

## Profilo istituzionale del Gruppo SMAT



### La visione

Il Gruppo SMAT ha la grande responsabilità di gestire una risorsa limitata e preziosissima come l'acqua. Con questa consapevolezza il Gruppo indirizza da sempre le sue scelte strategiche e operative non solo verso gli indispensabili obiettivi di natura economico-finanziaria, ma anche verso obiettivi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente.

La sfida per il futuro è progredire nello sviluppo compatibile dei servizi idrici integrati in modo da estendere l'elevata qualità raggiunta a un'area geografica sempre più vasta e ad un numero di cittadini sempre maggiore.

Il gruppo SMAT è convinto che si possa vincere questa sfida solo attraverso significativi investimenti e con il miglioramento costante della competenza tecnica e tecnologica finalizzate a garantire la qualità dell'acqua, la sicurezza e la capacità di pronto intervento nell'emergenza.

Il Gruppo è impegnato a consolidare l'attività e a migliorare i servizi sul suo territorio "storico" ma anche a creare una rete territoriale di alleanze e sinergie con altre aziende pubbliche del settore idrico che operano in aree esterne all'ATO3, con priorità al Nord-Ovest (Lombardia, Piemonte e Liguria).

In questa ottica SAP, società partecipata dal Gruppo SMAT e dal Gruppo IRIDE, nel ruolo di capofila di un raggruppamento di imprese si è aggiudicata la gara per la gestione trentennale del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) nella Provincia di Palermo.

### La missione

Il Gruppo 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**
- **impianti di potabilizzazione tecnologicamente avanzati**
- **impianti di depurazione e riuso delle acque reflue urbane**
- **reti di raccolta, depurazione e riuso**

Il Gruppo garantisce sempre la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, anche in caso di emergenza e assicura la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente grazie ad un sistema produttivo e gestionale tra i più avanzati e moderni in Europa e nel Mondo.

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

Sul fronte della cooperazione internazionale Il Gruppo SMAT partecipa a iniziative internazionali finalizzate a promuovere l'accesso all'acqua e a fornire assistenza tecnica specialistica per la realizzazione di infrastrutture e impianti idrici.

Il Gruppo è impegnato anche in attività di formazione in collaborazione con Hydroaid, Scuola Internazionale dell'Acqua per lo Sviluppo, di cui è socio.

## I valori

Il Gruppo SMAT costruisce la sua identità attraverso il rispetto e la condivisione di valori fondanti come:

- **accrescere** costantemente **competenza e affidabilità**
- **migliorare** la **Qualità** di processo e di prodotto
- saper **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** con **trasparenza e correttezza**

La condivisione e l'attuazione di comportamenti etici garantisce a tutti gli stakeholders, interni ed esterni, un operato conforme alle esigenze di redditività d'impresa e di sviluppo del contesto territoriale in cui SMAT opera ma allo stesso tempo anche di sicurezza delle condizioni di lavoro e di tutela ambientale.

## Politiche di Sviluppo e Ricerca

Assumendo come presupposto del proprio operare i valori etici ed integrando nelle strategie aziendali i principi di responsabilità sociale, SMAT sviluppa le proprie politiche coniugando obiettivi di natura economico-finanziaria con obiettivi finalizzati a garantire la qualità del servizio, a valorizzare le risorse umane e tecnologiche e a migliorare l'immagine e il posizionamento della Società sul mercato.

Per la natura dell'attività svolta, la strategia del Gruppo SMAT ha come punti fermi l'eccellenza e l'economicità del servizio, il benessere e la qualità della vita, la valorizzazione e il coinvolgimento del personale, la protezione dell'ambiente e della risorsa idrica.

Per attuare la sua strategia il Gruppo SMAT si muove lungo le seguenti direttrici:

