

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

RESPONSABILITÀ ECONOMICA
SOCIALE E AMBIENTALE

2015



SOCIETÀ METROPOLITANA ACQUE TORINO



2015

BILANCIO di SOSTENIBILITÀ

RESPONSABILITÀ ECONOMICA
SOCIALE E AMBIENTALE



SOCIETÀ METROPOLITANA ACQUE TORINO

INDICE GENERALE

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	4
PRESENTAZIONE	5
1 IDENTITÀ AZIENDALE	6
2 LA CULTURA E IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ	28
3 DATI ECONOMICO-FINANZIARI	46
4 BILANCIO SOCIALE	56
5 BILANCIO AMBIENTALE	94
6 IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	146
APPENDICE I - METODOLOGIA	160
APPENDICE II - INFORMATIVA SULLA MODALITÀ DI GESTIONE	174
APPENDICE III - GLOSSARIO	178
ATTESTAZIONE	182
INDICE GRI	186

Ogni capitolo riporta il sommario dei temi trattati e i riferimenti ai requisiti del Global Reporting Initiative (GRI).



LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO



SMAT attribuisce massima importanza alla sostenibilità socio-ambientale ed utilizza una serie di sistemi integrati per il suo governo. Lo dimostra il fatto che da tredici anni l'azienda affianca Bilancio di Sostenibilità e Bilancio Economico-patrimoniale, per fornire ai propri interlocutori un'informazione chiara e completa sull'andamento e sugli effetti della gestione del servizio idrico integrato.

La sostenibilità è un requisito strategico per lo sviluppo di qualsiasi azienda al giorno d'oggi. Ma lo è ancora di più per le finalità di SMAT: tutelare l'acqua, una risorsa sempre più rilevante e critica per l'interesse dell'umanità.

Il 2015 ha tracciato un segno importante nel presente e nel futuro dell'Azienda: l'Assemblea dei Soci ha approvato il Piano Industriale che impegna SMAT per i prossimi cinque anni. Il Piano definisce la direzione e gli obiettivi strategici, organizzativi, gestionali e strutturali che SMAT intende raggiungere entro il 2019.

Ma la programmazione dell'Azienda si spinge anche oltre: l'ATO3 Torinese ha adottato il Piano d'Ambito aggiornato al periodo 2016-2033, che prevede investimenti per 1.534.138.724 euro e una ricaduta occupazionale stimata di 20.000 addetti nei prossimi 18 anni.

Questa visione diretta al futuro rispecchia una società organizzata, orientata al miglioramento continuo e pronta ad investire sulla propria crescita. Quest'anno, infatti, in seguito alla rilevazione del ramo d'azienda della Società Acque Potabili S.p.A. di Torino, SMAT ha acquisito la gestione dei servizi idrici di altri 29 Comuni, arrivando a coprire quasi l'intera provincia. Gestire il ciclo integrato dell'acqua per circa 2,2 milioni di abitanti e garantirne la qualità richiede responsabilità e consapevolezza degli impatti economici, sociali e ambientali.

SMAT ha da sempre fatto proprie queste priorità, che si traducono nella costante attenzione che accompagna e tutela la risorsa lungo tutto il ciclo, attraverso sistemi di gestione, controllo e ricerca.

A questo proposito, va ricordato che nel 2015 il Centro Ricerche SMAT ha complessivamente sviluppato 37 progetti (21 conclusi e 16 attualmente in corso). La ricerca di tecnologie d'avanguardia nell'ambito della potabilizzazione e depurazione dell'acqua, del controllo delle reti, della minimizzazione dell'impatto ambientale e del risparmio energetico ha anche permesso all'azienda di rafforzare la sua dimensione internazionale.

Il rating a lungo termine BBB (il più alto mai registrato in Italia tra le società regolate) attribuito da Standard & Poor's e la certificazione BS OHSAS 18001:2007 (che quest'anno si affianca alle altre già conseguite), contribuiscono a documentare l'impegno profuso ed i risultati ottenuti.

Il Presidente
Alessandro Lorenzi

L'Amministratore Delegato
Paolo Romano

Torino, 14 aprile 2016



PRESENTAZIONE



Da tredici anni SMAT redige annualmente il Bilancio di Sostenibilit  con l'obiettivo di accostare ai dati del Bilancio Economico-patrimoniale un'informazione approfondita sulla propria gestione in materia sociale ed ambientale. Cos  affiancati, i due documenti permettono di fornire agli interlocutori un'informazione chiara e completa sull'andamento della societ .

Il Bilancio di sostenibilit    elaborato sulla base delle Sustainability Reporting Guidelines definite dalla G.R.I. (Global Reporting Initiative), che sono attualmente tra gli standard pi  accreditati a livello internazionale.

Due anni fa, GRI ha proposto il nuovo standard G4. Dopo aver progressivamente migliorato seguendo tutti i gradini del G3, da quest'anno il Bilancio di sostenibilit  SMAT passa alla nuova versione G4.

Il Bilancio   inoltre asseverato da un Ente di certificazione indipendente.

La struttura del Bilancio di sostenibilit  si articola su sei aree:

- i primi due capitoli dedicati alla presentazione dell'identit  aziendale, dei principi culturali e metodologici con cui SMAT governa la sostenibilit 
- una sintesi dei dati economico finanziari (breve poich  tali dati sono completamente documentati ed approfonditi nel Bilancio Economico-patrimoniale)
- un capitolo dedicato alla sostenibilit  sociale
- un capitolo dedicato alla sostenibilit  ambientale
- il programma di miglioramento
- le appendici di approfondimento metodologico e gli attestati degli enti esterni che hanno condotto le indagini e le asseverazioni.





IDENTIT AZIENDALE

1







IDENTITÀ AZIENDALE

SOMMARIO

<i>1 Il servizio idrico integrato</i>	10
<i>2 SMAT oggi</i>	10
Sede ed uniti locali	11
Comuni soci serviti al 31/12/2015	12
Il Gruppo SMAT	13
<i>3 Struttura dell'azienda</i>	15
<i>4 La prevenzione degli illeciti amministrativi</i>	19
<i>5 L'etica</i>	20
<i>6 Le politiche integrate</i>	21
<i>7 L'investimento in ricerca</i>	23
<i>8 SMAT Internazionale</i>	25

HIGHLIGHTS

SMAT allarga la sua rete	10
Il Bilancio d'esercizio SMAT 2015	18
Approvato il Piano Industriale SMAT 2015-2019	18
L'acqua di volo prodotta da SMAT in vetrina a Expo Milano	18
L'impegno di SMAT nella solidarietà	20
SMAT a Biennale Democrazia	22
In onda su LA 7 la nuova tecnologia SOFCOM sviluppata da SMAT per produrre energia dalla depurazione delle acque	23
I progetti di ricerca SMAT 2015	24
SMAT sponsor del progetto di cooperazione internazionale Watsam promosso da Hydroaid in Etiopia	27



1 | IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



SMAT (Società Metropolitana Acque Torino S.p.A.) nasce giuridicamente il 1° aprile 2001 a seguito della fusione tra l'Azienda Acque Metropolitane Torino S.p.A. e l'Azienda Po Sangone. L'Azienda Acque Metropolitane Torino nel 1997 era diventata una società per azioni con capitale a partecipazione pubblica e gestiva l'approvvigionamento di acqua potabile di Torino e di altri 36 Comuni dell'area. Il Consorzio-Po Sangone (diventato Azienda Po-Sangone nel 1991) era nato nel 1975 con lo scopo di raccogliere e depurare le acque reflue di Torino e dei Comuni dell'area metropolitana torinese, attraverso la realizzazione dell'impianto di depurazione di Castiglione Torinese e di reti di collettori intercomunali.

Il Servizio Idrico Integrato (SII) costituisce l'attività prevalente di SMAT nel rispetto dei requisiti richiesti dall'ordinamento comunitario per la gestione cosiddetta in house, ovvero la partecipazione completamente pubblica e la realizzazione di almeno l'ottanta per cento del fatturato nello svolgimento dei compiti affidati dagli Enti Pubblici Soci.

Nella pagina seguente sono riportate la sede legale e le unità operanti sul territorio.

2 | SMAT OGGI



SMAT oggi riconosciuta come azienda leader nel settore del Servizio Idrico Integrato. Può vantare uno dei più moderni e avanzati sistemi di prelievo, produzione e distribuzione di acqua potabile, nonché di raccolta e trattamento di acque reflue per usi civili e industriali.

Attualmente la Società garantisce l'erogazione del Servizio Idrico Integrato nella grande maggioranza dei Comuni dell'ATO3, in 292 (pari al 95,42% del totale di 306) per 2.269.357 abitanti; inoltre, attraverso le Società del Gruppo che sono presenti in altri 93 Comuni, fornisce tutti o parte dei servizi idrici a un'ulteriore popolazione di circa 400.000 abitanti.



SMAT ALLARGA LA SUA RETE

A seguito della deliberazione del Consiglio di Amministrazione di Acque Potabili S.p.A. della cessione dei rami d'azienda "Ramo Ligure" e "Ramo ATO 3 Torinese" in favore di Iren Acqua Gas S.p.A. e Società Metropolitana Acque Torino S.p.A., SMAT ha acquisito la gestione diretta dei servizi idrici di 29 Comuni, tra i quali Beinasco, Carmagnola, Chieri, Chivasso e Nichelino, prima gestiti da SAP in qualità di SOG. Questa acquisizione da 32,9 milioni di Euro consente alla rete SMAT di coprire pressoché l'intera Città Metropolitana.

L'Amministratore Delegato Paolo Romano ha così spiegato perché sia utile lo sviluppo territoriale: "Si crea una massa critica significativa tale da consentire investimenti, sviluppare ricerca e offrire un servizio di qualità. Se non avessimo aggregato tutti i Comuni non avremmo mai realizzato l'acquedotto della Valle di Susa; ora c'è un sistema di fonti diversificate che copre in modo adeguato l'intera vallata consentendo di far fronte ad eventuali emergenze o difficoltà di singole fonti".

SEDE ED UNITÀ LOCALI

<i>Indirizzo e Sede Legale</i>	TORINO (TO) CORSO XI FEBBRAIO 14 CAP 10152
<i>Indirizzo PEC</i>	info@smatorino.postecert.it
<i>Partita IVA</i>	07937540016
<i>Numero REA</i>	TO - 933415

<i>Unità Locale TO/2</i>	VIA SALGARI, 14 - TORINO (TO) - CAP 10154
<i>Unità Locale TO/3</i>	CORSO UNITÀ D'ITALIA, 235/5 - TORINO (TO) - CAP 10127
<i>Unità Locale TO/4</i>	CORSO BRUNELLESCHI, 181/A - TORINO (TO) - CAP 10141
<i>Unità Locale TO/5</i>	STRADA ORBASSANO, 1 - BEINASCO (TO) - CAP 10092
<i>Unità Locale TO/6</i>	VIA RUBENS FATTORELLI, 2 - TORINO (TO) - CAP 10156
<i>Unità Locale TO/7</i>	LOCALITÀ PIAN DELLA MUSSA - BALME (TO) - CAP 10070
<i>Unità Locale TO/8</i>	VIA SABAUDIA, 13 - COLLEGNO (TO) - CAP 10093
<i>Unità Locale TO/9</i>	VIA PIAVE, 153 - LA LOGGIA (TO) - CAP 10040
<i>Unità Locale TO/10</i>	CORSO ROMA 26 - MONCALIERI (TO) - CAP 10024
<i>Unità Locale TO/11</i>	STRADA VALLE BALBIANA, 20 - PINO TORINESE (TO) - CAP 10025
<i>Unità Locale TO/13</i>	REGIONE LE PRESE, 10 - SCALENGHE (TO) - CAP 10060
<i>Unità Locale TO/14</i>	VIA STEFANAT, 74 - VENARIA (TO) - CAP 10078
<i>Unità Locale TO/15</i>	REGIONE MORESCO, 3 - VILLARBASSE (TO) - CAP 10090
<i>Unità Locale TO/16</i>	STRADA DEL MOLINO, 105 - VOLPIANO (TO) - CAP 10088
<i>Unità Locale TO/17</i>	VIA MADONNA DELLE ROSE, 57 - TORINO (TO) - CAP 10134
<i>Unità Locale TO/18</i>	VIA PQ, 2 - CASTIGLIONE TORINESE (TO) - CAP 10090
<i>Unità Locale TO/20</i>	VIA GIUSEPPE POMBA, 29 - TORINO (TO) - CAP 10123
<i>Unità Locale TO/21</i>	VIA DON MILANI, 12 - COLLEGNO (TO) - CAP 10093
<i>Unità Locale TO/22</i>	VIA TORINO, 137 - CIRIÉ (TO) - CAP 10073
<i>Unità Locale TO/23</i>	VIA UMBRIA, 18 - SAN MAURO TORINESE (TO) - CAP 10199
<i>Unità Locale TO/25</i>	VIA MINIERE, 65 - IVREA TORINO (TO) - CAP 10015
<i>Unità Locale TO/26</i>	VIA STURA, 105 - SAN MAURIZIO CANAVESE (TO) - CAP 10077
<i>Unità Locale TO/27</i>	STRADA COMUNALE DI RIVOLI, 7 - ROSTA (TO) - CAP 10090
<i>Unità Locale TO/28</i>	VIA PRALY, 10 - NICHELINO (TO) - CAP 10042
<i>Unità Locale TO/29</i>	LOCALITÀ CASCINA CAVALIERA - SN FELETTO (TO) - CAP 10090
<i>Unità Locale TO/30</i>	STRADA DEL GHIARO - SN CASTELLAMONTE (TO) - CAP 10081

• Agli	• Castagneto Po	• Issiglio	• Pertusio	• San Ponso
Airasca	Castagnole Piemonte	Ivrea	Pessinetto	San Raffaele Cimena
Ala di Stura	Castellamonte	La Cassa	Pianezza	San Sebastiano da Po
Albiano d'Ivrea	Castelnuovo Nigra	La Loggia	Pinasca	San Secondo di Pinerolo
Alice Superiore	Castiglione Torinese	Lanzo Torinese	Pinerolo	Sangano
Almese	Cavour	Lein	Pino Torinese	Sant' Ambrogio di Torino
Alpette	Cercenasco	Lemie	Pobesi Torinese	Sant'Antonino di Susa
Alpignano*	Ceres	Lessolo	Possasco	Santeramo
Andezeno	Ceresole Reale	Levone	Piscina	Sauze di Cesana
Andrate	Cesana Torinese	Locana	Poirino	Sauze d'Oulx
Angrogna	Chialamberto	Lombardone	Pomaretto	Scalenghe
Arignano	Chianocco	Lombriasco	Pont-Canavese	Scarmagno
Avigliana	Chiaverano*	Loranz	Porte	Scioze
Bairo	Chieri	Lugnacco	Pragelato	Sestriere
Balangero	Chiesanuova	Luserna San Giovanni	Pralormo	Settimo Rottaro
Baldissero Canavese	Chiomonte	Lusernetta	Pramollo	Settimo Torinese
Baldissero Torinese	Chiusa di San Michele	Lusigli	Pranostino	Settimo Vittone
Balme	Chivasso	Macello	Prascorsano	Sparone
Banchette	Ciconio	Maglione	Pratiglione	Strambino
Barbania	Cintano	Marentino	Quassolo	Susa
Bardonecchia	Cinzano	Massello	Quagliuzzo	Tavagnasco
Barone Canavese	Ciri	Mathi	Quincinetto	Torino
Beinasco	Claviere	Mattie	Reano	Torrazza Piemonte
Bibiana	Coassolo Torinese	Mazz	Ribordone	Torre Canavese
Bobbio Pellice	Coazze	Meana di Susa	Riva Presso Chieri	Torre Pellice
Bolengo	Collegno	Mercenasco	Rivalba	Trana
Borgaro Torinese	Colleretto Castelnuovo	Meugliano	Rivalta di Torino	Trusella
Borgiallo	Colleretto Giacosa	Mezzenile	Rivara	Traversella
Borgofranco d'Ivrea	Condove	Mombello di Torino	Rivarolo Canavese	Trofarello
Borgomasino	Corio	Mompalano	Rivarossa	Usseaux
Borgone Susa	Cossano Canavese	Monastero di Lanzo	Rivoli	Usseglio
Bosconero	Cuceglio	Moncalieri	Robassomero	Vaie
Brandizzo	Cumiana	Morcenisio	Rocca Canavese	Val della Torre
Bricherasio	Cuorgn	Montaldo Torinese	Roletto	Valgioie
Brosso	Druento	Montalenghe	Romano Canavese	Valperga
Bruino	Euclies	Montalto Dora	Ronco Canavese	Vauda Canavese
Buriasco	Favria	Montarano	Rordissone	Venaria Reale
Busano	Fieletto	Nichelino	Ror	Venaus
Bussoleno	Fiano	Noasca	Rosta	Verolengo
Buttiglieria Alta	Fiorenza Canavese	Nole	Rubiana	Vestign
Cafasse	Fogizzo	Nomaglio	Rueglio	Vialfr
Caluso	Forno Canavese	None	Salassa	Vico Canavese
Cambiano	Frassinetto	Novalesa	Salbertrand	Vidracco
Campiglione-Fenile	Front	Oglianico	Salerano Canavese	Vigone
Candia Canavese	Frossasco	Orbassano	Samone	Villafranca Piemonte
Candiolo	Garzigliana	Orio Canavese	San Benigno Canavese	Villanova Canavese
Canischio	Gassino Torinese	Osasco	San Carlo Canavese	Villar Dora
Cantalupa	Germagnano	Osasio	San Colombano Belmonte	Villar Pellice
Cantoira	Giaglione	Oulx	San Didero	Villar Perosa
Caprie	Gaveno	Ozegna	San Francesco al Campo	Villarbusse
Caravino	Givoletto	Pancallieri	San Germano Chisone	Villareggia
Carema	Gravere	Parella	San Gillio	Villastellone
Carignano	Groscurvallo	Pavarolo	San Giorgio Canavese	Vinovo
Carmagnola	Grosso	Pavone Canavese	San Giorio di Susa	Virle Piemonte
Casalborgone	Grugliasco	Pecco	San Giusto Canavese	Vische
Cascinette d'Ivrea	Ingria	Pecetto Torinese	San Martino Canavese	Vistrorio
Caselle	Inverso Pinasca	Perosa Argentina	San Maurizio Canavese	Vi
Caselle Torinese	Isolabella	Perosa Canavese	San Mauro Torinese	Volpiano
			San Pietro Val Lemina	Volvera

* Comuni nei quali il M. di gestione non è servito da un Comune o da un'azienda

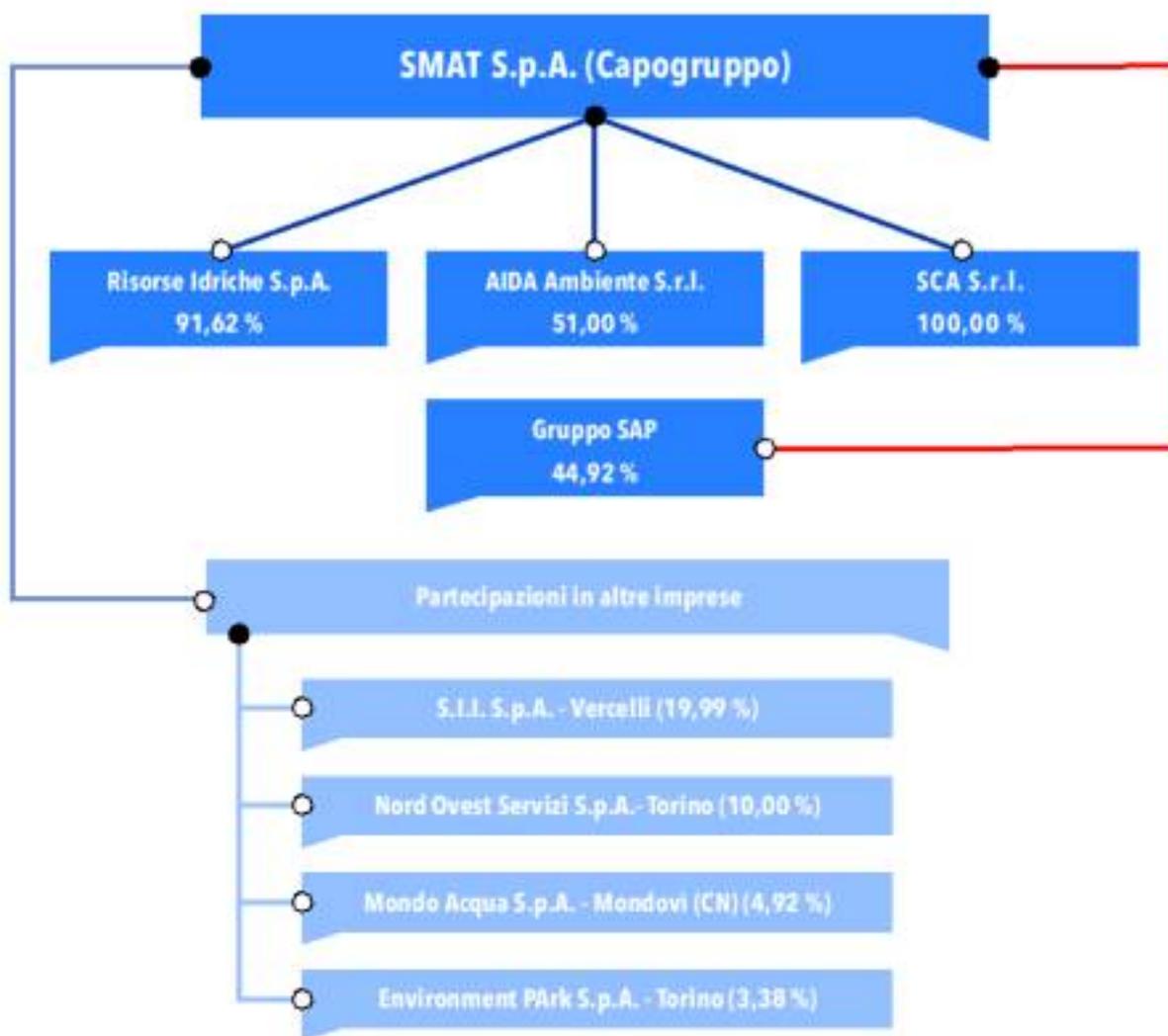


SMAT S.p.A. è la Capogruppo. Svolge la propria attività operativa di core business nella veste di erogatore del servizio idrico dalla captazione alla distribuzione della risorsa idropotabile, al collettamento fognario e alla depurazione finale dei reflui da restituire all'ambiente, nonché una serie di ulteriori attività, comunque connesse al servizio idrico.

