



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

RESPONSABILITÀ ECONOMICA
SOCIALE E AMBIENTALE

Dichiarazione di carattere non finanziario
Redatta ai sensi degli articoli 3 e 4 del
Decreto Legislativo n°254 del 30 dicembre 2016

2020



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

Responsabilità economica,
sociale ed ambientale.

SOMMARIO

LETTERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AI PORTATORI DI INTERESSE	7
PRESENTAZIONE	8
SMAT IN BREVE	10
1 - IDENTITÀ AZIENDALE	17
1.1 - IL PERCORSO AGGREGATIVO DI SMAT: da molteplici realtà operative al Gestore Unico	17
1.2 - SMAT OGGI: azienda leader nel Servizio Idrico Integrato	18
1.3 - LA VISIONE: eccellenza e sostenibilità	22
1.4 - LA MISSIONE: il servizio idrico integrato	23
1.5 - IL GRUPPO SMAT	24
1.6 - L'ORGANIZZAZIONE: efficienza e diritti	27
1.7 - LE POLITICHE INTEGRATE: la sostenibilità come componente della performance aziendale	33
1.8 - L'INVESTIMENTO IN RICERCA: il miglioramento continuo	35
1.9 - LA COLLABORAZIONE ASSOCIATIVA	39
IN EVIDENZA: IL PIANO INDUSTRIALE SMAT 2020-2024	42
2 - LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	47
2.1 - LA VISIONE	47
2.2 - I VALORI	47
2.3 - IL CICLO DELLA PIANIFICAZIONE	50
2.4 - UNA GOVERNANCE TRASPARENTE	53
2.4.1 - Governance e dialogo con gli stakeholder	53
2.4.2 - Governance e performance	53
2.5 - GLI OBIETTIVI DALLA SOSTENIBILITÀ	54
2.6 - GLI STAKEHOLDER	56
2.7 - LA COMPLIANCE INTEGRATA	56
2.7.1 - Prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi	56
2.7.2 - Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente	57
2.7.3 - Altri Sistemi di Gestione certificati	59
2.8 - PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY	60
IN EVIDENZA: IL GRANDE ACQUEDOTTO PER LA VALLE DI SUSÀ	62
2.9 - IL GOVERNO DEGLI IMPATTI	66
3 - STAKEHOLDER ENGAGEMENT	73
3.1 - PRESENTAZIONE	73
3.2 - LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT COME AZIONE QUOTIDIANA	74
3.2.1 - L'operatività dello stakeholder engagement	77
IN EVIDENZA: CUSTOMER SATISFACTION	80

3.3 - LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT PER LA PIANIFICAZIONE - RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ	89
4 -LA MATERIALITY	95
4.1 - DEFINIZIONE	95
4.2 - IL PROCESSO	97
4.2.1 - Aspetti più importanti per SMAT e per gli stakeholder	97
4.2.2 - Aspetti di materiality oggetto di asseverazione secondo GRI	99
4.2.3 - Perimetro degli aspetti di materiality	101
4.3 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE	103
IN EVIDENZA: SMAT E L'EMERGENZA COVID-19	104
5 - DATI ECONOMICO-FINANZIARI	109
5.1 - IL VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO	109
IN EVIDENZA: SMAT, UN'AZIENDA SOLIDA	116
5.2 - GLI INVESTIMENTI PER LE INFRASTRUTTURE	118
6 - BILANCIO AMBIENTALE	125
6.1 - LA GESTIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	125
6.2 - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	129
6.3 - PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE	131
6.3.1 - Il servizio erogato	131
6.3.2 - Gli usi dell'acqua	132
6.3.3 - Le fonti di approvvigionamento	132
6.3.4 - Gli impianti	133
6.3.5 - Le reti	134
6.3.6 - La gestione delle emergenze	135
6.3.7 - Il Telecontrollo	136
6.3.8 - Le risorse consumate	137
6.3.9 - Le emissioni	140
6.3.10 - I parametri di prestazione	142
6.3.11. - I controlli	145
6.4 - RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO	149
6.4.1 - Il servizio erogato	149
6.4.2 - Gli impianti	150
6.4.3 - Le risorse consumate	154
IN EVIDENZA: LA NUOVA DIRETTIVA PER LE ACQUE POTABILI	156
6.4.4 - Le emissioni	160
6.4.5 - I parametri di prestazione	165
IN EVIDENZA: LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	168
6.4.6 - I controlli	172
6.5 - IL BILANCIO ENERGETICO E IL PROTOCOLLO DI KYOTO	174

7 - BILANCIO SOCIALE	187
7.1 - I CLIENTI	187
7.1.1 - Customer care e coinvolgimento dei clienti	187
7.1.2 - L'assistenza ai clienti	188
7.1.3 - Il Garante dell'Utente	188
7.1.4 - I Servizi di Sportello	189
7.1.5 - I servizi online	189
7.1.6 - L'app di SMAT	190
7.1.7 - I call center e l'assistenza telefonica	190
IN EVIDENZA: IL NUOVO COLLETTORE FOGNARIO	192
7.1.8 - La Carta del Servizio	194
IN EVIDENZA: I PRIMI 200 PUNTI ACQUA SMAT	198
7.1.9 - La SMAT Card	200
7.1.10 - I Punti Acqua	200
7.1.11 - Customer Satisfaction	203
7.1.12 - I reclami	204
7.1.13 - Procedure conciliative	206
7.1.14 - La gestione della morosità	206
7.1.15 - I rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	206
7.2 - LE COMUNITÀ LOCALI	208
7.3 - IL PERSONALE	214
7.3.1 - La composizione del personale	214
IN EVIDENZA: SMAT E L'ECONOMIA CIRCOLARE	216
7.3.2 - Il costo del lavoro	219
7.3.3 - Tipologia di contratto	219
7.3.4 - Presenze/assenze	219
7.3.5 - La formazione dei lavoratori	222
7.3.6 - Salute e sicurezza sul lavoro	223
7.3.7 - Le relazioni sindacali	228
7.3.8 - Ambiente e condizioni di lavoro	228
7.4 - I FORNITORI	232
7.4.1 - Incarichi di progettazione	232
7.4.2 - Fornitori qualificati	232
7.4.3 - Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	234
7.4.4 - Sicurezza nei cantieri	234
8.1 - PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	239
8.1 - LE BASI DI DATI DEL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	239
8.1.1 - Indicatori generali	239
8.1.2 - Indicatori economico - finanziari	240
8.1.3 - Indicatori sociali	240
8.1.4 - Indicatori ambientali	241

8.2 - IMPARARE ATTRAVERSO IL BENCHMARKING	243
IN EVIDENZA: OBIETTIVI 2030	248
8.3 - GLI OBIETTIVI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO	250
9 - METODOLOGIA	279
9.1 - IL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	279
9.1.1 - Connessione tra il Decreto 254 e le linee guida GRI	279
9.2 - GRI STANDARDS	281
9.2.1 - Profilo del report	281
9.3 - PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	283
9.4 - PRINCIPI DI REPORTING	284
9.5 - ANNI DI RIFERIMENTO	284
9.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE (MANAGEMENT APPROACH)	284
GLOSSARIO	286
GRI CONTENT INDEX	290
Assistenza per la redazione del Bilancio di sostenibilità SMAT S.p.A. - 2020	293
Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione di carattere non finanziario sul bilancio di sostenibilità	295

LETTERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AI PORTATORI DI INTERESSE

Parlando del 2020, questa lettera non può non iniziare dalla pandemia. E desideriamo cominciare da un piccolo grande fatto: in uno scenario terribile, pieno di preoccupazione, sofferenze e lutti, in molte occasioni, specialmente nel primo lockdown, abbiamo sentito alcuni cittadini consapevoli parlare con attenzione della loro esperienza. Tra le cose dette, si è sentito spesso ripetere un accenno anche a qualcosa di positivo che gli Italiani hanno forse cominciato ad imparare: la bellezza di un campanile che risuona nel silenzio, la natura che si riappropria di spazi urbani, ma anche lo stupore pieno di riconoscenza di chi si rende conto che alcune cose che tutti noi davamo per normali e scontate hanno invece un valore enorme. Tra queste, il fatto di poter ogni giorno aprire il rubinetto ed ottenere acqua che scende, acqua di qualità, nella quantità necessaria. Un valore che non in tutto il mondo è garantito.

Per il resto, tutto questo Bilancio documenta come la nostra attenzione, da anni consolidata, alla qualità e alla sicurezza del sistema idrico integrato si sia dimostrata decisiva nella crisi da Covid-19. Vogliamo qui ringraziare tutto il personale ed i fornitori del Gruppo, perché grazie a loro, e alle procedure organizzative, il nostro sistema ha "tenuto" perfettamente, garantendo la salute dei cittadini e adeguandosi prontamente alle misure previste a livello nazionale e regionale.

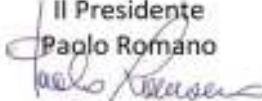
Abbiamo presentato il nuovo Piano Industriale SMAT 4.0 2020-2024, che ha recepito importanti innovazioni normative e di regolazione, in particolare sulla qualità dei servizi, ma soprattutto pianifica opere infrastrutturali ed attività di miglioramento del servizio, in una logica di sostenibilità e di tutela ambientale, tenendo conto dei vincoli e degli obiettivi legati alle dinamiche evolutive del clima. E, naturalmente, vogliamo segnalare al lettore che troverà in più pagine di questo bilancio gli approfondimenti legati all'avvio dei due grandi investimenti in infrastrutture: l'acquedotto per la valle di Susa ed il nuovo Collettore mediano di Torino.

Abbiamo anche raggiunto e superato il simbolico traguardo dei 200 Punti Acqua nell'area metropolitana di Torino: essi sono un importante sostegno per la sensibilizzazione al valore e al consumo dell'acqua del rubinetto.

Vogliamo concludere queste brevi note segnalando quello che è forse l'indicatore più sintetico della buona gestione dell'azienda in termini di pianificazione, programmazione e risultati: nel novembre 2020, Standard & Poor's ha innalzato il rating di SMAT da "BBB-" a "BBB" con un outlook "stabile". Il rating è molto importante, poiché ci permette di contenere i costi di finanziamento, estremamente rilevanti per processi produttivi quali i nostri, nei quali l'intensità di capitale è elevata.

Quindi, buona lettura a chi vorrà dedicare attenzione a questo documento così ricco di informazioni, sempre supportate da dati e confronti, come SMAT ha iniziato a fare dal 2014: uno strumento che nel tempo ha fatto la sua parte per un sempre maggiore dialogo con i portatori di interesse, contribuendo, insieme a diversi altri processi organizzativi e certificazioni, a creare e diffondere in tutta l'azienda una cultura della sostenibilità che oramai fa parte del nostro DNA più profondo.

Per il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente
Paolo Romano




Fin dal 2014, SMAT affianca Bilancio d'esercizio e Bilancio di sostenibilità, con l'obiettivo di fornire le più complete ed approfondite informazioni ai propri stakeholder (portatori di interesse).

Il bilancio di sostenibilità si fonda da tempo 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 dal 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.

In questi anni si è visto sempre di più un effetto virtuoso: il fatto di rendicontare i risultati in campo sociale ed ambientale retroagisce sui processi organizzativi e produttivi, creando e consolidando una cultura della sostenibilità. Negli ultimi anni, inoltre, questa cultura ha cominciato a virare dalla semplice rendicontazione alla vera e propria pianificazione e programmazione della sostenibilità.

Di tutto questo diamo conto in questo Bilancio del 2020, in particolare nei capitoli 2 e 3. Questa evoluzione ha portato l'azienda a pensare sempre più il Bilancio di sostenibilità non solo come rendiconto agli stakeholder, ma come parte del più ampio sistema di pianificazione e certificazione della sostenibilità. Di conseguenza, da quest'anno si inizia ad aggiungere un terzo riferimento: SMAT ha deciso di impostare un collegamento tra gli standard GRI e la Guidance on social responsibility ISO 26000. Quest'anno il Bilancio di sostenibilità non arriva ancora ad una formale adeguatezza alla 26000 ma, già da ora, ogni passo del processo di lavoro è stato registrato e formalizzato, in modo da ottenere numerosi benefici, tra cui quello di avere una chiara mappa dell'iter di costruzione del bilancio di sostenibilità in SMAT, generando quindi valore condiviso e predisponendo una condizione "26000 ready" per il prossimo anno.

Per quanto riguarda GRI, la novità più rilevante quest'anno è il nuovo standard 306, dedicato proprio agli scarichi idrici, che ovviamente vuole lavorare positivamente sul comportamento delle aziende inquinanti, ma costituisce un punto di riferimento per l'attività di un'azienda che, come SMAT, gli impatti non li genera ma li tratta e li mitiga o li annulla. Abbiamo visto con piacere che ciò che è suggerito dalle linee guida GRI non fa altro che confermare e rinforzare quanto il nostro Gruppo sta già facendo da anni, dunque da questo punto di vista il perimetro di rendicontazione non è stato modificato, ha semplicemente ricevuto un'autorevole conferma.

Tutti questi riferimenti specifici vanno fatti senza dimenticare: l'intero ampio panorama normativo di regolazione e controllo del settore, rispetto al quale SMAT è in compliance, e che ha di recente visto numerose novità che sono state recepite sia nell'operatività aziendale, sia nella sua pianificazione e programmazione, prima di tutto con l'adozione del nuovo Piano Industriale SMAT 4.0 2020-2024.

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

- i primi due capitoli dedicati alla presentazione dell'identità aziendale, dei principi culturali e metodologici con cui SMAT pianifica e governa la sostenibilità;
- il capitolo 3 dedicato alla prassi ormai consolidata dello stakeholder engagement, con il successivo capitolo 4 in cui si dà conto del risultato del processo che dal confronto con i portatori di interesse porta alla cosiddetta materiality, ovvero al sistema -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 5 dedicato a una sintesi dei dati economici (breve, poiché tali dati sono completa-

- mente documentati ed approfonditi nel Bilancio consolidato e nel Bilancio d'Esercizio);
- i capitoli 6 (sostenibilità ambientale) e 7 (sostenibilità sociale) che sono l'ampio cuore informativo del documento;
- gli obiettivi e il processo di miglioramento continuo, nel capitolo 8;
- le appendici di riferimento metodologico e gli attestati degli enti esterni che hanno fornito supporto e condotto le asseverazioni.

Inoltre, all'interno del testo sono riportati anche:

- SMAT in breve, per dare al lettore immediata evidenza di alcuni tra i più significativi indicatori della performance 2020 in termini ambientali, sociali ed economico-patrimoniali;
- le evidenze a piena pagina, facilmente individuabili e leggibili, che 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;
- 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 2020;
- 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.

1 SMAT OGGI

289 COMUNI SERVITI

6.292 km² TERRITORIO SERVITO

958 DIPENDENTI

28 SEDI E UNITÀ LOCALI

2 QUALITÀ DEI SERVIZI

6 CERTIFICAZIONI (QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE, LABORATORI, SOSTENIBILITÀ, SICUREZZA ALIMENTARE)

99,90% CONFORMITÀ DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA AI REQUISITI DI LEGGE

3 I SERVIZI IDRICI

2,21 milioni CITTADINI SERVITI NEL TERRITORIO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

256 INTERVENTI PER L'EMERGENZA IDRICA, DURANTE I QUALI SONO STATI DISTRIBUITI OLTRE 6 MILIONI DI LITRI DI ACQUA POTABILE

819.809 ANALISI EFFETTUATE DAI LABORATORI SMAT SU ACQUE POTABILI E ACQUE REFLUE

174 milioni m³ DI ACQUA POTABILE EROGATI DAL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

93 INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI, DI CUI 52 MANIFESTAZIONI PER I CITTADINI, 14 EVENTI E PROGETTI EDUCATIVI, PER LE SCUOLE, 8 INIZIATIVE A CARATTERE NAZIONALE, 10 PRESENZE AD EVENTI CULTURALI, 9 INIZIATIVE AZIENDALI

408.882 UTENZE

4 GLI IMPIANTI

94 IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

403 IMPIANTI DI DEPURAZIONE

1.429 STAZIONI DI MONITORAGGIO COLLEGATE AL TELECONTROLLO

5 LE RETI

12.699 km ESTENSIONE DELLA RETE IDRICA

9.990 km ESTENSIONE DELLA RETE FOGNARIA

1.419 SERBATOI

186 IMPIANTI DI POMPAGGIO

6 L'AMBIENTE

1.806 FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO

3,9 milioni m³ ACQUA DEPURATA E RIUTILIZZATA (RIUSO)

11.050 MWh ENERGIA TERMICA AUTOPRODOTTA (PARI AL 27,6%)

20.111 MWh ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA (PARI AL 8,0 %)

6.107 t DI CO₂ E **34 MILIONI** DI BOTTIGLIE IN PET EVITATE GRAZIE AI 185 PUNTI ACQUA SMAT

22.629 t DI FANGHI PRODOTTO (IL 54,5 % DEI FANGHI IN COMPOSTAGGIO, IL RESTO DESTINATO AL RECUPERO ENERGETICO)

7 L'ATTENZIONE ALL'UTENTE

209.823 CHIAMATE AL CALL CENTER

6.131 RICHIESTE EVASE DAL GARANTE DELL'UTENTE

10.528 UTENTI SERVITI AGLI SPORTELLI

11 SPORTELLI SU TUTTO IL TERRITORIO DISPONIBILI PER L'UTENZA

8 I DIPENDENTI

8.036 ore FORMAZIONE EROGATE AI DIPENDENTI (8,4 ORE A TESTA), OLTRE A 6.534 PER LA SICUREZZA

60 ASSUNZIONI NEL 2020

9 RICERCA E INNOVAZIONE

37 PROGETTI DI RICERCA IN CORSO, 14 CONCLUSI

16 PROGETTI CON PARTNER ACCADEMICI

62 ACCORDI DI PATNERSHIP PER LA RICERCA APPLICATA E RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON ENTI ACCADEMICI, CENTRI DI RICERCA E PARTNER INDUSTRIALI

11 GLI INVESTIMENTI

1.289 milioni €

INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL PERIODO 2003-2020

51,45 €/abitante

SPESI PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI

12 I RISULTATI ECONOMICI

432 milioni

RICAVI TOTALI

35,1 milioni

RISULTATO OPERATIVO (EBIT)

441 milioni

VALORE ECONOMICO GENERATO

1.966.000 €

DI BONUS SOCIALE E BONUS IDRICO INTEGRATIVO

80%

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER INTERNI O ESTERNI

IDENTITÀ AZIENDALE
IDENTITÀ AZIENDALE





IDENTITÀ AZIENDALE

IDENTITÀ AZIENDALE

SOMMARIO

1 - IDENTITÀ AZIENDALE	17
1.1 - IL PERCORSO AGGREGATIVO DI SMAT: da molteplici realtà operative al Gestore Unico	17
1.2 - SMAT OGGI: azienda leader nel Servizio Idrico Integrato	18
1.3 - LA VISIONE: eccellenza e sostenibilità	22
1.4 - LA MISSIONE: il servizio idrico integrato	23
1.5 - IL GRUPPO SMAT	24
1.6 - L'ORGANIZZAZIONE: efficienza e diritti	27
1.7 - LE POLITICHE INTEGRATE: la sostenibilità come componente della performance aziendale	33
1.8 - L'INVESTIMENTO IN RICERCA: il miglioramento continuo	35
1.9 - LA COLLABORAZIONE ASSOCIATIVA	39
IN EVIDENZA: IL PIANO INDUSTRIALE SMAT 2020-2024	42

1.1 - IL PERCORSO AGGREGATIVO DI SMAT: da molteplici realtà operative al Gestore Unico



STANDARDS
102-1; 102-10

Il percorso aggregativo di SMAT è stato lungo e complesso ed affonda le radici in una storia di più di 150 anni.

Dopo la sua fondazione nel 2001 la Società ha portato avanti una politica aggregativa che ha visto il progressivo assorbimento di tutte le realtà operative, attive sul territorio, dell'allora Provincia di Torino – ora Città Metropolitana Torinese.

Nel periodo dal 2001 al 2014, sono stati consolidati in SMAT molti importanti soggetti: dal Consorzio Intercomunale della Collina Torinese (CIACT) al ramo d'azienda del Consorzio Intercomunale di Igiene Urbana (C.I.D.I.U.), alla Società Canavesana Acque S.p.A. di Ivrea che curava il servizio in numerosi comuni dell'Eporediese, alla Società Acque Ciriacesi – SAC che operava in Ciriè e Comuni limitrofi, all' Azienda Consortile Servizi Enti Locali – ACSEL che gestiva la raccolta delle acque reflue in Alta e Bassa Valle di Susa nonché l'impianto di depurazione di Rosta. Negli stessi anni è stato anche assorbi-

to il personale della società privata SICEA S.p.A., direttamente impiegata nella gestione del servizio idrico in alcuni Comuni.

In seguito e sulla base di quanto riportato nel Piano Industriale 2015-2019 è stata perfezionata l'aggregazione in SMAT del ramo d'azienda della storica Società Acque Potabili S.p.A. che svolgeva fasi del servizio idrico in una rilevante porzione di Comuni della Provincia di Torino nonché della Società Canavesana Acque, operante a Castellamonte, attiva nell'area Canavesana ed Eporediese.

Queste due ultime aggregazioni, hanno comportato la gestione diretta da parte di SMAT di 78 nuovi Comuni per il servizio acquedottistico, 53 per la fognatura e 55 per la depurazione, l'assorbimento di ulteriori 124 risorse umane e l'incremento di 11,5 milioni di euro di EBITDA. Infine, il 1 gennaio 2019 è stato completato il trasferimento della gestione del segmento di acquedotto del Comune di Rivalta dalla società privata Acquagest a SMAT.

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

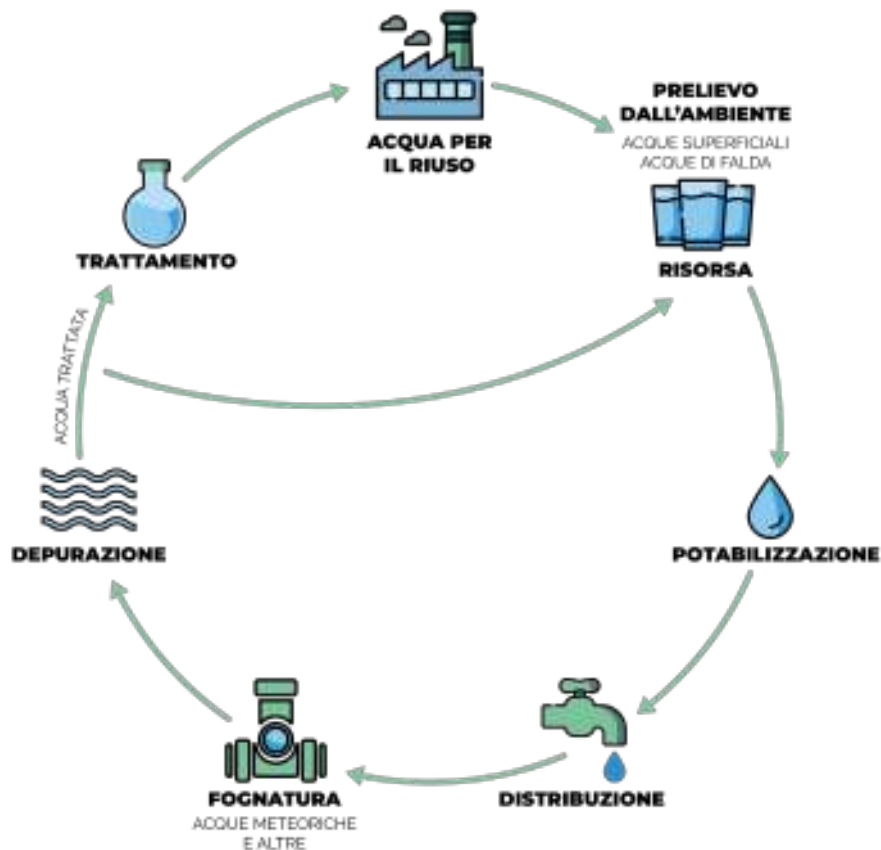
SMAT è leader nel Servizio Idrico Integrato, ovvero in tre attività essenziali per la vita dei cittadini, accorpate in una gestione congiunta: acquedotto, fognatura e depurazione.

Attraverso una rete idrica di oltre 12.000 km, SMAT fornisce ogni anno oltre 170 milioni di metri cubi di acqua la cui qualità viene garantita dai propri laboratori specializzati.

La conduzione e la manutenzione di più di 9.000 km di reti fognarie comunali nere, bianche e miste, consente la costante raccolta delle acque reflue urbane di origine civile, indu-

striale e meteorica in tutta l'area servita.

La Società garantisce l'erogazione del Servizio Idrico Integrato in 289 Comuni dell'ATO3 (a partire dal 2021 con l'ingresso di Villarfocchiardo il numero sale a 290), pari al 95,38% dei Comuni totali dell'ambito, per 2.209.372 abitanti. Attraverso le Società del Gruppo fornisce tutti o parte dei servizi idrici a altri 59 Comuni.



Fra le molteplici opere infrastrutturali realizzate, vale la pena ricordare l'Acquedotto per la Valle di Susa, la cui progettazione e realizzazione ha richiesto una decina di anni. Questa grande opera è stata pensata per risolvere le criticità di tipo qualitativo e quantitativo che talvolta affliggono gli abitanti della Valle di Susa ed è una concreta risposta agli effetti del cambiamento

climatico che incidono e sempre più incideranno sulla disponibilità idrica. L'Acquedotto per la Valle di Susa si approvvigiona dalla diga di Rochemolles e tramite un'ottantina di chilometri di condotte distribuisce acqua di montagna a ben 27 Comuni della Valle, da Bardonecchia a Caselle. L'investimento complessivo è stato di 127,7 milioni di euro.

SMAT opera secondo lo schema giuridico dell'affidamento *in house* in quanto società a partecipazione totalmente pubblica che svolge non meno dell'80% della propria attività a favore dei propri Soci i quali esercitano su di essa il cosiddetto "controllo analogo".

L'ambizioso piano di investimenti deliberato in più occasioni dall'Assemblea dei Soci SMAT è assistito – tra gli altri – da un finanziamento obbligazionario non convertibile di 135 milioni di

euro, emesso il 13 aprile 2017 sul mercato regolamentato e sottoscritto da investitori istituzionali. L'emissione di tale obbligazione ha assoggettato la Società alla disciplina degli "Enti di Interesse Pubblico" (ai sensi del D.Lgs 39/2010, come modificato dal D.Lgs 135/2016 e del Regolamento UE 537/2014), comportando l'assunzione di svariati obblighi di tipo contrattuale, regolamentare, comunicativo e di contratto a diretta tutela di tutti gli stakeholder.

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 Cavaliera - 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
Unità Locale TO/32	Via Stazione 1-BARDONECCHIA (TO) - CAP 10052

Comuni serviti al 31/12/2020 (*)

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 Cimena
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	Fogizzo	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	Piovasco	Torrazza Piemonte
Brandizzo	Giaglione	Piscina	Torre Canavese
Bricherasio	Giaveno	Poirino	Torre Pellice
Brosso	Givoletto	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
Caselette	Lusernetta	Rocca Canavese	Villar Perosa
Caselle Torinese	Lusigliè	Roletto	Villarbasce
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	Mezenile	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.
 Si 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

news

LA GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA 2020

La Giornata Mondiale dell'Acqua ha lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza di avere a disposizione ininterrottamente l'acqua, e sulla rilevanza del lavoro delle persone che operano quotidianamente nelle aziende del servizio idrico. Oltre a ricordare il dramma di miliardi di persone che ancora oggi vivono senza accesso all'acqua potabile, nel 2020 la ricorrenza è stata travolta dall'emergenza Covid che ha colpito tutto il Mondo, portando alla sospensione di tutti gli eventi solitamente programmati in questa occasione.

Come ha ricordato Paolo Romano, Presidente SMAT, "L'emergenza sanitaria che in questo periodo stiamo vivendo ci sta dimostrando che la salute pubblica dipende da quanto le organizzazioni sono in grado di rispondere prontamente alle criticità. Nel caso del servizio idrico, la nostra Azien-

da da anni si è dotata di un Piano di Emergenza, e oggi sta mettendo a punto un Piano di Sicurezza delle Acque che si avvale di tecnologie innovative ma soprattutto di personale altamente specializzato".

La Giornata Mondiale dell'Acqua rappresenta anche un'occasione per ricordare tutti i lavoratori che operano nelle aziende di pubblica utilità e, in particolare, gli operatori dei servizi idrici che svolgono, su turni che si avvicendano nelle 24 ore, il loro lavoro per garantire un servizio indispensabile come l'acqua, assicurando il continuo approvvigionamento della risorsa, la sua potabilizzazione e la distribuzione nell'area metropolitana torinese, la sua qualità con oltre 700.000 analisi all'anno, e infine la restituzione all'ambiente attraverso la raccolta delle acque usate e gli impianti di depurazione finali.



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:

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

Le linee fondamentali di sviluppo sono quindi state definite con previsione da SMAT nel Piano industriale 2015- 2019, e successivamente nel suo aggiornamento 2020-2024.

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;
- ulteriore miglioramento 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;
- aumento costante di 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:



○ **FONTI DIVERSIFICATE DI APPROVVIGIONAMENTO IDRICO**

○ **RETI DI DISTRIBUZIONE E SERBATOI**

○ **IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE TECNOLOGICAMENTE AVANZATI**

○ **RETI DI SOLLEVAMENTO E RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE**

○ **IMPIANTI DI DEPURAZIONE E RIUSO DELLE ACQUE REFLUE URBANE**

○ **IMPIANTI DI COGENERAZIONE E RECUPERI ENERGETICI DA BIOMASSE**

1.5 - IL GRUPPO SMAT



STANDARDS
102-5; 102-10

Il Gruppo SMAT è costituito da SMAT S.p.A. – capogruppo – e da società controllate o partecipate.

SMAT gestisce il servizio idrico integrato che consiste nella captazione, potabilizzazione e distribuzione della risorsa idrica, nel collettamento delle acque reflue tramite il sistema fognario, e nel trattamento delle medesime pri

ma della loro restituzione all'ambiente.

Il Gruppo svolge ulteriori attività, sempre connesse all'ambito idrico, di cui si dirà oltre.

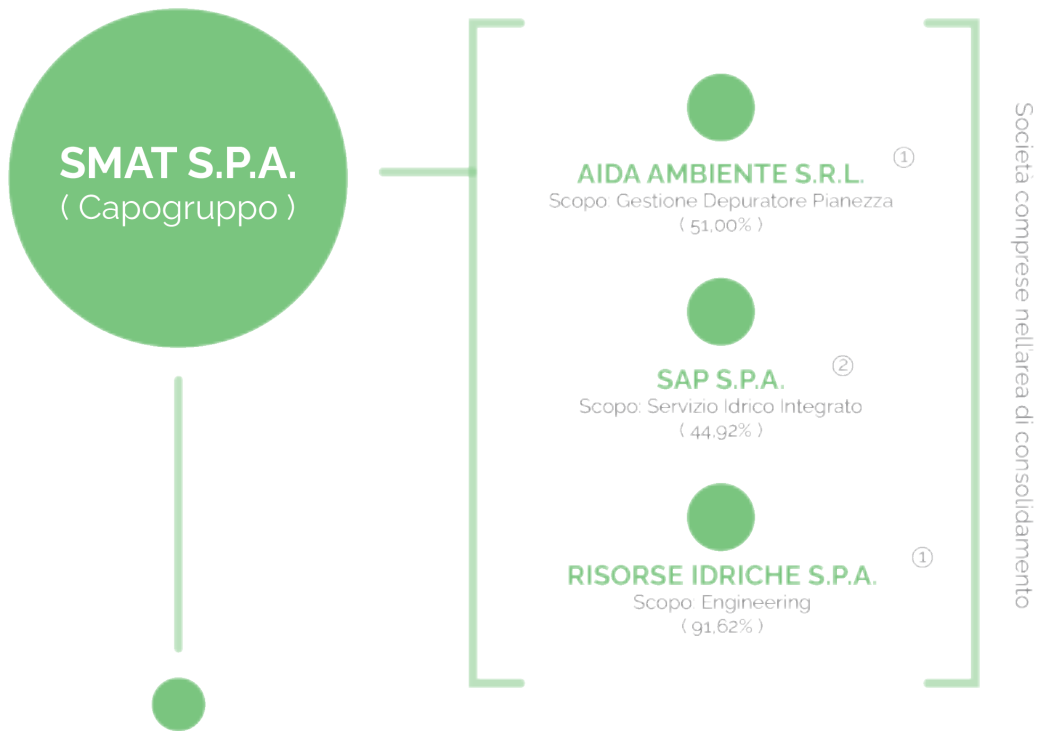
Le società comprese nell'area di consolidamento sono:

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

SMAT possiede inoltre partecipazioni in altre imprese e associazioni:

S.I.I. S.p.A. - Vercelli	19,99%
Nord Ovest Servizi S.p.A.- Torino	10,00%
Mondo Acqua S.p.A. - Mondovì (CN)	4,92%
Environment Park S.p.A – Torino	3,38%
Rete di Imprese Utility Alliance del Piemonte – Torino	7,14%
HYDROAID -TORINO	11,58%





PARTECIPAZIONE IN ALTRE IMPRESE



Metodologia di consolidamento:

- ① Consolidamento integrale
② Valutazione partecipazioni con il metodo del Patrimonio Netto

SMAT A SPECIALE TG1

SMAT è stata protagonista dello speciale *Il Po racconta: viaggio lungo gli effetti della pandemia*, andato in onda su RAI 1 domenica 4 ottobre 2020. La trasmissione, seguendo il percorso del fiume Po dalla sorgente al delta, ha presentato le attività promosse dal Centro Ricerche SMAT allo scopo di rilevare tracce dell'RNA della Sars Cov-2 nelle acque reflue dell'area metropolitana torinese.

Lo studio, condotto dall'Istituto Superiore di Sanità in collaborazione con SMAT, ha dimostrato come il Coronavirus circolasse nel nostro Paese già prima della dichiarazione di pandemia da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

I ricercatori hanno illustrato come nei campioni prelevati presso gli impianti di depurazione di Castiglione Torinese e di Collegno siano state riscontrate tracce del virus già il 18 dicembre 2019.

I campioni torinesi erano stati forniti all'Istituto Superiore di Sanità da SMAT che

con l'Istituto sta svolgendo una ricerca per individuare la presenza di virus enterici nell'ambiente.

Questo monitoraggio, precedente alla pandemia, ha contribuito a stabilire l'inizio della circolazione del virus in Italia. Il prelievo regolare nelle fognature e in ingresso agli impianti di depurazione rappresenta in tal senso un'attività strategica per rilevare la circolazione del virus sul territorio.



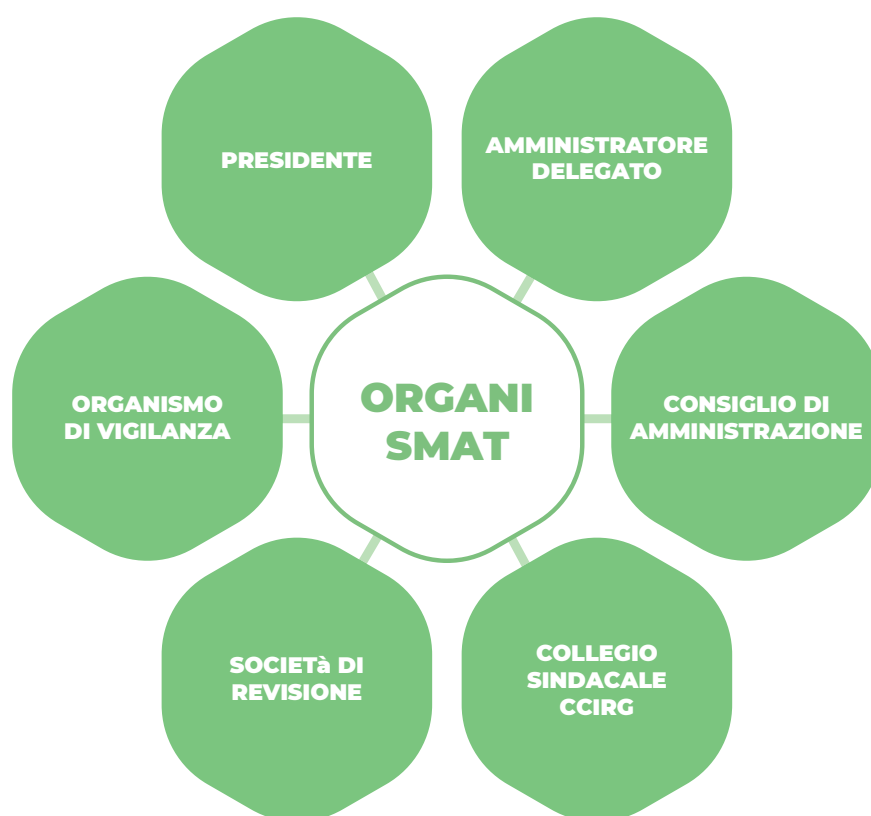
1.6 - L'ORGANIZZAZIONE: efficienza e diritti



STANDARDS
102-18

1

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 31/12/2020

il Consiglio di Amministrazione risulta così composto:

- Paolo Romano - Presidente
- Marco Ranieri - Amministratore Delegato
- Serena Lancione - Consigliere
- Fabio Sessa - Consigliere
- Cristina Tumiatti - Consigliere

SERENA LANCIONE

Consigliere

FABIO SESSA

Consigliere

CRISTINA TUMIATTI

Consigliere



MARCO RANIERI

Amministratore Delegato

PAOLO ROMANO

Presidente

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 tenu-

ta 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 adem-

pimento 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 Pre-

sidente 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
- Maurizio Cacciola - Sindaco Supplente
- Paola Lucia Giordano - Sindaco Supplente

GABRIELLA NARDELLI
Sindaco Effettivo

PIER VITTORIO VIETTI
Presidente



ERNESTO CARRERA
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 14 settembre 2020, è così composto:

- Umberto Bocchino - Presidente
- Miriam Caputo - Componente
- Cinzia Cassone - Componente
- Fulvio Guarini - Componente

MIRIAM CAPUTO
Componente

FULVIO GUARINI
Componente



CINZIA CASSONE
Componente

UMBERTO BOCCHINO
Presidente

La struttura dirigenziale di SMAT è la seguente:

DIRIGENTI SMAT al 31/12/2020:

MARCO ACRÌ

Direttore Generale

SILVANO IRALDO

Direttore Tecnico

PIERO AUGUSTO CASSINELLI

Direttore Operativo

ANDREA ALTINA

Dirigente Distretto Sud Ovest

LUCA DE GIORGIO

Dirigente Distretto Centro

CHIARA MANAVELLO

Dirigente Distretto Nord Est

ROBERTA SCIOLOTTO

Direttore Amministrativo e Dirigente Pianificazione e Controllo

FULVIO GUARINI

Dirigente Servizi Amministrativi e Fiscali

ALESSANDRO PERONI

Dirigente Servizi Commerciali

SABRINA NABORRE

Dirigente Risorse Umane

ARMANDO QUAZZO

Dirigente Sviluppo, Acquisti e Appalti e Responsabile Protezione Dati

LORENZA MEUCCI

Dirigente Laboratori e Centro Ricerche



Il Responsabile per la prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza RPCT è la dott.ssa Luisa Fino con nomina del 14 settembre 2020.

Il Responsabile DPO è il dott. Armando Quazzo.

news

AL VIA LA NOTTE EUROPEA DELLE RICERCATRICI E DEI RICERCATORI

La Notte Europea delle Ricercatrici e dei Ricercatori di Torino 2020 si è tenuta in forma speciale, in ottemperanza alle restrizioni, con 80 ore di live streaming, 25 ore di video on demand e 200 ore di live chat con i gruppi di ricerca, coinvolgendo più di 500 ricercatrici e ricercatori.

L'iniziativa, dedicata al mondo della ricerca e giunta alla XV edizione, svoltasi dal 26 al 28 novembre 2020, fa parte del progetto nazionale *Sharper - SHARing Researchers' Passion for Evolving Responsibilities*, finanziato dalla Commissione Europea all'interno del Programma Quadro Europeo per la Ricerca e l'Innovazione HORIZON 2020.

SMAT ha rinnovato il proprio sostegno all'evento, realizzando due contributi per la sezione Finestre sulla Ricerca: un primo video di presentazione generale del Centro Ricerche, una fra le maggiori realtà italiane nel campo della ricerca e dell'innovazione applicate al settore delle risorse idriche e protagonista di numerosi progetti di respiro nazionale ed internazionale, ed un secondo video specifico sul progetto di ricerca BIOWYSE, finalizzato allo sviluppo di un sistema di monitoraggio in tempo reale dei micro-organismi presenti nell'acqua potabile, che si potrà utilizzare anche nelle prossime missioni spaziali.



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 un'importante componente della performance aziendale, che monitora e migliora con costanza. Le performance, a loro volta, sono collegate agli stili e agli approcci manageriali, per i quali è posto in essere 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 di SMAT. La

trasparenza, infatti, non esprime soltanto una precisa volontà dell'azienda, poiché, oltre ad essere una scelta strategica volontaria, risponde alla necessità di seguire precise normative di settore e generali. Tali processi sono infatti strettamente collegati al sistema di prevenzione dei rischi.

Nel complesso, l'Azienda ha consolidato nel tempo un pacchetto integrato di strade 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, è affiancato 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.

SMAT si dimostra costantemente capace di svi-

luppare 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).

news

SMAT ADERISCE ALL'INIZIATIVA M'ILLUMINO DI MENO

Promossa dalla trasmissione radiofonica Caterpillar di Radio2, la giornata dedicata al risparmio energetico e agli stili di vita sostenibili è giunta nel 2020 alla sua sedicesima edizione tingendosi di verde: il pubblico è stato infatti invitato a piantare un albero per contrastare gli effetti del cambiamento climatico.

Aumentare il verde intorno a noi e prendersene cura è una delle azioni più efficaci contro l'aumento dei gas serra ed il conseguente innalzarsi delle temperature. Gli alberi sono i primi strumenti che la natura offre per porre un freno agli effetti negativi prodotti dal clima sul nostro pianeta.

SMAT, che ha il compito di tutelare le fonti di approvvigionamento e le relative aree di rispetto, è impegnata anche nella cura, nella manutenzione e nella piantumazione delle aree verdi in prossimità degli impianti e degli edifici aziendali, per una superficie complessiva di oltre 8 milioni di metri quadrati.

Tra le azioni intraprese per aderire all'iniziativa M'illumino di Meno, SMAT ha spento le insegne e le luci delle facciate d'ingresso della Sede centrale e del Centro Ricerche a Torino, e del Centro di Risanamento Acque a Castiglione Torinese.



1.8 - L'INVESTIMENTO IN RICERCA: il miglioramento continuo

Il 2020 è stato l'anno che ha avuto per protagonista assoluto il Sars-Cov-2, un virus costituito da un involucro di proteine che racchiude una trentina di geni e che è ora il virus più studiato della storia. In un anno così difficile, al centro dell'attenzione pubblica sono comparse di prepotenza le comunità scientifiche, con la capacità degli scienziati di fare rete, e con lo sforzo interdisciplinare di chi si è reso conto che è indispensabile lavorare insieme per cercare di fermare il nuovo coronavirus. La scienza è lo strumento per capire e migliorare la vita di tutti gli esseri umani, e investire in ricerca e sviluppo è un'azione di resilienza e di fiducia verso il futuro.

SMAT riserva da anni alla Ricerca e all'Innovazione una parte consistente della propria struttura e delle proprie risorse: il Centro Ricerche SMAT è punto di riferimento per il ciclo idrico a livello nazionale ed internazionale. Tramite il Comitato di Valutazione, seleziona e sviluppa i propri progetti nell'ottica di uno sviluppo sostenibile: la tutela della salute e la salvaguardia della risorsa idrica, e in generale dell'ambiente, sono il fulcro di tutte le attività.

Il nuovo Piano Industriale di SMAT, approvato nel 2020 in piena pandemia, ha ribadito proprio in quest'ottica la centralità delle azioni del Centro Ricerche per lo sviluppo societario: dall'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili, ai piani di abbattimento delle emissioni climateranti, agli studi sugli inquinanti emergenti e

sugli impatti dei cambiamenti climatici sul ciclo idrico integrato. E anche se il 2020 è stato un anno molto difficile, l'attività di ricerca non è rimasta indietro:

- **14** progetti sono stati conclusi;
- **14** progetti in corso dagli anni precedenti sono stati portati avanti;
- **9** nuovi progetti sono stati avviati;
- **1** progetto è stato ritenuto meritevole di essere finanziato nell'ambito del programma Horizon 2020;
- **18** pubblicazioni scientifiche sono state concluse;
- **9** nuovi accordi di collaborazione sono stati firmati con enti pubblici e privati;
- **62** sono stati i partner accademici e industriali con i quali si è collaborato.

Gli indirizzi per selezionare i progetti da avviare sono in capo al Comitato di Valutazione, guidato dal Presidente SMAT e composto, oltre che dal Presidente stesso, dall'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale, dal Dirigente Centro Ricerche e dal Dirigente Marketing & Sviluppo. In base alle necessità, il Presidente indice gli incontri, ai quali partecipano tutti i membri del Comitato di Valutazione e gli stessi Ricercatori, allo scopo di approfondire, valutare e approvare l'evoluzione dei progetti in corso e l'avvio dei nuovi progetti.

LORENZA MEUCCI
Dirigente Centro Ricerche
ARMANDO GUAZZO
Dirigente Sviluppo e
Innovazione

PAOLO ROMANO
Presidente



MARCO RANIERI
Amministratore Delegato
MARCO ACRÌ
Direttore Generale

Progetti conclusi nel 2020

LRC_FD_2015_07: DEMOSOFC	Applicazione su scala industriale delle celle ad ossidi solidi alimentate a biogas da impianti di depurazione (finanziamento Horizon 2020)
LRC_FD_2017_03: ODORI WWTPS	Sistema di modellizzazione della dispersione atmosferica di effluenti odorosi (con partnership POLITO e Central Innovation, Lyon)
LRC_AC_2018_01: WSP TORINO	Predisposizione del Piano Sicurezza dell'Acquaper la Città di Torino (concluso il progetto interno a cura di SMAT, ultimata l'attività di revisione con ISS - contratto avviato nel 2019)
LRC_FD_2018_04: FANGHI III	Sperimentazione di possibili ulteriori interventi per il miglioramento del trattamento fanghi (partnership con 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 con POLITO)
LRC_AC_2018_10: DISTRETTUALIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLE PERDITE	Progettazione e implementazione di distretti telecontrollati nella rete idrica della Città di Torino
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 con POLITO)
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_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 RADIOATTIVITÀ	Ottimizzazione della metodica per la misura della concentrazione di attività alfa e beta totali in acque destinate al consumo umano mediante scintillazione liquida (interno)
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)
LRC_2020_03: LOCKDOWN FALDE (partnership CNR-IGG)	Studio dell'impatto della pandemia sul livello delle falde (collaborazione con CNR-IGG)
LRC_FD_2020_11: REVAMPING IMPIANTO CASSANO SPINOLA	In collaborazione con la Società Risorse Idriche

Progetti in corso nel 2020

LRC_AC_2017_11: AQUALITY	Studio di processi avanzati di ossidazione per inquinanti emergenti (finanziamento Horizon 2020)
LRC_2017_12: ANTIBIOTICO-RESISTENZE	Ricerca di residui di antibiotici in acque naturali, potabili e reflue e nell'ambiente (partnership UNITO)
RC_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_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_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 con POLITO).
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 e definirne i possibili percorsi di trasferimento degli inquinanti (partnership con 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_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: CLORITE 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 reflueurbane (Capoprogetto HERA, partnership Università Politecnica delle Marche)
LRC_2019_11: BIOENPRO4TO	Progetto in partnership con il Politecnico di Torino che si basa sui risultati ottenuti nei due precedenti progetti sull'applicabilità della cavitazione idrodinamica alla disinfezione delle acque - 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_AC_2020_01: TELECONTROLLO DISTRETTI RETE	Implementazione piattaforma innovativa per il telecontrollo dei distretti di rete (interno)
LRC_AC_2020_02: MULTICORRELAZIONE PER RICERCA PERDITE	Studio sperimentale di una tecnologia innovativa che permette la localizzazione delle rotture nella rete idrica in modo rapido e non invasivo (interno)
LRC_FD_2020_04: MODELLAZIONE IDRAULICA E ANALISI DELLE CRITICITÀ DELLA RETE DI DRENAGGIO DELLA CITTÀ DI TORINO	Studio per la costruzione di un modello matematico della rete di drenaggio della Città di Torino ai fini della verifica della capacità di smaltimento in caso di eventi meteorici intensi (partnership POLITO)
LRC_2020_05: CARBON FOOTPRINT SMAT	Valutazione dell'impronta di carbonio di tutte le attività svolte da SMAT (partnership POLITO)
LRC_FD_2020_06: FANGHI IV	Studio sperimentale dedicato alla verifica delle prestazioni della digestione anaerobica bi-stadio dei fanghi di depurazione primari e secondari anche al fine della produzione di acidi grassi volatili (partnership POLITO)
LRC_FD_2020_07: PRODUZIONE E METANAZIONE IDROGENO	Studio di un sistema biologico per la conversione di idrogeno verde a biometano (partnership POLITO)
LRC_FD_2020_08: MABR	Studio sperimentale di una nuova tecnologia di aerazione, basata su membrane, del processo biologico di trattamento delle acque reflue (partnership POLITO)
LRC_FD_2020_09: MODELLIZZAZIONE DI PROCESSI INNOVATIVI	Studio per la predisposizione del modello matematico di processi biologici innovativi di trattamento delle acque reflue (partnership POLITO)
LRC_AC_2020_10: CALLISTO	Sviluppo di soluzioni di Intelligenza Artificiale per l'utilizzo di dati satellitari per varie applicazioni terrestri, fra cui il monitoraggio della qualità delle acque nei bacini gestiti da SMAT (Horizon 2020)

* AHIS : patnership per la ricerca fra le società A2A, Hera, Iren e SMAT

DATI SATELLITARI COPERNICUS ED INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER MONITORARE LA QUALITÀ DELLE ACQUE SUPERFICIALI

Il progetto *Callisto - Copernicus Artificial Intelligence (AI) Services and data fusion with other distributed data sources and processing at the edge to support DIAS and HPC infrastructures*, finanziato nell'ambito del Programma Europeo per la Ricerca e l'Innovazione Horizon2020, nasce dalla collaborazione tra SMAT ed un consorzio internazionale e multidisciplinare di sedici partner provenienti da sette diversi paesi europei e dalla Corea del Sud.

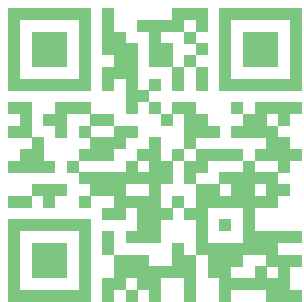
Copernicus è il programma di osservazione terrestre (Earth Observation, EO) dell'Unione Europea e fornisce un'enorme mole di dati georeferenziati, gratuiti ed accessibili, ma spesso eterogenei e difficilmente fruibili dagli utenti finali. Callisto mira a colmare il gap tra i fornitori di servizi di accesso a dati e informazioni (DIAS) ed i potenziali utenti, mediante soluzioni dedicate di Intelligenza Artificiale, in grado di valorizzare l'enorme volume di dati satellitari che arrivano sulla Terra dalla costellazione di Sentinelle Copernicus.

Proprio lo sviluppo di soluzioni di Intelligenza Artificiale dedicate consentirà di sfruttare i dati satellitari e di estrapolare informazioni in tempo reale sulla qualità delle acque nei bacini gestiti da SMAT per

l'approvvigionamento idropotabile.

Il progetto Callisto ha inoltre l'ambizione di consentire la presenza virtuale in aree di interesse mediante soluzioni di realtà Virtuale, Aumentata e Mista. A questo scopo, i dati provenienti dalla piattaforma DIAS ONDA verranno combinati con dati da fonti distribuite eterogenee (quali, ad esempio video da droni, dati da sensori in situ e dati da web e social media), mediante tecnologie di machine learning e data fusion. Il risultato sarà fruibile dal pubblico mediante applicazioni mobili di Realtà Mista con interfaccia interattiva, che apriranno un nuovo ambiente innovativo e coinvolgente per il mercato Copernicus.

Le soluzioni realizzate saranno testate in diversi ambienti operativi pilota, con il supporto di partner quali Deutsche Welle (per il giornalismo innovativo), De Watergroep e SMAT (gestori del servizio idrico per il monitoraggio della qualità delle acque superficiali), European Satellite Centre (per la sicurezza pubblica e la difesa) e National Observatory of Athens (per il monitoraggio della Politica Agricola Comune dell'Unione Europea, CAP).



CALLISTO

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.

1.9 - LA COLLABORAZIONE ASSOCIATIVA



STANDARDS
102-13

1

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:

ALTHESYS



- ▶ Società professionale indipendente, specializzata nella ricerca economica e nella consulenza strategica nei settori ambiente, energia, infrastrutture e utilities.

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 (Copenhagen 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



- ▶ International Water Association (IWA) è una organizzazione non governativa e non-profit che mira a coprire tutti gli aspetti del ciclo integrato dell'acqua. L'organizzazione ha sede a Londra.

IWA Italia

- ▶ Sezione italiana dell'International Water Association

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".

The European House Ambrosetti



- ▶ Gruppo professionale attivo sin dal 1965, che supporta le aziende nella gestione integrata e sinergica delle dinamiche critiche dei processi di generazione di valore.

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 Europea 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'impreses tra i gestori pubblici del servizio idrico, dell'energia e dell'igiene ambientale in Piemonte.

FOCUS

EMISSIONI CLIMALTERANTI: SMAT MIRA ALLA "CARBON NEUTRALITY"

La politica ambientale di SMAT, riconoscendo lo stretto legame tra qualità del servizio idrico e standard di salvaguardia dell'ambiente, afferma la responsabilità dell'azienda verso la mitigazione delle emissioni climalteranti. L'obiettivo di un continuo miglioramento in termini di sostenibilità ambientale ha indotto l'azienda ad intraprendere una serie di azioni di riduzione che hanno consentito un taglio del 90% delle emissioni complessive.

L'impronta di carbonio aziendale, in assenza di azioni di riduzione, ammonterebbe a 117.510 tonnellate di CO₂ equivalente. Considerando un consumo complessivo pari a circa 249 mila MWh, il solo utilizzo di energia elettrica da mix energetico nazionale comporterebbe emissioni per quasi 69 mila tonnellate di CO₂ equivalente, pari al 56% delle emissioni totali. Proprio per questa ragione l'azienda ha scelto di acquistare quasi esclusivamente energia elettrica con certificazione di produzione da fonti rinnovabili, ottenendo nel 2020 un risparmio di 60.453 tCO₂eq. Un risparmio ulteriore, pari a quasi 5 mila tonnellate di CO₂ equivalente, nasce dai consumi di energia (elettrica e termica) autoprodotta da fonti rinnovabili (cogenerazione da combustione di biogas e fotovoltaico).

Il contributo di SMAT alla riduzione delle emissioni globali di gas clima-alteranti non si limita ai propri consumi energetici. L'immissione in rete di energia elettrica prodotta dall'impianto idroelettrico di Balme, consente una riduzione di emissioni pari a 1.916 tCO₂eq rispetto all'equivalente prodotto da mix energetico nazionale. Inoltre, la produzione di biometano come carburante per autotrazione comporta un'ulteriore ridu-

zione delle emissioni pari a 5.533 tCO₂eq rispetto al combustibile fossile.

Analogamente, è stato stimato il contributo positivo nella riduzione delle emissioni globali di CO₂ equivalente, ottenuto grazie alla distribuzione di acqua potabile tramite i Punti Acqua: la disponibilità di acqua refrigerata e/o gasata, ha infatti consentito una riduzione dei consumi di acqua in bottiglia, con un conseguente risparmio, in termini di CO₂ equivalente, pari a oltre 6 mila tonnellate.

Infine, l'impegno di SMAT nella riduzione delle emissioni globali di CO₂ si concretizza nell'attività di piantumazione e riforestazione, che ha interessato circa 634 ettari di aree verdi gestite dall'azienda e attualmente interamente adibite a prati o a boschi: tali aree rappresentano un bacino di assorbimento di anidride carbonica per un totale stimato in oltre 25 mila tCO₂.

	CO ₂ eq (t)
Emissioni totali in assenza di riduzione	117.510,65
Risparmi da fonti rinnovabili	-60.452,85
Risparmi da consumi di energia autoprodotta da fonte rinnovabile	-4.979,80
Risparmi da immissione in rete di energia da idroelettrico	-1.915,75
Risparmi da distribuzione in rete di biometano	-5.532,81
Risparmi da distribuzione tramite Punti Acqua	-6.107,27
Assorbimenti da aree verdi piantumate e gestite da SMAT	-25.483,05
Bilancio CO₂eq (riferito all'esercizio 2020)	13.039,12

www.smatorino.it

Scansiona il codice con la telecamera
del tuo telefono per accedere al
contenuto digitale extra.



IL PIANO INDUSTRIALE
IL PIANO INDUSTRIALE

IL PIANO INDUSTRIALE SMAT 2020-2024

A quattro anni di distanza dall'elaborazione del Piano Industriale 3.0, approvato dall'Assemblea degli Azionisti nel 2015 con orizzonte 2019, nell'autunno 2020 è stato presentato il nuovo Piano Industriale SMAT 4.0 2020-2024, che ha recepito importanti innovazioni normative regolamentari che hanno interessato il settore idrico, in particolare sulla qualità dei servizi.

Si tratta di un Piano che contiene opere infrastrutturali significative ed importanti attività di miglioramento del servizio, in una logica di sostenibilità e di tutela ambientale, senza dimenticare le nuove criticità che impongono diverse visioni di sviluppo, come ad esempio le dinamiche evolutive del clima.

