclusa la gara per l'acquisto di energia elettrica per l'anno 2020 unicamente da fonte rinnovabile unitamente a Water Alliance Acque di Lombardia per un valore complessivo di 99 milioni di euro

**Analisi dei processi e snellimento dei contesti decisionali: interventi sui processi autorizzativi, promozione delle sinergie fra i servizi, miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, efficientamento del processo di controllo dei consumi**

Area  
EFFICIENTAMENTO

Conclusione  
prevista (anno)

NP

- ▶ Redazione di regolamenti aziendali interni per l'utilizzo delle peculiarità previste dal nuovo Codice Appalti per le aziende che operano nei settori speciali
- ▶ Adozione di un nuovo regolamento per affidamento appalti sotto-soglia
- ▶ Informatizzazione del processo di budget e del ciclo attivo di fatturazione diverso dalla bolletta

OBBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Attività estere: supporto di carattere tecnico gestionale ad aziende del settore idrico di paesi stranieri</b></p> <p>Area INTERNAZIONALIZZAZIONE</p> <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetto monitoraggio protezione risorsa idrica Quetzaltenango in Guatemala</li> <li>▶ Sviluppo di attività internazionali in particolare con finanziamenti europei per lo Sviluppo di infrastrutture idriche (Etiopia e Africa Sub-Sahariana)</li> <li>▶ Sviluppo del progetto Safe Health and Water Management-Libano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetto "Waste and Water Governance for sustainable urban sanitation - WaWazGo" in Addis Abeba e Arba Minch - Etiopia</li> <li>▶ -Visite impianti SMAT e Centro Ricerche di svariate delegazioni provenienti da vari paesi fra cui Bielorussia, Libano e Argentina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Risorse Idriche (società del Gruppo SMAT) viene prescelta per la redazione di un'offerta progettuale in Kazakhstan destinata alla realizzazione di un impianto di depurazione acque per la capitale Nur-Salam (già Astana)</li> </ul>
<p><b>Azoto e Fosforo: raggiungimento degli abbattimenti richiesti in base percentuale su scala ATO</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <div data-bbox="252 1299 375 1406"> </div> <div data-bbox="391 1299 513 1406"> </div> <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>2019 (POSTICIPATO AL 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avviati i lavori, la cui ultimazione è prevista entro l'estate 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ultimati i lavori di realizzazione dell'impianto Anammox</li> <li>▶ Start up dell'impianto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rimozione del Fosforo ampiamente conforme con gli abbattimenti richiesti in % su scala ATO</li> <li>▶ Avviamento e collaudo impianto Anammox tuttora in corso.</li> <li>▶ Percentuali di rimozione di azoto in aumento sia a livello dell'impianto di Castiglione che su scala ATO</li> </ul>
<p><b>Biometano: realizzazione di un impianto di upgrading del biogas per la produzione di biometano</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <div data-bbox="252 1870 375 1977"> </div> <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>2020</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Realizzato lo studio di fattibilità e avviata la progettazione definitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Affidata e avviata la realizzazione dell'impianto</li> </ul>



**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Bocche  
antincendio e  
contatori statici:  
impiego di  
contatori statici  
per le bocche  
antincendio**

- ▶ Conferma applicazione su nuove prese

- ▶ Applicazione nella Zona Nord (da estendere alle altre zone)

- ▶ Iniziata installazione su ogni nuova presa antincendio

Area  
SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO

Conclusione  
prevista (anno)

2018

**Carenze nella  
distribuzione  
dell'acqua:  
introduzione della  
modellazione  
matematica delle  
reti, monitoraggio  
delle reti e in  
particolare delle  
portate minime  
notturne, ricerca  
sistematica delle  
fughe, riduzione  
del volume di  
acqua erogata non  
conturata**

- ▶ Conclusa la modellazione della rete di Torino
- ▶ Gestione tramite SW Open Source dal CR SMAT per rete acquedotto non integrato con SIT
- ▶ Acquisto SW integrabili con SIT per modellazione, gestione informatizzata della totalità reti; coordinamento tra obiettivo strategico di riduzione perdite con direttiva ARERA su qualità tecnica

- ▶ Sviluppo della piattaforma Octopus per il monitoraggio delle reti e il calcolo delle portate minime notturne dei distretti delle reti
- ▶ Avviata la costruzione del modello delle reti della zona collinare (comuni di Pino T.se, Pecetto T.se, Baldissero T.se, etc.)

- ▶ Implementazione della piattaforma Octopus per il monitoraggio delle reti e il calcolo delle portate minime notturne dei distretti delle reti nel telecontrollo aziendale e diffusione dell'utilizzo a tutti i centri di manutenzione rete.

Area  
SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO



Conclusione  
prevista (anno)

NP

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Cartografia e trasparenza: implementazione della base cartografica con nuovi livelli tematici dedicati, realizzando ulteriori funzionalità sia per gli operatori in campo, che per specifiche categorie di utilizzatori</b></p> <p>Area EFFICIENTAMENTO</p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Miglioramento della piattaforma HW e della professionalità degli addetti con formazione dedicata</li> <li>▶ Implementazione della cartografia digitalizzata con necessità di monitoraggio dei disservizi acquedotto (previsto da direttiva ARERA)</li> <li>▶ Controllo informatico delle richieste pervenute dagli utenti monitoraggio e firma digitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ In corso di ultimazione la piattaforma HW (consegna prevista giugno 2019)</li> <li>▶ In corso di realizzazione le modifiche della piattaforma HW per poter completare quanto richiesto da ARERA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sviluppo dell'applicativo mobile (MES)</li> <li>▶ Sviluppo applicativo rilievo e manutenzione chiusini</li> <li>▶ Sviluppo Collegamento GIS-RETI</li> <li>▶ Sviluppo collegamento GIS-MAXIMO</li> <li>▶ Rilievo rete idrica e fognaria di tutti i comuni la zona del Centro Canavesano</li> <li>▶ Rilievo rete idrica e fognaria di tutti i comuni della ACEA</li> </ul>
<p><b>Codigestione fanghi e FORSU: upgrading dell'impianto di depurazione di Rosta al fine di sfruttare le sinergie già disponibili per la gestione di entrambi i processi</b></p> <p>Area SIDE BUSINESS</p>  <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetto in stand-by - in attesa del DM che fissi i parametri e gli incentivi relativi alla produzione di biometano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sottoscritto accordo strategico TOW con CIDIU S.p.A., Asja Ambiente Italia S.p.A. e Cassagna S.r.l. per lo studio congiunto di possibili soluzioni per il recupero di fanghi da depurazione e FORSU</li> </ul>	



**OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017**

**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018**

**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019**

**Cooperazione internazionale: prestazione di attività di assistenza tecnica (progettazione, gestione, regolazione e rendicontazione) in iniziative promosse dai propri Soci oppure nell'ambito di programmi di sviluppo multilaterali**

- ▶ Progetto Bethlem Smart Water per città Betlemme, Beit Jala, e Beit Sahour (Palestina)
- ▶ Formazione funzionari WRDF Etiope su aspetti tecnici, economico-finanziari e istituzionali

- ▶ Completamento dell'iniziativa BSW – Bethlehem Smart Water per dotare le città di Betlemme, Beit Jala e Beit Sahour di un impianto di telecontrollo

Area  
INTERNAZIONALIZZAZIONE



Conclusione prevista (anno)

NP

**Cromo VI: realizzazione degli interventi previsti per garantire la conformità al nuovo limite in vigore dal 2019 (posticipato al 2020)**

- ▶ Realizzazione di impianti di trattamento nei Comuni di Maglione e Caprie (quest'ultimo da completare)
- ▶ Adozione di approvvigionamenti alternativi ai pozzi esistenti in 2 Comuni
- ▶ Controllo e verifica delle attività del SOG ACEA (fonti in quota non accessibili se non in stagione estiva). Verifica di limitazione delle fonti con caratteristiche di rifornimento non conformi e adozione di soluzioni alternative

- ▶ Ultimati gli impianti di Caprie, Carmagnola, Villardora, Rubiana
- ▶ Tramite il SOG ACEA si è provveduto all'installazione degli impianti di trattamento nei Comuni di Airasca e Cesana (per questo Comune il provvedimento non sarà probabilmente sufficiente per fronte alla richiesta nei periodi di punta, e pertanto si stanno valutando approvvigionamenti alternativi)

- ▶ Concluse le attività richieste per garantire la conformità al nuovo limite

CONCLUSO

Area  
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Conclusione prevista (anno)

2018



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Efficacia del recupero crediti: riduzione dell'unpaid ratio sulle bollette</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Istituita Unità Recupero Crediti nell'ambito Servizio Legale</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formalizzata la ridefinizione della struttura organizzativa del Recupero Crediti.</li> <li>▶ Emessa dall'ARERA nuova normativa per le azioni di recupero morosità nel S.I.I.</li> <li>▶ Nel 2020 si procederà all'adeguamento procedure di recupero alla nuova normativa ARERA REMSI.</li> <li>▶ Nel 2020 si procederà ad implementare nuove procedure di recupero crediti commerciali (no bollette) mediante nuovo modulo/ funzionalità Oracle Application.</li> </ul>
<p><b>Efficientamento dei processi di depurazione dell'Impianto di Castiglione T.se: sviluppare e migliorare il monitoraggio e analisi dei processi dell'impianto di depurazione e realizzare un supporto strutturato per il miglioramento/ innovazione dei processi stessi e per la loro gestione ordinaria</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2021</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avvio dello studio di fattibilità del revamping della linea fanghi dell'impianto di Castiglione T.se</li> <li>▶ Avvio della predisposizione di un sistema di monitoraggio dei processi di depurazione presso l'impianto di Castiglione T.se</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avanzamento dello studio di fattibilità del revamping della linea fanghi dell'impianto di Castiglione T.se, anche alla luce delle possibili interazioni con le sezioni esistenti (p.es. sezione di deammonificazione)</li> <li>▶ Analisi di fattibilità dell'introduzione della logica di regolazione con aerazione intermittente presso i moduli 1, 2 e 3 della linea acque dell'impianto di Castiglione T.se.</li> </ul>