La proprietà della Capogruppo SMAT S.p.A. è interamente pubblica.

SOCIETÀ CONTROLLATE		
RISORSE IDRICHE S.p.A. di Torino	controllata al 91,62%	Società di engineering specializzata nella progettualità e direzione lavori connessa al Servizio Idrico.
AIDA Ambiente S.r.l.	controllata al 51%	Società operativa nel segmento della depurazione delle acque reflue urbane e nel trattamento di rifiuti liquidi non pericolosi.
SOCIETÀ CANAVESANA ACQUE (SCA S.r.l.) di Castellamonte	controllata al 100% a partire dal 1 luglio 2015, in seguito all'acquisto del 49% della partecipazione posseduta dal Consorzio ASA	Opera per conto della Capogruppo per la gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Alto Canavese.

SOCIETÀ SOGGETTE A CONTROLLO PARITETICO CONGIUNTO (COLLEGATE)		
GRUPPO SAP di Torino	percentuale paritetica con IREN Acqua Gas S.p.A. del 44,92%	Al 31/12/2015 le Società del Gruppo SAP gestiscono servizi di acquedotto in 33 Comuni. Durante l'esercizio 2015, la Società Acque Potabili S.p.A. è stata delistata dal mercato azionario telematico, e si è dato corso alla cessione a SMAT del ramo d'azienda comprendente le concessioni relative ai Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO3 Torinese, completando così il percorso di ripubblicizzazione della gestione del servizio idrico.



■ Società comprese nell'area di consolidamento
■ Società non comprese nell'area di consolidamento

Nota: SCA S.r.l. ceduta in SMAT il 01/04/2016



L'attività e la struttura di SMAT sono regolate dalle norme dello Statuto approvato dall'Assemblea dei Soci il 17 gennaio 2000 e modificato dalle Assemblee Straordinarie il 16 settembre 2008, il 16 dicembre 2009, il 28 giugno 2013 e il 6 maggio 2014.



Il Consiglio di Amministrazione si compone di 5 Amministratori, di cui 4 Amministratori non esecutivi e indipendenti e 1 Amministratore esecutivo nella persona dell'Amministratore Delegato, nel rispetto delle disposizioni legislative emanate dalla Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007).

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. Inoltre 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 almeno due componenti⁽¹⁾.

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. L'Amministratore Delegato ha la rappresentanza legale della Società per quanto attiene alle parti delegate.

Il Collegio Sindacale si compone di tre Sindaci Effettivi, fra i quali è nominato il Presidente, e due Supplenti. Sindaci e Presidente del Collegio Sindacale sono nominati dall'Assemblea dei Soci.

La rendicontazione dell'operato del management si sviluppa attraverso un sistema informativo incrociato che coinvolge tutti gli organi di governo (Presidente, Amministratore Delegato, Consiglio di Amministrazione e Sindaci). Tale sistema si articola in una pluralità di strumenti di natura economico-finanziaria e sociale: Relazioni del Presidente e dell'Amministratore Delegato, Relazioni del Consiglio di Amministrazione, Bilancio Consolidato e Bilancio dell'Esercizio, Bilancio di Sostenibilità.

⁽¹⁾ In attuazione dell'art. 5 della Legge 13 luglio 2013 n. 120 e degli artt. 2 e 5 del DPR 30 novembre 2013 n. 213.

L'Azienda ha costruito nel tempo una serie di processi che permettono al più alto organo di governo di ascoltare le istanze che provengono dagli stakeholder. Per quanto riguarda i clienti e i cittadini, sono attivi tutti i ruoli e le procedure descritti in più parti di questo Bilancio e che qui ricordiamo brevemente: le procedure di reclamo garantite dalla Carta dei Servizi, i ruoli deputati all'accoglienza e all'ascolto con le relative procedure di informazione interna che, a seconda dei temi e dei problemi, risalgono i canali gerarchici. Un altro livello di ascolto costituito dal 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 sempre chiedere un appuntamento agli organi di governance.

I Sindaci e gli azionisti in genere hanno i canali periodici rappresentati dall'Assemblea dei Soci e, ovviamente, anche in questo caso, possono chiedere un appuntamento agli organi di governance. Nel rispetto della rappresentanza di genere, l'Assemblea dei Soci il 25 giugno 2014 ha eletto per il triennio 2014-2016 (fino ad approvazione del bilancio d'esercizio 2016) i componenti del Consiglio di Amministrazione che al 31/12/2015 risulta così composto:



Nella seduta del 2 luglio 2014 il Consiglio di Amministrazione ha provveduto ad assegnare le deleghe in capo all'Amministratore Delegato ing. Paolo Romano.

La struttura dirigenziale SMAT è la seguente:

- Marco ACRI *Direttore Generale*
- Piero Augusto CASSINELLI *Direttore Tecnico*
- Luciano CAPPUCCIO *Direttore Tecnico Area Sud Ovest*
- Fulvio GUARINI *Direttore Servizi Amministrativi Conto Terzi e Fiscali di Gruppo*
- Silvano IRALDO *Direttore Tecnico Area Nord Est*
- Lorenza MEUCCI *Direttore Laboratori Biologici e Controlli*
- Alessandro PERONI *Direttore Servizio Gestione Clienti, Appalti e Acquisti*
- Armando QUAZZO *Direttore Servizio Sviluppo e Innovazione*
- Roberta SCIOLOTTO *Direttore Pianificazione Finanza e Controllo*

Il Collegio Sindacale⁽²⁾ è composto da:



⁽²⁾ Nominato in conformità degli artt. 2384-2409 del Codice Civile e 28 e 24 dello Statuto Sociale, dall'Assemblea Soci del 25 giugno 2013, per il triennio 2013-2015 (ma ad approvazione del Bilancio d'esercizio 2015), nel rispetto della rappresentanza di genere.

L'Assemblea dei Soci, con deliberazione del 24 ottobre 2013, ha conferito l'incarico di revisione contabile a Deloitte & Touche S.p.A. fino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio che si è concluso il 31 dicembre 2015.

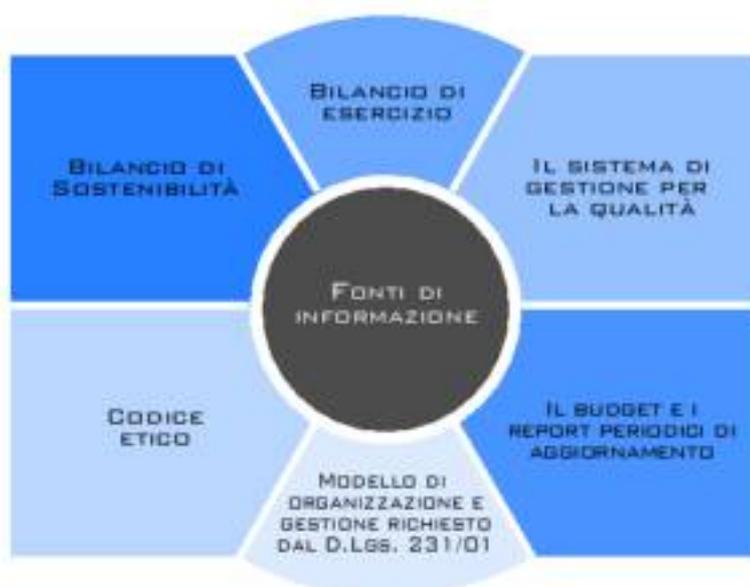
L'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione del 21 luglio 2014 e del 7 settembre 2015, è così composto:



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 mensili, 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, descritto più avanti, prevede anche per gli Amministratori apposite indicazioni comportamentali atte ad evitare conflitti di interesse.



¹¹ Responsabile Finanziaria e Contabile



Il CdA ha approvato, il 15 marzo 2016 il Progetto di Bilancio dell'esercizio 2015, che ha chiuso con un utile netto di 55 milioni di Euro (54.957.082,99).

Tale utile, al netto del 5% destinato a Riserva Legale, è stato ripartito per l'80% (41,8 milioni di Euro) a riserva vincolata per l'attuazione del Piano Economico finanziario di SMAT e per il 20% (10,4 milioni di Euro) quale dividendo ai Soci per la promozione di attività di tutela ambientale. Gli altri dati significativi che illustrano l'attività aziendale del 2015 sono: il valore della produzione che ammonta a 339,4 milioni di Euro, il margine operativo EBITDA, destinato alla realizzazione di nuove opere infrastrutturali, che si attesta a 136,6 milioni di Euro, e gli investimenti pari a 97,1 milioni di Euro.



APPROVATO IL PIANO INDUSTRIALE SMAT 2015-2019



L'Assemblea dei Soci del 29 giugno 2015 ha approvato il Piano Industriale predisposto per razionalizzare il servizio, sviluppare gli investimenti e completare l'aggregazione delle partecipate. Il documento approvato dai Soci delinea gli obiettivi e le azioni di miglioramento (vedere a questo proposito pag. 154 e seguenti): strategici, organizzativi, gestionali e strutturali, che vedranno l'azienda impegnata per i prossimi cinque anni, influenzandone il Piano degli Investimenti. Oltre all'avvio del processo di razionalizzazione ed efficientamento organizzativo, al rafforzamento delle attività di ricerca e innovazione sviluppate dal Centro Ricerche e alla definizione delle nuove aree di business, il Piano prevede la realizzazione di tre grandi opere:

- 1) l'acquedotto della Valle Orco, a servizio dell'eporediese e del canavesano;
- 2) il collettore mediano per la raccolta delle acque di prima pioggia e l'adeguamento infrastrutturale del collettore intercomunale che serve l'area metropolitana torinese;
- 3) il potenziamento quali-quantitativo dell'impianto di potabilizzazione del fiume Po.

La necessità di reperire le risorse e l'attuale fase economica (che consente l'attivazione di opere a costi oltremodo competitivi a rilancio dell'economia) hanno indotto l'Assemblea dei Comuni Soci di SMAT ad approvare anche la prosecuzione dell'affidamento fino al 2033. Il 21 dicembre 2015 l'ATO3 con Deliberazione 587 ha adottato il Piano d'Ambito aggiornato al periodo 2016-2033, che prevede investimenti per un totale di 1.534.138.724 euro portando una ricaduta occupazionale di circa 20.000 addetti nei prossimi 18 anni.

Per finanziare le opere è prevista l'emissione di Idro-bond su mercato regolamentato. A tal fine si evidenzia che nel 2015 SMAT è stata certificata da Standard & Poor's con rating BBB e indice di riferimento A+ (vedere pag. 54).



L'ACQUA DI VOLO PRODOTTA DA SMAT IN VETRINA A EXPO MILANO 2015



SMAT ha partecipato ad EXPO 2015 presso l'area istituzionale della Regione Piemonte all'interno del Padiglione Italia, che, a rotazione, ha ospitato le regioni italiane, la loro cultura e le loro tradizioni legate al cibo e all'alimentazione e caratterizzate dall'alta qualità delle materie prime e dei prodotti finali. Nello spazio dedicato all'innovazione, alla ricerca e alla sostenibilità è stata illustrata l'eccellenza aerospaziale del territorio in

relazione al cibo e alla nutrizione. In questo contesto, accanto ad altre realtà torinesi quali ARGOTEC e Lavazza, che si sono occupate della produzione del cibo spaziale, hanno trovato posto le bottigliette che contengono l'acqua prodotta dal Centro Ricerche SMAT per gli equipaggi della Stazione Spaziale Internazionale. A completare l'esposizione sono stati allestiti un pannello fotografico sull'acquedotto storico di acqua sorgiva di Sangano e la campagna sull'acqua di Torino, "la prima italiana nello spazio".



L'esperienza di SMAT in tema di responsabilità amministrativa ha visto la nomina dell'Organismo di Vigilanza (OdV) monocratico già nel 2003 con la conseguente adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo⁽⁶⁾. Nel 2011 SMAT ha nominato un OdV collegiale, attribuendo nuovamente allo stesso adeguate risorse finanziarie per lo svolgimento dei propri compiti.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo per la prevenzione degli illeciti amministrativi costituisce, congiuntamente al Codice Etico e ad altri elementi della struttura societaria (assoggettamento a revisione legale, internal auditing, certificazione di qualità, certificazione BS OHSAS 1800:2007), un efficace strumento di sensibilizzazione 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 Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 ed il Codice Etico, implementati con le modifiche approvate dal Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2015, sono in corso di ulteriore aggiornamento, al fine di adeguarli alle variazioni legislative ed aziendali, in particolare in seguito all'introduzione di nuovi reati presupposto: l'autoriciclaggio⁽⁵⁾, le false comunicazioni sociali⁽⁶⁾ e gli "ecoreati"⁽⁷⁾.

Nell'esercizio 2015, sulla base del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico aggiornati, l'OdV ha svolto la sua attività di monitoraggio, aggiornamento e informazione. In particolare:

- il monitoraggio e l'attuazione del Modello in linea con i programmi di conformità approvati dal Consiglio di Amministrazione e redatti per ciascuna procedura sottostante i processi "sensibili" individuati dal Modello, al fine di prevenire reati dai quali possa derivare la responsabilità amministrativa della Società;
- l'informativa a tutti i dirigenti e dipendenti coinvolti in attività soggette a rischio commissione dei reati presupposto, per diffondere gli aggiornamenti sui nuovi reati stessi ex D.lgs. 231/2001, sulle finalità e sul contenuto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato. L'informativa è stata distribuita attraverso la piattaforma intranet aziendale con apposito applicativo di gestione documentale.

In generale tutti i soggetti sopra indicati sono informati del sistema disciplinare adottato in caso di violazione del Modello, nonché delle modalità di segnalazione delle violazioni dei contenuti del Codice Etico o delle procedure interne. È stata istituita un'apposita linea di comunicazione riservata nei confronti dell'OdV. Con riferimento all'informativa ai collaboratori esterni e ai partner, i contratti di acquisto e gli ordini sono stati adeguati con specifica richiesta di accettazione e impegno all'applicazione dei principi etici contenuti nel Codice.

Il Consiglio di Amministrazione del 23 gennaio 2014 ha attribuito all'Organismo di Vigilanza anche funzioni e competenze analoghe a quelle esercitate dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), ossia funzioni di monitoraggio e controllo sulla trasparenza e sull'anticorruzione.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2015 ha nominato l'Organismo di Vigilanza Responsabile della Trasparenza e ha approvato il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (PTTI) e il Piano di avvio per la Prevenzione della Corruzione (PPC).

⁽⁵⁾ In attuazione del D. lgs. 231/2001.

⁽⁶⁾ In vigore dal 1° gennaio 2003, ex Legge 28/12/01 art. 46 modificato dall'art. 22-bis del D. lgs. 231/01.

⁽⁷⁾ In vigore dal 14 giugno 2015 con la Legge 48/2015 art. 23-bis del D. lgs. 231/01.

⁽⁸⁾ In vigore dal 18 maggio 2015 con la Legge 48/2015 art. 23-bis del D. lgs. 231/01.

A seguito della pubblicazione della Determinazione ANAC n. 8/2015, in vigore dal 26.06.2015, contenente

Le linee guida per l'attuazione e della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati o partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici, il CdA nella seduta del 7 settembre 2015, ha nominato il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPC) tra i dirigenti aziendali.

Così come suggerito dalle Linee Guida ANAC ex-Determinazione n. 8/2015, la stretta connessione tra le misure adottate ai sensi del D. Lgs. 231/01 e quelle previste dalla L. 190/2012 fa sì che le funzioni del RPC debbano essere svolte in costante coordinamento con quelle dell'OdV nominato ai sensi del citato decreto. Conseguentemente, sempre nel Consiglio di Amministrazione del 7 settembre 2015 si è deliberato di integrare la composizione dell'attuale OdV con l'inserimento del RPC quale ulteriore componente interno.

L'azienda ha quindi avviato nel 2015 l'integrazione del modello di organizzazione 231 con le attività di prevenzione della corruzione. A questo proposito, va comunque segnalato che nessun caso di corruzione ha visto coinvolta SMAT nel 2015 né negli anni precedenti.

Il Modello di Organizzazione nella sua Parte generale è disponibile sul sito aziendale

www.smatorino.it.

5 | L'ETICA

Come detto nel paragrafo precedente, dal 2003 SMAT si è dotata di un Codice Etico, che costituisce un essenziale strumento di regolamentazione dei comportamenti interni ed esterni. Il Codice 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



L'IMPEGNO DI SMAT NELLA SOLIDARIETA'

Sabato 13 giugno 2015 alla presenza delle autorità e della popolazione è stata inaugurata la nuova sede operativa della Croce Rossa Italiana, Comitato Locale di Mappano in Strada Cuornè 51. Un intenso programma di due giorni all'insegna della solidarietà, con lo scopo di far conoscere ai cittadini l'importanza del lavoro svolto dai volontari della CRI. SMAT, dimostrando ancora una volta il proprio impegno nell'ambito sociale, ha partecipato all'iniziativa solidale fornendo l'acqua ai commensali della cena di beneficenza che si è tenuta sabato sera e il cui ricavato, oltre 4.200 euro, sarà utilizzato per acquistare due defibrillatori automatici esterni. Più di 200 persone hanno bevuto l'acqua SMAT naturale e frizzante, refrigerata e non, spillata direttamente dalla rete idrica cittadina e servita nelle caraffe aziendali.



Durante la giornata di domenica 14 giugno, all'interno della sede operativa, presso la quale si sono svolte alcune simulazioni della Croce Rossa in collaborazione con la Protezione Civile ed i Vigili del Fuoco, l'azienda ha allestito la mostra espositiva *SMAT e l'emergenza idrica* relativa ai piani operativi, alle strumentazioni e ai dispositivi che le permettono di garantire l'efficace gestione delle emergenze idriche.

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 aziendale, la cui seconda edizione, emanata nel dicembre 2008, è stata distribuita a tutti i dipendenti e viene consegnata ai nuovi dipendenti.

Il Codice Etico è stato sviluppato a seguito dell'introduzione dei nuovi reati presupposto e il Consiglio di Amministrazione ha approvato le sue modifiche nella seduta del 16 dicembre 2014. 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, in modo da ottenere una collaborazione sostanziale da parte di coloro che svolgono attività decisionali, di coordinamento e di controllo, finalizzata ad operare in modo trasparente e chiaro, seguendo ideali di lealtà e onestà.

Il Codice Etico è disponibile sul sito aziendale www.eni.it.

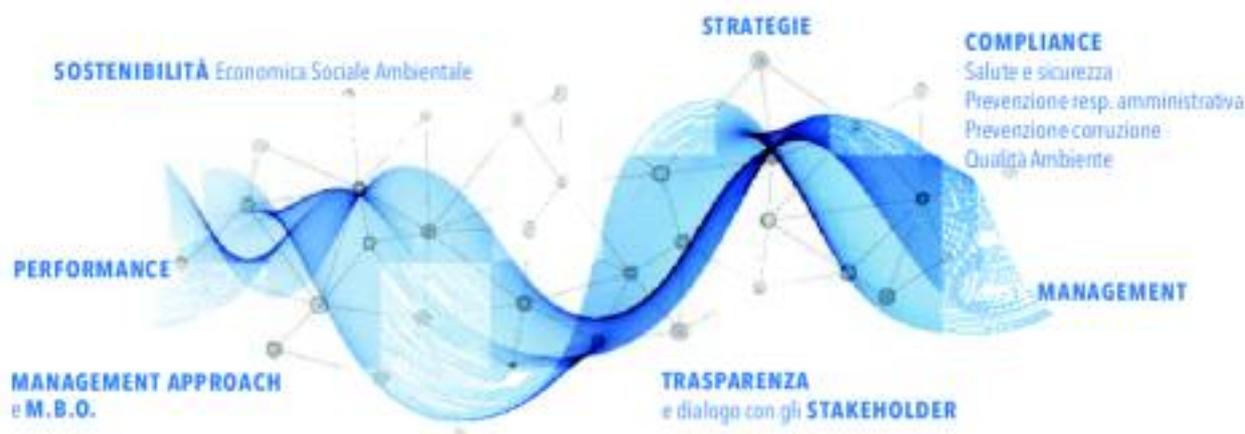
6 | LE POLITICHE INTEGRATE



Questo rapporto sulla sostenibilità fa parte di un sistema integrato di strategie e politiche. La sostenibilità è infatti considerata un fattore essenziale per ottenere e misurare le performance aziendali, le quali a loro volta dipendono dagli stili e dagli approcci manageriali. Questi sono collegati al sistema di incentivazione per obiettivi (M.B.O., *management by objectives*). D'altra parte, il Bilancio di sostenibilità è una componente essenziale della politica di trasparenza e dialogo con gli stakeholder.