Molti sono i cambiamenti esogeni ed endogeni che hanno caratterizzato l'evoluzione di SMAT a partire dal 2015 e che hanno reso opportuna la redazione di un nuovo Piano: l'emissione di obbligazioni che ha qualificato SMAT come "Ente di Interesse Pubblico" con nuovi adempimenti a tutela degli stakeholder, l'introduzione da parte di ARERA di nuovi standard prestazionali, e ancora i vari adeguamenti richiesti dall'ATO3 e dalle direttive europee.

A questi fattori di carattere economico, normativo e gestionale si sono

sommati i già citati cambiamenti climatici, che hanno richiesto uno sforzo aggiuntivo per affrontare l'emergenza e per aumentare la resilienza del sistema complessivo, programmandone lo sviluppo.

La capacità di un'Azienda efficiente è infatti l'adattamento alle mutate condizioni: il servizio idrico non fa eccezioni a questa regola, e il nuovo Piano di SMAT è la testimonianza di quanto la Società sia capace di cogliere queste novità.

Per predisporre il nuovo Piano si è partiti da un'accurata analisi dell'attuazione del Piano Industriale 2015-2019, e alla luce dei risultati già raggiunti sono state prospettate tutte le azioni attuative a livello di investimenti e di adeguamento degli assetti organizzativi e delle relative risultanze economiche.

Il risultato è il Piano Industriale 4.0, naturale evoluzione del documento del 2015, che testimonia la capacità di SMAT di rispondere in maniera tempestiva ed adeguata alle mutazioni dello scenario, incrementando l'efficienza operativa e indirizzando e potenziando gli investimenti richiesti dal territorio, contenendo i costi, assicurando la sostenibilità della tariffa, e, non ultimo, confermando ragionevoli livelli di redditività, compatibilmente con le nuove disposizioni regolatorie.

LE SMAT 2020-2024
LE SMAT 2020-2024

LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ
LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ



LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

SOMMARIO

2 - LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	47
2.1 - LA VISIONE	47
2.2 - I VALORI	47
2.3 - IL CICLO DELLA PIANIFICAZIONE	50
2.4 - UNA GOVERNANCE TRASPARENTE	53
2.4.1 - Governance e dialogo con gli stakeholder	53
2.4.2 - Governance e performance	53
2.5 - GLI OBIETTIVI DALLA SOSTENIBILITÀ	54
2.6 - GLI STAKEHOLDER	56
2.7 - LA COMPLIANCE INTEGRATA	56
2.7.1 - Prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi	56
2.7.2 - Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente	57
2.7.3 - Altri Sistemi di Gestione certificati	59
2.8 - PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY	60
IN EVIDENZA: IL GRANDE ACQUEDOTTO PER LA VALLE DI SUSÀ	62
2.9 - IL GOVERNO DEGLI IMPATTI	66

LA PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

2.1 - LA VISIONE

Fin dalle sue origini e proprio per la caratteristica intrinseca della propria missione, SMAT è altamente consapevole dell'importanza strategica della sostenibilità.

Il Gruppo ha una visione della sostenibilità che si è progressivamente ampliata e approfondita in questi diciotto 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
- rileva, analizza, pianifica e controlla i processi che impattano sulla sostenibilità, intesa nella sua totalità (ambientale, economica, sociale);
- fondando tale ciclo su alcune "pietre angolari", tra le quali qui approfondiremo:
 - » la ricerca della massima trasparenza nella governance
 - » il dialogo sistematico con gli stakeholder (cui verrà dedicato un ap-

profondimento nel prossimo capitolo)

- » processi controllati e adempienti 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;
- declinando quindi 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 affianca alla visione mondiale (ONU) una prospettiva approfondita di scenario europeo. 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 del nostro continente.

2.2 - I VALORI

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.

Attraverso il miglioramento continuo e la valo-

rizzazione 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:



STANDARDS
102-16

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.
-

UNO STAGE AL CENTRO RICERCHE SMAT PER GLI STUDENTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Il *climate change* è diventato un elemento fondamentale delle politiche di sviluppo di ogni paese e comunità. Chi si trova a gestire le risorse naturali deve affrontare una sfida importante come la capacità di adattamento ai cambiamenti climatici,

utilizzando sistemi di prevenzione per anticipare i rischi ed applicando tecnologie all'avanguardia in grado di ottenere risultati immediati. Da qui la necessità di formare dei tecnici preparati a comprendere le dinamiche del riscaldamento globale e dei cambiamenti climatici e a gestire le tecnologie necessarie e le soluzioni disponibili per la mitigazione e l'adattamento ad essi. Le aziende, da quelle del settore energetico, in cui emerge la spinta verso fonti alternative, a quelle del settore idrico, che devono garantire la qualità del servizio nonostante gli impatti ambientali, avranno in futuro maggiormente bisogno di esperti con tali competenze.

In questa prospettiva, SMAT, ha deciso di sostenere, in qualità di partner, il Master di secondo livello in Climate change: adaptation and mitigation solutions della Scuola

Master e Formazione Permanente del Politecnico di Torino. In particolare, ha contribuito al percorso formativo attraverso alcune testimonianze aziendali e realizzando uno stage a distanza per gli studenti curato dal Centro Ricerche. Gli studenti hanno potuto sperimentare le attività di prevenzione delle criticità connesse al cambiamento climatico: dallo studio degli impatti sulla risorsa idrica, alla stesura dei piani di mitigazione fino agli interventi per preservarne quantità e qualità.



2.3 - IL CICLO DELLA PIANIFICAZIONE

Il Servizio Idrico Integrato è circolare per eccellenza e, in tale logica, SMAT ha improntato la propria azione e strategia alla sostenibilità. Sino dal 2003 SMAT ha redatto e diffuso dapprima i Bilanci Ambientali per poi passare ai Bilanci di Sostenibilità per la rendicontazione della responsabilità economica, sociale e ambientale. In particolare per la sostenibilità ambientale la pianificazione realizzata in SMAT trova radice nella certificazione ambientale: partendo dalla verifica delle opportunità di miglioramento evidenziate in tale analisi, vengono identificati i diversi filoni/aree di perfezionamento.

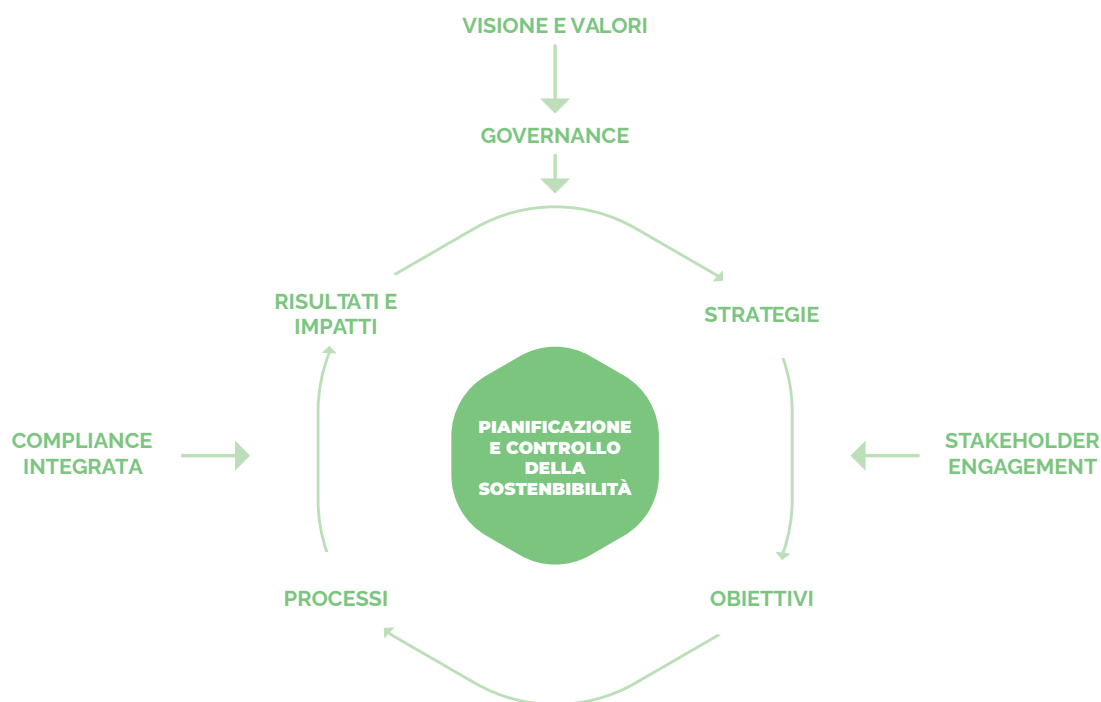
Negli ultimi dieci anni, questa consapevolezza ha avuto, se possibile, un ulteriore aumento ed una accelerazione, con la sempre maggiore integrazione degli elementi di sostenibilità all'in-

terno degli strumenti di pianificazione e bilancio (Piano Industriale, Bilanci di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità).

Pertanto, SMAT ritiene di arrivare preparata all'appuntamento con i due riferimenti più importanti in questo momento:

- l'Agenda 2030 promossa dalle Nazioni Unite nel 2015, con 17 obiettivi di sviluppo sostenibile
- il Green Deal dell'Unione europea, con l'obiettivo generale di un'economia del nostro continente in grado di essere sempre più climaticamente neutrale e sganciata dallo sfruttamento di risorse naturali non riproducibili.

Il ciclo della pianificazione è il seguente:



L'Azienda ha per il momento deciso di non moltiplicare le fonti di pianificazione producendo uno specifico "Piano di Sostenibilità". Ha ritenuto più efficace iniziare ad integrare gli obiettivi di

sostenibilità nel Piano Industriale, nel Bilancio di Esercizio, nel Bilancio di Sostenibilità e nei processi certificati.



Ogni processo e ogni singola area di miglioramento sono analizzati sotto il profilo:

- della fattibilità tecnica
- della sostenibilità economica
- dell'impatto atteso
- della misurabilità del risultato.

Sulla base di tali valutazioni, la Società decide modalità, termini e risorse per l'implementazione.

In particolare, in questo Bilancio di Sostenibilità, alla pianificazione della sostenibilità sono dedicati il presente capitolo ed il capitolo 8, con l'identificazione di obiettivi, indicatori, standard di riferimento ove disponibili, tempi e monitoraggi. Inoltre, come documentato in questo capitolo e nei capitoli sei e sette, l'Azienda è impegnata in processi di compliance, di ricerca e di formazione volti a migliorare la performance di sostenibilità.

La sostenibilità, evidentemente, è inoltre strettamente collegata al valore creato e distribuito sul territorio presso le comunità di riferimento. A questo è dedicato, come sempre, un approfondimento nel capitolo cinque.

L'Azienda ha avviato un percorso per la creazione di uno specifico team dedicato alle tematiche della sostenibilità individuando i responsabili dello Sviluppo e della Comunicazione. Questo team avrà il compito di essere di stimolo e sostegno a tutto il management aziendale nella predisposizione di obiettivi e piani di azione che coinvolgano tutti i processi aziendali.

Questo porterà a rinforzare e fare evolvere una cultura e dei processi su cui già adesso SMAT ha raggiunto casi di eccellenza. Tra gli esempi che si possono fare in tale senso, giova ricordare l'acquisto di energia elettrica da fonte unicamente rinnovabile che, unito all'incremento dell'autoproduzione di energia idroelettrica, ha inciso ed inciderà in maniera sostanziale sul bilancio emissivo complessivo di SMAT.

Un'altra esperienza da citare è quella relativa al miglioramento quantitativo e qualitativo degli scarichi, attuato su di un piano pluriennale di ottimizzazione di reti ed impianti esistenti, e che sta portando ad un progressivo miglioramento dello stato dei corpi idrici superficiali che scorrono nell'area servita da SMAT.

Sempre in ottica di pianificazione e nel solco della vocazione "automotive" del territorio torinese, si può citare il progetto di convertire il parco automezzi con veicoli full-electric (20%) e di rifornirne dal 40 al 50% con il metano prodotto dalla trasformazione del biogas estratto dagli impianti di depurazione delle acque reflue civili. Oltre alla tutela del territorio, all'economia circolare, alla decarbonizzazione ed alla tutela della risorsa idrica che per natura fanno parte del valore che SMAT condivide con i propri stakeholder, è stata prestata una particolare attenzione internamente alla valorizzazione del capitale umano ed esternamente all'attenzione all'Utente, sempre nella logica di rendere migliore l'offerta del servizio, minimizzando la carbon footprint e massimizzando i vantaggi per la popolazione servita.

Questa attività di pianificazione e controllo è inoltre strettamente collegata al dialogo con gli stakeholder cui è dedicata la prima parte del capitolo tre. In particolare, tutte le collaborazioni istituzionali nel campo della ricerca, delle iniziative culturali, delle manifestazioni e

dell'educazione dei giovani mirano a condividere questa cultura con le istituzioni e con la popolazione del territorio di riferimento, garantendo una vera e propria "cintura di consenso" che SMAT ottiene dagli stakeholder su questi temi.

2

news

SMAT SPONSOR DELLA VENTICINQUESIMA EDIZIONE DELLO SPETTACOLO DELLA MONTAGNA

La Rassegna itinerante *Lo Spettacolo della Montagna* ha compiuto 25 anni nel 2020; nata per promuovere la cultura in Val Susa, valorizzando e interessando le borgate e i comuni montani, l'iniziativa porta ogni anno in quota teatro, musica, cinema, letteratura e circo contemporaneo.

Il Festival si è svolto in quattordici appuntamenti in cui si sono affrontati i temi dell'uomo, della natura, del rispetto dell'ambiente e della memoria.

SMAT, che vanta con il territorio della Valle di Susa uno stretto legame, consolidato dalla realizzazione nel 2019 del Grande Acquedotto di Valle, ha aderito in qualità di sponsor alla manifestazione culturale, che propone spesso inediti luoghi come remote borgate montane, per sviluppare una comunità culturale lontana dalla città.

Proprio a Bardonecchia si trova l'impianto di potabilizzazione del Grande Acquedotto di Valle, realizzato con tecniche di progettazione e costruzione innovative, in grado di portare nelle abitazioni e nelle strutture turistiche acqua di alta montagna, sicura, di elevata qualità, prelevata a 1992 metri d'altitudine nell'invaso della diga di Rochemolles. A servizio di 27 Comuni della Val Susa, l'Acquedotto di Valle può distribuire ogni anno complessivamente 15 milioni di metri cubi.



2.4 - UNA GOVERNANCE TRASPARENTE



STANDARDS

102-18; 102-43; 102-44

2.4.1 - 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 si evidenziano:

- 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 si riportano brevemente:

- le procedure di reclamo garantite dalla Cartadei Servizi
- i ruoli deputati all'accoglienza e all'ascolto
- le relative procedure di informazione interne, 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.

2.4.2 - 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.

2.5 - GLI OBIETTIVI DELLA SOSTENIBILITÀ

Il punto di partenza della pianificazione della sostenibilità in SMAT è da anni la 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 scenario di pianificazione aziendale, 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 presente in ogni capitolo di questo Bilancio. In particolare, nel capitolo 8 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.



I CAMBIAMENTI CLIMATICI PROTAGONISTI A CINEMAMBIENTE

Il 23esimo Festival Cinemambiente si è tenuto in forma speciale, riprogettata a causa della pandemia, svolgendosi contemporaneamente alla presenza del pubblico in sala e online con una programmazione di 65 film provenienti da 26 Paesi. Al centro è stato posto il tema dell'emergenza sanitaria globale che porta ad interrogarsi maggiormente su molteplici questioni, tra cui la connessione tra pandemia e cambiamenti climatici. Oggi più che mai è necessario prepararsi a prevenire e gestire gli impatti che le crisi climatiche già in atto hanno sull'ambiente. SMAT vanta una grande cultura di investimento nella preparazione e nella prevenzione delle emergenze che la vede quotidianamente impegnata, in sinergia con enti ed amministrazioni, a definire e ridurre i rischi legati ai cambiamenti climatici e a redigere piani di adattamento.

Inoltre, in qualità di gestore attento alla sostenibilità del servizio erogato, affronta la crisi climatica redigendo piani di emergenza mirati e operando veri e propri interventi strutturali. Tra le politiche e le azioni intraprese da SMAT a sostegno della prevenzione vi è la firma di un protocollo d'intesa con la Città di Torino, le utilities cittadine e le associazioni di categoria per la diffusione delle competenze acquisite nell'ambito del progetto europeo per la riduzione dei rischi causati da eventi climatici estremi *Life DERRIS (DisastEr Risk Reduction InSurance)*. L'impegno di SMAT, teso al miglioramento della qualità del servizio e alla tutela dell'elemento acqua nell'ottica di prevenzione e gestione dei cambiamenti climatici, è stato documentato in occasione del Festival Cinemambiente attraverso la proiezione di alcuni filmati istituzionali.



2.6 - GLI STAKEHOLDER

Se i valori, la governance e gli obiettivi sono i punti di partenza della pianificazione della sostenibilità generati da un lavoro "interno" alla Società, lo stakeholder engagement è la pietra angolare che nasce "dall'esterno". Infatti, non solo SMAT è sempre stata aperta al confronto con i propri interlocutori, dando ad esso una

fondamentale importanza, ma cerca costantemente di "portarli al tavolo" della pianificazione sostenibile.

Questa strategia viene attuata con molti mezzi, diversi a seconda degli stakeholder. Data l'importanza del tema, ad esso è stato dedicato l'intero capitolo 3.

2.7 - LA COMPLIANCE INTEGRATA

SMAT tiene sotto costante controllo il ciclo della sostenibilità attraverso la risposta puntuale ad un complesso reticolo di normative obbligatorie e volontarie.

Questa compliance si fonda sulla convinzione che un'organizzazione efficiente ed efficace sia frutto di scelte autonome ma anche di confronto e risposta agli "adeguati assetti organizzativi" resi obbligatori dall'art. 2086 c.c.: un'adeguata organizzazione è fondamentale sia per prevenire rischi, sia per ottenere risultati.

Ad esempio, è la legge a prevedere modelli organizzativi e norme per evitare di incorrere in responsabilità civili, penali o ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (responsabilità della società con-

seguito a reato). Anche in materia di sicurezza sul lavoro, di ambiente, privacy, anticorruzione, appalti pubblici e in molti altri ambiti, è la legge che stabilisce le norme da rispettare.

Vi sono poi i sistemi di gestione certificati, dalla qualità alla sicurezza, passando per ambiente e sicurezza informatica, le policy anticorruzione, e altro ancora.

Anche sotto il profilo della sostenibilità, quindi, SMAT mette insieme e rende sinergici tra loro gli adempimenti previsti per legge con quelli ad adesione volontaria e con le scelte strategiche e operative aziendali, ottenendo una compliance integrata.

2.7.1 - Prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi

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 contenuti nel Codice. Il Codice etico è disponibile sul sito aziendale www.smatorino.it.

Il MOG e il Codice etico sono stati aggiornati dal



STANDARDS

205-1

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 approvata 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.

È in corso l'aggiornamento del MOG alla luce delle modifiche apportate al D.Lgs. 231/2001, tra le quali l'introduzione del reato di traffico di influenze illecite, la previsione dei reati tributari ed in attuazione del progetto aziendale di certificazione integrata e adozione di misure straordinarie in seguito all'emergenza sanitaria, in modo particolare con riferimento alle Parti Speciali in materia di sicurezza e ambiente.

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 2020 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), il Consiglio di Amministrazione del 14 settembre 2020 ha nominato il nuovo Responsabile per la Prevenzione della Corruzio-

ne e per la Trasparenza (RPCT) con effetto fino all'approvazione del bilancio 2022.

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 30 Gennaio 2020 ha approvato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza 2020-2022, 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 2020 si è provveduto a realizzare il progetto formativo per la formazione specialistica del nuovo RPCT e della relativa struttura di supporto, in ottemperanza agli obblighi formativi in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. È proseguita inoltre la formazione di livello generale rivolta a tutti i dipendenti e di livello specifico rivolta ai soggetti apicali, attraverso sessioni di recupero per gli assenti alle giornate formative 2019.

Le segnalazioni pervenute nel 2020 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.

2.7.2 - Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente

SMAT, consapevole che la Qualità nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, la salvaguardia dell'Ambiente e la Sicurezza nei luoghi di Lavoro siano fattori aziendali determinanti e prioritari, al fine di operare per il loro continuo monitoraggio e miglioramento ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato (per il sistema Qualità secondo la norma ISO 9001:2015, per l'Ambiente secondo la norma ISO 14001:2015, per la Sicurezza secondo la norma ISO 45001:2018, per la Sostenibilità del biometano secondo il "Sistema nazionale di certificazione della sostenibilità dei biocarburanti e dei bioliquidi", definito dal Decreto 14 Novembre 2019), da mantenere, divulgare e sviluppare in modo puntuale e continuo.

Nel secondo semestre del 2020 si è svolto l'audit integrato dell'Ente di Certificazione con i seguenti obiettivi:

- UNI EN ISO 9001:2015, rinnovato;

- UNI EN ISO 14001:2015, mantenuto in sorveglianza;
- BS OHSAS 18001:2007, mantenuto in sorveglianza con contestuale transizione alla UNI EN ISO 45001:2018.

Inoltre, nel primo trimestre del 2020 si è svolto l'audit dell'Ente di Certificazione presso il sito di Castiglione T.se al fine di certificare che la sostenibilità della produzione di biometano da fanghi di depurazione è conforme al Decreto 14 Novembre 2019 - Sistema nazionale di certificazione della sostenibilità dei biocarburanti e dei bioliquidi.

Il Sistema di Gestione Integrato ha individuato i seguenti indirizzi strategici, da perseguire e monitorare, per le attività dell'organizzazione:

- fornire il Servizio Idrico Integrato nel pieno ecostante 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;
- perseguire il continuo miglioramento degli impatti ambientali dei servizi;
- perseguire un efficace sistema atto a garantire e migliorare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- determinare i fattori interni ed esterni che influenzano le proprie prestazioni per il Sistema di Gestione Integrato;
- comprendere le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate e, grazie alla collaborazione con le istituzioni scientifiche, per il tramite del proprio Centro Ricerche, promuovere il miglioramento dei propri standard nell'erogazione dei servizi idrici, confermando con determinazione il proprio impegno anche nelle attività di ricerca e sviluppo, finalizzate in particolare all'innovazione dei servizi erogati e alla salvaguardia della salute e dell'ambiente;
- confermare gli obiettivi di salvaguardia e sostenibilità ambientale, ritenuti intrinsecamente connessi e coincidenti con gli obiettivi di gestione del servizio idrico integrato, a partire dalla gestione attenta e sostenibile delle fonti di approvvigionamento idropotabile, fino ad arrivare alla qualità dell'acqua depurata restituita all'ambiente, in modo da contenere i propri impatti sull'ambiente con particolare riferimento alla valutazione del ciclo di vita dei propri prodotti, servizi e infrastrutture;
- gestire i processi societari con un approccio orientato ad affrontare i rischi e le opportunità relativi alla Qualità, alla Salute e Sicurezza nel Lavoro e all'Ambiente, in accordo con gli sviluppi delle norme di riferimento;
- garantire lo sviluppo, la guida e la promozione di una cultura nell'organizzazione che supporti il conseguimento dei risultati attesi del Sistema di Gestione Integrato;
- garantire risorse e mezzi affinché il Sistema di Gestione Integrato operi con piena integrazione operativa con la normale attività aziendale, ottimizzando le risorse, accrescendo la consapevolezza e la formazione del personale e considerando la centralità del fattore umano per il conseguimento degli obiettivi;
- garantire il pieno rispetto della legislazione relativa alla Qualità, agli aspetti dell'Ambiente, agli obblighi di conformità alle legislazioni applicabili per la Salute e Sicurezza dei luoghi di lavoro e degli impegni di conformità e compatibilità volontariamente assunti, in stretta integrazione con l'esistente Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01;
- prevenire e gestire efficacemente eventuali situazioni di emergenza ambientale in maniera integrata con gli specifici aspetti di sicurezza;
- contribuire alla diffusione di un modello di economia circolare per il perseguimento dell'obiettivo globale di sostenibilità ambientale e in quest'ottica considerare prioritario il recupero di materia per la generazione di nuovi prodotti;
- contribuire al raggiungimento dell'obiettivo percentuale comunitario di risparmio emissioni gas serra promuovendo l'uso dell'energia da fonti rinnovabili.

SMAT ha inoltre confermato i propri obiettivi strategici operativi di:

- consolidare la presenza di SMAT sul territorio di riferimento, incrementando ed integrando i Comuni serviti direttamente 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 prevalente;
- 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;
- mantenere e, ove possibile, accrescere il livello di qualità dei Laboratori aziendali accreditati, allo scopo di migliorare il servizio offerto all'utenza interna ed alla Clientela esterna;
- impegnarsi con continuità nelle attività di informazione e formazione del personale addetto e della popolazione interessata con approccio educativo circa i principi di salvaguardia ambientale in ottica preventiva;
- coinvolgimento costante delle parti interessate in materia di ambiente, sicurezza e qualità.

La Direzione, al fine di attuare gli indirizzi di sopra indicati, definisce e riesamina periodicamente specifici obiettivi per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza nei luoghi di lavoro, espressi sia come iniziative particolari da attuare, sia come valori-traguardo degli indicatori di qualità allo scopo individuati.

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

Il Direttore Generale è incaricato di assicurare che il Sistema di Gestione Integrato sia conforme ai requisiti delle norme di riferimento e di riferire all'Amministratore Delegato sull'andamento del sistema e su ogni attività o processo che possa comprometterne l'efficacia, al fine di permetterne il miglioramento ed il riesame.

2.7.3 - Altri Sistemi di Gestione certificati

Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare UNI EN ISO 22000:2018

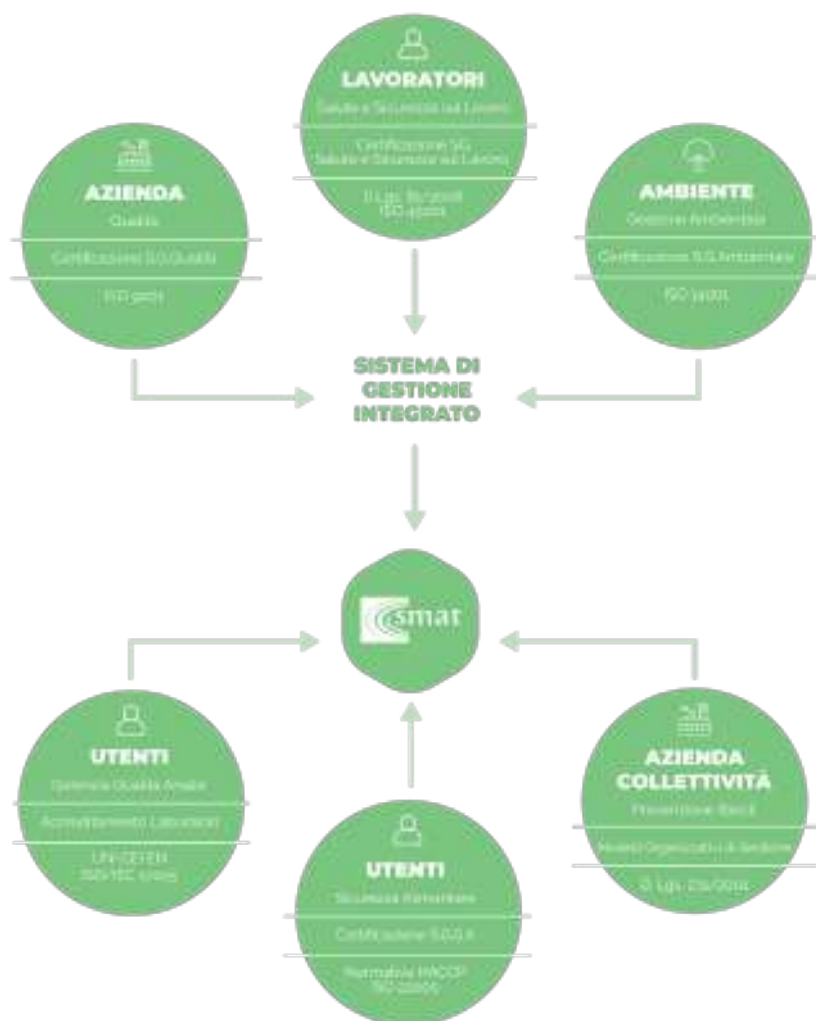
Nel novembre 2020 SMAT ha sostenuto l'audit completo da parte dell'Ente di Accreditamento per il rinnovo della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 22000:2018 per i Punti Acqua SMAT installati nel territorio della Città Metropolitana di Torino: questa certificazione è stata conseguita nel 2017 e ogni 3 anni deve essere confermata.

Accreditamento per i laboratori secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018

I Laboratori SMAT, oltre a lavorare in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, operano secondo le prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025: 2018, essendo accreditati per l'e-

secuzione 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). Questo accreditamento è stato conseguito per la prima volta nel 2000, e ogni 4 anni deve essere confermato a seguito di apposita visita di sorveglianza. Nel 2020 è stata effettuata l'ultima visita di sorveglianza del 5° ciclo di accreditamento, che è stata superata con esito più che positivo. Durante questa visita è stata richiesta e ottenuta con successo l'estensione delle prove accreditate ad altre tre analisi, in particolare anche alla determinazione della Legionella in previsione dell'entrata in vigore della nuova direttiva europea sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

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.



2.8 - 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 che 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 nel corso del 2020 è aumentata la percentuale di dirigenti donne, che a fronte di nuove nomine è passata dal 22% al 33%.

I dati relativi sono riportati nel capitolo 7.

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 tempo 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 analoghe prestazioni espletate presso la sede di lavoro.

Ma, come ben noto, 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', 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 7, 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 26% in quello femminile (al di sopra della media nazionale per il settore energetico, idrico e ambientale) e maschile per il restante 74%. Poco meno del 4% della forza lavoro appartiene a categorie protette dall'obbligo di assunzione. Il livello medio di istruzione è superiore ad altre realtà analoghe, con il 63% di personale in possesso di diploma di maturità o laurea.

L'Azienda è impegnata nella massima attenzio-

ne 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 influenzano 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 7, 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, oltretutto 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

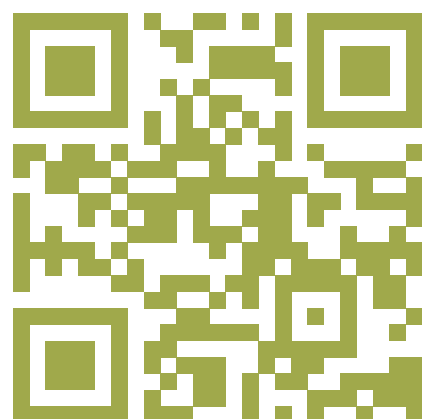
anziani, che hanno vissuto il nuovo ruolo di tutor positivamente, tanto dal punto di vista partecipativo quanto motivazionale.

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 dell'organico poco meno del 2% di lavoratori di origini straniere. Il fenomeno aumenta leggermente ma non significativamente per quanto riguarda le filiere degli appalti.

LA GRANDE OPERA IDRICA A SERVIZIO DELLA VALLE DI SUSÀ

Scansiona il codice con la telecamera
del tuo telefono per accedere al
contenuto digitale extra.



**L'ACQUA È
PIÙ BUONA
QUANDO È
SOSTENIBILE**

AL VIA!

**IL GRANDE ACQUEDOTTO
IL GRANDE ACQUEDOTTO**

IL GRANDE ACQUEDOTTO PER LA VALLE DI SUSÀ

Il nuovo Grande Acquedotto per la Valle di Susa è motivo di grande orgoglio per SMAT e per le centinaia di persone che dal 2006 ad oggi hanno lavorato incessantemente a un'opera così importante e impegnativa. Tecniche di progettazione e costruttive innovative sono state adoperate per realizzare un sistema idrico all'avanguardia, che permetterà agli abitanti della Valle di Susa e ai turisti, che numerosi la frequentano durante l'anno, di veder arrivare nelle loro case un'acqua di migliore qualità, ancora più sicura e, naturalmente, buona.

Frutto di uno sforzo congiunto di SMAT, della Regione Piemonte, dell'ATO 3 Torinese e dei Comuni della vallata, il nuovo Acquedotto è progettato per soddisfare il fabbisogno idrico del territorio fornendo un importante quantitativo di acqua di elevata qualità naturale, prelevata a quota 1992 metri s.l.m. dall'invaso

della diga di Rochemolles.

L'autosufficienza energetica e la sostenibilità ambientale dell'impianto sono garantite da 3 generatori idroelettrici capaci di fornire complessivamente oltre 3000 kWe, senza emissione di CO2.

Nello stabilimento di Bardonecchia SMAT applica tecnologie avanzate di potabilizzazione per rendere l'acqua sicura per il consumo umano. Inoltre è presente un centro di telecontrollo che, mediante una rete di sensori disseminati lungo il percorso, verifica costantemente la funzionalità delle reti di distribuzione.

La condotta principale, del diametro medio di 700 mm, percorre la valle per un totale di 66 km e rende disponibile al consumo mediamente 550 litri di acqua al secondo, 24 ore su 24. Tre nuovi serbatoi a Salbertrand, Chiomonte e Gravere consentono di garantire con oltre 12000 m³ l'aumento della richiesta nei periodi ad elevata presenza turistica.

0 PER LA VALLE DI SUSÀ
0 PER LA VALLE DI SUSÀ

PODCAST VALORE ACQUA

The European House - Ambrosetti, il primo Think Tank privato italiano e tra i più apprezzati a livello europeo e globale, ha fondato nel 2019 la Community Valore Acqua, una piattaforma di alto livello multi-stakeholder dedicata alla gestione della risorsa acqua come driver di sostenibilità, competitività e sviluppo industriale, con l'obiettivo di presentare proposte al Governo e al Sistema-Paese.

SMAT è uno dei partner della Community Valore Acqua per l'Italia, che ha la missione di diventare il riferimento per l'elaborazione di scenari, strategie, best practice e politiche per la filiera idrica italiana e l'ottimizzazione del suo sviluppo a livello nazionale, regionale e comunale affinché il Paese possa posizionarsi come punto di riferimento europeo e mondiale. L'obiettivo è quello di coinvolgere i diversi attori della filiera idrica estesa (gestori della rete, erogatori del servizio, rappresentanti del mondo dell'agricoltura, player industriali, provider di tecnologia, sviluppatori di software, ecc.) e le Istituzioni di riferimento, in un'ottica di confronto costruttivo e permanente. Nell'ambito dei lavori di questa Community, a partire da settembre 2020, si sta realizzando un percorso di interviste, disponibili come podcast sulla piattaforma Spotify, per raccogliere la visione dei partner sulle grandi sfide della filiera estesa dell'acqua e il modo in cui queste impattano su imprese e società. SMAT è stata protagonista della settima puntata, dove il presidente di SMAT Paolo Romano, e la ricercatrice del Centro Ricerche SMAT Elisa Brussolo, sono stati intervistati da Mirko Depinto in una puntata dedicata al ruolo del ciclo idrico integrato per il rilancio sostenibile della filiera estesa dell'acqua in Italia e l'ottimizzazione del suo sviluppo.

Il Presidente ha affrontato alcuni dei temi più sfidanti del settore, a partire da quello dagli investimenti nelle infrastrutture idriche, che pone l'Italia, uno dei paesi più

idrovari dell'UE, agli ultimi posti in Europa, con poco più di 40 Euro per abitante all'anno. Un così basso livello di investimenti rende difficile superare le criticità legate ad infrastrutture idriche obsolete ed inefficienti, specialmente in alcuni territori. Nonostante queste criticità, il settore idrico nazionale ha un'elevata qualità dell'acqua potabile, è il quarto paese in Europa, e la filiera estesa dell'acqua può contare su una elevata dotazione tecnologica ed una elevata capacità di innovare. Luci ed ombre di un settore che genera 310 miliardi di Euro di Valore Aggiunto nel Paese: il 17,5% del PIL non potrebbe essere generato senza la risorsa acqua.

In quest'ottica i fondi del piano Next Generation EU costituiscono un'opportunità senza precedenti per indirizzare efficacemente le criticità strutturali del settore idrico, tramite l'attuazione di progetti strategici che colmino le sue principali carenze, che tutelino e valorizzino la risorsa idrica, e che stimolino le azioni volte a migliorare l'efficienza idrica, garantendo la spinta verso un'innovazione sostenibile, anche abilitata dalla tecnologia.

L'intervento della ricercatrice Elisa Brussolo è stato invece incentrato sulle azioni che gli operatori del ciclo idrico integrato possono attuare per limitare gli effetti dei cambiamenti climatici, che sottopongono la risorsa idrica a uno stress senza precedenti. Il bacino del Mediterraneo e l'Italia rappresentano un cosiddetto hot-spot per quanto riguarda i cambiamenti climatici, e in questo contesto gli operatori del servizio idrico integrato giocano un ruolo fondamentale: la protezione e la salvaguardia dell'ambiente, ed in particolare delle risorse e delle riserve idriche, è patrimonio dell'intera umanità. Gli impatti del cambiamento climatico influiscono in modo diretto e significativo sull'intero ciclo del servizio idrico integrato (dalla qualità e quantità delle risorse, ai processi di trattamento, dall'aumento del-

FOCUS

la domanda idrica ai danni infrastrutturali dovuti ad eventi meteorologici estremi), e la pianificazione delle infrastrutture, la gestione e la governance della risorsa idrica non possono prescindere dalle importanti partnership locali, nazionali ed internazionali sviluppate tramite gli investimenti nelle attività di ricerca.

La valutazione di rischio e vulnerabilità climatica e le relative azioni di adattamento dovranno sempre più essere guidate da una valutazione scientificamente basata sulle proiezioni climatiche più affidabili, in quanto in uno scenario di mutamento climatico, le soluzioni di adattamento che si sono rivelate efficaci nel passato (es. il rifornimento con autobotti nei periodi di prolungata siccità), rischiano di essere inadeguate nel futuro, per il moltiplicarsi o l'amplificarsi degli eventi estremi.

Differenti stakeholders, accademici e membri della società civile dovranno lavorare insieme, ciascuno per le proprie competenze, in un contesto generale che stimola e supporta la pianificazione partecipata, che mette al centro l'acqua come risorsa. In questo SMAT, tramite il suo Centro Ricerche, è un punto di riferimento a livello locale, nazionale ed internazionale. Le riflessioni espresse in questa intervista hanno sottolineato come l'Italia abbia oggi un'occasione storica per rilanciarsi in modo sostenibile e resiliente. Il settore idrico è un comparto dove le sfide non mancano, ma dove le competenze e le abilità degli operatori nazionali possono contribuire a una crescita sostenibile, con l'obiettivo comune di tutela costante di una risorsa che è e sarà sempre più preziosa.



PODCAST VALORE ACQUA

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



2.9 - 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 prevenano 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'Aosta, 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.

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 aspetto di impatto 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.

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 finanziarie 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.
- 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 7:

- 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.

SMAT SPONSOR DEL FESTIVAL DEDICATO ALLA SALUTE DELLE PIANTE

Si è svolta dal 4 al 6 giugno 2020 l'edizione virtuale del Festival Plant Health 2020, organizzato da Agroinnova, il Centro di Competenza per l'Innovazione in campo agroambientale dell'Università di Torino, nell'ambito delle celebrazioni per l'Anno Internazionale della Salute delle Piante.

Attraverso una serie di conferenze e dibattiti in streaming, l'iniziativa ha inteso avvicinare i cittadini a tematiche attuali come la sostenibilità, i cambiamenti climatici, la sicurezza alimentare.

In virtù dell'interesse e dell'impegno verso i temi trattati, SMAT ha sostenuto l'iniziativa in qualità di sponsor.

Il Festival è stato aperto dall'appuntamento *Plant Health #Saluteglobale. Salute delle piante, salute globale*, un momento di riflessione e confronto sul concetto generale di salute, moderato dal giornalista scientifico Piero Bianucci.

Oggi più che mai, la relazione tra la salute dell'ambiente e quella dell'uomo è particolarmente importante. Le piante e gli alberi rappresentano il primo strumento offerto dalla natura per contrastare e limitare gli effetti negativi prodotti dal clima sul nostro pianeta. La loro salute è determinante per

quella dell'uomo, e ha ripercussioni su tutto l'ecosistema: aumentare il verde intorno a noi e prendersene cura è una delle azioni più efficaci contro l'aumento dei gas serra ed il conseguente innalzarsi delle temperature.

Se la salute delle piante è un indicatore di salute dell'ambiente, SMAT, in qualità di gestore del servizio idrico integrato di un'area territoriale molto vasta, tutela le fonti di approvvigionamento idrico e le relative aree di rispetto ponendo molta attenzione anche alla cura delle aree verdi in prossimità dei propri impianti ed edifici ed impegnandosi nella manutenzione e nella piantumazione di una superficie complessiva di oltre 8.570.000 m².

Tra gli interventi sulle aree verdi che quest'anno SMAT ha pianificato, si ricorda la realizzazione di un bosco naturaliforme in prossimità dell'impianto aziendale presso il Comune di Volpiano. L'operazione di rimboschimento interesserà circa 13.000 m² di terreno tramite l'utilizzo di oltre 3.800 specie di piante autoctone, e rappresenterà un importante vantaggio per l'ambiente, sia dal un punto di vista paesaggistico, che dal punto di vista naturalistico.



Festival Plant Health 2020

Salute delle piante, salute globale.

Doveva essere il momento clou delle celebrazioni di **Torino** per l'International Year of Plant Health (2020) proclamato dalla Nazioni Unite. Ma il Festival Plant Health 2020 e la Rete di oltre 30 soggetti tra Istituzioni, enti e imprese del territorio piemontese non restano fermi.

Il Centro di Competenza Agroinnova dell'Università degli Studi di Torino, con il supporto di Città di Torino e La Stampa organizzano una Diretta dall'Ateneo con alcuni degli ospiti che avrebbero aperto il Festival originale: **Ilaria Capua, Jacqueline Fletcher, Maria Lodovica Gullino e Carlo Grignani**. Si parla di salute, di piante e di ambiente. L'evento è moderato dal giornalista scientifico **Piero Bianucci**.

Invitati Istituzionali: **il Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Torino, Stefano Geuna, e la Sindaca della Città di Torino, Chiara Appendino**.

- **18:30** Apertura e saluti delle istituzioni
- **18:45** Modera: Piero Bianucci
Intervengono: Ilaria Capua, Jacqueline Fletcher,
Maria Lodovica Gullino e Carlo Grignani.
- **19:15** Teatro live con Bruno Maria Ferraro
- **19:20** Chiusura e saluti finali



DIRETTA STREAMING | GIOVEDÌ 4 GIUGNO 2020 ORE 18:30

Potrete seguire la Diretta Streaming su LaStampa.it e in Diretta Facebook 

STAKEHOLDER ENGAGEMENT
STAKEHOLDER ENGAGEMENT





STAKEHOLDER ENGAGEMENT STAKEHOLDER ENGAGEMENT

SOMMARIO

3 - STAKEHOLDER ENGAGEMENT	73
3.1 - PRESENTAZIONE	73
3.2 - LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT COME AZIONE QUOTIDIANA	74
3.2.1 - - L'operatività dello stakeholder engagement	77
IN EVIDENZA: CUSTOMER SATISFACTION	80
3.3 - LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT PER LA PIANIFICAZIONE - RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ	89

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

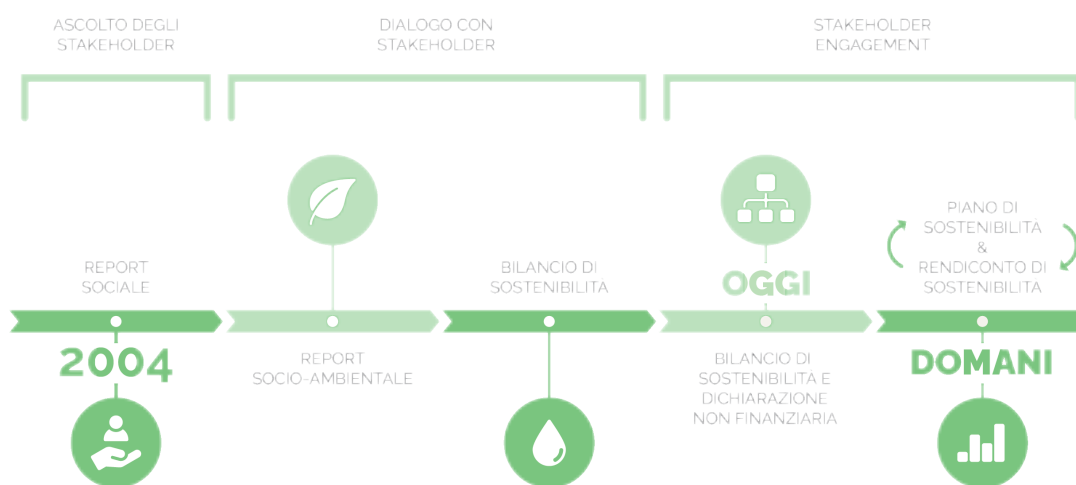
3.1 - PRESENTAZIONE

Lo stakeholder engagement è uno dei pilastri fondamentali della pianificazione e della politica della sostenibilità di SMAT.

È così connotato al funzionamento organizzativo dell'Azienda, che il lettore di questo Bilancio di Sostenibilità trova informazioni su questo argomento in tutti i capitoli. In questo paragrafo si vuole offrire una lettura integrata e sistematizzata del rapporto con gli stakeholder, rinviando ad ogni altro capitolo o paragrafo per i necessari dettagli.

In concomitanza con l'inizio dell'attività di reporting socio-ambientale nel 2004, infatti, l'Azienda ha avviato una strategia, che si è progressivamente sviluppata e rafforzata negli anni successivi, di integrazione dello stakeholder engagement all'interno dei propri processi e delle proprie attività di business.

Anche la terminologia utilizzata è indicativa di questa evoluzione, come si vede dalla prossima figura.



Questo ha significato:

- da una parte, arrivare a gestire tutto il gruppo come continuamente coinvolto nella relazione con gli stakeholder che sono elencati nella prossima tabella;
- dall'altra, effettuare almeno una iniziativa di stakeholder engagement con una categoria di stakeholder ogni anno.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI SMAT A SOSTEGNO DELLA “CITTA’ INTELLIGENTE”

Nell'ambito del Festival dell'Innovazione e della Scienza 2020, si è tenuta la tavola rotonda Le Città Intelligenti, moderata dal Caporedattore Economia de La Stampa Giuseppe Bottero presso la Biblioteca Archimede di Settimo.

L'appuntamento è stato introdotto dal Sindaco di Settimo, Elena Piastra, e ha visto la partecipazione, in rappresentanza delle più grandi aziende del territorio, di Michela Costa, Performance Director di L'ORÉAL, Matthieu Bonvoisin, District Heating & Power Director di ENGIE Italia, e Armando Quazzo, Dirigente Sviluppo & Marketing SMAT.

Nel corso del dibattito sono stati evidenziati i singoli contributi aziendali nello sviluppo di una città progettata e realizzata coniugando sostenibilità ambientale, innovazione tecnologica e qualità della vita. Al centro, la riflessione sull'emergenza sanitaria che ha assunto un ruolo determinante nel ripensare in chiave smart luoghi e attività lavorative.

L'intervento di SMAT ha sottolineato l'impegno della Società nel redigere piani e protocolli di sicurezza finalizzati ad affrontare crisi che compromettano la qualità dell'acqua erogata; particolarmente rilevante in tal senso la partecipazione dell'Azienda allo studio dell'Istituto Superiore di Sanità sulla presenza del virus nelle acque reflue. La gestione del più grande impianto di ri-

sanamento ambientale in Italia, il 5° a livello europeo, ha permesso a SMAT di fornire informazioni utili circa il periodo in cui il virus ha iniziato a circolare nell'area metropolitana torinese.

L'emergenza sanitaria è stata inoltre un acceleratore per la digitalizzazione delle imprese e la modifica delle attività lavorative. SMAT, per far fronte alla chiusura degli sportelli per il pubblico causa lockdown, ha incrementato i servizi per l'utenza da remoto, portando a 35.000 gli accessi al sito internet aziendale, con evidenti vantaggi nel miglioramento del rapporto con gli utenti e nella continuità operativa del personale. Un'azienda smart è infatti una realtà in grado non solo di accelerare i processi di digitalizzazione delle reti, ma anche di captare le istanze della cittadinanza e tradurle in servizi.



3.2 - LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT COME AZIONE QUOTIDIANA



STANDARDS

102-42; 102-43; 102-44

L'ascolto e il dialogo con gli stakeholder permea la cultura aziendale di SMAT da sempre, utilizzando i seguenti strumenti:

- scambi di informazioni e dati
- rapporti di collaborazione
- rapporti di negoziazione
- iniziative di informazione, formazione e diffusione di valori e buone prassi
- attività di sensibilizzazione a comportamenti virtuosi
- attività di ascolto e risposta sui diversi canali di comunicazione ampiamente descritti in questo bilancio

nei confronti degli interlocutori:



LEZIONE APERTA PER GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI AL CENTRO RICERCHE SMAT

Nell'ambito dell'iniziativa Notte Europea delle Ricercatrici e dei Ricercatori di Torino 2020, SMAT ha preso parte al form *Good Morning Torino*, organizzando una lezione aperta online destinata agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

Nel corso della lezione, i ricercatori del Centro Ricerche SMAT hanno presentato il progetto AQUALITY, finanziato nell'ambito del programma *Horizon 2020, Marie Skłodowska Curie Actions – Innovative Training Actions*, che ha l'obiettivo di formare, attraverso un dottorato di ricerca, scienziati

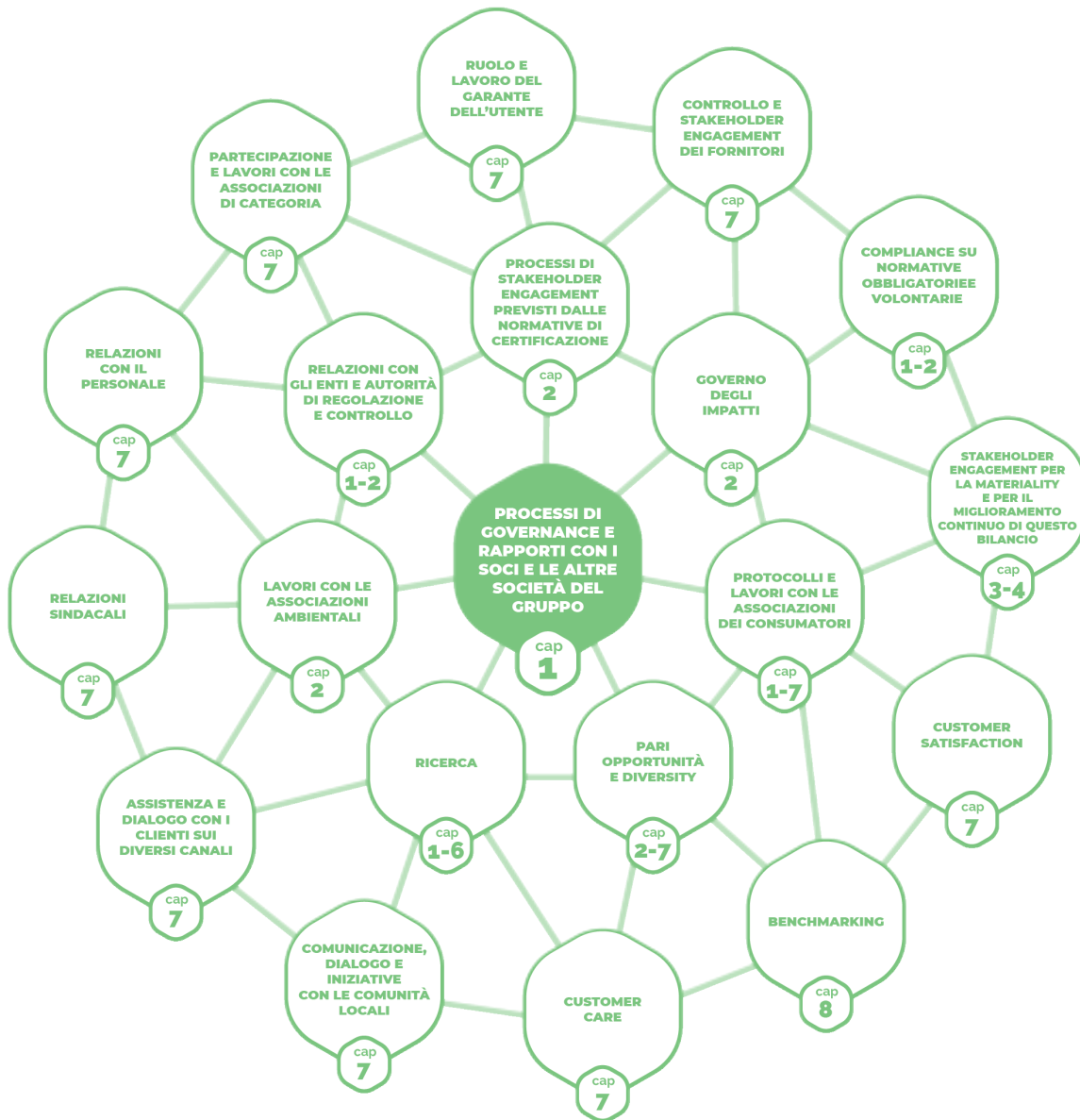
altamente qualificati nell'affrontare le sfide presenti e future riguardanti la protezione delle risorse idriche.

AQUALITY mira a raggiungere uno degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030: garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie, attraverso i principi dell'economia circolare. Lo studio infatti è incentrato sulla ricerca di metodi, trattamenti e materiali sostenibili dal punto di vista economico e ambientale, che siano in grado di rimuovere gli inquinanti emergenti dall'acqua.



3.2.1 - L'operatività dello stakeholder engagement

Lo stakeholder engagement genera un complesso reticolo di processi ed azioni quotidiane, sintetizzato nella prossima figura, ove sono riportati i collegamenti con i capitoli di questo bilancio.



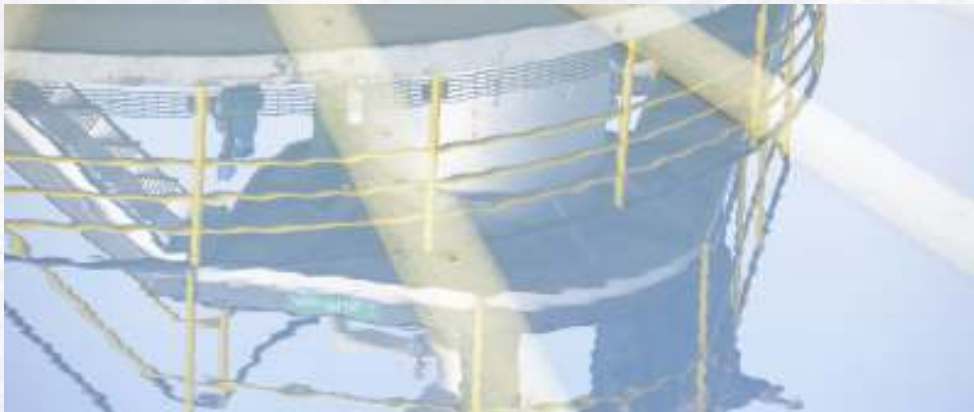
Per il governo di molti di questi aspetti, SMAT ha una complessa dotazione integrata di sistemi e certificazioni documentata nel capitolo 2, che svolgono un importante ruolo sullo stakeholder engagement.

1. Il Sistema di gestione qualità (descritto nel capitolo 2) prevede alcuni aspetti importanti dal punto di vista degli stakeholder:
 - tra i processi del sistema si collocano quelli relativi alla comunicazione di informazioni interne (che si rivolgono principalmente allo stakeholder personale) ed esterne (che si rivolgono a tutti gli stakeholder esterni); il processo è sottoposto, come gli altri del sistema, ad un monitoraggio costante attraverso gli audit interni ed il riesame periodico, da parte della direzione, degli indicatori prestazionali
 - il pilastro centrale della politica della qualità è l'attenzione focalizzata su tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di rilevarne i bisogni e il livello di soddisfazione, in una logica di miglioramento continuo
 - tra gli indirizzi strategici per le attività del gruppo si collocano:
 - » l'obiettivo di individuare ed attuare tutte le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche che contribuiscano a rendere sempre più chiaro, corretto e trasparente il rapporto tra azienda e utenza
 - » un approccio orientato ad affrontare i rischi e le opportunità relativi alla qualità, alla salute e alla sicurezza sul lavoro
 - » uno stretto collegamento con il sistema di gestione ambientale
2. Per quanto riguarda gli stakeholder tutti, ed in particolare quelli strettamente legati all'ambiente, SMAT ha un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 descritto nei capitoli 2 e 6. Un sistema idrico integrato ben gestito costituisce un contributo sostanziale agli obiettivi di mitigazione e può fronteggiare l'impatto dei cambiamenti climatici. Gli investimenti e le attività di SMAT sotto questo aspetto sono ampiamente documentati nel capitolo 6.
3. La stessa logica di certificazione volontaria affiancata alla compliance rispetto alle normative obbligatorie di settore riguarda le garanzie di qualità verso cittadini, clienti e comunità, derivanti dai molti controlli effettuati, dall'accreditamento dei laboratori e dalle varie certificazioni possedute, come la ISO 17025 e la ISO 22000
4. Discorso analogo vale per la salute e la sicurezza sul lavoro, con la compliance rispetto al decreto legislativo 81/2008 e la certificazione UNI EN ISO 45001
5. Un altro processo che l'azienda ha individuato come strategico è quello della crescita delle professionalità dei dipendenti e dei fornitori, attraverso la formazione del personale. Questo non ha solo un risvolto legato allo stakeholder personale, ma ha anche un impatto di miglioramento continuo nei rapporti con gli stakeholder esterni, poiché, come riportato nel capitolo 7, tra i corsi e gli altri percorsi formativi attivati si collocano a pieno titolo quelli di qualità del servizio e di comunicazione con gli utenti e con gli altri stakeholder nei diversi punti di contatto.
6. Infine, va citato lo stesso Bilancio di Sostenibilità, che con i vari canali interni ed esterni di comunicazione con tutti gli stakeholder SMAT utilizza come ricco giacimento di informazioni. Inoltre, il Bilancio di Sostenibilità prevede al proprio interno un'azione specifica di stakeholder engagement volta al continuo miglioramento del documento di rendicontazione: il continuo scambio di informazioni con gli stakeholder è il punto di partenza per la definizione, continuamente aggiornata, della materiality, di cui si parlerà nel prossimo capitolo.