**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Efficienza  
del sistema  
acquedottistico  
della Città di  
Torino e del Centro  
Collinare: riduzione  
del livello di  
perdita idrica  
attuale**

**Area**  
SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO

**Conclusione  
prevista (anno)**

2020

- ▶ Avviata la progettazione dei distretti della Città di Torino e del Centro Collinare

- ▶ Realizzati tutti gli interventi tecnici necessari alla creazione dei primi 13 distretti idrici individuati per la Città di Torino e per la rete collinare

**Fanghi di  
depurazione**

**Area**  
SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO



**Conclusione  
prevista (anno)**

NP

- ▶ Avvio implementazione degli interventi su scala reale

- ▶ Studio dell'applicabilità di processi di pretrattamento termico e termochimico a monte della digestione anaerobica

- ▶ Studio sperimentale, nell'ambito di un progetto di ricerca in collaborazione con il Politecnico di Torino, di configurazione bistadio della digestione anaerobica dei fanghi presso l'impianto di Castiglione T.se

**Fatturazione  
elettronica  
attiva e passiva:  
implementazione  
della fatturazione  
elettronica al fine di  
ridurre o azzerare  
l'uso della carta,  
di ottimizzare  
le procedure  
di fatturazione  
attiva e passiva  
e di velocizzare  
il processo delle  
fatture passive e il  
recupero del credito  
di quelle attive**

**Area**  
EFFICIENTAMENTO

**Conclusione  
prevista (anno)**

2019

- ▶ Incrementate le fatturazioni elettroniche attive in conseguenza dell'estensione del regime IVA di split-payment ad altre categorie di P.A.

- ▶ Implementati i processi di fatturazione attiva, sia per bollette che per fatture commerciali, e passiva (fornitori). Implementato monitoraggio flussi con Sistema di Interscambio.
- ▶ Sono ancora da revisionare il work-flow del ciclo passivo ed il recupero crediti sulle fatture attive emesse mediante sistema Oracle EB
- ▶ Predisposte le procedure per la fatturazione elettronica attiva, con applicazione a regime delle stesse dal 2019

- ▶ Regolare emissione delle bollette e delle fatture in modalità elettronica tramite canale SDI web-service accreditato dall'Agenzia delle Entrate in data 21.01.2019.
- ▶ Nel 2020 si procederà alla revisione del work-flow del ciclo passivo con completa dematerializzazione della fatturazione passiva.

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Fognature private Città di Torino: completamento della digitalizzazione dell'archivio storico delle fognature private della Città di Torino</b></p> <p>Area</p> <p>SII O SIDE BUSINESS (in attesa di definizione da parte del Consiglio di Stato)</p> <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Modifica dell'attuale Sw di gestione con inserimento sul SIT della posizione georeferenziata dei documenti dall'archivio Smat e dall'archivio Città di Torino</li> <li>▶ Avvio delle attività di acquisizione al demanio pubblico delle fognature private (precarie) Città di Torino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acquisite 5 fognature private</li> <li>▶ Il SIT sta provvedendo a inserire nel DB gli stralci 'storici' delle condotte private archiviati presso SMT. Successivamente saranno inserite le documentazioni relative agli allacciamenti provenienti dall'archivio SMAT e dall'archivio Città di Torino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acquisite 4 fognature private</li> <li>▶ Il SIT continua il lavoro di inserimento nel DB degli stralci 'storici' delle condotte private archiviati presso SMT. Saranno successivamente inserite le documentazioni relative agli allacciamenti provenienti dall'archivio SMAT e dall'archivio Città di Torino</li> </ul>
<p><b>Formazione: realizzare specifici interventi formativi destinati al mantenimento, al consolidamento e alla trasmissione del patrimonio aziendale di competenze (corsi previsti: Scuola Operatori SII, Formazione Elettrica, Telecontrollo, Ricerca fughe, Processi di potabilizzazione e depurazione, Sistemi di pompaggio, Sicurezza cantieri, Strumentazione, Manutenzioni meccaniche)</b></p> <p>Area</p> <p>SOCIALE</p>  <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Implementazione di interventi formativi su qualità contrattuale e qualità tecnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Estensione ISO 14001: erogate circa 800 ore per la formazione del personale dei siti interessati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Implementazione di percorsi formativi finalizzati allo sviluppo ed aggiornamento delle competenze individuali ed organizzative</li> </ul>



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Gestione asset: adozione di una serie di azioni di miglioramento, ciascuna dedicata ad un singolo comparto del SII, in particolare: la sostituzione delle condotte di acquedotto, in primo luogo quelle in cemento-amianto; la diffusione del security management; l'adozione di un sistema informativo di manutenzione</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Implementazione sistema informativo di manutenzione e ricerca fughe secondo le prescrizioni Autorità Regulatoria in tema di perdite</li><li>▶ Ristrutturazione sede Nichelino per ospitare Centro Reti ed Impianti Sud</li><li>▶ Completamento indagine individuazione acque parassite sui tratti fognari</li><li>▶ Completamento copertura sistema sorveglianza integrato ai restanti siti e presidi aziendali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Avviato processo di integrazione dei sistemi di monitoraggio della security nel TLC aziendale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Realizzati 41 km di nuove condotte e risanati 34 km di condotte esistenti</li><li>▶ Aumentate le installazioni di sorveglianza e allarme per la protezione degli impianti di produzione</li><li>▶ Miglioramento delle attività manutentive mediante la creazione e la messa in funzione di varie applicazioni smart per ottimizzare la gestione degli interventi</li></ul>
<p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>NP</p>			

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Horizon 2020 e progetti di ricerca futuri: partecipazione a bandi di finanziamento nazionali e internazionale per progetti di ricerca di interesse strategico</b></p> <p>Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE</p>  <p>Conclusione prevista (anno) NP (LAPIS 2016, BLOWYSE 2018, PERSEO 2018, DEMOSOFC 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attivazione impianto a celle combustibili ad ossidi solidi a Collegno nell'ambito del progetto DEMOSOFC</li> <li>▶ Proseguimento progetti BLOWYSE e PERSEO</li> <li>▶ Avviato progetto Biogas4Energy</li> <li>▶ Avviato progetto Aquality per la formazione di un ricercatore (Horizon 2020)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ In corso 3 progetti finanziati Horizon 2020 (DEMOSOFC, BLOWYSE, AQUALITY)</li> <li>▶ Concluse le attività in capo a SMAT nell'ambito del progetto PERSEO finanziato dall'Agenzia Spaziale Italiana</li> <li>▶ Progetto BRIGADIER: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.</li> <li>▶ Progetto INTERWATER: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetto DigiWATER: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.</li> <li>▶ Progetto NEPTune: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.</li> <li>▶ Progetto SMARTS: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.</li> <li>▶ Progetto WATERLABS: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.</li> <li>▶ Concluse le attività relative al progetto Biogas4Energy, finanziate dal POR-FESR 2014/2020.</li> <li>▶ Avviate le attività relative al progetto BIOENPRO4TO.</li> </ul>

<p><b>Miglioramento gestione Pronto Intervento</b></p> <p>Area</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Realizzata consolle per il monitoraggio in tempo reale delle prestazioni ai fini della riduzione dei tempi di attesa</li> <li>▶ Avvio predisposizione di uno strumento di rapida consultazione per la localizzazione delle aree interessate da lavori sulle reti idriche</li> <li>▶ Razionalizzazione dei centri presenti sul territorio per ottimizzare la gestione del Pronto Intervento</li> </ul>
--	--



**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Preparazione alle emergenze e a agli eventi climatici estremi: adeguamento delle procedure di intervento in emergenza, adozione dei Water Safety Plans (WSP)**

- ▶ Completata la guida per la redazione dei WSP
- ▶ Redatti 6 PIANI DI SICUREZZA (WSP)
- ▶ Proseguito lo studio con CNR, Politecnico di Torino, ARPA Piemonte e Società Meteorologica Italiana

- ▶ Firmati accordi di riservatezza con CAF S.p.A. e Veritas S.p.A. per l'implementazione dei Water Safety Plans
- ▶ Predisposizione WSP di Torino
- ▶ In fase di completamento lo studio con CNR, Politecnico di Torino, ARPA Piemonte e Società Meteorologica Italiana

- ▶ Concluso il progetto sullo studio dell'impatto dei cambiamenti climatici sulle risorse idriche sotterranee con orizzonte temporale 2050 (collaborazione con CNR, Polito, ARPA Piemonte, Società Meteorologica Italiana). In particolare sono state evidenziate situazioni di crisi idrica localizzate nel tempo, a scala sub-stagionale, che possono creare forti problemi alla disponibilità di risorse idriche e alla gestione delle stesse.
- ▶ Avvio contratto di consulenza con l'Istituto Superiore di Sanità per la validazione del Piano di Sicurezza di Torino
- ▶ Firmato accordi di riservatezza con il Consorzio Comuni Acquedotto Monferrato CCAM per l'implementazione dei Water Safety Plans

**Area**

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



**Conclusione prevista (anno)**

2019

**Presidio metrologico: potenziamento dell'attività in house di verifica periodica dei contatori ai fini del rispetto delle recenti disposizioni legislative sulla vita operativa dei misuratori**

- ▶ Piena operatività del banco prova contatori sia per verificare eventuali malfunzionamenti dei contatori degli utenti sia per testare a campione le nuove forniture

- ▶ Operatività a regime del Banco Prova Contatori
- ▶ Sviluppate le attività propedeutiche all'accreditamento del Banco Prova

- ▶ Prosecuzione attività di accreditamento del banco prova presso Accredia (valutazione tecnica positiva dell'Ente Certificatore sulla documentazione di Sistema predisposta da SMAT)
- ▶ Messa in opera di una seconda stazione metrologica per la verifica dell'usura dei misuratori.