A sua volta, la trasparenza non è soltanto una volontà dell'azienda, ma anche una delle molte risposte a normative, in parte obbligatorie ed in parte volontarie, cui l'azienda si sottopone (*compliance*).

Infine, questi processi sono strettamente collegati al sistema di prevenzione dei rischi.



Nel complesso, l'Azienda ha un pacchetto integrato di rotte e strumenti che in questi anni hanno determinato il forte orientamento verso comportamenti consapevoli e trasparenti in materia economica, sociale e ambientale. A tutto questo si affianca il monitoraggio e il continuo miglioramento delle informazioni e degli indicatori GRI (*Global Reporting Initiative*) che verranno descritti nei prossimi capitoli. Tra essi il lettore troverà anche i dati sui principali successi ottenuti e sulle aree ancora da migliorare.

In questo modo SMAT sviluppa 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, e al rispetto dell'ambiente.

Tutto questo si fonda su alcune direttrici principali:

Eccellenza del servizio:

- ricerca dell'eccellenza 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;
- collaborazione con tutti gli stakeholder, attraverso processi comunicativi tesi a informare puntualmente e ad ascoltare con la maggior attenzione possibile.

Benessere e qualità della vita:

- impegno continuo a produrre benessere per la comunità e per la qualità della vita e dell'ambiente, riducendo al minimo l'impatto ambientale connesso con le attività svolte da SMAT.

Tutela della risorsa:

- adozione di un approccio integrato "dalla risorsa al rubinetto, e dal rubinetto all'ambiente", che passi attraverso la protezione delle risorse, il miglioramento 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 delle decisioni, la trasparenza degli atti aziendali.



SMAT A BIENNALE DEMOCRAZIA

All'incontro, tenutosi il 27 marzo 2015 presso il Teatro Gobetti, hanno partecipato l'astronauta Maurizio Cheli e Paolo Romano, Amministratore Delegato SMAT, con il coordinamento della giornalista Silvia Rosa-Brusin.

La qualità e la sicurezza dell'acqua SMAT conquistano lo spazio: gli abitanti di Torino Metropoli e gli astronauti della Stazione Spaziale Internazionale bevono e utilizzano l'acqua del gestore idrico torinese. Tecnologia, ricerca e innovazione sono la chiave di volta per il superamento dei nuovi confini. Oggi nel Centro Ricerche SMAT di Corso Unità d'Italia operano 70 specialisti (ingegneri, biologi, chimici, biotecnologi e geologi) tra tecnici e ricercatori, che seguono i principali filoni di ricerca, tra cui le tecniche di conservazione dell'acqua per usi spaziali.

Teatro Gobetti, via Rossini 8 - Torino | Venerdì 27 Marzo, ore 18.30

ACQUA SMAT: DAL MONCENISIO A MARTE

Come si superano i limiti territoriali

Lo sapete che l'acqua di casa vostra è la più bevuta nello spazio? L'astronauta **Maurizio Cheli** e **Paolo Romano**, amministratore delegato della Smat (Società Metropolitana Acque Torino), racconteranno quali sono le tecniche per produrre,

trasportare e conservare l'acqua a migliaia e migliaia di chilometri dalla Terra. Attività che Smat con il suo Centro Ricerche ha sviluppato da anni e che l'ha portata a essere fornitore ufficiale della Stazione Spaziale Internazionale.



Nel 2015 il Centro Ricerche SMAT ha compiuto sette anni di attività. In questi anni l'azienda ha aumentato in maniera rilevante il proprio impegno nella ricerca e nell'innovazione. Notevoli sforzi sono stati dedicati all'avvio e alla conduzione di un ambizioso programma di ricerca nel settore dei servizi idrici integrati, che ha visto la collaborazione del mondo accademico e dell'industria. È stata creata un'importante rete di contatti e collaborazioni con prestigiosi atenei e centri di ricerca nazionali e internazionali, con le principali associazioni di categoria e con partner industriali riconosciuti a livello europeo. Ci ha permesso di integrare diverse competenze, di ampliare aree e potenzialità di ricerca e di contribuire all'innovazione tecnologica ed allo sviluppo industriale nel settore idrico.

Le attività di ricerca sono state per lo più indirizzate allo sviluppo e alla sperimentazione di tecnologie innovative per il continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità del servizio idrico ed all'ottimizzazione dei processi esistenti. I principali ambiti di applicazione riguardano:

- i trattamenti di potabilizzazione e di depurazione;
- i sistemi di analisi e di controllo della qualità delle acque potabili e reflue;
- la gestione e il controllo delle reti di distribuzione e collettamento;
- il risparmio e il recupero di energia e materia;
- la minimizzazione dei rifiuti e dell'impatto ambientale;
- il miglioramento dei sistemi di telecontrollo.

Oggi sono attivi circa 40 progetti di ricerca che dimostrano l'importante ruolo che SMAT ricopre su scala nazionale nel campo degli studi e dell'innovazione nel settore dei servizi idrici integrati. Nel 2015 sono stati conclusi 21 progetti, fra i quali ricordiamo:

- il progetto SOFCOM, finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del 7° Programma Quadro, volto a testare un sistema energetico promettente come le fuel cell in un'applicazione innovativa (vedere di seguito);
- il progetto BIOCIDE, finanziato dall'Agenzia Spaziale Europea, mirato a ottimizzare la produzione e il trasporto dell'acqua durante le future missioni spaziale 'a lungo raggio' e 'di lunga durata' (vedere pag. 99);
- il progetto IoTiBevo, vincitore del Premio Smart Communities SMAU 2015, che ha permesso ai nostri ormai famosi Punti Acqua di diventare più smart grazie all'implementazione di funzioni innovative (vedere pag. 70).



IN ONDA SU LA 7 LA NUOVA TECNOLOGIA SOFCOM SVILUPPATA DA SMAT PER PRODURRE ENERGIA DALLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE

Durante la trasmissione Tagadà su LA 7, condotta da Tiziana Panella, è andato in onda il 6 novembre 2015 il servizio di Margherita Costa sul progetto europeo SOFCOM coordinato dal Politecnico di Torino, e a cui ha partecipato il Centro Ricerche SMAT (vedere pag.135).

Presso il più grande impianto centralizzato di depurazione, sulle rive del Po a Castiglione Torinese, non solo viene depurata l'acqua di Torino e dintorni, ma i rifiuti della depurazione vengono trasformati in energia. Qui si è sviluppata una tecnologia unica al mondo, senza emissioni di anidride carbonica nell'ambiente, che è stata presentata dal prof. Massimo Santarelli del Dipartimento di Energia del Politecnico di Torino. "La macchina - ha detto - parte da un combustibile interessante: il gas prodotto dal trattamento delle acque. L'anidride carbonica emessa negli impianti energetici di tipo chimico viene imbrigliata in questa tipologia di impianto e riconvertita in forma di biomasse (micro alghe), contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente". Un procedimento simile ha applicazioni infinite: l'Unione Europea ha stanziato oltre 4.000.000 di euro per la realizzazione di un nuovo progetto, DEMOSOFC, e SMAT ne ha investiti 2.000.000 per riprodurlo su scala industriale (vedere pag. 120).

Ma non solo: nel 2015 sono stati avviati 8 nuovi progetti, fra i quali citiamo i progetti DEMOSOC e BLOWYSE, entrambi finanziati dall'Unione Europea nell'ambito del programma Horizon2020. Il progetto DEMOSOC prevede la realizzazione di un impianto a celle combustibili SOFC, che rappresenterà il primo esempio in Europa di cogenerazione ad alta efficienza da biogas con tecnologia a celle a combustibile di media potenza; il progetto BLOWYSE prevede lo sviluppo di un sistema integrato, composto da un analizzatore di biocontaminazione e da un'unità di decontaminazione UV per acque e superfici umide, da utilizzare per le future missioni di esplorazione spaziale (vedere anche pag. 26).

Inoltre, nel 2015 è stato rinnovato l'accordo quinquennale di partnership con il Politecnico di Torino, che nel gennaio 2016 ha portato ad attivare 12 nuovi contratti di ricerca con i Dipartimenti di Architettura e Design, di Energia e di Ingegneria dell'Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture.

Sono inoltre proseguite le attività di ricerca in collaborazione con le Società Hera S.p.A. e Iren S.p.A. attraverso lo sviluppo di 9 progetti congiunti su tematiche riguardanti i processi di potabilizzazione e di depurazione, i sistemi di telecontrollo e supervisione delle reti di distribuzione, ed il monitoraggio e il controllo analitico delle acque.

Infine, nel 2015 è stato firmato un accordo di collaborazione con l'Università di Washington (Seattle, USA) nell'ambito del progetto *Exclusion Zone*.



I PROGETTI DI RICERCA SMAT 2015

Progetti conclusi nel 2015

- SOFCOM;
- Monitoraggio delle fognature industriali;
- Sviluppo di metodi per la determinazione e il contenimento della contaminazione da Legionella spp;
- Valutazione e gestione del rischio di fioriture di alghe e cianobatteri;
- Cromo VI nelle acque erogate (II);
- Gestione dei reclami sulla qualità dell'acqua;
- Qualità delle acque potabili nell'area della Città Metropolitana di Torino;
- Analisi dei parametri di qualità del fiume Po;
- Valutazione delle prestazioni degli impianti SMAT di potabilizzazione di acque superficiali rispetto alla rimozione di antiparassitari;
- Metodologia di rilievo e monitoraggio delle opere d'arte SMAT riferite a manufatti che abbiano incidenza sulla rete stradale tramviaria e ferroviaria;
- OPAR: un modello di previsione operativo per la domanda idrica;
- IoTiBevo;
- Rimozione dell'azoto;
- Ottimizzazione del processo di lagunaggio;
- Trattamento del fango di supero della linea fanghi;
- Biocide management for long-term water storage;
- Trattamenti per la rimozione di cromo VI dall'acqua da destinare al consumo umano: analisi costi/benefici;
- Ottimizzazione dell'impianto di depurazione di Rosta;
- Legionella free;
- Utilizzo di ipoclorito refrigerato per il contenimento di sottoprodotti di disinfezione negli impianti di trattamento del Po;
- Controllo e ottimizzazione della rimozione di nitrati con scambio ionico.



Progetti in corso nel 2015

- Produzione di biofuel da fanghi di depurazione;
- Adozione delle biomasse algali per la produzione di idrogeno in un sistema energetico integrato;
- DEMONstration of large SOFC system fed with biogas from WWTP (DEMOSOFC);
- Modelli per Water Safety Plans;
- Patogeni emergenti nelle acque destinate al consumo umano e nelle acque reflue;
- Controllo dell'eventuale presenza di fibre di amianto nell'acqua SMAT;
- Sviluppo di un network di laboratori per la gestione di aspetti analitici e di monitoraggio legati a criticità ambientali o cambiamenti normativi;
- Gestione di risultati analitici da analizzatori on-line e software gestionali dei laboratori;
- Effect-based and chemical analytical monitoring for steroidal estrogens;
- Biocontamination integrated control of wet systems for space exploration (BIOWYSE);
- Integrazione del telecontrollo con modellistica per la previsione dei consumi e il bilancio idrico;
- Modalità *smart* di disinfezione applicate alle reti di distribuzione di acqua potabile;
- Il telecontrollo del terzo millennio: linee guida per l'utilizzo *smart* dei dati acquisiti
- Studio di trattamenti innovativi nel settore acquedottistico: "Exclusion Zone";
- Trattamenti innovativi e a minor impatto ambientale per le acque potabili e le acque reflue: applicazione del ferrato;
- Benchmark dei sistemi di controllo avanzato dell'aerazione.

8 | S M A T I N T E R N A Z I O N A L E



Anche durante l'esercizio 2015, SMAT ha portato avanti una serie di significative attività di carattere internazionale nell'ambito del servizio idrico integrato in tutte le sue declinazioni e, oltre ad aver ricevuto presso gli impianti e presso il Centro Ricerche svariate delegazioni straniere, sono stati sviluppati i seguenti progetti:

LIBANO

SMAT partecipa al progetto *Safe Health and Water Management (Lebanon)* finalizzato al miglioramento dell'accesso all'acqua nelle comunità maggiormente colpite dalla crisi siriana. Gli obiettivi del progetto riguardano l'approccio partecipativo alla pianificazione e gestione delle risorse idriche, includendo l'uso per l'agricoltura con il coinvolgimento della cittadinanza, l'individuazione e la messa in atto di soluzioni innovative nell'ambito della gestione di risorse idriche e la sensibilizzazione al lavoro in una logica di area vasta o "bacino".

Il partenariato composto dalla capofila Città Metropolitana di Torino, dalla Città di Torino, da UNDP ART GOLD Lebanon e dal Coordinamento Comuni per la Pace - Co.Co.Pa. Il progetto sostenuto da un finanziamento da parte di ATO3 e comprende, fra le diverse attività di supporto, anche il settore idrico.

SMAT - partner tecnico - sviluppa in Italia una sessione di formazione di tecnici libanesi nella ricerca delle perdite, con dotazione dei geofoni necessari ed una successiva visita tecnica in Libano per verificare sul campo l'efficacia della formazione impartita.

PALESTINA - Betlem e *

SMAT, con la Città di Torino, l'Area Metropolitana di Torino, Co.Co.Pa. ed ATO3-Torinese, ha presentato in ambito PMSP (Palestinian Municipalities Support Program), il progetto

ASW - *Beitlehem Smart Water*.

Il progetto finalizzato alla progettazione, al *procurement*, alla direzione lavori, al collaudo ed alla relativa capacitazione tecnica del personale per la realizzazione e la gestione di un sistema intelligente di telecontrollo e telecomando dello schema idrico di Betlemme, Beit Jala e Beit Sahour. Il progetto del valore di circa € 900.000 è stato ammesso al finanziamento da parte di PMSP e dell'Autorità d'Ambito ATO3 Torinese e riceverà il contributo *co-finanziato* di SMAT, Città di Torino, Area Metropolitana e Co.Co.Pa. Il progetto esecutivo è stato approvato dalle Autorità Palestinesi ed è in corso la procedura di gara per la selezione del fornitore/installatore del sistema di telecontrollo e telecomando.

ETIOPIA, Arba Minch Town

Con un convegno di chiusura ad Addis Abeba, sono terminate le attività inerenti il progetto *WATSAF*, che ha visto un partenariato composto da SMAT, dalla Scuola Internazionale dell'Acque per lo Sviluppo - Hydroaid, dalla società ENAS di Cagliari, dal CISV e dal Politecnico di Torino, oltre all'AWSSE - l'Università locale e la Municipalità di Arba Minch.

SMAT si è occupata della formazione *on-the-job* di personale tecnico etiopico in loco e in Italia: al termine del programma, sono stati addestrati complessivamente 154 tecnici etiopi e verificati ben 57 km di condotte.

Nell'ambito dei progetti internazionali - HORIZON 2020 - SMAT ha presentato cinque candidature:

BIO W YSE - *Biocontamination Integrated Control Water System for Space Exploration*, un progetto *in Space exploration - Habitat management*, che vede la partecipazione dei francesi dell'European Science Foundation, GL BIOCONTROL, degli estoni del Liewenthal Electronics Ltd, dei tedeschi del Phoenix Future Ltd. & Co. KG, dei cechi del A-ETC s.r.o e degli italiani Thales Alenia Space Italia, IRSA - CNR, Università di Firenze. Il progetto si propone di sviluppare un sistema per il controllo della biocontaminazione di acque ed "aree umide", intese come superfici su cui è presente acqua sotto forma di condensa. Il prototipo, destinato all'utilizzo sulla Stazione Spaziale Internazionale, consentirà agli astronauti di controllare in tempo reale la qualità microbiologica dell'acqua destinata al consumo che attualmente viene campionata manualmente per essere mandata a Terra ed analizzata a distanza di mesi. Il progetto è stato ammesso al finanziamento ed è attualmente in corso di svolgimento.

LINDO - *Early warning & Detection solutions for water distribution management and safety system*, prevede l'utilizzo di droni per il prelievo e l'analisi *on-line* dei campioni di acqua e per l'ispezione delle condotte idriche alla ricerca di segnali visibili di fuga, oltre all'uso di palloni frenati per la sorveglianza di aree vaste. La compagine, guidata dal Fraunhofer Institut di Monaco di Baviera, conta sulla presenza di due aziende del comparto idrico olandese (Dutch Waterboards Waternet, azienda che cura il servizio idrico di Amsterdam, e Noorderzijlvest di Groningen e Water Insight, che si occupa di sensoristica), un'azienda irlandese che si occupa di comunicazione (indispensabile nei bandi Horizon - Carr Communications), i viennesi dell'Institute of Applied Geology of Boku University (University of Natural Resources and Life Sciences, Vienna), la finlandese Finnish Environment Institute, la greca NTUA e le tre aziende italiane: SMAT e le due pmi Mavtech (spin-off del Politecnico) e Vastalla (azienda che si occupa di elaborazione di dati).

WATER SMART IDEAS - *Water System Management and Research Transfer, Innovation, Decision, Environment, Awareness, Support*, il partenariato è composto dai seguenti Centri di Ricerca Scientifica: Norges Teknisk-Naturvitenskapelige Universitet e Stiftelsen Sintef (Norvegia), Aalto University (Finlandia), Czech Technical University in Prague (Repubblica Ceca),

Politecnico di Bari e Politecnico di Torino (Italia), dai Gestori Idrici: Stavanger Municipality (Norvegia), Helsinki Region Environmental Services Authority (Finlandia), Pra sk vodovody a kanalizace (Repubblica Ceca), Acquedotto Pugliese (Italia) e dalle Imprese SAWECO (Repubblica Ceca), TAESCO (Norvegia), Trentino Applicazioni Elettroniche S.r.l. e IREN (Italia). Il progetto SMART WATER IDEAS dimostra il reale trasferimento "know-how", guidato dalle nuove tecnologie, delle più recenti ricerche tecnico-scientifiche per la riduzione delle perdite idriche nelle reti di distribuzione.



SMAT SPONSOR DEL PROGETTO DI COOPERAZIONE INTERNAZIONALE WATSAM PROMOSSO DA HYDROAID IN ETIOPIA

Si è concluso venerdì 10 luglio 2015 ad Addis Abeba il seminario finale del Watsam Project. L'iniziativa per la cooperazione avviata nel 2012 da Hydroaid e finanziata dall'Unione Europea ha lo scopo di promuovere lo sviluppo locale, attraverso una gestione sostenibile delle risorse idriche e dei servizi di sanitation nella città di Arba Minch.

In particolar modo mira a rafforzare l'efficienza amministrativa dei gestori attraverso il trasferimento di competenze e capacità tecniche da parte dei partner che hanno aderito al progetto: Città di Torino, SMAT, Cisy e Politecnico.

Grazie all'esperienza torinese in campo idrico, Arba Minch, il cui attuale sistema di approvvigionamento idrico, la rete fognaria e le infrastrutture risultano datate ed inadeguate, potrà d'ora in poi utilizzare un sistema di gestione delle risorse idriche più efficace.

Il seminario finale del progetto è stato l'evento conclusivo di 3 anni di lavoro nella cooperazione ad Arba Minch e ha rappresentato l'occasione per fare il punto sull'operato e per mostrare le prospettive della cooperazione sull'acqua e sulla sanitation in Europa.

SSW - Sustainable and Smart Water, il progetto è stato elaborato e condiviso con i partner: Città di Torino, Telecom Italia, Istituto Boella, Fraunhofer Institut (D), CNet (S), Techin (PL), e prevede un sistema di monitoraggio on-line ed on-time delle caratteristiche quanti-qualitative di una significativa porzione del centro di Torino e l'utilizzo del tetto piano di un edificio di proprietà della Città di Torino quale "orto urbano" da irrigarsi con acque meteoriche adeguatamente stoccate.

PERSED - Providing new technological solutions for Evaluating Reclaimed Water System and the associated impacts on water distribution network, il partenariato è composto dalle spagnole Università di Barcellona (Coordinatore) e dall'Istitut Catal de Recerca de l'Aigua, dalla portoghese Instituto Superior Tecnico e dall'italiana Università di Salerno. La finalità del progetto è l'individuazione di soluzioni sostenibili per il riuso delle acque reflue depurate, lo sviluppo di una gestione sicura dell'acqua a beneficio dei cittadini e la minimizzazione degli effetti dei cambiamenti climatici che comportano la riduzione delle risorse idriche disponibili.

Sempre in ambito HORIZON 2020, sono continuate le attività all'interno del progetto **DEMOSOFC - Demonstration of large SOFC system s fed with biogas from WWT** (naturale prosecuzione del progetto di ricerca europeo SOFCOM - Safe City With Poly-Fuel Operation And Maintenance), che ha ottenuto il finanziamento da parte dall'Unione Europea. La compagine di progetto riunisce, oltre a SMAT, il Dipartimento di Energia del Politecnico di Torino, i finlandesi di Convion Oy e Teknologian Tutkimuskeskus VTT, e gli inglesi dell'Imperial College of Science, Technology and Medicine.

Infine, come attività di ricerca ed innovazione in ambito internazionale, sono state completate le attività all'interno del progetto "Bioside Management for Long Term Water Storage" (BIOCIDE).