LA SCUOLA DELL'ACQUA SMAT IN MOSTRA

Nel corso del 2020 SMAT è stata protagonista nella mostra fotografica di Tiziana Bonomo e Gianni Baldizzone "TRANSMISSIONS people-to-people". L'immagine di apertura della mostra è stata infatti scattata all'impianto di potabilizzazione del Po, e ritrae il personale SMAT della Scuola dell'Acqua, struttura istituita dall'Azienda con l'obiettivo di tutelare il patrimonio delle conoscenze acquisite, curandone il trasferimento tra le generazioni.

La mostra, allestita da Tiziana Bonomo al Museo Nazionale del Risorgimento di Torino, è stata realizzata con 60 scatti di grande formato ritraenti uomini e donne depositari di oltre 40 discipline, fotografati tra Asia, Africa e Europa, nell'atto di passaggio di un sapere da una persona all'altra, con lo scopo di mettere in luce la relazione tra maestro e allievo, e tra formatore ed apprendista.



REF RICERCHE

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



INDAGINE IRES

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



CUSTOMER SATISFAC
CUSTOMER SATISFAC

CUSTOMER SATISFACTION

SMAT tiene costantemente sotto controllo l'opinione e la soddisfazione dei propri clienti/utenti attraverso tutti i canali di comunicazione ed in particolare con una rilevazione di customer satisfaction che ha cadenza annuale. Inoltre, compara i propri dati con quelli di aziende simili e con le ricerche che vengono proposte da organismi autorevoli nel settore del servizio idrico integrato. Nel 2020 sono state presentate due ricerche molto interessanti. Una è stata curata dal Laboratorio sui servizi pubblici locali di REF ricerche (www.refricerche.it): pubblicata a novembre 2020 con il titolo "Cittadini dell'acqua. Desideri e aspirazioni degli utenti del servizio idrico", ha riguardato i servizi idrici di tutt'Italia. La seconda, non meno autorevole ma più focalizzata geograficamente (il territorio dell'ATO 3-Torino), è stata svolta dall'Istituto di ricerca Ires - Lucia Morosini su mandato delle Associazioni consumatori Adiconsum Piemonte, Adoc Piemonte e Federconsumatori (diamo conto dei principali risultati numerici nel capitolo 7 di questo Bilancio).

Lo scenario nazionale colloca SMAT in una situazione migliore della media, poiché i dati della provincia di Torino testimoniano una migliore conoscenza del soggetto gestore da parte dei cittadini ed una loro più approfondita capacità valutativa, che si traduce in maggiore fiducia e in maggiore soddisfazione. Anche i giudizi su aspetti tecnici quali le

perdite idriche, le interruzioni di servizio, la potabilità, i casi di allagamento e la qualità della depurazione sono migliori in Piemonte e nella gestione SMAT rispetto alla media nazionale.






La seconda ricerca, condotta sull'area metropolitana di Torino, si colloca nell'ambito dei protocolli di intesa sottoscritti tra SMAT e le principali Associazioni dei Consumatori del Piemonte, con i quali è stato istituito un canale di comunicazione diretto fra Gestore ed Associazioni e si è convenuto (tra l'altro) di monitorare la qualità del servizio erogato. La ricerca è stata molto approfondita, utilizzando sia tecniche quantitative, sia qualitative. Anche in questo caso i dati sono molto incoraggianti: la percezione della qualità dell'acqua è complessivamente molto positiva, così come molto positivi sono anche i giudizi in merito alla quantità e regolarità della fornitura. Rimangono aspetti su cui l'azione delle Associazioni consumatori sono focalizzate a spronare SMAT per un miglioramento: sono in particolare i giudizi che gli utenti esprimono in merito al prezzo dell'acqua ed alla chiarezza della bolletta, anche se la stessa ricerca ammette che una parte della critica deriva dalla bassa consapevolezza del reale livello dei consumi. Molto interessanti, infine, sono i giudizi qualitativi espressi dagli Amministratori locali, i quali affermano che la collaborazione con SMAT è efficace, pur continuando a chiedere una interlocuzione e un coordinamento sempre maggiore, sfida su cui il Gruppo è sicuramente impegnato.

Le azioni di stakeholder engagement che ogni anno SMAT attua sono sintetizzate nella tabella che segue. Si sottolinea che non sono mai epi-

sodiche, e molte di esse non sono circoscritte nel tempo, bensì durano continuativamente durante tutto l'arco dell'anno.

STAKEHOLDER	METODO DELLA RELAZIONE	Esempi sintetici di INFORMAZIONI SCAMBIATE	Esempi sintetici di INTERVENTI REALIZZATI
 <p>Lavoratori dipendenti e non dipendenti</p>	<p>Incontri di Presidente e Amministratore Delegato per illustrare obiettivi e piano industriale con dirigenti, quadri e lavoratori</p> <p>Indagine clima interno</p> <p>Piattaforma di dialogo interno</p> <p>Gruppi di miglioramento</p> <p>Sistema onboarding e formazione interna</p> <p>Bilancio di Sostenibilità</p>	<p>Dati informazioni e condivisione Linee di indirizzo</p> <p>Conoscenze su comportamenti, motivazioni, qualità delle relazioni</p>	<p>Cambiamenti organizzativi e gestionali</p> <p>Interventi di informazione e formazione</p> <p>Performance management</p> <p>Sistema di trasparenza interna, prevenzione corruzione e responsabilità d'impresa</p>
 <p>Rappresentanze sindacali</p>	<p>Incontri con Organizzazioni sindacali su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • materie previste da Contratti collettivi e Accordi • salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con la partecipazione di Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza <p>Bilancio di sostenibilità</p> <p>Contratti e accordi</p>	<p>Negoziazione sindacale</p> <p>Proposte per la definizione di protocolli di intesa</p> <p>Segnalazioni</p> <p>Richieste</p>	<p>Definizione di accordi e interventi di miglioramento</p>
 <p>Clienti</p>	<p>Indagini di customer satisfaction aziendali</p> <p>Indagini di customer satisfaction aziendali effettuate da soggetti indipendenti</p> <p>Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli</p>	<p>Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati</p> <p>Reclami</p> <p>Segnalazioni varie</p> <p>Proposte di miglioramento</p>	<p>Predisposizione di interventi di miglioramento su: Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione</p>
 <p>Associazioni consumatori</p>	<p>Incontri con associazioni, protocolli d'intesa</p>		

STAKEHOLDER	METODO DELLA RELAZIONE	Esempi sintetici di INFORMAZIONI SCAMBIATE	Esempi sintetici di INTERVENTI REALIZZATI
 Fornitori	Attività di qualificazione Trasferimento informazioni Sottoscrizione Codice Etico	Grado di affidabilità del fornitore Controllo attività di fornitura Supporto allo sviluppo della professionalità e ai processi	Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard SMAT (politica qualità, sicurezza ambiente, Codice Etico, ecc.)
 Associazioni di appartenenza (UTILITALIA, APE EUREAU etc.)	Collaborazione a progetti Partecipazione a tavoli di lavoro e commissioni Contributi, quando richiesto, alla concertazione normativa e dei CCNL	Dati Proposte Scambio di buone prassi	Progetti di ricerca Progetti di miglioramento Sviluppo normativo e regolamentare Formazione
 Altre aziende del settore SII			
 Comuni azionisti			
 Società del Gruppo	Assemblea dei soci Presentazioni dei risultati di gestione tecnica ed economica-finanziaria Bilancio d'esercizio e Bilancio di sostenibilità	Indicazioni sulle linee e programmi di gestione e sviluppo Linee di indirizzo in materia di personale e di spending review	Confronto sulle linee di indirizzo Piano industriale Azioni organizzative di attuazione degli indirizzi
 Istituti di Credito			

STAKEHOLDER	METODO DELLA RELAZIONE	Esempi sintetici di INFORMAZIONI SCAMBIATE	Esempi sintetici di INTERVENTI REALIZZATI
 Atenei			
 Istituti di ricerca pubblici e privati			
 Comunità scientifica internazionale	<p>Convegni e seminari</p> <p>Tavoli di lavoro</p> <p>Incontri</p> <p>Protocolli d'intesa o di collaborazione</p> <p>Progetti di ricerca e sviluppo</p> <p>Accoglienza stage studenti</p>	<p>Proposte di attività per</p> <ul style="list-style-type: none"> -ricerca -innovazione e sviluppo e miglioramento del servizio <p>Risultati delle attività di ricerca</p>	<p>Miglioramento dei processi e dei prodotti</p> <p>Eventuali nuove applicazioni</p> <p>Attività di formazione / informazione</p>
 Scuole e agenzie formative			
 Associazioni industriali e di categoria			

STAKEHOLDER	METODO DELLA RELAZIONE	Esempi sintetici di INFORMAZIONI SCAMBIATE	Esempi sintetici di INTERVENTI REALIZZATI
 Organizzazioni non governative	Collaborazioni e gemellaggio Organizzazione di stage Missioni Progetti di sviluppo per pre-accesso dell'Unione Europea	Conoscenza delle esigenze del territorio	Attività di formazione Avvio/miglioramento di servizi e crescita innovativa tecnologica Allineamento agli standard Implementazione delle direttive europee nel paese estero
 Paesi esteri, comunità internazionali			
 Unione Europea	Normativa e regolamenti Sistema dei controlli Sistema dei finanziamenti	Rispondenza delle attività a standard definiti Progetti europei	Adeguamenti Miglioramenti Finanziamenti

STAKEHOLDER	METODO DELLA RELAZIONE	Esempi sintetici di INFORMAZIONI SCAMBIATE	Esempi sintetici di INTERVENTI REALIZZATI
 Autorità d'Ambito (ATO) di riferimento	<p>Normativa e regolamenti</p> <p>Sistema dei controlli</p> <p>Dati su sviluppo territoriale dei servizi e rispetto standard programmati</p> <p>Partecipazione a convegni e gruppi di lavoro</p> <p>Incontri con Comuni e Amministratori</p>	<p>Rispondenza delle attività a standard definiti</p> <p>Indicazioni su linee di sviluppo attività aziendali</p> <p>Interazioni dell'attività aziendale con il territorio</p>	<p>Azioni di miglioramento e interventi di adeguamento</p> <p>Riduzione degli impatti delle attività sul territorio</p>
 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)	<p>Compliance</p>	<p>Norme, raccomandazioni, standard</p>	<p>Certificazioni/ asseverazioni ottenute</p>

STAKEHOLDER	METODO DELLA RELAZIONE	Esempi sintetici di INFORMAZIONI SCAMBIATE	Esempi sintetici di INTERVENTI REALIZZATI
 Popolazione in generale			
 Popolazione adiacente agli impianti SMAT			
 Associazioni ambientaliste	<p>Incontri</p> <p>Partecipazioni a convegni e seminari</p> <p>Rassegna stampa</p>	<p>Esigenze del territorio, definizione sviluppo sostenibile delle infrastrutture, impiego tecnologie più efficienti</p>	<p>Attività didattiche</p> <p>Accoglienza cittadini e delegazioni presso impianti e sedi</p> <p>Punti informativi sul territorio e sponsorizzazioni di eventi in linea con le policy aziendali</p>
 Media			
 Comitati di cittadini			
 Generazioni future	<p>Tavoli di confronto</p> <p>Tavoli di lavoro</p> <p>Incontri in occasione di eventi</p> <p>Visite tecniche</p>	<p>Proposte di attività</p> <p>Attenzione al prodotto e ai processi</p> <p>Interazioni dell'attività aziendale con l'ambiente</p> <p>Individuazione nuove metodologie</p>	<p>Progetti di promozione ed educazione all'uso dell'acqua potabile</p> <p>Attenzione all'impatto ambientale</p>

Con la maggior parte degli stakeholder, non si tratta soltanto di ascolto e risposta, ma, come indica il termine stesso *stakeholder engagement*, l'azione dell'azienda è propositiva, come nel caso di:

3

Attività	
Pianificazione e programmazione degli investimenti con le Comunità Locali (es. Acquedotto di Valle, Collettore mediano)	Sintesi e riferimento al paragrafo dedicato
Iniziative di ricerca con gli stakeholder della comunità scientifica ed istituzionale	Capitoli 5 e 6, evidenze, news e focus
Iniziative di sensibilizzazione e formazione con gli stakeholder del mondo della scuola, dell'università e della comunità scientifica	Capitoli 6 e 7, news, focus
Iniziative e manifestazioni con le Comunità Locali	Capitolo 6, news, focus
Certificazione e sensibilizzazione dei fornitori ai diversi elementi di compliance	Capitoli 2 e 7
	Capitoli 4 e 7

news

IL MACa RIPARTE IN SICUREZZA E DEDICA IL GIOVEDÌ ALL'ACQUA

A conclusione del periodo del primo lockdown, il Museo A come Ambiente, che annovera SMAT tra i soci fondatori, ha riaperto al pubblico le sue porte il 19 maggio 2020. Tutte le attività e gli ambienti del museo sono stati ripensati all'insegna della sicurezza: i locali sono stati sanificati e sono state introdotte misure sanitarie e comportamentali mirate a contenere il diffondersi del Covid-19. E alla sicurezza è intitolato il programma *Keep Calm e passa al MACa* (con la mascherina), che ha proposto attività pomeridiane all'insegna della scoperta e del divertimento, riservando una giornata ad ognuno dei temi del Museo: Energia, Scarti, Alimentazione, Acqua e Ambiente a tutto tondo.

Il giovedì è stato il giorno destinato agli approfondimenti a tema acqua, con grande coinvolgimento di SMAT: il primo laboratorio "Dal fiume al rubinetto, fino alla sta-

zione spaziale internazionale. Un viaggio alla scoperta dell'acqua potabilizzata" ha seguito l'itinerario compiuto dall'acqua della nostra città, da quando viene prelevata dal fiume Po a quando, dopo aver subito i trattamenti di potabilizzazione presso l'impianto SMAT di corso Unità d'Italia, viene immessa in rete, fino ad arrivare nelle nostre case, proponendo inoltre interessanti approfondimenti sull'acqua realizzata dai Laboratori del Centro Ricerche SMAT per gli astronauti della Stazione Spaziale Internazionale.

L'esposizione, allestita al secondo piano del percorso museale, oltre che far luce su diversi aspetti della risorsa e del servizio idrico integrato, ha offerto veri e propri spunti di riflessione sull'accessibilità all'acqua e sulle buone pratiche da adottare e condividere per tutelare il prezioso elemento.

**KEEP CALM
E PASSA AL MACa
(con la mascherina)**

Dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 17

Info e prenotazioni:
Tel. 020231100 | info@arrendamento.org

Prossimi appuntamenti



3.3. LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT PER LA PIANIFICAZIONE - RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

Oltre ai canali di stakeholder engagement costantemente attivi descritti nei paragrafi precedenti, ogni anno SMAT incontra almeno una categoria di stakeholder per approfondire il processo di pianificazione e rendicontazione della sostenibilità.

Dal 2011, anno in cui questa parte dello stakeholder engagement è diventata sistematica e costante, sono stati incontrati ed ascoltati 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 dei 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 Fridays For Future: studenti e giovani lavoratori dai 19 ai 30 anni, particolarmente attenti e preparati sul tema della tutela ambientale) per il Bilancio di Sostenibilità 2018

- Gli interlocutori dell'Acquedotto di Valle nel 2019
- I dipendenti tutti nel 2019 e nel 2020 tramite l'indagine sul clima, i gruppi di miglioramento e la piattaforma di ascolto interna.

Questa attività è espressione della volontà dell'Azienda di migliorarsi nella pianificazione-rendicontazione di sostenibilità lavorando insieme agli stakeholder.

Per quanto riguarda i contenuti di questo specifico processo di stakeholder engagement, va citata la consapevolezza di SMAT (cresciuta nel tempo) in merito ad una richiesta, talvolta esplicita e talvolta implicita, che proveniva da questo reciproco coinvolgimento: che il Bilancio di Sostenibilità debba essere approfondito, 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 pagine dedicate a messaggi più sintetici. Questo ha comportato negli anni scorsi l'inserimento di dati riportabili al concetto di "SMAT in breve".

Nel Bilancio di sostenibilità 2018 è stato effettuato un altro significativo salto di qualità nella leggibilità, con l'approccio alla grafica generale e all'infografica in particolare.

Nel Bilancio di sostenibilità 2019 abbiamo fatto 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 ha permesso di individuare come particolarmente significativi.

Nel Bilancio di Sostenibilità 2020 si prosegue con questo tentativo di trovare il giusto equilibrio tra l'approfondimento e la leggibilità.

UPGRADE DEI SISTEMI DI DISINFEZIONE



A partire da uno studio sistematico sulle problematiche relative alla qualità dell'acqua erogata in base alle analisi di laboratorio nel quadriennio 2015-2018, e con particolare attenzione alle problematiche microbiologiche (circa il 60% delle anomalie totali), sono stati definiti e prioritizzati, sulla base di una serie di indici legati alla frequenza e alla tipologia di contaminazioni batteriche individuate, i cosiddetti Comuni "critici" per quanto riguarda la sicurezza igienica dell'acqua. Approfondimenti specifici sono stati dedicati agli episodi di non conformità, in modo da individuare e circoscrivere al meglio i siti più vulnerabili.

I 45 Comuni così identificati sono stati studiati in dettaglio, analizzando attentamente l'ubicazione dei punti di prelievo alla luce dei relativi schemi di impianto e le tipologie di disinfezione in atto. Con la partecipazione attiva dei responsabili della Produzione, ogni situazione è stata circostanziata per evidenziare le possibili cause e le difficoltà tecnico-pratiche riscontrate nella gestione della disinfezione, e per formulare delle ipotesi di soluzione adatte ad ogni specifico contesto. Pur all'interno di un quadro molto eterogeneo, questo tipo di confronto ha contribuito a definire le categorie di problemi più frequenti e le diverse opzioni di intervento, per poi arrivare a scelte ope-

ratrice condivise ed alla formalizzazione di misure correttive da attuare, quali installazione di impianti UV o sistemi di clorazione, introduzione di misuratori in linea, collegamenti al telecontrollo, modifiche impiantistiche, intensificazione dei prelievi o modifiche al piano dei controlli. La maggior parte dei 172 interventi previsti sui 243 punti presi in esame si è conclusa nel corso del 2020, mentre circa un terzo del totale è ancora in fase di realizzazione. Questo rappresenta un grande traguardo, anche in virtù delle difficoltà di gestione dell'anno appena trascorso legate alla pandemia da Covid-19. Molti degli interventi ancora in corso riguardano l'installazione di impianti UV acquistati dall'azienda nel 2020, per i quali si sta procedendo via via ai lavori, secondo un preciso ordine di priorità. La piccola frazione di interventi ancora da avviare, inferiore all'8% del totale, è legata per la quasi totalità a problemi di infattibilità tecnica, per superare i quali i gestori dei Centri di Produzione stanno valutando soluzioni alternative.

Per due anni dalla data di avvio di queste attività (2019-2020), durante la messa in atto delle misure pianificate, i dati analitici microbiologici relativi ai Comuni oggetto dello studio sono stati costantemente monitorati, mostrando una complessiva

tendenza al miglioramento. Nel biennio esaminato, le anomalie microbiologiche si sono ridotte di oltre il 45%, con soli 4 dei 45 Comuni analizzati ancora da mettere in sicurezza, 20 in netto miglioramento e ben 21 totalmente esenti da qualsiasi criticità. Non solo, ma le ordinanze di non potabilità si sono ridotte da una media di circa 15/anno nel quinquennio 2014-2018 a un totale di 9 nel 2020.

Al di là del miglioramento della performance aziendale in termini di qualità tecnica, un'analisi critica dei dati di monitoraggio unitamente a quelli sull'avanzamento degli interventi intrapresi può dare indicazioni utili sull'efficacia delle misure pianificate, anche nell'ottica di futuri investimenti. Il metodo di prioritizzazione dei Comuni si è rivelato funzionale, avendo permesso di restringere l'attenzione e concentrare gli sforzi su un numero relativamente ridotto di realtà, che si sono rivelate quelle in effetti più problematiche. Infatti, nel 2020, tutte e 9 le ordinanze di non potabilità hanno riguardato Comuni individuati come critici. Non solo, ma il 64% delle anomalie totali riscontrate nel 2020 ha riguardato proprio

questi 45 Comuni. Trattandosi per la maggior parte di Comuni montani con una grande varietà di approvvigionamenti, molteplici impianti anche su piccole e piccolissime portate, innumerevoli reti per il servizio a frazioni e borgate, ne conseguono notevoli difficoltà tecnico-pratiche di gestione, che li rendono particolarmente vulnerabili dal punto di vista microbiologico. Sarà opportuno quindi, anche in futuro, non trascurare periodiche verifiche dei dati di laboratorio per controllare il mantenimento dei miglioramenti ottenuti e identificare prontamente eventuali segnali di peggioramento. Per quanto riguarda gli interventi pianificati, tra quelli conclusi nel quasi 80% dei casi non si sono più verificate anomalie, mentre una realizzazione anche solo parziale di quanto previsto ha già portato ad un miglioramento in oltre 60% dei casi. Complessivamente, dunque, si ritiene che le misure proposte di concerto con i Centri di Produzione, il più possibile armonizzate in contesti territoriali e impiantistici simili tra loro, abbiano dato esito positivo, contribuendo significativamente al successo dello sforzo di upgrade infrastrutturale intrapreso.

LA MATERIALITY
LA MATERIALITY





LA MATERIALITY

LA MATERIALITY

SOMMARIO

4 - LA MATERIALITY	90
4.1 - DEFINIZIONE	95
4.2 - IL PROCESSO	97
4.2.1 - Aspetti più importanti per SMAT e per gli stakeholder	97
4.2.2 - Aspetti di materiality oggetto di asseverazione secondo GRI	99
4.2.3 - Perimetro degli aspetti di materiality	101
4.3 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE	103
IN EVIDENZA: SMAT E L'EMERGENZA COVID-19	104

LA MATERIALITY

4.1 - DEFINIZIONE

101-1.3; 103-1.A

MATERIALITY

CONCENTRARI SUGLI ASPETTI PIU' IMPORTANTI

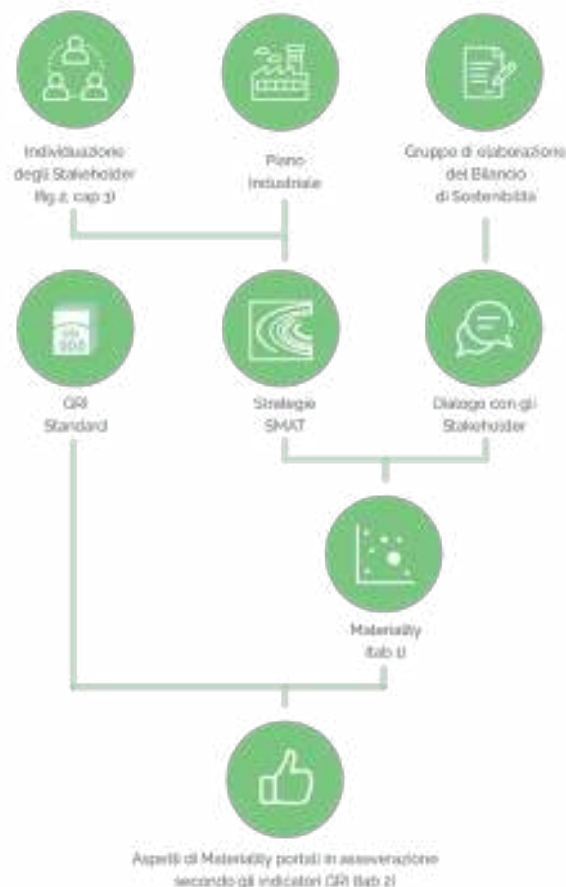
I dati e le informazioni che documentano la sostenibilità ambientale, economica e sociale di SMAT sono numerosissimi. È stata pertanto necessaria una accurata ed affidabile selezione. Abbiamo utilizzato il metodo previsto da GRI (Global Reporting Initiative), ovvero quello della materiality.

Materiality è "il principio che determina quali temi rilevanti sono sufficientemente importanti da renderne essenziale la rendicontazione" (definizione GRI). Essi possono essere specifici, come quelli che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, o che influenzano le decisioni degli stakeholder.

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

Il processo consiste in una focalizzazione progressiva, come rappresentata in questo schema.

Nella rendicontazione di sostenibilità, la mate-



SMAT PARTNER DEL SALONE INTERNAZIONALE DEL LIBRO TORINO EXTRA

SMAT ha rinnovato il proprio sostegno al Salone Internazionale del Libro partecipando all'edizione "Extra" 2020, che si è proposta in una veste straordinaria: l'emergenza sanitaria non ha infatti permesso di realizzare l'evento nei padiglioni del Lingotto, ma si è svolto in streaming, con incontri in diretta o registrati. SMAT per l'occasione ha realizzato un contributo video che è stato trasmesso nel corso degli appuntamenti. Paolo Romano, Presidente SMAT, ha sottolineato che "lo spot evidenzia l'indispensabilità dell'acqua, la sua importanza e la sua pervasività nella vita di ciascuno, enfatizzando non solo il valore dell'acqua ma anche la presenza di un'azienda che, in epoca di lockdown, ha continuato e continua ad operare per fornire un servizio indispensabile".

Offrendo uno spaccato del particolare momento storico, il video presenta la città nella sua immobilità, con le strade vuote, ma grazie all'acqua inarrestabile la vita continua. Non si può fare a meno dell'acqua per garantirsi l'igiene, mai così importante, e non si può fare a meno dell'acqua per ritrovare il piacere dei piccoli gesti quotidiani. Il video si chiude mostrando un bambino (il futuro) immerso nell'acqua di casa, ad evocare la speranza che il momento di riflessione offerto dal Salone rappresenti un punto di riferimento per tutti coloro che vorranno trovarvi un impulso per guardare al futuro con rinnovata fiducia.

L'edizione straordinaria della manifestazione è stata dedicata alle vittime del virus, ai loro congiunti, al personale medico e paramedico.



4.2 - IL PROCESSO



STANDARDS
102-42; 102-47

4.2.1 - Aspetti più importanti per SMAT e per gli stakeholder

Questo è il primo passo: sulla base dello stakeholder engagement descritto nel capitolo 3, sono stati confrontati i punti di vista degli interlocutori (interessi, priorità, sensibilità, preoccupazioni, ecc.) sul tema della sostenibilità, con il punto di vista dell'organizzazione (mission, vision, valori, strategie, priorità, obiettivi, com-

pliance 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 1

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 1 continua nella pagina seguente

Tabella 1

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

UN LABORATORIO SULLA DEPURAZIONE TRA LE ATTIVITA' DIDATTICHE DI EARTHINK FESTIVAL

SMAT ha curato un laboratorio sulla depurazione delle acque nell'ambito dell'Earthink Festival 2020.

È stato mostrato come ripulire l'acqua meteorica dalle diverse sostanze con cui può essere contaminata, con lo scopo di renderla nuovamente riutilizzabile e restituirla, tramite un ciclo virtuoso e sostenibile, all'ambiente.

Il pubblico, composto principalmente da studenti, è stato invitato a ricreare alcuni campioni d'acqua "sporca" utilizzando differenti elementi presenti in natura, quali foglie, sabbia, semi, legumi, ed altri derivati dalle attività umane, quali piccoli bastoncini di plastica.

Dopo aver realizzato il proprio campione di acqua cosiddetta 'meteorica', i ragazzi si sono poi cimentati a separare e rimuovere le sostanze estranee presenti nel campione attraverso semplici arnesi domestici di uso quotidiano, riproducendo i trattamenti meccanici preliminari che si svolgono all'interno di un impianto di depurazione.

L'attività didattica si è conclusa con una puntuale e dettagliata spiegazione che ha svelato ai partecipanti i trattamenti chimici e biologici necessari per restituire un'acqua pulita all'ambiente attraverso il processo di depurazione delle acque, sviluppando una maggior consapevolezza sui temi e sui valori dell'eco-sostenibilità.



4.2.2 - Aspetti di materiality oggetto di asseverazione secondo GRI

Il secondo passo consiste nel confrontare quanto ottenuto nel passo precedente con le prescrizioni GRI.

Il risultato è contenuto nella seguente tabella.



STANDARDS
102-47

Tabella 2	Rating totale	Indicatore GRI oggetto di asseverazione
ASPETTI DI MATERIALITY 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	
Emissioni, scarichi, rifiuti	10	GRI 306-2
Customer satisfaction	8	
Risparmio energetico	4	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
Mantenimento nel lungo periodo della quantità dell'acqua	10	
Mantenimento nel lungo periodo della quantità dell'acqua e pari diritto di accesso	11	
Occupazione	5	GRI 404-7

ACQUA ARANCIONE DALLE FONTANE DI PIAZZA CLN PER DIRE NO ALLA VIOLENZA CONTRO LE DONNE

Il 25 novembre ricorre la Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, istituita nel 1999 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, con lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica su questo tema di drammatica attualità. La Giornata venne proclamata in ricordo dell'uccisione, nello stesso giorno del 1960, delle sorelle Mirabal, attiviste unite nella lotta per la liberazione della Repubblica Dominicana. Sono numerosi gli enti e le istituzioni che ogni anno promuovono iniziative di mobilitazione ed informazione contro la violenza di genere.

Accogliendo l'invito dell'Amministrazione

Comunale, SMAT ha sostenuto l'iniziativa promossa dallo Zonta Club e patrocinata dalla Città di Torino: l'acqua delle fontane di piazza CLN si è infatti tinta di arancione, colore simbolo della campagna ONU contro la violenza sulle donne, dal 22 novembre al 12 dicembre 2020.

La scelta delle due fontane, realizzate nel 1936 dallo scultore Umberto Baglioni, non è casuale: le due statue sovrastanti non riproducono unicamente la Dora e il Po, i maggiori corsi d'acqua della Città, ma anche una donna e un uomo, uniti nella lotta alla violenza.



4.2.3 - Perimetro degli aspetti di materiality

Nel terzo passo del processo di focalizzazione, per ciascun tema di materiality vengono rendicontate le seguenti informazioni, come richiesto da GRI:



STANDARDS
103-1.B; 103-1.C

- 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		
		DOVE SI VERIFICA L'IMPATTO	TIPO DI COINVOLGIMENTO DI SMAT NELL'IMPATTO	
			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	✓	

Tabella 3 MATERIALITY	INDICATORE/I GRI	PERIMETRO DELL'IMPATTO		
		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	✓	

4.3 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE



STANDARDS
103-2; 103-3

Infine, si evidenzia che, in tutto il Bilancio di sostenibilità, ogni capitolo o paragrafo che contiene un aspetto di materiality oggetto di asseverazione esterna (Tab. 2) 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);
- 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.

FOCUS

EARLY WARNING

Il progetto, sviluppato nell'ambito dell'accordo di partnership per la ricerca fra le società SMAT, A2A, HERA e IREN, prevede la sperimentazione di strumentazione online avanzata che possa supportare le aziende del settore nella gestione degli aspetti qualitativi del servizio idrico integrato nel rispetto della normativa vigente, nell'applicazione dei Piani di Sicurezza sulle Acque e nel miglioramento degli indicatori di qualità tecnica previsti da ARERA.

A partire dalle precedenti esperienze maturate dalle quattro aziende nell'ambito del monitoraggio in linea e alla luce delle più recenti proposte di mercato di tecnologie innovative, SMAT si è orientata sull'acquisto di un sensore di ultima generazione, unico nel suo genere e tra i primissimi installati in Italia, per l'analisi automatica ed in tempo reale del carico microbiologico mediante la tecnologia dell'ATP, ovvero la misurazione indiretta della concentrazione di microrganismi tramite luminescenza. Questo strumento consente di colmare il gap tuttora esistente tra il monitoraggio rapido di parametri chimico-fisici (quali pH, torbidità, cloro residuo, ecc.) con metodi "online" e "real time", di ormai consolidato utilizzo da parte dei gestori del servizio idrico, e quello dei parametri microbiologici, ancora fortemente legato ai tempi tecnici necessari alle analisi di laboratorio.

Il misuratore monitora da alcuni mesi le acque in uscita dall'impianto di potabiliz-

zazione del fiume Po e dalla Centrale del campo pozzi di La Loggia, fornendo dati quantitativi su quattro immissioni in rete ad intervalli regolari, 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana. Non solo i risultati sono concordi con quelli ottenuti in laboratorio con metodi tradizionali e denotano l'ottima qualità dell'acqua distribuita in rete, ma l'impostazione di opportune soglie di allarme consentirà in futuro una gestione pressoché immediata di eventuali anomalie microbiologiche riscontrate, con un vantaggio nella velocità di risposta in termini non soltanto di ore, ma addirittura di giorni.



IL CONTRIBUTO DI AQUA PUBLICA EUROPEA

Scansiona il codice con la telecamera
del tuo telefono per accedere al
contenuto digitale extra.



**UN ESEMPIO
TRA LE
BEST-PRACTICES
EUROPEE**

SMAT E L'EMERGENZA
SMAT E L'EMERGENZA

SMAT E L'EMERGENZA COVID-19

Nel 2020, la pandemia di COVID-19 ci ha portato ad una situazione senza precedenti, in cui mobilità e vita sociale sono state limitate, molte relazioni professionali sospese o interrotte, ed alcune attività socio-economiche ritenute essenziali si sono dovute riorganizzare in modo rapidissimo per assicurare la continuità del servizio, minimizzando il rischio sanitario per i propri dipendenti. Gli operatori dei servizi idrici sono stati tra quelli maggiormente esposti, al fine di preservare la salute di tutti mettendo a repentaglio la propria, in un contesto caratterizzato da incertezza e pesanti limitazioni alla normale operatività. Nel giro di pochi giorni, se non di ore, queste aziende hanno dovuto ripensare completamente il proprio modo di operare e riadattarsi ad una situazione del tutto eccezionale.

La European Association of Public Water Operators (Aqua Publica Europea), in collaborazione con la Global Operators' Partnership Alliance di UN HABITAT, ha risposto all'esigenza degli operatori dei servizi idrici di scambiarsi informazioni per comprendere e anticipare i rischi e condividere le soluzioni, mediante una raccolta di buone pratiche adottate dalle utility europee nella gestione dell'emergenza.

L'esperienza europea ha evidenziato quanto la preparazione alla gestione delle crisi, sulla base di approcci di gestione del rischio consolidati e preesistenti, sia un requisito essenziale per assicurare la resilienza di un'azienda. Numerosi operatori hanno creato un'unità di crisi, con la funzione di centralizzare la raccolta delle informazioni ed elaborare risposte

durante l'emergenza. La natura e l'urgenza della sfida hanno richiesto una riconfigurazione delle normali procedure decisionali per affrontare rapidamente ed efficacemente l'emergenza e la definizione delle priorità delle attività aziendali in relazione ai livelli di rischio. La predisposizione delle condizioni, tecnologiche ed organizzative, necessarie al telelavoro e alla gestione in remoto dei servizi al cliente, ha portato ad una rapida digitalizzazione delle aziende. Critica si è mostrata la gestione delle scorte, costringendo ad un approccio prudentiale che tenesse in considerazione l'eventualità di interruzioni della catena degli approvvigionamenti.

SMAT, responsabile del servizio idrico in una zona del Nord Italia tra le prime in Europa ad essere pesantemente colpite dalla pandemia di COVID-19, ha potuto offrire un contributo prezioso allo scambio di esperienze raccolte nel report redatto da Aqua Publica Europea. L'Azienda, citata come esempio virtuoso, ha saputo reagire alla crisi in modo tempestivo, adottando protocolli di sicurezza e sorveglianza sanitaria, informando i dipendenti in modo capillare, provvedendo alla sanificazione dei luoghi di lavoro e alla riorganizzazione degli spazi, con l'introduzione massiva dello smart-working. Con questi interventi è sempre stato possibile assicurare la continuità dei servizi erogati, senza aumentare ulteriormente il disagio degli utenti.

Tra le azioni intraprese da SMAT, particolare menzione merita l'iniziativa di aver sviluppato un'applicazione per cellulare, in grado di tracciare anonimamente eventuali contatti ravvicinati tra dipendenti e di inviare segnalazioni nel caso si verificassero casi di positività al Sars-CoV-2 tra tali contatti.

A COVID-19

A COVID-19

DATI ECONOMICO-FINANZIARI
DATI ECONOMICO-FINANZIARI



DATI ECONOMICO-FINANZIARI

DATI ECONOMICO-FINANZIARI

SOMMARIO

5 - DATI ECONOMICO-FINANZIARI	109
5.1 - IL VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO	109
IN EVIDENZA: SMAT, UN'AZIENDA SOLIDA	116
5.2 - GLI INVESTIMENTI PER LE INFRASTRUTTURE	118

DATI ECONOMICO-FINANZIARI

DATI ECONOMICO-FINANZIARI

5.1 - 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 2020 prendendo l'esercizio precedente come elemento di confronto.

Il Bilancio d'Esercizio di SMAT è redatto sulla base dei principi contabili International Financial 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)

	31/12/2020	31/12/2019
Ricavi	318.174	320.117
Totale ricavi	432.046	442.953
Costi operativi	309.687	308.270
Margine operativo lordo	122.358	134.683
Risultato operativo	35.136	54.695
Utile netto	23.684	40.102
Rapporto risultato operativo / Totale ricavi	8,13%	12,35%
Rapporto risultato netto / Totale ricavi	5,48%	9,05%

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 13.486 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 113.673 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 2020		Esercizio 2019	
	migliaia di euro	%	migliaia di euro	%
VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ				
Ricavi ed altri proventi operativi	316.187		323.825	
Contributi ricevuti	8.392		8.848	
Ricavi per attività di progettazione e costruzione	113.673		121.279	
Gestione finanziaria	2.999		5.544	
Totale valore economico generato	441.251	100%	459.497	100%

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ

Fornitori di beni e servizi	239.785	54,3%	237.550	51,7%
Personale	60.701	13,8%	61.551	13,4%
Finanziatori	4.244	1,0%	4.634	1,0%
Azionisti	7.582	1,7%	9.841	2,1%
Pubblica Amministrazione	40.562	9,2%	47.048	10,2%
Sponsorizzazioni e liberalità esterne	301	0,1%	516	0,1%
Quota a sostegno dei redditi (con ISEE < 12.000 €)	163	0,0%	436	0,1%
Totale valore economico distribuito	353.338	80%	361.576	79%

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ

Ammortamento beni immateriali	1.770	0,4%	2.052	0,4%
Ammortamento beni materiali e in concessione	71.031	16,1%	65.847	14,3%
Variazione del patrimonio netto	16.103	3,6%	30.261	6,6%
Accantonamenti imposte differite	-991	-0,2%	-239	-0,1%
Totale valore economico trattenuto	87.913	20%	97.920	21%

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 rico-

noscimento 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 2020 si è attestato a 441.251 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 acquedotto, fognatura e depurazione al lordo della riduzione della tariffa del 50% per le utenze ad uso pubblico municipale e provinciale per un totale di 4.951.594 euro. La diminuzione registrata dalla voce "ricavi ed altri proventi operativi" è causata principalmente dal calo dei consumi e dall'effetto combinato della sospensione delle attività di recupero del credito, in particolare degli interventi di limitazione e sospensione

della fornitura idrica presso l'utenza, nonché dalla rateizzazione delle bollette in scadenza per le utenze in difficoltà economica, azioni promosse a beneficio del territorio ed in ottemperanza alle disposizioni dell'ARERA.

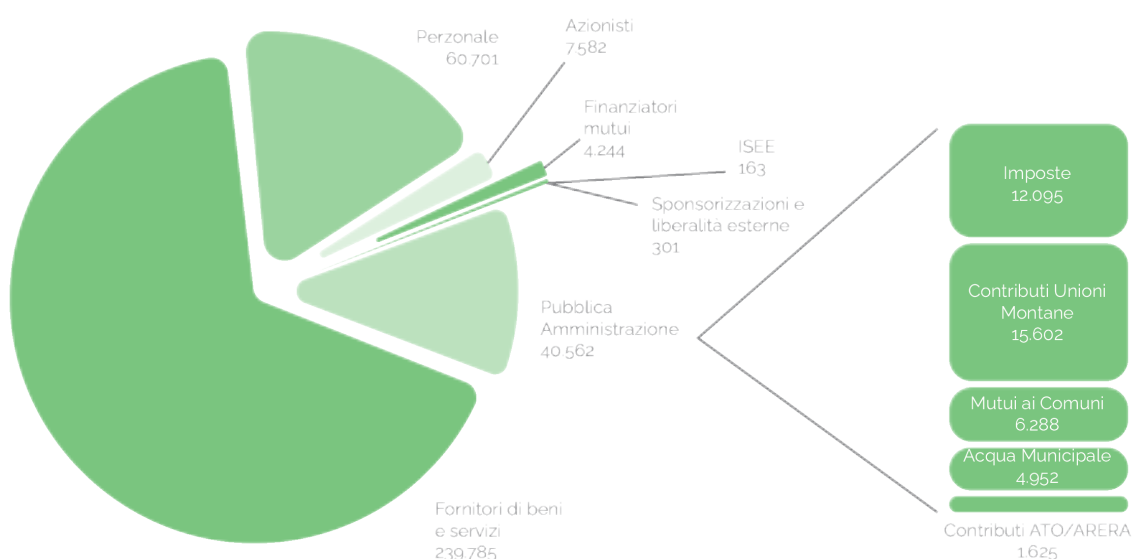
Nel periodo in esame, dall'analisi delle volumetrie di acquedotto, emerge inoltre che le utenze artigianali commerciali ed industriali, a seguito delle chiusure delle attività imposte dalle misure restrittive per il contenimento Covid, hanno ridotto i consumi di oltre il 14 % rispetto al 2019. Anche le utenze correlate agli usi pubblici hanno registrato una riduzione dei consumi, che seppur meno significativa si attesta sul 6,5%. Per contro le utenze domestiche, probabilmente in relazione ai nuovi comportamenti sociali, hanno registrato un incremento dei consumi dello 0,92% che, abbinato all'incremento tariffario di circa il 2,2% consente di bilanciare la riduzione complessiva dei ricavi, pari a circa 2 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. Anche il valore economico generato registra di conseguenza una diminuzione del 4% rispetto all'anno

precedente.

L'80% della ricchezza generata, pari a 353.338 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 2020 (MIGLIAIA DI EURO)



Il 54,3% 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 stabile rispetto al precedente esercizio.

Per quanto concerne la remunerazione destinata al personale si rileva una riduzione dell'1,4% rispetto all'anno precedente dovuta principalmente ai risparmi derivanti dalla movimentazione del personale e al decremento delle ferie maturate nell'anno e non godute. Il tutto è mitigato dagli incrementi del rinnovo del C.C.N.L. e dall'implementazione delle attività operative correlate alla qualità tecnica.

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

È diminuita dell'8,4% rispetto allo scorso esercizio la quota di Valore Economico destinata

agli stakeholder che hanno partecipato al finanziamento di SMAT nel 2020 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 7,582 migliaia di euro.

La Pubblica Amministrazione riceve complessivamente oltre 40 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 12 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 ri-

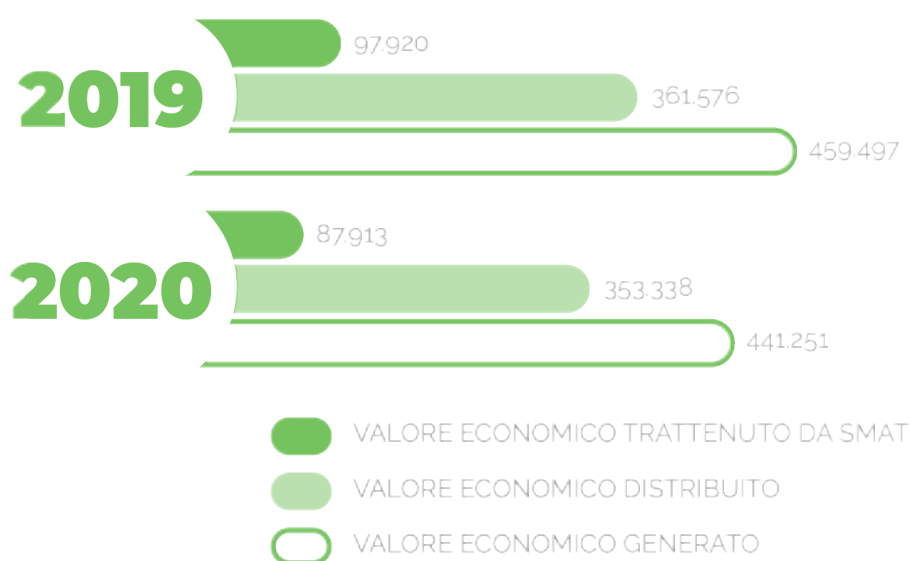
orse ammontano, complessivamente, a circa 23 milioni di euro. Inoltre, a richiesta dei Comuni, considerato l'alto valore sociale rappresentato dall'utenza municipale e provinciale, riguardante fra l'altro complessi scolastici, mense e fontanelle pubbliche, a partire dal 2014 l'Ente d'Ambito 3 Torinese 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 milioni di euro.

La voce sponsorizzazioni e liberalità esterne è costituita da donazioni effettuate a favore della collettività con una controprestazione in ter-

mini 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 163 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 20%) 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 52% 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)



COVID, NESSUNA PENALITA' PER IL PAGAMENTO DELLE BOLLETTE AGLI UTENTI CHE UTILIZZANO GLI UFFICI POSTALI, BANCARI O SPORTELLI AZIENDALI

In relazione alle disposizioni governative che hanno limitato gli spostamenti delle persone e in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità, SMAT non ha applicato alcuna penalità dovuta al ritardo di pagamento delle bollette aventi scadenza dal 10 marzo al 17 maggio 2020.

Per il medesimo periodo gli utenti hanno potuto chiedere la rateizzazione dell'importo della bolletta.

Le azioni operative di recupero del credito, mediante limitazione, sospensione, disattivazione del servizio, conseguenti ai processamenti degli Avvisi di Costituzione in Mora (e relative eventuali contestazioni) sono state altresì sospese in considerazione della seconda fase di aggravamento della pandemia (novembre 2020 - gennaio 2021)

SMAT HA OTTENUTO DALLA BEI FINANZIAMENTI PER 100 MILIONI DI EURO

La Banca Europea per gli Investimenti (BEI) ha approvato un prestito totale di 100 milioni di Euro con la Società Metropolitana Acque Torino, a sostegno degli interventi infrastrutturali nel servizio idrico integrato che saranno realizzati nel periodo 2020-2024.

I lavori da finanziare, per un importo complessivo di oltre 500 milioni di euro, rientrano nel programma di investimenti di SMAT e riguardano l'ampliamento degli impianti di potabilizzazione, il risanamento ed il potenziamento delle reti, lo sviluppo degli impianti di trattamento delle acque reflue e recupero dei fanghi e la realizzazione dei collettori fognari utilizzati anche per la raccolta delle acque meteoriche. L'obiettivo del progetto finanziato è apportare sostanziali miglioramenti ambientali a garanzia della qualità delle acque, sia superficiali che sotterranee, ed un utilizzo più razionale della risorsa, con interventi significativi per contrastare dei cambiamenti climatici e ridurre le emissioni di gas serra.

La BEI ha verificato l'affidabilità di SMAT come promotrice del progetto: l'Azienda dimostra quotidianamente il suo impegno con un sistema di gestione ambientale, con particolare attenzione alla sostenibi-

lità, oltre al continuo monitoraggio su salute e sicurezza: si tratta di valori imprescindibili che fanno ormai parte integrante del DNA di SMAT.

Il contratto di prestito è stato sottoscritto da Marco Ranieri, Amministratore Delegato SMAT, in qualità di rappresentante dell'Azienda, e da Andrea Clerici, responsabile della sede italiana della BEI.

In quella occasione, Clerici ha tenuto a ricordare che il settore delle acque è uno dei pilastri delle attività della BEI di sostegno all'economia; l'intenzione della Banca Europea con questa operazione è infatti quella di rafforzare il legame collaudato con SMAT e la vicinanza a famiglie e imprese del territorio in cui la società opera.

Il Presidente SMAT, Paolo Romano, ha evidenziato come questo finanziamento si inserisca nel solido rapporto di continuità tra la SMAT e la BEI, che ha già concesso 310 milioni di euro in prestito all'Azienda dal 2007 al 2014. Il finanziamento BEI costituisce uno dei recenti positivi risultati conseguiti da SMAT, non ultimo il miglioramento del rating a ulteriore dimostrazione della solidità delle sue performance operative e finanziarie.



STANDARD & POOR'S PREMIA SMAT

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



**NONOSTANTE
LA PANDEMIA,
SECONDO
STANDARD
& POOR'S
NEL 2020
LA SOCIETÀ
MIGLIORA**

**SMAT, UN'AZIENDA
SMAT, UN'AZIENDA**

SMAT, UN'AZIENDA SOLIDA

Data l'elevata intensità di capitale che caratterizza il settore dei servizi idrici, il finanziamento degli investimenti costituisce un aspetto di fondamentale importanza per la società.

Ecco perché il rating, che attraverso la valutazione del merito del credito permette di contenere i costi di finanziamento, ricopre per aziende come SMAT un ruolo fondamentale ai fini della qualità del servizio erogato.

Proprio nel novembre 2020, l'agenzia internazionale Standard & Poor's ha innalzato il rating di SMAT da "BBB-" a "BBB" ed assegnato all'azienda un outlook "stabile", ponendo le basi per un contenimento degli oneri per i finanziamenti necessari alla realizzazione degli investimenti per un importo complessivo di oltre 1.700 milioni di euro.

La valutazione dell'agenzia internazionale, per le aziende del servizio idrico, si basa su sei fattori chiave quali considerazioni economiche, dati finanziari e piani di miglio-

ramento del capitale, politiche e pratiche di tariffazione, caratteristiche operative, assetto gestionale e disposizioni di legge.

Secondo Standard & Poor's, l'innalzamento del rating riflette in modo chiaro la solidità della performance operativa sviluppata da SMAT e ne colloca lo stato delle reti idriche ad un livello superiore rispetto a quelle di altri gestori italiani con perdite idriche inferiori a quella della media nazionale.

Il giudizio ottenuto da SMAT rivela quindi un quadro di rinnovata sicurezza per la gestione dei servizi ed una maggiore garanzia per gli investimenti futuri.

In un anno complesso come il 2020 SMAT, non solo ha saputo contenere l'impatto della pandemia in corso, ma ha avviato un ambizioso piano di investimenti, concretizzando un piano industriale 4.0 con orizzonte 2024, che contiene opere infrastrutturali significative ed importanti attività di miglioramento del servizio in una logica di sostenibilità e di tutela ambientale.

A SOLIDA A SOLIDA

5.2 - GLI INVESTIMENTI PER LE INFRASTRUTTURE



STANDARDS
203-1

Negli ultimi 5 anni SMAT ha investito più di 483 milioni di euro per interventi volti a implementare e accrescere la propria rete di infrastrutture e migliorare quella esistente. Complessivamente per l'anno 2020 sono state realizzate opere per circa 114 milioni di euro pari a 51,45 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 2020 è superiore all'importo complessivo approvato da ATO3.

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.

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



1. GRANDI INFRASTRUTTURE

a. Acquedotto per la Valle di Susa

L'impianto di potabilizzazione di Bardonecchia inaugurato a giugno 2019, è stato realizzato all'interno dell'ex centrale di Bardonecchia, edificio del 1921 che SMAT ha acquistato da Enel Green Power, consente l'utilizzo idropotabile dell'acqua della diga di Rochemolles attraverso la realizzazione di una condotta principale di oltre 66 km che, grazie ad altri 40 km di condotte di dispacciamento, va a servire 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 Gravera con produzione di energia elettrica grazie all'uso plurimo della risorsa per rendere tutto il sistema energeticamente autonomo, ed una volta messo a regime consentire di far fronte ai cambiamenti climatici, compensando l'eventuale innalzamento delle temperature e la riduzione delle precipitazioni.

b. Risanamento del sistema depurativo del comprensorio di Ivrea

Sono conclusi i lavori di realizzazione del nuovo Impianto di Località San Bernardo di Ivrea (sistema di ultrafiltrazione). Nel 2020 sono stati completati anche i lavori di potenziamento dell'impianto di depurazione di Ivrea est in lo-

calità Torre Balfredo, che hanno consentito la trasformazione dell'impianto da secondario a terziario per l'abbattimento dei nutrienti, completando così anche la depurazione della sponda sinistra della Dora Baltea.

c. Collettore Mediano

L'imponente opera è un collettore di 3,2 metri di diametro realizzato alla profondità di 20 m in sottoattraversamento dell'intera area urbana di Torino da sud a nord per una lunghezza com-

pletiva di oltre 14 km. L'opera è sostanzialmente un unico collettore fognario da costruirsi in parallelo all'esistente e da utilizzarsi in alternativa ad esso in caso di

guasto o manutenzione. 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. Utilizzando il nuovo collettore, si potrà procedere con i lavori

di manutenzione del vecchio canale, evitando così le conseguenze ambientali di eventuali cedimenti.

Il Quadro economico dell'opera è previsto nel Piano delle Opere Strategiche per 146,00 milioni di euro e la consegna dei lavori è prevista nell'esercizio 2021.

d. Acquedotto Valle Orco

È la maggiore e più estesa delle opere di grande infrastrutturazione previste dal Piano Industriale SMAT S.p.A. per i prossimi anni.

Sopperirà alle attuali carenze idriche sia dal punto di vista quantitativo che dal punto di vista qualitativo delle zone eporediese, calusiese e canavesana. L'acquedotto utilizzerà l'acqua degli invasi di Ceresole, Telesio e Angel situati in alta quota nel Parco del Gran Paradiso e oggi sfruttati da Iren Energia solo per la produzione di energia idroelettrica, mentre l'utilizzo per

scopi idrici avrà risvolti positivi anche dal punto di vista agricolo, turistico, commerciale ed economico.

L'infrastruttura comprenderà 140 chilometri di tubature, tra adduzione e dispacciamento, che serviranno direttamente ed indirettamente oltre 50 comuni, da Rivarolo a Cuornè e da Castellamonte a Ivrea in un bacino di oltre 120 mila abitanti.

Si prevede la consegna dei lavori entro la fine del 2022.

e. Revamping impianto di potabilizzazione Po

Procede l'attività di ammodernamento delle strutture relative agli impianti di potabilizzazione Po1, Po2 e Po3 inseriti nel complesso impiantistico Po Loggia a servizio della rete idropotabile della Città di Torino.

Inoltre è in fase di completamento il progetto esecutivo per la realizzazione del tratto di condotta adduttrice al serbatoio Valsalice ed al serbatoio Castello in Moncalieri; anche per queste attività si prevede la consegna dei lavori nei primi mesi del 2022.

f. Impianto di upgrading del biogas per la produzione di biometano

L'impianto situato all'interno del polo depurativo di Castiglione è stato completato e reso funzionante nel 2020 con un investimento di circa 5 milioni di euro. Il processo di produzione del biometano consiste nella rimozione dal biogas dell'anidride carbonica e degli altri composti indesiderati (H₂O, H₂S, silossilani, composti

alogenati, etc.) al fine di produrre una miscela gassosa con un tenore di metano assimilabile a quello del gas naturale, che possa essere immessa nella rete di distribuzione, in luogo del gas da fonte fossile con indubbi vantaggi ambientali con un conseguente risparmio di emissioni di CO₂eq.

g. Impianto di ossidazione termica

Si tratta di un impianto del valore di 50,00 milioni di euro, per il quale è in corso lo studio di impatto ambientale. Verrà realizzato presso l'impianto SMAT di Castiglione Torinese (impianto di depurazione più grande d'Italia e uno dei più

grandi d'Europa, a servizio di 2 milioni di abitanti equivalenti nell'area metropolitana di Torino) al fine di consentire, tramite l'ossidazione termica, il recupero energetico dei fanghi di depurazione.

2. 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.

3. MANUTENZIONE STRAORDINARIA

I principali interventi riguardano manutenzioni di particolare rilevanza sugli impianti di depurazione interventi di rinnovo delle reti di di-

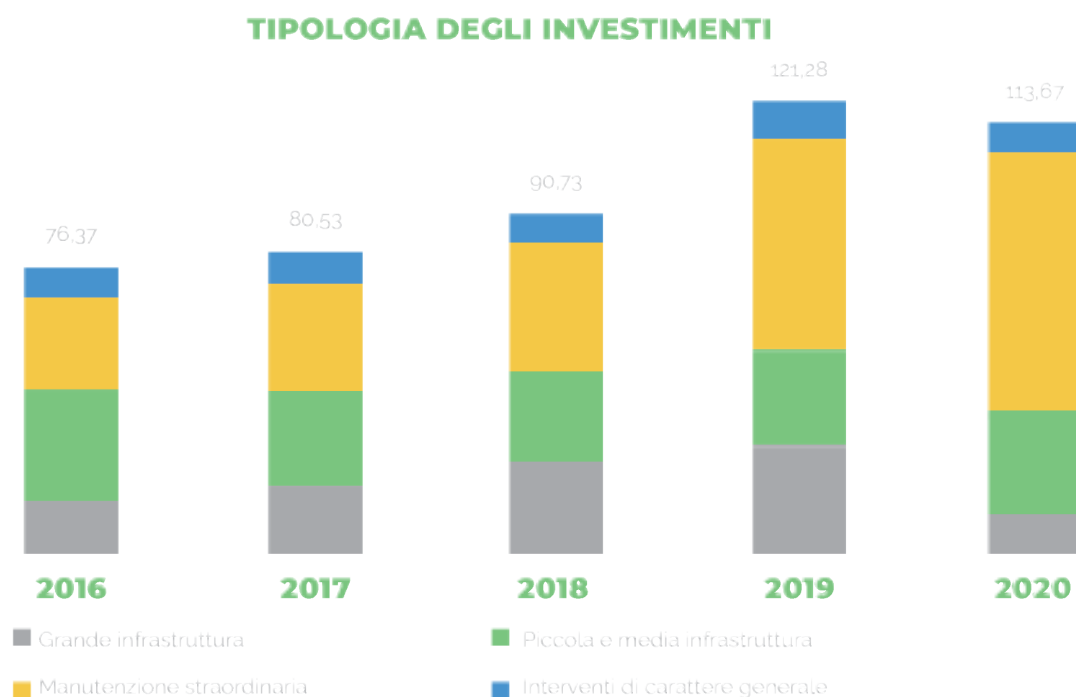
stribuzione e collettamento fognario nei Comuni Soci.