**Area**

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**Conclusione prevista (anno)**

2019



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<b>Processi di depurazione</b>  Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  Conclusione prevista (anno) NP	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Studio delle migliori tecnologie applicabili per la disinfezione delle acque reflue (valutazione dell'efficacia e della formazione di sottoprodotti pericolosi per l'ambiente)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Implementazione su un software commerciale del modello matematico del processo di depurazione di un modulo dell'impianto di depurazione di Castiglione T.se</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Analisi di fattibilità dell'introduzione della logica di regolazione con aerazione intermittente presso i moduli 1, 2 e 3 della linea acque dell'impianto di Castiglione T.se e successivo affidamento per l'implementazione.</li><li>▶ Studio sperimentale per la calibrazione del modello matematico del processo di depurazione e ampliamento del modello ai moduli 1, 2 e 3 dell'impianto di Castiglione T.se</li></ul>
<b>Pulizia delle condotte di acqua potabile</b>  Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  Conclusione prevista (anno) 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Realizzazione del primo test su scala reale e avvio attività per applicazione su scala industriale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Realizzato impianto ed iniziata l'attività sperimentale su Avigliana</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Continuata l'attività di sperimentazione sulla rete acquedotto del comune di Avigliana, per una lunghezza complessiva di oltre 4.000 metri</li></ul>



**OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017**

**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018**

**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019**

**Qualità: sviluppo di uno strumento integrato di gestione della Qualità-Sicurezza-Ambiente, in cui far confluire i sistemi certificati già in atto e quelli in fase di predisposizione (certificazione ambientale ISO 14001, certificazione energetica ISO 50001, certificazione alimenti ISO 22000, Water Safety Plans)**

- ▶ Completata transizione a ISO 9001:2015
- ▶ Proseguito processo di unificazione sistemi di gestione
- ▶ Conseguita certificazione PUNTI ACQUA ISO 22000
- ▶ Avviata 2 fase progetto WSP (realizzazione 6 piani e pianificato avvio piano Torino)

- ▶ Estensione ISO 14001: stesura Analisi del Contesto e Gestione Rischi & Opportunità di circa l'80% dei siti interessati
- ▶ Affidato incarico a Società di Consulenza per l'attuazione, il miglioramento e il conseguimento della certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità - Ambiente - Sicurezza
- ▶ Predisposto WSP Torino

- ▶ Pianificazione ed attuazione audit interni integrati (Qualità - Ambiente - Sicurezza)
- ▶ Predisposizione documenti per gara affidamento Certificazione Integrata (Qualità - Ambiente Sicurezza) a Organismo di Certificazione qualificato.

Area

EFFICIENTAMENTO



Conclusione prevista (anno)

2019

**Realizzazione del Collettore Mediano: realizzazione collettore mediano zona sud-ovest Area Metropolitana e risanamento collettore zona sud esistente**

- ▶ Avviata progettazione nuovo collettore mediano lungo l'intero tracciato

- ▶ Approvato da ATO3 il progetto preliminare avanzato del nuovo collettore di 12 km.
- ▶ Pubblicato bando per l'indizione della gara di appalto integrato di progettazione ed esecuzione dei lavori per un importo complessivo di € 125.755.000,00. In corso i lavori della Commissione giudicatrice.

- ▶ Conclusione delle procedure di gara ed affidamento dell'appalto della progettazione esecutiva e della realizzazione dei lavori al consorzio COLMETO costituito dalle Società ITINERA e GHELLA

Area

GRANDI OPERE



Conclusione prevista (anno)

2025



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Revamping dell'Impianto di potabilizzazione del fiume Po: ammodernamento delle infrastrutture e di miglioramento degli attuali processi di potabilizzazione a fronte di nuove tecnologie e delle sfide poste dai prossimi cambiamenti climatici</b></p> <p>Area GRANDI OPERE</p>  <p>Conclusioni previste (anno) 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ In corso di sviluppo la progettazione definitiva del potenziamento dell'impianto del Po. Completata la progettazione preliminare della condotta verso il serbatoio di Valsalice di Torino e verso il serbatoio Castello di Moncalieri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Progetto definitivo approvato da SMAT e successivamente dall'ATO3 con C.d.S. del 22 gennaio 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pubblicata la gara per l'appalto integrato della progettazione esecutiva e dei lavori. A seguito della scadenza della presentazione delle offerte è stata nominata la Commissione Giudicatrice</li> </ul>
<p><b>Riduzione acque parassite: attivazione di una specifica campagna di rilevamento ed individuazione delle acque parassite e adozione di interventi mirati per migliorare le prestazioni tecnico-economiche degli impianti di depurazione affetti da tale problematica</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusioni previste (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Affidata la progettazione di interventi di riduzione delle acque parassite in Valsusa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rilevazione ed analisi degli apporti nei comparti di Ivrea, Montanaro e Verolengo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Concluse le analisi ad Ivrea, in corso Montanaro e Verolengo</li> </ul>



**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Riduzione perdite di rete: impiego di metodi tradizionali e innovativi per l'individuazione delle perdite e adozione dei necessari interventi di risanamento strutturale**

► Effettuato test per rilievo satellitare di perdite di rete tramite lettura della traccia radar in banda L per il tramite della società israeliana UTILIS

► Avviato contratto di ricerca con il Politecnico di Torino per l'acquisizione di dati satellitari di tipo radar in banda "X" per la rilevazione di perdite lungo la rete

► Realizzata la distrettualizzazione di porzioni significative di reti e avviata la modifica dei sistemi di regolazione degli impianti ai fini dell'ottimizzazione delle pressioni in rete

**Area**

SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO



**Conclusione  
prevista (anno)**

NP

**Scarichi in acque superficiali: raggiungimento del 100% del collettamento e trattamento degli scarichi in acque superficiali**

► Collettati gli scarichi nei Comuni di Banchette, Bollengo, Corio C.se, Forno C.se, Frassinetto, Ivrea, Montanaro, Pavone, Rueglio, Settimo Rottaro

► Proseguita l'attività di collettamento degli scarichi in acque superficiali

**Area**

SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO

**Conclusione  
prevista (anno)**

2018  
(posticipato)



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<b>Sistema gestione investimenti: revisione del sistema informativo di tracciatura, gestione e controllo degli investimenti, unbundling dei costi aziendali di ogni servizio coinvolto, decentralizzazione della fase autorizzativa sul progetto definitivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Sviluppato nuovo sistema informativo gestione investimenti. In corso attività di validazione, definizione di responsabilità e report</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Proseguito lo sviluppo del nuovo sistema informativo gestione investimenti. In corso attività di validazione, definizione di responsabilità, migrazione dei dati e report.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Completato lo sviluppo del nuovo sistema. Sono in corso la migrazione dei dati ed i test di validazione. Previsto kick off a giugno 2020</li></ul>
Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO			
Conclusione prevista (anno)			
2019 (posticipato)			
<b>Smart Cities e contatori intelligenti: implementazione di nuovi sistemi di telelettura dei contatori con messa a disposizione all'utenza dei dati raccolti, e di tecnologie idraulico-informatiche rivolte alla modellizzazione delle reti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Approfondita la tematica della trasmissione dati tramite rete LoRa</li><li>▶ Eseguite prove per la rilevazione del dato tramite contatore dedicato e trasmissione su banda residua di rete cellulare 4G(Olivetti - Telecom Italia)</li><li>▶ Implementazione a regime del sistema di telelettura drive-by per 1.200 utenze</li><li>▶ Sperimentazione tecnologia bluetooth</li><li>▶ Adesione al Progetto Life DERRIS, in qualità di stakeholder, per la redazione del Piano di Adattamento ai Cambiamenti Climatici della Città di Torino</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ UrbanWINS - "Urban Metabolism Accounts for Building Waste Management Innovative Networks and Strategies": SMAT ha avviato un percorso per l'installazione di una fontanella con acqua di rete refrigerata presso l'Anagrafe Centrale della Città di Torino, al fine di favorire la riduzione dei rifiuti in plastica</li><li>▶ Incremento del parco dei contatori predisposti per la telelettura, con elevata resa metrologica, sistema di trasmissione proprietario / MBUS OMS e frequenza compresa nella banda a 868 Mhz.</li><li>▶ Affidamento della fornitura di sistemi LoRaWAN e Sig Fox (Duty Cycle <math>\leq 1\%</math>) per rete fissa di raccolta in remoto dei dati di misura; collocazione dei gateway per l'utilizzo di tali tecnologie nei Comuni di Torre Canavese e Virle.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Avviamento collocazione di misuratori statici e realizzazione di rete fissa di trasmissione dati con annessi dispositivi per la telelettura dei consumi nella zona centrale della Città di Torino.</li><li>▶ Predisposizione piano decennale di estensione della telelettura alla totalità dell'utenza</li><li>▶ Adesione al progetto europeo CWC - City Water Circles "Urban Cooperation Models for enhancing water efficiency and reuse in Central European functional urban areas with an integrated circular economy approach", presentato in ambito Interreg Central Europe</li></ul>
Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE			
Conclusione prevista (anno)			
2019 (posticipato)			