LA CULTURA ED IL GOVERNO
DELLA SOSTENIBILITÀ IN SMAT

2





LA CULTURA E IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ IN SMAT

SOMMARIO

<i>1 La visione</i>	32
<i>2 La missione e i valori</i>	32
<i>3 Il governo degli im patti</i>	33
<i>4 La qualità</i>	37
4.1 Il sistema di gestione della qualità	37
4.2 La responsabilità della Direzione	40
4.3 Attenzione focalizzata al Cliente	41
4.4 La politica per la qualità	41
<i>5 La comunicazione e il coinvolgimento degli stakeholder</i>	43

HIGHLIGHTS

La public company dei territori. Una realtà industriale italiana per la gestione del servizio idrico	33
SMAT ha sostenuto l'edizione torinese di Vivicit	35
Distribuzione straordinaria di acqua SMAT in occasione della visita pastorale di Papa Francesco a Torino	36
SMAT nel centro cittadino per celebrare la Giornata Mondiale dell'Acqua	39
Carema, Druento, Settimo Torinese e la Circoscrizione 5 della Città di Torino si aggiudicano il Premio Punto Acqua 2016	42



1 | LA VISIONE



SMAT e il suo Gruppo hanno la grande responsabilità di gestire una risorsa preziosa come l'acqua. Con questa consapevolezza indirizzano da sempre le 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.

SMAT ha definito con precisione le linee di sviluppo per i prossimi anni in un Piano industriale 2015 - 2019.

La sfida è fare dell'eccellenza tecnica, gestionale e di sostenibilità il driver sempre più fondamentale dello sviluppo dell'Azienda:

- progredendo nella crescita sostenibile del servizio idrico integrato;
- migliorando ulteriormente l'elevata qualità e sicurezza raggiunte;
- continuando nel processo di razionalizzazione del servizio e delle partecipazioni;
- realizzando il programma di grandi opere messo a piano;
- aumentando sempre più la presenza e la competenza nel campo della ricerca e delle nuove aree di business;
- continuando ad assicurare la tutela per le fasce più deboli ed il vantaggio economico per i Comuni Soci.

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

2 | LA MISSIONE E I VALORI

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
IMPIANTI DI DEPURAZIONE E RIUSO DELLE ACQUE REFLUE URBANE
RETI DI RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE
IMPIANTI DI COGENERAZIONE E RECUPERI ENERGETICI DA BIOMASSE

SMAT garantisce costantemente la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, sia direttamente, sia attraverso le società del Gruppo. Questo anche in caso 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 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, 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.

SMAT fonda la sua identità sul rispetto e la condivisione di valori fondanti come:

- 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.



LA PUBLIC COMPANY DEI TERRITORI. UNA REALTÀ INDUSTRIALE ITALIANA PER LA GESTIONE DEL

SERVIZIO IDRICO

Il 14 aprile 2015 il Centro Ricerche SMAT ha ospitato un confronto internazionale sulle concessioni del servizio idrico promosso dalla Confservizi Piemonte e Valle d'Aosta. Il confronto è partito dalla Direttiva Europea per analizzare le esperienze francesi, olandesi, scozzesi ed italiane e, dall'analisi degli indici economici, ha evidenziato come il modello industriale più idoneo risulti quello dell'azienda in house.

Nelle varie stagioni della politica italiana la soluzione pubblica o privata ha ispirato scelte a volte poco razionali: dal tentativo di privatizzazione forzata del 2008, fino al rifiuto delle società di capitale, che sarebbero espressione dell'orientamento al profitto.

Il confronto di sei fra le più significative società in house (Acquedotto Pugliese, Acque Vicentine, Cap Holding Milano, Uniacque Bergamo, Abbanoa Sardegna e SMAT) ha permesso di delineare una strategia industriale e di qualità del servizio rivolta al miglior conseguimento degli obiettivi sociali e ambientali.

Donato Berardi dell'Istituto di Ricerca Ref di Milano ha approfondito le regole, i controlli e l'autonomia nella gestione del servizio idrico, mentre l'analisi illustrata da Alessandro Marangoni, del Centro Studi Althesys, ha confermato il ruolo economico preponderante svolto dalle Società in house. Rispetto ad altri modelli, negli ultimi anni esse hanno dimostrato maggior efficienza e migliori prestazioni: solo nel 2013 il settore ha registrato un fatturato per oltre 1,7 miliardi di euro ed una ricaduta occupazionale di 15.000 addetti.

"Dalla discussione è emersa la necessità di definire un nuovo patto sociale - ha sottolineato il Presidente di Confservizi Piemonte e Valle d'Aosta, Paolo Romano - in grado di coniugare la particolare natura del bene Acqua con l'esigenza di tutelare le fasce più deboli della popolazione e con l'affermazione di un sempre più evoluto sviluppo industriale del settore."

3 | IL GOVERNO DEGLI IMPATTI



SMAT tiene sotto controllo gli impatti che la propria attività ha o può avere rispetto a tutti gli stakeholder e all'ambiente. Tali impatti sono in buona parte normati a livello nazionale e internazionale. Ma la cultura di SMAT rispetto alla sostenibilità è quella di non limitarsi al pur fondamentale adempimento di quanto previsto per legge; gli impatti, infatti, possono generare rischi, ma anche opportunità.

L'Azienda ritiene che in tutti i settori di attività la propria capacità di adottare misure che prevenivano e che minimizzino i rischi non sia solo un adempimento formale, ma una reale opportunità per migliorare le performance, cogliere nuove linee di business e migliorare ulteriormente il rapporto con gli stakeholder. In particolare SMAT è coinvolta nella predisposizione di studi per individuare e valutare gli effetti sulla collettività al fine di promuovere uno sviluppo sostenibile. L'Azienda partecipa a conferenze di servizi, incontri e tavoli tecnici programmati dagli enti preposti a valutare gli impatti conseguenti alla realizzazione di nuove opere.

SMAT è associata a UTILITALIA (già FEDERUTILITY), ossia 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 l'ing. Paolo Romano, Amministratore Delegato di SMAT, ricopre attualmente la carica di Presidente della Commissione Acqua. Attraverso questi enti l'Azienda veicola le proprie posizioni su materie normative e legislative negli ambiti di interesse. Inoltre SMAT aderisce a EUREAU (Associazione Europea delle Imprese Idriche, che rappresenta le Federazioni degli operatori dei servizi idrici in Europa) e partecipa direttamente alle sue attività con la presenza di un rappresentante all'interno

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

DIMENSIONI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO	PARTI INTERESSATE
1. Risorse Umane	1.1) Lavoratori dipendenti
	1.2) Lavoratori non dipendenti
	1.3) Rappresentanze sindacali
2. Di mercato	2.1) Clienti
	2.2) Associazioni di consumatori
	2.3) Fornitori
	2.4) Associazioni di appartenenza (Utilitalia, Eureau ecc.)
	2.5) Altre aziende del settore SII
3. Economico-finanziario	3.1) Comuni azionisti
	3.2) Società del Gruppo
	3.3) Istituti di Credito
4. Scientifico-tecnologico	4.1) Atenei
	4.2) Istituti di ricerca pubblici e privati
	4.3) Scuole e agenzie formative
	4.4) Associazioni industriali e di categoria
	4.5) Comunità scientifica internazionale
	4.6) Organizzazioni Non Governative
	4.7) Unione Europea
5. Normativo-istituzionale	5.1) Autorità d'Ambito (ATO) di riferimento
	5.2) Enti Locali (Comuni, Città Metropolitana, Regione)
	5.3) Autorità di regolazione (AEEGSI)
	5.4) Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale
	5.5) Aziende Sanitarie Locali
	5.6) Altre entità della Pubblica Amministrazione
	5.7) Organismi di normazione (es. ISO, IEC, UNI)
6. Socio-ambientale	6.1) Popolazione in generale
	6.2) Popolazione adiacente agli impianti SMAT
	6.3) Associazioni ambientaliste
	6.4) Media
	6.5) Comitati di cittadini
	6.6) Generazioni future

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

Per ogni dimensione SMAT analizza:

- *Logge 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.



La manifestazione sportiva si è svolta il 12 aprile 2015 all'interno del Parco del Valentino di Torino, con una gara podistica competitiva di 12 km e una passeggiata non competitiva di 4 km. Il luogo e la splendida giornata di sole hanno invogliato molti a partecipare: 1.300 persone nella competitiva di 12 km e gare giovanili e 500 alla camminata di 4 km. L'evento è stato l'occasione per riproporre il binomio "sport per tutti" e sviluppo sostenibile, poiché gli organizzatori hanno scelto una formula che va al di là della competizione, dove contano i valori di ambiente, diritti, solidarietà internazionale e salute. In particolare sono stati presi in considerazione i possibili impatti ambientali della manifestazione realizzando un progetto teso alla riduzione dei rifiuti.

Presso l'area ristoro allestita all'interno del Castello del Valentino, i tecnici SMAT hanno fornito ai partecipanti oltre 300 litri d'acqua del rubinetto in boccioni, che è stata distribuita poi in bicchieri biodegradabili contribuendo così ad una sensibile riduzione dei rifiuti.

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

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

Gli scenari e le tendenze di medio-lungo termine fanno prevedere un'ulteriore diminuzione dei rischi 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 la Società ha attivato un piano di sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale (ISO14001:2015) per alcuni siti aziendali, che dovrebbe concludersi entro la fine del 2016.

Per l'acqua potabile, accorpando tutti i Comuni e 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 inoltre pianificata una serie di azioni che diminuiscano ulteriormente gli impatti di tipo ecologico ed energetico: si prevede un incremento dello sfruttamento dell'energia prodotta da biomasse e dall'acqua stessa, e si persegue il maggior utilizzo di fonti rinnovabili, con particolare attenzione all'energia solare.

Per quanto attiene all'ambiente economico finanziario, i principali rischi generati dalle Società del Gruppo, in relazione ai quali il Consiglio di Amministrazione esamina e concorda le politiche per la loro gestione, sono i seguenti:

• **Rischi finanziari:**

- **liquidità:** l'attività finanziaria gestita in prevalenza separatamente da ciascuna Società del Gruppo, con un'autonoma gestione dei flussi finanziari e dei conti correnti bancari utilizzati per operazioni di incasso e pagamento e della negoziazione con il sistema bancario delle condizioni attive e passive. SMAT in qualità di Capogruppo monitora costantemente la situazione finanziaria al fine di garantire l'equilibrio;

- **Rischi d'interesse:** la Società ha conseguito finanziamenti a medio/lungo termine in euro a tasso variabile, concordando maggiorazioni dell'EURIBOR inferiori agli standard di mercato e si ritiene esposta ad eventuali rialzi dei tassi. Il nuovo finanziamento conseguito nell'esercizio 2015 è stato contratto a tasso fisso, nell'ottica di limitare la vulnerabilità al rischio di crescita del tasso d'interesse;
- **Rischi di cambio:** il Gruppo non è esposto al rischio di cambio.
- **Rischi di mercato:** possibile che l'incertezza economica possa coinvolgere anche attività produttive che utilizzano risorse idriche con conseguenti riflessi negativi sui volumi di prodotto ceduto dalla Società. Inoltre SMAT opera in un settore soggetto a regolamentazione da parte dell'Autorità Nazionale, con particolare riferimento agli aspetti tariffari, che vengono costantemente monitorati dagli organi direttivi per valutare tempestivamente gli effetti economici, finanziari e patrimoniali derivanti da eventuali evoluzioni.

Per quanto riguarda le normative e gli standard ad adesione volontaria, una volta adottati, sono considerati da SMAT allo stesso livello di priorità delle normative cogenti e degli standard obbligatori.



DISTRIBUZIONE STRAORDINARIA DI ACQUA SMAT IN OCCASIONE DELLA VISITA PASTORALE DI PAPA FRANCESCO A TORINO

Il 19 giugno 2015, in occasione della visita di Papa Francesco, per accogliere al meglio pellegrini e turisti, la Città ha predisposto l'aumento dei mezzi urbani ed extraurbani, la variazione ed il potenziamento del servizio di raccolta rifiuti, la collocazione di servizi igienici, e l'allestimento di un pronto soccorso medico e di alcuni maxischermo in centro.

Per far fronte all'incremento di visitatori accorsi in gran numero ad accogliere il Papa anche SMAT ha predisposto un servizio straordinario per la distribuzione di acqua potabile. Con 8 serbatoi mobili da 1200 litri l'Azienda ha distribuito gratuitamente l'acqua in altrettanti punti del centro di Torino. I punti di distribuzione sono stati così organizzati: 4 in piazza Vittorio Veneto e 2 in piazza Castello e in piazza San Carlo.

4.1 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



“Acqua buona e sicura, che goda della fiducia dei consumatori e che venga restituita compatibile con l’ambiente”: in queste poche parole sono riassunti gli obiettivi che ormai da alcuni anni le aziende dell’acqua stanno perseguendo con sempre maggior tenacia e impegno. Ma in cosa si traducono praticamente questi obiettivi? Fornire “acqua buona e sicura” per il gestore del servizio idrico vuol dire saper produrre, ossia gestire in senso lato tutto il ciclo dell’acqua: dalla tutela della risorsa, pianificando per tempo gli opportuni interventi in termini qualitativi e quantitativi, alle nuove tecnologie di trattamento, impiegando processi sempre più efficaci alla distribuzione agli utenti e garantendo adeguati piani di rinnovo delle infrastrutture sulla spinta dell’evoluzione tecnologica.

Non solo: l’unificazione del ciclo idrico integrato permette anche di minimizzare l’impatto sull’ambiente degli scarichi di acque usate, realizzando e gestendo al meglio le fognature e i depuratori, e smaltendo correttamente i fanghi di depurazione. Prevenire il degrado della risorsa anche garantire la depurazione dei reflui industriali, purché scaricati in rete fognaria previo idoneo pretrattamento all’origine.

In questo panorama acquista un ruolo sempre più rilevante la gestione della qualità: sono stati sviluppati piani e strumenti specifici per la gestione dei singoli processi, piani generali e piani di verifica con grande attenzione alla trasparenza e alla capacità di comunicazione nei confronti dei cittadini e degli organi di controllo.

SMAT è certificata secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001: 2008 ed è in grado di garantire la reale rispondenza dei servizi offerti agli standard europei e mondiali.



L'oggetto della certificazione :

- A. Progettazione, costruzione e gestione di impianti per approvvigionamento, adduzione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua per uso potabile e per uso industriale.
- B. Progettazione, costruzione e gestione di reti fognarie delle acque reflue urbane ed industriali.
- C. Progettazione, costruzione e gestione di impianti di depurazione di acque reflue urbane, industriali e di rifiuti liquidi nonché impianti di trattamento e recupero ai fini del riutilizzo di rifiuti da depurazioni.
- D. Attività di servizio e consulenza tecnica connesse all'erogazione di acqua potabile e del servizio di fognatura e depurazione.
- E. Servizio di analisi chimiche, chimico-fisiche, microbiologiche ed ecotossicologiche per le matrici relative alle acque destinate al consumo umano, acque naturali, acque reflue, fanghi, rifiuti da depurazioni, sedimenti, biogas, prodotti chimici impiegati nei trattamenti.

Nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, la Qualità è un fattore determinante e SMAT effettua costanti monitoraggi su tutte le fasi dei processi, applicando il proprio Sistema di Gestione per la Qualità. Tali processi e le relative interazioni sono schematizzati in una "Mappa Generale dei Processi", che è oggetto di riesame annuale.

I processi sono suddivisi in quattro gruppi:

- *processi primari, direttamente riferiti al servizio erogato e alle diverse tipologie di clienti della Società, realizzando sia il Busso del ciclo idrico integrato sia il Busso di erogazione del servizio;*
- *processi di supporto, necessari al funzionamento degli altri processi;*
- *processi di comunicazione, necessari al trasferimento delle informazioni;*
- *processi di indirizzo e controllo, comprendenti quelli tipici della Direzione e quelli per il miglioramento della qualità.*

Per ogni processo primario, SMAT ha predisposto specifiche "Schede Processo" contenenti i seguenti dati:

- *codice identificativo del Processo;*
- *tipologie;*
- *requisiti applicabili della norma di riferimento;*
- *Qualità (risultati attesi);*
- *Responsabile del Processo;*
- *elementi in ingresso e risorse necessarie (suddivisi in personale, macchine e attrezzature, informazioni, materiali, servizi), con i relativi fornitori (processi o soggetti esterni).*

SMAT gestisce direttamente tutti i processi individuati, ad eccezione dei seguenti, che possono essere affidati all'esterno:

- *progettazione di reti ed impianti;*
- *Direzione Lavori;*
- *gestione del numero verde di assistenza clienti;*
- *gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) tramite un contratto ai "Soggetti Operativi di Gestione" (S.O.G.);*
- *attività di lettura e sostituzione dei contatori;*
- *ricerca sistematica di fughe idriche.*

Al fine di mantenere sotto controllo i processi affidati all'esterno, in funzione dell'effetto potenziale che essi possono causare, oltre all'attività di qualifica del fornitore sono previste una stretta osservanza da parte del fornitore delle procedure di riferimento emesse da SMAT, e un'attività di controllo sul campo effettuata da SMAT stessa, per assicurare la conformità e l'efficacia dei processi interessati.

Inoltre, SMAT si è dotata di appositi strumenti gestionali quali Piani Operativi e Manuali di Autocontrollo per attuare un efficace governo dei vari processi:

- *Piani generali*
 - *Piano operativo di soccorso per la distribuzione di acqua potabile*
 - *Piano operativo di crisi per la rete di distribuzione di acqua potabile*
 - *Piano di risposta a incidenti e minacce di contaminazione dell'acqua potabile.*
- *Piani specifici*
 - *Piano operativo di crisi per gli impianti di potabilizzazione del Po*
 - *Piani di gestione speciale per gli impianti di depurazione.*
- *Manuali per le buone pratiche igienico-sanitarie*
 - *Manuale di autocontrollo per la produzione di acqua potabile imbottigliata per il servizio di emergenza idrica*
 - *Manuale di autocontrollo per l'erogazione di acqua potabile naturale, refrigerata e gasata tramite Punto Acqua SMAT.*

Nel 2012 SMAT ha conseguito l'attestato Recognized for Excellence in Europe nell'applicazione del modello d'eccellenza EFQM (European Foundation for Quality Management), che consiste in un percorso di evoluzione continua al fine di raggiungere risultati di rilievo ottenuti con il miglioramento dei processi interni e della qualità dei servizi.



SMAT NEL CENTRO CITTADINO PER CELEBRARE LA GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

SMAT ha partecipato all'iniziativa "Fai la Differenza" promossa da Hydroaid che si è svolta domenica 22 marzo 2015 in piazza Carlo Alberto a Torino, presentando alcune dimostrazioni sulle tecniche di potabilizzazione dell'acqua.

Un intero pomeriggio dedicato all'acqua e allo sviluppo sostenibile, per sensibilizzare la popolazione della Città Metropolitana di Torino attraverso azioni che sottolineano le difficoltà nel reperire l'acqua nei Paesi in via di sviluppo.

Prima tra tutte la pedalata sull'idropedale progettato dal SERMIG e testato da SMAT per potabilizzare l'acqua. I partecipanti, coadiuvati dai tecnici del Centro Ricerche SMAT, sono stati invitati a raggiungere insieme il target simbolico di 200 litri d'acqua potabilizzata al termine dell'evento, al raggiungimento dei quali corrispondeva la donazione di un idropedale ad una scuola primaria di Nkoni, un villaggio nel sud dell'Uganda.

Nel corso della giornata, sono state numerose le attività proposte: uno Speakers' Corner, a disposizione del pubblico per parlare d'acqua, una mostra del materiale raccolto da Hydroaid dedicato alla Giornata Mondiale dell'Acqua come elemento di sviluppo, e un percorso simbolico per il trasporto di acqua da parte dei partecipanti, a dimostrazione delle difficoltà incontrate quotidianamente da milioni di persone nel reperire la risorsa fondamentale per la propria sopravvivenza.

Non sono mancate le attività per i più piccoli, che hanno potuto prendere parte a laboratori teatrali e ludico-didattici legati al tema dell'acqua e curate dal Museo A come Ambiente.

La giornata di sensibilizzazione si è conclusa con un concerto di musica classica durante il quale sono stati eseguiti brani d'autore ispirati all'acqua.



4.3 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

SMAT considera prioritaria l'individuazione delle esigenze dei Clienti e delle altre parti interessate, e, con l'obiettivo di soddisfarli costantemente, si impegna a:

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

4.4 LA POLITICA PER LA QUALITÀ

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

- *fornire il Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle leggi applicabili e delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione;*
- *perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi in termini di efficienza, economicità, coerenza con la natura pubblica dell'azienda, le aspettative dell'Autorità e le esigenze di risanamento idrico;*
- *confermare con determinazione il proprio impegno in attività di ricerca e sviluppo di livello internazionale, finalizzate in particolare all'innovazione dei servizi erogati;*
- *consolidare la presenza di SMAT sul mercato di riferimento, incrementando ed integrando i Comuni serviti direttamente dall'Azienda;*
- *dare attuazione del Piano Industriale 3.0;*
- *sviluppare servizi per Enti/Clienti anche fuori dal perimetro dell'ATO 3 Torinese e nei limiti previsti per attività non prevalenti;*
- *attuare tutte le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche che contribuiscano a rendere sempre più chiaro, corretto e trasparente il rapporto Azienda/Autorità e a far sì che i processi gestionali e i servizi forniti risultino adeguati a soddisfare i requisiti, limitando gli adempimenti burocratici;*
- *gestire i processi societari con un approccio orientato ai rischi presenti, anticipando i proclami sviluppi della norma di riferimento ISO 9001:2015;*
- *ottimizzare le risorse, accrescere la consapevolezza e la formazione del personale, considerando la centralità del fattore umano per il conseguimento degli obiettivi;*
- *mantenere ed accrescere l'immagine dell'Azienda per tutto quanto attiene alla qualità del servizio erogato;*
- *mantenere e, ove possibile, accrescere il livello di qualità dei Laboratori aziendali accreditati, allo scopo di migliorare il servizio offerto all'Autorità interna e alla clientela esterna;*
- *perseguire la graduale integrazione del sistema di gestione per la qualità con altri sistemi sviluppati in azienda, quali il sistema di gestione ambientale, il sistema di gestione per la salute e la sicurezza del lavoratore ed il modello organizzativo conforme al D. Lgs. 231/01.*

La Direzione, al fine di attuare gli indirizzi di cui sopra, definisce e riesamina periodicamente specifici obiettivi per la qualità, espressi sia come iniziative particolari da attuare, sia come valori-traguardo degli indicatori di qualità.