4. 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.

Il grafico seguente riassume gli investimenti degli anni 2016-2020 suddivisi per tipologia di investimento:



L'ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

In seguito all'aggiornamento della Manovra Tariffaria per il periodo 2020-2023 (MTI-3) come di seguito descritto, le tariffe applicate nel 2020 sono state sostanzialmente riallineate al 2018. 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 2020 di 271 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 resi-

dente, 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 2020 le tariffe delle utenze municipali e provinciali (uso pubblico) sono ridotte del 50%.

BILANCIO AMBIENTALE
BILANCIO AMBIENTALE



BILANCIO AMBIENTALE BILANCIO AMBIENTALE

SOMMARIO

6 - BILANCIO AMBIENTALE	125
6.1 - LA GESTIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	125
6.2 - IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	129
6.3 - PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE	131
6.3.1 - Il servizio erogato	131
6.3.2 - Gli usi dell'acqua	132
6.3.3 - Le fonti di approvvigionamento	132
6.3.4 - Gli impianti	133
6.3.5 - Le reti	134
6.3.6 - La gestione delle emergenze	135
6.3.7 - Il Telecontrollo	136
6.3.8 - Le risorse consumate	137
6.3.9 - Le emissioni	140
6.3.10 - I parametri di prestazione	142
6.3.11 - I controlli	145
6.4 - RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO	149
6.4.1 - Il servizio erogato	149
6.4.2 - Gli impianti	150
6.4.3 - Le risorse consumate	154
IN EVIDENZA: LA NUOVA DIRETTIVA PER LE ACQUE POTABILI	156
6.4.4 - Le emissioni	160
6.4.5 - I parametri di prestazione	165
IN EVIDENZA: LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO	168
6.4.6 - I controlli	172
6.5 - IL BILANCIO ENERGETICO E IL PROTOCOLLO DI KYOTO	174

6.1 - LA GESTIONE PER LA SOSTENIBILITÀ



STANDARDS
102-11; 416-1

La risorsa idrica e la disponibilità di acqua pulita e sicura rivestono un ruolo centrale per il benessere dell'essere umano, della società e del pianeta.

Oltre ai ben noti innumerevoli utilizzi dell'acqua, dall'uso potabile e ricreativo, all'irrigazione agricola e agli impieghi industriali, la pandemia di COVID-19 ha contribuito a sottolineare la fondamentale importanza dell'accesso all'acqua come prima linea di difesa contro la diffusione del virus. La stessa Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO) ha dichiarato che la fornitura di acqua sicura, la presenza di servizi igienico-sanitari e le buone pratiche igieniche sono condizioni essenziali per proteggere la salute pubblica, indicando il lavaggio delle mani come una delle misure più efficaci per arginare la trasmissione del virus. In Italia, ad esempio, durante l'emergenza, 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.

Globalmente, i consumi di acqua sono aumentati di sei volte nel corso dell'ultimo secolo con un incremento attualmente pari all'1% ogni anno. I cambiamenti delle abitudini igieniche delle persone e la crescente urbanizzazione non lasciano prevedere un'inversione di tendenza nei prossimi anni che si caratterizzeranno per un forte aumento della domanda idrica. Contestualmente, si stima che i cambiamenti climatici in atto e la maggiore frequenza ed intensità di eventi estremi, quali siccità ed inondazioni, aggraveranno la condizione di stress idrico. Le stime evidenziano che se il trend di sfruttamento delle risorse idriche globali resterà ai livelli attuali, entro il 2050 sarà messo a rischio l'accesso all'acqua potabile per il 52% della popolazione mondiale.

La Risoluzione della Assemblea delle Nazioni Unite 64/92 del 28 luglio 2010 ha riconosciuto che il "diritto all'acqua potabile ed ai servizi igienico sanitari è un diritto dell'uomo essenziale alla qualità della vita ed all'esercizio di tutti i diritti dell'uomo". Il diritto all'acqua e ai servizi igienico-sanitari è quindi riconosciuto come un diritto umano, universale, autonomo e specifico. Questo riconoscimento giuridico a livello di diritto internazionale, è stato ottenuto dopo oltre dieci anni di mobilitazione per contrastare i processi di privatizzazione e mercificazione della gestione dell'acqua e superare il principio che il diritto all'acqua è implicito in altri diritti riconosciuti dalla Dichiarazione dei diritti umani e

da altre Convenzioni (diritto alla salute, alla alimentazione, etc.).

A dieci anni di distanza dalle Risoluzioni Onu, l'attuale emergenza rende evidente il bisogno di azioni ancora più urgenti. Un Rapporto WHO-Unicef del luglio 2017 evidenzia infatti che 2,1 miliardi di abitanti non possiedono ancor oggi nella propria abitazione un accesso continuato e sicuro all'acqua potabile e 4,4 miliardi di persone non hanno accesso a servizi igienici. A queste criticità rispetto all'accesso all'acqua come diritto umano, si aggiungono quelle sul piano della disponibilità di acqua di buona qualità sui territori. La salvaguardia del ciclo naturale dell'acqua costituisce un presupposto per poter garantire l'accesso universale all'acqua potabile come diritto umano da parte degli Stati.

Nel settembre 2015 i governi dei 193 Paesi membri dell'ONU hanno sottoscritto L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, che ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile e riconosce l'acqua, come un elemento cruciale di uno sviluppo sostenibile e inclusivo.

L'obiettivo 6 prevede infatti di garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie entro il 2030, migliorando la qualità dell'acqua, eliminando le discariche, riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non trattate e aumentando considerevolmente il riciclaggio e il reimpiego sicuro a livello globale. L'agenda prevede inoltre di aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore e garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica e ridurre in modo sostanzioso il numero di persone che ne subisce le conseguenze, mediante una gestione delle risorse idriche integrata a tutti i livelli, anche tramite la cooperazione transfrontaliera e la protezione degli ecosistemi legati all'acqua.

L'attenzione all'utilizzo corretto e consapevole della risorsa 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 dovuti alle perdite.

Il 15 gennaio 2020 il Parlamento Europeo si è espresso favorevolmente circa il Green Deal, 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.

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.

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:

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

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

0 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

0 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 au-

toprodotta, anche da fonti rinnovabili;

- ha promosso l'acqua a chilometro zero mediante la realizzazione dei Punti Acqua;
- si è concentrata 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 con 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).

BORRACCETTE PER L'ACQUA A KM 0: UN PROGETTO SMAT, ATO3 E I COMUNI SERVITI

Nel corso dell'Assemblea dei Soci di ottobre 2020, il Presidente SMAT Paolo Romano ha presentato il progetto per la realizzazione di borraccette personalizzate in collaborazione con l'ATO3 Torinese ed i Comuni serviti.

La crescente attenzione nei confronti dell'ambiente e la consapevolezza che lo sviluppo sostenibile passa attraverso l'intervento sulle abitudini quotidiane di ciascuno ha portato infatti all'avvio da parte di SMAT di una nuova campagna di sensibilizzazione dedicata all'acqua di rete. Oltre a sostenere eventi e progetti di educazione ambientale, SMAT è costantemente alla ricerca di azioni e soluzioni che permettano di ridurre l'impatto ambientale. Proprio in tale ottica è stata pensata la realizzazione

delle borraccette, che le diverse amministrazioni comunali possono distribuire nelle scuole e/o alla cittadinanza.

L'azione congiunta rappresenterà un risparmio per i Comuni che dovranno infatti farsi carico solo di un terzo del costo d'acquisto, poiché il progetto prevede il contributo economico di SMAT e dell'ATO3.

Le borraccette individuate hanno una capacità di mezzo litro e sono realizzate, secondo i principi dell'economia circolare, in tritan, materiale ecologico e riciclabile. A garanzia della tutela della salute dei cittadini, della qualità dell'acqua e della sua corretta conservazione, sono state testate ed approvate dal Centro Ricerche SMAT.



SOLUZIONI INNOVATIVE NEI PROCESSI DI DEPURAZIONE

Il continuo miglioramento delle prestazioni dei processi di depurazione è di fondamentale importanza, non solo in termini di massimizzazione del rendimento di rimozione delle sostanze inquinanti, ma anche dal punto di vista della riduzione dei consumi di energia elettrica e di chemicals (tipicamente utilizzati soprattutto per la rimozione del fosforo per via chimica).

Un progetto di ricerca, condotto dal Centro Ricerche SMAT e dedicato allo studio di soluzioni innovative per i processi di depurazione, ha analizzato la fattibilità dell'introduzione di una logica di regolazione dell'aerazione intermittente delle vasche di ossidazione biologica. Alla luce delle previsioni di ottimi risparmi energetici ed incrementi dei rendimenti di depurazione,

nel corso del 2020 è stato installato questo tipo di controllore di processo sui primi 3 moduli della linea acque dell'impianto di depurazione di Castiglione T.se.

Oltre ai già citati vantaggi, questa configurazione ha garantito la possibilità di introdurre, per la maggior parte dei mesi dell'anno, un sistema di rimozione biologica del fosforo nelle vasche in passato dedicate alla denitrificazione.

I primi risultati, che saranno approfonditi dopo un periodo di osservazione più lungo, hanno messo in luce un interessante risparmio di energia elettrica ed hanno confermato un miglioramento della rimozione di azoto e fosforo per via biologica.

6.2 - 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 trattazione 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.



SMAT PARTECIPA ALL'INCONTRO “LE CITTÀ INTELLIGENTI” AL FESTIVAL DELL'INNOVAZIONE E DELLA SCIENZA

Strana Mente è il titolo scelto per l'ottavo *Festival dell'Innovazione e della Scienza*, iniziativa di divulgazione scientifica che, oltre al Comune di Settimo Torinese, ha visto nel 2020 la partecipazione anche dei Comuni di Castiglione, Chieri, Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Rivoli e San Mauro. L'edizione 2020 si è concentrata su tutto ciò che avviene nel nostro cervello, avvicinando al tema da diversi ambiti e punti di vista, dalla magia alle neuroscienze, dalle emozioni alle città intelligenti, dall'enigmistica all'intelligenza artificiale, attraverso un percorso di laboratori, incontri, caffè scientifici ed eventi culturali.

SMAT si è confermata sponsor dell'even-

to, svoltosi con un numero limitato di posti in presenza e possibilità di streaming, per seguire i protocolli della normativa anti-Covid. L'Azienda, che intravede nel Festival l'opportunità di dialogare con le generazioni più giovani e mostrare le proprie attività nel campo della ricerca applicata e dell'innovazione tecnologica, ha portato il proprio contributo al programma della rassegna partecipando all'incontro *Le Città Intelligenti*, che ha trattato del ruolo delle imprese nello sviluppo di nuove città pensate all'insegna della sostenibilità e delle nuove tecnologie.



6.3 - PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Nel 2020 l'acqua erogata da SMAT è stata complessivamente pari a 174 milioni di metri cubi, dei quali l'80% è stato utilizzato per uso domestico. A Torino il giorno di minimo consumo è

stato il 15 agosto (complessivamente 294.705 m³), mentre quello di massimo consumo è stato il 29 giugno (complessivamente 372.889 m³).

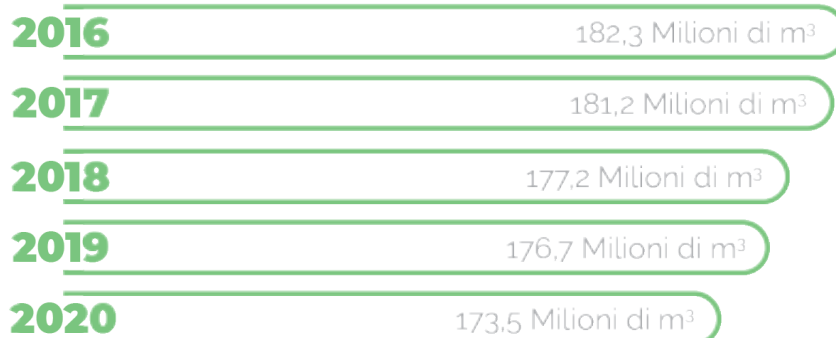
6.3.1 - Il servizio erogato

	2016	2017	2018	2019	2020
Comuni Serviti	290	291	291	287	287
Abitanti residenti nei Comuni Serviti	2.240.969	2.236.740	2.247.449	2.219.667	2.190.372
Territorio servito (km ²)	6.268	6.268	6.268	6.268	6.268
Utenze acquedotto	404.296	404.544	405.067	407.385	408.882
Rete acquedotto (km)	12.244	12.428	12.483	12.646	12.699
Acqua erogata (m ³)	182.253.702	181.242.579	177.223.369	176.678.844	173.545.516

Da questi dati si rileva una modesta contrazione negli anni della domanda (circa il 5% dal 2016 ad oggi), riconducibile a più fattori: una maggiore consapevolezza nel contenere gli sprechi, una diffusione crescente di sistemi atti a ridurre

i consumi domestici, gli effetti della crisi economica, e, non ultimo, l'attuale pandemia, fattori che nel loro complesso hanno prodotto una riduzione dei consumi.

ACQUA EROGATA



6.3.2 - Gli usi dell'acqua

Nel 2020 si osserva un incremento della percentuale dell'uso domestico a scapito dell'uso artigianale, commerciale e industriale, ascrivibile molto probabilmente alla pandemia.

%	2016	2017	2018	2019	2020
Uso domestico	75,27	78,80	79,12	78,40	80,50
Uso artigianale, commerciale e industriale	17,32	13,75	13,61	13,45	11,65
Uso pubblico	5,71	5,82	5,83	6,56	6,25
Uso agricolo e allevamento	1,51	1,39	1,35	1,38	1,42
Altri usi	0,19	0,24	0,09	0,21	0,18

6.3.3 - 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 1.806, di cui in uso continuativo 1.689.

Fonti gestite nel 2020

Pozzi	772
Sorgenti	1.004
Trincee/gallerie drenanti	8
Prese superficiali	22
TOTALE	1.806

La tutela delle fonti di approvvigionamento è fondamentale per garantire la qualità del prodotto.

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 ormai da anni ha avviato un'ingente attività di studio per la ridefinizione delle aree di salvaguardia di tutte le captazioni idropotabili gestite. Nel 2020 sono 1.145 le captazioni con aree di salvaguardia ridefinite.

SMAT pone anche particolare attenzione alle interazioni e agli impatti che i propri impianti di produzione d'acqua potabile possono avere

re 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 possibile 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 anni. 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 è in corso di realizzazione 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, è stato realizzato un sistema automatico di rilevazione del livello della falda idrica sotterranea, in prossimità dei principali campi pozzi dell'area Metropolitana, 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. Sono interessate le aree nei comuni di Avigliana, Beinasco, Borgaro, Carignano, Ivrea, La Loggia, Moncalieri, Rivalta, Rivoli, Rondissone, Rosta, 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**, e la costruzione di un modello statistico di previsione dei livelli piezometrici nell'intera area gestita da SMAT, per monitorare e prevedere l'andamento della falda a scopi di tutela ambientale.

6.3.4 - Gli impianti

SMAT gestisce complessivamente ben 743 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 minor utilizzo di sostanze chimiche per il tratta-

mento, 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, mi-

croinquinanti organici quali composti clorurati, composti aromatici, antiparassitari e relativi metaboliti.

Sono attualmente in esercizio 94 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 (63 impianti), A2 (23 impianti) e A3 (8 impianti) in base al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i..

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, microfiltrazione, 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 oltre 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. **Nel 2020 è stato avviato il progetto per l'upgrading degli impianti di potabilizzazione del fiume Po, che permetterà di inserire nuove sezioni di ultrafiltrazione,** che garantiranno una ancor maggiore sicurezza della qualità dell'acqua prodotta, anche in considerazione degli effetti sulla qualità delle risorse previsti a causa dei cambiamenti climatici. 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.

6.3.5 - Le reti

SMAT gestisce complessivamente 1.419 serbatoi e 186 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 la realizzazione di nuovi tratti di distribuzione, SMAT incrementa ogni anno l'estensione complessiva delle reti di acquedotto gestite.

Nel 2020 i chilometri di rete sono 12.699, dei quali 1.291 (10,2%) sono reti adduttrici, e 11.408

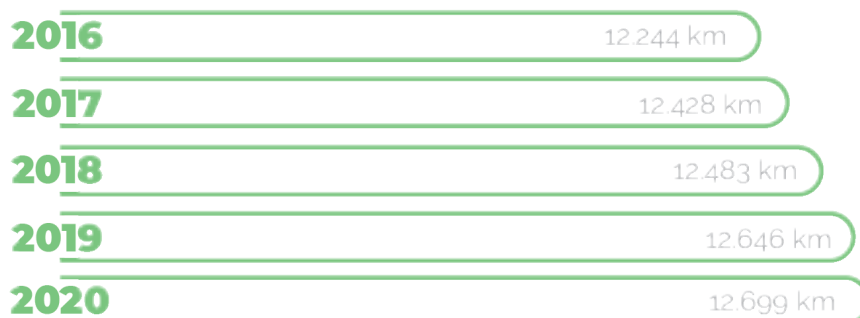
(89,8%) reti distributrici.

La lunghezza totale degli allacciamenti è pari a 2.321 chilometri. Il diametro medio delle condotte è 120 millimetri (minimo 50, massimo 1.700).

Nel 2020 sono stati realizzati 20,3 chilometri di nuove condotte e sono stati risanati tratti di reti di acquedotto per 40,0 chilometri.

Sono stati effettuati 6.137 interventi di riparazione sulle reti di distribuzione principali e 1.380 sulle condotte di allaccio.

EVOLUZIONE DELL'ESTENSIONE DELLE RETI DI ACQUEDOTTO





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'interfaciare 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 2020 un numero totale di accessi per consultazione pari a 19.046 (25.495 nel 2019) da parte di interni ed esterni a SMAT. Complessivamente a fine 2020 la lunghezza delle reti di acquedotto georeferenziate risulta pari a 11.233 chilometri, ossia il 88% del totale.

6.3.6 - 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).

Il servizio di emergenza idrica viene svolto secondo criteri di sicurezza igienica, proceduralizzati e testati, esclusivamente da personale adeguatamente formato. Nel 2020 è stata riavviata la produzione di acqua in sacchetti, la cui distribuzione per le emergenze risulta più agevole rispetto all'utilizzo dei boccioni, e sono in fase di valutazione i materiali che possono essere utilizzati per il confezionamento sicuro dell'acqua potabile.

Nel 2020 sono state effettuate complessivamente 256 forniture a fronte di 135 richieste di intervento per emergenza (meno della metà delle forniture per emergenza idrica effettuate nell'anno precedente).

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 2020 sono stati confezionati

complessivamente 7.157 boccioni, dei quali per emergenza idrica 1.677 e per la commercializzazione 5.480; la percentuale di riciclo è risultata pari al 69%.

I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA

Gli interventi effettuati (forniture)

	2016	2017	2018	2019	2020
Numero di interventi	305	1.358	1.250	585	256

Acqua distribuita da asporto

	2016	2017	2018	2019	2020
Litri in boccioni	49.852	51.125	47.042	45.001	19.660

Acqua distribuita per rabbocco/integrazione

	2016	2017	2018	2019	2020
Litri con autobotti	9.846.000	66.667.000	13.683.000	6.827.000	5.711.000
Litri con serbatoi di emergenza	38.500	4.611.600	1.620.000	19.200	20.400

6.3.7 - 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 2020 risultano connesse al sistema di telecontrollo 1.903 stazioni di monitoraggio, di cui: 671 impianti di acquedotto, 208 stazioni di monitoraggio lungo le reti idriche, 169 Punti Acqua, 27 impianti di depurazione, 236 sollevamenti fognari, 259 scolmatori e 333 sistemi di security e videosorveglianza degli impianti sensibili.

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.

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 sull'integrazione all'interno del telecontrollo degli strumenti sviluppati nell'ambito dei molti progetti di ricerca e innovazione condotti su

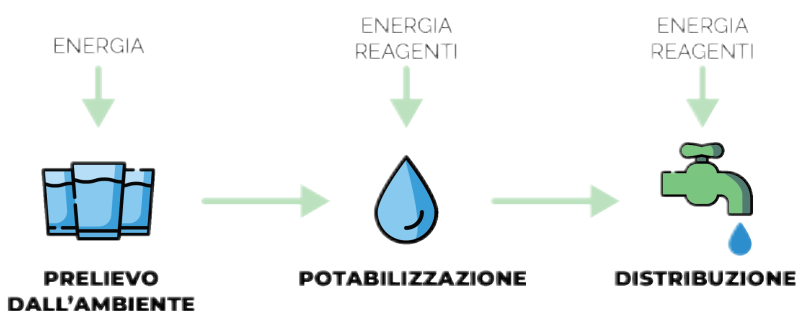
queste tematiche.

In uno di questi progetti, avviato nel 2019 e ancora in corso, è stata studiata la piattaforma Octopus. Octopus, nata come piattaforma per la gestione e il controllo delle reti di distribuzione idrica, fa uso dei dati in arrivo al telecontrollo, 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, nonché dei dati cartografici e relativi ai lavori di manutenzione eseguiti e in corso presenti nei database aziendali. 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.

Un altro progetto nato all'interno del rapporto di collaborazione tra Telecontrollo e Centro Ricerche aveva come obiettivo la realizzazione di un sistema in grado di rilevare la presenza di pioggia nelle aree sottese agli scolmatori installati lungo le reti fognarie. La presenza di pioggia permette infatti di discernere una attivazione consentita dello scolmatore, causata da un eccesso di acqua da smaltire, da una non consentita, dovuta ad esempio al crollo del canale posto a valle dello scolmatore stesso. La presenza di pioggia viene aggiornata periodicamente tramite un algoritmo che "legge" automaticamente i dati dal web.

6.3.8 - Le risorse consumate



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

L'ACQUA

Complessivamente nel 2020 l'acqua prelevata dall'ambiente è stata pari a 312 milioni di metri cubi, mentre quella immessa nel sistema acquedottistico è stata pari a 292 milioni di metri cubi.

La maggior parte dell'acqua prelevata dall'ambiente è di origine sotterranea, ossia da pozzi e sorgenti (complessivamente circa l'80%). Il 20% è di origine superficiale (fiumi, torrenti, rii).

	2016	2017	2018	2019	2020
Acqua prodotta da pozzi (%)	69,8	70,4	71,0	70,2	66,4
Acqua prodotta da prelievi superficiali (%)	18,1	18,0	17,7	18,1	18,6
Acqua prodotta da sorgenti (%)	12,2	11,6	11,3	11,7	15,0



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 2020 il consumo complessivo di energia elettrica per queste attività è stato pari a 156.619.173 kWh, mentre il consumo specifico (ovvero l'energia spesa per ogni metro cubo d'acqua prodotta) si è attestato a 0,54 kWh/m³, valore in linea con gli standard europei disponibili (0,51 kWh/m³ - cfr. benchmark 2019). 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.

Importante è citare l'autoproduzione da fonte rinnovabile idroelettrica che SMAT realizza tramite l'impianto di produzione idropotabile di Balme: per il 2020 è stata pari a 6.933.592 kWh, e rappresenta il 4,4% dell'energia elettrica consumata per la gestione del servizio di acquedotto.

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 potabi-

lizzazione: 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 2020 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 all'85%. 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 2020 è pari all'8,9%, allineato al valore degli anni precedenti (nel 2016 9,0%, nel 2017 8,8%, nel 2018 10,1%, nel 2019 9,1%).

Reagente (ton)	2016	2017	2018	2019	2020
Ipoclorito di sodio	1.639	1.977	1.369	1.468	1.684
Acido cloridrico	188	270	207	199	235
Clorito di sodio	242	284	241	248	245
Policloruro di alluminio	2.311	2.693	2.373	2.612	2.160
Microsabbia silicea	33	110	32	24	43
Sale marino granulare	363	709	37	38	314
Carbone attivo riattivato	491	630	516	498	483
Carbone attivo nuovo	148	287	163	178	85
Cloruro ferrico	17	6	11	20	10
Anidride carbonica	109	179	166	172	173
Soda caustica	13	28	8	5	6
Altri reagenti	38	21	0	10	8

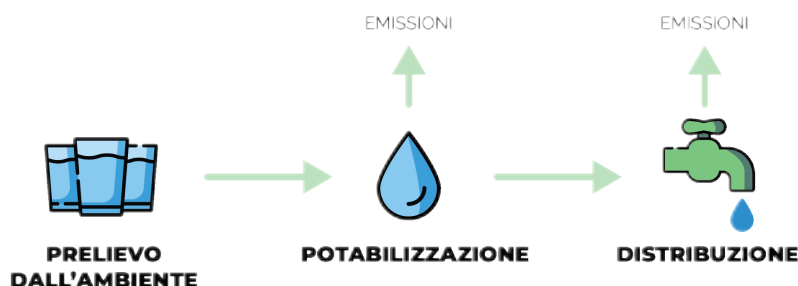
news

VISITA GUIDATA AL DEPURATORE SMAT DI RUEGLIO NEL PROGRAMMA DI CINEMAMBIENTE IN VALCHIUSELLA

Dal 30 luglio al 9 agosto 2020 la Valchiuse-
 la ha ospitato per la terza edizione la ras-
 segna estiva del Festival Cinemambiente
 di Torino; alla ricca selezione di film è stata
 affiancata una serie di appuntamenti quali
 dibattiti, incontri, laboratori didattici ed ini-
 ziative a tema ambientale e naturalistico.
 SMAT ha partecipato dando la sua disponi-
 bilità per un evento unico: la visita guidata
 al nuovo depuratore di Rueglio. Si tratta del
 primo impianto di depurazione idrica del-
 la Valchiuse-
 la e nel corso dell'incontro un
 tecnico dell'azienda ne ha illustrato le ca-
 ratteristiche ed il funzionamento
 L'iniziativa, che promuove la bellezza natu-
 rale del territorio e la cultura ambientale,
 mira ad inserirsi, attraverso la valorizzazione
 dei luoghi, in un progetto più ampio di
 sviluppo sostenibile della vallata. La ras-
 segna si inserisce inoltre nella cornice del
 progetto europeo Cinema Communities

for Innovation, Networks and Environment
 (CINE), che ha come capofila Slowfood.





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

Durante il processo produttivo dell'acqua potabile non vengono emessi gas 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. Per le emissioni di gas inquinanti si rimanda al capitolo omologo relativo alla fase di raccolta e depurazione delle acque reflue per la presentazione dei dati complessivi.

A partire dall'anno 2019, è stato realizzato l'inventario delle emissioni di gas serra aziendali, rendicontate in termini di CO₂ equivalente. Per le emissioni globali aziendali, si rimanda al paragrafo dedicato (Par. 6.6 "Il Bilancio energetico ed il Protocollo di Kyoto").

Nella Tabella che segue sono riportate le emissioni dirette ed indirette relative esclusivamente alla produzione di acqua potabile.

Le uniche emissioni dirette di CO₂eq legate alla produzione di acqua destinata al consumo umano sono dovute all'uso di ozono durante il processo potabilizzazione. Il processo di potabilizzazione dell'impianto Po₃ prevede la fase di ozonizzazione che genera emissioni di protossido di azoto (N₂O) dovute all'impiego di aria, e

non di ossigeno puro.

Per quanto riguarda le emissioni indirette, sono riportate le emissioni legate ai consumi di energia elettrica acquistata da fornitori esterni per le attività di potabilizzazione, captazione e distribuzione dell'acqua potabile. Dal 1 marzo 2019 l'azienda dispone della certificazione energetica da fonti rinnovabili per la gran parte delle forniture (ad eccezione del soggetto operativo di gestione ACEA). A livello di emissioni in atmosfera, quindi, il contributo di tali consumi si può considerare nullo. Il fattore di emissione di gas serra dal settore elettrico, utilizzato per i consumi non certificati da fonte rinnovabile, è quello riportato nel Database ISPRA aggiornato annualmente, "Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia". Altre categorie di emissioni indirette considerate sono legate al ciclo di vita dei reagenti impiegati nel processo di potabilizzazione e al trasporto dei residui di processo (fanghi di potabilizzazione) verso i relativi impianti di trattamento.

		2019	2020
Scope 1: Emissioni dirette		tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Categoria 3: Processo	Emissioni di N ₂ O dal processo di ozonizzazione (impianto di potabilizzazione Po3)	1.125	1.133
Scope 2: Emissioni indirette (consumi di energia da fornitori)			
Categoria 6: Energia elettrica	CO ₂ emissioni indirette da consumi di energia elettrica	9.535	2.010
Scope 3: Altre emissioni indirette			
Categoria 9: Prodotti acquistati	Reagenti impiegati nel processo di potabilizzazione	9.155	8.067
Categoria 17: Trasporti rifiuti	Trasporto dei fanghi di potabilizzazione verso la destinazione finale (trasporti interni)	108	91
CO₂ emissioni totali produzione acqua potabile		19.923	11.301

FOCUS

OTTIMIZZAZIONE DELLA DIGESTIONE ANAEROBICA DEI FANGHI DI DEPURAZIONE

L'ottimizzazione dei processi di trattamento dei fanghi di depurazione, ed in particolare della digestione anaerobica, è di primaria importanza non solo per la riduzione dei quantitativi di fango da gestire e dei relativi costi operativi, ma anche per massimizzare i recuperi di energia e di materia in un'ottica di economia circolare.

Tra i vari progetti di ricerca condotti dal Centro Ricerche SMAT in collaborazione con il Politecnico di Torino, uno in particolare è dedicato alla sperimentazione di diverse configurazioni della digestione anaerobica dei fanghi primari e dei fanghi di supero (biologici), per verificarne le prestazioni in termini di incremento di produzione di biogas e di recupero di sostanze organiche.

In una prima fase è stata verificata la digestione termofila dei fanghi di supero in reattori pilota da 50 e 300 litri che ha messo in luce un incremento di produttività di metano pari a oltre il 50% rispetto alla di-

gestione mesofila dello stesso fango. Nel corso di una successiva sperimentazione è stata studiata, in reattori pilota da 10 litri, la cosiddetta Temperature Phased Anaerobic Digestion (TPAD), ovvero la digestione bistadio del fango primario con uno stadio termofilo, che ha evidenziato un incremento complessivo di produttività di metano pari a circa il 18% rispetto alla digestione mesofila monostadio del fango primario. Un aspetto interessante di questa configurazione, che prevede un primo stadio a basso tempo di residenza, è la possibilità di produrre acidi grassi volatili (VFA). Questi ultimi sono composti estremamente interessanti perché possono essere impiegati per la produzione di biopolimeri o, in futuro, come composti di base per l'industria chimica, o ancora, più semplicemente, per favorire la rimozione biologica del fosforo nei processi di depurazione delle acque reflue e quindi risparmiare l'uso di reagenti chimici.

6.3.10 - I parametri di prestazione

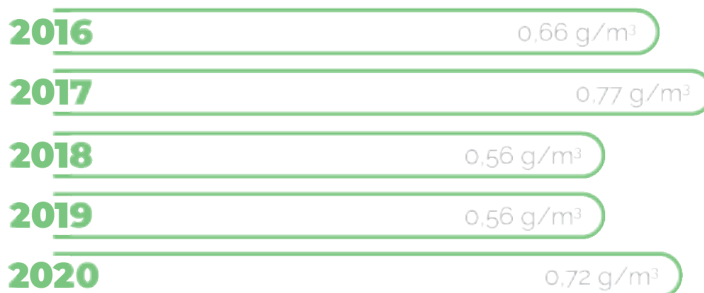
LA PRESENZA DI CLORO NELL'ACQUA

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. SMAT ha gradualmente ridotto la quantità di cloro immessa nell'acqua (era oltre 1 grammo per ogni metro cubo agli inizi del nuovo millennio, negli ultimi anni è stato mediamente di poco superiore a mezzo grammo). Nel 2020, tuttavia, a scopo prudenziale a causa della pandemia, si è deciso di mantenere una presenza di disinfettante nell'acqua erogata superiore, comunque in linea con quanto consigliato dalla legislazione vigente per il contenuto di cloro nell'acqua destinata al consumo umano (0,2 g/m³). SMAT monitora questo aspetto anche 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) inferiore al valore consigliato. Il valore di questo indicatore nel 2020 è risultato pari a 82%, ossia 82 campioni su 100 hanno fatto rilevare un valore di cloro

residuo inferiore a 0,2 g/m³ (nell'anno precedente erano 87, il che è riconducibile appunto alla pandemia).

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 2020 sono stati conclusi oltre la metà di una serie di interventi definiti nell'anno precedente per migliorare la gestione della disinfezione in una quarantina di comuni gestiti, ove saltuariamente si sono verificati episodi di presenza di microrganismi (per lo più coliformi, ossia non patogeni) in zone limitate del territorio (frazioni). In particolare sono stati installati 20 nuovi impianti UV, 4 nuovi sistemi di clorazione e 7 nuovi clororesiduometri, con ulteriori interventi tuttora in corso. Per i grandi impianti di potabilizzazione (impianti del Po) 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



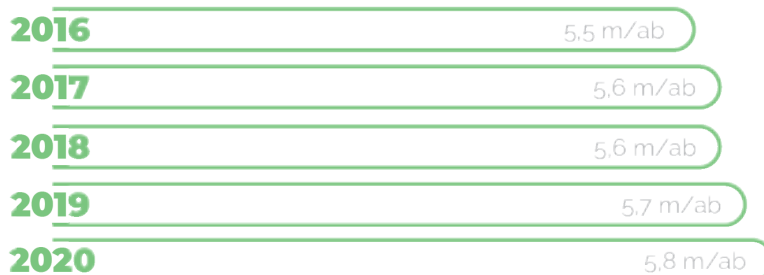
L'EVOLUZIONE DELLE RETI DI ACQUEDOTTO

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 2020 al valore di 5,8 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

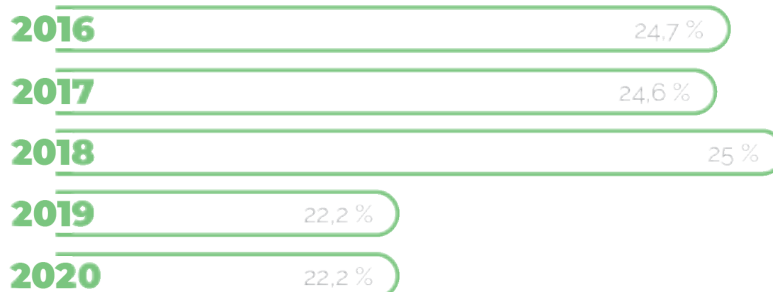


IL PROBLEMA DELLE PERDITE

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 com-

plesse 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, in costante aumento dal 2015 (ISTAT, 2018-2020) è 42%.

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, concluso nel 2020, prevedeva 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 stato pertanto quello di progettare e realizzare tutti gli interventi necessari, sia per gli impianti di sollevamento, sia alle 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, attualmente in corso, 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

Con 9,2 miliardi di metri cubi, l'Italia nel 2018 deteneva nell'UE27 il primato, ormai più che ventennale, del volume di acqua dolce complessivamente prelevata per uso potabile da corpi idrici superficiali o sotterranei.

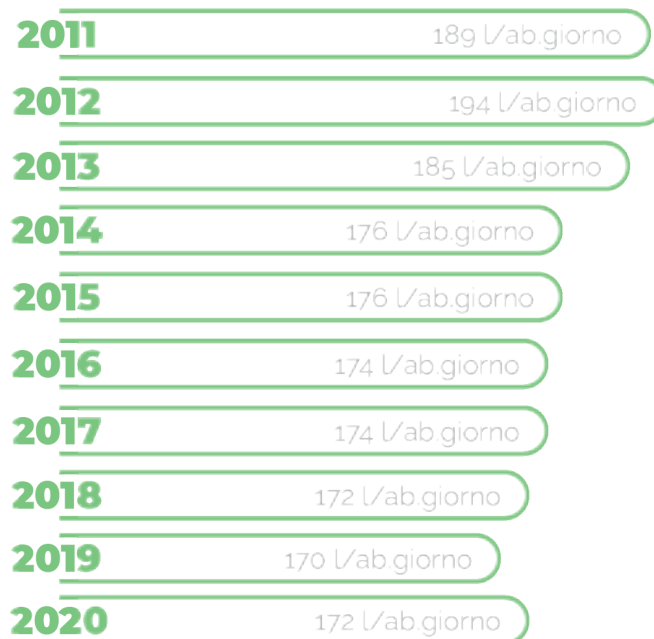
Anche in termini 'pro capite' il nostro Paese è tuttora al primo posto!

Nel territorio servito da SMAT, tuttavia, a partire dal 2013 si è rilevata una contrazione rilevante dei consumi, arrivando a un consumo medio pro capite nel 2020 pari a 172 litri al giorno. Le campagne di sensibilizzazione, condotte spesso anche a livello locale, hanno influito sui con-

sumi, producendo una riduzione significativa del parametro indicatore.

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



LA SERR E LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ DI SMAT

Nel novembre 2020 SMAT ha aderito alla "Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti", importante manifestazione europea che ogni anno promuove azioni di sensibilizzazione verso una gestione corretta e sostenibile dei rifiuti.

Il tema scelto per l'edizione 2020 è stato quello dei "rifiuti invisibili", generati e prodotti in gran quantità durante la fabbricazione o la distribuzione dei prodotti. Nella logica dell'economia circolare, questi rifiuti non dovrebbero essere smaltiti, determinando un prezzo elevato in termini sia economici che soprattutto di inquinamento, ma dovrebbero invece essere ridotti, riutilizzati e riciclati.

SMAT adotta azioni concrete in tal senso, come la produzione di biogas dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione nei propri impianti di depurazione: un esempio virtuoso di trasformazione di un

rifiuto in una risorsa energetica rinnovabile con prestazioni sempre più efficienti dal punto di vista dell'energia prodotta e della riduzione di emissioni in atmosfera.

Per la partecipazione alla "SERR 2020", SMAT ha realizzato un video sull'impianto Demosofc. Nato da un progetto finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Horizon 2020, e realizzato attraverso la tecnologia dell'azienda finlandese Convion con la collaborazione dell'Imperial College di Londra e del Politecnico di Torino, Demosofc è un impianto all'avanguardia, capace di coprire il 30% del fabbisogno energetico del depuratore SMAT di Collegno, riutilizzando fino all'ultimo i gas prodotti dal processo di depurazione degli scarichi civili ed industriali dei comuni di Collegno, Grugliasco, Rivoli e Villarbasse.

6.3.11. 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.

In conformità a quanto previsto dal D.L. 31/2001, SMAT si è dotata di laboratori di analisi all'avanguardia, che eseguono quotidianamente i controlli a uso interno (i cosiddetti 'controlli interni') nei Comuni dell'ATO 3 Torinese. Nel 2020 sono stati prelevati 18.826 campioni nei sistemi acquedottistici dei Comuni dell'ATO 3 in corri-

spondenza di 3.254 punti di campionamento. Su questi campioni sono stati determinati in laboratorio oltre 600 mila parametri (intendendo con questo termine tutte le analisi sulle caratteristiche di qualità dell'acqua, dai parametri più comuni, come ad esempio il pH e la conducibilità, a quelli più complessi, come i pesticidi e i microrganismi patogeni).

Nel corso degli ultimi 10 anni il livello di controllo dell'acqua erogata (intendendo il numero di parametri determinati per metro cubo di acqua) è aumentato, in un'ottica di una sempre maggiore tutela della salute degli utenti e dell'ambiente. A fronte di questo incremento, si è comunque riusciti a mantenere un elevato grado di affidabilità delle misure, valutato attraverso la par-

tecipazione a circuiti interlaboratorio su scala nazionale e internazionale. Nel 2020 il grado di affidabilità dei controlli interni (intesa come per-

centuale di risultati positivi ottenuti nei test interlaboratorio effettuati) è risultato pari al 100%.

I numeri dei controlli effettuati nel 2020 dai Laboratori SMAT / div. Acquedotto

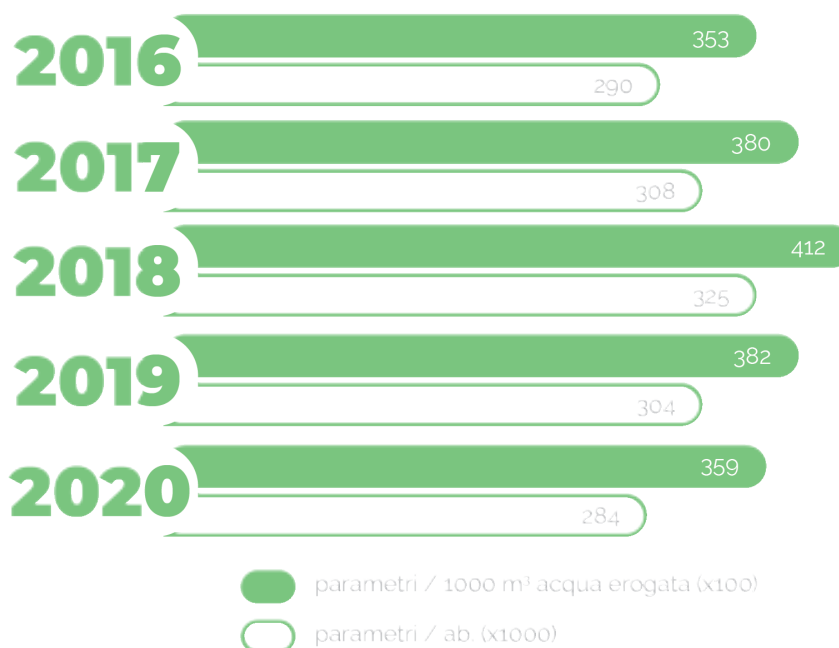
622.433
parametri determinati complessivamente (518.012 parametri chimici e 104.421 parametri biologici)

608.171
parametri su Comuni serviti

8.978
parametri per Clienti esterni

5.284
parametri per attività di ricerca, controllo qualità, ecc.

PARAMETRI DETERMINATI SU ACQUE POTABILI



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 cor-

rettivi da parte dei gestori degli impianti. Anche nel 2020 il numero di parametri non conformi è risultato contenuto (0,1%), e, in ogni caso, le situazioni a rischio sono state prontamente gestite. Nel 2020 non sono state richieste 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'am-

biente, in particolare dalle sorgenti montane, grazie all'installazione di apparecchiature UV, e dell'intensificazione dei controlli mirati al contenimento delle criticità di tipo biologico, già dal 2019 SMAT ha migliorato le proprie prestazioni in termini di numero e durata delle ordinanze di non potabilità dell'acqua, e attualmente risulta stabilmente nella classe C del macroindicatore ARERA M3a.

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, ammoniacale, 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 SMAT, sviluppati su due sedi, una dedicata alle acque potabili e l'altra alle acque reflue (vedasi anche paragrafo 6.4.6), hanno costantemente perseguito l'innovazione tecnologica; in particolare negli ultimi due anni sono stati effettuati investimenti importanti, acquistando strumentazione all'avanguardia. Grazie alla disponibilità di tale strumentazione ed alla partecipazione di SMAT in qualità di beneficiario del progetto AQUALITY (un progetto di ricerca finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del programma Horizon 2020, Marie Skłodowska Curie Actions) nei Laboratori SMAT delle Acque Potabili nel 2020 sono stati portati avanti diversi studi. Applicando il metodo analitico messo a punto nel 2019 è stato effettuato uno screening

sulla presenza di 16 differenti composti farmaceutici e ormoni nelle acque dell'area gestita da SMAT, in anticipo rispetto alle indicazioni della Drinking Water Directive 2020/2184/UE entrata in vigore a fine 2020. Sono stati analizzati oltre 300 campioni (287 di acqua sotterranea, 24 di acqua superficiale e 14 di acqua potabile): nelle acque potabili non è stata riscontrata la presenza dei composti indagati. Inoltre, dalla valutazione del rischio si è rilevato che la possibilità di effetti avversi sulla salute umana è trascurabile nelle acque grezze e quasi inesistente nell'acqua potabile, sia per i singoli composti che per la loro miscela.

Sempre nell'ambito del progetto Aquality, nel 2020 è stata studiata la rimozione di alcuni inquinanti emergenti (PFAS, pesticidi, farmaci, interferenti endocrini, etc.) attraverso trattamenti ibridi sostenibili dal punto di vista economico e ambientale: in particolare è stata studiata la tecnologia dell'high voltage electrical discharge (HVED), in collaborazione con il Consiglio Nazionale delle Ricerche Francese (CNRS) - Istituto di Chimica di Clermont Ferrand, e con una PMI specializzata in tecnologie laser ed al plasma). Sono stati individuati i parametri operativi ottimali del generatore di plasma non termico, un processo di trattamento dell'acqua innovativo su scala prototipale con brevetto depositato. I risultati ottenuti dagli esperimenti condotti volti alla degradazione di composti farmaceutici e di composti perfluoroalchilici hanno dimostrato una buona efficacia del processo di trattamento testato.

Infine, in collaborazione con il dipartimento di Biologia dell'Università di Aalborg (Danimarca) è stata valutata la degradazione del diserbante glifosate.

PROTEZIONE DELLA RISORSA IDRICA: GLI ACQUIFERI

Le risorse idriche sotterranee costituiscono il 97% delle risorse globali di acqua dolce e circa il 70% in volume degli approvvigionamenti totali di SMAT. A livello globale l'utilizzo di acque sotterranee è in crescita, sia per le variazioni del regime climatico, sia per l'incremento delle idro-esigenze, quale conseguenza dell'espansione demografica. La crisi climatica in atto sottopone inoltre la risorsa idrica a uno stress senza precedenti, e gli operatori del servizio idrico integrato giocano un ruolo fondamentale in questo scenario: la protezione e la salvaguardia delle risorse e delle riserve idriche è patrimonio dell'attività dei gestori del servizio idrico e dell'intera umanità.

Conoscere i processi e i meccanismi (naturali e antropici) che regolano l'idrodinamica, l'interazione acqua-roccia e la qualità dei corpi idrici sotterranei, sviluppare modelli previsionali della loro evoluzione, studiare gli aspetti fisici e chimici dei sistemi acquiferi e la loro dipendenza dai cambiamenti globali sono attività che SMAT, attraverso le collaborazioni tra il Centro Ricerche, l'Istituto di Geoscienze e Georisorse del Consiglio Nazionale delle Ricerche e l'ARPA Piemonte, sta portando avanti attraverso un approccio multidisciplinare delineato da specifiche competenze geologiche, geofisiche, idrogeologiche, geochemiche, climatologiche, statistiche e di modellistica.

Gli interessi scientifici sono rivolti principalmente alla comprensione di processi e meccanismi che regolano gli aspetti quantitativi (e conseguentemente qualitativi) della circolazione idrica nelle differenti tipologie di sistemi acquiferi e nelle diverse condizioni climatico-ambientali, e hanno come fine ultimo la sostenibilità della risorsa da raggiungere attraverso una gestione ottimale.

In questo contesto le linee di ricerca attualmente attive riguardano: a) i sistemi acquiferi multistrato di specifiche aree di interesse (Venaria e Scalenghe) che ospitano campi pozzi di interesse regionale, con l'obiettivo generale di produrre significativi elementi conoscitivi per la salvaguardia di tali campi pozzi; b) la costruzione di un modello statistico di previsione dei livelli piezometrici, per monitorare e prevedere l'andamento della falda per scopi di tutela ambientale; c) lo studio dei possibili effetti

del lockdown determinato dall'emergenza sanitaria COVID-19 sulle acque sotterranee. 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, ha un ruolo fondamentale per un uso sostenibile della risorsa idrica gestita da SMAT.

L'obiettivo generale di questo progetto consiste nel produrre significativi elementi conoscitivi per la salvaguardia di tali campi pozzi, con un piano di lavoro che prevede una serie di azioni principali, articolate nel seguente modo:

- ricostruzione dell'assetto idrostrutturale del sistema acquifero e delle condizioni idrodinamiche;
- individuazione delle componenti di alimentazione del sistema acquifero e loro origine;
- definizione del modello concettuale "quantitativo" con finalità ultime di delimitazione della zona di protezione dei campi pozzi;
- costruzione del modello numerico di media scala del flusso idrico sotterraneo, per la delimitazione delle zone di rispetto, di riconoscimento dei percorsi di trasferimento delle sostanze inquinanti e di previsione dell'andamento dei livelli piezometrici all'interno dei campi pozzi.

Le campagne di campionamento in "morbida" e in "magra" svolte tra maggio e ottobre del 2019 hanno permesso di raccogliere dati chimici, isotopici e piezometrici con i quali sono stati definiti le facies idrochimiche, i processi di rimescolamento, il livello di interazione acqua-roccia e antropico, nonché le linee di flusso e i gradienti idraulici.

La costruzione della banca dati stratigrafica è stato il punto di partenza per la costruzione del modello tridimensionale del sottosuolo, per il quale tutte le stratigrafie disponibili nelle aree di interesse sono state reinterpretate in chiave idrogeologica.

Lo sviluppo del modello concettuale e il reperimento di dati meteorologici, idrologici e di uso del suolo costituiscono gli ultimi passi prima dell'implementazione del modello numerico di flusso per la gestione delle aree indagate.

6.4 - RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO

Nel 2020 l'acqua depurata è stata complessivamente pari a circa 339 milioni di metri cubi, di cui 3,95 milioni (ossia l'1,2%) 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 2020 sono stati riutilizzati per usi industriali interni 3,5 milioni di metri cubi d'acqua depurata (pari al 1,7% dell'acqua trattata presso questo impianto).

6.4.1 - Il servizio erogato

	2016	2017	2018	2019	2020
Comuni serviti fognatura e depurazione	292	293	293	289	289
Impianti di depurazione	411	412	413	413	403
Abitanti serviti fognatura	2.174.795	2.170.349	2.146.141	2.138.722	2.161.654
Abitanti equivalenti serviti da depurazione	2.964.618	2.969.763	2.942.225	2.875.434	3.068.382
Territorio servito fognatura (km ²)	6.292	6.292	6.292	6.292	6.292
Territorio servito depurazione (km ²)	6.292	6.292	6.292	6.292	6.292
Rete fognatura (km)	9.144	9.439	9.526	9.773	9.990
Acqua trattata (depurata) (m ³)	344.952.369	335.246.945	357.695.871	329.122.325	338.939.054

ACQUA DEPURATA



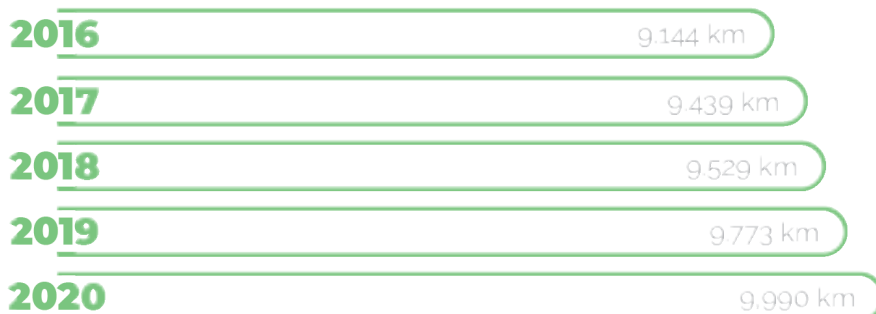
6.4.2 - Gli impianti

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 9.990 chilometri di reti comunali, bianche, nere e miste (di cui 9.611 georeferenziati inseriti nel webgis), corrispondenti a 4,5 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 2020 sono stati dismessi piccoli depuratori nei Comuni di Baldissero Canavese, Castagnole Piemonte, Issiglio, Ivrea, Pavone Canavese (due impianti), Prapelato, Riva presso Chieri, San Benigno Canavese, Inverso Pinasca.

GLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE SMAT

Classe	Comune di ubicazione dell'impianto	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 (Pessione), Cinzano (parziale), Gassino (parziale), Givolotto (parziale), Grugliasco (parziale), La Cassa, La Loggia, Leini, Mappano, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Piobesi T.se, Piossasco, Poirino (parziale), Rivalba, Rivalta, Robassomero, S. Benigno C.se (parziale), S. Francesco al Campo, S. Gillio, S. Mauro T.se, S. Raffaele Cimena, Sangano, Santena, Sciolze (parziale), Settimo T.se, Torino (parziale), Trana (parziale), Trofarello, Venaria Reale, Villastellone, Vinovo, Volpiano (parziale).	2.049.328
	Collegno	C.I.D.I.U.	Collegno, Druento, Grugliasco (parziale), Reano, Rivoli (parziale), Villarbasse.	165.811
15.000<ab.eq.<150.000	Rosta	Rosta	Almese, Avigliana, Borgone di Susa, Bruzolo, Bussoleno (parziale), Buttigliera Alta, Caprie, Chianocco, Chiusa S. Michele, Condove (parziale), Mattie (parziale), Meana di Susa (parziale), Mompantero, Rosta, Rubiana, S. Didero, S. Giorio, Sant'Ambrogio, Sant'Antonino, Susa, Vaie (parziale), Venaus (parziale), Villar Dora, Villar Focchiardo.	89.091
	Pinerolo	Porte	Inverso Pinasca, Perosa Argentina (parziale), Pinasca (parziale), Pinerolo (parziale), Pomaretto, Porte (parziale), Prapelato (parziale), S. Germano Chisone (parziale), Villar Perosa.	73.854
	Chieri	Fontaneto	Andezeno, Baldissero T.se, Chieri (parziale), Marentino (parziale), Montaldo T.se, Pavarolo, Pino T.se., Riva presso Chieri (parziale)	62.780
	Feletto	Feletto-Rivarolo	Agliè, Bairo, Baldissero C.se (area PIP), Bosconero (fraz. Matri), Castellamonte (parziale), Ciconio (parziale), Cuceglio (parziale), Favria, Feletto, Lusigliè, Oglianico, Ozegna, Pertusio (parziale), Rivarolo C.se (parziale), Salassa, S. Giorgio C.se, S. Giusto C.se, S. Ponso, Torre C.se (parziale), Valperga (parziale).	56.858
	Pianezza	Pianezza	Alpignano, Caselette, La Cassa (parziale), Pianezza, Rivoli (parziale), Val della Torre (parziale)	42.309
	S.Maurizio C.se	Ceretta-S.Maurizio C.se	Ciriè, S. Carlo C.se (parziale), S. Maurizio C.se	33.140
	Chivasso	Arianasso	Castagneto Po (parziale), Chivasso (parziale).	32.247
	Carmagnola	Ceis	Carmagnola (parziale)	27.338
	Ivrea	Ivrea est	Albiano d'Ivrea Burolo, Cascinette d'Ivrea, Chiaverano, Ivrea (est)	26.861
	Giaveno	Coccorda	Coazze (parziale), Giaveno (parziale), Valgioie.	22.760
	Ivrea	Ivrea Ovest	Ivrea (ovest), Pavone C.se, Salerano C.se, Samone	21.941
	Cavour	Castellazzo	Angrogna, Cavour (parziale), Garzigliana (parziale), Luserna S. Giovanni, Torre Pellice (parziale).	18.658
	Mazzè	Caluso-Mazzè	Barone C.se, Caluso, Foglizzo, Mazzè, Montalenghe, Orio C.se.	18.438
	Valperga	Rivarotta-Gallena	Borgiallo, Canischio, Cuornè, Pont C.se (parziale), S. Colombano Belmonte, Valperga (parziale).	17.424
	Nole	Loc. Battitore	Balangero, Grosso (parziale), Mathi, Nole, Villanova C.se.	16.953
10.000<ab.eq. <15.000	Oulx	Gad	Oulx, Sauze d'Oulx.	11.841
	Bardonecchia	Capoluogo	Bardonecchia (parziale)	10.634
	Rivara	Cascina Donna	Busano, Forno C.se (parziale), Rivara	10.209

Acqua trattata nel corso del 2020

Acqua trattata dall'impianto di Castiglione T.se

210.254 milioni m³

Acqua trattata dall'impianto di Collegno

11.396 milioni m³

Acqua trattata dagli altri impianti

117.289 milioni m³

Alla fine del 2020 gli impianti di depurazione in gestione ammontavano complessivamente a 403 unità (comprese le fosse Imhoff). Fra questi, 20 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 65% dell'acqua reflua prodotta

dai Comuni in gestione.

Complessivamente nel 2020 gli impianti di depurazione SMAT hanno rimosso dalle acque reflue le seguenti quantità di inquinanti:

- 63.452 tonnellate di solidi sospesi (SST)
- 72.754 tonnellate di composti organici biodegradabili (espressi come BOD)
- 122.301 tonnellate di composti organici (espressi come COD)
- 7.330 tonnellate di azoto totale
- 980 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	47.297	98%	57.516	99%	94.245	96%	5.406	78%	724	83%
COLLEGNO	2.256	95%	2.649	98%	4.531	94%	313	75%	45	86%
PINEROLO	1.807	96%	1.607	95%	2.913	92%	303	73%	26	72%
PIANEZZA*	133	99%	170	98%	305	97%	16	83%	2	95%
CHIVASSO ARIANASSO	321	84%	385	80%	641	76%	53	54%	6	57%
CHIERI FONTANETO	2.513	99%	2.191	98%	4.583	98%	249	88%	55	97%
FELETTO - RIVAROLO	1.441	96%	644	92%	1.199	91%	88	66%	13	79%
ROSTA**	583	71%	773	74%	1.250	66%	73	23%	10	30%
SAN MAURIZIO - CERETTA	617	96%	509	96%	850	93%	41	48%	5	54%

*Impianto in gestione speciale perché in revamping fino a inizio dicembre 2020

**Impianto in gestione speciale fino al 30 giugno 2020

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 af-

finché le proprie attività, essendo limitrofe alla stessa, non arrechino danni all'ambiente.

Periodici controlli e interventi di manutenzione garantiscono l'assenza di impatti significativi riconducibili alle emissioni in atmosfera degli impianti di deodorizzazione a servizio della linea fanghi (sezione dell'impianto di depurazione dove vengono trattati) e della grigliatura delle acque reflue, della sezione di trattamento dell'off-gas (postcombustori) proveniente dall'impianto di produzione del biometano e dei motori a combustione interna per il recupero energetico del biogas (cogenerazione di energia elettrica e termica). I controlli e i sistemi di trattamento degli effluenti gassosi, regolati da apposite autorizzazioni, ne garantiscono la conformità secondo i limiti di legge.