**OBIETTIVO/TARGET  
DI MIGLIORAMENTO**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2017**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2018**

**Obiettivi  
raggiunti/Azioni  
intraprese  
nel 2019**

**Sviluppo occupazionale ed esodo agevolato: studio della possibilità di ricorso all'incentivazione all'esodo agevolato tenendo conto delle necessità organizzative e della convenienza aziendale**

- ▶ In corso l'analisi degli strumenti di anticipazione previdenziale

- ▶ Sottoscritto il Protocollo d'intesa sull'esodo agevolato per il periodo 2020-2024 favorendo, unitamente ai numerosi strumenti di collocamento a riposo previsti dall'attuale normativa previdenziale, le condizioni di ricambio generazionale

Area  
SOCIALE

Conclusione  
prevista (anno)  
2019

**Telecontrollo integrato: realizzazione di un nuovo sistema di telecontrollo in grado di comunicare con tutti i nuovi siti della Città Metropolitana di Torino acquisiti nell'ultimo decennio nell'ambito della riorganizzazione del SII, assicurando un elevato livello di sicurezza e affidabilità, anche mediante l'integrazione di modelli di simulazione delle reti idriche**

- ▶ 31/12/2017: 771 stazioni connesse
- ▶ Attivato sistema di protezione delle risorse idriche mediante piezometri strumentati connessi al TLC

- ▶ 31/12/2018: 818 stazioni connesse

- ▶ 31/12/2019: 1155 stazioni connesse

Area  
RICERCA, SVILUPPO E  
INNOVAZIONE



Conclusione  
prevista (anno)

NP

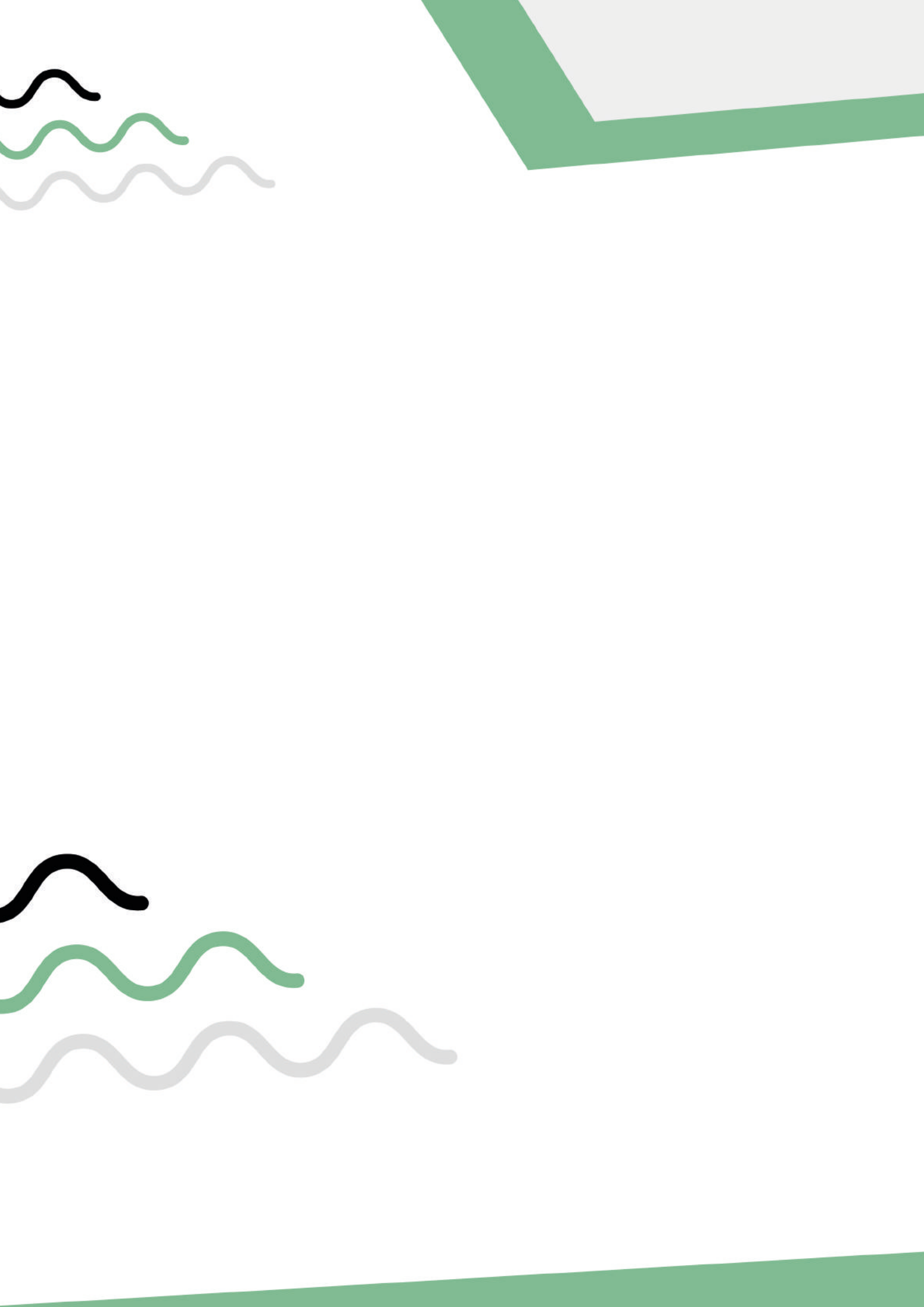


OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Unbudling contabile: presidiare l'avvio dell'impostazione contabile ed informatica conseguente alla nuova normativa ARERA in regime ordinario a partire dal 2018, con rendicontazione per comparti</b></p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Completata l'attività prevista con certificazione dei conti annuali separati (CAS) con riferimento all'anno 2016.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Completata l'attività prevista con invio dei conti annuali separati (CAS) con riferimento all'anno 2017</li> <li>▶ Completata l'analisi dell'attività per comparto compreso il riallineamento del registro cespiti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Completata l'attività prevista con invio dei conti annuali separati (CAS) con riferimento all'anno 2018</li> <li>▶ Completata l'analisi delle voci TIUC del registro cespiti con riferimento all'anno 2018.</li> </ul>
<p><b>Valorizzazione Punti Acqua SMAT: diffusione sul territorio, completa automazione e telecontrollo, evoluzione in logica smart come strumento di interazione e di informazione per l'utente e come sistema di monitoraggio della qualità dell'acqua erogata, certificazione ISO 22000, evoluzione del sistema di pagamento dell'acqua gasata dei Punti Acqua SMAT</b></p> <p>Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE</p> <p></p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Realizzati altri 19 Punti Acqua</li> <li>▶ Ottenuta certificazione ISO 22000</li> <li>▶ Avviato studio per il miglioramento delle operazioni di sanificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acquisiti nuovi P.O.S. per pagamento acqua refrigerata/gasata mediante utilizzo di carte bancarie/postali con microchip/contact-less direttamente al Punto Acqua.</li> <li>▶ Messo a punto nuovo canale di "acquiring" bancario per incasso corrispettivi Punti Acqua.</li> <li>▶ Realizzati altri 7 Punti Acqua</li> <li>▶ Avviato il progetto Early Warning nell'ambito del WSP della Città di Torino: avviata l'installazione di una serie di sensori di qualità dell'acqua erogata sia sulle acque in ingresso alla rete di distribuzione, sia nella rete stessa; predisposta l'integrazione nel TLC dei parametri monitorati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Realizzati altri 7 Punti Acqua (in totale sono 182 i PA attivi al 31/12/2019)</li> <li>▶ Completata l'installazione dei sensori di qualità previsti nei Punti Acqua di Torino e Rivoli</li> <li>▶ Completati gli interventi per l'automazione e il telecontrollo dei Punti Acqua</li> <li>▶ Sostenuto con esito favorevole l'audit per l'adeguamento alla revisione della norma ISO 22000 edizione 2018</li> <li>▶ Implementato il sistema di pagamento acqua refrigerata/gasata mediante POS installati su tutti i Punti Acqua.</li> <li>▶ Nel 2020 si sperimenterà altresì il nuovo sistema di pagamento mediante specifica APP.</li> </ul>



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019
<p><b>Water ideas:</b> attivazione di una rete di raccordo con il mondo della ricerca e dell'industria per promuovere iniziative volte a supportare imprese che sviluppino prodotti e/o servizi innovativi nel settore idrico, creando un rapporto preferenziale per lo sfruttamento di tali innovazioni</p>		<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Bandito il Premio per la ricerca "SMAT Water Award"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Adesione a Water Europe (piattaforma tecnologica con l'obiettivo di sviluppare la ricerca e affrontare le sfide di una gestione integrata e sostenibile delle risorse idriche)</li><li>▶ Sviluppati rapporti con Centri di Ricerca europei per la partecipazione a progetti internazionali</li></ul>
<p>Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE</p>			
<p>Conclusione prevista (anno)</p>			
<p>NP</p>			







# **METODOLOGIA**



# METODOLOGIA

## SOMMARIO

8.1 - IL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	<b>255</b>
8.1.1 - Connessione tra il Decreto 254 e le linee guida GRI	<b>255</b>
8.2 - GRI STANDARDS	<b>257</b>
8.2.1 - Profilo del report	<b>257</b>
8.3 - PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	<b>259</b>
8.4 - PRINCIPI DI REPORTING	<b>260</b>
8.5 - ANNI DI RIFERIMENTO	<b>260</b>
8.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE (MANAGEMENT APPROACH)	<b>260</b>

Bilancio di sostenibilità SMAT 2019 si fonda su due riferimenti normativi e metodologici:

- Il Decreto legislativo n.254 del 30 dicembre 2016
- Le Sustainability Reporting Guidelines definite da G.R.I. (Global Reporting Initiative).