La Direzione prescrive inoltre a tutto il Personale la scrupolosa applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e assegna inoltre a ciascun Responsabile i seguenti compiti:

- *diffondere capillarmente la politica aziendale per la Qualità;*
- *collaborare alla raccolta e all'analisi dei dati secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità;*
- *soddisfare tutti i requisiti previsti dalle leggi e da ogni altra disposizione cogente;*
- *contribuire al miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, da intendersi come strumento dinamico in continua evoluzione.*

In qualità di Rappresentante della Direzione è designato il Direttore Generale, che riferisce all'Amministratore Delegato sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni attività o processo che possa comprometterne l'efficacia, al fine di permetterne il miglioramento e il riesame.



**CAREMA, DRUENTO, SETTIMO TORINESE
E LA CIRCOSCRIZIONE 5 DELLA CITTÀ DI TORINO
SI AGGIUDICANO IL PREMIO PUNTO ACQUA 2016.**

Il Premio quest'anno si arricchisce della nuova sezione "Speciale Torino" che confronta tra loro i Punti Acqua installati sul territorio della Città di Torino, premiando quello che ha registrato il maggior numero di litri erogati. La manifestazione Premio Punto Acqua, istituita da SMAT per premiare i cittadini dei Comuni che hanno fatto maggior uso del chiosco, si è svolta per il secondo anno consecutivo presso il Padiglione Verde del M.A.C.A., il Museo A come Ambiente di Torino. Martedì 22 marzo 2016 sono stati premiati i Comuni di Carema, Druento e Settimo Torinese, quest'ultimo per i consumi registrati dal Punto Acqua di via Fantina. Nei Comuni premiati i cittadini possono usufruire gratuitamente del Punto Acqua per 15 giorni. È stato inoltre assegnato il Premio per la sezione "Speciale Torino" alla Circoscrizione 5, il chiosco collocato in corso Cincinnato angolo Strada Altessano è risultato infatti il più utilizzato dei 12 installati a Torino. "Il Premio viene consegnato nella Giornata Mondiale dell'Acqua", ha spiegato Alessandro Lorenzi, Presidente SMAT, e, rivolgendosi ai bambini intervenuti alla cerimonia, ha aggiunto: "si tratta infatti di una giornata importante che impone a chi come noi ha a disposizione grandi quantità di acqua una riflessione sull'utilizzo di questa importante risorsa poiché nel mondo oltre 3 milioni di persone ha difficoltà o non ha proprio accesso all'acqua".

Gli attestati sono stati consegnati alla presenza del Sindaco della Città Metropolitana Piero Fassino, dell'Assessore all'Ambiente Enzo Lavolta, dei Sindaci dei Comuni premiati, del Presidente della Circoscrizione 5 e dei bambini di alcune scuole dei territori premiati.

Piero Fassino ha sottolineato il valore dell'acqua come elemento indispensabile per la vita, il dovere di preservarlo e garantirlo per tutti, ed ha concluso il proprio intervento affermando "negli ultimi anni siamo tutti più sensibili". Si stima anche che l'utilizzo dell'acqua dei chioschi abbia prodotto complessivamente un risparmio per le famiglie di quasi 6 milioni di euro.

Paolo Legato, direttore del Museo A come Ambiente, è intervenuto presentando l'acqua come protagonista non solo della Giornata, ma anche dell'esposizione museale che dedica un intero piano, il secondo, alla preziosa risorsa.



5 | LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER



SMAT da sempre attenta alla comunicazione con gli interlocutori con cui entra in relazione e aperta al confronto.

Le azioni di comunicazione sono a due vie:

- rafforzare l'immagine di SMAT come impresa solida, dinamica e competitiva che fornisce un importante contributo al governo globale della sostenibilità e a rendere trasparenti le informazioni sui risultati raggiunti, sugli standard rispettati e sulle valutazioni ottenute;
- ascoltare e coinvolgere gli stakeholder, poiché l'Azienda consapevole che solo attraverso il confronto e la collaborazione con gli interlocutori a tutti i livelli possibile definire e realizzare al meglio le linee di sviluppo e miglioramento continuo.

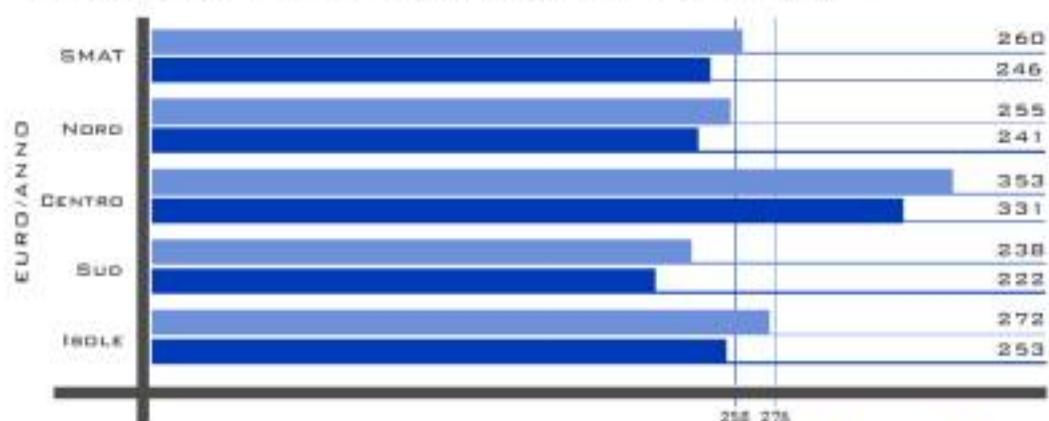
L'identificazione dei soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nel funzionamento di SMAT, avvenuta tenendo conto del servizio offerto, delle caratteristiche di azienda del settore delle *public utilities* e dall'approccio basato sulla qualità dei servizi, ha consentito di comporre una mappa che viene costantemente aggiornata con le informazioni relative agli interventi messi in campo e ai risultati di volta in volta conseguiti.

La tabella alle pagine seguenti offre un panorama delle relazioni con i diversi portatori di interesse coinvolti.

In questo scenario, SMAT ha promosso anche per il 2015 una serie di iniziative di dialogo con gli stakeholder, che questa volta sono state particolarmente importanti in funzione del passaggio da GRI-G3 a GRI-G4. Il lettore ritrova tutti i dettagli nel capitolo dedicato alla metodologia (vedere appendice I).

CONFRONTO DELLA SPESA PER IL SERVIZIO IDRICO IN ITALIA

SPESA PER FAMIGLIA MEDIA (CONSUMO PARI A 150 MC/ANNO)
E CONFRONTO PER AREE GEOGRAFICHE NAZIONALI
(MEDIA ITALIA 2015: 276 EURO/ANNO, 2014: 258 EURO/ANNO)



FONTE: ELABORAZIONE SMAT SU DATI FEDERCONSUMATORI



	STAKEHOLDER	METODO RELAZIONE	INFORMAZIONE RACCOLTA	INTERVENTI REALIZZATI
CLIENTI	Clienti cittadini	Indagini di customer satisfaction	Livelli di soddisfazione in merito ai servizi erogati e condivisione dei risultati	Predisposizione di interventi di miglioramento su: Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza e affidabilità del servizio, comunicazione e informazione
	Clienti business	Rilevazione dei contatti diretti agli sportelli	Reclami	
	Associazioni di consumatori e di categoria	Incontri con associazioni, protocolli di intesa	Segnalazioni varie Proposte di miglioramento	
AZIONISTI E FINANZIATORI	Città di Torino	Assemblea dei soci	Indicazioni sulle linee e programmi di gestione e sviluppo	Confronto sulle linee di indirizzo
	Altri Comuni azionisti	Presentazioni dei risultati di gestione tecnica ed economica finanziaria	Linee di indirizzo in materia di personale e di spending review	Piano industriale
	Società del Gruppo	Bilancio d'esercizio e Bilancio di sostenibilità		Azioni organizzative di attuazione degli indirizzi
	Istituti di credito			
PERSONALE		Incontri di Presidente e Amministratore Delegato per illustrare obiettivi e piano industriale con dirigenti, quadri e lavoratori	Livello di conoscenza linee di indirizzo, grado di condivisione	Cambiamenti organizzativi e gestionali Interventi di informazione e formazione Definizione di accordi e interventi di miglioramento
	Lavoratori dipendenti	Indagine clima interno		
	Lavoratori non dipendenti	Gruppi di miglioramento		
	Rappresentanze sindacali	Incontri con Organizzazioni sindacali su: - materie previste da Contratti collettivi e Accordi - salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con la partecipazione di Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - Bilancio di sostenibilità		
FORNITORI	Fornitori di beni, servizi e lavori	Attività di qualificazione	Grado di affidabilità del fornitore	Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi
	Fornitori qualificati	Trasferimento informazioni sottoscrizione Codice Etico	Eventuali problemi nella realizzazione attività di fornitura	Allineamento delle attività dei fornitori con gli standard SMAT (politica qualità sicurezza ambiente, Codice Etico, ecc.)
	Fornitori locali			
PARTNER TECNOLOGICI	Associazioni industriali e di categoria	Convegni e seminari	Proposte di attività per innovazione e sviluppo e miglioramento del servizio	Miglioramento dei processi e dei prodotti
	Piccole e Medie industrie	Tavoli di lavoro		
	Centri di Ricerca e Sviluppo privati	Incontri		
		Protocolli d'intesa		

	STAKEHOLDER	METODO RELAZIONE	INFORMAZIONE RACCOLTA	INTERVENTI REALIZZATI
ISTITUZIONI	<p>Pubblica Amministrazione Enti locali di riferimento: Comuni, Province, Regione, e loro associazioni ed espressioni locali</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>Indicazioni su linee di sviluppo attività aziendali</p> <p>Interazioni dell'attività aziendale con il territorio</p>	<p>Miglioramento servizi e impianti</p> <p>Riduzione degli impatti delle attività sul territorio</p>
	<p>Enti regolatori e di controllo (ARPA, ASL, ATO, Agenzia Servizi Pubblici) Amministrazioni statali</p>	<p>Normativa e regolamenti Sistema dei controlli</p> <p>Sistema di controllo periodico attività impiantistica</p>	<p>Rispondenza delle attività a standard definiti</p>	<p>Azioni di miglioramento e interventi di adeguamento</p>
	<p>Università Politecnico di Torino Enti di formazione Istituti di ricerca Comunità scientifica</p>	<p>Protocolli di intesa con università</p> <p>Partecipazione a progetti di ricerca e sviluppo</p> <p>Accoglienza stage studenti</p>	<p>Risultati delle attività di ricerca</p>	<p>Eventuali nuove applicazioni</p>
COMUNITÀ LOCALI	<p>Associazioni sul territorio</p> <p>Associazioni di categoria</p> <p>Media</p> <p>Residenti vicini agli impianti produttivi</p> <p>Comitati di cittadini</p>	<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>
COMUNITÀ INTERNAZIONALE	<p>Associazioni internazionali no-profit</p> <p>Organizzazione per l'assistenza nei paesi a diverso livello di sviluppo</p> <p>Unione Europea</p>	<p>Collaborazioni e gemellaggio</p> <p>Organizzazione di stage Missioni</p> <p>Progetti di sviluppo per pre-accesso dell'Unione Europea</p>	<p>Conoscenza delle esigenze del territorio</p>	<p>Attività di formazione</p> <p>Avvio/miglioramento di servizi e crescita innovativa tecnologica</p> <p>Allineamento agli standard implementazione delle direttive europee nel paese estero</p>
AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE	<p>Associazioni ambientaliste</p> <p>Associazioni di categoria</p> <p>Tecnici ed esperti di altre imprese</p> <p>Tecnici competenti in materia ambientale</p>	<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>



DATI ECONOMICO-FINANZIARI

3





DATI ECONOMICO-FINANZIARI

SOMMARIO

<i>1.1 Il valore economico direttamente generato e distribuito</i>	50
--	----

HIGHLIGHTS

A SMAT l'indice di rating più alto mai assegnato per le società regolate	54
L'articolazione tariffaria	54
Investimenti e grandi infrastrutture	55



3 | IL VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO



L'obiettivo di questo capitolo è dare evidenza alle modalità di generazione e distribuzione della ricchezza prodotta dall'azienda nel corso del 2015, prendendo gli esercizi precedenti come elemento di confronto.

Tutti i dati qui presentati derivano dal Bilancio d'Esercizio 2015 di SMAT S.p.A., cui si rinvia per maggior dettaglio.

I fatti più importanti del Bilancio d'Esercizio sono riportati nella tabella seguente.

DATI ECONOMICO-FINANZIARI

	31/12/2011 (migliaia di Euro)	31/12/2012 (migliaia di Euro)	31/12/2013 (migliaia di Euro)	31/12/2014 (migliaia di Euro)	31/12/2015 (migliaia di Euro)
Ricavi da vendite	266.368	268.658	329.436	287.523	312.948
Valore della produzione	288.508	292.903	355.253	309.665	339.388
Costi della produzione	242.365	251.551	283.885	242.752	258.985
Risultato operativo	46.142	41.352	71.368	66.913	80.402
Utile ante imposte	42.072	36.943	67.218	64.542	79.936
Rapporto risultato ante imposte/ ricavi da vendite	15,8%	13,8%	20,4%	22,4%	25,5%
Rapporto risultato ante imposte/ valore della produzione	14,6%	12,6%	18,9%	20,8%	23,6%

L'incremento dei ricavi che si osserva deriva prevalentemente dalla manovra tariffaria proposta dall'ATO 3 Torinese e approvata dall'Autorità del Sistema Idrico (AEEGSI), comprensiva della riduzione tariffaria del 50% relativa alle utenze municipali e provinciali ad uso pubblico, che si attesta a circa 5,3 milioni di euro, e delle agevolazioni concesse ai nuclei familiari in condizioni di disagio economico (ossia con un valore del parametro ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente - dell'anno precedente inferiore o uguale a 12.000 euro), che nell'anno ammontano a circa un milione di euro. L'aumento del valore della produzione che si rileva rispetto all'esercizio precedente è inoltre conseguente alla riunificazione delle gestioni acquisite in corso d'anno, in particolare quelle precedentemente in capo ad Acque Potabili S.p.A. e della regolarizzazione del Polo Ecologico Acea.

Ai fini della rendicontazione di sostenibilità, è importante riuscire a leggere questa ricchezza con lenti diverse da quelle utilizzate per la contabilità generale, mostrando come di essa fruisca non soltanto l'azienda, ma anche, in diversa misura, tutto il tessuto economico e sociale nel quale essa si inserisce. 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.

	Esercizio 2013		Esercizio 2014		Esercizio 2015	
	Importi in unità di Euro	%	Importi in unità di Euro	%	Importi in unità di Euro	%
VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ						
Ricavi ed altri proventi operativi	344.251.523		308.789.015		330.483.201	
Proventi dalla gestione finanziaria	1.547.537		699.432		2.219.696	
Ricavi straordinari	361		55.158		108.223	
Rivalutazione delle immobilizzazioni	0		0		0	
Contributi ricevuti	3.337.032		3.068.929		3.616.533	
Totale valore economico generato	349.136.453	100%	312.612.534	100%	336.427.653	100%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ						
FORNITORI DI BENI E SERVIZI (Costi operativi)	128.888.490	37%	111.933.761	36%	112.984.120	34%
PERSONALE	49.348.390	14%	52.218.556	17%	55.557.443	17%
FINANZIATORI (mutui e anticipazioni)	2.878.374	1%	3.077.272	1%	2.756.920	1%
AZIONISTI*	8.125.518	2%	8.123.025	3%	10.399.694	3%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	56.626.138	16%	52.819.493	17%	55.955.749	16%
SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ ESTERNE	237.751	0%	207.454	0%	334.163	0%
QUOTA A SOSTEGNO DEI REDDITI (con ISEE < 12.000 euro)	1.029.419	1%	1.303.679	0%	970.168	0%
Totale valore economico distribuito	247.134.080	71%	229.683.240	74%	238.958.257	71%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ						
Ammortamento beni immateriali	28.606.078	8%	28.668.224	9%	32.842.764	10%
Ammortamento beni materiali	15.250.099	4%	16.614.797	5%	15.939.049	5%
Variazione del patrimonio netto	34.699.949	10%	34.629.741	11%	44.557.389	13%
Accantonamenti	27.792.958	8%	981.285	0%	0	0%
Accantonamenti imposte differite	-4.346.711	-1%	2.035.247	1%	4.130.194	1%
Totale valore economico trattenuto	102.002.373	29%	82.929.294	26%	97.469.396	29%

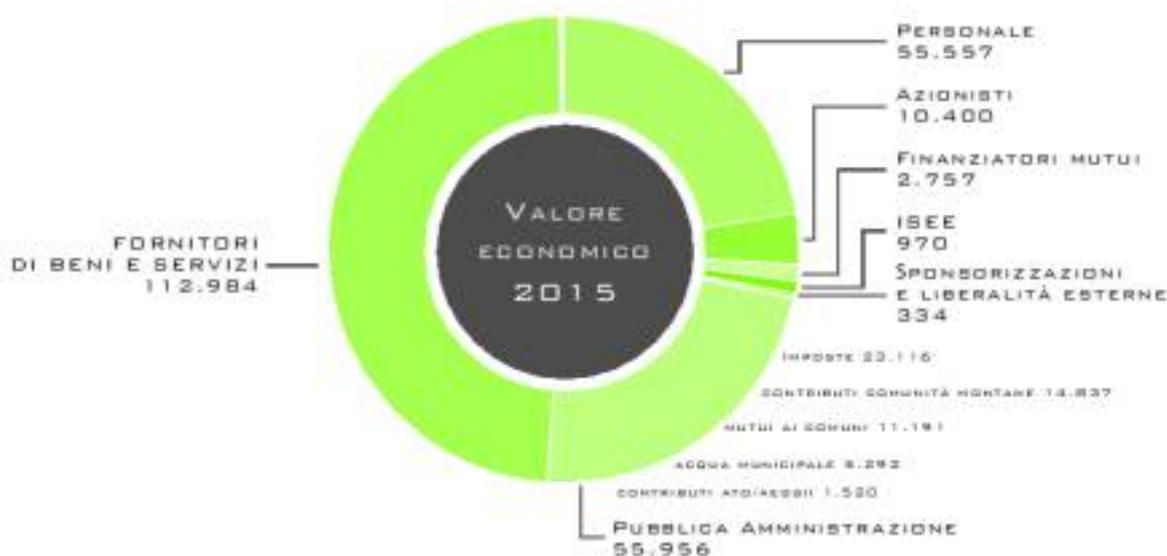
* Dividendi distribuiti ai soci

Il Valore Economico generato dalla Società, individuato e dettagliato nella prima delle tre aree del prospetto complessivo, costituisce la ricchezza complessiva creata dalla società. Nel 2015 si è attestato a 336.428 migliaia di euro. L'aggregato comprende, oltre ai ricavi della gestione caratteristica e accessoria al netto degli accantonamenti per la svalutazione dei crediti e delle quote di costo correlate, anche i proventi della gestione finanziaria e straordinaria, nonché i contributi pubblici ricevuti nell'esercizio. Il dato registra nel 2015 un incremento del 7,6% rispetto al 2014 anche per effetto della riunificazione gestionale dei Comuni ex Sap S.p.A. del 1° luglio 2015, che hanno inciso per circa 6 milioni di euro nel secondo semestre. Il valore di ricavi rappresentato al lordo della riduzione delle tariffe per uso pubblico delle utenze municipali e provinciali e dei rimborsi relativi alla riduzione tariffaria per i nuclei familiari in condizioni di disagio economico con un valore del parametro ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) dell'anno precedente inferiore o uguale a 12.000 euro. Tali importi sono stati considerati nel valore economico distribuito dalla società, rispettivamente tra la remunerazione della pubblica amministrazione e le sponsorizzazioni, contributi e liberalità esterne.

Il 71% di questa ricchezza, pari a 238.958 migliaia di euro, viene distribuito agli stakeholder interni o esterni all'impresa (vedere la seconda area del prospetto complessivo e la relativa rappresentazione grafica che segue):

- fornitori (costi operativi);
- personale (remunerazione del personale);
- finanziatori terzi (remunerazione dei finanziatori);
- azionisti (dividendi distribuiti);
- Pubblica Amministrazione (remunerazione della Pubblica Amministrazione);
- collettività (liberalità esterne).