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 2020 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.

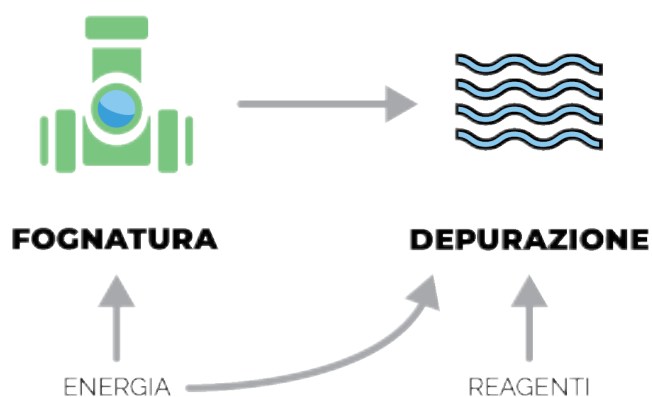
Il riutilizzo delle acque reflue è già attivo nell'impianto di depurazione di Collegno sin dal 2001: una parte dell'acqua depurata viene inviata a un impianto di trattamento che, attraverso processi chimico-fisici (in particolare l'ultrafiltrazione su membrane) produce un'acqua con caratteristiche idonee 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).

6.4.3 - Le risorse consumate



STANDARDS
302-1



I REAGENTI

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

Reagente (ton)	2016	2017	2018	2019	2020
Calce viva in polvere	0	0	0	1	0
Sali di ferro	6.333	6.027	6.270	5.525	5.060
Polimeri organici	1.001	1.309	997	1.053	844
Ipoclorito di sodio	444	316	463	369	614
Soda caustica	7	96	35	10	13
Acido solforico	43	18	2	4	1
Acido cloridrico	0	1	0	0	0
Polielettrolita cationico in polvere	2	14	85	196	3
Sali di alluminio	370	2.015	1.421	2.169	2.541
Ossigeno	51	125	156	93	53
Azoto liquido	1.174	1.241	1.221	949	986
Altro	306	115	178	125	205

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 2020 rispettivamente pari a 7.233.987 kWh e 86.707.637 kWh, di cui 13.176.716 kWh da autoproduzione da fotovoltaico e da biogas, pari quindi al 14,0% (24,0% nel 2019) dell'energia elettrica complessiva consumata in questa fase (16,2% se riferita solo al servizio gestito direttamente da SMAT).

Nel corso del 2020 la quantità di biogas prodotto negli impianti SMAT dotati di digestione anaerobica è pari a 10.734.490 Nm³.

Presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se il biogas formato nei digestori viene raccolto e, fino alla metà del 2020, veniva 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 2020 è stato realizzato e messo

in funzione un impianto per la produzione e la commercializzazione in rete di biometano. I benefici ambientali legati alla distribuzione di carburante da biomassa, in sostituzione del gas naturale di origine fossile, hanno comportato inevitabilmente una riduzione dell'energia autoprodotta da cogenerazione.

Il consumo specifico annuo di energia elettrica per la depurazione delle acque reflue si è attestato nel 2020 a 30,6 kWh/ab.eq., valore decisamente inferiore rispetto agli standard europei (37,6 kWh/ab.eq. dato 2019 - 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 16,2% (valore SMAT) contro uno standard europeo pari a 27,5% (cfr. benchmark).

LA DIRETTIVA 2020/2184/UE

Esplorare il mondo con la sicurezza
del tuo rubinetto per accedere al
mondo della digital water.



LA NUOVA DIRETTIVA PER
LA NUOVA DIRETTIVA PE

LA NUOVA DIRETTIVA PER LE ACQUE POTABILI

Il lungo processo di revisione della Direttiva Europea 98/83/CE sulle Acque Potabili si è conclusa nel dicembre 2000 con la pubblicazione della nuova Direttiva Europea (UE) 2000/268, entrata in vigore a partire dal 12 gennaio 2001.

Tra le principali novità introdotte:

- l'aggiornamento degli standard qualitativi dell'acqua potabile, sia dal punto di vista chimico che microbiologico;
- l'approccio alla sicurezza dell'acqua basato sul rischio lungo tutta la filiera, a partire dai bacini idrografici fino al punto di consumo e di distribuzione domestica;
- i requisiti igienici relativi alla doveva essere rispettati dai materiali utilizzati a contatto con l'acqua destinata al consumo umano.

ISAT già da alcuni anni si è preparata ad affrontare i possibili impatti del servizio clienti derivanti dalla nuova Direttiva.

- ha avviato una serie di campagne educative sia a verificare la qualità delle acque erogate da ISAT rispetto alle indicazioni introdotte per quanto riguarda gli standard qualitativi (per chi è interessato i confronti riguardanti il servizio, come i PAV, i Termometri, le miscele, ecc.);
- ha avviato l'implementazione del Piano di Sicurezza dell'acqua, cominciando già nel 2001 i piani di intervento e nel 2002 il piano di tutela;
- ha previsto il riavvicinamento degli impianti di potabilizzazione del fiume Po e la realizzazione di nuovi impianti di trattamento per le falde di pianura, proprio perché della qualità delle risorse idriche del territorio sono.

LA NUOVA DIRETTIVA PER LE ACQUE POTABILI

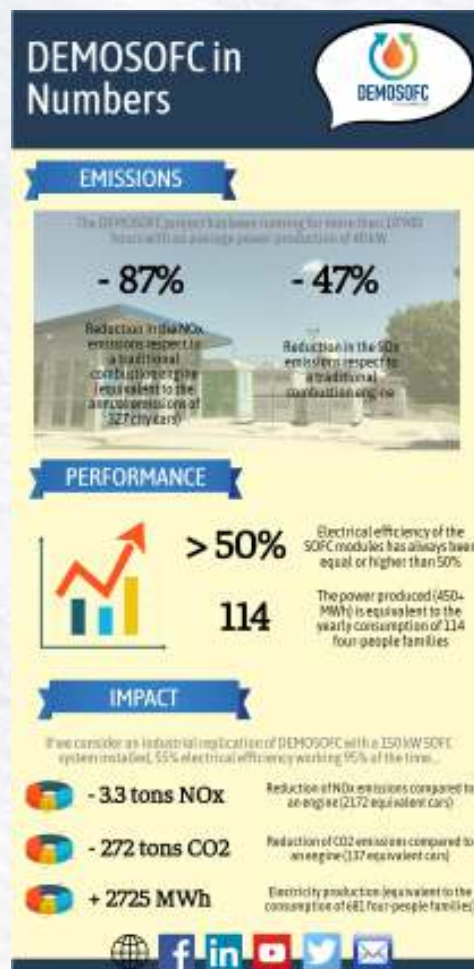
I VANTAGGI ENERGETICI ED AMBIENTALI DELL'IMPIANTO DEMOSOFC

Alla fine di gennaio 2020, sono stati analizzati dal Politecnico di Torino i dati di funzionamento dell'impianto DEMOSOFC, attivo da ottobre 2017 presso l'impianto di depurazione della SMAT di Collegno.

L'impianto realizzato utilizza una tecnologia innovativa che, nella logica dei principi dell'economia circolare, trasforma in risorsa il processo di trattamento delle acque reflue. Sfruttando le celle a combustibile ad ossidi solidi (SOFC), alimentate dal biogas generato dai fanghi del processo di depurazione degli scarichi civili ed industriali dei comuni di Collegno, Grugliasco, Rivoli e Villarbasse, con una potenzialità di 180.000 abitanti equivalenti, DEMOSOFC è infatti il primo impianto di taglia industriale in Europa in grado di ottenere energia elettrica e termica ad alta efficienza e di ridurre al minimo le emissioni inquinanti (NOx, SOx, PM) in atmosfera.

I risultati ottenuti dall'analisi effettuata dal

Politecnico di Torino sono stati davvero incoraggianti dal punto di vista energetico ed ambientale. Nei due anni e mezzo di funzionamento, l'impianto ha superato le diecimila ore di attività per i due moduli attualmente installati, producendo una potenza media di 40 kW elettrici. Se si pensa che il contatore di un'abitazione residenziale standard ha una potenza massima di 3 kW, allora la potenza media prodotta è stata pari a quella di oltre 13 utenze. La produzione elettrica totale, che è stata interamente auto-consumata dal depuratore, è invece pari ad oltre 450 MWh di



news

energia, che corrispondono al consumo annuo di 114 famiglie medie composte da 4 persone. Tale produzione ha consentito un risparmio economico superiore ai 60.000 € (energia auto-consumata dal depuratore e quindi non acquistata dalla rete), mentre il recupero di calore dai fumi ha generato un risparmio di circa 18.000 € (espresso come gas naturale non acquistato dalla rete). Per quanto riguarda l'impatto ambientale, la riduzione di emissioni del sistema SOFC rispetto ai motori a combustione interna è superiore all'87%. Questo ha consentito di risparmiare circa 565 kg di NOx, pari alla quantità di emissioni annue di circa 327 auto, e di evitare 34 tonnellate di CO2, pari alle emissioni annue di circa 17 utilitarie. Una tecnologia innovativa, quella del sistema DEMOSOFC, che, se applicata all'im-

pianto di trattamento delle acque reflue SMAT di Collegno, potrebbe assolvere il duplice compito di abbattere i costi della depurazione e contemporaneamente di ridurre l'impatto ambientale. Queste conclusioni si scontrano con l'attuale elevato costo delle celle a combustibile ad ossidi solidi, problematica che, tuttavia, a seguito delle rese riscontrate sul prototipo e con la messa in produzione industriale, si ritiene sarà superata grazie a un notevole abbattimento dei costi, a tutto vantaggio di un utilizzo su vasta scala.





Which are the technical and scientific concepts behind the DEMOSOFC site? which are the achievements? Join our web-seminars to discover more about the biogas cleaning unit, the SOFC module performance, the economic of the installation and the needs for integrating an SOFC system within a biogas plant. The web-seminars will be a 15-20 minutes presentation by the DEMOSOFC researchers followed by a Q&A session with the audience.

Web-seminar #1 - Wednesday May 20th, 11 am CET
Biogas cleaning system for deep contaminants removal

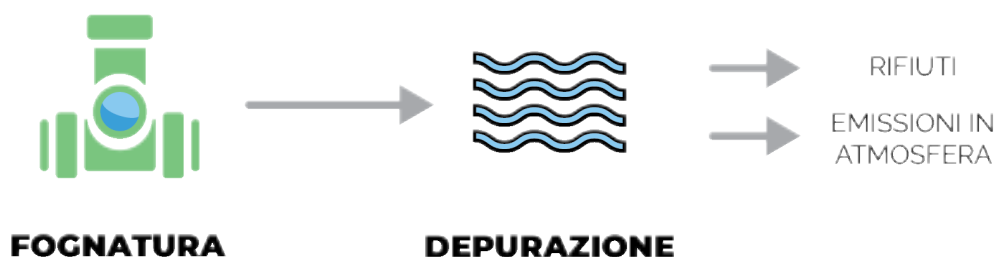
Web-seminar #2 - Wednesday June 3rd, 11 am CET
How to integrate an SOFC system in a biogas plant

Web-seminar #3 - Wednesday June 10th, 11 am CET
Performance of the SOFC modules during the DEMOSOFC project

Web-seminar #4 - Wednesday June 17th, 11 am CET
Economics and market analysis of the SOFC technology

The web-seminars are free of charge. To join the events register at the following link:
<https://forms.gle/g5w2hKbTgxiPawVE7>
For any further information please contact demosofc@polito.it





In questo paragrafo vengono riportati congiuntamente i dati relativi alla produzione di rifiuti e alle emissioni in atmosfera di gas inquinanti 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 quantità derivanti dai processi di produzione di acqua potabile relativamente di piccola entità;
- 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.

Le emissioni di gas clima-alteranti riportate saranno invece specifiche per il settore depurazione e sono state calcolate separatamente nell'ambito del progetto per la rendicontazione del Carbon Footprint

I RIFIUTI

I rifiuti prodotti nell'ambito del Servizio Idrico Integrato rivestono notevole importanza dal pun-

to di vista ambientale per gli ingenti quantitativi che ne risultano.

Kg	2016	2017	2018	2019	2020
Rifiuti non pericolosi	75.481.869	70.897.440	59.536.442*	86.424.850	81.814.090
Rifiuti pericolosi	39.358	75.526	55.599	45.840	24.170

*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 99,97%).

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.

Nel 2020 il fango è stato inviato per la sua tota-

lità a recupero e non sono avvenuti smaltimenti di fanghi in discarica. La gran parte del fango (54,5%, riferendosi alla massa secca dei fanghi) è stato recuperato attraverso il riutilizzo in agricoltura o il compostaggio, la restante parte (il 45,5% 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 fi-

nale 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	%
Rifiuti destinati allo smaltimento				
Deposito sul o nel suolo (es. discarica) (cod. D1)	-	-	-	-
Tattamento biologico (cod. D8)	-	-	-	-
Messa in discarica specialmente allestita (Cod.D5)	-	-	-	-
Tattamento chimico-fisico (cod. D9)	83.600	0,10	-	-
Raggruppamento preliminare (cod. D13)	1.630	0,00	1.810	7,49
Ricondizionamento preliminare (cod. D14)	-	-	-	-
Deposito preliminare (escluso il deposito temporaneo prima della raccolta) (cod. D15)	138.510	0,17	7.390	30,57
Rifiuti destinati al recupero				
Utilizzazione come combustibile (cod. R1)	19.361.650	23,67	-	-
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche) (cod. R3)	5.085.120	6,22	-	-
Riciclo/recupero dei metalli e dei composti metallici (cod. R4)	-	-	-	-
Riciclaggio/recupero di sostanze inorganiche (cod. R5)	47.450	0,06	-	-
Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti (cod. R7)	1.054.960	1,29	-	-
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)	19.270	0,02	-	-
Messa in riserva dei rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero/riciclo (cod. R13)	56.021.900	68,47	14.970	61,94



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 una serie di lavaggi (scrubbing chimici) in serie: con acido solforico, con idrossido di sodio e una fase di ossidazione con ipoclorito di sodio. Presso gli impianti di Castiglione T.se, Collegno 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 emis-

sioni provenienti dai cogeneratori per il recupero energetico del biogas presso l'impianto di Castiglione sono state ulteriormente minimizzate grazie all'installazione di postcombustori. A partire dal mese di giugno 2020, con l'entrata in funzione del nuovo impianto di upgrading, il biogas che prima veniva recuperato nei motori di cogenerazione presso l'impianto di Castiglione Torinese, è stato destinato alla produzione di biometano. Questa scelta consente un risparmio nelle emissioni globali di CO₂ equivalente grazie alla commercializzazione di un combustibile alternativo al metano di origine fossile, pur comportando un incremento dei consumi di gas naturale per l'alimentazione delle caldaie. Di seguito si riportano i dati emissivi stimati per la gestione dell'intero servizio idrico integrato nei Comuni dell'ATO3 gestiti da SMAT. 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 depurazione che di potabilizzazione (il cui contributo risulta essere comunque trascurabile).

Parametro	2020
Polveri totali	1.097 kg
Ossidi di Zolfo	2.166 kg
Composti del Cloro (come HCl)	31 kg
Composti del Fluoro (come HF)	27 kg
Monossido di Carbonio	9 ton
Ossidi di Azoto	29 ton
Composti organici volatili non metanici	12 ton
Acido solfidrico e mercaptani	1.953 kg
Ammoniaca	790 kg

Per i dati di emissione di gas serra complessivi dell'azienda, si rimanda al capitolo 'Il bilancio energetico e al Protocollo di Kyoto'. Nella Tabella di seguito sono riportate le emissioni dirette ed indirette relative esclusivamente alla depurazione delle acque reflue.

Dai dati riportati sono state scorporate le emissioni ascrivibili alla fognatura (ad esempio le emissioni indirette dovute ai consumi energetici per le stazioni di sollevamento). Questa scelta è funzionale all'elaborazione di uno degli indicatori richiesti da ARERA per la valutazione della qualità tecnica, che fa specificamente riferi-

mento al Carbon Footprint della depurazione. Le principali emissioni dirette di gas serra per il settore depurazione sono dovute a:

- Combustione stazionaria di gas naturale all'interno delle caldaie funzionali al trattamento dei fanghi,
- Processo (emissioni di metano da trattamento biologico acque e da stabilizzazione anaerobica dei fanghi, emissioni di protossido di azoto da processo di ossidazione e denitrificazione)
- Emissioni fuggitive (metano da deodorizzazione e incombusto da cogenerazione)

Durante il trattamento aerobico delle acque è

possibile il rilascio di CH₄. Negli impianti di trattamento centralizzati, con fasi di nitrificazione e denitrificazione controllate, viene inoltre emesso N₂O (trattamento terziario). Tuttavia, la metodologia per l'analisi e la quantificazione delle emissioni dirette da processo di trattamento di acque reflue, è ancora piuttosto controversa. Le linee guida dell'International Panel for Climate Change (IPCC) sono state recentemente modificate in modo sostanziale e l'incertezza sui fattori di emissione non consente una stima sufficientemente accurata. I valori riportati sono stimati sulla base di un metodo interno, elaborato nell'ambito di un progetto di ricerca svolto in collaborazione con il Politecnico di Torino, che consiste nella quantificazione delle emissioni per i diversi impianti gestiti da SMAT, opportunamente classificati in base alle caratteristiche di processo ed utilizzando i fattori di emissione riportati in letteratura. Tali valori sono tuttavia da considerarsi non definitivi, poiché lo stesso progetto prevede la realizzazione di una campagna di misure dirette degli off-gas emessi dalle vasche di trattamento dell'impianto di Castiglione Torinese, che consentirà una stima più accurata delle emissioni totali a partire dal 2022.

Ulteriori emissioni di CH₄ solo legate alla stabilizzazione anaerobica dei fanghi all'interno delle fosse Imhoff, in relazione al tempo di permanenza dei fanghi prima di essere conferiti ad altri impianti per trattamenti ulteriori.

Infine, 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. Pertanto, la sostanza organica viene biologicamente ossidata, portando anche alla formazione di anidride carbonica che si disperde in atmosfera in un flusso non convogliato. La quantificazione di questo flusso di CO₂ 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. Tali emissioni sono comunque di origine biogenica e saranno riportate separatamente.

Dal 1 marzo 2019 l'azienda dispone della certificazione energetica da fonti rinnovabili per la gran parte delle forniture di energia elettrica (ad eccezione del soggetto operativo di gestione ACEA). A livello di emissioni in atmosfera, quindi, il contributo di tali consumi si può considerare nullo. Il fattore di emissione di gas serra dal settore elettrico, utilizzato per i consumi non certificati da fonte rinnovabile è quello riportato nel Database ISPRA aggiornato annualmente, "Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia".

Altre categorie di emissioni indirette considerate sono legate al ciclo di vita dei reagenti impiegati nel processo di depurazione e al trasporto dei residui di processo (fanghi di potabilizzazione), sia internamente all'azienda, sia verso i relativi impianti di trattamento e, infine, al trattamento finale cui sono sottoposti tali residui (smaltimento in discarica, incenerimento o riuso).

		2019	2020
Scope 1: Emissioni dirette		tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Categoria 1: combustione stazionaria	Combustione di metano per uso industriale	5.977	6.143
Categoria 3: Processo	Trattamento biologico, stabilizzazione anaerobica e denitrificazione fanghi.	14.786	14.385
Categoria 4: emissioni fuggitive	Emissioni fuggitive di metano incombusto da motori di cogenerazione o da deodorizzatori	1.440	1.292
Scope 2: Emissioni indirette (consumi di energia da fornitori)			
Categoria 6: Energia elettrica	CO ₂ emissioni indirette da consumi di energia elettrica	5.435	3.024
Scope 3: Altre emissioni indirette			
Categoria 9: Prodotti acquistati	Reagenti impiegati nel processo di depurazione	11.413	11.404
Categoria 11: Rifiuti	Destinazione finale dei rifiuti (smaltimento in discarica, incenerimento o riuso)	4.279	5.181
Categoria 12: Trasporti interni	Trasporto dei fanghi di depurazione verso altri impianti SMAT (trasporti interni)	214	269
Categoria 17: Trasporti rifiuti	Trasporto dei fanghi di depurazione verso la destinazione finale (trasporti esterni)	792	662
CO₂ emissioni totali depurazione acque reflue		44.336	42.360



UNA RASSEGNA CINEMATOGRAFICA PER RIFLETTERE SULL'AMBIENTE RESTANDO A CASA

Cinemambiente a casa tua è stata un'iniziativa proposta dal Ministero dell'Ambiente in collaborazione con il Festival CinemAmbiente e il Museo Nazionale del Cinema di Torino in risposta all'emergenza sanitaria che ha costretto il Paese al lockdown. Per tutto il mese di aprile 2020 infatti la rassegna cinematografica di CinemAmbiente è stata trasposta online, mettendo gratuitamente a disposizione dei cittadini una selezione di film a tematica green fruibili in streaming, proponendo ogni 3 giorni un nuovo titolo accompagnato da alcuni videomessaggi o video-interventi di esperti e registi.

L'iniziativa, in adesione alla campagna ministeriale #AmbienteInCasa, ha promosso la cultura ambientale e contribuito a diffondere comportamenti virtuosi a sostegno della sostenibilità affrontando diversi temi, dai cambiamenti climatici alla tutela degli habitat e delle risorse presenti in natura.

Tra gli appuntamenti a disposizione degli spettatori, il film francese "Océans, le Mystère plastique" di Vincent Perazio, in cui si evidenzia come il 99% della plastica pre-

sente negli oceani si trasforma in microparticelle tossiche che stanno dando vita a un nuovo ecosistema, la plastisfera.

L'argomento trattato, oggi attuale più che mai, spinge ad indagare tale fenomeno per comprendere l'impatto che la microplastica può avere sull'uomo: ad esempio la sua presenza nell'acqua potabile.

Nel 2017, alcuni ricercatori dell'Università di Fredonia negli Stati Uniti avevano lanciato l'allarme attraverso uno studio che evidenziava la presenza di microplastiche nell'83% dei campioni di acqua del rubinetto provenienti da tutto il mondo.

Partendo da questo studio, SMAT, A2A e Metropolitana Milanese nel 2018 avevano avviato, con l'Istituto Mario Negri di Milano, un progetto finalizzato ad indagare l'eventuale presenza di microplastiche nelle acque potabili.

L'evoluzione applicativa di questo studio all'interno del Centro Ricerche SMAT e i risultati finora conseguiti non hanno evidenziato la presenza di microplastiche nelle acque distribuite dalla SMAT.



6.4.5 - I parametri di prestazione



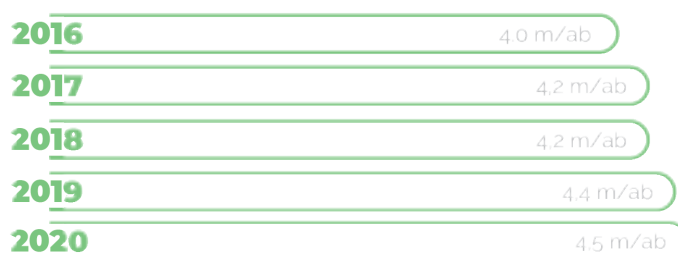
L'EVOLUZIONE DELLE RETI FOGNARIE

STANDARDS
302-1; 302-3

Nel 2020 l'indice di estensione della rete fognaria per abitante servito (4,5 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 cre-

scere 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

	2016	2017	2018	2019	2020
Solidi Sospesi Totali (SST)	97.4%	98.0%	97.9%	98.1%	97.9%
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	95.3%	95.7%	96.2%	96.8%	96.1%
Richiesta biologica di ossigeno (BOD)	98.0%	97.5%	97.9%	98.1%	98.6%
Fosforo totale	82.2%	82.2%	80.9%	84.1%	82.6%
Azoto totale	76.1%	76.4%	75.9%	76.2%	77.6%

Rimozione percentuale degli inquinanti presso l'impianto di Collegno

	2016	2017	2018	2019	2020
Solidi Sospesi Totali (SST)	93.9%	93.8%	92.0%	95.2%	94.5%
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	92.9%	92.5%	91.3%	94.7%	93.6%
Richiesta biologica di ossigeno (BOD)	97.4%	96.4%	96.6%	97.2%	97.7%
Fosforo totale	88.3%	88.0%	83.7%	86.9%	86.1%
Azoto totale	70.9%	75.0%	67.9%	74.4%	74.8%

Nel corso del 2020 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 2020 è pari a 22.629 tonnellate, espresso in sostanza secca. Il quantitativo per abitante equivalente è pari a 7,4 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.

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 2020 i fanghi prodotti sono stati inviati tutti a recupero e non sono avvenuti smaltimenti di fanghi in discarica.

Nel corso del 2020 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 dige-

stione anaerobica. In particolare le attività sono state dedicate alla sperimentazione della digestione bistadio, con l'obiettivo di studiare la fermentazione del fango primario per la produzione di VFA (acidi grassi volatili) utili per favorire la rimozione biologica del fosforo nei processi di depurazione delle acque reflue o per la produzione di biopolimeri. Quest'ultima opportunità è stata approfondita nell'ambito di 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.

IL RECUPERO ENERGETICO PRESSO L'IMPIANTO DI CASTIGLIONE TORINESE

Nel 2020, 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 depu-

razione è stato complessivamente pari a 22.348 MWh, di cui 11.886 MWh di energia elettrica e 10.462 MWh di energia termica; inoltre, grazie all'impianto fotovoltaico, sono stati prodotti

1.165 MWh di energia elettrica. Con tali autoproduzioni è stato soddisfatto il 5,2% del fabbisogno complessivo di energia elettrica per il servizio idrico integrato operato da SMAT (pari al 5,7% se considerato rispetto al consumo elettrico della sola SMAT), con un risparmio complessivo annuo di circa 2,8 milioni di Euro.

La sensibile riduzione dell'autoproduzione da cogenerazione con biogas dell'anno 2020 rispetto ai precedenti, deriva dall'introduzione, presso l'impianto di Castiglione T.se, della sezione di upgrading del biogas per la produzione di biometano. Il biogas che veniva recuperato in motori a combustione interna per la produzione di energia elettrica e termica, a partire da giu-

gno 2020, viene sottoposto ad un processo di purificazione (deumidificazione e rimozione di H₂S e composti organici volatili) e di rimozione della CO₂ tramite filtrazione su membrane. In questo modo si produce una miscela gassosa con un tenore di metano assimilabile a quello del gas naturale (tipicamente >97%). Il biometano prodotto, dopo una fase di monitoraggio analitico in continuo che ne garantisce la conformità agli standard qualitativi, viene immesso nella rete di distribuzione del gas naturale gestita da SNAM per essere utilizzata nel settore dei trasporti che potrà giovare di una fonte energetica rinnovabile.

Autoproduzione di energia presso l'impianto di Castiglione T.se (MWh)	2016	2017	2018	2019	2020
Energia termica autoprodotta	18.200	22.695	18.955	18.925	10.462
Energia termica ricavata da fonti esterne	23.595	18.875	23.980	18.205	28.947
Energia elettrica autoprodotta da cogenerazione	17.449	25.312	21.420	21.489	11.886
Energia elettrica da fonti esterne	40.463	30.848	35.292	33.359	40.711
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	1.289	1.279	1.160	1.279	1.165

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 (1,2%). 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 2020, su 3.952.333 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



I CAMBIAMENTI CLIMATICI

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



**LE AZIONI DI
ADATTAMENTO E
MITIGAZIONE
DI SMAT**

**CAMBIAMENTI CLIMATICI
CAMBIAMENTI CLIMATICI**

LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Gli impatti del cambiamento climatico influiscono in modo diretto e significativo sull'intero ciclo del servizio idrico integrato e richiedono pertanto un'azione proattiva da parte del gestore per mitigarne gli effetti e garantire la necessaria resilienza del sistema.

La disponibilità di risorse idriche sotterranee e superficiali, legata ai meccanismi di ricarica degli acquiferi, alle precipitazioni, all'evapotraspirazione e alla capacità di ritenzione della precipitazione, risulta essere estremamente vulnerabile agli effetti del cambiamento climatico. Inoltre, l'aumento della temperatura accelera i processi biologici e chimici nei corpi idrici, influenzandone la qualità, aumenta la potenziale proliferazione delle popolazioni batteriche, favorisce le fioriture algali con conseguente rilascio di tossine e causa un decadimento più rapido del disinfettante utilizzato nel processo di potabilizzazione, favorendo la formazione di sottoprodotti di disinfezione. Gli eventi estremi di precipitazione determinano il dilavamento del terreno con conseguente aumento di sedimenti e potenziali inquinanti presenti nel terreno. Contestualmente, la sempre maggiore frequenza di ondate di calore tende a provocare un aumento della domanda idrica, mentre gli eventi estremi di precipitazione hanno spesso impatti significativi sia sui sistemi di captazione, sia sulle infrastrutture fognarie.

SMAT affronta le sfide legate ai cambiamenti climatici agendo su più fronti: la gestione delle emissioni di gas serra, l'attivazione di progetti di ricerca applicata e la pianificazione degli interventi infrastrutturali necessari per garantire la salute e la salvaguardia della risorsa idrica e la continuità del servizio, preservando le necessità delle generazioni future.

Sul fronte della gestione delle emissioni di gas serra, SMAT ha avviato nel 2020 un progetto per la rendicontazione dettagliata delle emissioni di gas ad effetto serra, 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.

Alcune tra le principali misure messe in atto dall'azienda per la riduzione delle emissioni di gas serra comprendono il rinnovo del parco automezzi, l'acquisto di energia elettrica con certificazione di provenienza da fonti rinnovabili, la realizzazione di un impianto per la produzione di biometano da digestione anaerobica dei fanghi, l'installazione di chioschi per la distribuzione di acqua potabile naturale, refrigerata o gasata per disincentivare i consumi di acqua in bottiglia, l'autoproduzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili, la piantumazione e gestione di aree verdi, che rappresentano un bacino di assorbimento di CO₂ equivalente, con una capacità di circa 25 mila tonnellate annue.

Le attività di ricerca che vengono sviluppate presso il Centro Ricerche SMAT formano la base conoscitiva per la definizione delle linee guida e di sviluppo strategico in termini di salvaguardia della risorsa, di riduzione delle perdite di rete, di previsione della domanda idrica e di metodologie innovative per la ricerca e il trattamento degli inquinanti emergenti (solo per citare alcuni esempi). La pianificazione delle infrastrutture, la gestione e la governance della risorsa idrica non possono prescindere dalle importanti partnership locali, nazionali ed internazionali sviluppate tramite gli investimenti nelle attività di ricerca portate avanti da SMAT.

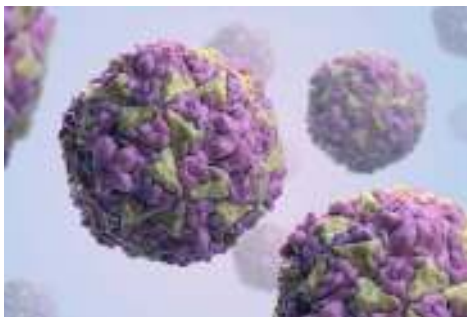
Attraverso il Piano Industriale degli investimenti, le pianificazioni a lungo termine di SMAT includono una serie di azioni di adattamento ai cambiamenti climatici quali, ad esempio, l'individuazione di aree per la creazione di bacini per la riserva di acque superficiali, le interconnessioni fra le reti acquedottistiche, l'upgrading degli impianti di trattamento del fiume Po con trattamenti a membrana per contrastare efficacemente l'aumento previsto di solidi sospesi, microinquinanti e alghe legati all'aumento di temperatura e agli eventi di precipitazione estremi, la costruzione del nuovo collettore mediano della Città di Torino e il potenziamento delle reti esistenti per mitigare l'impatto degli eventi estremi di precipitazione sulla rete fognaria, la centralizzazione dei trattamenti delle acque reflue in impianti che garantiscano una migliore efficienza in termini di qualità del trattamento e di consumi energetici.

ACQUA E SALUTE, DAI VIRUS ENTERICI AL SARS-CoV-2

I virus enterici sono 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, trasmessi per via oro-fecale, 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 persistenza ambientale e la moderata resistenza alla clorazione.

L'impegno di SMAT sul fronte dell'analisi virologica, tanto delle acque destinate al consumo umano quanto delle acque reflue, si è concretizzato negli scorsi anni nel coinvolgimento di partner specializzati in materia per avviare collaborazioni di ricerca in tal senso. Nel 2020, insieme al Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica dell'Università di Torino, si è portato avanti un progetto relativo allo studio degli enterovirus nelle acque potabili tramite il confronto e l'ottimizzazione delle procedure da adottare per la concentrazione dei campioni, nonché delle metodiche utilizzabili per l'isolamento e la successiva quantificazione biomolecolare. Avvalendosi invece dell'esperienza del Dipartimento di Ambiente e Salute dell'Istituto Superiore di Sanità, SMAT si è occupata di valutare la presenza di virus enterici classici ed emergenti in acque grezze (sotterranee e superficiali) e trattate della filiera idropotabile nell'area Torinese, unitamente alle reflue in ingresso e in uscita presso gli impianti di depurazione di Castiglione Torinese e Collegno. L'analisi molecolare si è estesa per ora a circa 70 campioni, esaminati ciascuno per 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 ri-



sultati denotano la totale assenza di virus nelle acque potabilizzate e reflue depurate, mentre evidenziano un quadro eterogeneo di positività ai diversi virus nelle acque grezze (in particolare superficiali). Come atteso, i campioni di acque reflue in ingresso agli impianti di depurazione mostrano una contaminazione virale elevata e presenza simultanea di molti generi. L'estensione delle analisi ad ulteriori campioni e l'elaborazione finale dei dati del progetto consentiranno di ricavare informazioni utili per la valutazione del rischio virologico nella filiera idrica e l'idoneità degli indicatori virali proposti.

Nel 2020, la svolta epocale dettata dalla diffusione della pandemia da virus SARS-CoV-2 a livello globale ha necessariamente imposto a tutte le realtà produttive del Paese di contribuire a gestire l'emergenza sanitaria. SMAT ha immediatamente messo a disposizione dell'Istituto Superiore di Sanità campioni archiviati di acque reflue in ingresso a due dei suoi principali impianti, Castiglione Torinese e Collegno, rappresentativi complessivamente di circa 2.100.000 abitanti equivalenti. I campioni, prelevati a frequenza inizialmente mensile e poi quindicinale, sono stati impiegati dall'Istituto Superiore di Sanità per intraprendere un'attività di cosiddetta "epidemiologia delle acque reflue" (Wastewater-Based Epidemiology, WBE) ovvero un potente strumento di indagine epidemiologica mediante la ricerca di prodotti di escrezione umana, il virus SARS-COV-2 in questo caso, generati dalle persone che contribuiscono al bacino di utenza di un impianto di trattamento delle acque reflue. In quest'ottica e partendo dalla considerazione che il SARS-CoV-2 viene eliminato nelle feci fin dall'inizio del decorso clinico, l'Istituto Superiore di Sanità ha cercato di ricostruire come e dove sia cominciata la circolazione del virus in Italia. Lo studio (La Rosa et al., 2021) ha preso in esame 40 campioni di acqua reflua raccolti da ottobre 2019 a febbraio 2020, e 24 campioni di con-

trollo per i quali la data di prelievo (tra settembre 2018 e giugno 2019) consentiva di escludere con certezza la presenza del virus. I risultati, confermati con due differenti metodiche, hanno evidenziato la presenza di RNA di SARS-CoV-2 nei campioni prelevati a Torino e Milano il 18 dicembre 2019, due mesi prima dell'ormai famoso caso del paziente di Codogno, indicando che il virus circolava già da tempo nella popolazione. Nelle stesse città sono stati trovati campioni positivi anche nei mesi successivi di gennaio e febbraio 2020, mentre i campioni di ottobre e novembre 2019, come pure tutti i campioni di controllo, hanno dato esiti negativi. Questa ricerca fornisce informazioni coerenti rispetto ad altri risultati ottenuti dall'analisi retrospettiva su campioni di pazienti ospedalizzati in Francia, che identificavano un positivo al SARS-CoV-2 in un campione clinico risalente alla fine di dicembre 2019, e ad un lavoro che ha rinvenuto RNA di SARS-CoV-2 in campioni di acque reflue raccolte nella metà di gennaio a Barcellona, circa 40 giorni prima della notifica del primo caso autoctono. Luca Lucentini, direttore del Reparto Qualità dell'Acqua e Salute dell'Istituto Superiore di Sanità, ha commentato: "I nostri risultati confermano le evidenze consolidate ormai a livello internazionale sulla funzione strategica del monitoraggio del virus in campioni prelevati [...] in ingresso agli impianti di depurazione, come strumento in grado di individuare precocemente e monitorare la circolazione del virus nei diversi territori, supportando le fondamentali informazioni della sorveglianza integrata, microbiologica ed epidemiologica. Bisogna evidenziare che il ritrovamento del virus non implica automaticamente che le catene di trasmissione principali che hanno portato poi allo sviluppo dell'epidemia nel nostro paese si siano originate proprio da questi primi casi, ma, in prospettiva, una rete di sorveglianza sul territorio può rivelarsi preziosa per controllare l'epidemia. Attraverso l'attività condotta [...], si sta sviluppando una rete di sorveglianza ambientale che può già contare sulla disponibilità e affidabilità di strutture sanitarie e ambientali di eccellenza a livello regionale e sull'apporto fondamentale e la collaborazione dei gestori idrici che possono ancor più contribuirne ad uno sviluppo capillare e tempestivo". Ecco dunque che questo approccio di epidemiologia delle acque reflue, del tutto complementare ai tradizionali sistemi di sorveglianza delle malattie infettive, può diventare nel tempo un sistema di monitoraggio proattivo e allarme rapido per eventuali focolai epidemici. Poiché il SARS-CoV-2 viene elimina-

to nelle feci tanto dai soggetti sintomatici quanto dalla popolazione asintomatica, si tratta di un bersaglio ideale per questo tipo di indagine, in quanto la rilevazione del virus nelle acque reflue nelle prime fasi della diffusione epidemica può fungere da indicatore precoce dell'infezione all'interno di una popolazione specifica.

Sulla scia di queste considerazioni, l'Istituto Superiore di Sanità ha avviato il progetto di sorveglianza epidemiologica di SARS-CoV-2 attraverso le acque reflue urbane (SARI, Sorveglianza Ambientale Reflue in Italia), che può fornire indicazioni utili sull'andamento epidemico e sull'allerta precoce di focolai e la propagazione del virus nell'emergenza ancora in corso. La rete SARI include strutture territoriali quali ARPA, ASL, Università, centri di ricerca e gestori del servizio idrico integrato: grazie anche al supporto di Utilitalia, oltre 50 gestori hanno aderito su base volontaria al progetto, mettendo a disposizione specifiche competenze e proprie strutture. In questo contesto, SMAT e ARPA Piemonte hanno recentemente siglato un protocollo d'intesa per il monitoraggio delle acque reflue in ingresso ai depuratori di Castiglione Torinese, Collegno e Bardonecchia. I campioni saranno inviati ad ARPA Piemonte che effettuerà le relative analisi presso il Centro regionale di Biologia molecolare. Quest'ultimo, recentemente inaugurato a La Loggia, ha sviluppato procedure analitiche validate e ottimizzate per il monitoraggio virologico su matrici ambientali. Le analisi svolte da tutte le strutture della piattaforma SARI seguiranno un protocollo condiviso messo a punto dall'Istituto Superiore di Sanità, verso il quale confluiranno con metodi armonizzati i dati raccolti sul territorio, che verranno analizzati per arrivare ad una rete capillare di sorveglianza in grado di restituire in tempi rapidi la fotografia dell'andamento dei contagi nei contesti regionali e locali, anticipando la conoscenza sui luoghi di circolazione del virus nel nostro Paese.



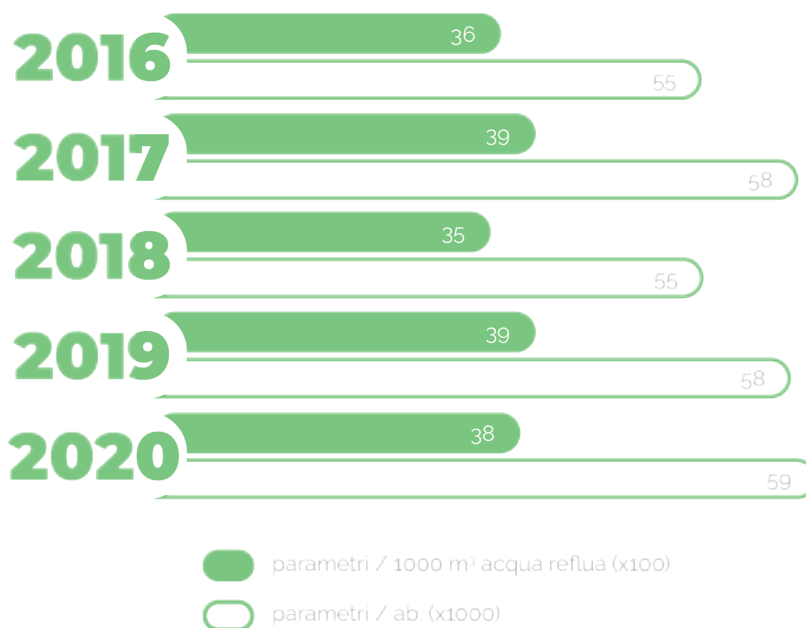
6.4.6 - I controlli

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.

In conformità alla legislazione vigente, il Laboratorio effettua 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 Labora-

torio 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.

PARAMETRI DETERMINATI SU ACQUE REFLUE



197.376
parametri determinati complessivamente

129.233
parametri su Comuni in gestione SMAT

162
parametri per Clienti esterni

67.981
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 2020, come nell'anno precedente, i risultati ottenuti sono stati più che soddisfacenti (percentuale di affidabilità pari al 98%).

Oltre all'attività ordinaria di controllo sulla depurazione, nel corso del 2020 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. Il Laboratorio Chimico Biologico nel corso del 2020 ha provveduto inoltre a garantire il mantenimento dell'accreditamento secondo la norma UNI EN ISO IEC17025 portando avanti studi ed approfondimenti per l'estensione a nuovi metodi analitici. Nella seconda parte dell'anno sono state installate nuove apparecchiature ed avviata la messa a punto di metodiche al fine di garantire una maggiore autonomia analitica del laboratorio.

Il 2020 ha visto il proseguo sia dell'attività di ricerca, organizzata da UTILITALIA e CNR-ISPRA per la messa a punto di una metodologia standardizzata per la quantificazione di idrocarburi (C10-C40) nei fanghi di depurazione, che delle collaborazioni con l'Università degli studi di Torino e l'Istituto Superiore di Sanità, per la ricerca di virus enterici ed emergenti sulle acque di scarico.

In seguito della pandemia durante l'intero 2020, il Laboratorio ha anche collaborato con l'istituto Mario Negri, l'Istituto Superiore di Sanità e l'Agenzia Regionale per l'Ambiente per la ricerca del Sars-Cov2 nelle acque di scarico al fine di poter verificare attraverso studi e monitoraggi correlati con i dati epidemiologici, la possibile predittività degli eventi pandemici.

In parallelo alle attività di autocontrollo svolte dal Laboratorio, il Servizio Ambientale svolge un fondamentale ruolo preventivo per assicu-

rare 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 2020 risultano allestite 60 postazioni di monitoraggio, di cui 20 in esercizio. Le attività sopra descritte sono necessarie per verificare l'attività di l'autocontrollo 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 2020 il Servizio Ambientale ha partecipato, per il parere di competenza, alla fase istruttoria o all'aggiornamento delle autorizzazioni integrate ambientali in 46 procedimenti per AIA, oltre che alle istruttorie per 66 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 2020 sono state pagate 32 sanzioni amministrative per non conformità al D.Lgs. 152 del 2006, per un totale di 120.209,90 Euro.

Attività del Servizio Ambientale

	2016	2017	2018	2019	2020
Autorizzazioni allo scarico in essere	1.076	1.097	1.117	1.145	1.170
Sopralluoghi presso ditte autorizzate	299	286	260	541	589
Campioni prelevati presso ditte autorizzate	18	9	7	303	306
Comunicazioni di non conformità all'autorità giudiziaria	0	2 (di cui 1 contro ignoti)	3 (di cui 2 contro ignoti)	26	14
Interventi su stazioni di monitoraggio della rete fognaria	260	388	350	371	370
Campioni prelevati in attività di monitoraggio degli scarichi	86	166	292	157	116
Sanzioni contestate	1	0	1	40	42

6.5 - IL BILANCIO ENERGETICO E IL PROTOCOLLO DI KYOTO



STANDARDS
102-11; 416-1

Il bilancio energetico complessivo è riportato nella tabella seguente. È suddiviso in energia termica ed energia elettrica necessarie per la gestione del Servizio Idrico Integrato dal prelievo 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.

Si evidenzia che nel 2020 è stato attivato ed è entrato in funzione l'impianto di trasformazione del biogas in biometano, e pertanto l'energia elettrica e termica autoprodotta da cogenerazione con biogas è sensibilmente diminuita.

BILANCIO ENERGETICO

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA		2016	2017	2018	2019	2020
Autoprodotta da cogenerazione con biogas	(MWh)	17.471	25.312	21.597	21.706	12.011
	(GJ)	62.896	91.123	77.748	78.141	43.239
Autoprodotta da fotovoltaico	(MWh)	1.289	1.279	1.176	1.294	1.166
	(GJ)	4.640	4.603	4.233	4.659	4.198
Prelievo da forniture esterne	(MWh)	239.656	234.213	237.880	233.802	237.384
	(GJ)	862.762	843.168	856.369	841.687	854.583
Totale energia elettrica consumata	(MWh)	258.416	260.804	260.653	256.802	250.561
	(GJ)	930.298	938.894	938.350	924.487	902.019
ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA E COMMERCIALIZZATA*		2016	2017	2018	2019	2020
Prodotta da centrale idroelettrica SMAT	(MWh)	6.801	6.463	6.777	7.063	6.934
	(GJ)	24.484	23.268	24.395	25.429	24.961
ENERGIA TERMICA CONSUMATA		2016	2017	2018	2019	2020
Autoprodotta da cogenerazione con biogas	(MWh)	16.974	22.305	18.648	18.713	10.567
	(GJ)	61.106	80.298	67.133	67.368	38.041
Autoprodotta da caldaia con biogas	(MWh)	1.277	422	474	423	483
	(GJ)	4.597	1.517	1.706	1.523	1.739
Produzione da combustione in caldaia con metano acquistato	(MWh)	25.391	19.832	23.980	18.205	28.947
	(GJ)	91.408	71.395	86.327	65.537	104.211
Totale energia termica consumata	(MWh)	43.642	42.558	43.102	37.341	39.998
	(GJ)	157.111	153.210	155.165	134.428	143.991

* Solo una frazione trascurabile di questa energia autoprodotta (<2%) è utilizzata per usi interni a SMAT

BILANCIO ENERGETICO COMPLESSIVO		2016	2017	2018	2019	2020
Consumo complessivo di energia (termica+elettrica)	(MWh)	302.058	303.362	303.754	294.143	290.558
	(GJ)	1.087.409	1.092.104	1.093.515	1.058.915	1.046.010
Energia termica autoprodotta +Energia elettrica autoprodotta	(MWh)	43.812	55.780	48.671	49.200	31.160
	(GJ)	157.723	200.809	175.215	177.119	112.178
Energia autoprodotta (termica+elettrica) rispetto al consumo complessivo (%)		14,5	18,4	16,0	16,7	10,7
Energia termica autoprodotta rispetto al consumo di energia termica complessivo (%)		41,8	53,4	44,4	51,2	27,6
Energia elettrica autoprodotta** rispetto al consumo di energia elettrica complessivo (%)		9,9 (10,7 SMAT)	12,7 (13,6 SMAT)	11,3 (12,3 SMAT)	11,7 (12,7 SMAT)	8,0 (8,7 SMAT)

** Comprensiva dell'autoproduzione idroelettrica

Per tutte queste attività SMAT ha consumato complessivamente nel 2020 290.558MWh (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 8,1% di questa energia complessivamente consumata per la gestione del Servizio Idrico Integrato (il 26,2% dell'energia termica e il 5,2% dell'energia elettrica). Con l'apporto dell'energia da fonte rinnovabile prodotta presso la propria centrale idroelettrica di Balme (quasi 7.000 MWh nel 2020), 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 2020 al 8,0%,

mentre l'energia complessiva (elettrica e termica) autoprodotta rispetto al consumo complessivo è pari al 10,7%.

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 2020 pari a 1.394MWh).

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 e di Rosta.

Energia per riscaldamento locali e per autotrazione	2016	2017	2018	2019	2020
(MWh)	9.366	8.891	9.057	7.599	10.574
(GJ)	33.718	32.006	32.605	27.355	38.066

		2016	2017	2018	2019	2020
Energia diretta consumata da fonte non rinnovabile	(MWh)	33.323	27.235	31.556	24.374	38.648
	(GJ)	119.963	98.046	113.602	87.746	139.134
Energia indiretta* consumata totale	(MWh)	241.090	235.701	239.361	235.232	238.778
	(GJ)	867.924	848.524	861.700	846.835	859.601
Energia indiretta consumata da fonte rinnovabile ³	(MWh)	81.483	79.867	81.117	196.127	236.446
	(GJ)	293.339	287.520	292.021	706.058	851.207
Energia indiretta consumata da fonte non rinnovabile ¹	(MWh)	159.607	155.834	158.244	39.105	2.332
	(GJ)	574.585	561.004	569.678	140.776	8.394

NOTE:

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 SOLO DI SMAT SENZA SOG)



*A seguito dell'entrata in funzione dell'impianto di produzione di biometano nel giugno 2020, si è ridotta sensibilmente l'energia elettrica autoprodotta da biogas; infatti l'energia contenuta nel biogas prodotto non è più stata convertita in energia elettrica e termica ma ceduta in forma di biometano alla rete di distribuzione di gas naturale.

L'energia elettrica costituisce circa l'86% 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 2020 (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 2020 (e già a partire dal mese di marzo 2019) l'energia indiretta da fonte rinnovabile è nettamente cresciuta rispetto agli anni precedenti.

L'energia termica viene invece ottenuta per combustione di metano.

I processi biologici di depurazione dei liquami hanno come sottoprodotto i fanghi di depurazione che vengono stabilizzati mediante gestione anaerobica, nella quale colonie batteriche anaerobiche trasformano parte della materia organica in biogas, che contiene oltre il 60% di metano. Fino a giugno 2020 il metano così prodotto era riutilizzato negli impianti di cogenerazione di energia elettrica e calore, classificati come impianti di produzione di energia rinnovabile. SMAT ha prodotto in questo modo nel corso del 2020 oltre 43.200 GJ di energia elettrica e circa 38.000 GJ di energia termica.

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 giugno 2020 è entrato in funzione, presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se, 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, utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica totalmente autoconsumate, è trasferita al sistema dell'autotrasporto che potrà giovare di una fonte energetica rinnovabile con un notevole risparmio di emissione di anidride carbonica, a fronte di un'inevitabile riduzione dell'autoproduzione di energia mediante cogenerazione da biogas.

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



*A seguito dell'entrata in funzione dell'impianto di produzione di biometano nel giugno 2020, si è ridotta sensibilmente l'energia termica autoprodotta da biogas; infatti l'energia contenuta nel biogas prodotto non è più stata convertita in energia elettrica e termica ma ceduta in forma di biometano alla rete di distribuzione di gas naturale

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.

Recentemente 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. Inoltre, nel corso del 2020, alla luce di uno studio di fattibilità condotto nell'ambito di un progetto di ricerca, è stato installato presso l'impianto di Castiglione T.se, un sistema di regolazione del processo biologico basato su una logica di aerazione intermittente in grado di diminuire ulteriormente i consumi di energia. Nella seguente tabella sono riportati i consumi dei combustibili utilizzati per riscaldamento e autotrazione.

Consumo combustibili per riscaldamento

	2016	2017	2018	2019	2020
Gasolio (litri)	0	0	0	0	0
GPL (litri)	59.097	40.854	50.487	46.166	49.103
Metano (m ³)	174.782	141.601	139.557	134.600	256.567

Consumo carburanti per autotrazione

	2016	2017	2018	2019	2020
Gasolio (litri)	477.556	469.685	479.426	370.373	549.368
Benzina (litri)	50.352	55.787	55.459	44.393	76.136
GPL (litri)	12.034	10.871	13.084	7.436	8.815
Metano (kg)	15.097	14.470	15.764	15.365	16.491

A partire dal 2013 SMAT ha rinnovato il proprio parco autoveicoli con l'introduzione di auto a metano che garantiscono minori emissioni atmosferiche. Da diversi 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 2020 la produzione è risultata pari a 6.934 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.

Le emissioni complessive di gas clima-alternati per l'anno 2020 sono riportate in Tabella. L'anidride carbonica di origine biogenica, prevalentemente dovuta alla combustione di metano ottenuto da biogas, al processo di trattamento

biologico delle acque reflue e allo smaltimento dei rifiuti (degradazione della componente organica) è riportata separatamente.

		CO ₂ [t]	CH ₄ [t]	N ₂ O [t]	Altri [t]	CO ₂ eq [t]	CO ₂ bio [t]
Scope 1: Emissioni dirette							
Categoria 1: combustione stazionaria	Combustione di metano per uso industriale	6.727,09				6.727,09	8.017,07
Categoria 2: combustione mobile	Combustibili per autotrazione	1.669,51				1.669,51	
Categoria 3: Processo	Trattamento biologico, stabilizzazione anaerobica e denitrificazione fanghi. Ozonizzazione acque potabili.		445,51	11,48		15.517,47	81.659,77
Categoria 4: emissioni fugitive	Emissioni fugitive di metano da motori di cogenerazione, deodorizzatori o impianto upgrade biometano. Perdite di gas refrigeranti.		46,16		0,02	1.326,74	
	Totale Scope 1	8.396,60	491,67	11,48	0,02	25.240,81	89.676,84
Scope 2: Emissioni indirette (consumi di energia da fornitori)							
Categoria 6: Energia elettrica	CO ₂ emissioni indirette da consumi di energia elettrica	5.136,37				5.136,37	
Categoria 7: altri consumi energetici	Teleriscaldamento	176,66				176,66	
	Totale Scope 2	5.313,03				5.313,03	
Scope 3: Altre emissioni indirette							
Categoria 9: Prodotti acquistati	Reagenti impiegati nel processo di depurazione	19.470,63				19.470,63	
Categoria 11: Rifiuti	Destinazione finale dei rifiuti (smaltimento in discarica, incenerimento o riuso)	2.023,10	31,19	8,62		5.181,30	68.175,15
Categoria 12: Trasporti interni	Trasporto dei fanghi di depurazione verso altri impianti SMAT (trasporti interni)	268,68				268,68	
Categoria 17: Trasporti rifiuti	Trasporto dei fanghi di depurazione verso la destinazione finale (trasporti esterni)	752,93				752,93	
Categoria 18: utilizzo prodotti	Utilizzo biometano						5.532,81
Categoria 22: Mobilità dipendenti	Trasporto dipendenti tragitto casa - lavoro	830,42				830,42	
	Totale Scope 3	23.345,76	31,19	8,62		26.503,96	73.707,96
Emissioni totali SMAT		37.055,39	522,86	20,10	0,02	57.057,80	163.384,80
Assorbimenti da aree verdi piantumate e gestite da SMAT						-25.483,05	
Risparmi di CO₂eq da immissione in rete di energia da fonti rinnovabili						-6.895,55	
Risparmi di CO₂eq da distribuzione in rete di biometano						-5.532,81	
Risparmi di CO₂eq da distribuzione tramite Punti Acqua						-6.107,27	
Bilancio CO₂eq						13.039,12	163.384,80

A fronte di un quantitativo di emissioni totali pari a 57.057,80 tCO₂eq la valutazione del Carbon Footprint aziendale dovrebbe tenere in considerazione una serie di attività intraprese da SMAT, che comportano assorbimenti o risparmi di anidride carbonica di origine fossile.

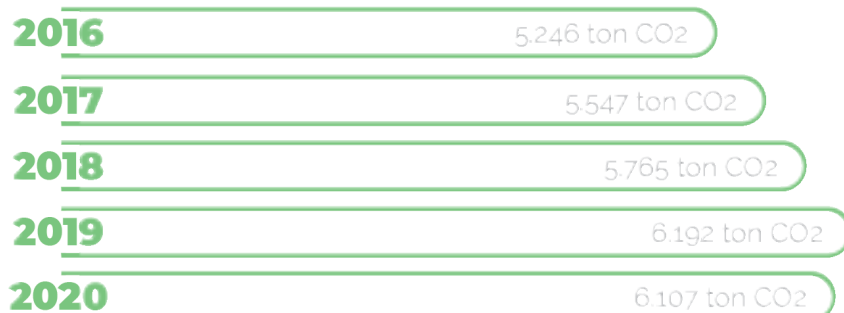
Da diversi anni SMAT gestisce aree verdi, per un totale di 634 ettari, interamente adibiti a prati o a boschi, che comportano assorbimenti anidride carbonica stimabili in circa 25 mila tonnellate. L'energia elettrica e termica autoprodotta da fonti rinnovabili ed immessa in rete comporta complessivamente un risparmio di CO₂eq pari a 6.896 t, rispetto all'equivalente ottenuto da combustibili fossili o da mix energetico nazionale.

La distribuzione di biometano, in sostituzione del corrispondente combustibile di origine fos-

sile per autotrazione, genera un risparmio di emissioni pari a 5.533 tCO₂eq.

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 CO₂ che si è evitato di immettere in atmosfera grazie ai 51.674.000 litri di acqua erogata (pari a circa 34,4 milioni di bottiglie da 1,5 litri) nel corso del 2020 dai Punti Acqua SMAT.