Va inoltre ricordato che tutti i dati contenuti in questo documento derivano dal sistema di controllo complessivo dell'azienda, che oltre ai due riferimenti specifici sopra ricordati, è in compliance con tutta la normativa di settore.

## 8.1 - IL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016

Il Decreto legislativo n.254 del 30 dicembre 2016 dà attuazione nel nostro paese alle direttive 2014/95/UE e 2013/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, che riguardano "la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese." Tra queste imprese vi sono i cosiddetti "enti di interesse pubblico" definiti dall'art.16, comma 1, del Decreto legislativo n. 39 del 27 gennaio 2010.

SMAT rientra in questa categoria, poiché nel 2017 ha emesso obbligazioni negoziate sul mercato regolamentato volte a finanziare grandi opere strategiche.

Gli obiettivi delle due direttive europee e del recepimento italiano discendono dalla strategia impostata dalla Commissione europea il 13 aprile 2011 con la comunicazione intitolata «L'Atto per il mercato unico - Dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia - In-

sieme per una nuova crescita»: portare la trasparenza delle informazioni sociali e ambientali fornite dalle imprese di tutti i settori a un livello elevato e comparabile in tutti gli Stati membri e fare di tale prassi uno degli strumenti della tutela di tutti gli interlocutori ("stakeholder") e dello sviluppo sostenibile in Europa.

Va qui chiarito che il "Bilancio di sostenibilità" (termine prevalentemente utilizzato) e la "Dichiarazione individuale di carattere non finanziario" (termine utilizzato dal Decreto legislativo 254 del 30 dicembre 2016) sono lo stesso documento. Un documento che si coordina e si integra con il bilancio d'esercizio.

Così affiancati, i due bilanci permettono di fornire agli stakeholder un'informazione chiara e completa sull'andamento della società. Dunque, quanto SMAT ha fatto in passato per scelta volontaria è divenuto dal Bilancio di sostenibilità 2017 obbligatorio.

### 8.1.1 - Connessione tra il Decreto 254 e le linee guida GRI

Il Decreto lascia libertà alle aziende in merito ai modi applicativi. Suggerisce di fare riferimento a specifiche linee guida, cosa che SMAT fa da anni con le GRI.

Quindi, come previsto dalla norma:

#### SMAT DICHIARA CHE:

- il presente documento è adeguato al Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016;
- le linee guida usate per la redazione sono i GRI standards.

Inoltre, è applicato quanto previsto dal Decreto, con un sistema di controllo esterno indipendente:

- un Ente abilitato alla revisione legale effettua l'asseverazione di questo Bilancio di sostenibilità rispetto al Decreto 254 e alle linee guida GRI;
- un Ente revisore effettua la certificazione del Bilancio d'esercizio,
- i due controlli sono coordinati, come prescritto dall'art. 3 comma 10 del Decreto stesso.

# 8

Poiché l'art. 3 comma 5 del Decreto prevede che "gli indicatori di prestazione utilizzati sono quelli previsti dallo standard di rendicontazione adottato e sono rappresentativi dei diversi ambiti, nonché coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti", la seguente

tabella sintetizza la comparazione tra 254, GRI e compliance SMAT (facciamo qui rinvio a quanto descritto nei capitoli 1 e 2 in merito al rigoroso scenario normativo e di regolazione-controllo al quale l'azienda è sottoposta):

Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016	Previsto da GRI	Presente nel Bilancio di sostenibilità SMAT 2017
<b>1. assicurare la comprensione</b>		
a. dell'attività di impresa	x	Capitolo 1
b. del suo andamento, dei suoi risultati	x	Capitolo 1
c. e dell'impatto dalla stessa prodotto	x	Capitoli 1,2,3,4,5,6,7
<b>2. coprendo i temi</b>		
a. ambientali	x	Capitolo 5
b. sociali	x	Capitolo 6
c. attinenti al personale	x	Capitolo 6
d. al rispetto dei diritti umani	x	Capitoli 2 e 6
e. alla lotta contro la corruzione attiva e passiva (*)	x	Capitolo 2
<b>3. che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa</b>	Metodo della materiality	Capitolo 3
<b>4. descrivendo almeno:</b>		
a. il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, ivi inclusi i modelli di organizzazione e di gestione eventualmente adottati ai sensi del Decreto legislativo 231/2001	x	Capitoli 1 e 2
b. le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza	x	Capitoli 1,2,3,4,5,6,7
c. i risultati conseguiti tramite di esse ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario	x	Capitoli 2,5,6,7
d. i principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi e che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto.	x	Capitoli 2,5,6

(\*) Il Decreto 254 fa riferimento alla prevenzione della corruzione citando esplicitamente solo il Decreto legislativo 231/01 (responsabilità amministrativa), ma SMAT è impegnata anche nell'attuazione della Legge

190/12 (trasparenza e prevenzione corruzione per le pubbliche amministrazioni e per i soggetti in controllo pubblico).

## 8.2 - GRI STANDARDS

SMAT ha iniziato a presentare i rapporti più di quindici anni fa e nel corso del tempo il processo è stato migliorato e consolidato, coinvolgendo tutte le strutture aziendali in processi di raccolta e revisione dei dati.

Per garantirne la massima affidabilità, SMAT elabora il Bilancio di sostenibilità sulla base dei GRI standards definiti dal Global Sustainability Standards Boards (GSSB), che sono attualmente il riferimento più accreditato a livello internazionale. La struttura di raccomandazioni e linee guida GRI è stata creata nel 1997 e da allora ha conosciuto un processo di costante sviluppo.

Di recente, GRI ha effettuato un importante sviluppo, passando dalla precedente formulazione (G4, utilizzata da SMAT fino al Bilancio di sostenibilità precedente a questo) all'attuale GRI standards.

Obiettivo di GRI standard è quello di supportare le organizzazioni nel "produrre una rappre-

sentazione bilanciata e ragionata sui propri positivi o negativi contributi nella direzione degli obiettivi di sviluppo sostenibile (...)

Le informazioni rese disponibili attraverso i Bilanci di sostenibilità permettono agli stakeholder, sia interni sia esterni, di formarsi un'opinione e prendere decisioni informate in merito all'azienda".

SMAT ha colto l'occasione di questo importante sviluppo metodologico per modificare significativamente l'impianto e le caratteristiche del Bilancio di sostenibilità, con l'obiettivo di renderlo sempre più affidabile, ricco di dati ma contemporaneamente leggibile, come richiesto non solo da GRI ma anche da tutti gli stakeholder di anno in anno ascoltati (si veda a questo proposito il capitolo tre).



### 8.2.1 - Profilo del report



STANDARDS

102-50; 102-51; 102-52; 102-53

<b>Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite</b>	Anno solare 2019
<b>Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità più recente</b>	Giugno 2019
<b>Periodicità di rendicontazione</b>	Annuale
<b>Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti</b>	info@smatorino.it, www.smatorino.it
<b>Perimetro del report</b>	SMAT S.p.A. è la Capogruppo di un Gruppo descritto nel capitolo 1. È inoltre il Gestore Unico dell'Ambito n° 3 Torinese. Il Bilancio di Sostenibilità si riferisce sempre a SMAT S.p.A. (nel testo indicata anche solo come "SMAT"). In alcuni casi si è ritenuto opportuno, per completezza di informazione, fornire anche dati sul Gruppo SMAT. In tali casi il riferimento al Gruppo è sempre chiaramente indicato. Territorio di attività: Italia, Torino e provincia. Le filiere includono le forniture descritte nella sezione "Bilancio Sociale".
<b>Dichiarazione di non limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report</b>	Non ci sono limitazioni all'obiettivo di rendicontazione della sostenibilità o al perimetro del report rispetto alla totalità della soggettività giuridica e delle attività operative di SMAT.

<sup>1</sup> GRI standards 101 - introduzione

**Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni**

Il presente bilancio riguarda le attività di SMAT S.p.A. Come descritto nel cap. 1, SMAT è capogruppo di una serie di aziende controllate e partecipate che rappresentano funzioni complementari nei processi di progettazione ed erogazione del servizio. Dal 2005 SMAT pubblica, oltre al bilancio aziendale, anche il bilancio consolidato di Gruppo, cui si deve fare riferimento per i dati economico-finanziari. Per quanto riguarda l'attività di SMAT S.p.A., sono operativi alcuni contratti in outsourcing come ad esempio quello del call center. Nel corso del 2019 non sono intervenuti fattori organizzativi rilevanti che possano influenzare significativamente la comparabilità con l'anno precedente, tranne la modifica delle linee guida GRI. SMAT ha impostato la transizione in modo che le informazioni riportate nel presente documento (in particolare tutte le tabelle dati e i relativi grafici) siano non solo complete, ma anche comparabili con quelle del precedente bilancio.

**Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo**

Fin dalla sua costituzione SMAT si avvale di un servizio di raccolta dati statistici. Questa attività è svolta lavorando in rete con le strutture interne e permette a SMAT di monitorare, raccogliere, analizzare e archiviare i flussi delle informazioni rilevanti derivanti dallo svolgimento delle attività aziendali con sistematicità e periodicità almeno annuale. I dati raccolti sono elaborati adottando gli strumenti di statistica descrittiva e sono resi disponibili alle diverse Direzioni aziendali al fine di controllare e verificare le caratteristiche dei prodotti e servizi erogati. SMAT inoltre raccoglie ed elabora i dati idonei a calcolare diversi indicatori finalizzati al monitoraggio sia degli standard indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, sia di parametri previsti dai disposti di legge. I dati raccolti ed elaborati sono ugualmente utilizzati al fine di fornire, anche attraverso questo Bilancio di Sostenibilità, risposte chiare e trasparenti alle autorità di regolazione e controllo, alle comunità locali e internazionali, alle istituzioni, ai clienti, che per diversi motivi hanno la necessità di conoscere in maniera più specifica i dettagli dell'attività aziendale. I dati e gli indicatori riportati nel presente Bilancio sono pertanto continuamente aggiornati da un sistema di raccolta e gestione che interessa l'intera Azienda, e rispondono alle esigenze di chiarezza e completezza identificate da SMAT.

**Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi i cui impatti sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per promuoverne il miglioramento**

100%

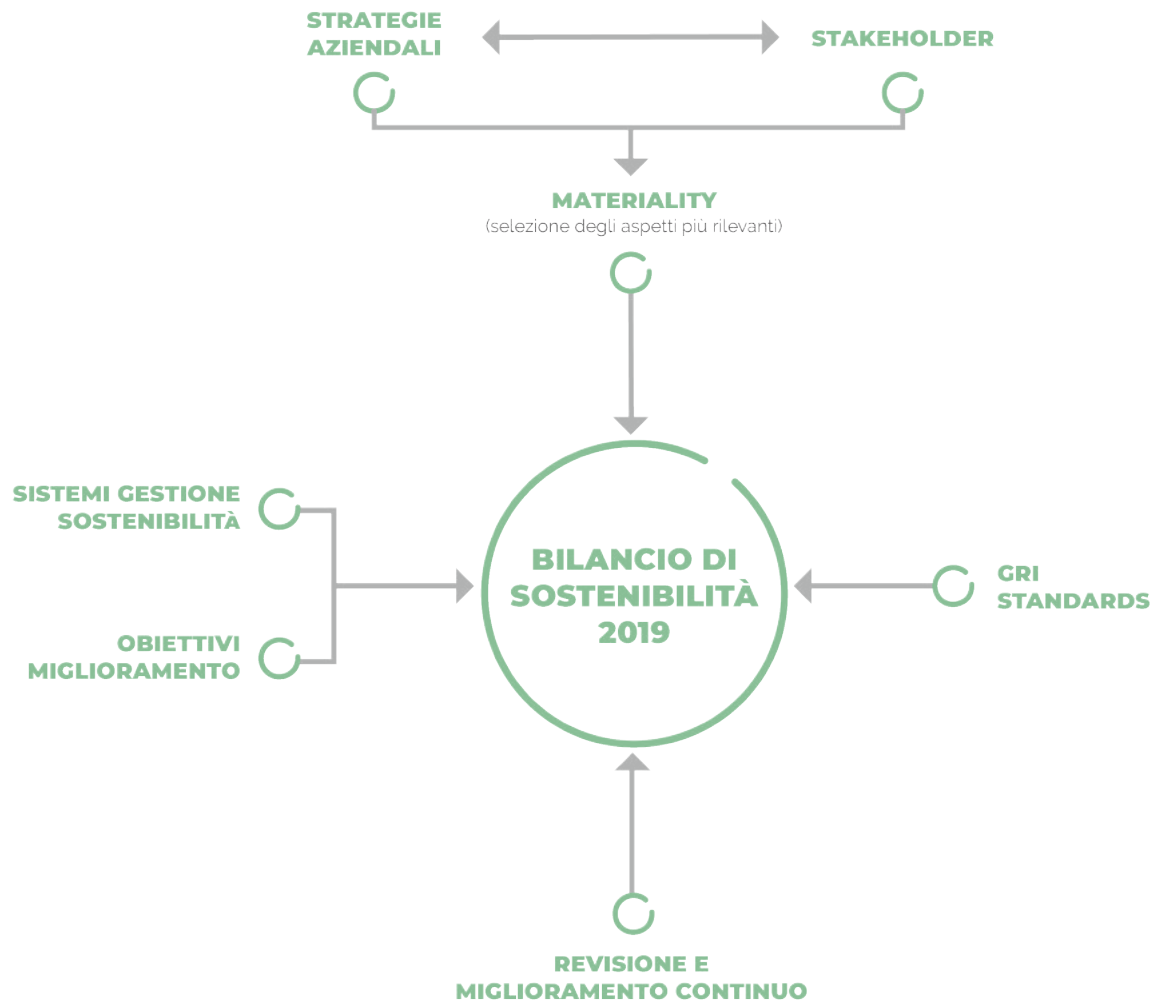
**Modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement)**

Sono stati sottoposti a ricalcolo alcuni dati presenti in questo Bilancio. Tali modifiche sono state segnalate nel testo.

**Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione**

Non si sono verificati cambiamenti significativi di obiettivo. Viceversa, in alcune sezioni è stato variato il perimetro dei dati raccolti, così come già riportato nei punti precedenti.

## 8.3 - PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



# 8

## 8.4 - PRINCIPI DI REPORTING

Per individuare i contenuti e migliorare costantemente la qualità informativa del Bilancio di sostenibilità SMAT ha adottato e sviluppato i seguenti principi:

- materiality (priorità, rilevanza)
- inclusività
- contesto di sostenibilità
- trasparenza
- completezza
- accuratezza
- neutralità
- comparabilità
- chiarezza e comprensibilità

## 8.5 - ANNI DI RIFERIMENTO

Come si è visto nel capitolo 1, la realtà organizzativa e societaria di SMAT si è costantemente evoluta nel tempo. Date queste molteplici variazioni di perimetro, si è ritenuto corretto adottare per i dati il metodo del confronto con gli ultimi cinque anni (ove disponibili) in ogni tabella di questo documento. Fa eccezione solo il Capitolo 4 dedicato agli aspetti economico-finanziari,

dove abbiamo solo gli ultimi due anni, perché a partire dal 2016 SMAT ha adottato i principi contabili International Financial Reporting Standards (IFRS) adottati dall'Unione Europea. Si rimanda al Bilancio d'Esercizio 2016 di SMAT S.p.A. per i dettagli dei cambiamenti intercorsi.

## 8.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE (MANAGEMENT APPROACH)



STANDARDS

103

Con questi termini si intende identificare:

- le modalità con le quali SMAT gestisce gli aspetti di materiality individuati (obiettivi, politiche, impegni assunti, responsabilità, risorse, meccanismi di segnalazione/reclamo, specifiche azioni (processi, progetti, programmi, iniziative promosse);
- valuta l'efficacia di tali modalità ed imposta piani di miglioramento continuo.

Come detto nel paragrafo 3.6, i management approach sono riferiti con specificità ad ogni singolo aspetto di materiality in tutto il corso del testo di questo documento, in ogni capitolo nel cui titolo è segnalata la presenza di un indicatore GRI.





# GLOSSARIO

<b>Acqua potabile</b>	Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano
<b>Acque reflue urbane</b>	L'insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano
<b>Accreditamento di un laboratorio</b>	Riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio a effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova
<b>Ambito Territoriale Ottimale (ATO)</b>	La legge Galli (n. 36 del 5/1/1994) ha definito la riorganizzazione dei servizi idrici sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Il nuovo schema delinea una netta distinzione di ruoli fra l'Autorità d'Ambito e il Gestore, attribuendo alla prima funzioni di governo e di controllo, al secondo il compito di organizzare il Servizio Idrico Integrato, secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità
<b>Anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)</b>	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre
<b>ARERA</b>	Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ex AEEGSI). È un organismo indipendente, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. <a href="https://www.arera.it/">https://www.arera.it/</a>
<b>ARPA Piemonte</b>	Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente. È un ente pubblico dotato di autonomia, posto sotto la vigilanza del Presidente della Giunta Regionale, per garantire l'attuazione degli indirizzi programmatici della Regione Piemonte nel campo della previsione, prevenzione e tutela ambientale. <a href="http://www.arpa.piemonte.it/">http://www.arpa.piemonte.it/</a>
<b>ASL</b>	Azienda Sanitaria Locale
<b>Asseverazione (Assurance)</b>	Attività atta a produrre delle conclusioni scritte sulla qualità di un report e sulle informazioni in esso contenute, effettuata da un organismo terzo indipendente
<b>Biogas</b>	Miscela gassosa composta principalmente da metano e anidride carbonica, utilizzata come risorsa energetica rinnovabile prodotta, nell'ambito della depurazione delle acque reflue, dalla digestione anaerobica dei fanghi
<b>Bocconi o altri contenitori (es. sacchetti)</b>	Contenitori per la distribuzione ai fini dell'utilizzo di acqua destinata al consumo umano per l'approvvigionamento in caso di emergenza o per la commercializzazione (il volume di ogni boccione è pari a 18,9 litri)
<b>BOD</b>	Richiesta biologica di ossigeno
<b>Captazione</b>	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile
<b>Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del servizio)</b>	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria (ATO3) e di controllo, utenti, associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate
<b>COD</b>	Richiesta chimica di ossigeno
<b>Codice Etico</b>	Documento attraverso il quale la Società esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità per assicurare correttezza e trasparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni

<b>Comuni soci serviti</b>	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
<b>Controllo analitico</b>	Serie di parametri da analizzare sul singolo campione
<b>Convenzione</b>	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di fornitura, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, ecc.
<b>Customer Satisfaction</b>	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti
<b>Decreto 254</b>	Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016, di attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, in merito alla "comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni"
<b>Dichiarazione individuale di carattere non finanziario</b>	Termine utilizzato dal Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 in Italia per indicare il documento più ampiamente noto come Bilancio di sostenibilità
<b>EBITDA</b>	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization. È un indicatore di redditività che permette confronti affidabili tra aziende poiché si basa solo sulla sua gestione operativa, senza considerare gli interessi (gestione finanziaria), le imposte (gestione fiscale), il deprezzamento dei beni e gli ammortamenti
<b>Gas-serra</b>	Emissioni inquinanti gassose rilasciate nell'atmosfera che ampliano l'effetto serra con possibili conseguenze sul clima
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative (Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità)
<b>GRI Standars</b>	La più recente linea guida di riferimento, usata per il presente Bilancio di sostenibilità
<b>GRI Content index</b>	Indice dei contenuti secondo GRI
<b>Identità aziendale</b>	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda
<b>Impatto ambientale</b>	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività
<b>Indicatore</b>	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi
<b>Indicatori di qualità</b>	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi Qualità erogata: qualità del prodotto e/o servizio di cui, tramite monitoraggio, si determina il livello effettivo di erogazione Qualità attesa: grado di soddisfacimento del proprio bisogno che l'utente si aspetta di ricevere dal prodotto e/o servizio Qualità percepita: grado di soddisfazione dell'utente relativamente ad uno o più aspetti del prodotto e/o servizio ricevuto
<b>Indicatori ambientali</b>	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente
<b>ISO 9001</b>	Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanato dall'Ente di Normazione Internazionale ISO
<b>ISEE</b>	Indicatore della Situazione Economica Equivalente
<b>Chilowattora (kWh)</b>	Unità di misura dell'energia elettrica; è pari all'energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina.

<b>Materiality</b>	<p>           Criterio attraverso il quale l'Azienda valuta la rilevanza degli aspetti economici, sociali e ambientali. L'individuazione di questa soglia avviene attraverso un processo di focalizzazione, frutto dell'interazione tra le strategie aziendali, il dialogo con gli stakeholder e le direttive GRI         </p>
<b>Miglioramento continuo</b>	<p>           Insieme di azioni intraprese con continuità per accrescere l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali a vantaggio sia dell'Azienda sia dei suoi clienti         </p>
<b>OHSAS 18001</b>	<p>           La norma OHSAS 18001 (Occupational Health &amp; Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro         </p>
<b>Parametro</b>	<p>           Singola specie analitica         </p>
<b>Partnership</b>	<p>           Indica un rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi         </p>
<b>Potabilizzazione</b>	<p>           Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)         </p>
<b>QR code</b>	<p>           Abbreviazione di Quick Response Code: è un codice a barre bidimensionale, composto da moduli neri disposti all'interno di uno schema di forma quadrata. Viene impiegato per memorizzare informazioni destinate a essere lette tramite un telefono cellulare o uno smartphone         </p>
<b>Regolamento del servizio idrico integrato</b>	<p>           Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato e che costituisce parte integrante del Contratto di Servizio         </p>
<b>Rete di adduzione</b>	<p>           Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione         </p>
<b>Rifiuti pericolosi</b>	<p>           Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.)         </p>
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	<p>           Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale         </p>
<b>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)</b>	<p>           Ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori (CCNL Unico Gas-Acqua 9/3/2007)         </p>
<b>Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)</b>	<p>           Insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse         </p>
<b>Servizio Idrico Integrato (S.I.I)</b>	<p>           Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue         </p>
<b>Sistema di gestione per la qualità (SGQ)</b>	<p>           Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità         </p>
<b>Soggetto Operativo di Gestione (SOG)</b>	<p>           La Società che ha il compito di gestire operativamente per conto di SMAT uno o più Comuni dell'ATO 3         </p>
<b>Sostenibilità</b>	<p>           Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future         </p>
<b>Stakeholder</b>	<p>           Portatore di interesse, persona o gruppo di persone che possono influenzare o essere influenzati dalle attività della Società in termini di prodotti, processi lavorativi e politiche economiche         </p>
<b>Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione</b>	<p>           Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente         </p>
<b>Telecontrollo (TLC)</b>	<p>           Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza         </p>

<b>Trincea drenante</b>	Scavo nel suolo della profondità di qualche metro che viene eseguito per l'emungimento di falde freatiche poco profonde e/o sorgenti disperse su fronti acquiferi
<b>Utente</b>	Chi usufruisce di un servizio
<b>Valore di parametro</b>	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro
<b>Water Safety Plans</b>	Piani per la sicurezza dell'acqua

# GRI CONTENT INDEX

## GRI 102: GENERAL DISCLOSURE

102-1	Nome dell'organizzazione	Società Metropolitana Acque Torino S.p.A. (SMAT)
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1.2
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Cap. 1.2
102-4	Paesi nei quali opera l'organizzazione	Cap.1.2
102-5	Asetto proprietario e forma legale	Cap. 1.2; Cap. 1.5
102-6	Mercati serviti	Cap. 1.2; Cap.6.1.1
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1.2
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 6.3.1
102-9	Supply chain dell'organizzazione	Cap. 6.4
102-10	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura, nell'assetto proprietario o nella supply chain avvenuti nel periodo di rendicontazione	Cap. 1.1; Cap. 1.5; Cap. 6.4
102-11	Eventuale applicazione del precautionary principle (principio o approccio prudenziale)	Cap. 3.1; Cap. 5.1
102-12	Iniziative esterne (sottoscrizione o adozione di principi o carte sviluppati da enti o associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali)	Cap. 6.1.14
102-13	Partecipazione ad associazioni	Cap. 1.9
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera AD e Presidente
102-16	Valori, principi, standards e norme di comportamento	Cap. 2.2
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap. 1.6; Cap. 2.3
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder coinvolti nell'organizzazione	Cap. 3.2
102-41	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi	Cap. 6.3.1
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Cap. 2.3; Cap. 2.8; Cap. 3.2; Cap. 3.3
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, inclusa la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Cap. 2.3; Cap. 3.2; Cap. 6.1.1; Cap. 6.1.14
102-44	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e modalità di risposta da parte dell'organizzazione	Cap. 2.3; Cap. 3.2; Cap. 6.1.11
102-45	Entità coinvolte nel rendiconto finanziario	cap.4
102-46	Definizione del contenuto del report e degli argomenti compresi	Presentazione; Appendice metodologica
102-47	Elenco degli argomenti trattati (material topics)	Cap. 3.3; Cap. 3.4
102-48	Rivisitazione delle informazioni provenienti dai precedenti report e ragioni dell'eventuale rivisitazione delle stesse	Utilizzo nuovi GRI standards
102-49	Cambiamenti significativi rispetto ai precedenti report nell'elenco degli argomenti selezionati (material topics)	Utilizzo nuovi GRI standards
102-50	Periodo di rendicontazione delle informazioni (es. esercizio fiscale, anno solare)	2019

102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Cap. 8.2
102-52	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale...)	Copertina del bilancio di sostenibilità
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio di sostenibilità e i suoi contenuti	Cap. 1.2
102-54	Dichiarazione circa il grado di conformità ai GRI standards (core option, comprehensive option)	Cap. "attestazioni"
102-55	Indice GRI	La tabella presente
102-56	Certificazione esterna del report	Cap. "attestazioni"
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>		
103-1	Elenco degli aspetti e perimetri di materiality	Cap. 3.1; Cap. 3.5
103-2	Approcci di gestione e loro componenti	Cap. 3.6
103-3	Valutazione degli approcci di gestione	Cap. 3.6
<b>200 SERIES: ECONOMIC TOPICS</b>		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 4.1; Cap. 5.1
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi finanziati	Cap. 4.2; Cap. 5.3.3
205-1	Operazioni volte al contrasto del rischio di corruzione	Cap. 2.5
<b>300 SERIES: ENVIRONMENTAL TOPICS</b>		
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione (consumo diretto)	Cap. 5.3.8; Cap. 5.4.3; Cap. 5.4.5; Cap. 5.5
302-3	Intensità energetica	Cap. 5.3.8; Cap. 5.4.5
303-3	Prelievi idrici	Cap. 5.3.8
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria	Cap. 5.3.9; Cap. 5.4.4
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Cap. 5.3.9; Cap. 5.4.4
<b>400 SERIES: SOCIAL TOPICS</b>		
401-1	Nuove assunzioni e turn over del personale	Cap. 6.3.1
401-3	Congedo parentale	Cap. 6.3.1;
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.6
403-2	Identificazione e valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 6.3.6
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione circa la salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.6
403-5	Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.1; Cap. 6.3.6
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.6
403-9	Incidenti legati al lavoro	Cap. 6.3.6
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	Cap. 6.3.5
405-1	Pluralismo nella composizione degli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 2.7; Cap. 6.3.1
405-2	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne	Cap. 6.3.1
413-1	Operazioni per le quali è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	Cap. 2.8; Cap. 6.2
416-1	Valutazione dell'impatto dei prodotti e dei servizi sulla salute e sicurezza	Cap. 2.8; Cap. 5.1; Cap. 6.4

## Assistenza per la redazione del Bilancio di sostenibilità SMAT S.p.A. – 2019

Acta ha fornito supporto e assistenza per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in un contesto di piena e costruttiva collaborazione con tutti gli interlocutori aziendali contattati per il lavoro.