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ - ANNO 2015 (MIGLIAIA DI EURO)



Il 34% del Valore Economico generato viene impiegato per l'acquisizione degli elementi produttivi dell'attività aziendale: i costi operativi includono i pagamenti a fornitori per l'acquisto di beni e servizi strettamente connessi all'attività produttiva senza considerare gli acquisti per gli investimenti. A confronto con l'esercizio 2014, tali costi risultano sostanzialmente stabili, grazie al contenimento dei costi sostenuti per l'acquisto dell'energia elettrica e ai risparmi derivanti dalle operazioni di aggregazione dei Soggetti Operativi di Gestione.

Per quanto concerne la remunerazione destinata al personale si evidenzia un leggero aumento (6%) rispetto all'esercizio precedente, imputabile per circa 2,6 milioni all'assunzione di personale a seguito delle operazioni di aggregazione dei Soggetti Operativi di Gestione. Tale remunerazione è stata "distribuita" come salari, ma anche come versamenti contributivi e previdenziali, accantonamento a TFR e altri costi.

diminuita del 10% rispetto allo scorso esercizio la quota di Valore Economico destinata agli stakeholder che hanno partecipato al finanziamento di SMAT nel 2015 concedendo capitale di credito attraverso mutui e anticipazioni. Tale riduzione riflette in buona parte la riduzione dei tassi di interesse sui finanziamenti in essere conseguente alla congiuntura economica.

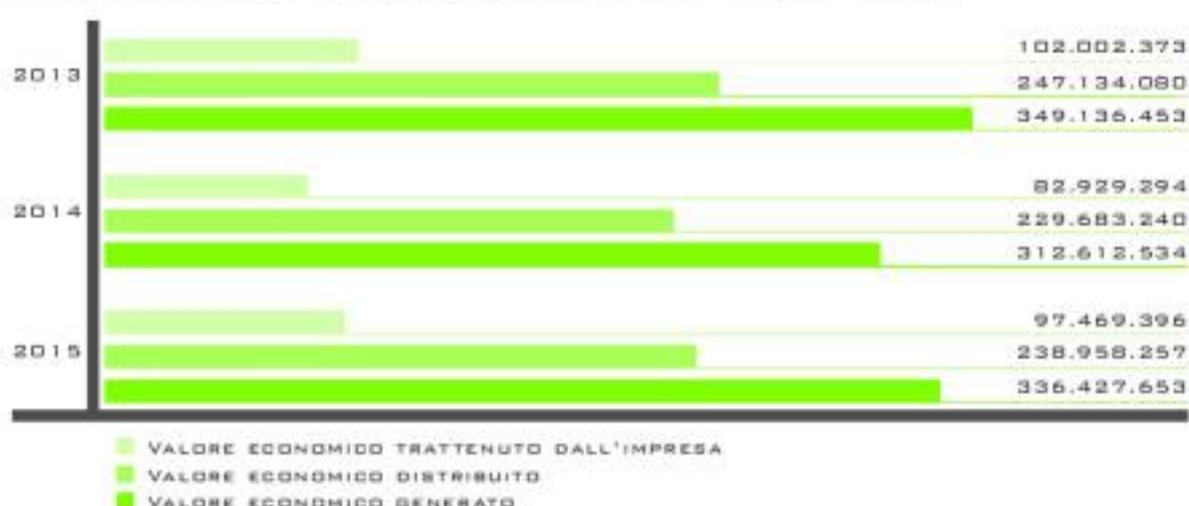
La remunerazione agli azionisti (Comuni dell'area torinese) del capitale di rischio, che rappresenta una quota del 20% dell'utile annuale al netto del 5% di riserva legale, pari a 10.399.694 euro (3% del valore economico generato).

La ricchezza destinata alla Pubblica Amministrazione, nel caso della riclassificazione dei valori secondo i principi GRI, assunta al lordo dei contributi ricevuti dalla Società nel corso dell'esercizio.

La Pubblica Amministrazione partecipa al riparto del Valore Economico generato dalla Società secondo 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 23 milioni di euro (21 milioni circa nel 2014). Tuttavia, nel caso di SMAT una importante modalità di assegnazione delle risorse ad Enti Pubblici è costituita dal riconoscimento di contributi alle Comunità Montane, di canoni ad Enti Locali e del contributo all'Ente d'ambito e all'AEEGSI. Tali risorse ammontano, complessivamente, a circa 27,5 milioni di euro (in linea con lo scorso anno). 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 saranno oggetto di conguaglio sulla tariffa del servizio idrico. Tra la ricchezza distribuita alla Pubblica Amministrazione annoverata anche tale quota per un valore di circa 5,3 milioni di euro. La voce sponsorizzazioni e liberalità esterne costituita da donazioni effettuate a favore della collettività con una controprestazione in termini di immagine e visibilità sociale. In questa sezione viene inoltre rappresentata la quota a sostegno dei redditi inferiori a 12 mila euro (ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente): il valore ammonta a circa 1 milione di euro.

La terza parte del prospetto complessivo riporta il restante valore economico (pari al 29%) trattenuto dalla società per l'attività esercitata (il valore ottenuto per differenza tra il primo e il secondo dato). 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 la quota accantonata delle imposte differite.

RIPARTO DEL VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ (EURO)





A SMAT L'INDICE DI RATING PIÙ ALTO MAI ASSEGNATO PER LE SOCIETÀ REGOLATE

Confronto utility italiane con rating STANDARD & POOR'S

Area	Azienda	Valutazione/ Rating	Prospettive	Valutazione estrema
Reti	Di Water Gas	BBB	Stabile	BBB-
	Swan SpA	BBB	Stabile	A-
	Terna SpA	BBB	Stabile	A-
Servizi Integrati	A2A SpA	BBB	Negative	BBB-
	Edison SpA	BBB+	Negative	BBB+
	Enel SpA	BBB+	Positive	BBB+
Multi-Utility	Acem SpA	BBB	Stabile	BBB-
	Yara SpA	BBB	Stabile	BBB-
Servizi Misci	Smat	BBB	Stabile	A+



L'agenzia di rating Standard & Poor's ha assegnato a SMAT il rating di lungo termine BBB con prospettive stabili e indice di riferimento A+, il *rating* intrinseco della società più alto mai visto in Italia tra le società regolate. È stato preso in considerazione il vincolo al rating a lungo termine su Torino, essendo la Città di Torino azionista di riferimento della società, ma è considerato slegato, poiché si dimostra in grado di resistere ad un ipotetico caso di default del governo locale.

Il differenziale è quello massimo assegnabile in caso di aziende di servizi pubblici locali; la società di certificazione ha infatti considerato le prospettive stabili, con la motivazione che SMAT, nel panorama molto frammentato delle *utility* italiane, si colloca tra i primi operatori del servizio idrico integrato e ha ruolo importante per la Città, in quanto fornisce servizi essenziali, ma un collegamento limitato sul versante del possibile "disturbo".

Il punteggio di riferimento superiore riflette i punti di forza intrinseci al business di SMAT, in particolare per quanto riguarda il suo alto grado di prevedibilità, viste la capacità di generare cash flow e la sua competitività al pari delle aziende europee, dalle quali si distingue solo per una bassa diversificazione.



L'ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

La determinazione delle tariffe sulla base del metodo deliberato dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico AEEGSI (ora ARERA - Autorità Regolatoria Energia Reti Ambiente) 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.

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 socio-economica.

Anche la tariffa del servizio depurazione è differenziata a seconda del tipo di uso, civile o produttivo. Per l'uso produttivo sono applicati coefficienti correlati alla qualità e quantità dell'acqua scaricata. Sono previste inoltre riduzioni tariffarie per i nuclei familiari in base alla situazione economica equivalente (ISEE).

Va anche ricordato che nell'anno precedente le tariffe delle utenze municipali e provinciali (uso pubblico) avevano subito una riduzione del 50%.

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 di 260 euro/anno, inferiore di 16 euro rispetto alla media nazionale riportata dalla fonte Federconsumatori riferita al 2015.

Il confronto della spesa tra le diverse aree nazionali è riportato a pag. 43.



INVESTIMENTI E GRANDI INFRASTRUTTURE



Dal 2011 al 2015 SMAT S.p.A. ha investito oltre 381 milioni di euro per interventi di varia natura e portata, considerando strategica la realizzazione degli investimenti approvati dall'Ente d'Ambito. Il grafico si concentra sul triennio 2013-2015, ed in particolare mostra come l'autofinanziamento rappresenti una quota significativa della copertura degli investimenti, pari al 42% per il 2015.

TREND DEGLI INVESTIMENTI E TIPO DI COPERTURA (MIGLIAIA DI EURO)



Complessivamente per l'anno 2015 sono state realizzate opere per 97.094 migliaia di euro pari a 43 euro per abitante del territorio servito. Tra le opere relative alla realizzazione delle grandi infrastrutture si citano le seguenti:

Acquedotto per la Valle di Susa

Opera di valenza strategica, andrà a servire 41 Comuni della Valle di Susa per un valore massimo di 180.000 abitanti serviti (fra residenti e fluttuanti), tramite oltre 85 km di condotte che erogheranno 16 milioni di mc/anno di acqua potabile di ottima qualità. L'acquedotto sarà dotato di tre centrali idroelettriche che sfrutteranno il differenziale altimetrico fra la diga di Rochemolles e la rete di fondovalle con produzione di energia elettrica per il sostentamento dell'acquedotto. A seguito dei considerevoli ribassi di gara ottenuti, nel nuovo Piano degli Investimenti, il costo dell'opera è stato ridefinito in 105 milioni di euro (previsionale di 149 milioni di euro). Sono in fase di ultimazione i lavori di completamento del primo, secondo, terzo e quarto lotto, mentre sono stati affidati in data 18/06/2015 i lavori di realizzazione dell'impianto di potabilizzazione di Bardonecchia (Lotto 5). Nel mese di dicembre 2015, in seguito al completamento di alcuni rami, è entrata in funzione la condotta principale dell'Acquedotto di Valle relativa al 1° lotto.

Risanamento del Comprensorio a sud-ovest di Ivrea

I lavori di realizzazione dell'impianto di depurazione sono stati appaltati in data 13/04/2015. L'importo complessivo previsto nel Piano degli Investimenti, comprensivo delle opere di collettamento acque reflue, è pari a 38.558 migliaia di euro ed è stato programmato, nel nuovo Piano degli Investimenti, fino al 2018.

Collettore Mediano

A seguito dell'ultimazione della progettazione preliminare, si è rilevata la necessità di ripartire l'opera in stralci funzionali. Attualmente è in fase di progettazione preliminare il primo di tali stralci. Il costo complessivo dell'opera, di circa 166 milioni di euro, è stato programmato nel nuovo Piano degli Investimenti fino al 2025.

Acquedotto Valle d'Orco

L'intervento è finalizzato alla messa in sicurezza dell'intero comparto idropotabile delle aree eporediese, canavese e rivarolese mediante l'attingimento di acqua in quota proveniente dal bacino idrografico dell'Alta Valle Orco (sistema di dighe di Ceresole e Telesio) e la distribuzione tramite un complesso sistema di oltre 50 km di condotte che servirà 40 Comuni Soci a favore di più di 100.000 abitanti. L'opera prevista per un costo complessivo di circa 153 milioni di euro, è stata programmata nel nuovo Piano degli investimenti fino al 2024.

Revamping impianto di potabilizzazione

Gli impianti di potabilizzazione Po1, Po2 e Po3, inseriti nel complesso impiantistico che parte dal bacino di lagunaggio di La Loggia, hanno un'importanza strategica rilevante per l'approvvigionamento idropotabile della Città di Torino e delle reti ad essa interconnesse: infatti forniscono al comprensorio metropolitano oltre il 20% del fabbisogno idropotabile. Tali impianti, realizzati negli anni '60-'70, presentano ad oggi una serie di problematiche di carattere gestionale e manutentivo; pertanto occorre effettuare un'attività di ammodernamento delle strutture a fronte della disponibilità di nuove tecnologie e delle sfide poste nei prossimi anni dai cambiamenti climatici globali. L'opera prevista per un costo complessivo di circa 100 milioni di euro, è stata programmata nel nuovo Piano degli Investimenti fino al 2023.



BILANCIO SOCIALE

4





BILANCIO SOCIALE

SOMMARIO

1.1	<i>I Rapporti con i Clienti</i>	60
1.2	I contatti per gli utenti	61
2.1	<i>Iniziativa di Customer Care</i>	64
2.1	La Carta del Servizio	64
2.2	L'App di SMAT	65
2.3	Il Sito Internet	65
2.4	La SMAT Card	65
2.5	Il Punto Acqua SMAT	66
3.1	<i>I Rapporti con le associazioni AM Bientalite e dei consumatori</i>	67
4.1	<i>Customer Satisfaction</i>	71
5.1	<i>Reclami</i>	73
6.1	<i>Gestione della mobilità</i>	75
7.1	<i>La comunicazione e il rapporto con le comunità locali</i>	75
7.1	Le iniziative sul territorio	76
8.1	<i>Il personale</i>	80
8.1	La composizione del personale	80
8.2	L'orario di lavoro	81
8.3	Le pari opportunità	82
8.4	Personale appartenente a categorie svantaggiate	82
8.5	Il costo del lavoro	82
8.6	Assenteismo	83
8.7	Competenze e formazione	84
8.8	Salute e sicurezza	85
8.9	Informazione, formazione e addestramento	86
8.10	Il Piano di sorveglianza sanitaria	86
8.11	Gli infortuni	86
8.12	I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	87
8.13	Relazioni industriali e con il personale	88
8.14	Clima e benessere organizzativo	89

<i>9.1 I rapporti con i fornitori</i>	90
9.1 Affidamento incarichi di progettazione	90
9.2 Fornitori qualificati	91
9.3 Responsabilità sociale e ambientale dei fornitori	92
9.4 Sicurezza nei cantieri	92

HIGHLIGHTS

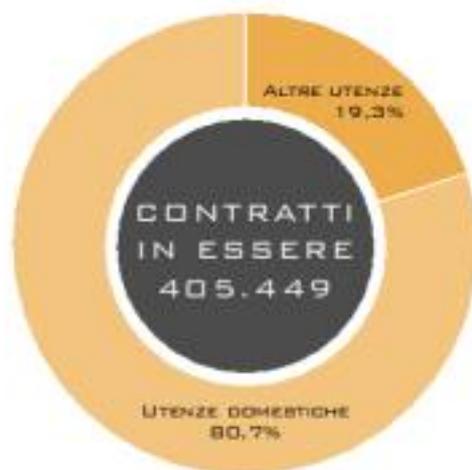
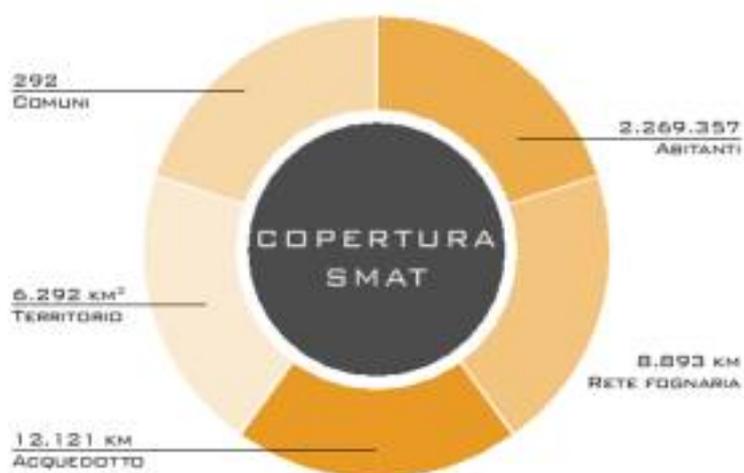
La bolletta dell'acqua si paga con l'App	61
SMAT ha installato un Punto Acqua ai Giardini Reali	66
SMAT ha vinto il Premio Smart Communities 2015	70
21 Luglio/7 Settembre 2015: sospesa l'interruzione d'acqua agli utenti morosi	75
Acqua Pubblica e Casa Comune di Torino Metropoli	78
SMAT a sostegno della riqualificazione urbana	79
SMAT sostiene Cinemambiente nel promuovere l'educazione ambientale	81
SMAT all'XI Festa sulla neve a Usseglio	83
SMAT certificata CSQ H&S	88
SMAT aderisce alla Strasettimo	89
Su Quartarete Tv l'anteprima della Conferenza Internazionale sul presente e il futuro della depurazione in Europa organizzata da SMAT	93



2 | I RAPPORTI CON I CLIENTI



I seguenti grafici riportano i numeri di SMAT relativi alla copertura del servizio e ai contratti in essere al 31/12/2015.



La seguente tabella riporta le tipologie dei contratti stipulati dagli utenti.

UTENZE ACQUA PER TIPOLOGIA DI CONSUMO - ANNO 2015

	Uso domestico	Uso agricolo e allevamento	Uso artigianale, commerciale e industriale	Uso pubblico	Boche antincendio	Altri usi
Torino	35.185	35	7.794	3.517	11.325	18
Restanti Comuni gestiti da SMAT	291.947	5.860	24.744	5.972	19.007	45
Totale	327.132	5.895	32.538	9.489	30.332	63

L'APP E CARTATICE PER GLI UTENTI



L'ASSISTENZA AI CLIENTI

L'Assistenza Clienti fornisce un supporto al Cliente 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 seguenti servizi:



IL GARANTE DELL'UTENTE: svolge un'attività di supporto e tutela dell'Utente in forma autonoma e indipendente rispetto alle strutture del Servizio Gestione Clienti. L'Utente può rivolgersi al Garante per segnalare disservizi, se ritiene di non aver ricevuto risposte chiare e soddisfacenti, o qualora lamenti carenze e problemi nella gestione della propria pratica.

Il Garante riceve inoltre le segnalazioni circa eventuali ritardi, irregolarità o trattamento non soddisfacente delle richieste della clientela rispetto agli impegni e agli standard assunti con la Carta del Servizio Idrico Integrato o con le procedure stabilite nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.



LA BOLLETTA DELL'ACQUA SI PAGA CON L'APP

La bolletta dell'acqua si può pagare tramite un dispositivo mobile: attraverso l'APP SMAT, con poche e semplici mosse, gli utenti, seguendo le indicazioni, possono pagare le fatture direttamente dal proprio smartphone o tablet. L'applicazione, oltre a consentire a chi si registra di eseguire tutte le operazioni relative allo Sportello SMAT on Line (vedere la pagina seguente), permette il pagamento delle bollette tramite carta di credito.

La procedura è semplice: dopo aver visionato la fattura da pagare, gli utenti devono selezionare il pulsante "Paga con Carta di Credito" che automaticamente reindirizza sul portale di Carta Si, dove si conclude il pagamento. Al termine della transazione viene riportata la conferma del buon esito del pagamento e viene inviata una e-mail di ricevuta all'indirizzo di posta indicato sul profilo registrato.

Pagando le bollette online gli utenti risparmiano tempo e denaro (1,5 euro su ogni bolletta).

"SMAT è stata la prima azienda del servizio idrico ad aver attivato un'APP per accedere allo Sportello on Line - commenta Paolo Romano, Amministratore Delegato di SMAT - Il sistema avviato a gennaio 2015 ci consente di rilevare un sensibile apprezzamento da parte della nostra utenza."

Call Center: un team di operatori risponde ai Clienti dalle 8,30 alle 17,30 dal lunedì al venerdì per fornire informazioni telefoniche 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 2015 il Call Center aziendale ha gestito complessivamente 189.189 chiamate.

Segnalazione/richiesta	2011	2012	2013	2014	2015
Segnalazione guasti ed emergenze	42.347	44.630	30.287	47.491	65.884
Informazioni su consumi, tariffe, bollette, pagamenti	58.894	64.522	46.518	60.782	53.662
Richieste pratiche contrattuali	29.211	27.761	31.031	29.083	32.341
Informazioni sul servizio	64.522	9.497	45.859	31.948	31.850
Segnalazioni di problemi quantitativi o qualitativi	8.055	6.005	5.939	4.764	5.452
Totale	144.673	152.415	159.634	174.068	189.189

• vedasi pag. 162

Servizi di Sportello: sono diffusi su tutto il territorio in funzione dei bacini di utenza. Nel 2015 gli sportelli aperti al pubblico sul territorio ammontano a 13, di cui 10 gestiti direttamente da SMAT e 3 tramite i SOG. Presso la sede SMAT di Torino in Corso XI Febbraio 22 è presente uno sportello aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,30. L'elenco degli sportelli presenti sul territorio è disponibile sul sito internet della Società all'indirizzo

www.smatorino.it/assistenza_mobilistica_era.

Lo Sportello on-line: si affianca al classico servizio di sportello ed è disponibile sul sito internet aziendale www.smatorino.it. Il servizio 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.

Ogni utente web può gestire contemporaneamente diverse utenze SMAT; per questo motivo lo sportello agevola gli amministratori condominiali che gestiscono più utenze e che, grazie ad esso, possono facilmente avere sotto controllo la situazione di tutti gli stabili gestiti. Tramite lo Sportello on-line, attivato dal 2007, nel 2015 sono state gestite complessivamente 13.286 pratiche, con un aumento del 5,8% rispetto all'anno precedente.

Sportello on-line	2012	2013	2014	2015
Numero iscritti	15.221	21.485	21.485	25.619
Numero pratiche gestite	6.971	12.559	12.559	13.286

Nel corso del 2015 gli sportelli Garante dell'Utente e Assistenza utenti hanno fornito assistenza telefonica o tramite sportello a 19.404 utenti (15.145 nel 2014) avviando, ove necessario, le opportune azioni da parte di SMAT (ad esempio sollecito di intervento, rettifica di bolletta, ecc.). Dal 2014 un unico numero verde SMAT 800 010 010 sostituisce tutti i numeri verdi precedentemente utilizzati, ed è dotato di una ramificazione a cinque opzioni come specificato in tabella.