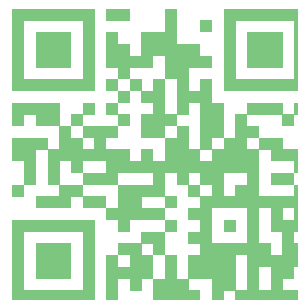
RISPARMIO DI ANIDRIDE CARBONICA GRAZIE AI PUNTI ACQUA*



* Il fattore di emissione utilizzato per stimare i risparmi di CO₂ è stato ricalcolato nel 2020 sulla base dei fattori di emissione aggiornati dichiarati da alcuni dei principali produttori di acque in bottiglia. I valori relativi agli anni precedenti sono stati ricalcolati con il nuovo fattore di emissione per poter valutare correttamente l'andamento di tale indicatore.

PIANI DI SICUREZZA

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



CONCLUSI I LAVORI PER IL PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA PER LA CITTA' DI TORINO

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua è un approccio di valutazione e gestione del rischio che si estende lungo tutto la filiera idropotabile, dalla captazione al rubinetto, al fine di garantire in modo sistematico la sicurezza e la qualità dell'acqua erogata. L'obiettivo del Piano di Sicurezza è quello di prevenire o ridurre la potenziale contaminazione della risorsa utilizzata a fini idropotabili, ridurre o eliminare eventuali contaminazioni derivanti dal trattamento e prevenire la contaminazione nelle fasi di stoccaggio e distribuzione dell'acqua.

Questo concetto, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità già a partire dal 2004, è stato recentemente reso cogente dalla Nuova Direttiva Europea sulle Acque Potabili (Direttiva UE 2020/2184) che estende l'analisi di rischio non solo ai sistemi idropotabili, ma anche ai bacini idrografici in cui sono ubicati i punti di estrazione di acqua destinata al consumo umano e ai sistemi di distribuzione domestica.

La realizzazione di un Piano di Sicurezza, però, non deve essere visto come un mero obbligo normativo, ma come un'opportunità per il gestore in quanto consente una migliore conoscenza del sistema, una migliore gestione ed operatività, una razionalizzazione dei controlli e una prioritizzazione degli interventi necessari.

Nel corso del 2018 SMAT ha avviato un progetto per la redazione del complesso Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) per la Città di Torino; il lavoro è proseguito nel 2019 - 2020 attraverso la stipula di un contratto di consulenza con l'Istituto Superiore di Sanità (ISS), avente come obiettivo quello di verificare e completare il Piano attraverso un'analisi di dettaglio di parte di esso.

Il sistema analizzato è molto esteso; l'acqua erogata alla Città di Torino proviene, infatti, sia da fonti di approvvigionamento superficiale (fiume Po, bacino di lagunaggio) e da campi pozzi localizzati nei Comuni limitrofi,



sia da sorgenti montane, la cui acqua viene raccolta e convogliata fino alla Città di Torino, per un totale di circa 200 fonti di approvvigionamento. L'analisi è stata effettuata suddividendo l'intero sistema in 9 aree, ognuna delle quali costituisce una filiera a sé stante che ha in comune con le altre la rete di distribuzione.

Il lavoro è stato portato avanti da un team multidisciplinare che comprende non solo varie figure e professionalità all'interno del Sistema Idrico Integrato, ma anche enti esterni quali la Regione Piemonte, l'ATO 3 Torinese, l'ARPA Piemonte e l'ASL Città di Torino, il tutto sotto la supervisione dell'Istituto Superiore di Sanità.

Durante la collaborazione sono state effettuate riunioni tecniche, sopralluoghi negli impianti e nelle opere di captazione, che sono risultati momenti di condivisione e di reciproco approfondimento, grazie ai quali si è potuto ultimare e perfezionare il Piano e il metodo con cui viene redatto un PSA.

Complessivamente sono stati valutati 1234 rischi in tutta la filiera idropotabile di Torino dalla captazione al punto di consegna, di

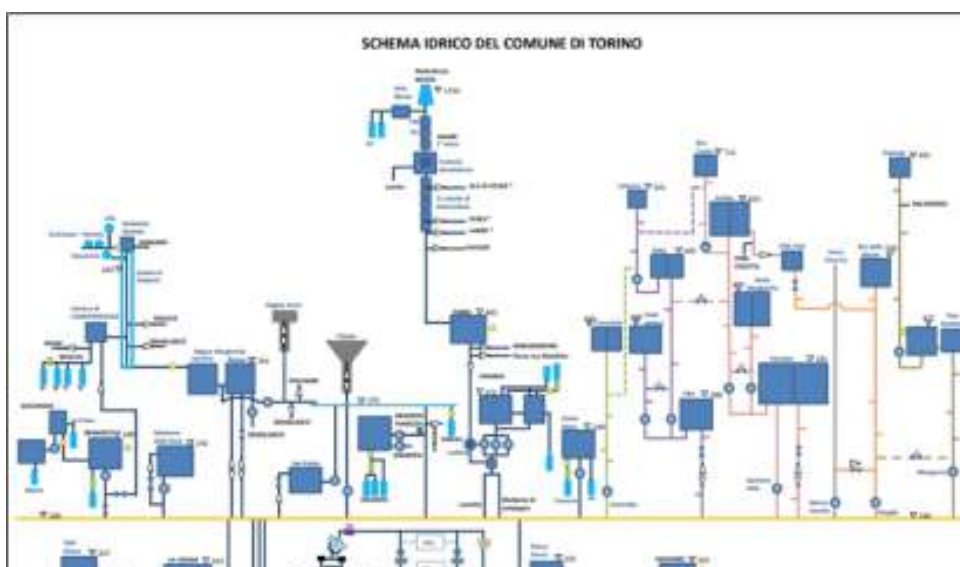
cui 594 nelle fonti di approvvigionamento, 250 negli impianti di trattamento, 359 nelle opere di accumulo e 31 nella rete di approvvigionamento idropotabile. I pericoli analizzati possono essere di tipo chimico, fisico, microbiologico, oppure riguardare gli aspetti quantitativi, e possono derivare da eventi naturali (es. alluvioni, frane, piogge intense, etc.) oppure antropici (es. presenza di centri di pericolo nei pressi delle captazioni), da situazioni accidentali oppure dolose (es. azioni terroristiche o vandaliche), oppure possono essere causate da inefficienze nel sistema di trattamento o di accumulo. Il sistema analizzato si è dimostrato efficace nel gestire i rischi potenziali presenti nel sistema; a valle del processo di valutazione e rivalutazione dei rischi, infatti, la maggior parte dei rischi residui sono stati riclassificati come "bassi" (1.127 su 1.234, 91% del totale). I restanti sono stati riclassificati come "medio-bassi" (82 su 1.234, 7% del totale) e "medio-alti" (25 su 1.234, 2% del totale), e non sono presenti rischi "alti".

Per tutti i rischi residui medio-alti e medio-bassi e, in alcuni casi, anche per i rischi già rivalutati come bassi, sono state proposte azioni di miglioramento; tra le azioni individuate vi è il potenziamento del monitoraggio on-line attraverso l'installazione di stazioni di Early Warning nella rete di distribuzione, nelle acque immesse in rete e nei campi pozzi più strategici, ispezioni di strutture/infrastrutture potenzialmente critiche

per la risorsa idrica, interventi strutturali volti al miglioramento delle opere di captazione e di alcuni impianti di trattamento, interventi di calibrazione del piano di campionamento ed analisi aggiuntive, progetti di ricerca, potenziamento della sicurezza delle infrastrutture (allarmi anti-intrusione), procedure, miglioramento delle condizioni di stoccaggio di reagenti o materiali, protezione fisica delle aree in cui sono ubicati gli approvvigionamenti, pulizia dei serbatoi, automazioni e altro ancora.

La condivisione delle informazioni rappresenta un elemento fondamentale per lo sviluppo di un Piano di Sicurezza; spesso, infatti, elementi informativi importanti per la protezione da fenomeni di contaminazione, sono detenuti da alcuni portatori di conoscenza, ma non vengono condivisi in mancanza di indirizzi e processi decisionali partecipati. E' proprio in quest'ottica che SMAT ha predisposto un cloud, accessibile direttamente dalle Aree Riservate del sito aziendale ufficiale da parte degli utenti autorizzati, per la condivisione di tutte le informazioni e di tutti i dati raccolti per la valutazione del rischio.

Nel 2021 il PSA della Città di Torino è stato trasmesso al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità affinché venga messo in lista per l'approvazione, in attesa che vengano emesse le linee guida nazionali per l'approvazione dei Piani.



BILANCIO SOCIALE
BILANCIO SOCIALE





BILANCIO SOCIALE BILANCIO SOCIALE

SOMMARIO

7 - BILANCIO SOCIALE	187
7.1 - I CLIENTI	187
7.1.1 - Customer care e coinvolgimento dei clienti	187
7.1.2 - L'assistenza ai clienti	188
7.1.3 - Il Garante dell'Utente	188
7.1.4 - I Servizi di Sportello	189
7.1.5 - I servizi online	189
7.1.6 - L'app di SMAT	190
7.1.7 - I call center e l'assistenza telefonica	190
IN EVIDENZA: IL NUOVO COLLETTORE FOGNARIO	192
7.1.8 - La Carta del Servizio	194
IN EVIDENZA: I PRIMI 200 PUNTI ACQUA SMAT	198
7.1.9 - La SMAT Card	200
7.1.10 - I Punti Acqua	200
7.1.11 - Customer Satisfaction	203
7.1.12 - I reclami	204
7.1.13 - Procedure conciliative	206
7.1.14 - La gestione della morosità	206
7.1.15 - I rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	206
7.2 - LE COMUNITÀ LOCALI	208
7.3 - IL PERSONALE	214
7.3.1 - La composizione del personale	214
IN EVIDENZA: SMAT E L'ECONOMIA CIRCOLARE	216
7.3.2 - Il costo del lavoro	219
7.3.3 - Tipologia di contratto	219
7.3.4 - Presenze/assenze	219
7.3.5 - La formazione dei lavoratori	222
7.3.6 - Salute e sicurezza sul lavoro	223
7.3.7 - Le relazioni sindacali	228
7.3.8 - Ambiente e condizioni di lavoro	228
7.4 - I FORNITORI	232
7.4.1 - Incarichi di progettazione	232
7.4.2 - Fornitori qualificati	232
7.4.3 - Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	234
7.4.4 - Sicurezza nei cantieri	234

BILANCIO SOCIALE

BILANCIO SOCIALE

7.1 - I CLIENTI

7.1.1 - Customer care e coinvolgimento dei clienti



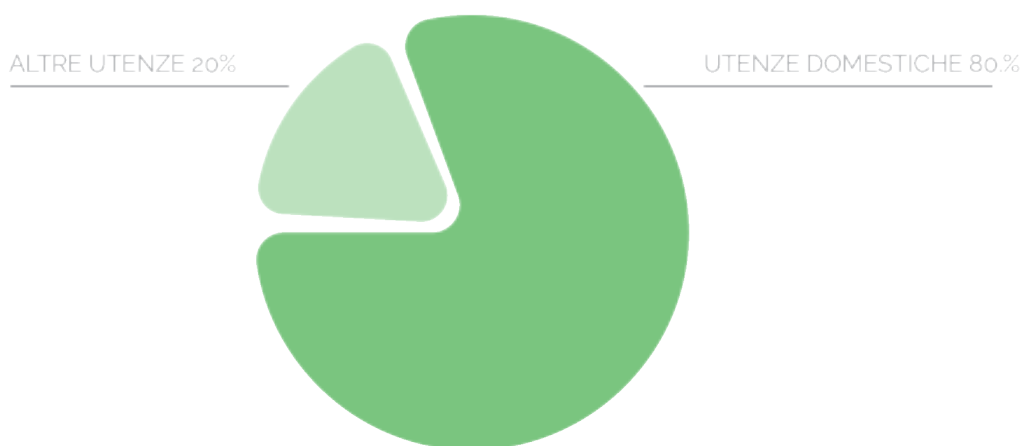
STANDARDS
102-6; 102-43

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

31.12.2020 i contratti in essere risultano essere 408.882), SMAT lavora costantemente con attenzione e cura per i cittadini serviti.

CONTRATTI IN ESSERE 408.882



Utenze acqua per tipologia di consumo - anno 2020

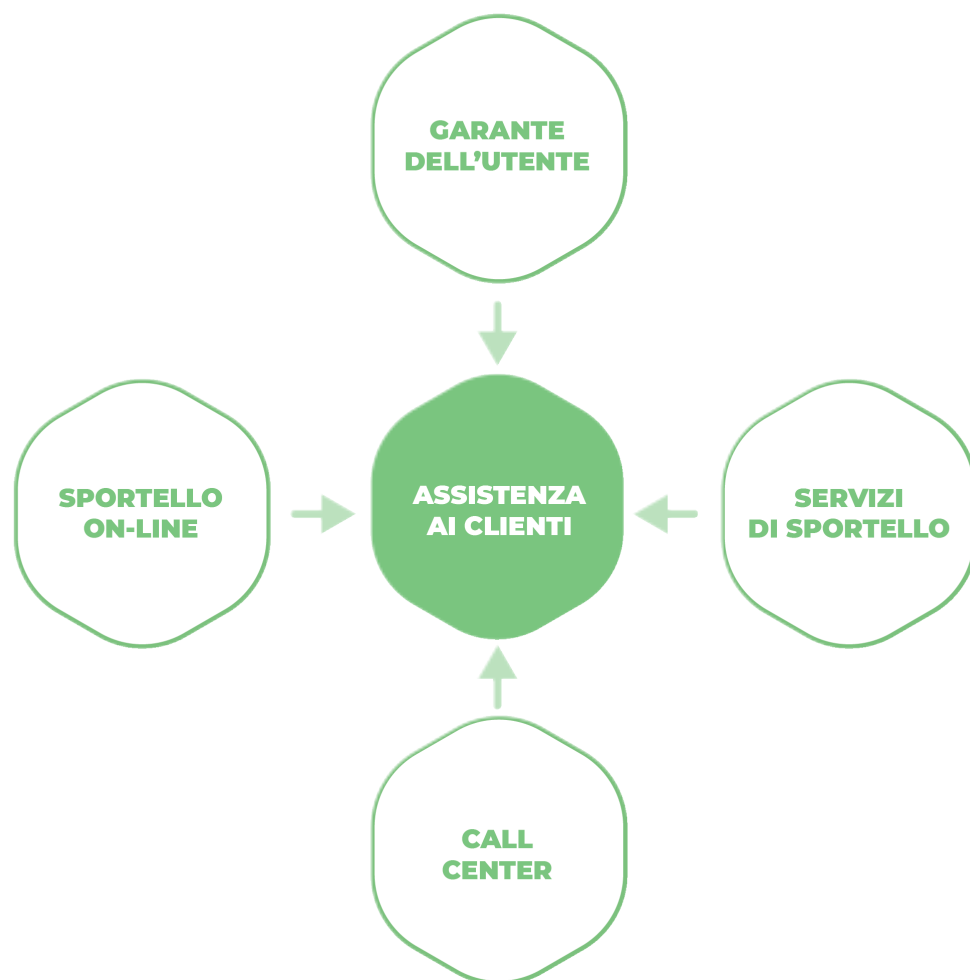
	Uso domestico	Uso diverso dal domestico
Torino	35.336	22.354
Restanti Comuni gestiti da SMAT	292.682	58.510
Totale	328.018	80.864



7.1.2 - 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.



7.1.3 - 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.

7.1.4 - 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. Per i restanti 7 sportelli è sta-

to attivato nel 2020 un sistema di ricevimento dell'utenza su appuntamento.

L'elenco degli sportelli sul territorio è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo <https://www.smatorino.it/orari-sportelli/>

Nel 2020 il tempo medio di attesa agli sportelli è stato di 7,74 minuti (con diminuzione del 32% rispetto agli 11,39 minuti registrato nel 2019).

7.1.5 - I servizi online

Il sito internet

Il sito Internet www.smatorino.it, dopo essere stato oggetto di restyling nel 2019, con la finalità di migliorarne le caratteristiche tecniche (ottimizzazione, usabilità) e funzionali (posizionamento e gestione dei contenuti) per rendere maggiormente fruibili le informazioni ed i servizi all'utenza, nel 2020 ha visto ulteriormente implementata la presenza dei banner in home page, che permettono di dare risalto a eventi, iniziative o comunicazioni rilevanti per l'utenza. I banner si sono rilevati particolarmente utili in occasione della pandemia in atto, hanno infatti permesso di evidenziare le misure precauzionali contro il diffondersi del Virus Covid-19 messe in atto dall'azienda, in particolare riguardo alle aperture al pubblico degli sportelli aziendali ed alle regole per accedervi.

Sul sito accanto alle aree istituzionali, che forniscono un quadro sintetico ma esaustivo della realtà aziendale, degli impianti, dei servizi e dell'attività di ricerca ed innovazione nelle quali l'organizzazione è quotidianamente impegnata, trovano spazio la sezione dedicata alla trasparenza e quelle dedicate alle informazioni e la modulistica per i fornitori e gli utenti. Proprio queste ultime risultano le pagine più ricercate

e consultate: servizi all'utenza, sportello on line, pratiche amministrative e modulistica registrano infatti oltre 50.000 visualizzazioni ciascuna. Molto "clikkate" anche la pagina "Lavora con noi" e quella che contiene i contatti.

Ampio spazio è dedicato alla comunicazione ed alle notizie relative alle attività, alle iniziative ed ai progetti nei quali l'Azienda è impegnata e che interessano i suoi Stakeholder.

Il sito Internet rappresenta infatti uno dei canali di comunicazione che l'Azienda utilizza per raggiungere gli utenti, i fornitori, i Comuni Soci, i giornalisti ed anche i propri dipendenti.

La sezione dedicata alle news propone le notizie che vedono protagonista SMAT: accordi, convegni, dibattiti, iniziative organizzate in collaborazione con Enti ed Associazioni attivi sul territorio dei Comuni serviti. La stessa sezione riprende i comunicati stampa aziendali e rappresenta un ulteriore canale per diffondere gli Avvisi all'utenza.

Il monitoraggio dei dati ha registrato, nel 2020, 419.061 accessi, con una media di 1.148 visite al giorno. Complessivamente sono state registrate 1.185.580 visualizzazioni di pagina, con una media di 2,83 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 e 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.

Sportello On-line	2016	2017	2018	2019	2020
Numero iscritti	32.000	21.556	28.369	34.265	42.495
Numero pratiche gestite	19.941	18.706	20.309	49.167	56.804

Le pratiche gestite tramite lo sportello online sono aumentate nel corso del 2020 del 15%, a conferma dell'ampio utilizzo di tale strumento da parte dell'Utenza.

Di seguito la tabella con il numero delle pratiche eseguite on line suddivise per tipologie relative agli ultimi tre anni.

	2018	2019	2020
Autolettura del contatore	2.535	17.836	19.089
Pagamenti	7.396	13.387	17.904
Segnalazioni	2.471	3.041	5.467
Volture	1.058	8.541	7.657
Cessazioni	0	1.860	1.118
Altro	6.849	4.502	5.569

Ogni utente web può gestire contemporaneamente diverse utenze SMAT. Per questo motivo, lo sportello online agevola gli amministra-

tori condominiali che possono facilmente avere sotto controllo la situazione di tutti gli stabili gestiti.

7.1.6 - 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.

7.1.7 - Il 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 2020 il Call Center aziendale ha gestito complessivamente 209.823 chiamate. Il tempo medio di attesa è stato di 126 secondi.

Segnalazioni/ Richieste	2016	2017	2018	2019	2020
Segnalazione guasti ed emergenze	44.119	18.543	23.352	18.358	47.125
Informazioni su consumi, tariffe, bollette, pagamenti	66.779	70.820	75.301	72.189	64.680
Richieste pratiche contrattuali	62.554	57.130	67.021	52.860	75.160
Informazioni sul servizio	18.616	25.964	24.013	31.706	22.457
Segnalazioni di problemi quantitativi o qualitativi	10.303	4.571	2.841	2.299	401
Totale	202.371	177.028	192.528	177.412	209.823

Si nota nel 2020 una significativa diminuzione delle richieste di Informazioni sulle bollette e sul servizio, quale positiva conseguenza dell'arricchita informativa fornita tramite il sito Internet e del progressivo maggior utilizzo dello Sportello on line da parte dell'utenza.

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.

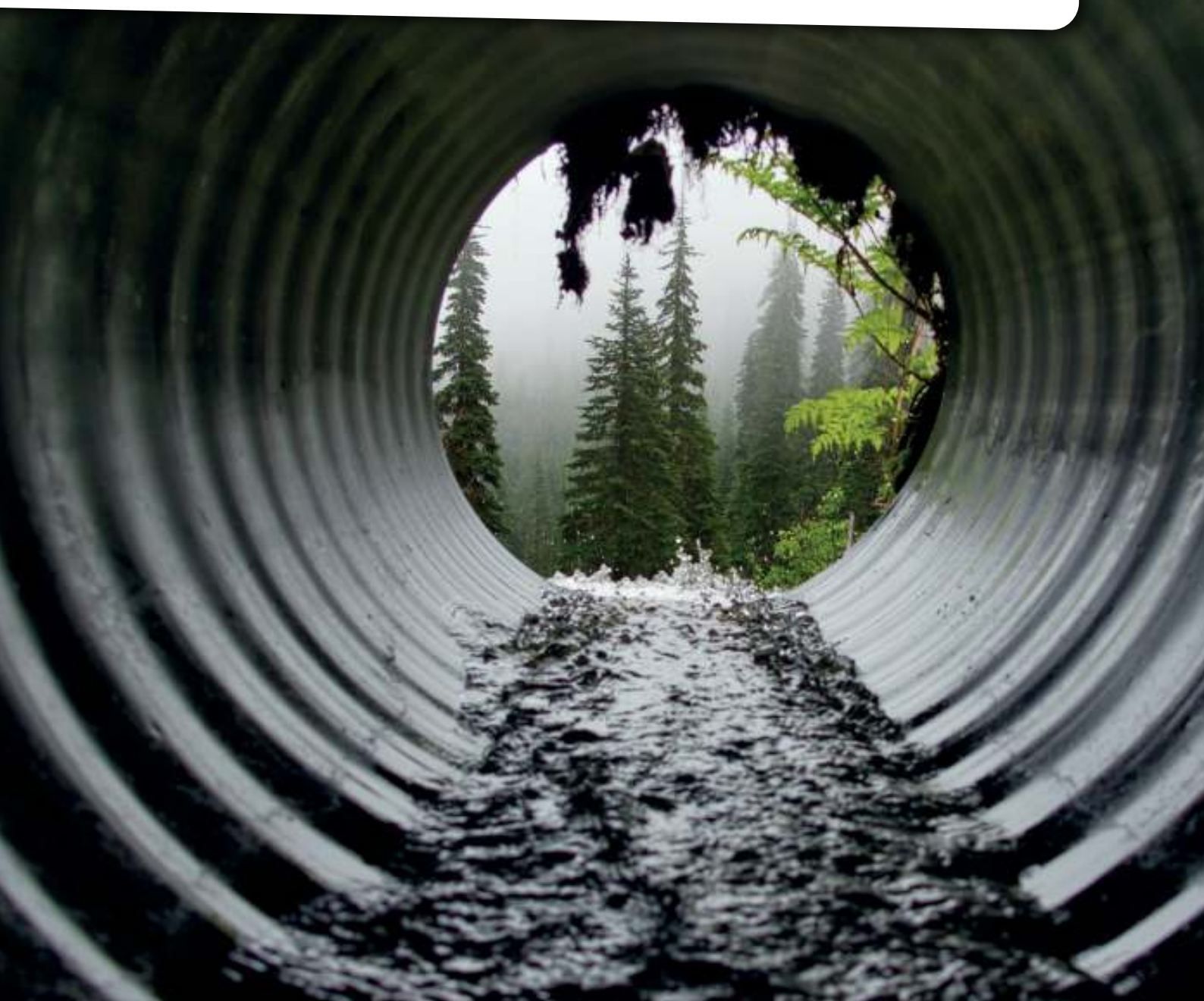
Elenchiamo di seguito i numeri con il dettaglio delle possibili opzioni da selezionare alla risposta

Numeri Verdi SMAT

Pronto intervento	
• per guasti, rotture ed emergenze, inquinamenti idrici	800 060 060
Assistenza Utenti	
• nuovi contratti, volture, variazioni anagrafiche e contrattuali	800 010 010 (opzione 1)
• verifiche dei contatori e degli impianti, problemi contrattuali e tariffari, carenze qualitative e quantitative	
Autolettura	800 010 010 (opzione 2)
SMAT Card	800 010 010 (opzione 3)
Garante dell'Utente	800 010 010 (opzione 4) 011 4645555 - 348 0093057 e-mail garante@smatorino.it, Fax 011 4645373
Numero Verde Soggetto Operativo ACEA Pinerolese	
Comuni la cui gestione operativa è affidata ad ACEA Pinerolese Industriale S.p.A.	800 034 401 Guasti, Emergenze 800 808 055 Assistenza Utenti

PRESENTATO IL NUOVO COLLETTORE MEDIANO DI TORINO

Scansiona il codice con la telecamera
del tuo telefono per accedere al
contenuto digitale extra.



IL NUOVO COLLETTOR IL NUOVO COLLETTOR

IL NUOVO COLLETTORE FOGNARIO

I cambiamenti climatici ci stanno facendo capire che anche la pioggia non sarà più quella di prima, e allora bisogna **PREPARARSI, REALIZZARE** nuove opere più resilienti, **IMPARARE** nuovi comportamenti.

Il nuovo collettore fognario si affiancherà a quello già esistente, in funzione da quasi 40 anni, consentendo così lo smaltimento del sovraccarico idraulico che nel secolo scorso non si verificava se non molto raramente, mentre oggi è un evento quasi all'ordine del giorno.

Lo studio e la progettazione dell'opera sono frutto di un lavoro di squadra che è stato avviato già molti anni fa. Il collettore si svilupperà lungo un percorso di circa 14 chilometri, ed interesserà anche i Comuni metropolitani della zona Sud di Torino: Beinasco, Bruino, Cambiano, Candiolo, Chieri, Chieri, La Loggia, Moncalieri,

Nichelino, Orbassano, Piobesi, Piossasco, Poirino, Riva di Chieri, Rivalta, Sangano, Santena, Trana, Trofarello, Villastellone e Vinovo.

Qualche numero: la fresa di perforazione ha un diametro di 4,1 metri, il volume di materiale interessato dagli scavi da inviare in discarica è pari a circa 250.000 metri cubi, la galleria di scavo è lunga oltre 9 chilometri, i pozzi costruiti lungo il collettore hanno un diametro di 25 metri ed un'altezza di 20 metri!

I lavori dureranno circa 4,5 anni, e l'opera costerà 146 milioni di euro!

Il nuovo collettore costituirà un'infrastruttura fondamentale per le future generazioni, in grado di garantire l'ambiente e la qualità della risorsa idrica: grazie alla capacità di accumulo delle acque di prima pioggia permetterà di trattenerle e di rilasciarle per l'avviarle al trattamento presso l'impianto di depurazione di Castiglione Torinese in periodi più siccitosi.

RE FOGNARIO
RE FOGNARIO

7.1.8 - 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 2019	Grado di rispetto 2020
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	99,57%	99,72%
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	99,29%	97,92%
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	99,36%	98,63%
Esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	99,90%	100,00%
Preventivazione lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Preventivazione lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	99,43%	99,35%
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	100,00%	90,32%
Fascia di puntualità negli appuntamenti	3 ore	99,85%	99,63%
Intervento per verifica misuratore	10 giorni lavorativi	95,11%	95,00%
Comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 giorni lavorativi	98,22%	94,90%
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	87,50%	80,00%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,98%	99,98%
Periodicità di fatturazione (b)	In base ai consumi	99,85%	99,95%
Termine pagamento bolletta (c)	20 giorni solari	100,00%	100,00%
Risposte a reclami	30 giorni lavorativi	96,34%	92,62%

Risposte a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	95,36%	95,30%
Rettifiche di fatturazione	60 giorni lavorativi	98,83%	98,66%
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	95,68%	94,68%
Esecuzione allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni	93,54%	92,02%
Tempo appuntamenti concordati	90% ≤ 7 giorni	96,75%	96,34%
Preavviso per la disdetta appuntamenti	95% ≤ 24 ore	100,00%	100,00%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore	97,80%	97,20%
Risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% ≤ 30 giorni	99,31%	99,39%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti	98,68%	98,81%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	11,39 minuti	7,74 minuti
Accessibilità del servizio telefonico	> 90%	99,34%	99,94%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	131 secondi	126 secondi
Livello del servizio telefonico	≥ 80%	98,06%	97,10%
Tempo risposta chiamate di pronto intervento	90% ≤ 120 secondi	91,85%	94,51%
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

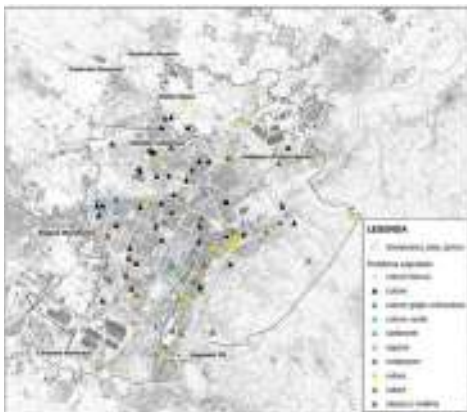
PARLIAMO DI RECLAMI

SMAT verifica la propria capacità di soddisfare gli Utenti attraverso l'analisi e la gestione dei reclami, delle segnalazioni, delle richieste e delle comunicazioni pervenute in forma scritta o tramite i contact center (Centralino, Call Center Esterno, Pronto Intervento, Garante dell'Utente) con l'obiettivo di migliorare il servizio e cercare di ridurre il più possibile le inefficienze. Le informazioni fornite dagli Utenti sono molto importanti in quanto, grazie ad esse, è spesso possibile intervenire in modo rapido e puntuale in caso di anomalie nel sistema.

La gestione delle richieste e delle segnalazioni degli utenti è un'attività che coinvolge l'Azienda secondo livelli diversi. Per la redazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) della Città di Torino, che ha come obiettivo quello di garantire la sicurezza dell'acqua erogata attraverso l'analisi di rischio di tutta la filiera idropotabile, è stata eseguita un'analisi delle segnalazioni pervenute tramite call center, mail, pec, fax o sportello, prendendo in considerazione solamente le problematiche legate agli aspetti qualitativi dell'acqua. L'analisi dei reclami è, infatti, un'attività propedeutica per identificare potenziali criticità nella distribuzione dell'acqua, che potrebbero non emergere dai controlli analitici di laboratorio che vengono effettuati periodicamente. La gestione dei reclami si articola nelle seguenti fasi: l'operatore riceve la segnalazione dall'Utente e classifica il problema riscontrato, lo registra sul database aziendale, e fornisce un primo riscontro direttamente all'utente. Successivamente un operatore tecnico di SMAT verifica il problema mediante un'ispezione in campo oppure attraverso la verifica del database gestionale in cui sono riportati tutti i lavori di manutenzione in corso, e riclassifica la segnalazione sulla base delle informazioni raccolte. Qualora l'operatore non sia in grado di identificare la possibile causa, la segnalazione viene comunicata ai Servizi Tecnici dell'Acquedotto, che effettuano ulteriori approfondimenti, eventualmente prelevano un campione d'acqua, e successivamente intervengono a seconda dei risultati delle indagini e delle risultanze analitiche di laboratorio.

Le segnalazioni analizzate per la redazione del PSA di Torino, registrate nel periodo compreso tra gennaio 2019 e settembre 2020 e riguardanti problematiche di qualità dell'acqua, sono state in tutto 913, un numero molto limitato se si tiene conto degli utenti di Torino (più di 800.000).

Le principali lamentele hanno riguardato



la presenza di torbidità, di cloro, alterazioni organolettiche e problemi agli impianti privati. Le cause, nella maggior parte dei casi, sono risultate imputabili a lavori di manutenzione effettuati nelle vicinanze (71% dei casi). In misura inferiore le segnalazioni sono state correlate a problematiche riscontrate negli impianti privati (7% dei casi), ad acqua torbida in assenza di lavori di manutenzione nelle vicinanze (6% dei casi), ad acqua 'troppo clorata' (4% dei casi), ad anomalie organolettiche (2% dei casi) ed altro. Nella maggior parte dei casi, a valle dell'indagine, si è riusciti a risalire alla causa del problema; sono stati pochi i casi in cui non si è riusciti a determinare il fattore che ha portato alla segnalazione dell'utente.

Le segnalazioni per cui è stato necessario attivare i laboratori per un'ulteriore fase di verifica rappresentano una piccola parte del totale: nel periodo compreso tra gennaio 2014 e febbraio 2020, a causa di segnalazioni di utenti, sono state effettuate 159 analisi chimiche, di cui solamente 4 hanno avuto parere sfavorevole e 2 parere anomalo, e 20 analisi microbiologiche, tutte con esito favorevole. Gli esiti sfavorevoli/anomali sono stati determinati principalmente dalla presenza di sostanze non pericolose per la salute umana, come ad esempio una concentrazione di ferro superiore al valore di riferimento indicato dalla normativa, oppure da alterazioni organolettiche per sapore ed odore. Le problematiche riscontrate dagli utenti per cui sono state eseguite apposite indagini analitiche di laboratorio sono state principalmente alterazioni del colore (40% delle segnalazioni), dell'odore (31% dei casi), presenza di particolato (10%) e sapore (6%). Dall'esame di queste segnalazioni, è emerso che le segnalazioni per un'alterazione del colore sono distribuite maggiormente nella fascia nord-ovest del territorio comunale, mentre le segnalazioni per alterazioni dell'odore sono maggiormente ricorrenti nella zona sud della città, in particolare lungo il tracciato servito dagli impianti del Po.

IL GARANTE DELL'UTENTE

SMAT, in un'ottica di attenzione ed ascolto dei propri Utenti, fin dal 2002 ha istituito la figura del Garante dell'Utente, l'intento – condiviso con i propri Stakeholder – è quello di fornire una figura di riferimento indipendente rispetto alle altre strutture poste al servizio della clientela.

Ogni Utente, diretto od indiretto, può segnalare al Garante perplessità, dubbi, lamentele e reclami rispetto ad ogni attività svolta da SMAT sul territorio dell'ATO3 Torinese, nonché per qualsiasi aspetto riguardante la gestione delle proprie pratiche contrattuali ed amministrative.

Il Garante dell'Utente riceve quindi ogni segnalazione circa eventuali ritardi, irregolarità o non soddisfacente trattamento delle richieste della clientela rispetto agli impegni ed agli standard assunti dal Gruppo SMAT con la Carta del Servizio Idrico Integrato o con le procedure stabilite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato; analizza quindi gli aspetti che possono aver

determinato una eventuale disfunzione, proponendo – ove possibile – alternative volte a perseguire accordi conciliativi condivisi e che portino l'Utente e SMAT a trovare una composizione bonaria con il minor ricorso possibile al contenzioso.

Ogni anno vengono ascoltati oltre 2000 Utenti tra il servizio di sportello e quello telefonico. Il ruolo del Garante dell'Utente è al momento ricoperto da Nadia Morsillo che risponde ai seguenti recapiti:

Tel. 011 4645.555 - 348 0093057

Fax 011 4645.373

E-mail: garante@smatorino.it

I PUNTI ACQUA SMAT

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



I PRIMI 200 PUNTI ACQUA SMAT
I PRIMI 200 PUNTI ACQUA SMAT

I PRIMI 200 PUNTI ACQUA SMAT

SMAT, dal 2009 ad oggi, ha realizzato ben 200 Punti Acqua nell'area della Città Metropolitana di Torino: essi sono un importante sostegno per il consumo dell'acqua del rubinetto per bere, e forniscono ai cittadini acqua di rete naturale, gasata a temperatura ambiente o refrigerata, controllata e monitorata.

Nessuno dieci anni fa avrebbe potuto immaginare il successo che questi chioschi hanno riscosso: oggi il Punto Acqua SMAT rappresenta un importante tassello delle attività che la Società rivolge alla sostenibilità ambientale ed alla tutela della salute della collettività. Nel 2020, con un attingimento di circa 150.000 litri di acqua al giorno, i Punti Acqua SMAT hanno permesso un risparmio di circa 35 milioni di bottiglie di plastica in un solo anno!

Ancor più, per aumentare il livello di

garanzia della qualità igienico-sanitaria dell'acqua distribuita dai Punti Acqua, SMAT nel 2017 ha conseguito la certificazione di qualità dei Punti Acqua secondo la norma ISO 22000, che è la norma specifica per la gestione della sicurezza alimentare con cui l'organizzazione dimostra la propria capacità di controllo dei rischi in modo da assicurare che gli alimenti, compresa l'acqua, siano sicuri al momento del consumo. Per ottenerla SMAT ha predisposto un Piano di Autocontrollo secondo il metodo HACCP e ha predisposto un Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare, che tiene conto di tutti gli aspetti che vanno a contribuire alla conformità del prodotto finale, cioè appunto dell'acqua erogata. Ma non solo: la qualità dell'acqua dei Punti Acqua è garantita dai controlli periodici che i Laboratori accreditati del Centro Ricerche SMAT effettuano secondo un articolato programma di campionamenti a rotazione su tutti i chioschi.

AT: UN SUCCESSO INASPETTATO!
AT: UN SUCCESSO INASPETTATO!

7.1.9 - 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	2016	2017	2018	2019	2020
SMAT CARD emesse	46.455	46.525	46.112	46.339	46.589
Interventi effettuati coperti da SMAT CARD	614	614	784	646	752

7.1.10 - I punti acqua

SMAT continua nell'installazione dei Punti Acqua: nel corso del 2020 sono stati installati 3 nuovi Punti Acqua, per un totale di 185 chioschi nella Città Metropolitana.

L'iniziativa in questi anni si è dimostrata tra le più gradite dalle comunità e ha dimostrato il migliore impatto in termini di efficacia e sostenibilità. Uno specifico servizio aziendale garantisce la continuità dell'erogazione e la puntuale

sanificazione dei chioschi.

Il prelievo dell'acqua naturale dai Punti Acqua SMAT è sempre gratuito, mentre per l'acqua frizzante il costo per gli utenti è di 0,05€/1,5l. Su ciascun Punto Acqua SMAT è stato collocato un apposito lettore (POS) che consente il pagamento tramite carta bancaria/postale o prepagata.

I PUNTI ACQUA SMAT

- AIRASCA
- ALBIANO D'IVREA
- ALMESE
- ALPETTE
- ANDEZENO
- ARIGNANO
- AVIGLIANA
- BALANGERO
- BALDISSERO TORINESE
- BANCHETTE
- BARBANIA
- BARONE CANAVESE
- BEINASCIO - Via Delfi
- BEINASCIO - fraz. Borgaretto
- BOLLENGO
- BORGARO
- BORGOFRANCO D'IVREA
- BORGOMASINO
- BRANDIZZO
- BROSSO
- BURIASCO
- BUSSOLENO - fraz. Foresta
- BUTTIGLIERA ALTA - p.zza L. Einaudi
- BUTTIGLIERA ALTA - via Rivoli
- CAFASSE
- CALUSO
- CAMBIANO
- CANTALUPA
- CAPRIE
- CAREMA
- CASELETTE
- CASELLE
- CASTAGNETO PO
- CASTAGNOLE PIEMONTE
- CASTELNUOVO NIGRA
- CASTIGLIONE T.SE
- CHIANOCCHIO
- CHIERI
- CHIERI - fraz. Poasone
- CHIOMONTE
- CHIUSA SAN MICHELE
- CHIVASSO
- CINZANO
- COAZZE
- COLLEGNO - Piazza Torello
- COLLEGNO - via Lanperelli
- COLLEGNO - v.le del Partigiani
- COLLEGNO - via Villa Cristina
- COLLERETTO CASTELNUOVO
- CUCEGLIO
- CUMIANA
- DRUENTO - via Manzoni, Giardini Pubblici
- DRUENTO - piazza del Platano
- EXILLES
- FELETTO
- FOGLIZZO
- FRONT
- FROSSASCO - p.zza C. di V. Veneto
- FROSSASCO - p.zza C. di Piemonte
- 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 Argimoneff
- MONCALIERI - p.zza Brennero
- MONCALIERI - via Turati
- MONCALIERI - p.zza del Mercato
- MONTALDO T.SE
- MONTALENGHE
- NICHELINO - Via Panchiardi
- NICHELINO - Via Amendola
- NOLE - fraz. GRAMIE
- NOLE - Via Dovesi
- NONE - via Canova
- NONE - via Pietro Sola
- NOVALESA
- OGLIANICO
- ORBASSANO
- ORIO CANAVESE
- OZEGNA
- PAVAROLO
- PECE'TTO
- PEROSA ARGENTINA
- PEROSA CANAVESE
- PIANEZZA - via Aldo Moro
- PIANEZZA - via Mazzini ang. Via Rovere
- PINASCA
- PINEROLO
- PINEROLO - Fraz. Riva
- PINO T.SE
- PIOSSASCO - piazza Europa
- PIOSSASCO - via Pinerolo
- PISCINA
- POIRINO - fraz. Fazzari
- POIRINO - fraz. Marrochi
- PONT CANAVESE
- PORTE
- PRATIGLIONE
- QUASSOLO
- RIVA presso CHIERI
- RIVALBA

- RIVANA
- RIVAROSSA
- RIVOLI - piazza Aldo Moro
- RIVOLI - via Adamele
- RIVOLI - via Sestiere Giardini Falcone
- RIVOLI - via Tiziana
- ROBASSOMERO
- ROCCA CANAVESE
- ROLETTO
- ROSTA - piazza Caduti di Nasalrya
- 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. Caretta
- SAN MAURO T.SE - piazza Mucchio
- SAN MAURO T.SE - via Muzinet
- SAN PIETRO VAL LEMINA
- SAN PONSÒ
- SAN RAFFAELE CIMENA
- SAN SEBASTIANO DA PO
- SAN SECONDO DI PINEROLO
- SANGANO
- SANT'ANTONINO DI SUSÀ
- SCALENGHE - piazza Donatori di sangue
- SCALENGHE - via Savignani ang. Via III Aprile
- SCIOLZE
- SETTIMO T.SE - parco Partini
- SETTIMO T.SE - via Fontana
- SETTIMO T.SE - piazzale M. Pellegrino
- TORINO - via Bertoldi
- TORINO - Giardino Schiapparelli
- TORINO - piazza Nizza
- TORINO - corso Brunelleschi
- TORINO - piazza Chironi
- TORINO - corso Cincinnato
- TORINO - via Buenos Aires
- TORINO - Lgo Gattardo ang. Via Bologna
- TORINO - piazza Galimberti
- TORINO - via Farinelli
- TORINO presso MUSEO A COME AMBIENTE
- TORINO presso POLITECNICO
- TORINO - corso Racconigi ang. c.so Vittorio
- TORRAZZA PIEMONTE
- TRANA
- TROFARELLO - piazza Sordio
- TROFARELLO - via Torino
- VAL DELLA TORRE
- VALPERGA
- VAUDA C.SE
- VENARIA REALE
- VENAUS
- VICO C.SE
- VIGONE
- VILAFRANCA P.TE
- VILLANOVA C.SE
- VILLARBASSE
- VILLAR PELLICE
- VOLPIANO

Dati riferiti al 31/12/2020

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.smat torino.it

Per informazioni:
www.smat torino.it - info@smat torino.it - tel. 0114645.210



7.1.11 - Customer satisfaction



STANDARDS
102-6; 102-44

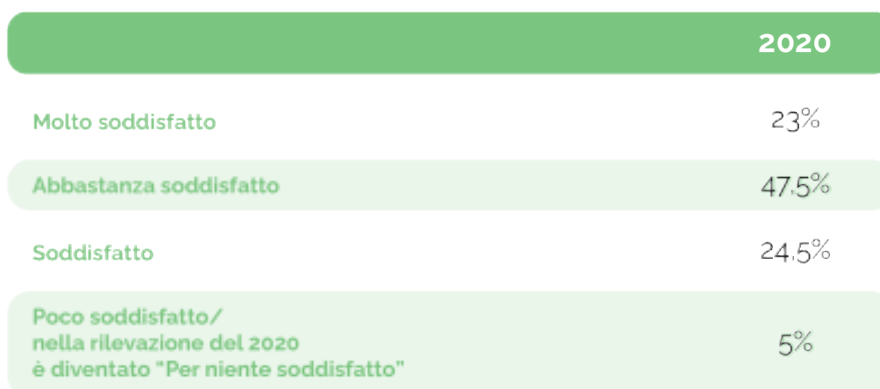
Le misure cautelative rese necessarie per il contenimento della pandemia Covid-19 (sospensione delle manifestazioni pubbliche, limitazione dell'accesso del pubblico, ecc.) hanno di fatto reso impossibile la rilevazione del grado di soddisfazione dell'Utenza SMAT tramite la somministrazione dei consueti questionari distribuiti presso gli sportelli e durante gli eventi supportati in collaborazione con i Comuni Soci. La rilevazione 2020 - che ha interessato un campione di 1.520 Utenti - è stata quindi svolta con una metodologia differente dagli anni precedenti, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Adoc e Federconsumatori), ed ATO3 Torinese, tramite l'Istitu-

to Ires ed è stata condotta prevalentemente in modalità telefonica ed on-line.

I risultati dell'analisi dei dati raccolti hanno evidenziato giudizi positivi da parte di oltre l'80% degli intervistati con modeste percentuali di Utenti che manifestano una percezione non soddisfacente.

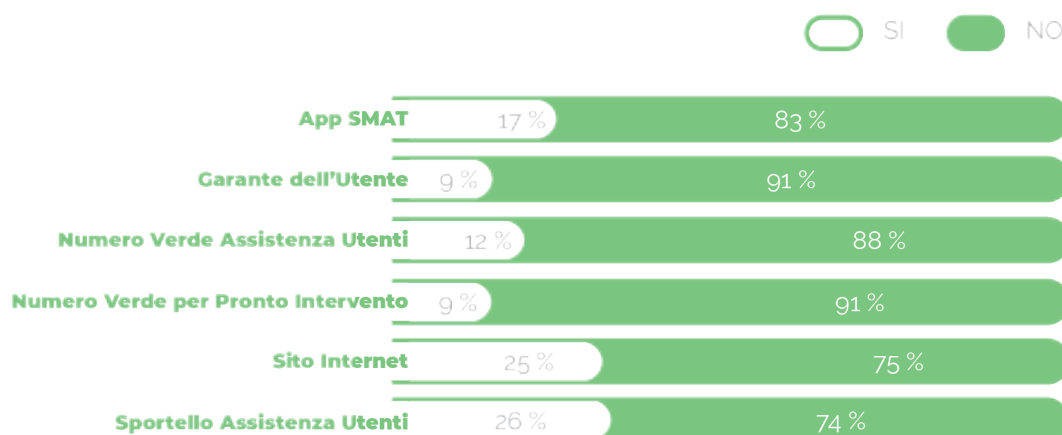
Stante la diversa metodologia adottata nel 2020, i dati non sono analiticamente comparabili con quelli emersi negli anni precedenti.

Soddisfazione del cliente: giudizio complessivo sulla qualità dell'acqua fornita

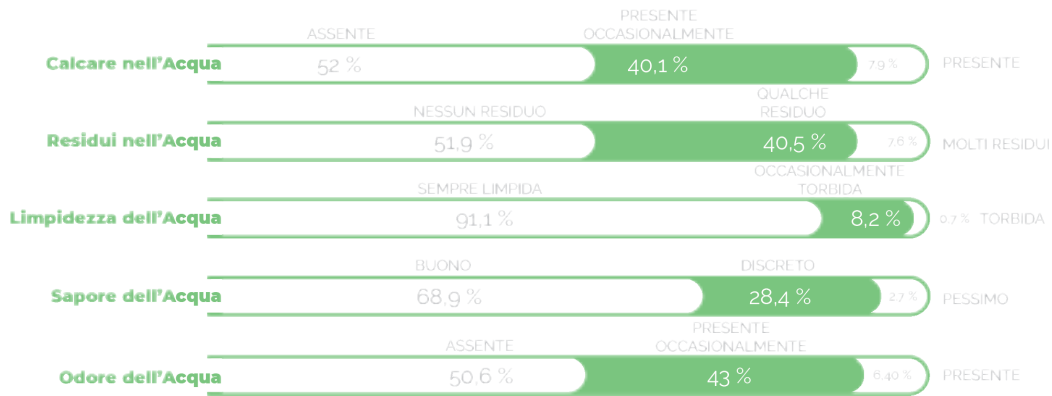


RICORSO AI SERVIZI OFFERTI DA SMAT

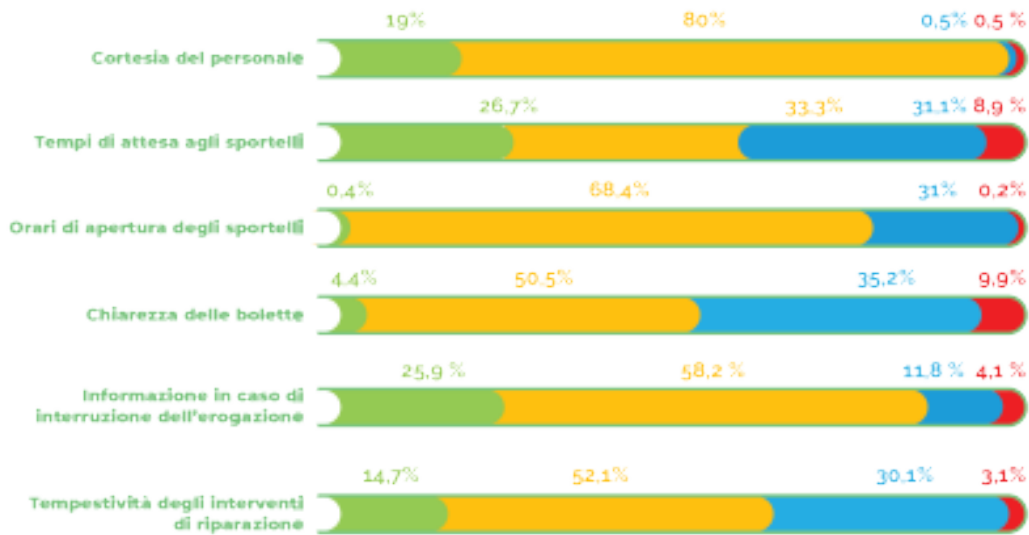
HA UTILIZZATO ALMENO UNA VOLTA I SEGUENTI PRODOTTI/SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DALLA SMA TORINO S.P.A.?



COME VALUTA LE SEGUENTI CARATTERISTICHE RIFERITE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA?



COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?



7.1.12 - I reclami

In conformità ai provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), 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 agli ultimi anni.

Oggetto	2018	2019	2020
Anomalie su bollette	328	264	789
Tariffe applicate	72	37	57
Carenze disponibilità / qualità acqua	240	205	284
Gestione del servizio	611	669	645
TOTALE	1251	1175	1775

L'incremento dei reclami per anomalie sulle bollette è conseguente alla modifica normativa intervenuta nel 2020 in merito al periodo di pre-

scrizione degli addebiti (passato da 5 a 2 anni). A tutti i reclami è stata fornita risposta scritta.

Numero complessivo di segnalazioni ricevute (comprensivo delle richieste che non costituiscono reclamo)

Aspetto	2016	2017	2018	2019	2020
Importo bolletta	2.709	3.153	1.502	1.097	3.110
Gestione pratiche	210	1.634	2.361	1.213	1.544
Carenza erogazione idrica	19	25	215	169	293
Altre segnalazioni	66	27	117	1.526	1.869
TOTALE	3.004	4.839	4.195	4.005	6.816

Tutte le segnalazioni sono state valutate, con adozione, ove necessario, di provvedimenti correttivi.

L'incremento intervenuto nel 2020 rispetto al 2019 è principalmente conseguito, come sopra riportato con riferimento ai reclami, alla modifica normativa inerente il periodo di prescrizione degli addebiti; risultano inoltre aumentate le segnalazioni inerenti interventi, sopralluoghi e appuntamenti in genere, in relazione all'emergenza sanitaria 2020.

Considerato il numero di abitanti serviti, l'incidenza di tali segnalazioni è stata nel 2020 pari a 3,09 ogni 1.000 fruitori del servizio (1,79 nel 2019).

Le segnalazioni per "Importo bolletta" sono originate per lo più da problemi rilevati nella lettura dei contatori: il dato in tabella è riferito esclusivamente a segnalazioni da parte dell'utente.

Il numero complessivo delle rettifiche per l'anno 2020, comprensivo quindi anche di quelle effettuate in seguito a verifiche interne SMAT, ammonta a 5.595 (7.701 nel 2019). 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.

news

SMAT PRESENTE A GREEN PEA

SMAT ha prestato il suo sostegno a Green Pea, il primo green retail park di prodotti e servizi realizzati nel segno del rispetto e della sostenibilità ambientale, aperto al pubblico a partire dal 9 dicembre 2020 presso il Lingotto. L'edificio stesso in cui sorge il centro commerciale, uno spazio di 15.000 m2 su 5 piani, è stato progettato secondo i principi dell'architettura green.

SMAT, nel ruolo di gestore di una risorsa preziosa come l'acqua, trova nella sostenibilità ambientale un componente im-

prescindibile della sua cultura aziendale; non poteva quindi che partecipare ad un progetto così ambizioso e innovativo per la Città di Torino.

L'Azienda è presente al piano terra della struttura, dedicato alla Vita, con un allestimento a tema. Lo spazio SMAT accoglie i visitatori in un'area relax suggestiva, in cui è presente un'installazione multimediale che rappresenta l'acqua nelle sue accezioni emozionali, accompagnata da alcuni video sull'attività svolta dall'azienda.



7.1.13 - Procedure conciliative

Nel 2020 si sono concluse positivamente 16 procedure conciliative promosse da altrettanti utenti tramite il sistema on line attivo sul portale ARERA.

7.1.14 - La gestione della morosità

Nel corso del 2020 l'indice di morosità degli utenti verso SMAT è stato pari a circa il 5% dell'importo complessivo fatturato, l'azione di recupero dei crediti vantati nei confronti di clienti morosi ha comportato l'emissione di 30.485 messe in mora e l'attivazione di 5 cause legali.

A partire dall'1/1/2020 è entrata in vigore la normativa ARERA "REMSI - REGOLAZIONE DELLA

MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO" alla quale sono state adeguate le procedure aziendali e i relativi sistemi informatici

A causa della pandemia da Covid-19, già a partire dal primo trimestre del 2020, a tutela dell'utenza e degli operatori, è stato sospeso l'invio dei solleciti e le azioni operative di recupero del credito.

Gestione della morosità	2016	2017	2018	2019	2020
Indice di morosità (% importo fatturato)	3	4	4	5	5
Emissioni messa in mora	136.157	113.521	87.137	2.097	30.485
Cause legali	32	24	50	8	5

7.1.15 - I rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori

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 pro-

muove numerose attività di sensibilizzazione a tutela dei diritti e degli interessi dei Consumatori e degli Utenti, finalizzate all'educazione e al consumo sostenibile.



STANDARDS
102-12; 102-43

SMAT PARTECIPA ALL'INCONTRO "IL SISTEMA PIEMONTESE DI GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI FANGHI DA DEPURAZIONE E LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DELLE OPERE"

Nel novembre 2020 SMAT ha preso parte alla videoconferenza "Il sistema piemontese di gestione e valorizzazione dei fanghi da depurazione e la riduzione dei tempi di realizzazione delle opere", promossa da Confservizi Piemonte e Valle d'Aosta.

L'incontro, organizzato in collaborazione con Environment Park e Politecnico di Torino, ha visto la partecipazione dell'Assessore all'Ambiente, Energia, Innovazione della Regione Piemonte, Matteo Marnati, dei rappresentanti delle Associazioni e

degli Enti di riferimento. Per SMAT è intervenuto, in qualità di relatore e portavoce di Utility Alliance, il Presidente Paolo Romano. L'occasione è stata utile per tracciare un quadro della situazione ed approfondire la soluzione regionale per lo smaltimento finale dei fanghi gestita dalle Aziende del Servizio Idrico Integrato, tra Confservizi Piemonte - Valle d'Aosta - l'associazione delle Utilities del servizio idrico e Utility Alliance Piemonte, la rete operativa delle Aziende, in seguito all'approvazione da parte della Giunta Regionale del provvedimento sulle linee di indirizzo.

Videoconferenza

Videoconferenza "IL SISTEMA PIEMONTESE DI GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI FANGHI DA DEPURAZIONE E LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI REALIZZAZIONE DELLE OPERE"

19 novembre 2020 | 09.30 - 11.00

7.2 - LE COMUNITÀ LOCALI



STANDARDS
413-1

Nel 2020, anno di inizio della pandemia e dell'emergenza sanitaria da Sars-Cov-2, SMAT, consapevole dell'importanza di fare rete con i Comuni Soci nella lotta al virus, ha continuato a lavorare con impegno a progetti culturali, sociali e ambientali in partnership con Enti Pubblici e Associazioni, mantenendo i rapporti con le Comunità locali nel tentativo di coinvolgere i cittadini anche in un momento di estrema difficoltà.

L'emergenza sanitaria è diventata per SMAT l'opportunità per continuare a promuovere, seppur in forme e modi diversi, i valori legati alla tutela delle risorse e dell'Ambiente perché la crisi causata dalla pandemia ha messo maggiormente in luce la necessità di incoraggiare

stili di vita sostenibili.

SMAT ha quindi riprogrammato l'elenco delle manifestazioni rivolte alla comunità, riprogettandole nel rispetto delle normative anti-Covid attraverso la formula degli eventi on line laddove non fosse possibile svolgere le iniziative in site e annullando quelle previste nel periodo del lockdown nazionale.

Nel 2020 le iniziative di comunicazione promosse da SMAT sono state complessivamente 93.