- migliorare l'efficienza, le economie di scala e ampliare i servizi, in primo luogo nell'esercizio della sua funzione di titolare del servizio idrico integrato dell'Ambito 3 Torinese
- sviluppare sinergie contribuendo alla creazione di una rete territoriale regionale mediante società di service o partecipazioni in società con altri gestori. In tale contesto risulta significativa la presenza di SMAT nelle Province di Asti (partecipazione nell'ASP di Asti), di Alessandria (sviluppo della società di service ATO Acque), di Cuneo (presenza in Mondo Acque di Mondovì), di Vercelli (partecipazione nella SII di Vercelli).
- saper cogliere le nuove opportunità presenti nel mercato dei servizi idrici integrati in ambito nazionale e internazionale facendo leva sulle competenze ed esperienze acquisite e sulla attiva partecipazione a tutte le iniziative tese a salvaguardare e proteggere le risorse idriche e l'ambiente in Italia e nel mondo (1/1000 della tariffa fissata da ATO3 è vincolato alle attività di cooperazione internazionale in cui Il Gruppo SMAT è attivo da tempo come interfaccia tecnica-gestionale).
- Investire i dividendi del Gruppo nel miglioramento delle reti, delle strutture, degli impianti e dei servizi con una pianificazione temporale che consenta la pratica di tariffe sostenibili
- comunicare in modo trasparente e tempestivo, sapendo cogliere i bisogni di informazione della clientela e del mercato.

## Modello di organizzazione e Gestione

Nell'ambito della propria *corporate governance*, SMAT ha ritenuto strategico ottemperare alle prescrizioni contenute nel D.Lgs. 231/2001, finalizzate a prevenire la commissione di particolari tipologie di reati.

L'attuazione del Modello di Organizzazione e Gestione, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 17 dicembre 2003, risponde alla convinzione di SMAT che ogni elemento utile al fine di ricercare condizioni di correttezza e trasparenza nella gestione delle attività aziendali sia meritevole di attenzione per l'immagine della Società e la piena tutela degli interessi degli stakeholders aziendali.

Inoltre, la scelta di adozione del Modello costituisce, così come il Codice Etico ed altri elementi della governance societaria (come l'assoggettamento a revisione volontaria, l'attivazione di una funzione di internal auditing, la certificazione di qualità), un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di SMAT, affinché nell'espletamento delle loro attività, siano indotti a comportamenti ispirati dall'etica della responsabilità e conformi alle disposizioni di legge.

Nel Modello si sottolinea come i comportamenti illeciti siano fortemente condannati da SMAT, anche quando apparentemente essa potrebbe trarne un vantaggio, in quanto contrari non solo alla legge, ma anche ai principi etico-sociali della Società e ai suoi interessi;

Grazie ad un monitoraggio costante dei processi sensibili e quindi dei rischi di reato, SMAT può agire tempestivamente al fine di prevenire e contrastare il perpetrarsi dei reati stessi.

La predisposizione del Modello ha permesso di attuare una serie di attività volte alla costruzione di un sistema di prevenzione e gestione dei rischi.

## Codice di condotta SMAT

Dal 2003 SMAT adotta un Codice Etico per assicurare correttezza e trasparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni.

SMAT crede che il segno distintivo della Direzione debba rispondere a una sorta di «codice di conduzione» che definisce un vero e proprio stile condiviso di supporto al corretto funzionamento e allo sviluppo della Società.

L'integrità e i valori etici delle persone che operano nell'organizzazione e di coloro che amministrano ed effettuano il monitoraggio dei controlli sono la più importante garanzia nei confronti dei soci e degli altri portatori di interesse.

## La certificazione di Qualità

SMAT è certificata a livello internazionale con il sistema **UNI EN ISO 9001**, in grado di attestare l'effettiva rispondenza dei servizi offerti agli standard europei e mondiali.

La Società tiene costantemente sotto controllo tutti i processi e i servizi erogati con l'obiettivo di garantire:

- la soddisfazione delle aspettative dei clienti
- l'ottimizzazione del rapporto costi-benefici
- sinergie e semplificazioni di processo e procedurali
- la qualità e il costante miglioramento del Servizio Idrico Integrato
- il risanamento e la protezione delle risorse idriche

Consapevole che la Qualità è un fattore determinante nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, il Gruppo SMAT effettua quotidiani, accurati e tempestivi monitoraggi di tutte le fasi dei processi attraverso la puntuale applicazione del **sistema di gestione per la qualità**.

Nel 2005 è stato conseguito il riaccreditamento dei Laboratori SMAT da parte del **SINAL** (Sistema Nazionale Accreditamento di Laboratori) per l'esecuzione di prove di tipo chimico e di tipo microbiologico su acque potabili e su acque reflue.

L'accREDITAMENTO comporta la verifica della competenza tecnica dei Laboratori relativamente alle prove accreditate e all'applicazione del Sistema Qualità, in conformità alle prescrizioni della norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025**.

I Laboratori SMAT accreditati operano anche in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2000** con scopo e campo di applicazione riferiti ai servizi di prova oggetto dell'accREDITAMENTO.