Numero verde SMAT	
Assistenza Clienti	800 010 010 (opzione 1)
<ul style="list-style-type: none"> • nuovi contratti, volture, variazioni anagrafiche e contrattuali • reclami, verifiche dei contatori e degli impianti, problemi contrattuali e tariffari, carenze qualitative e quantitative 	
Pronto intervento	800 010 010 (opzione 2)
<ul style="list-style-type: none"> • per guasti, rotture ed emergenze, inquinamenti idrici 	
Autolettura	800 010 010 (opzione 3)
SMAT Card	800 010 010 (opzione 4)
Garante dell'Utente	800 010 010 (opzione 5) 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 Emergenze 800 808 055 Assistenza utenti

Il Pronto Intervento è a disposizione 24 ore su 24, compresi i giorni festivi, per raccogliere le segnalazioni di disservizi che richiedano interventi operativi urgenti. Assicura l'immediata attivazione delle procedure previste dai Piani di Emergenza, provvede ad allertare le squadre operative di soccorso, e può essere utilizzato per segnalare inquinamenti idrici nell'area dei Comuni serviti.

2 | INIZIATIVE DI CUSTOMER CARE



SMAT prosegue nello sviluppo di iniziative di Customer Care (l'attenzione all'Utente) per monitorare le attività svolte, ampliare le prestazioni e garantire la qualità dei servizi rendendoli sempre più efficienti e adeguati alle esigenze della clientela.

2.2 LA CARTA DEL SERVIZIO

Nel corso del 2015 il valore complessivo medio di performance degli indicatori rispetto agli standard di qualità della Carta dei Servizi è stato di poco inferiore al 99%, con una trascurabile flessione rispetto all'anno precedente.

Indicatori di qualità (% raggiungimento dell'obiettivo)	2011	2012	2013	2014	2015
Mantenimento pressione minima di esercizio	100	100	100	100	100
Rispetto tempi rettifiche di fatturazione	99,7	100	100	100	100
Rispetto tempi max preventivazione	93,3	99,2	98,6	97,7	98,6
Rispetto tempi max di allacciamento	96,5	91,6	96,5	91,9	82,6
Rispetto tempi max attivazione fornitura idrica (installazione contatore)	99,9	99,1	99,6	100	100
Rispetto tempi max riattivazione fornitura idrica (riapertura rubinetto presa)	100	96,6	98,7	98,7	100
Rispetto tempi max sostituzione contatore	99,6	99,4	100	100	98,4
Rispetto tempi max per cessazione fornitura idrica	100	99,1	100	91,3	96,5
Rispetto tempi max verifica contatore	99,5	99,7	99,7	100	99,5
Rispetto tempi max verifica pressione al punto di consegna	100	100	100	100	100
Rispetto degli appuntamenti concordati	100	100	100	99,7	100
Disponibilità pronto intervento	100	100	100	100	100
Rispetto tempi di preavviso interventi programmati < 5 ore	100	100	99,6	100	100
Rispetto fascia oraria 12-14 per sospensioni programmate	99,6	99,3	99,2	99,8	100
Rispetto tempi di durata delle sospensioni programmate <24 ore	100	100	100	100	100
Pronto intervento su segnalazione per situazioni di pericolo o interruzioni di servizio	100	100	100	100	100
Ripristini a seguito di pronto intervento per guasti ordinari (%no DN 300*)	99,9	100	99,9	99,8	99,9
Ripristini a seguito di pronto intervento per guasti ordinari(oltre DN 300*)	100	100	100	100	100
Rispetto tempi max di rilascio nuova autorizzazione di allacciamento alla fognatura	100	100	100	100	100
VALORE MEDIO	99,4	99,2	99,6	98,9	98,7

* Diametro della tubazione espresso in millimetri

Le variazioni degli indicatori "Rispetto tempi massimi di allacciamento" e "Rispetto tempi max per cessazione fornitura idrica" relative all'anno 2015 dipendono dalle diverse contingenti concentrazioni temporali e territoriali degli interventi sulla rete.

Dal 2012 è stato introdotto il "Barometro della qualità", uno strumento che ha lo scopo di monitorare l'andamento di alcuni parametri prestazionali nei confronti dei clienti, che sono riassunti nella tabella seguente.

PARAMETRI PRESTAZIONALI	2012	2013	2014	2015
Numero rettifiche bollette per errori ogni 1000 bollette emesse	1,85	1,66	1,50	1,66
Numero reclami ogni 1000 abitanti	0,64	0,68	0,85	0,51
Tempo medio rilascio preventivo/autorizzazioni per allacci e fognature (valore espresso in giorni)	15,76	15,46	15,83	14,65

2.2 L'APP DI SMAT

L'App di SMAT, scaricabile gratuitamente dagli store di Apple e Android, oltre a contenere informazioni relative ai servizi svolti dall'Azienda, consente di effettuare operazioni di sportello e inviare segnalazioni tramite tablet e smartphone.

Nell'ambito della funzionalità dello "Sportello on-line", l'applicazione permette all'utente di effettuare i pagamenti delle bollette mediante l'utilizzo della propria carta di credito.

2.3 IL SITO INTERNET

Il sito Internet www.enelgroup.it è passato da 268.229 consultazioni nel 2014 a 295.314 nel 2015, con una media di 809 visite al giorno e 3,01 pagine consultate per visita. Nell'Archivio News si possono trovare le notizie inerenti ad attività, iniziative, progetti nei quali l'Azienda è impegnata e che possono interessare i suoi stakeholder.

Il Sito, validato da certificatori accreditati dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, soddisfa i requisiti di utilizzo e accessibilità, garantendo la fruibilità da parte di chiunque utilizzi il computer con tecnologie "assistite" (non vedenti, ipovedenti, utenti affetti da disabilità motorie di vario tipo).

2.4 LA SMAT CARD

Tra i servizi di *Customer Care* viene offerta la SMAT Card, uno strumento parte di un progetto globale di miglioramento dell'assistenza alla clientela. Un'informazione completa sulla SMAT Card è reperibile sul sito Internet aziendale.

I VANTAGGI DELLA SMAT CARD



SMAT CARD	2011	2012	2013	2014	2015
SMAT CARD emesse	45.273	46.504	45.962	45.847	45.593
Interventi effettuati coperti da SMAT CARD	695	754	720	748	741

2.5 IL PUNTO ACQUA SMAT

Nel 2015 è proseguita l'installazione dei Punti Acqua SMAT, i chioschi che erogano acqua naturale, refrigerata e gasata.



L'elenco aggiornato dei chioschi, l'ubicazione dei box per l'emissione e la ricarica delle tessere e gli orari di funzionamento sono disponibili sul sito Internet all'indirizzo

www.smatonline.it/scrivici_idrici_informati_14.



SMAT HA INSTALLATO UN PUNTO ACQUA AI GIARDINI REALI



In occasione dell'Ostensione della Sacra Sindone dal 19 aprile al 24 giugno 2015, SMAT ha provveduto all'installazione temporanea di un chiosco per l'erogazione gratuita di acqua naturale refrigerata a pellegrini e turisti.

Il Punto Acqua è stato collocato presso i Giardini Reali, non lontano dalla partenza del percorso che conduce i pellegrini in Duomo, e ha garantito la fornitura di acqua naturale refrigerata, dalle ore 7 alle ore 24, per tutto il periodo dell'Ostensione.

Fino alla fine di giugno pellegrini e turisti hanno potuto attingere gratuitamente l'acqua naturale dai quattro punti di erogazione, utilizzando un proprio contenitore e contribuendo in questo modo a ridurre la quantità di rifiuti.

SMAT ha così collaborato all'accoglienza degli ospiti in Città per l'occasione, garantendo un servizio utile e ad impatto zero, poiché l'utilizzo dell'acqua di rete erogata dal chiosco riduce il consumo di bottigliette di plastica ed il loro smaltimento.

La fornitura assicurata dal Punto Acqua è stata integrata anche da un servizio di distribuzione di acqua potabile in boccioni, destinata al supporto del *medical center*.

3 | I RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE E DEI CONSUMATORI



Le relazioni con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio, Adoc Piemonte, Associazione Consumatori Piemonte, Federconsumatori, Codacons, Movimento Consumatori Torino, Unione Nazionale Consumatori, Adusbef, che hanno sottoscritto con SMAT uno specifico Protocollo d'Intesa, si sono via via consolidate negli anni. Di seguito il testo integrale dell'accordo firmato il 20 gennaio 2016. A tutela dei diritti e degli interessi dei Consumatori e degli Utenti si stanno inoltre promuovendo, congiuntamente con le Associazioni Ambientaliste, numerose attività di sensibilizzazione finalizzate all'educazione e al consumo sostenibile.

PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

le Associazioni dei Consumatori come elencate in calce, in persona dei rispettivi legali rappresentanti pro-tempore quali indicati nel prosieguo,

E

la Società Metropolitana Acque Torino S.p.A. [di qui in seguito SMAT S.p.A.], con sede legale in corso XI Febbraio 14 - Torino, in persona del legale rappresentante indicato nel prosieguo

PREMESSO CHE

- la SMAT S.p.A. è il Gestore del servizio idrico integrato a favore degli Utenti dell'Ambito Territoriale Ottimale AT03 Torinese ed assicura i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per quasi 800 Comuni facenti parte dell'Area Metropolitana Torinese;
- in applicazione della direttiva del Consiglio dei Ministri del 21 gennaio 1994, la SMAT S.p.A. opera in conformità alla Carta del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 3 in cui sono definiti i principi fondamentali e gli standard qualitativi di riferimento per il servizio erogato all'utenza;
- la SMAT S.p.A., parallelamente alla definizione di nuovi o più impegnativi standard, ovvero alla formulazione, integrazione/modifica della Carta del Servizio Idrico Integrato, giudica necessario assicurare e verificare l'efficacia del sistema di monitoraggio attraverso l'analisi periodica dei dati relativi alla "Soddisfazione della Clientela";
- le Associazioni, nell'interesse sia dei propri associati, sia di tutti i cittadini ed Utenti, intendono rendersi parte attiva nello sviluppo di detto sistema di monitoraggio;
- in data 31 gennaio 2005 è stato sottoscritto un primo Protocollo di Intesa fra le Associazioni dei Consumatori e la SMAT S.p.A.,
- il novero delle Associazioni dei Consumatori si è arricchito della presenza di ulteriori Enti;
- il 27 febbraio 2013 si è svolto un incontro per approfondire i temi innovativi introdotti dall'Autorità AEEGSI in merito al Metodo Tariffario e sulla tutela degli Utenti economicamente più svantaggiati;
- è stato istituito un canale di comunicazione più diretto tra le Associazioni dei Consumatori e la SMAT S.p.A. stessa attraverso la funzione esercitata dal Garante dell'Utente, al quale le Associazioni dei Consumatori si rivolgono per tutti gli aspetti relativi alla gestione dell'utenza;
- dal 2012 l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Settore Idrico, disciplina anche in materia di servizio idrico integrato, con competenze regolatorie, che pongono particolare attenzione



al soddisfacimento e tutela dell'utenza, tramite il raggiungimento di maggiori livelli di efficienza ed efficacia del servizio erogato.

TUTTO CIO' PREMESSO, LE PARTI

sopra indicate, fermo restando la diversità di responsabilità e di ruolo, con il presente Protocollo di Intesa intendono definire di comune accordo le linee guida delle future opzioni, precisato che impegni vincolanti tra le Parti stesse e nei confronti di terzi potranno essere assunti soltanto allorché i rispettivi organi deliberativi, verificata la convenienza e legittimità dei relativi accordi, abbiano emesso gli atti di loro competenza.

CONVENGONO

1. di considerare le premesse parte integrante ed essenziale del presente Protocollo;
2. di confermare le seguenti linee d'azione già contenute nel Protocollo di Intesa di cui in premessa:
 - istituire un canale di comunicazione più diretto tra le associazioni dei consumatori e la SMAT attraverso la funzione espletata dal Garante dell'Utente;
 - valorizzare il rapporto tra le Parti;
 - dare corso ad adeguate forme di consultazione/informazione, mediante appositi incontri;
 - avviare un sistema di monitoraggio per la verifica periodica del livello qualitativo dei servizi;
 - sviluppare un modello attuativo anche per dare informazione circa l'applicazione delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI).
3. di valorizzare il rapporto tra le Parti attraverso un'attività di informazione sulle iniziative di comunicazione esterne promosse dalla SMAT S.p.A. in modo tale da aumentare, da parte delle Associazioni dei Consumatori, la capillarità e la diffusione del messaggio diretto all'Utente finale;
4. di proporre o elaborare congiuntamente iniziative tese a migliorare il servizio e la comunicazione tra l'Azienda e l'Utente;
5. che i dati di pubblico interesse verranno resi noti attraverso i canali di comunicazione di SMAT ed – ove necessario – le Parti assicurano reciproca disponibilità a valutare l'istituzione di eventuali ulteriori forme di consultazione/informazione;
6. di voler intraprendere un percorso condiviso, ove possibile, per addivenire alla risoluzione bonaria ed extragiudiziale di eventuali controversie;
7. di istituire un tavolo di confronto volto ad accogliere i suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori e ad avviare percorsi sperimentali di semplificazione amministrativa in materia di rapporti con l'Utenza, in ottemperanza all'impegno di SMAT di sviluppare un programma S&Z "Società a Burocrazia Zero";

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

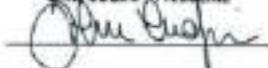
È di riservare sul sito internet istituzionale un'apposita sezione dedicata alla bolletta, contenente didascalie che ne rendano più agevole la comprensione, fermo restando la possibilità di dedicare un eventuale incontro *ad hoc* di carattere formativo/informativo al fine di evidenziare nel dettaglio la struttura della bolletta idrica.

Torino, 20 gennaio 2016

F.to per Le Associazioni dei Consumatori:

ADOC

Silvia CUGNI - Presidente

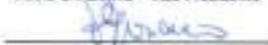


ADCSREF

Alessandro DI BENEDETTO - Presidente



Associazione Consumatori Piemonte
Paolo GRAZIANO - Vice-Presidente

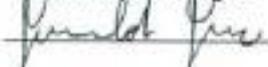


CODACONS Piemonte
Paolo SERRA - Delegato



FEDERCONSUMATORI

Giovanni GRIMALDI - Consigliere



MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO
Marco GAGLIARDI - Delegato



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Patrizia POLIGNOTTO - Presidente



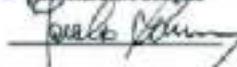
F.to per SMAT S.p.A.

Alessandro LORENI

Presidente



Paolo ROMANO
Amministratore Delegato





SMAT HA VINTO IL PREMIO SMART COMMUNITIES 2015

SMAT si è aggiudicata il riconoscimento nell'ambito dello SMAU, tenutosi il 29 e il 30 aprile 2015 al Lingotto di Torino, con il progetto IoTibevo.

IoTibevo è stato selezionato vincitore tra i 18 migliori progetti finalisti realizzati da Enti pubblici locali e Utilities del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta per essersi distinto come esempio virtuoso nello sviluppo delle moderne città intelligenti. Il riconoscimento SMAU è stato ritirato dall'Amministratore Delegato di SMAT, Paolo Romano, e dal dirigente del settore Marketing e Sviluppo, Armando Quazzo.

Il progetto IoTibevo è nato per rispondere alle esigenze di controllo e monitoraggio dei Punti Acqua installati dall'Azienda con l'obiettivo di incentivare il consumo dell'acqua pubblica a scopi alimentari. Nel contesto del mercato italiano di acque minerali, uno dei più ricchi d'Europa con un consistente impatto ambientale determinato dai costi di imballaggio e trasporto e dalla produzione di rifiuti, SMAT, per favorire il consumo domestico dell'acqua di rete, ha collocato oltre 130 chioschi dell'acqua in quasi altrettanti Comuni nella provincia di Torino, presso i quali i cittadini possono prelevare gratuitamente acqua naturale, a temperatura ambiente o refrigerata e, ad un costo sociale contenuto, l'acqua gassata.

Le problematiche legate a questo genere di fornitura spaziano dal monitoraggio della qualità dell'acqua erogata, al controllo del funzionamento, fino alla messa in sicurezza da eventuali atti vandalici. Tutto ciò integrato dalla possibilità di monitorare l'affluenza al fine di permettere agli utenti di conoscere preventivamente i tempi di attesa, di videosorvegliare l'area e creare un Hot-Spot per l'accesso WiFi pubblico gratuito nei pressi della struttura.

Grazie alla rete di telecontrollo, i Punti Acqua SMAT vengono quindi sottoposti ad un monitoraggio costante reso possibile dalle tecnologie guidate dal paradigma IoT, nel quale diversi sensori rilevano i consumi, la qualità dell'acqua erogata, la disponibilità di anidride carbonica per la gassificazione, lo stato di funzionamento delle apparecchiature di erogazione, sanificazione e refrigerazione, ad essi si aggiunge il video-controllo a distanza delle singole strutture e l'erogazione di un servizio WiFi gratuito.

"IoTibevo" è un progetto finanziato nell'ambito del POR FESR 2007/2013 della Regione Piemonte con il concorso di risorse comunitarie, dello Stato italiano e della Regione Piemonte. I partner del progetto, del quale SMAT è stata capofila, sono: URMET TLC S.p.A., SAT - Servizi Amministrativi Territoriali S.r.l., AMAPOLA, CSP - Innovazione nelle ICT s.c.a r.l. e Politecnico di Torino.



4 | CUSTOMER SATISFACTION



I risultati dell'attività di servizio, informazione e assistenza all'Utente sono monitorati in termini di "soddisfazione dell'Utente" attraverso il sistematico confronto tra le attese e la percezione della qualità del servizio ricevuto. Questo confronto è misurato mediante un sistema continuo di rilevazione basato su questionari disponibili presso gli uffici aziendali e distribuiti in occasione degli eventi e delle manifestazioni promosse nei vari Comuni soci. Le domande riguardano argomenti attinenti alla soddisfazione su diversi aspetti dei servizi erogati dalla Società (tempi di attesa, cortesia, continuità del servizio, qualità dell'acqua distribuita, ecc.).

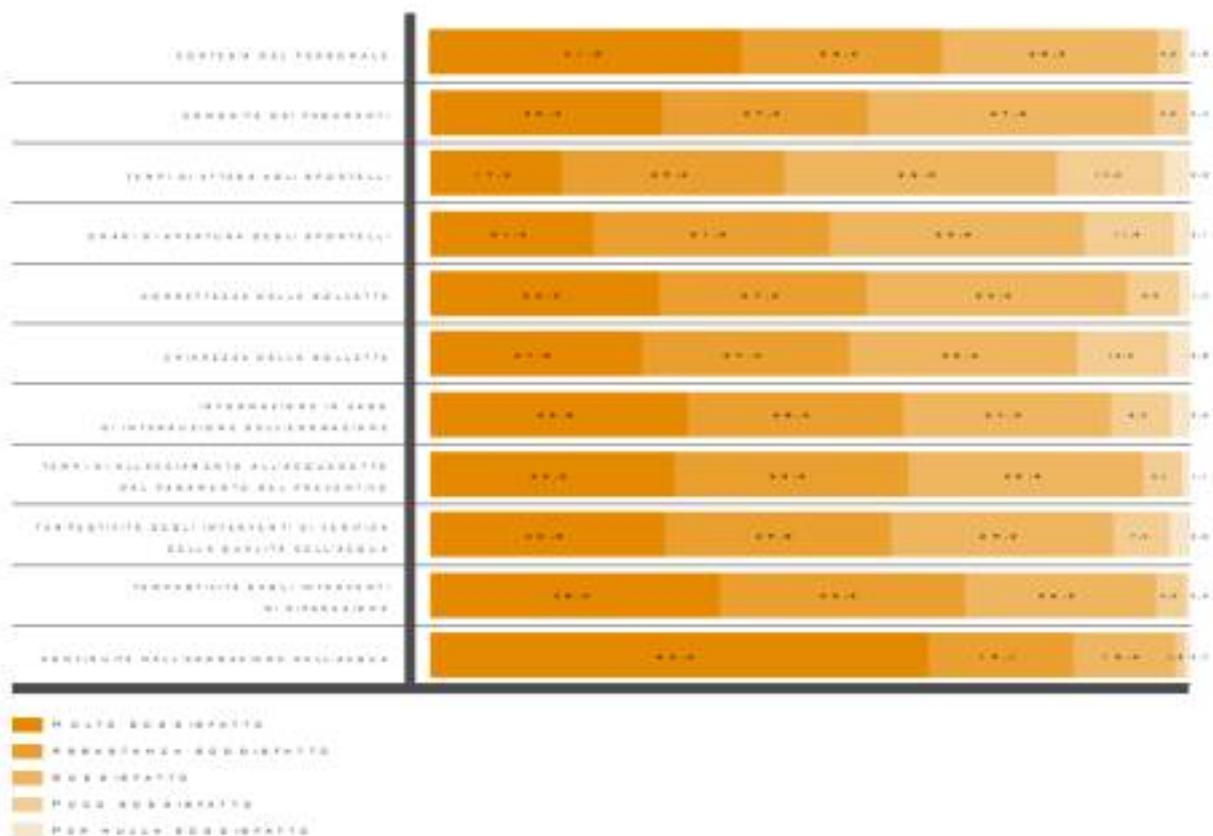
Nei seguenti grafici è riportato il giudizio ricavato dall'esame nel 2015 di 683 questionari (1.364 nel 2014). I giudizi positivi in termini di *customer satisfaction* confermano quanto rilevato mediante indagini più esaustive eseguite negli anni precedenti.