**52 MANIFESTAZIONI
PER I CITTADINI**

**14 EVENTI E PROGETTI DI
EDUCAZIONE AMBIENTALE**



**8 PRESENZE A DIBATTITI,
CONVEGNI, MOSTRE, EXPO
A CARATTERE NAZIONALE**



**10 PRESENZE AD
EVENTI CULTURALI**



9 INIZIATIVE AZIENDALI



EVENTI 2020

EVENTI SUL TERRITORIO

Luce per la Vita	Rivoli, febbraio 2020
Un Bene Prezioso: l'Acqua Iniziativa Sermig	Asti, febbraio 2020
Iniziativa Sermig	Torino, marzo 2020
Unistem Day	Torino, 6 marzo 2020 - L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato
Seminario Croce Rossa	an Francesco al Campo, 14 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Ecofiera	Pralormo, 29 marzo/1° maggio 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
39^ Camminata tra i Ciliegi in Fiore	Pecetto, 5 aprile 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Grugliaschiamo	Grugliasco, 19 aprile 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Open Days Thales Alenia Space	Torino, 23/24 maggio 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Amici a Colori	Torino, 28 maggio 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Centro Estivo Parrocchia Visitazione di Maria	Torino, 25 giugno/31 luglio 2020
Centro Estivo Parrocchia Patrocinio San Giuseppe	Torino, 29 giugno/31 luglio 2020
Convegno Sidisa	Torino, 1°/3 luglio 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Mostra Mercato Prodotti e Mestieri	Usseglio, 13 agosto 2020
Caccia al Toponimo	Coazze, 18 ottobre 2020
Infini.TO	Pino T.se, luglio 2020
Fiera Nazionale del Peperone	Carmagnola, 28 agosto/6 settembre 2020
Festa della Madonna di Loreto	Lanzo t.se, 8 settembre 2020
Festa Patronale di San Matteo	Nichelino, 18 settembre 2020
Referendum Costituzionale	Torino, 20/21 settembre 2020
Fiera Franca	Oulx, 10/16 ottobre 2020
Mostra Artes	Torino, 10/16 ottobre 2020
Campo Addestramento Volontari Croce Rossa	Moncalieri, 17/18 ottobre 2020
Giornata Internazionale contro la Violenza sulle Donne	Torino, 22 novembre/12 dicembre 2020

INIZIATIVE DI EDUCAZIONE AMBIENTALE IN COLLABORAZIONE CON ENTI PUBBLICI E ASSOCIAZIONI

Dal Cibo s'Impara!	Torino, 8 gennaio 2020
M'illumino di Meno	6 marzo 2020
Festival Plant Health	Torino - 4 giugno 2020
Porte Aperte all'Arpa	Torino, 15 giugno 2020
Earthink Festival	Torino, 11/19 settembre 2020
Circonomia	Alba, 17/19 settembre 2020
Festival della Sostenibilita' Ambientale	Avigliana, 27 settembre 2020
SERR Settimana Europea Riduzione dei Rifiuti	Torino, 21/29 novembre 2020
Green Pea	Torino, dicembre 2020

PARTNERSHIP CON CINEMAMBIENTE

Cinemambiente a Casa Tua	Torino, aprile 2020
Cinemambiente in Valchiusella	Rueglio, 1° agosto 2020
Cinemambiente	Torino, 1°/4 ottobre 2020

COLLABORAZIONE CON FILM COMMISSION TORINO PIEMONTE - Progetto di sostenibilità ambientale

Riprese Cinematografiche "Giustizia Per Tutti"	Torino, febbraio 2020
Riprese Cinematografiche "Cuori Coraggiosi"	Torino - 3 febbraio/31 agosto 2020

PRESENZE A DIBATTITI, CONVEGNI, MOSTRE, EXPO

Forum PA	7 luglio 2020
Giornata Nazionale della Bioeconomia	Torino, 24 settembre 2020
Ecomondo	Rimini, 3/15 novembre 2020
Premio Piemonte e Innovazione	Torino, novembre 2020
Biennale Tecnologia Off	Torino, 13 novembre 2020
Il Sistema Piemontese di Gestione e Valorizzazione dei Fanghi da Depurazione e la Riduzione dei Tempi di Realizzazione delle Opere	Torino, 19 novembre 2020
Sharper Notte Europea dei Ricercatori e delle Ricercatrici Finestre sulla Ricerca	23/27 novembre 2020
Sharper Notte Europea dei Ricercatori e delle Ricercatrici Good Morning Torino	24 novembre 2020

SPONSORIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI

Attività Culturali Chiomonte Imprend'oc	Chiomonte, gennaio 2020
Premio Cultura + Impresa	febbraio 2020
Festival del Giornalismo Alimentare	20/22 febbraio 2020
Salto Extra	Torino, 14/18 maggio 2020
Salto Notte	Torino, giugno 2020
Lo Spettacolo della Montagna	Torino/Valle di Susa, 5 luglio/9 agosto 2020
Tre Terre Canavesane	San Giorgio C.se/Agliè/ Castellamonte, luglio 2020
Collegno Folk Festival	Collegno, 3/13 settembre 2020
FESTIVAL dell'Innovazione e della Scienza	Settimo t.se, 10/17 ottobre 2020
Vita Nova	4 dicembre 2020/7 gennaio 2021

EVENTI SPORTIVI

16 ^a Festa sulla Neve con le Racchette	Usseglio, 8/9 febbraio 2020
Botton Run	Candiolo, 9 febbraio 2020
Short Track	Torino, 15/16 febbraio 2020
Trail dei Massi Erratici	Villarbasce, 16 febbraio 2020
10° Cross Reale	Venaria, 23 febbraio 2020
Manifestazione Regionale Corsa Campestre	Volpiano, 1° marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Manifestazione Sportiva Parco Vallere	Torino, 8 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
1° Cross di Nichelino	Nichelino, 15 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Gara Podistica	Villastellone, 17 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
37° Memorial Stefano Ferraris	None, 22 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Girotondo Run	Torino, 22 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Corricollegno	Collegno, 22 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Camminata dell'Amicizia	Rivoli, 29 marzo 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Cicloturistica Collina Po	Moncalieri, 5 aprile 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Torneo della Vespa	Moncalieri, 19 aprile 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Manifestazione Sportiva Oltre la Sla	Torino, 25 aprile 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Corsa Podistica Strasantamonica	Torino, 26 maggio 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato

African Cup	Torino, 1° giugno/27 luglio 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Urban Trail	Torino, 9 giugno 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Pigiama Running for Africa	Torino, 19 giugno 2020 L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
Pink Festival Dragon Boat	Torino, 19/21 giugno 2020 L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
La Mandria Crono	Venaria, 21 giugno 2020
Francigena Valsusa Marathon	Torino, 21 giugno 2020 - L'evento, previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale, è stato annullato
La Mandria Crono	Venaria, 19 luglio 2020
In Ricordo di Maura Viceconte	Venaria, 5 agosto 2020
Green Tour	Torino, 20 settembre 2020
Corri con Samuele	Mappano, 11 ottobre 2020
La Mandriacorta	Venaria, 25 ottobre 2020

INIZIATIVE AZIENDALI

GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Laboratorio sull'Acqua	Torino - MAcA, 19 marzo 2020 - L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato
Festa dell'Acqua	Torino - Impianto del Po, 22 marzo 2020 - L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato
Premio Punto Acqua SMAT	Castiglione, Centro di Risanamento Acque, 26 marzo 2020 - L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato
Family Day	Torino - MAcA, 21/22 marzo 2020 - L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato

IMPIANTI APERTI

Apertura Centro di Risanamento Acque

Castiglione, 17 maggio 2020 -
L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato

INAUGURAZIONI

Punto Acqua SMAT

Torino - corso Racconigi, 23
giugno 2020

Punto Acqua SMAT

Pinerolo - Frazione Riva, 20
ottobre 2020

Punto Acqua SMAT

Pino T.se, 21 ottobre 2020

CONVEGNI

Eureau

Torino, 5/6 marzo 2020 -
L'evento previsto nel periodo in cui è stato istituito il lockdown nazionale è stato annullato

news

SMAT AL GIRO D'ITALIA DEL SALONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA

Si è svolta a Torino il 28 gennaio 2020, presso la Scuola di Management ed Economia dell'Università, la prima tappa del Salone della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) e dell'Innovazione Sociale che ha affrontato il tema "Sinergia Pubblico e Privato a Vantaggio dei Cittadini".

L'evento dedicato alla Sostenibilità è stato per le aziende un'occasione per comunicare il proprio impegno a favore della comunità.

SMAT ha presenziato al panel "Il ruolo delle utilities del territorio nel rapporto con i cittadini" insieme ai rappresentanti di alcune delle maggiori aziende piemontesi dei servizi pubblici e delle istituzioni locali.



L'intervento ha inteso esporre al tavolo di lavoro le azioni intraprese dall'azienda per raggiungere alcuni obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.



7.3 - IL PERSONALE

7.3.1 - La composizione del personale



STANDARDS

102-8; 102-41; 401-1; 401-3;
405-1; 405-2

LE PERSONE DI SMAT

Il Gruppo SMAT riconosce il proprio capitale umano come uno dei pilastri fondamentali per la crescita e lo sviluppo dell'Azienda. La tutela del lavoratore rispetto a comportamenti discriminatori nel corso di tutte le fasi della sua vita lavorativa (dall'assunzione alla retribuzione), la salvaguardia rispetto a forme di nepotismo e favoritismo, il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi molteplici aspetti, nonché la valorizzazione delle persone per la loro crescita professionale, sono i principi cardine delle politiche di gestione del personale, così come indicato nel Codice Etico aziendale.

Nel corso del 2020 il Gruppo SMAT ha confermato l'attenzione verso le richieste di esodo volontario del personale con maggiore anzianità, ferma restando la salvaguardia delle esigenze tecnico - organizzative.

Le cessazioni intervenute sono state 57, determinate circa nell'89% dei casi da raggiunti limiti di età o accesso al trattamento previdenziale, e nel restante 11% da cause eterogenee (inabilità, decessi, etc..).

Le assunzioni di personale sono state pari a 60 unità, di cui 13 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. Si è pertanto registrato un tasso di turnover in entrata del 6,3% e un tasso di turnover in uscita del 5,9%.

Personale a ruolo	2016	2017	2018	2019	2020
Maschi	747	752	741	724	707
Femmine	238	237	232	231	251
Totale	985	989	973	955	958

Composizione del personale per qualifiche

Qualifiche	2016	2017	2018	2019	2020
Dirigenti	9	9	9	9	12
Quadri	31	30	28	28	26
Impiegati	601	591	576	563	583
Quadri	344	327	321	310	318
Impiegati		32	39	45	19

Ripartizione	2016	2017	2018	2019	2020
Personale direttivo (Dirigenti, Quadri, 8 e 7 livello)	167 (17%)	159 (16%)	157 (16%)	161 (17%)	159 (17%)
Personale non direttivo	818 (83%)	830 (84%)	798 (84%)	812 (83%)	799 (83%)

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 31/12/2020).

Anzianità anagrafica	2016		2017		2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Da 18 a 20 anni	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0
Da 21 a 30 anni	19	16	9	13	39	5	43	2	62	8
Da 31 a 40 anni	75	40	74	39	74	38	72	34	78	44
Da 41 a 50 anni	273	110	257	115	181	91	161	85	136	73
Da 51 a 60 anni	287	50	337	63	385	91	378	98	372	112
Più di 60 anni	33	2	37	1	61	7	68	11	58	14

Anzianità aziendale	2016		2017		2018		2019		2020	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Meno di 10 anni	128	64	121	67	112	37	108	26	133	43
Da 11 a 20 anni	164	53	180	57	185	73	190	78	166	78
Da 21 a 30 anni	355	110	354	110	349	99	320	98	272	93
Più di 30 anni	78	9	89	15	95	23	106	29	136	37

Composizione del personale per genere

Il personale femminile presente in SMAT nel 2020 è pari al 26% 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.

	2016		2017		2018		2019		2020											
	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne									
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%								
Dirigenti	7	78	2	22	7	78	2	22	7	78	2	22	8	67	4	33				
Quadri	23	74	8	26	22	73	8	27	20	71	8	29	20	71	8	29	19	73	7	27
8° livello	45	83	9	17	41	82	9	18	41	80	10	20	40	80	10	20	33	77	10	23
7° livello	54	74	19	26	51	73	19	27	53	73	20	27	50	71	20	29	51	65	27	35
6° livello	101	64	57	36	97	63	57	37	101	62	61	38	96	61	61	39	95	62	58	38
5° livello	176	76	55	24	170	76	54	24	177	77	53	23	166	76	53	24	170	75	57	25
4° livello	175	82	39	18	179	82	39	18	182	81	44	19	183	81	43	19	190	78	55	22
3° livello	142	76	46	24	153	77	46	23	131	81	31	19	126	80	31	20	104	78	29	22
2° livello	21	88	3	12	29	91	3	9	26	90	3	10	33	92	3	8	34	89	4	11
1° livello	3	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0	3	100	0	0
TOTALE	747	76	238	24	752	76	237	24	741	76	232	24	724	76	231	24	707	74	251	26

ECONOMIA CIRCOLARE

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



SMAT E L'ECONOMIA
SMAT E L'ECONOMIA

SMAT E L'ECONOMIA CIRCOLARE

L'importanza di fare un uso responsabile e sostenibile delle risorse del Pianeta ha ormai reso non più procrastinabile l'adozione dei principi di economia circolare al fine di trasformare quanto più possibile gli scarti delle attività produttive, e umane in generale, in risorse da recuperare.

SMAT da molti anni è impegnata in questo percorso, dapprima con il recupero di energia (grazie alla digestione anaerobica dei fanghi derivanti dal trattamento di depurazione delle acque reflue urbane e alla produzione di biogas), successivamente con il riuso per scopi industriali delle acque reflue depurate e il recupero delle sabbie, che dopo trattamento vengono riutilizzate come materia prima nei cantieri.

Nel corso del 2020 un importante passo avanti è stato compiuto con la costruzione e la messa in funzione di un impianto di upgrading del biogas per la produzione di biometano presso il depuratore centralizzato SMAT di Castiglione T.se. Il biogas, in passato recuperato per la cogenerazione di energia elettrica e termica rinnovabili, viene oggi trattato nell'impianto di upgrading, sottoposto a purificazione (deumidificazione e rimozione di composti indesiderati

con filtrazione su carbone attivo) e rimozione della CO2 attraverso una filtrazione su membrane. Il biometano prodotto, di caratteristiche qualitative perfettamente analoghe al gas naturale, viene infine immesso nella rete di distribuzione SNAM per essere utilizzato nel settore dell'auto-transporto che, in questo modo, può far uso di una fonte energetica rinnovabile con una cospicua riduzione delle emissioni di carbonio fossile.

Nell'ambito del recupero di risorse SMAT è inoltre impegnata in un progetto di ricerca, in collaborazione con i gestori HERA, IREN e A2A e con il supporto dell'Università Politecnica delle Marche, che ha come scopo lo studio delle tecnologie disponibili per il recupero di biopolimeri (più precisamente PHA, poliidrossialcanoati) dai processi di depurazione delle acque reflue urbane. Il progetto si propone di studiare i processi più adatti per la produzione di biopolimeri, i rendimenti di produzione e la fattibilità tecnico-economica della loro introduzione nello schema di processo di alcuni degli impianti gestiti dalle Aziende partner del progetto.

Progetti come questi sono di fondamentale importanza per far sì che le acque reflue non vengano più percepite come un rifiuto "tout court", bensì come una risorsa da sfruttare per il recupero di materia ed energia.

CIRCOLARE CIRCOLARE

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'implementazione 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.

L'esperienza maturata ha consentito di poter gestire in modo resiliente la situazione emergenziale nel 2020, andando a rafforzare ulteriormente gli strumenti a disposizione dei lavoratori per garantire la vicinanza alle persone. Da metà 2020 sono circa 371 i dipendenti coinvolti, portando la percentuale dei lavoratori in smart working al 58% del totale dei dipendenti a tempo indeterminato.

Proseguirà l'investimento dell'Azienda sulle competenze determinanti per rendere efficace questa modalità di lavoro, con l'obiettivo di dare continuità alla misurazione dei benefici collettivi e individuali, alla valorizzazione di nuove opportunità e alla creazione di condizioni per aumentare congiuntamente produttività e benessere.

Composizione del personale per titolo di studio

Oltre il 63% del personale SMAT è in possesso di un titolo di istruzione superiore o laurea. In particolare, oltre il 13 % di dipendenti è in pos-

sesso di laurea, oltre il 50 % di diploma di scuola secondaria superiore e quasi il 10% di qualifica professionale.

Titolo di studio	2016	2017	2018	2019	2020
Laurea	105	110	109	107	126
Diploma	458	471	465	465	484
Specializzazione professionale	94	96	97	98	94
Licenza media	315	300	291	276	245
Licenza elementare	13	12	11	9	9

Personale appartenente a categorie svantaggiate

Nel 2020, rispettando pienamente la normativa vigente, SMAT ha tra il personale in forza 37 dipendenti appartenenti a categorie svantaggiate, pari al 3,86% del personale (10 dipendenti appartenenti a categorie protette dall'obbligo di assunzione e 27 disabili, di cui 9 donne e 28 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.

7.3.2 - Il costo del lavoro

Il costo del lavoro di SMAT nel 2020 è risultato pari al 13,8% del valore economico generato.

Costo totale lavoro	2016	2017	2018	2019	2020
Euro	58.983.258	60.025.167	59.998.634	61.551.383	60.700.787

7.3.3 - Tipologia di contratto

Il 98% dei lavoratori è a tempo indeterminato a garanzia della stabilità lavorativa, della solidità di SMAT e delle condizioni di vita delle persone. 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 storicamente 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Contratti di somministrazione	14	16	36	46	17

7.3.4 - Presenze/assenze

Il numero di ore complessivamente lavorate nel 2020 è pari a 1.431.667.

Il livello di assenteismo per malattia (calcolato come prestazione effettiva a fronte di quella

teorica, al netto delle spettanze contrattuali e normative) evidenzia un significativo incremento riconducibile all'impatto della pandemia intervenuta a partire dalla fine di febbraio 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
Assenze per malattia	4%	4%	4.4%	4.7%	6.1%

Gli altri tipi di assenza, che nel 2020 sono complessivamente pari a 61.591 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Maternità	7	6	7	7	5
Paternità	1	13	12	10	12
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	2	1	0	11
Congedo parentale femmine	15	15	14	13	14
Durata media dei congedi parentali fruiti (maschi) (gg)	43	42	4	0	9
Durata media dei congedi parentali fruiti (femmine) (gg)	26	32	38	36	18
Sciopero (nr.persone)	0	675	306	0	0
Permesso sindacale (nr.persone)	69	80	68	57	42
Assemblea sindacale (nr.persone)	518	630	415	540	47
Altro (permessi studio, congedo matrimoniale, permessi per assistenza a familiari disabili o malati, ecc.) (nr.persone)	304	255	258	283	226

UTILITALIA LANCIA LA CAMPAGNA SOCIAL #UTILIPERTUTTI

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua 2020 Utilitalia, la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche, ha dedicato una campagna a tutte le lavoratrici ed i lavoratori del settore idrico per ringraziarli dell'impegno quotidiano. Utilitalia ha sottolineato il ruolo indispensabile delle aziende che forniscono i servizi pubblici essenziali che sono rimasti regolari e garantiti anche nel pieno dell'emergenza Covid, grazie all'impegno delle organizzazioni e delle persone che vi operano. La Federazione ha evidenziato come ogni struttura abbia operato con il massimo impegno nell'attuazione delle disposizioni del Governo, adottando ogni misura di cautela per dipendenti e utenti, dando priorità alla tutela della salute pubblica e predisponendo piani emergenziali da utilizzare in caso di necessità.

Utilitalia, che rappresenta oltre l'80% delle imprese dei servizi idrici, il 55% di quelli ambientali e il 15% di energia e gas, nelle quali sono impiegati quasi 100mila lavoratori e altrettanti nell'indotto, ha attivato il coordinamento con le direzioni delle imprese sull'emergenza Covid, cui si è aggiunto un canale diretto con la Protezione Civile. Gli aggiornamenti e la condivisione di piani di azione sono stati tempestivi e finalizzati a mettere in campo ogni sforzo per assicurare la costanza dei servizi, insieme alle

misure cautelative per la tutela della salute del personale. La Federazione ha riservato una pagina del proprio sito all'emergenza Covid, permettendo di raccogliere e consultare le iniziative poste in essere dalle aziende associate per far fronte all'emergenza sanitaria, oltre che ai decreti e alle circolari emanati dal Governo e ai comunicati stampa Utilitalia.



7.3.5 - La formazione dei lavoratori



STANDARDS
404-1

VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE E FORMAZIONE

Lo sviluppo e il continuo aggiornamento delle competenze delle persone che lavorano in SMAT è fondamentale sia per contribuire alla crescita del capitale umano dell'Azienda - inteso come l'insieme delle conoscenze, delle capacità e delle competenze presenti - sia per riconoscere e valorizzare le capacità, le attitudini e il talento delle persone.

In seguito alle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, si è rafforzato il percorso di riprogettazione delle iniziative in modalità digitale. Il 2020 è stato infatti un anno di resilienza e transizione formativa, con l'ulteriore diffusione dell'apprendimento continuo e una crescita costante della formazione a distanza, che ha superato quota 85% sul totale.

Le attività di formazione e addestramento ope-

rativo sono pianificate a partire da un'analisi dei fabbisogni coerente con il modello ruoli e competenze di SMAT. A questa analisi segue una pianificazione di dettaglio, che include la previsione dei relativi costi. Nel corso dell'anno e a valle dell'erogazione dell'attività formativa si svolgono il monitoraggio e la valutazione delle attività svolte.

Il sistema che SMAT utilizza per valutare la formazione considera il grado di soddisfazione dei lavoratori che partecipano ai corsi e anche la valutazione dei responsabili di funzione sull'impatto delle attività formative nello sviluppo delle competenze dei propri collaboratori, e nell'applicazione delle stesse nello svolgimento delle attività lavorative.

Ore di formazione erogata

Livello	2016		2017		2018		2019		2020	
	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI	ORE MEDIE DIPENDENTE	ORE TOTALI
Dirigenti	43,22	389	44,22	398	30,94	278,50	24,7	168,5	18,13	217,5
Quadri	23,42	726	42,10	1.263	26,14	758	20,70	582	15,33	398,5
8° livello	9,09	491	27,22	1.361	15,59	779,50	16,48	775	12,24	526,5
7° livello	8,60	628	30,74	2.151,5	13,64	900,50	15,22	974,5	14,59	1.138
6° livello	10,15	1.604	25,61	3.943,5	12,06	1.857,50	11,86	1.874	12,70	1.943,5
5° livello	6,03	1.394	18,43	4.109,75	8,22	1.791	10,34	2.120,50	7,55	1.714,5
4° livello	9,67	2.070	16,44	3.601,25	10,40	2.267,50	9,64	2.073,00	6,17	1.512,5
3° livello	8,48	1.595	16,25	3.234,5	7,14	1.085	8,08	1.205,00	3,90	519
2° livello	9,25	222	12,28	393	18,55	575	6,67	227,00	1,74	66
1° livello	10,0	30	4	12	3	6	9	18,00	0	0
Totale	9,29	9.149	20,70	20.467,5	10,58	10.298,5	10,49	10.017,5	8,39	8.036

Ore di formazione erogata per genere anno 2020

Qualifiche	ORE TOTALI UOMINI	ORE MEDIE PER DIPENDENTE UOMINI	ORE TOTALI DONNE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE DONNE
Dirigenti	161,5	20,19	56	14
Quadri	257,5	13,55	141	20,14
8° livello	400	13,33	126,5	12,65
7° livello	729,5	14,3	408,5	15,13
6° livello	1108,5	11,67	835	14,40
5° livello	1.027,5	6,04	687	12,05
4° livello	985,5	5,19	527	9,58
3° livello	321	3,09	198	6,83
2° livello	58	1,71	8	2
1° livello	0	0	0	0
Totale	5.049	7,14	2.987	11,9

La differenza di ore totali fra i generi è dovuta alla maggior presenza di uomini fra il personale operativo, al quale viene prevalentemente ri-

volta la formazione di tipo tecnico (ad esempio sicurezza, manutenzione e nuove apparecchiature).

7.3.6 - 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

certificato il proprio Sistema di Gestione Aziendale relativo alla Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo la norma BS OHSAS 18001:2007, nel 2020 è avvenuta la transizione verso la norma UNI EN ISO 45001:2018.

Risorse economiche investite nella salute e sicurezza sul lavoro

	2016	2017	2018	2019	2020
Oneri interni per la sicurezza	1.839.000	1.701.000	1.856.000	1.543.000	1.873.000
Oneri di sicurezza su manutenzioni	1.164.000	1.533.000	1.754.000	2.153.000	2.459.000
Oneri di sicurezza su lavori	3.995.000	4.633.000	4.832.000	7.009.000	7.223.000
Investimenti specifici per la sicurezza	988.000	557.000	881.000	1.002.000	369.000
Totale oneri complessivi per la sicurezza	7.986.000	8.424.000	9.323.000	11.707.000	11.924.000

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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Ore di formazione sulla sicurezza	5.849	5.563	1.032	7.153	6.534

Piano di sorveglianza sanitaria

Il protocollo sanitario attuato nel 2020 ha comportato complessivamente l'effettuazione di 1.300 visite mediche.

Tipologia	2016	2017	2018	2019	2020
Visite mediche periodiche	826	989	1.091	1.123	1.085
Visite mediche preventive	71	119	23	37	46
Visite specialistiche	301	0	134	152	169
Totale	1.300	1.312	1.248	1.312	1.300

La necessità di far fronte all'emergenza pandemica ha visto SMAT impegnata nel definire misure organizzative volte al contrasto ed al contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, a tutela del personale che opera per garantire in ogni condizione e contesto un servizio di pubblica utilità ad ele-

vato valore sociale e sanitario qual è il servizio idrico, assicurando ai dipendenti di operare con gli adeguati livelli di protezione. Rispetto all'attività di sorveglianza sanitaria sopra indicata, è importante considerare anche le attività di sorveglianza straordinaria di seguito dettagliate.

GESTIONE EMERGENZA COVID (mar-dic 2020)	2020
CASI COVID GESTITI (effettivi o sospetti/presunti)	228
VISITE STRAORDINARIE COVID - richieste dal lavoratore per situazioni di fragilità	55
TAMPONI MOLECOLARI EFFETTUATI	137
TEST ANTIGENICI EFFETTUATI	7
TEST SIEROLOGICI EFFETTUATI	16
TOTALE	443

E' stata attivata a favore di tutti i dipendenti una polizza di copertura assicurativa Covid-19, che fornisce un pacchetto di garanzie e servizi come benefit aggiuntivo a sostegno dei propri lavoratori a copertura di eventuali complicazioni mediche in seguito a ricovero per Covid 19. La copertura prevede le seguenti garanzie:

indennità giornaliera per ricovero, diaria forfettaria post ricovero a seguito di terapia intensiva con intubazione, trasporto in ambulanza dall'ospedale al domicilio post ricovero, assistenza infermieristica specializzata domiciliare post ricovero.

Gli infortuni

Tipologia infortuni	2016		2017		2018		2019		2020	
	n°	gg	n°	gg	n°	gg	n°	gg	n°	gg
Infortuni maschili	20	651	20	614	18	894	27	768	11	311
Infortuni femminili	4	51	5	138	4	199	3	29	1	108
Totale	24	702	25	752	22	1.093	30	797	12	419

Indicatori per la sicurezza	2016	2017	2018	2019	2020
Durata media infortuni (giorni)	29,5	30,1	49,7	26,6	34,9
Incidenza infortuni (n° tot infortuni / n° tot dipendenti)	2,4%	2,3%	2,2%	3,1%	1,2%
Casi malattie professionali	0	0	0	2	0

Analisi degli eventi infortunistici anno 2020

Causa	numero
IN ITINERE	5
FATTORE UMANO	1
DISATTENZIONE	2
DPI DIFETTOSO	0
DPI LOGORO	0
USO SCORRETTO DPI	1
PERICOLO SOTTOSTIMATO	0
CASUALITA'	1
NON DETERMINABILE	2

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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Indice di Frequenza Infortuni (totali)	14,51	15,05	13,29	18,40	7,68
Indice di Gravità Infortuni	0,42	0,45	0,66	0,49	0,27
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	12,09	10,83	9,06	15,94	4,48

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 Prote-

zione 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.

FOCUS

IL BATTERIO PATOGENO IDRODIFFUSO CHE IN EUROPA COSTITUISCE IL PIÙ ELEVATO COSTO SANITARIO

Negli ambienti acquatici la Legionella è praticamente ubiquitaria: è stata infatti riscontrata nelle sorgenti, comprese quelle termali, nei fiumi e nei laghi, nel terreno e nei vapori degli ambienti umidi, persino nelle gocce d'acqua all'interno di orchidee negli strati più alti della foresta amazzonica. Dagli habitat naturali può raggiungere e contaminare habitat acquatici artificiali

come gli impianti degli edifici, i serbatoi, le tubazioni, le fontane e le piscine.

In tutti i casi di rilevamento della presenza di legionelle, occorre indagare tempestivamente sulle possibili cause, e quindi attuare le prassi gestionali adeguate. La nuova Direttiva 2184/2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano ha introdotto anche la Legionella tra i pa-

rametri microbiologici da sorvegliare, in quanto batterio patogeno idrodifeso che, in Europa, costituisce il più elevato costo sanitario. Il valore parametrico è stato fissato al punto d'uso, ossia ai terminali degli impianti domestici, proprio perché sono i siti più vulnerabili alla presenza del batterio: si stima che in Italia la presenza delle legionelle negli impianti interni, e in particolare nei circuiti delle acque calde, si attesti intorno al 20%.

Per la gestione del rischio legionellosi, la Direttiva rimanda ai singoli Stati Membri e alle relative legislazioni; nel corpo della Direttiva, tuttavia, sono presenti anche obblighi comuni a tutti e indicazioni di metodo e punti di applicazione che ben si adattano in particolare alla valutazione e gestione del rischio Legionella: l'art. 7 prevede la valutazione dei rischi attraverso i piani di sicurezza dell'acqua (PSA), e gli artt. 9 e 10 l'applicazione di tale valutazione anche nella rete di distribuzione, compreso il tratto domestico, ossia dopo il contatore e prima del rubinetto.

SMAT ha avviato, con altri gestori del servizio idrico integrato, A2A, Hera e Iren, un progetto sulle legionelle, per valutare la loro presenza nelle acque erogate e il relativo rischio sanitario, confrontare i metodi analitici attualmente disponibili e in uso presso i gestori, individuare eventuali criticità all'interno delle reti di distribuzione, valutare la possibile influenza della temperatura e delle altre variabili collegate ai cambiamenti climatici sul deterioramento della qualità dell'acqua distribuita, e individuare possibili strategie di comunicazione, con l'obiettivo di fornire le corrette informazioni ai cittadini e mitigare la proliferazione di falsi miti sui social media.

Dai monitoraggi eseguiti dai gestori è emerso che gli impianti acquedottistici alimentati da fonti idriche superficiali sono quelli nei quali si è maggiormente rilevata

la presenza di legionelle in occasione delle stagioni più calde, in cui la temperatura supera frequentemente i 20 °C. Inoltre è emerso che, anche laddove nelle fonti di approvvigionamento è stata riscontrata la presenza di legionelle, all'uscita degli impianti di trattamento esse non sono mai state presenti, evidenziando che i trattamenti applicati risultano sempre efficaci. Una diversa riflessione si può fare sugli impianti domestici, in quanto anche in filiere idropotabili nelle quali non sono mai state riscontrate legionelle, esse sono talvolta presenti in punti delle reti interne. Per quanto attiene le analisi condotte per valutare le condizioni particolarmente favorevoli allo sviluppo delle legionelle (stagione estiva), non è emersa una correlazione diretta tra crescita batterica e temperatura, bensì una correlazione più evidente tra sviluppo di legionelle e assenza o valori bassi di disinfettante residuo.

Durante il periodo di emergenza sanitaria da COVID-19, si è osservata una sospensione o una drastica riduzione nella frequentazione di molti edifici o parti di essi: la loro chiusura e il loro utilizzo limitato hanno aumentato il rischio di proliferazione delle legionelle negli impianti idraulici e nei dispositivi associati, e, negli studi pubblicati nei primi mesi del 2020, alcuni autori hanno evidenziato che circa il 20% dei pazienti COVID-19 avevano presumibilmente contratto una co-infezione da legionella, in quanto presentavano un titolo di anticorpi specifici IgM anti-Legionella positivo. L'Istituto Superiore di Sanità ha pubblicato nel maggio 2020 una specifica guida per la prevenzione della contaminazione da legionella negli impianti idraulici di edifici ad uso civile non utilizzati o caratterizzati da utilizzo intermittente (Rapporto ISS COVID-19 n. 21/2020), riportando azioni specifiche da intraprendere in tali situazioni.

7.3.7 - Le relazioni sindacali

Al fine di gestire eventuali situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise a beneficio dell'Azienda e dei lavoratori, SMAT persegue da sempre una corretta gestione delle relazioni sindacali, favorendo un rapporto improntato all'ascolto e alla ricerca dell'intesa. Tali relazioni sono 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.

L'anno 2020 è stato interessato da assidui confronti prevalentemente sui temi legati all'emergenza pandemica.

La RSU, è stata eletta nel 2017, composta da 12 membri, espressioni delle organizzazioni di settore (FEMCA-CISL, FILCTEM-CGIL e UIL-TEC-UIL); due dei suddetti componenti la RSU

rivestono attualmente il ruolo di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il personale ha pertanto a disposizione due canali 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					
	2016	2017	2018	2019	2020
Numero iscritti	596	578	574	560	526
Percentuale di iscrizione	60,5%	58,44%	58,99%	58,64%	54,91%

7.3.8 - Ambiente e condizioni di lavoro

Orario di lavoro

L'orario di lavoro contrattualmente previsto è pari a 38,5 ore settimanali.

L'istituto del part time, così come disciplinato dai vigenti contratti di lavoro, è riconosciuto quale strumento utile a dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione e alle esigenze dei lavoratori. È caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda e le esigenze dei lavoratori. Sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari, di tutela della salute o di assistenza a disabili, di

gravi patologie debitamente certificate. Sono i responsabili dei lavoratori che ne fanno richiesta a valutare la praticabilità di tali contratti, in base alle necessità del servizio: se il responsabile dà parere positivo, si procede alla modifica contrattuale.

Nell'ambito dei contratti di lavoro a tempo indeterminato, il 2020 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Dipendenti Full Time	955	958	944	924	928
Dipendenti Part Time	30	31	29	31	30

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
- ✓ welfare di produttività: il dipendente ha la possibilità, su base volontaria, di convertire il premio di risultato in denaro con servizi di welfare aziendale per un valore massimo del 100% del premio annuo (di cui il 50% destinabile solo alla previdenza complementare) - con rilevanti vantaggi fiscali per il lavoratore - usufruendo dei servizi e delle iniziative offerte dalla piattaforma AON

Dal 2019 è stata avviata la possibilità per tutti i dipendenti che hanno in dotazione una postazione lavorativa munita di pc di scaricare direttamente la propria busta paga e la Certificazione Unica. L'iniziativa, che si inserisce nel quadro di dematerializzazione dei documenti per i quali

è obbligatoria la conservazione ha - peraltro - comportato indiscutibili vantaggi dal punto di vista economico ed ambientale in relazione al risparmio rinveniente dalla mancata stampa dei documenti, oltre che a rendere il documento immediatamente disponibile per i dipendenti.

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, che tengono conto di quanto emerso sia dalla rilevazione quantitativa che da quella qualitativa, 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 un buon risultato per 6 delle 10 dimensioni indagate.

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 2020, in parti-

colare, come si evidenzia dalla tabellina sotto non vi sono state cause definite con sentenza a favore del lavoratore, né cause a favore di SMAT e né contenziosi transati.

Contenzioso	2016	2017	2018	2019	2020
Cause definite con sentenza a favore di SMAT	0	1	0	1	0
Cause definite con sentenza a favore del lavoratore	1	0	2	1	0
Transazioni	5	2	4	3	0

SMAT NUOVAMENTE SPONSOR DEL FESTIVAL DEL GIORNALISMO ALIMENTARE

Presso il Centro Congressi del Lingotto di Torino dal 20 al 22 febbraio 2020 si è tenuto il Festival del Giornalismo Alimentare, momento di incontro e confronto per centinaia di professionisti dell'informazione nell'ambito del food. Giornalisti, blogger ma anche rappresentanti di aziende, amministrazioni ed associazioni hanno analizzato da diversi punti di vista la comunicazione del cibo in una due giorni ricca di appuntamenti tra tavole rotonde, laboratori ed eventi off. Giunto alla quinta edizione, il Festival ha presentato oltre trenta panel in cui la proposta tematica, prendendo spunto dall'attualità, ha suggerito approfondimenti specifici sulle politiche, la sostenibilità e la sicurezza alimentare.

SMAT, sponsor della rassegna fin dalla prima edizione, ha partecipato ai contenuti del programma presentando l'attività di ricerca aziendale finalizzata a produrre acqua adatta alle future missioni spaziali cosiddette "a lungo raggio e di lunga durata", tra le quali quelle per indagare la possibilità di vita su Marte.

Nell'ambito dei laboratori, SMAT ha proposto agli esperti del food il corso introduttivo sull'analisi sensoriale "Tecniche di degustazione dell'acqua", curato dai Laboratori Chimico e Biologico di SMAT.

La seduta di assaggio si è tenuta il 20 febbraio presso la Sala Vienna del Centro Congressi del Lingotto.

Il gruppo di "sommelier" che vi ha preso parte, guidato nel definire, classificare e quantificare correttamente le proprie percezioni sensoriali, è stato poi invitato, attraverso il metodo scientifico dell'analisi sensoriale, a valutare la gradevolezza di 5

differenti acque.

Il progetto SMAT di formare un pool di sommelier dell'acqua nasce nel 2001, con la triplice finalità di studiare le acque erogate dai singoli impianti ed evidenziarne eventuali differenze, analizzare la qualità organolettica dell'acqua erogata dalle fontanelle cittadine ed esaminare i fattori che incidono sulla percezione qualitativa dell'acqua.

SMAT oggi utilizza l'analisi sensoriale in affiancamento agli strumenti tradizionali, per l'individuazione di un dosaggio ottimale del disinfettante, per migliorare le caratteristiche organolettiche dell'acqua e per il contenimento dei sottoprodotti di disinfezione, mantenendo inalterata la qualità microbiologica dell'acqua.



7.4 - 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 continuo 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.

7.4.1 - 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.

7.4.2 - 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 2020 SMAT ha emesso il 31% degli ordini a favore di fornitori qualificati: 821 su 2.630 ordini emessi in totale per un importo di 69.693.070 € su un totale complessivo pari a 184.916.263 €.

Nelle seguenti tabelle sono riportate le principali informazioni relative ai fornitori qualificati relativamente agli ultimi cinque anni.

		2016	2017	2018	2019	2020
Fornitori qualificati iscritti in anagrafica	n.	363	373	378	365	328
Fornitori qualificati divisi per categorie						
Beni	n.	243	229	243	248	216
Servizi	n.	68	65	72	71	65
Lavori	n.	52	79	63	46	47
Fornitori qualificati che hanno avuto almeno un contratto attivo nell'anno	n.	288	350	347	322	289

		2016	2017	2018	2019	2020
Fornitori qualificati per tipologia di certificazione/ attestazione						
ISO 9001	n.	148	149	137	220	178
SOA	n.	42	69	49	42	47

		2016	2017	2018	2019	2020
Ulteriori indicatori sui fornitori						
Audit condotti sui fornitori	n.	1	1	1	2	2
Non conformità rilevate sui fornitori	n.	12	22	26	26	14
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

		2016	2017	2018	2019	2020
Numero fornitori qualificati operanti sul territorio regionale	n.	157	192	187	158	145
Lavori affidati ai fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	n.	43.083.435	29.651.157	46.291.654	49.862.351	48.334.564
		75	102	97	71	55
Lavori affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	n.	26.281.002	19.143.509	25.275.205	30.152.186	28.793.165
		44	71	67	45	38
Servizi affidati ai fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	n.	14.948.632	9.436.057	9.434.098	16.474.942	7.486.090
		363	338	358	420	267
Servizi affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	n.	13.914.889	8.728.971	7.311.087	13.910.697	5.958.410
		327	284	286	323	213
Forniture richieste a fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	n.	9.780.612	13.923.400	8.916.964	15.441.773	13.872.416
		505	513	639	519	499
Forniture richieste a fornitori operanti sul territorio regionale	n.	2.257.901	1.453.571	1.992.211	3.055.226	1.803.902
		199	158	212	158	177



Il 50% dei fornitori qualificati utilizzati nel 2020 sono state aziende con sede nel territorio della Regione Piemonte (145 su 289 fornitori), a favore delle quali sono stati emessi 428 ordini per un ammontare complessivo di 36.555.477 €. SMAT

è comunque tenuta a rispettare le normative europee e nazionali vigenti in tema di appalti pubblici e pertanto non possono essere privilegiati, in sede di selezione, i fornitori locali.

7.4.3 - 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.

7.4.4 - 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 aggiudicatrici di appalti di lavori attraverso apposite clausole contrattuali.

Nel 2020 nei cantieri SMAT sono avvenuti 5 infortuni sul lavoro a personale non dipendente.

USO DELLA MULTICORRELAZIONE TRA SEGNALI ACUSTICI PER LA LOCALIZZAZIONE DELLE PERDITE DI RETE

La localizzazione dei guasti nelle reti di distribuzione idrica rappresenta uno dei problemi ancora irrisolti nel mondo del servizio idrico integrato. Infatti, anche nell'ipotesi di avere certezza della presenza di una rottura lungo una condotta, occorre conoscere esattamente la sua posizione per iniziare lo scavo necessario alle operazioni di riparazione.

Sebbene negli anni siano state sviluppate e introdotte nel mercato diverse soluzioni, tra cui ad esempio la localizzazione mediante immagini radar satellitari oppure l'inserimento in condotta di una sfera corredata da idrofoni in grado di rilevare i rumori generati da una perdita e associarli alla posizione, non esiste ancora una tecnologia in grado di sostituire i metodi tradizionali, che sfruttano il rumore generato dalla fuoriuscita dell'acqua attraverso l'ascolto in superficie.

Oggi, grazie allo sviluppo delle moderne batterie, nonché di sistemi di trasmissione sempre più efficienti e di logiche di calcolo e visualizzazione dei dati nel cloud, si è affacciata sul mercato una nuova soluzione, che consiste in un set di sonde da installare lungo la rete e un server di calcolo, che promette di aiutare gli operatori nella localizzazione precisa e veloce delle rotture. Il funzionamento sembra semplice, ogni notte le sonde registrano automaticamente il rumore presente lungo la rete di distribuzione e inviano i dati registrati al server, il quale, nota la posizione di ogni sonda e note le caratteristiche dimensionali e costruttive della rete di distribuzione, effettua

una analisi incrociata dei segnali ricevuti. Nel caso in cui sia presente una rottura, il rumore generato da questa infatti, se percepito da almeno due sonde, permette la localizzazione del punto preciso da cui il rumore ha origine mediante una funzione che si chiama correlazione. Il termine multicorrelazione nasce appunto dall'uso della correlazione applicato a tutte le coppie di sensori.

Nel 2020 è stata avviata una sperimentazione di questa tecnologia all'interno di uno dei distretti in cui è suddivisa la rete di distribuzione di Torino, il distretto denominato Torino\Belgio. La sperimentazione è consistita nell'installazione di trentacinque sensori lungo la rete del distretto, lunga 20 km, nell'analisi quotidiana dei risultati della elaborazione effettuata dal server di calcolo ogni notte, dopo l'acquisizione dei dati dei sensori, e nell'intervento di verifica e riparazione delle rotture suggerite dal sistema.

Grazie a questa sperimentazione è stato possibile riparare due rotture della rete di distribuzione, la prima, di circa 5 l/s, avvenuta il 15 novembre, la seconda di 8 l/s, avvenuta il 30 dicembre, a poche ore dalla loro comparsa, nonostante l'assenza di prove della loro esistenza in superficie.

Questa tecnologia permette quindi di tenere sotto controllo la rete di distribuzione garantendo al gestore la possibilità di verificare quotidianamente lo stato della infrastruttura e intervenire in modo tempestivo in caso di anomalia.

PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO
PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO





PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

SOMMARIO

8.1 - PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	239
8.1 - LE BASI DI DATI DEL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	239
8.1.1 - Indicatori generali	239
8.1.2 - Indicatori economico - finanziari	240
8.1.3 - Indicatori sociali	240
8.1.4 - Indicatori ambientali	241
8.2 - IMPARARE ATTRAVERSO IL BENCHMARKING	243
IN EVIDENZA: OBIETTIVI 2030	248
8.3 - GLI OBIETTIVI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO	250

PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

8.1 - 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 ri-

sultati 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.

8.1.1 - Indicatori generali

Descrittore/Indicatore	2016	2017	2018	2019	2020	16-20*	19-20*
Ricavi (da S.I.I.) (migliaia Euro)	335.582	330.152	327.180	320.117	318.174	-5,19	-0,61
Comuni serviti SMAT	292	293	293	289	289	-1,03	0
Comuni serviti SMAT acquedotto	290	291	291	287	287	-1,03	0
Comuni serviti SMAT fognatura	292	293	293	289	289	-1,03	0
Comuni serviti SMAT depurazione	292	293	293	289	289	-1,03	0
Comuni serviti Gruppo SMAT	353	353	353	348	348	-1,42	0
Abitanti serviti SMAT	2.260.072	2.255.845	2.247.449	2.238.104	2.209.372	-2,24	-1,28
Abitanti serviti SMAT acquedotto	2.240.969	2.236.740	2.228.697	2.219.667	2.190.372	-2,26	-1,32
Abitanti serviti SMAT fognatura	2.174.795	2.170.349	2.146.141	2.138.722	2.161.654	-0,60	1,07
Abitanti equivalenti serviti SMAT depurazione	2.964.618	2.969.763	2.942.225	2.875.434	3.068.382	3,50	6,71
Abitanti serviti Gruppo SMAT**	2.301.272	2.287.535	2.278.844	2.260.832	2.231.692	-3,02	-1,29
Territorio servito (km²)	6.292	6.292	6.292	6.292	6.292	0,00	0,00
Estensione rete idrica (km)	12.244	12.428	12.483	12.646	12.699	3,72	0,42
Estensione rete fognaria (km)	9.144	9.439	9.526	9.773	9.990	9,25	2,22
Acqua erogata (m³)	182.253.702	181.242.579	177.223.369	176.678.844	173.545.516	-4,78	-1,77

Volume di acque reflue trattate (acqua depurata) (milioni m3)	345,0	335,2	357,7	329,1	338,9	-1,77	2,98
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

Consumo complessivo di energia (elettrica e termica) (MWh)	302.058	303.362	303.754	294.143	290.558	-3,81	-1,22
--	---------	---------	---------	---------	---------	-------	-------

Parametri determinati dai Laboratori	874.971	843.769	898.169	848.293	819.809	-6,30	-3,41
--------------------------------------	---------	---------	---------	---------	---------	-------	-------

* Variazione % 2016-2020 e 2019-2020

** Calcolati in base alla quota di partecipazione SMAT nelle società del Gruppo

*** Dato rettificato (dato precedente 848.293)

8.1.2 - Indicatori economico - finanziari



STANDARDS
201-1

Descrittore/Indicatore	2016	2017	2018	2019	2020	16-20*	19-20*
Risultato operativo EBIT (migliaia di Euro)	90.436	87.176	73.405	54.695	35.136	-61,15	-35,76
Risultato operativo / Totale ricavi (%)	21,98	21,45	17,69	12,35	8,13	-63,01	-34,17
ROE (%)	11,52	10,46	8,41	6,21	3,58	-68,92	-42,35
ROI (%)	8,31	7,16	6,09	4,65	2,95	-64,50	-36,56
Valore economico generato dalla società (migliaia di Euro)	428.223	430.224	438.887	459.497	441.251	3,04	-3,97

* Variazione % 2016-2020 e 2019-2020

8.1.3 - Indicatori sociali



STANDARDS
403-9; 403-10

Descrittore/Indicatore	2016	2017	2018	2019	2020	16-20*	19-20*
Assenteismo per malattia (%)	4,0	4,0	4,4	4,7	6,10	52,50	29,79
Costo totale lavoro (Euro)	58.983.258	60.025.167	59.998.634	61.551.383	60.700.787	2,91	-1,38
Formazione (ore/ addetto anno)	9,29	20,70	10,58	10,49	8,39	-9,69	-20,02
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	12,09	10,83	9,06	15,94	4,48	-62,94	-71,89
Chiamate call center	201.371	177.028	192.528	177.412	209.823	-4,20	18,27

* Variazione % 2016-2020 e 2019-2020

8.1.4 - Indicatori ambientali



STANDARDS
302-1, 302-4

Descrittore/Indicatore	2016	2017	2018	2019	2020	16-20*	19-20*
Estensione rete idrica per abitante servito (m/ab)	5.5	5.6	5.6	5.7	5.8	5.45	1.75
Consumo pro capite (L/ab.g)	174	174	172	170	172	-1.15	-1.18
Perdite reali in distribuzione Torino (%)	24.7	24.6	25.0	22.2	22.2	-10.1	0.0
Estensione rete fognaria per abitante servito (m/ab.)	4.0	4.2	4.2	4.4	4.5	12.50	2.27
Inquinamento organico abbattuto - richiesta chimica (COD) (ton/anno)	109.483	116.244	123.567	123.071	122.301	11.71	-0.63
Inquinamento organico abbattuto - richiesta biologica (BOD) (ton/anno)	48.758	49.129	65.638	66.962	72.754	49.21	8.65
Recupero complessivo di energia (elettrica e termica) MWh/anno	43.812	55.780	48.671	49.200	31.160	-28.88	-36.67
Energia elettrica e termica autoprodotta rispetto al consumo complessivo (%)	14.5	18.4	16.0	16.7	10.7	-26.21	-35.93
Energia termica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia termica (%)***	41.8	53.4	44.4	51.2	27.6	-33.97	-46.09
Energia elettrica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia elettrica (%)***	10.7 (9.9) **	13.6 (12.7)**	12.3 (11.3)**	12.7 (11.7)**	8.7 (8.0) **	-18.69 (-19.19)**	-31.50 (-31.62)**
Consumo specifico di cloro in potabilizzazione (g/m3)	0.66	0.79	0.56	0.56	0.72	9.09	28.57
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg ss/ab. eq.)	7.8	7.9	8.3	8.1	7.4	-5.13	-8.64
Recupero fanghi in agricoltura (%)	82.3	68.7	70.1	51.5	54.5	-33.78	5.83

* Variazione % 2016-2020 e 2019-2020

** Dato complessivo che tiene conto anche dei consumi dei SOG nel territorio servito per conto SMAT

*** La riduzione dell'energia autoprodotta è dovuta all'entrata in funzione dell'impianto di produzione di biometano

EDUCAZIONE ALIMENTARE E SOSTENIBILITA' AMBIENTALE: DAL CIBO SI IMPARA!

Nasce dalla campagna di sensibilizzazione verso l'uso dell'acqua del rubinetto tra la popolazione scolastica l'adesione di SMAT al progetto formativo dedicato agli insegnanti sull'educazione alimentare.

L'azienda ha infatti preso parte al gruppo di lavoro multidisciplinare, coordinato dalla Città di Torino e dall'Ufficio Scolastico Regionale del M.I.U.R., che ha dato vita al percorso educativo per docenti delle scuole primarie affrontando diverse tematiche legate al cibo, dalla sicurezza alimentare alle esigenze nutrizionali.

Nella logica di rendere gli insegnanti consapevoli e quindi promotori di abitudini alimentari sane e sostenibili, il corso ha proposto approfondimenti sull'educazione al consumo responsabile, sulla valorizzazione dei prodotti a km 0 e sull'impatto che produzione e consumo alimentare hanno sull'ambiente.

Tra questi approfondimenti, ha riscosso grande adesione il workshop formativo "Tu, io e il mondo intorno alla stessa tavola" dedicato agli insegnanti delle scuole primarie di Torino, in cui SMAT è intervenuta in veste di esperto facilitatore, presentando le azioni intraprese dall'azienda a favore della sostenibilità.

Dopo una prima fase del workshop in cui alcuni esperti facilitatori hanno approfondito diversi temi legati al percorso di educazione alimentare, gli insegnanti, divisi in tre tavoli di lavoro, hanno realizzato altrettante mappe concettuali. Ad ogni argomento sono poi stati attribuiti dei punti, in relazione all'interesse suscitato, diventando materiale di spunto per le attività didattiche da affrontare in classe.



8.2 - IMPARARE ATTRAVERSO IL BENCHMARKING

Per confrontarsi con le maggiori aziende dei servizi idrici, al fine di migliorare le proprie prestazioni, SMAT dedica particolare attenzione a tutte le iniziative di benchmarking nazionali e internazionali.

In particolare 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 (Copenaghen 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 2019 sono stati elaborati nella seconda metà dell'anno 2020. 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 2018-2019 (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	2018		2019		
		VALORE SMAT	VALORE MEDIO	VALORE SMAT	VALORE MEDIO	
SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA (% di conformità agli standard di legge)	99,98	99,68	99,91	99,65	😊
	LIVELLO DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA (numero di test per 1000 m3)	2,16	0,7	2,29	0,83	😊
	RECLAMI (numero di reclami per 1000 unità connesse)	0,2	2,7	0,2	2,3	😊
	ENERGIA IMPIEGATA (kWh/m3 acqua prodotta)	0,52	0,53	0,51	0,51	😊
	RECUPERO ENERGETICO (%)	4,4	5,5	4,7	6,2	😞
	RIPRISTINO DELLE CONDOTTE (%)	0,43	0,53	0,51	0,79	😞
	POPOLAZIONE SERVITA DA FOGNATURA (%)	95,7	93,7	95,8	96	😊
SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE	POPOLAZIONE SERVITA DA DEPURAZIONE (%)	98,5	96,6	99,4	97,2	😊
	VOLUME REFLUI PER UNITÀ CONNESSA (m3/unità connessa)	143,7	149,6	136,4	135,6	😊
	VOLUMI DEPURATI PER UNITÀ CONNESSA (m3/unità connessa)	285,8	210,4	252	192,4	😊
	ENERGIA IMPIEGATA IN DEPURAZIONE (kWh/ab. eq.)	25,9	33,6	25,7	37,6	😊
	ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA DA FONTE RINNOVABILE RISPETTO AL CONSUMO (%)	27,3	41,5	27,6	27,5	😊
	VOLUMI DEPURATI PER ABITANTE EQUIVALENTE (m3/ab.eq.)	121,3	85,9	110,7	93,3	😊

*Non tiene conto della trasformazione del biogas in biometano a partire da giugno 2020

A livello nazionale anche la valutazione dei propri risultati gestionali in termini di valori raggiunti per gli indicatori previsti da ARERA, costituisce indirettamente un esercizio di benchmarking. I dati delle rendicontazioni della qualità contrattuale riferiti agli anni 2018 e 2019 sono già oggetto di diffusione da parte dell'autorità (vedasi focus SUSHINE REGULATION) mentre i valori riferiti alla qualità tecnica lo saranno a breve.

In particolare per quanto attiene l'obiettivo previsto dalla Qualità Tecnica ARERA della riduzione delle perdite, ritenuto fondamentale per garantire la sostenibilità della risorsa idrica, l'indicatore M1a, perdite idriche lineari, registra un continuo miglioramento nel rispetto degli obiettivi fissati.

Dal 2016, primo anno di rendicontazione, l'indicatore si è ridotto di oltre il 18% nel 2020.

Anno 2016, fonte ARERA



Sempre su scala nazionale ISTAT fornisce una ulteriore possibilità di confronto dei risultati di SMAT: proseguendo nell'analisi del dato 2020 delle perdite, considerando che il dato medio delle perdite nelle reti acquedottistiche in Italia, in costante aumento dal 2015 (ISTAT, 2018-2020) è 42%, il dato SMAT pari a 22,2 % per la Città di Torino risulta incoraggiante.

FOCUS

SUNSHINE REGULATION

La qualità del servizio idrico integrato viene costantemente misurata dal 2015, da quando ARERA (l'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente), ha definito la regolazione per la **Qualità contrattuale**.

Solo per gli aspetti "contrattuali" - come il numero di prestazioni erogate, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni, l'avvio la gestione e la cessazione del rapporto contrattuale con gli utenti - vengono monitorati 42 parametri per ogni gestore del servizio idrico in tutta Italia.

La mole di dati che ne scaturisce era interpretabile solo dagli addetti ai lavori. Da marzo 2021, invece, ARERA pubblica sul proprio sito infografiche navigabili, che consentono a chiunque di confrontare la situazione del proprio comune di residenza con il resto del Paese o le specifiche caratteristiche del gestore di appartenenza.

All'indirizzo <https://www.arera.it/it/dati/QSI.htm> si possono trovare due diverse schermate.

Nella vista intitolata "**Gli obblighi di qualità del servizio all'utenza**" è possibile visualizzare e raffrontare i livelli delle prestazioni da **248 gestori che erogano il servizio idrico a 48,3 milioni di abitanti** residenti (circa l'80% della popolazione residente in Italia). I dati sono interrogabili selezionando per regione, comune, gestione o classe di performance e i colori aiutano ad avere una percezione immediata di quali siano le zone in ritardo nel servizio o nell'invio di dati all'Autorità.

Nella seconda schermata "**Quant'è di qualità il servizio idrico del tuo gestore?**" si possono approfondire le performance di qualità contrattuale offerte dai gestori ai propri utenti. In questo caso i dati riguardano un panel di **327 gestioni al servizio di circa 50,5 milioni di abitanti** (84% della popolazione residente italiana). Anche questi dati sono interrogabili interattivamente selezionando per comune o per gestione.

Le pagine del sito contribuiscono alla trasparenza delle informazioni verso i consumatori e alla concreta possibilità di comparazione tra le gestioni virtuose e quelle in ritardo in linea con le esperienze europee di sunshine regulation, una regolazione alla luce del sole.

Entro il 2021 ARERA predisporrà uno strumento di monitoraggio anche per la Qualità tecnica (RQTI) e prevederà la pubblicazione periodica - per operatore - di indicatori di performance riferiti al sistema idrico integrato.