Le fasi sono state le seguenti:

- contributo all'aggiornamento della raccolta dei dati e delle informazioni, delle modalità e degli strumenti necessari per la stesura del Bilancio, in accordo con le linee guida GRI standards e con il Decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254;
- ricerca del miglioramento grafico e di leggibilità del testo, in accordo con quanto richiesto da molti stakeholder ascoltati;
- ascolto degli stakeholder, in sviluppo ogni anno;
- aggiornamento della materiality (identificazione degli aspetti prioritari per gli stakeholder e per l'azienda);
- raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni di propria competenza;
- contributo ai testi e alle immagini;
- contributo all'elaborazione e correzione del Bilancio fino alla sua forma definitiva;
- assistenza nella fase di asseverazione;
- attestazioni.

Ai lavori hanno partecipato per SMAT il Presidente P. Romano, l'Amministratore Delegato M. Ranieri, il Direttore Generale M. Acri, che hanno coordinato la strutturazione del progetto; L. Meucci, che insieme a R. Sciolotto, E. Calandrino, E. Goffi e G. Scibilia, ha coordinato i lavori di raccolta ed elaborazione delle informazioni e contribuito alla stesura del Bilancio; A. Altina, P. Baretta, F. Bersani, R. Binetti, M. Boccadoro, E. Borgi, P. Botto, E. Brussolo, C. Burdizzo, L. Cappuccio, C. Carrirolo, A. Cassinelli, C. Cassone, V. Cavallo, M. Cerrato, E. Cinanni, B. Coloru, J. Conte, M. De Ceglia, M. Di Lauro, I. Fant, L. Fino, M. Fungi, D. Garcea, D. Giacosa, V. Giannetta, M. Giaretto, G. Grandinetti, F. Guarini, S. Iraldo, L. Leardi, E. Lorenzi, L. Marangon, R. Marino, M. Marsiglia, R. Massimelli, M. Melchiori, G. Morello, N. Morsillo, S. Naborre, L. Paglicci, A. Peroni, A. Quazzo, E. Ramello, E. Roagna, M. Rubino, M. Scibetta, S. Steffenino, F. Tedeschi e K. Venturi, che hanno fornito contributi di supporto al processo e dati / informazioni utilizzati per il Bilancio.

La consulenza Acta, che ha collaborato a tutte le fasi del lavoro, è stata condotta da Mario Gattiglia, Federica Sanna e Tommaso Sucamiele.

Le veste grafica interna è stata curata da Stefano De Angelis, Alessandro De Angelis, e Luca Lerda di Demetra Design.

A tutti va il più sincero ringraziamento per la collaborazione.

**Acta Consulting S.r.l.**

**Mario Gattiglia**



---

ACTA Consulting S.r.l.

Uffici: Lungo Po Antonelli 153, 10153 TORINO

Tel. +39 011 08 88 190 – P.E.C. [actaconsulting@legalmail.it](mailto:actaconsulting@legalmail.it)

[www.actaconsulting.it](http://www.actaconsulting.it) – [acta@actaconsulting.it](mailto:acta@actaconsulting.it)

P.IVA: 08697660010 – Sede legale: Via De Sonnaz 19, TORINO



## Attestazione dell'ascolto degli Stakeholder sul Bilancio di sostenibilità

Ogni anno SMAT ascolta una categoria di stakeholder, con l'obiettivo di analizzare la qualità del Bilancio di sostenibilità (in termini di trasparenza, completezza, rilevanza, accuratezza, neutralità, comparabilità, chiarezza e comprensibilità delle informazioni contenute) e raccogliere suggerimenti, proposte, richieste di miglioramento. Si tratta di una pratica che rientra nella più ampia cultura e strategia aziendale di dialogo con tutti gli interlocutori, ed è altresì richiesta dalle linee guida GRI standards, come descritto nel capitolo 3.

Volendo assicurare la riservatezza e l'indipendenza necessarie alla libera espressione dei giudizi e delle proposte, SMAT ha delegato questa fase alla consulenza.

Negli anni passati sono stati incontrati ed ascoltati:

- Associazioni consumatori;
- Dipendenti (responsabili dei servizi);
- Clienti / utenti / consumatori / cittadini (processi sistematici e continuativi di ascolto garantiti dalla Carta dei servizi, dalle procedure di reclamo e dai canali sportello / telefono / posta / e-mail, dall'ufficio di assistenza e informazione all'Utenza, nonché dal Garante del Cliente);
- Sindaci dei Comuni serviti e azionisti in genere (che, oltre al canale istituzionale costituito dall'Assemblea dei soci, sono stati ascoltati nel 2014 attraverso uno specifico sondaggio);
- Fornitori e comunità economica (rappresentati da alcuni opinion leader di associazioni di categoria del mondo della produzione di beni e servizi ascoltati nel 2015: ANCE Torino / Collegio Costruttori Edili, Ordine degli Architetti della Provincia di Torino, Confindustria / Unione Industriale della Provincia di Torino);
- Regione Piemonte - Direzione Sanità;
- ARPA Piemonte;
- Dipendenti (RSU);
- Università e comunità scientifica;
- Mondo della Scuola;
- "Generazioni future" (dialogo e confronto con gli organizzatori torinesi di *Fridays For Future*).

Quest'anno, il processo è continuato con due categorie:

- tutti i Dipendenti, analizzando gli esiti dell'indagine sul clima interno realizzata nel 2019;

e alcuni interlocutori individuati tra quelli che hanno dato un significativo contributo di ragionamento all'inaugurazione dell'acquedotto della Valle di Susa; gli interlocutori individuati sono alcuni tra quelli che hanno avuto un ruolo di dialogo e presentazione nell'ambito dell'evento di inaugurazione:

- Il vicepresidente della Giunta regionale del Piemonte, Fabio Carosso;
- Il professor Luca Mercalli;
- Il sindaco di Bardonecchia, Francesco Avato;
- L'allora presidente ANCI, l'avvocato Avetta.

Acta Consulting S.r.l.

Mario Gattiglia



---

ACTA Consulting S.r.l.

Uffici: Lungo Po Antonelli 153, 10153 TORINO

Tel. +39 011 08 88 190 – P.E.C. [actaconsulting@legalmail.it](mailto:actaconsulting@legalmail.it)

[www.actaconsulting.it](http://www.actaconsulting.it) – [acta@actaconsulting.it](mailto:acta@actaconsulting.it)

P.IVA: 08697660010 – Sede legale: Via De Sonnaz 19, TORINO





**RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA  
DICHIARAZIONE DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3,  
COMMA 10 DEL D.LGS 30 DICEMBRE 2016 n. 254 E DELL'ARTICOLO 5 DEL  
REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA n. 20267 DEL 18  
GENNAIO 2018**

**SMAT**

**– SOCIETA' METROPOLITANA ACQUE TORINO SPA –**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019**

***Relazione della società di revisione indipendente sulla Dichiarazione di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.LGS 254/2016 e dell'articolo 5 del Regolamento Consob adottato con delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018***

**Al Consiglio di Amministrazione della Società Metropolitana Acque Torino - SMAT S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob adottato con delibera n° 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*Limited Assurance Engagement*") della dichiarazione di carattere non finanziario della Società Metropolitana Acque Torino – SMAT S.p.A. (di seguito "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto ed approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 maggio 2020 (di seguito "DNF").

**1. Responsabilità degli Amministratori e del collegio sindacale della Società Metropolitana Acque Torino - SMAT S.p.A. per la Dichiarazione di carattere non finanziario**

Gli Amministratori della Società Metropolitana Acque Torino – SMAT S.p.A. sono responsabili per la redazione della DNF relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "GRI – Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 (di seguito "*GRI Standards*"), da essi indicati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

**2. Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### 3. Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*", definiti nel 2016 dal GRI – "*Global Reporting Initiative*" (GRI Standard).

Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standards on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 – Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro lavoro ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 – Revised* ("*Reasonable Assurance Engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche della Società rendicontati nella DNF relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio della Società Metropolitana Acque Torino – SMAT S.p.A.
3. Comprensione dei seguenti aspetti:
  - Modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - Politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - Principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le relative verifiche descritte nel successivo punto 4.

4. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società Metropolitana Acque Torino – SMAT S.p.A. e limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) Con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) Con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

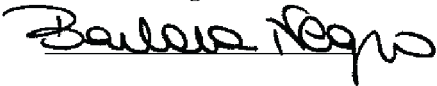
Abbiamo altresì effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenute alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione di carattere non finanziario della Società Metropolitana Acque Torino – SMAT S.p.A. relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti nel 2016 dal GRI – “*Global Reporting Initiative*” (GRI Standards).

REVI.TOR S.r.l.

(Barbara NEGRO)



(Un Socio)

Torino, 10 giugno 2020



SOCIETÀ METROPOLITANA ACQUE TORINO S.p.A.

Corso XI Febbraio, 14

10152 Torino - Italy

Tel. +39 011 4645.111

Fax +39 011 4365.575

[info@smatorino.it](mailto:info@smatorino.it)

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



SCARICA GRATIS L'APP  
PER IL TUO SMARTPHONE