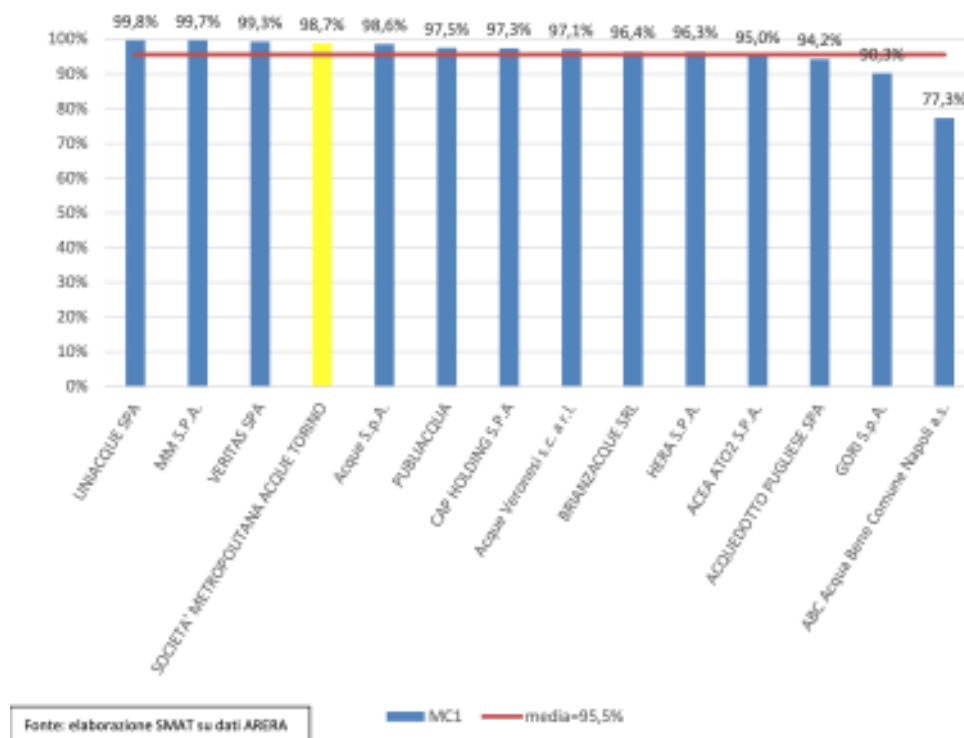
Il confronto dei macroindicatori MC1 e MC2

Il macro-indicatore MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" è composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'e-

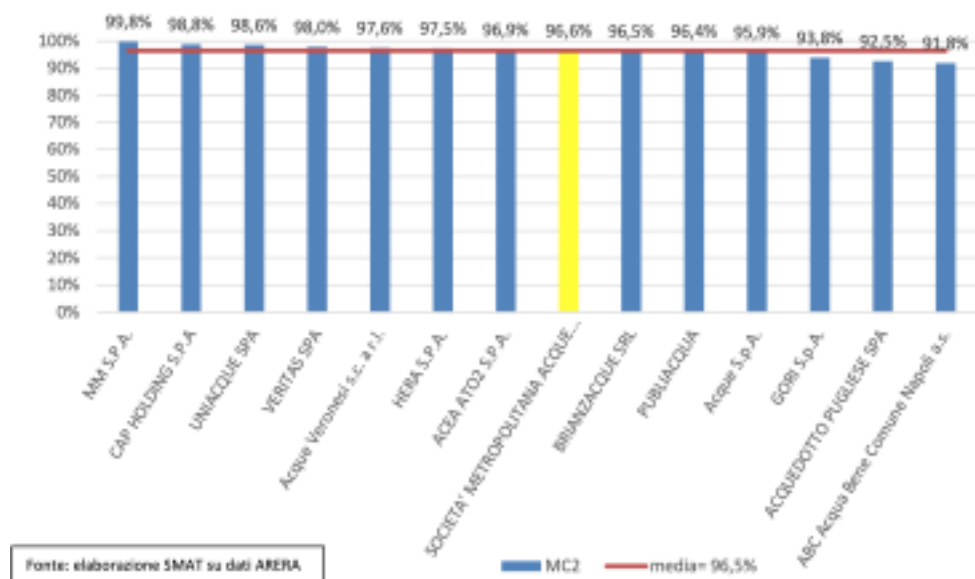
secuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura. Il macro-indicatore MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" è composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza. Macro-indicatori calcolati come media dei pertinenti indicatori semplici (espressi in termini di percentuale di rispetto dello standard), pesata in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Il grafico seguente mostra il posizionamento di SMAT relativo all'anno 2018 (dato più aggiornato disponibile sul sito ARERA) confrontato con le aziende TOP (popolazione >700.000 abitanti) per i macroindicatori MC1 e MC2.

MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale



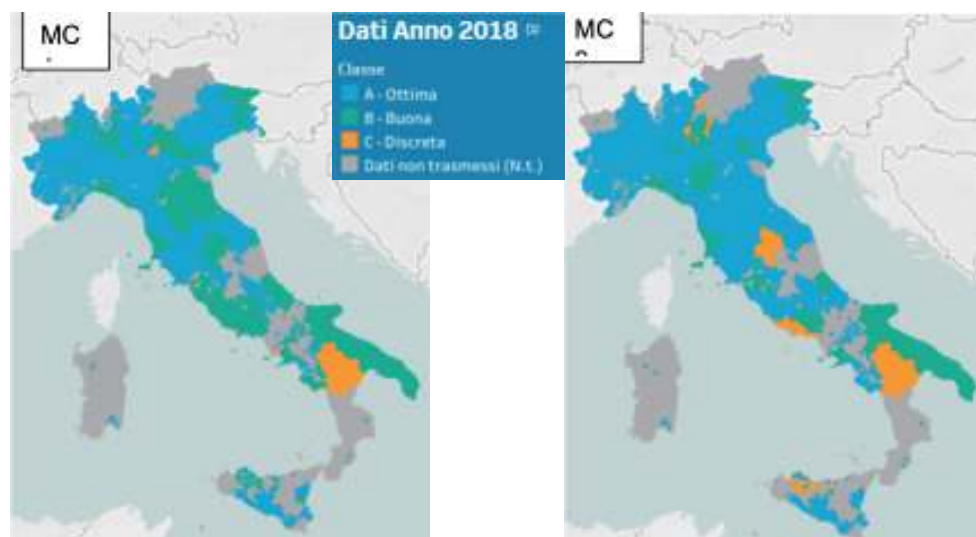
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio



Anche nel corso del 2019 e del 2020 SMAT ha confermato il posizionamento nella classe "A - Ottima", per entrambi i macroindicatori conseguendo i risultati riportati nella tabella seguente.

	2020	2019
MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"	98,95%	99,27%
MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"	96,99%	96,95%

A livello nazionale, sempre con riferimento al 2018, si prospetta la seguente situazione:



SMAT PARTNER DEL PREMIO PIEMONTE INNOVAZIONE

Nel 2020 SMAT è stata sostenitrice della quarta edizione del Premio Piemonte Innovazione, iniziativa di ANCI Piemonte dedicata alla Pubblica Amministrazione che promuove la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici erogati ai cittadini e alle imprese per il benessere e la crescita dei territori.

Il Premio è rivolto a Comuni, Unioni di Comuni ed Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali della Regione Piemonte che hanno sviluppato progetti innovativi in diversi ambiti di intervento: dall'organizzazione ed erogazione dei servizi pubblici locali alla semplificazione amministrativa e accrescimento delle competenze digitali, dalla comunicazione istituzionale allo sviluppo economico-sociale, dalla promozione della cultura all'istruzione.

L'adesione di SMAT all'iniziativa in qualità

di partner rispecchia la cultura aziendale e l'impegno costante verso Ricerca ed Innovazione, a tutela della risorsa idrica e a servizio della sostenibilità ambientale, tema centrale dell'edizione 2020 del Premio.

La cultura dell'innovazione in SMAT passa infatti dai processi di rinnovo delle infrastrutture idriche e delle reti informatiche fino allo sviluppo di procedimenti nuovi in tutto il ciclo idrico dalla captazione alla distribuzione, al trattamento delle acque reflue, fino al riutilizzo di quelle depurate e dei fanghi ottenuti. Inoltre grazie all'uso di tecnologie all'avanguardia, SMAT attua politiche di efficienza energetica presso i propri impianti.



IL POTENZIAMENTO DEGLI IMPIANTI DEL PO

Partirà nel 2021 la seconda delle grandi opere previste dal Piano degli Investimenti dell'Azienda a servizio della Città Metropolitana di Torino: il potenziamento degli impianti di potabilizzazione del fiume Po.

La gara, bandita a fine 2019 a seguito della progettazione preliminare e definitiva sviluppata dalla Società Risorse Idriche del Gruppo SMAT, è stata aggiudicata al Raggruppamento Temporaneo di Imprese con capogruppo SUEZ Trattamento Acqua.

La novità sta nel revamping complessivo delle 3 linee di trattamento e sostituzione dell'attuale sistema di ossidazione-disinfezione con la più moderna tecnologia ad ozono introducendo una ulteriore barriera nei confronti degli inquinanti mediante l'adozione di membrane di ultrafiltrazione per garantire una sempre maggior prevenzione igienico-sanitaria.

I lavori dureranno circa 4 anni e prevedono una presenza media in cantiere di oltre cinquanta lavoratori. Il costo complessivo per la realizzazione di tutte le opere ammonta a 84,8 milioni di Euro.

L'ampliamento ed il potenziamento degli impianti di trattamento delle acque provenienti dal fiume Po rientra tra le opere prioritarie più significative per l'area torinese: nonostante questo il periodo pandemico che condiziona molto lo sviluppo di opere complesse e innovative, SMAT e la sua partecipata Risorse Idriche hanno completato in tempi brevi la fase più delicata che si conclude con la consegna dei lavori per un nuovo impianto che sarà in grado di rispondere in modo efficace alle sfide rappresentate dagli inquinanti emergenti e dai cambiamenti climatici.



POTENZAMENTO IMPIANTI
POTENZAMENTO IMPIANTI

I PROCESSI DI POTABILIZZAZIONE

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.



PIANTO DEL PO PIANTO DEL PO

8.3 - 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.



OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>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</p> <p>Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE</p>  	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Firmato un accordo di partnership per la ricerca con l'Università di Torino 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<p>Avviati 13 nuovi progetti in collaborazione con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Istituto Superiore di Sanità ▶ Comune di Torino ▶ Politecnico di Torino ▶ CNR e ARPA Piemonte ▶ Gestori SII: Hera, Iren e a2a ▶ Partner privati 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sono stati sottoscritti i seguenti accordi: Accordo di Riservatezza e Collaborazione con Gestione Acque S.p.A. e Risorse Idriche S.p.A. relativo l'elaborazione di uno studio di fattibilità con le nuove tecnologie sui fanghi; ▶ Contratto con la Città Metropolitana di Torino e IREN e altri Enti Privati, relativo allo smaltimento dei rifiuti liquidi costituiti da acque reflue industriali; ▶ Rinnovo Accordo di Partnership e 4 nuovi contratti con il Politecnico di Torino; ▶ Protocollo d'Intesa per l'indagine di customer degli Studi di Torino; ▶ Accordo di Riservatezza con Ente Rinnovabili Torino ▶ S.r.l.; ▶ Accordo di Riservatezza e Collaborazione con A2A ▶ Smart City S.p.A.; ▶ Non Disclosure Agreement, con Thales Alenia Space Italia S.p.A. e GL Biocontrol S.a.r.l.; ▶ Accordo Quadro e Contratto di Comodato con GREEN PEA
<p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>NP</p>				

<p>Acquedotto della Valle Orco: avvio delle opere di progettazione, espletamento delle gare per l'affidamento delle opere, avvio dei lavori</p> <p>Area GRANDI OPERE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Completata progettazione preliminare dell'intera opera ▶ Predisposta documentazione per verifica assoggettabilità alla VIA in corso di valutazione da parte del Ministero dell'Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conclusa la fase di verifica della progettazione definitiva
<p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>2024</p>				

OBBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
------------------------------------	--	--	--	--

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

- ▶ 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

- ▶ Completate le opere di allacciamento dell'acquedotto ai singoli comuni e avvio continuativo della produzione

Area

GRANDI OPERE



Conclusione prevista (anno)

2019
(Concluso)
(posticipato)

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

- ▶ Rinnovata la convenzione per la Città di Rivoli e stipulata una nuova convenzione per il Comune di Druento

- ▶ Stipulata nuova convenzione con il Comune di Villafranca Piemonte ed eseguito il rilievo georeferenziato delle caditoie e dei griglioni stradali

- ▶ 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

- ▶ L'Ente di governo d'ambito 3 Torinese con Delibera 774 del 10 dicembre 2020 ha confermato la gestione delle infrastrutture dedicate allo smaltimento delle acque meteoriche, consentendo a SMAT di ampliare, il perimetro di detta attività a tutti i Comuni dell'ATO/3 rientranti nella gestione d'ambito a partire dall'anno 2018.

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****Obiettivi
raggiunti/Azioni
intraprese
nel 2020**

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

Area

SERVIZIO
IDRICO
INTEGRATO



Conclusione
prevista (anno)

2019

- ▶ Eseguite valutazioni patrimoniali per l'assorbimento della controllata AIDA Ambiente
- ▶ Definizione del quadro delle nuove assunzioni in relazione alle relative tempistiche di ingresso

- ▶ Assorbimento del ramo d'azienda Acquagest e chiusura della liquidazione

- ▶ 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

- ▶ Proseguono le attività propedeutiche all'acquisizione della partecipazione in AIDA Ambiente ed alla riunificazione gestionale.
- ▶ Perfezionamento dell'acquisizione della gestione della rete di acquedotto interna al Parco La Mandria.

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

- ▶ Conclusa la gara per l'acquisto di energia elettrica per l'anno 2021 unicamente da fonte rinnovabile unitamente a Water Alliance Acque di Lombardia per un valore complessivo di 109 milioni di euro

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>Attività estere: supporto di carattere tecnico gestionale ad aziende del settore idrico di paesi stranieri</p> <p>Area INTERNAZIONALIZZAZIONE</p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Progetto monitoraggio protezione risorsa idrica Quetzaltenango in Guatemala ▶ Sviluppo di attività internazionali in particolare con finanziamenti europei per lo Sviluppo di infrastrutture idriche (Etiopia e Africa Sub-Sahariana) ▶ Sviluppo del progetto Safe Health and Water Management-Libano 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Progetto "Waste and Water Governance for sustainable urban sanitation - WaWa2Go" in Addis Abeba e Arba Minch - Etiopia ▶ -Visite impianti SMAT e Centro Ricerche di svariate delegazioni provenienti da vari paesi fra cui Bielorussia, Libano e Argentina 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nell'ambito del programma cofinanziato dalla Commissione Europea "ENI CBC Mediterranean" denominato MAIA - TAQA "Mobilizing new Areas of Investments And Together Aiming to increase Quality of life for All" con il Settore Acqua di Utilitalia, parte l'organizzazione, di un corso di formazione on-line per i tecnici libanesi, sugli aspetti relativi alla gestione del servizio idrico integrato, che verrà svolto nel 2021.
<p>Azoto e Fosforo: raggiungimento degli abbattimenti richiesti in base percentuale su scala ATO</p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>   <p>Conclusione prevista (anno) 2019 (POSTICIPATO AL 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avviati i lavori, la cui ultimazione è prevista entro l'estate 2018 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ultimati i lavori di realizzazione dell'impianto Anammox ▶ Start up dell'impianto 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rimozione del Fosforo ampiamente conforme con gli abbattimenti richiesti in % su scala ATO ▶ Avviamento e collaudo impianto Anammox tuttora in corso. ▶ Percentuali di rimozione di azoto in aumento sia a livello dell'impianto di Castiglione che su scala ATO 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Obiettivo per il fosforo, raggiunto in entrambi gli impianti di Castiglione T.se e di Collegno ▶ Obiettivo per l'azoto: raggiunto per l'impianto di Castiglione T.se
<p>Biometano: realizzazione di un impianto di upgrading del biogas per la produzione di biometano</p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>  <p>Conclusione prevista (anno) 2020</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzato lo studio di fattibilità e avviata la progettazione definitiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Affidata e avviata la realizzazione dell'impianto 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Completati i lavori di realizzazione dell'impianto di upgrading e di connessione alla rete SNAM per l'immissione del biometano prodotto ▶ Impianto avviato a giugno 2020 ▶ Completato lo start-up e il collaudo ▶ Ottenuta la certificazione della sostenibilità del biometano prodotto ai sensi del Decreto 14 novembre 2019

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
-----------------------------------	--	--	--	--

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)
- Iniziativa installazione su ogni nuova presa antincendio
- Avviati i lavori

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.
- Sviluppo della piattaforma Octopus ai fini del suo utilizzo su dispositivi mobile
- Sviluppo di uno strumento per la gestione degli asset all'interno della stessa piattaforma

Area
SERVIZIO
IDRICO
INTEGRATO



Conclusione prevista (anno)

NP

OBBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>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</p> <p>Area EFFICIENTAMENTO</p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Miglioramento della piattaforma HW e della professionalità degli addetti con formazione dedicata ▶ Implementazione della cartografia digitalizzata con necessità di monitoraggio dei disservizi acquedotto (previsto da direttiva ARERA) ▶ Controllo informatico delle richieste pervenute dagli utenti monitoraggio e firma digitale 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ In corso di ultimazione la piattaforma HW (consegna prevista giugno 2019) ▶ In corso di realizzazione le modifiche della piattaforma HW per poter completare quanto richiesto da ARERA) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sviluppo dell'applicativo mobile (MES) ▶ Sviluppo applicativo rilievo e manutenzione chiusini ▶ Sviluppo Collegamento GIS-RETI ▶ Sviluppo collegamento GIS-MAXIMO ▶ Rilievo rete idrica e fognaria di tutti i comuni la zona del Centro Canavesano ▶ Rilievo rete idrica e fognaria di tutti i comuni della ACEA 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definita la funzionalità dei nuovi applicativi ed iniziata la sperimentazione

<p>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</p> <p>Area INTERNAZIONALIZZAZIONE</p> <p>   </p> <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Progetto Bethlem Smart Water per città Betlemme, Beit Jala, e Beit Sahour (Palestina) ▶ Formazione funzionari WRDF Etiope su aspetti tecnici, economico-finanziari e istituzionali 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Completamento dell'iniziativa BSW – Bethlehem Smart Water per dotare le città di Betlemme, Beit Jala e Beit Sahour di un impianto di telecontrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ SMAT – in qualità di partner – ha presentato due proposte all'Agenzia Italiana Cooperazione allo Sviluppo (AICS) relative al bando "Promozione dei Partenariati Territoriali e implementazione territoriale dell'Agenda 2030: <ul style="list-style-type: none"> • Torino - Quetzaltenango. Beni in "comune": acqua, cibo, lavoro, mobilità umana; • HawaTO: migliorare la governance e la gestione dei rifiuti urbani e delle acque reflue ad Hawassa.
--	---	--	--

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>Efficacia del recupero crediti: riduzione dell'unpaid ratio sulle bollette</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Istituita Unità Recupero Crediti nell'ambito Servizio Legale 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formalizzata la ridefinizione della struttura organizzativa del Recupero Crediti. ▶ Emessa dall'ARERA nuova normativa per le azioni di recupero morosità nel S.I.I. ▶ Nel 2020 si procederà all'adeguamento procedure di recupero alla nuova normativa ARERA REMSI. ▶ Nel 2020 si procederà ad implementare nuove procedure di recupero crediti commerciali (no bollette) mediante nuovo modulo/ funzionalità Oracle Application. 	
<p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>				
<p>Conclusione prevista (anno)</p>				
<p>NP</p>				
<p>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</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avvio dello studio di fattibilità del revamping della linea fanghi dell'impianto di Castiglione T.se ▶ Avvio della predisposizione di un sistema di monitoraggio dei processi di depurazione presso l'impianto di Castiglione T.se 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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) ▶ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Installazione ed avviamento a regime del nuovo controllore di processo con regolazione dell'aerazione intermittente ai moduli 1, 2 e 3 della linea acque dell'impianto di Castiglione T.se.
<p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>				
<p>Conclusione prevista (anno)</p>				
<p>2021</p>				

**OBIETTIVO/TARGET
DI MIGLIORAMENTO****Obiettivi
raggiunti/Azioni
intraprese
nel 2017****Obiettivi
raggiunti/Azioni
intraprese
nel 2018****Obiettivi
raggiunti/Azioni
intraprese
nel 2019****Obiettivi
raggiunti/Azioni
intraprese
nel 2020**

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

► Ottimizzazione della pressione di esercizio della rete di distribuzione di Torino ai fini della riduzione del livello di perdita e del numero di rotture

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

► Avviata la progettazione del terzo essiccatore fanghi presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se
► Avviato lo studio di fattibilità per un impianto di ossidazione termica e recupero energetico dei fanghi di depurazione, da realizzare 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

► Incrementate le fatturazioni elettroniche attive in conseguenza dell'estensione del regime IVA di split-payment ad altre categorie di P.A.

Conclusione
prevista (anno)

2020

► 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	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>Fognature private Città di Torino: completamento della digitalizzazione dell'archivio storico delle fognature private della Città di Torino</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"> ▶ Modifica dell'attuale Sw di gestione con inserimento sul SIT della posizione georeferenziata dei documenti dall'archivio Smat e dall'archivio Città di Torino ▶ Avvio delle attività di acquisizione al demanio pubblico delle fognature private (precarie) Città di Torino 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acquisite 5 fognature private ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acquisite 4 fognature private ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concluso
<p>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)</p> <p>Area</p> <p>SOCIALE</p>  <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementazione di interventi formativi su qualità contrattuale e qualità tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Estensione ISO 14001: erogate circa 800 ore per la formazione del personale dei siti interessati 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementazione di percorsi formativi finalizzati allo sviluppo ed aggiornamento delle competenze individuali ed organizzative 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proseguimento dell'attività di implementazione di percorsi finalizzati all'acquisizione delle competenze digitali e alle riqualificazioni professionali determinate dagli obiettivi di piano

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>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</p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>  <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementazione sistema informativo di manutenzione e ricerca fughe secondo le prescrizioni Autorità Regolatoria in tema di perdite ▶ Ristrutturazione sede Nichelino per ospitare Centro Reti ed Impianti Sud ▶ Completamento indagine individuazione acque parassite sui tratti fognari ▶ Completamento copertura sistema sorveglianza integrato ai restanti siti e presidi aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avviato processo di integrazione dei sistemi di monitoraggio della security nel TLC aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzati 41 km di nuove condotte e risanati 34 km di condotte esistenti ▶ Aumentate le installazioni di sorveglianza e allarme per la protezione degli impianti di produzione ▶ Miglioramento delle attività manutentive mediante la creazione e la messa in funzione di varie applicazioni smart per ottimizzare la gestione degli interventi 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Integrazione della piattaforma Octopus

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020**

Horizon 2020 e progetti di ricerca futuri: partecipazione a bandi di finanziamento nazionali e internazionale per progetti di ricerca di interesse strategico

Area

RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE

**Conclusione prevista (anno)**

NP (LAPIS 2016, BLOWYSE 2018, PERSEO 2018, DEMOSOFC 2020)

- ▶ Attivazione impianto a celle combustibili ad ossidi solidi a Collegno nell'ambito del progetto DEMOSOFC
- ▶ Proseguimento progetti BLOWYSE e PERSEO
- ▶ Avviato progetto Biogas4Energy
- ▶ Avviato progetto Aquality per la formazione di un ricercatore (Horizon 2020)

- ▶ In corso 3 progetti finanziati Horizon 2020 (DEMOSOFC, BLOWYSE, AQUALITY)
- ▶ Concluse le attività in capo a SMAT nell'ambito del progetto PERSEO finanziato dall'Agenzia Spaziale Italiana
- ▶ Progetto BRIGADIER: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.
- ▶ Progetto INTERWATER: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea

- ▶ Progetto DigiWATER: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.
- ▶ Progetto NEPTune: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.
- ▶ Progetto SMARTS: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.
- ▶ Progetto WATERLABS: presentazione candidatura del progetto all'Unione Europea.
- ▶ Concluse le attività relative al progetto Biogas4Energy, finanziate dal POR-FESR 2014/2020.
- ▶ Avviate le attività relative al progetto BIOENPRO4TO.

- ▶ Continuano le attività relative il progetto AQUALITY (Horizon 2020)
- ▶ Si conclude il progetto DEMOSOFC (Horizon 2020)
- ▶ Si avvia il progetto CALLISTO (Horizon 2020)
- ▶ Continuano le attività del progetto BIOENPRO4TO, finanziato con i fondi POR FESR.
- ▶ Presentate le candidature dei progetti BIOMETANO, DEMOSOFC e LAGUNAGGIOal premio "IR20 - Piemonte Innovazione e Ricerca 2020" della Regione Piemonte.
- ▶ SMAT partecipa - come partner - in un progetto Life 2020, a valere sul programma "Climate", denominato "LIFE MainMAP - Mainstreaming Multilevel Adaptation in Planning", con la Capofila Città Metropolitana di Torino ed i partner: Comune di Venaria, Ente Parco "La Mandria", ENEA Laboratorio Biodiversità Saluggia e Politecnico di Torino.
- ▶ Il progetto LIFE sosterrà la sperimentazione alla scala locale di uno degli strumenti attuativi previsti dal PTGM, ovvero il "Catalogo degli Interventi di Riqualificazione" e la "Compensazione Ambientale", all'interno dei territori del Contratto di Fiume del bacino della Stura di Lanzo (con particolare riferimento ai Comuni di Venaria Reale e Torino).

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>Miglioramento gestione Pronto Intervento</p> <p>Area</p> <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>2019</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzata consolle per il monitoraggio in tempo reale delle prestazioni ai fini della riduzione dei tempi di attesa ▶ Avvio predisposizione di uno strumento di rapida consultazione per la localizzazione delle aree interessate da lavori sulle reti idriche 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Razionalizzazione dei centri presenti sul territorio per ottimizzare la gestione del Pronto Intervento 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concluso
<p>Preparazione alle emergenze e a agli eventi climatici estremi: adeguamento delle procedure di intervento in emergenza, adozione dei Water Safety Plans (WSP)</p> <p>Area</p> <p>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>   <p>Conclusione prevista (anno)</p> <p>2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conclusa l'attività di consulenza con l'ISS per la validazione del Piano di Sicurezza di Torino ▶ Inviato il Piano di Sicurezza di Torino al Ministero della Salute e all'Istituto Superiore di Sanità per approvazione

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Piena operatività del banco prova contatori sia per verificare eventuali malfunzionamenti dei contatori degli utenti sia per testare a campione le nuove forniture 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Operatività a regime del Banco Prova Contatori ▶ Sviluppate le attività propedeutiche all'accREDITAMENTO del Banco Prova 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ottenimento della certificazione del Banco Prova da parte di Accredia
<p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>				
<p>Conclusione prevista (anno) 2019</p>				
<p>Processi di depurazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Studio delle migliori tecnologie applicabili per la disinfezione delle acque reflue (valutazione dell'efficacia e della formazione di sottoprodotti pericolosi per l'ambiente) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementazione su un software commerciale del modello matematico del processo di depurazione di un modulo dell'impianto di depurazione di Castiglione T.se 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ A seguito dell'analisi di fattibilità è stato installato un controllore di processo per l'aerazione intermittente per i moduli 1,2 e 3 della linea acque dell'impianto di Castiglione T.se. L'implementazione, oltre a garantire un miglioramento delle performance di depurazione con un minor consumo energetico, rende possibile un incremento della rimozione biologica del fosforo
<p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>				
<p>Conclusione prevista (anno) NP</p>				
<p>Pulizia delle condotte di acqua potabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzazione del primo test su scala reale e avvio attività per applicazione su scala industriale 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzato impianto ed iniziata l'attività sperimentale su Avigliana 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Continuata l'attività di sperimentazione sulla rete acquedotto del comune di Avigliana, per una lunghezza complessiva di oltre 4.000 metri 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concluso con la formazione del personale interno
<p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p>				
<p>Conclusione prevista (anno) 2018</p>				

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020**

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.

- ▶ Concluso con l'ottenimento della certificazione integrata

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

- ▶ In corso la Conferenza dei Servizi funzionale all'approvazione della progettazione definitiva presentata in sede di gara

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****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020**

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

► 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

► Progetto definitivo approvato da SMAT e successivamente dall'ATO3 con C.d.S. del 22 gennaio 2019

► 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

► Espletata la gara, in consegna l'attività di progettazione esecutiva

Area

GRANDI OPERE

**Conclusione prevista (anno)**

2023

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

► Affidata la progettazione di interventi di riduzione delle acque parassite in Valsusa

► Rilevazione ed analisi degli apporti nei comparti di Ivrea, Montanaro e Verolengo

► Conclude le analisi ad Ivrea, in corso Montanaro e Verolengo

► Conclude le analisi a Ceretta San Maurizio

Area

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Conclusione prevista (anno)

NP

OBBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
------------------------------------	--	--	--	--

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
- ▶ Avviamento del progetto di ricerca 'Uso della multicorrelazione tra segnali acustici per la localizzazione delle perdite di 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)

OBBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>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</p> <p>Area SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2019 (posticipato)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sviluppato nuovo sistema informativo gestione investimenti. In corso attività di validazione, definizione di responsabilità e report 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proseguito lo sviluppo del nuovo sistema informativo gestione investimenti. In corso attività di validazione, definizione di responsabilità, migrazione dei dati e report. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Completato lo sviluppo del nuovo sistema. Sono in corso la migrazione dei dati ed i test di validazione. Previsto kick off a giugno 2020 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Completato

<p>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</p> <p>Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2019 (posticipato)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Approfondita la tematica della trasmissione dati tramite rete LoRa ▶ Eseguite prove per la rilevazione del dato tramite contatore dedicato e trasmissione su banda residua di rete cellulare 4G(Olivetti – Telecom Italia) ▶ Implementazione a regime del sistema di telelettura drive-by per 1.200 utenze ▶ Sperimentazione tecnologia bluetooth ▶ Adesione al Progetto Life DERRIS, in qualità di stakeholder, per la redazione del Piano di Adattamento ai Cambiamenti Climatici della Città di Torino 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 ▶ 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. ▶ Affidamento della fornitura di sistemi LoRaWAN e Sig Fox (Duty Cycle ≤ 1%) 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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. ▶ Predisposizione piano decennale di estensione della telelettura alla totalità dell'outenza ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Predisposizione dei bandi per: -fornitura telelettura LoRaWAN -progettazione e implementazione di rete LoRaWAN su base provinciale
--	---	--	---	--

OBBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020
<p>Sviluppo occupazionale ed esodo agevolato: studio della possibilità di ricorso all'incentivazione all'esodo agevolato tenendo conto delle necessità organizzative e della convenienza aziendale</p> <p>Area SOCIALE</p> <p>Conclusione prevista (anno) 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ In corso l'analisi degli strumenti di anticipazione previdenziale 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concluso

<p>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</p> <p>Area RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE</p>  <p>Conclusione prevista (anno) NP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 31/12/2017: 771 stazioni connesse ▶ Attivato sistema di protezione delle risorse idriche mediante piezometri strumentati connessi al TLC 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 31/12/2018: 818 stazioni connesse 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 31/12/2019: 1201 stazioni connesse 	
---	---	---	--	--

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO**Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2017****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2018****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2019****Obiettivi raggiunti/Azioni intraprese nel 2020**

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

Area

RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE

**Conclusione prevista (anno)**

NP

- ▶ Realizzati altri 19 Punti Acqua
- ▶ Ottenuta certificazione ISO 22000
- ▶ Avviato studio per il miglioramento delle operazioni di sanificazione

- ▶ Acquisiti nuovi P.O.S. per pagamento acqua refrigerata/gasata mediante utilizzo di carte bancarie/postali con microchip/contact-less direttamente al Punto Acqua.
- ▶ Messo a punto nuovo canale di "acquiring" bancario per incasso corrispettivi Punti Acqua.
- ▶ Realizzati altri 7 Punti Acqua
- ▶ 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

- ▶ Realizzati altri 7 Punti Acqua (in totale sono 182 i PA attivi al 31/12/2019)
- ▶ Completata l'installazione dei sensori di qualità previsti nei Punti Acqua di Torino e Rivoli
- ▶ Completati gli interventi per l'automazione e il telecontrollo dei Punti Acqua
- ▶ Sostenuto con esito favorevole l'audit per l'adeguamento alla revisione della norma ISO 22000 edizione 2018
- ▶ Implementato il sistema di pagamento acqua refrigerata/gasata mediante POS installati su tutti i Punti Acqua.
- ▶ Nel 2020 si sperimenterà altresì il nuovo sistema di pagamento mediante specifica APP.

- ▶ Realizzati altri 3 Punti Acqua (in totale sono 185 i PA attivi al 31/12/2020)

Water ideas: attivazione di una rete di raccordo con il mondo della ricerca e dell'industria per promuovere iniziative volte a supportare imprese che sviluppano prodotti e/o servizi innovativi nel settore idrico, creando un rapporto preferenziale per lo sfruttamento di tali innovazioni

Area

RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE

Conclusione prevista (anno)

NP

- ▶ Bandito il Premio per la ricerca "SMAT Water Award"

- ▶ 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)
- ▶ Sviluppati rapporti con Centri di Ricerca europei per la partecipazione a progetti internazionali

- ▶ Coordinamento Gruppo di Lavoro "Innovazione" di Aqua Publica Europea".

Oltre agli obiettivi/target di miglioramento riportati alle pagine precedenti nel corso della redazione del Piano Industriale 2020-2024 SMAT ha individuato ulteriori aree di intervento,

da cui sono scaturiti i nuovi obiettivi di seguito riportati, che sono stati inseriti fra le azioni da avviare nell'ambito degli interventi previsti dal Piano.

OBIETTIVI DA NUOVO PIANO INDUSTRIALE

- Bollette e fatture, metodi innovativi di pagamento: e' stato appena attivato il Sistema PagoPA, accessibile anche tramite l'App ministeriale 'lo'
- Perdite idriche: è già attivo il progetto per la riduzione delle perdite di rete, in cui si prevede l'impiego di metodi tradizionali e innovativi
- Cartografia e trasparenza: è già attivo il progetto per l'implementazione della base cartografica con nuovi livelli tematici
- Deburocratizzazione dei processi interni: previsto lo snellimento delle procedure operative aziendali e l'armonizzazione al nuovo organigramma declinato dal Piano Industriale
- Geolocalizzazione della flotta aziendale
- Ottimizzazione del sistema di reperibilità
- Qualità contrattuale del servizio: previsto il mantenimento dei macro-indicatori della qualità contrattuale al livello A, conseguito nel 2020
- Rapporto con l'utente ed ampliamento delle fonti di ascolto: efficientamento dei sistemi on line e telefonici disponibili per l'accesso ai servizi da parte dell'utenza
- Ridefinizione degli sportelli sul territorio: nell'ambito della dotazione di sportelli indicata nella Carta del Servizio, si prevede l'attivazione di un sistema di prenotazione degli accessi da parte dell'utenza
- Riqualificazione del personale (formazione, riqualificazione, reinquadramento): sono già in corso specifici interventi formativi destinati al mantenimento, al consolidamento e alla trasmissione del patrimonio aziendale di competenze
- Telelavoro: già avviato a seguito della pandemia
- Verifica dei materiali di magazzino e implementazione del sistema di controllo
- Work force management

- Valorizzazione termica dei fanghi: già avviato nel 2020
- Miglioramento delle attività di rendicontazione e comunicazione dei dati di qualità delle acque potabili e reflue secondo le nuove direttive europee e le indicazioni di ARERA
- Miglioramento dei tempi di intervento in caso di ordinanze di non potabilità.
- Telecontrollo e telegestione dei sistemi di disinfezione e di misura del cloro residuo negli impianti di acquedotto
- Diminuzione delle situazioni di non conformità delle acque reflue immesse nell'ambiente
- Adeguamento della qualità dell'acqua erogata ai limiti previsti dalla nuova Direttiva Acque Potabili (nuovi parametri, abbassamento dei limiti esistenti)
- Adeguamento delle attività dei laboratori Acque Potabili alla nuova Direttiva Acque Potabili: messa a punto di nuovi metodi analitici, riorganizzazione del piano dei controlli, organizzazione delle modalità di comunicazione dei dati analitici
- Predisposizione dei Water Safety Plans per tutti i Comuni gestiti
- Monitoraggio della Legionella nelle acque erogate ai sensi delle indicazioni contenute nella nuova Direttiva Acque Potabili: già avviato con collaborazione con Hera, Iren e A2A
- Implementazione di un sistema di early warning per il monitoraggio della qualità dell'acqua erogata con dati interpretati in base al modello idraulico della rete: in fase di completamento
- Determinazione/valutazione dello stato degli approvvigionamenti in termini di stabilità ed affidabilità, con l'identificazione di risorse alternative a breve e a medio termine: già avviato nel 2020
- Valutazione del livello di affidabilità delle infrastrutture esistenti ai cambiamenti climatici e/o agli eventi estremi con definizione degli interventi correttivi
- Studio dell'impatto dei cambiamenti climatici sulle reti di distribuzione ed in particolare sulle caratteristiche organolettiche dell'acqua di rete
- Analisi del nuovo Piano Nazionale Invasi per verificare possibili sostegni alla realizzazione di infrastrutture

- Realizzazione di una nuova infrastruttura per il trasporto di acqua potabile a mezzo autobotti , la fornitura di serbatoi di emergenza in piazza e la fornitura/distribuzione dell'acqua potabile in boccioni e sacchetti
- Produzione di acqua in boccioni : rivisitazione e ammodernamento secondo criteri 'smart' della logistica del sistema di distribuzione dei boccioni
- Miglioramento della gestione e manutenzione dei Punti Acqua con interventi organizzativi in grado di salvaguardare il know-how ed il controllo di gestione, e che introducano efficientamenti ed esternalizzazioni
- Cassa sportello nel Salone Utenti della Sede: eliminazione con introduzione di sportelli unici polifunzionali, realizzato nel 2020
- Monitoraggio degli sfioratori fognari: attivazione del telecontrollo su 800 sfioratori di fognatura mista
- Centralizzazione degli impianti di trattamento delle acque reflue
- Attivazione dell'attività ispettiva sui chiusini e sulle reti fognarie
- Integrazione dei sistemi informatici
- Rapporti con gli utenti e analisi della soddisfazione attesa e percepita: revisione del questionario di Customer Satisfaction e possibilità di compilazione on line (avviato nel 2021)
- Accentramento della gestione dei reclami nell'Ufficio del Garante dell'Utente (realizzato nel 2020)
- Incremento della distribuzione al dettaglio dei boccioni di acqua NIVA, potenziandone la proposta commerciale
- Monitoraggio dei prelievi mediante rilevazioni dirette e verifica con i dati di fatturazione al fine di individuare gli impianti su cui intervenire con azioni specifiche di contenimento di consumi
- Implementazione di inverter a servizio delle utenze elettriche di maggior caratura che permetta di variare la frequenza di impiego e imitare la potenza elettrica assorbita e il conseguente consumo di energia attiva
- Sostituzione di motori e compressori con apparecchiature omologhe a maggiore efficienza energetica
- Illuminazione degli edifici civili e dei centri impianti con utilizzo

preferenziale di sistemi a LED al posto delle tradizionali lampade ad incandescenza o fluorescenza

- Sistemi di produzione di energia da sorgente rinnovabile
- Efficientamento energetico: individuazione di specifici interventi per tutte le sedi SMAT e entrata in servizio di nuove centrali idroelettriche asservite agli Acquedotti per la Valle Susa e per la Valle Orco
- Ibridazione del parco veicoli aziendali con auto a propulsione elettrica
- Attuazione sistema informatizzato del budget economico aziendale sviluppato su piattaforma Board: presentazione del Budget economico 2021 articolato sulla base della nuova struttura organizzativa prevista dal P.I. 4.0. entro approvazione del bilancio 2020, con applicazione a regime dal 2022 e completamento della parte patrimoniale e finanziaria.

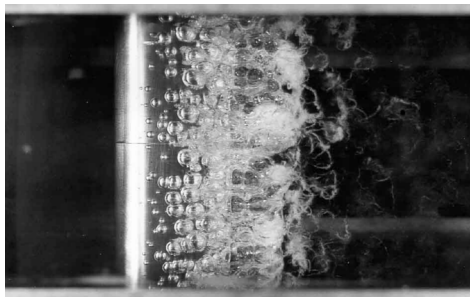
BIOENPRO4TO

Il progetto, coordinato da SEA Marconi e finanziato dal **Piano Operativo Regionale del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale**, prevede la formazione di una piattaforma multidisciplinare nella zona Torino-Ovest finalizzata allo sviluppo di una filiera di smaltimento/trattamento/recupero di materiali per la valorizzazione dei rifiuti e dei fanghi e la loro conseguente reimmissione nel ciclo produttivo.

Nel quadro delle molteplici attività svolte dai sedici partner industriali ed accademici del progetto, collocato nel filone tematico della Chimica Verde/Clean Tech., SMAT si propone, con il contributo scientifico e tecnologico del Dipartimento di Ingegneria dell'Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture del Politecnico di Torino, di approfondire l'indagine sulla **cavitazione idrodinamica a scopo disinfettivo**, relativamente alla possibilità di passare da una sua applicazione su scala di laboratorio a quella su impianti reali.

La cavitazione idrodinamica è un fenomeno fisico-chimico indotto da una variazione di pressione ottenuta mediante un sistema idraulico, che determina la formazione di zone di vapore (o di vuoto) all'interno di un fluido. Le microbolle così generate implodono in seguito ad un successivo recupero di pressione, inducendo fenomeni fortemente energetici. Di notevole interesse è lo studio della sua applicabilità alla disinfezione delle acque, sfruttandone i principi per compromettere l'integrità di contaminanti microbiologici.

Nel corso di una precedente collaborazione con il Politecnico, è stato messo a punto un protocollo sperimentale estremamente robusto per la valutazione dell'abbattimento della carica batterica, che ha permesso di isolare e identificare l'effetto delle diverse variabili in gioco, mostrando come la tecnologia della cavitazione sia in grado di determinare una **riduzione della carica batterica del 70-80% all'interno di un circuito pilota**. Grazie al progetto BIOENPRO4TO e a partire dall'approfondimento dello stato dell'arte sulla cavitazione idrodinamica a scopi disinfettivi e dall'analisi critica di ulteriori risultati sperimentali disponibili in letteratura, è stato quindi costruito un nuo-



vo circuito per i test su scala di laboratorio, selezionando la geometria ottimale per il reattore. Sono state quindi svolte numerose prove con il microrganismo modello E.coli per la valutazione di diversi setup sperimentali, con la combinazione di due tipologie di piastra forata e tre regimi di cavitazione. Confermata l'efficacia del sistema nell'abbattere la carica microbica, sono state effettuate simulazioni numeriche di fluidodinamica computazionale per definire i requisiti per i prossimi test. È infatti previsto a breve l'avvio delle sperimentazioni per studiare l'ibridazione con altre tecniche disinfettive e il layout ottimale in termini di abbattimento/consumo energetico, in vista del **trasferimento su scala reale**.

Frutto di una tecnologia innovativa, la cavitazione idrodinamica rappresenta un valido metodo disinfettivo coadiuvante o alternativo anche per il settore potabile. Impiegata in combinazione con agenti ossidanti tradizionali (es. cloro), consentirebbe un minor impiego di prodotti chimici, con una riduzione dell'impatto ambientale unitamente ad un significativo abbattimento dei problemi legati ai sottoprodotti di disinfezione. Non solo, ma questo metodo "green" permetterebbe di affrontare il problema delle anomalie microbiologiche in realtà vulnerabili (es. piccoli acquedotti alimentati da sorgenti in Comuni montani) dove il cloro riscontra uno scarso gradimento, limitando odori o sapori sgradevoli pur garantendo gli standard qualitativi richiesti. Non trascurabili sono anche gli impatti economici: un maggior controllo sugli sforamenti dei limiti microbiologici di legge, infatti, da un lato garantirebbe la premialità basata sulla qualità tecnica del servizio idrico, dall'altro contribuirebbe a prevenire episodi quali interruzioni di servizio e conseguente necessità di forniture di approvvigionamenti alternativi d'emergenza.



BIOENPRO4TO

Scansiona il codice con la telecamera del tuo telefono per accedere al contenuto digitale extra.

METODOLOGIA
METODOLOGIA



METODOLOGIA METODOLOGIA

SOMMARIO

9 - METODOLOGIA	279
9.1 - IL DECRETO LEGISLATIVO 254/2016	279
9.1.1 - Connessione tra il Decreto 254 e le linee guida GRI	279
9.2 - GRI STANDARDS	281
9.2.1 - Profilo del report	281
9.3 - PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ	283
9.4 - PRINCIPI DI REPORTING	284
9.5 - ANNI DI RIFERIMENTO	284
9.6 - APPROCCI DI GESTIONE E VALUTAZIONE (MANAGEMENT APPROACH)	284

9.1 - 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 dal 2017 emette Idrobond, obbligazioni negoziate sul mercato 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.

9.1.1 -Connessione tra il Decreto 254 e le linee guida GRI

Il Decreto lascia libertà alle aziende in merito ai modi applicativi. Suggestisce 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.

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 ta-

bella 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 2020
1. assicurare la comprensione		
a. dell'attività di impresa	x	Capitolo 1
b. del suo andamento, dei suoi risultati	x	Capitolo 1,2,3
c. e dell'impatto dalla stessa prodotta	x	Capitoli 1,2,3,4,5,6,7
2. coprendo i temi		
a. ambientali	x	Capitolo 6
b. sociali	x	Capitolo 7
c. attinenti al personale	x	Capitolo 7
d. al rispetto dei diritti umani	x	Capitoli 2 e 7
e. alla lotta contro la corruzione attiva e passiva (*)	x	Capitolo 2
3. che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa	Metodo della materiality	Capitolo 4
4. descrivendo almeno:		
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 2,3,5,6,7

(*) 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).

9.2 - 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 rappresentazione 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"¹.

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 3).

9.2.1 - Profilo del report



STANDARDS

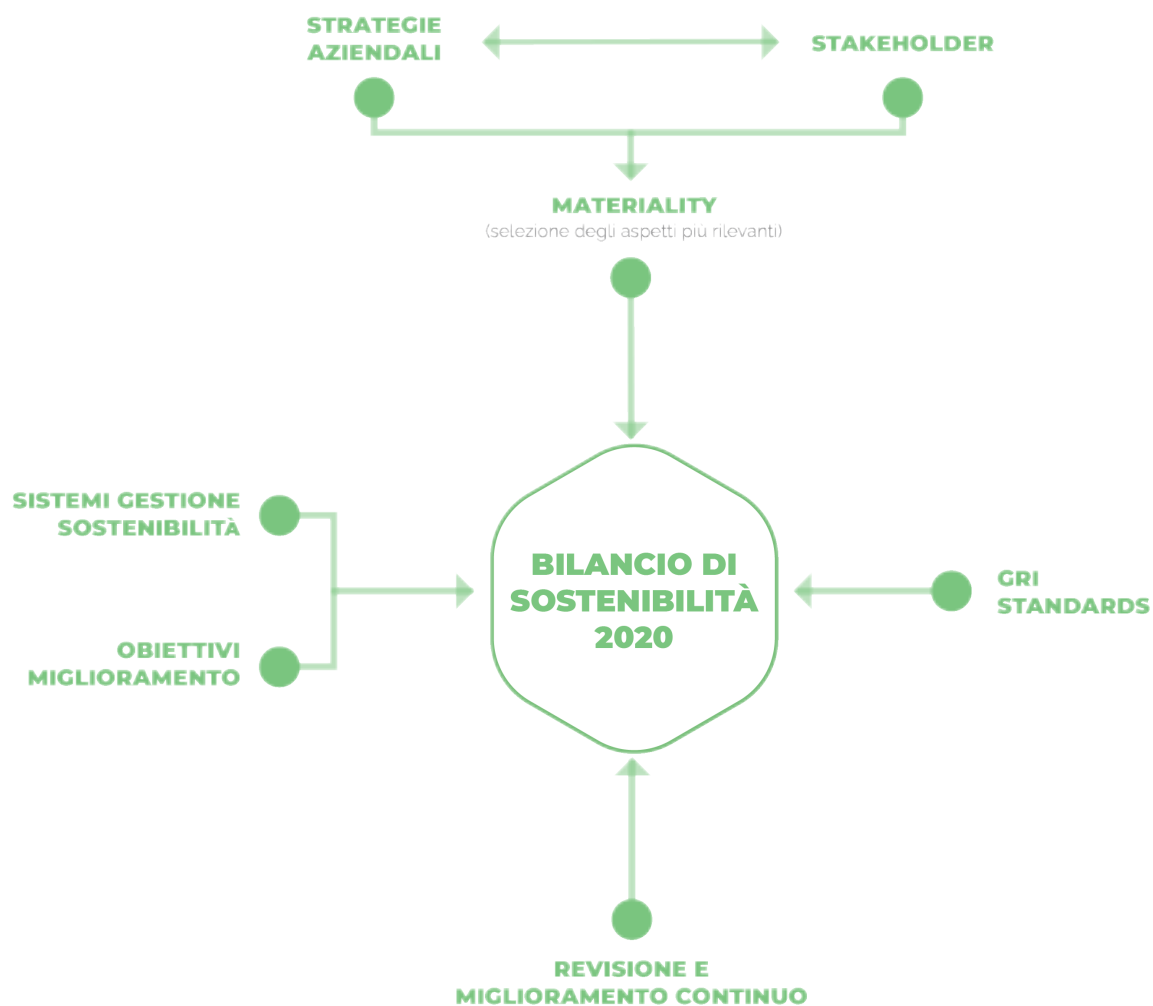
102-50; 102-51; 102-52; 102-53

Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Anno solare 2020
Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità più recente	Giugno 2020
Periodicità di rendicontazione	Annuale
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	info@smatorino.it, www.smatorino.it
Perimetro del report	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".
Dichiarazione di non limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	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.

¹ GRI standards 101 - introduzione

<p>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</p>	<p>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.</p> <p>Dal 2005 SMAT pubblica, oltre al bilancio aziendale, anche il bilancio consolidato di Gruppo, cui si deve fare riferimento per i dati economico-finanziari.</p> <p>Per quanto riguarda l'attività di SMAT S.p.A., sono operativi alcuni contratti in outsourcing come ad esempio quello del call center.</p> <p>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.</p>
<p>Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi i cui impatti sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per promuoverne il miglioramento</p>	<p>100%</p>
<p>Modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement)</p>	<p>Sono stati sottoposti a ricalcolo alcuni dati presenti in questo Bilancio. Tali modifiche sono state segnalate nel testo.</p>
<p>Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione</p>	<p>Non si sono verificati cambiamenti significativi di obiettivo.</p> <p>Viceversa, in alcune sezioni è stato variato il perimetro dei dati raccolti, così come già riportato nei punti precedenti.</p>

9.3 - PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



9.4 - 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

9.5 - 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 adot-

tare per i dati il metodo del confronto con gli ultimi cinque anni (ove disponibili) in ogni tabella di questo documento

9.6 - 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 capitolo 4, 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

Acqua potabile	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
Acque reflue urbane	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
Accreditamento di un laboratorio	Riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio a effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova
Ambito Territoriale Ottimale (ATO)	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
Anidride carbonica (CO₂)	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre
ARERA	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. https://www.arera.it/
ARPA Piemonte	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. http://www.arpa.piemonte.it/
ASL	Azienda Sanitaria Locale
Asseverazione (Assurance)	Attività atta a produrre delle conclusioni scritte sulla qualità di un report e sulle informazioni in esso contenute, effettuata da un organismo terzo indipendente
Biofuel	Combustibile prodotto a partire da risorse rinnovabili (fanghi di depurazione, frazione organica del rifiuto solido urbano, colture energetiche, rifiuti dell'industria agroalimentare)
Biogas	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
Bocconi o altri contenitori (es. sacchetti)	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)
BOD	Richiesta biologica di ossigeno
Captazione	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del servizio)	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
COD	Richiesta chimica di ossigeno
Codice Etico	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

Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
Controllo analitico	Serie di parametri da analizzare sul singolo campione
Convenzione	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.
Customer Satisfaction	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
Decreto 254	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"
Dichiarazione individuale di carattere non finanziario	Termine utilizzato dal Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 in Italia per indicare il documento più ampiamente noto come Bilancio di sostenibilità
EBITDA	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
Gas-serra	Emissioni inquinanti gassose rilasciate nell'atmosfera che ampliano l'effetto serra con possibili conseguenze sul clima
GRI	Global Reporting Initiative (Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità)
GRI Standards	La più recente linea guida di riferimento, usata per il presente Bilancio di sostenibilità
GRI Content index	Indice dei contenuti secondo GRI
Identità aziendale	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività
Indicatore	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi
Indicatori di qualità	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
Indicatori ambientali	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente
ISO 9001	Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanato dall'Ente di Normazione Internazionale ISO
ISEE	Indicatore della Situazione Economica Equivalente
Chilowattora (kWh)	Unità di misura dell'energia elettrica; è pari all'energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina.

Materiality	<p>Critero 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>
Miglioramento continuo	<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>
OHSAS 18001	<p>La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & 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>
Parametro	<p>Singola specie analitica</p>
Partnership	<p>Indica un rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi</p>
Potabilizzazione	<p>Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)</p>
QR code	<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>
Regolamento del servizio idrico integrato	<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>
Rete di adduzione	<p>Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione</p>
Rifiuti pericolosi	<p>Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.)</p>
Rifiuti non pericolosi	<p>Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale</p>
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	<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>
Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)	<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>
Servizio Idrico Integrato (S.I.I)	<p>Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue</p>
Sistema di gestione per la qualità (SGQ)	<p>Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità</p>
Soggetto Operativo di Gestione (SOG)	<p>La Società che ha il compito di gestire operativamente per conto di SMAT uno o più Comuni dell'ATO 3</p>
Sostenibilità	<p>Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future</p>
Stakeholder	<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>
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	<p>Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente</p>
Telecontrollo (TLC)	<p>Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza</p>

Trincea drenante	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
Utente	Chi usufruisce di un servizio
Valore di parametro	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro
Water Safety Plans	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. 7.1.1
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1.2
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 7.3.1
102-9	Supply chain dell'organizzazione	Cap. 7.4
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. 7.4
102-11	Eventuale applicazione del precautionary principle (principio o approccio prudenziale)	Cap. 3.1; Cap. 6.1
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. 7.1.14
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. 7.3.1
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Cap. 2.3; Cap. 2.8; Cap. 3.2; Cap. 3.3; CAP. 4.2;
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. 7.1.1; Cap. 7.1.14
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. 7.1.11
102-45	Entità coinvolte nel rendiconto finanziario	cap. 5
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; Cap. 4.2
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)	2020

102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Cap. 9.2
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"
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH		
103-1	Elenco degli aspetti e perimetri di materiality	Cap. 3.1; Cap. 3.5; Cap. 4.1
103-2	Approcci di gestione e loro componenti	Cap. 3.6
103-3	Valutazione degli approcci di gestione	Cap. 3.6
200 SERIES: ECONOMIC TOPICS		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 5.1; Cap. 6.1
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi finanziati	Cap. 5.2; Cap. 6.3.3
205-1	Operazioni volte al contrasto del rischio di corruzione	Cap. 2.5
300 SERIES: ENVIRONMENTAL TOPICS		
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione (consumo diretto)	Cap. 6.3.8; Cap. 6.4.3; Cap. 6.4.5; Cap. 6.5
302-3	Intensità energetica	Cap. 6.3.8; Cap. 6.4.5
303-3	Prelievi idrici	Cap. 6.3.8
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria	Cap. 6.3.9; Cap. 6.4.4
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Cap. 6.3.9; Cap. 6.4.4
400 SERIES: SOCIAL TOPICS		
401-1	Nuove assunzioni e turn over del personale	Cap. 7.3.1
401-3	Congedo parentale	Cap. 7.3.1;
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.6
403-2	Identificazione e valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 7.3.6
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione circa la salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.6
403-5	Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.1; Cap. 7.3.6
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.6
403-9	Incidenti legati al lavoro	Cap. 7.3.6
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	Cap. 7.3.5
405-1	Pluralismo nella composizione degli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 2.7; Cap. 7.3.1
405-2	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne	Cap. 7.3.1
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. 7.2
416-1	Valutazione dell'impatto dei prodotti e dei servizi sulla salute e sicurezza	Cap. 2.8; Cap. 6.1; Cap. 7.4

Assistenza per la redazione del Bilancio di sostenibilità SMAT S.p.A. – 2020

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;
- nuovo capitolo esplicitamente dedicato allo stakeholder engagement;
- maggiore evidenza della pianificazione della sostenibilità;
- aggiornamento della materiality;
- registrazione del processo in modo da essere "ISO 26000 ready" per il prossimo anno;
- ricerca del miglioramento grafico e di leggibilità del testo, in accordo con quanto richiesto da molti stakeholder ascoltati;
- 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.

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, G. Scibilia e B. Coloru, ha coordinato i lavori di raccolta ed elaborazione delle informazioni e contribuito alla stesura del Bilancio; A. Altina, F. Bersani, R. Binetti, M. Boccadoro, E. Borgi, P. Botto, E. Brussolo, C. Burdizzo, L. Cappuccio, C. Carriolo, A. Cassinelli, C. Cassone, M. Cerrato, E. Cinanni, J. Conte, M. De Ceglia, M. Di Lauro, I. Fant, L. Fino, M. Funghi, D. Garcea, D. Giacosa, V. Giannetta, M. Giaretto, G. Grandinetti, F. Guarini, S. Iraldo, L. Leardi, E. Lorenzi, L. Marangon, R. Marino, M. Marsiglia, 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 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





**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 –

AL 31 DICEMBRE 2020

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 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto ed approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 maggio 2021 (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 2020, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "GRI – Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 e aggiornati al 2020 dal GRI – Global Reporting Initiative (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 2020, 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.

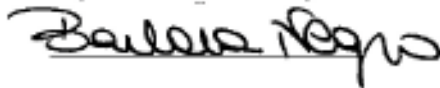
Abbiamo altresì effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

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 2020 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 2021



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
www.smatorino.it