Soddisfazione del cliente: giudizio complessivo	2011	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	24%	25%	25%	25%	24%
Abbastanza soddisfatto	43%	42%	42%	38%	38%
Soddisfatto	28%	30%	30%	32%	34%
Poco soddisfatto	5%	3%	3%	4%	4%
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	1%	0%

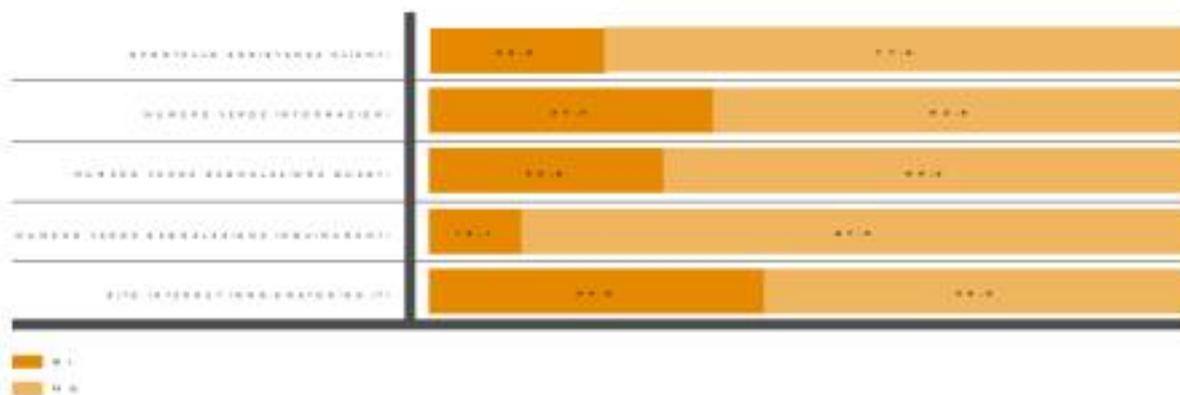
VALUTAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DELL'ACQUA



VALUTAZIONI GENERALI SUI SERVIZI

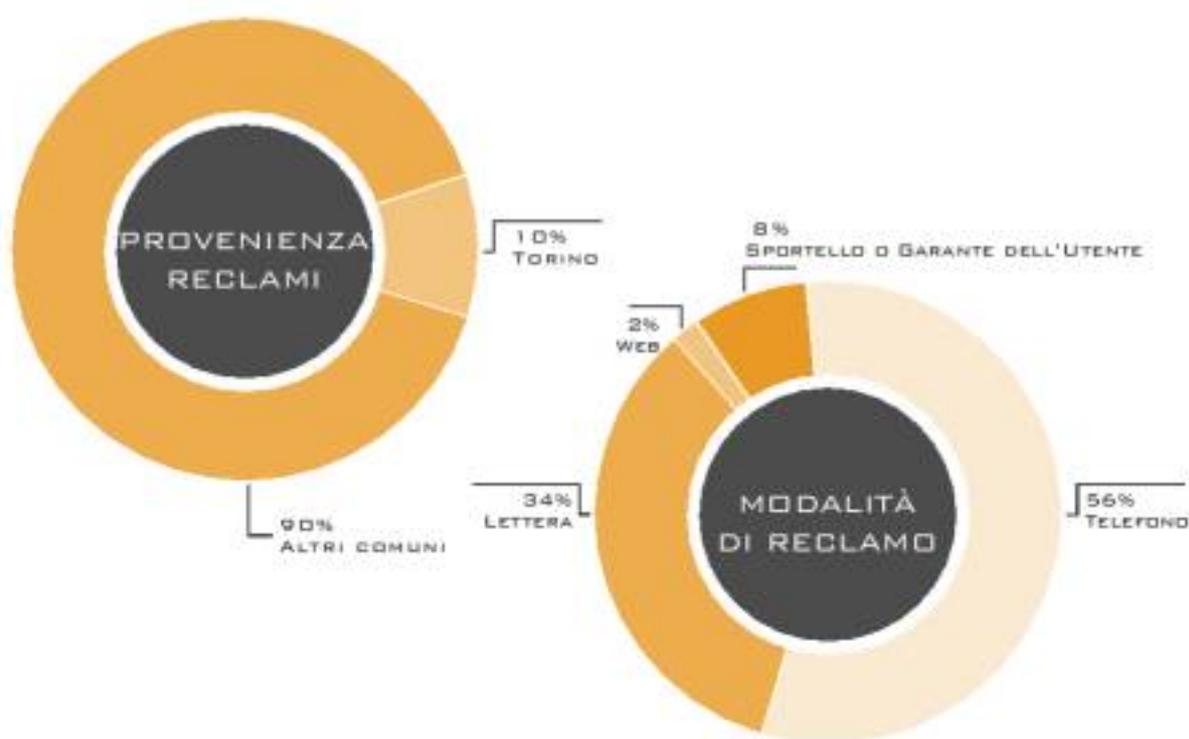


RICORSO AI SERVIZI OFFERTI DA SMAT





Nel corso del 2015 sono stati ricevuti complessivamente 1.160 reclami (nel 2014 1.845).



I reclami sono stati gestiti secondo i principi riportati nella Carta del Servizio Idrico Integrato e le procedure di qualità aziendali. Per ogni reclamo è stato adottato un adeguato provvedimento per risolvere il problema, correggendo le eventuali irregolarità riscontrate. Considerato il numero di abitanti serviti, pari a 2.269.357, l'indice di reclamo corrisponde a 0,51 reclami ogni 1.000 fruitori del servizio (0,85 nel 2014).

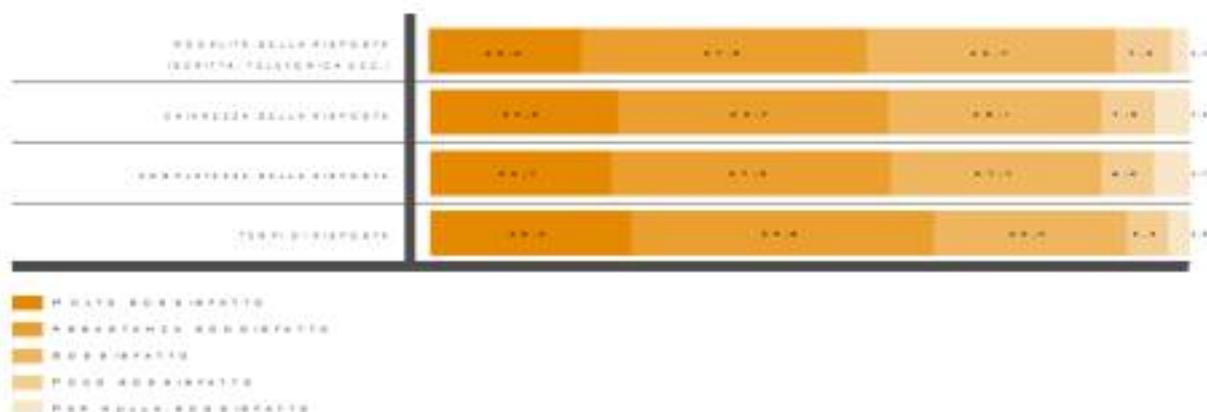
I reclami rappresentano per SMAT un'occasione per individuare eventuali problemi sistematici e ricorrenti, per i quali vengono messe in atto soluzioni idonee anche in termini di prevenzione. Anche nel 2015 SMAT ha effettuato un'attenta analisi dei reclami, che hanno portato a specifici interventi, tra i quali riveste particolare rilevanza quello finalizzato al miglioramento del processo di emissione delle bollette.

Ripartizione reclami per tipologia	2011	2012	2013	2014	2015
Bolletta non corretta	447	806	1.036	1.132	966
Gestione non corretta di pratiche	276	95	80	40	74
Mancaza temporanea acqua	319	213	63	21	23
Altri disservizi	423	331	333	652	97

I grafici seguenti riportano la percentuale di presentazione dei reclami e il giudizio sull'assistenza; i dati derivano dai questionari di indagine sulla *customer satisfaction*:



IN CASO AFFERMATIVO PUÒ VALUTARE I SEGUENTI ASPETTI?



I reclami per bolletta non corretta sono originati per lo più da problemi rilevati nella lettura dei contatori. Il dato in tabella è riferito esclusivamente ai casi che hanno generato un reclamo da parte dell'utente, mentre il numero complessivo delle rettifiche di bolletta per l'anno 2015, comprensivo quindi anche di quelle effettuate in seguito a verifiche interne SMAT, ammonta a 6.161 (7.592 nel 2014). Tali verifiche interne consistono essenzialmente nel ricontrollo 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. Da rilevare positivamente la forte riduzione dei reclami per "altri disservizi", dovuta essenzialmente all'esaurirsi dei contenziosi relativi all'applicazione della tariffa di depurazione.

6 | GESTIONE DELLA MOROSITÀ



Grazie a un'incisiva azione di controllo del credito, l'indice di morosità degli utenti verso SMAT si è mantenuto nel 2015 nell'ordine del 5% dell'importo complessivo fatturato. Il 7% della morosità riguarda enti pubblici quali Uffici Ministeriali, Case Circondariali, Vigili del Fuoco, Caserme, ATC, Comuni. Nel corso del 2015, l'azione di recupero dei crediti vantati nei confronti di clienti morosi ha comportato l'emissione di 127.898 messe in mora, l'attivazione di 14 cause legali e l'effettuazione di 512 distacchi dell'erogazione.

Gestione della morosità	2011	2012	2013	2014	2015
Indice di morosità (% importo fatturato)	5	5	5	5	5
Emissione messe in mora	85.032	89.826	110.373	110.361	127.898
Cause legali	7	48	3	2	14
Distacchi di erogazione	366	180	112	593	512



21 LUGLIO/7 SETTEMBRE 2015: SOSPESA L'INTERRUZIONE D'ACQUA AGLI UTENTI MOROSI

Considerata l'eccezionale ondata di calore che ha investito nel 2015 l'intera Regione, SMAT ha deciso di evitare, nel periodo estivo, le chiusure programmate per sospendere l'erogazione idrica agli utenti che risultano essere morosi e che non pagano la bolletta da oltre un anno.

"L'Azienda - ha affermato l'Amministratore Delegato Paolo ROMANO - intende venire incontro agli utenti morosi in un periodo di grande necessità dell'acqua potabile, superando i vincoli imposti dalle norme che obbligano tutti i cittadini al pagamento del servizio prestato".

7 | LA COMUNICAZIONE

E IL RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI



In una logica di rafforzamento dei propri rapporti con il territorio, SMAT nel 2015 ha incrementato la propria partecipazione alle iniziative di educazione ambientale, di sostegno a progetti dedicati alla sostenibilità e di sensibilizzazione al corretto uso della risorsa idrica promosse dai Comuni Soci.

L'impegno in manifestazioni culturali, la presenza a dibattiti, convegni, mostre, fiere espositive ed eventi sportivi, organizzati anche in partnership con Enti pubblici e Associazioni, ha consentito di proporre una più capillare campagna di informazione sulle attività sviluppate dall'Azienda ad un pubblico eterogeneo.

Nel 2015 SMAT ha partecipato complessivamente a oltre 40 iniziative di comunicazione.

Di seguito si riportano le più rilevanti.

7.1 LE INIZIATIVE SUL TERRITORIO

SEMINARIO INTERNAZIONALE "PATRIMONIO IDRICO, RISORSE RINNOVABILI E AMBIENTE, IL PRESENTE E IL FUTURO DELLA DEPURAZIONE IN EUROPA"

Per celebrare i trent'anni di attività dell'impianto di depurazione delle acque reflue urbane per l'area metropolitana torinese, SMAT ha organizzato presso il complesso industriale di Castiglione T.se il seminario internazionale "Patrimonio Idrico, Risorse Rinnovabili e Ambiente - Il Presente e il Futuro della Depurazione in Europa". Grazie al contributo tecnico scientifico fornito da relatori di prestigio, il seminario ha affrontato tematiche di grande attualità legate alla tutela della risorsa idrica, all'innovazione e alla ricerca nel settore della depurazione delle acque reflue. Il seminario è stato un momento d'incontro e confronto tra realtà di diversi paesi rappresentati da aziende, università ed enti di ricerca europei.

BIENNALE DEMOCRAZIA

Nella sezione Dialoghi del programma della Biennale SMAT ha preso parte all'incontro "Dalla Missionistica a Marte. Come si Superano i Limiti Territoriali", che si è tenuto presso il Teatro Gobetti di Torino. Il talk show, moderato dalla giornalista Silvia Brusin, è stato vivacizzato dalla presenza di Maurizio Cheli, ex astronauta, che ha raccontato la propria esperienza a bordo dello Space Shuttle Columbia e Paolo Romano, Amministratore delegato SMAT. Due differenti realtà: il superamento del confine tra la terra e lo spazio vissuto da un astronauta e la tecnologia messa a punto da SMAT, attraverso il suo Centro Ricerche, che ha consentito agli astronauti della Stazione Spaziale Internazionale di bere l'acqua prodotta sulla terra (vedere pag. 22).

EXPO MILANO 2015 - SMAT AL PADIGLIONE ITALIA

SMAT è stata presente all'Esposizione Universale, nel Padiglione ITALIA, all'interno della prestigiosa vetrina della Regione Piemonte, utilizzata per far conoscere ai visitatori di tutto il mondo le numerose eccellenze del territorio.

Nell'area dedicata all'innovazione, alla ricerca e alla sostenibilità, l'acqua prodotta dal Centro Ricerche SMAT per gli equipaggi della Stazione Spaziale Internazionale ha trovato posto accanto ad altre realtà torinesi produttrici di alimenti spaziali quali ARGOTEC e Lavazza. "La prima italiana nello spazio" si è qualificata come una delle eccellenze aerospaziali del Piemonte in relazione al cibo e alla nutrizione (vedere pag. 18).

FESTIVAL DELL'ACQUA 2015

L'appuntamento biennale, giunto ormai alla terza edizione, si è tenuto a Milano in concomitanza ed in collegamento con EXPO 2015, e ha rappresentato un valido momento di confronto sui grandi temi connessi alla disponibilità della risorsa idrica, alla sua tutela, e al suo corretto utilizzo in Italia e nel mondo. SMAT ha aperto la sessione della rassegna dedicata al rapporto tra Acqua e Spazio "Acqua e il Universo: un bicchiere d'acqua fra le stelle". Ha presenziato inoltre alla sessione plenaria "Innovazioni e sviluppo delle imprese operanti nei servizi a rete", iniziativa centrale di Utilitalia dedicata ai temi di attualità per le imprese idriche, energetiche e ambientali, in cui si è fatto il punto sui processi di aggregazione, sugli investimenti, sugli aspetti economici e di regolazione del settore delle utilities.

Nel workshop che ha concluso la sessione "Acqua per lo sviluppo del pianeta: gli strumenti", dedicata alla cooperazione, sono state presentate esperienze e tecnologie facilmente utilizzabili nei Paesi in via di sviluppo. In questa sede, il Centro Ricerche SMAT ha illustrato l'idropedale: un "potabilizzatore" a pedale, nato dalla collaborazione con il Sermig per eliminare i sali arseniosi presenti nei pozzi delle zone rurali del Bangladesh, dove è attiva la missione Rishilpi.

A TORINO IL 3° FORUM MONDIALE DELLO SVILUPPO ECONOMICO LOCALE

In occasione dell'appuntamento organizzato per promuovere lo Sviluppo Economico come mezzo per avviare la futura agenda globale e favorire la condivisione delle buone pratiche di politica locale per uno sviluppo sociale, ambientale e economico sostenibile, SMAT è stata accanto alla Città di Torino illustrando il proprio impegno nella sfida alla sostenibilità.

In occasione del workshop "Cooperazione decentralizzata e governance locale dell'acqua", l'Azienda ha portato la propria testimonianza di gestore del servizio idrico dell'area metropolitana torinese. SMAT ha inoltre allestito presso Palazzo Chiabrese una mostra sull'innovazione, presentando i risultati ottenuti su scala nazionale nel campo degli studi e della tecnologia nel settore dei servizi idrici integrati.

FESTIVAL DELL'INNOVAZIONE E DELLA SCIENZA

SMAT si è riconfermata partner del Festival organizzato a Settimo T.se, il cui tema per l'edizione 2015 è stato "L'acqua alle idee". Nell'incontro "E Smart il Punto Acqua SMAT", inserito nella sezione Incontri, Caffè Scientifici e Conferenze, l'Azienda ha illustrato la nuova applicazione "IoTiBevo", compatibile con il sistema Android, che consente l'accesso alle informazioni relative ai Chioschi dell'Acqua definiti "intelligenti" perché ricevono e trasmettono informazioni utili al gestore e all'utilizzatore. Tra le principali funzioni dell'applicazione vi è la possibilità di: visualizzare i punti acqua e i punti di ricarica tessere su una mappa geo referenziata, identificare il Punto Acqua più vicino alla propria posizione GPS, visualizzare informazioni sugli orari di apertura e sullo stato di funzionamento dei punti acqua, visualizzare in tempo reale i dati relativi alla qualità dell'acqua del chiosco. La nuova APP fornisce inoltre un servizio di previsione dei tempi d'attesa presso il punto acqua. In via sperimentale l'Azienda ha infatti esteso le funzioni di alcuni chioschi fino a trasformarli in vere e proprie stazioni di monitoraggio: in essi sono stati infatti installati dei sensori che rilevano i consumi, la qualità dell'acqua erogata, il livello delle forniture di anidride carbonica per la gasificazione, ai quali si aggiunge il video-controllo a distanza della struttura e l'erogazione di un servizio WiFi gratuito in prossimità della stessa (vedere anche pag. 70).

L'integrazione di tali tecnologie permette da un lato l'incremento della qualità dei servizi offerti agli utenti, dall'altro l'ottimizzazione delle attività di gestione e manutenzione da parte degli operatori SMAT.

ACQUA PUBBLICA E CASA COMUNE DI TORINO METROPOLI

Il 26 ottobre 2015 SMAT ha presentato alla stampa il nuovo Piano Industriale. La conferenza stampa, condotta dalla giornalista Antonella Frontani, è stata organizzata nella sede della Città Metropolitana. In considerazione dell'attuale fase economica l'attivazione delle opere previste, come è stato più volte sottolineato, è parte integrante della crescita sostenibile del territorio e non potrà che contribuire al rilancio dell'economia (vedere anche pagina seguente).

GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA - PREMIO PUNTO ACQUA EDIZIONE 2015

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, SMAT ha organizzato presso il museo A come Ambiente una conferenza stampa per la cerimonia di consegna del Premio Punto Acqua 2015, rivolto a tutti i Comuni che hanno installato presso il proprio territorio un Punto Acqua. Tra gli altri relatori presenti è intervenuto anche l'Assessore all'Ambiente della Città di Torino, Enzo Lavolta. Oltre ai vincitori del premio, che sono stati i Comuni di Albiano di Ivrea, Cumiana e Collegno, i cui Punti Acqua hanno registrato la maggiore quantità di litri prelevati dai cittadini, una menzione speciale è andata ai Comuni che hanno installato sul proprio territorio più di un chiosco.

La cerimonia è stata caratterizzata da una grande presenza di bambini in rappresentanza delle scuole dei Comuni premiati. Al termine dell'evento gli alunni hanno effettuato un percorso didattico all'interno del museo A come Ambiente, cimentandosi in laboratori e attività interattive.

FAI LA DIFFERENZA

A sostegno delle politiche di sviluppo e cooperazione, SMAT ha affiancato Hydroaid nell'iniziativa "Fai la Differenza", che si svolge nel centro di Torino in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua. Con lo scopo di sensibilizzare i cittadini sulla difficoltà di reperire l'acqua potabile nei paesi in via di sviluppo, i ricercatori del Centro Ricerche SMAT hanno invitato i partecipanti a sperimentare l'idropedale per potabilizzare l'acqua. Il raggiungimento simbolico dei 200 litri d'acqua potabilizzati ha coinciso con la donazione di un idropedale ad una scuola primaria di Nkonì, un villaggio nel sud dell'Uganda (vedere pag. 39).

GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE

SMAT come ogni anno ha testimoniato la propria attenzione all'ambiente partecipando alle celebrazioni della *Giornata Mondiale dell'Ambiente*, attraverso iniziative che contribuiscono a valorizzare e ad accrescere la sensibilità nei confronti delle risorse naturali e del territorio.



ACQUA PUBBLICA E CASA COMUNE DI TORINO METROPOLI



Il 26 ottobre 2015 si è tenuta presso la sede della Città Metropolitana la conferenza di presentazione del Piano Industriale SMAT per il quinquennio 2015-2019. In Italia la risorsa Acqua è pubblica da oltre 20 anni (Legge Galli del 1994). Nella realtà metropolitana torinese tutte le fonti sono pubbliche e, a differenza di altre aree, i Sindaci hanno mantenuto una società di gestione tutta pubblica, ossia partecipata da tutti i comuni della Città Metropolitana: la SMAT. L'Assemblea dello scorso anno lo ha fortemente ribadito approvando e inserendo nello Statuto il vincolo per cui la modifica della proprietà pubblica deve essere approvata con il 90% delle quote azionarie ed il 60% dei partecipanti all'Assemblea. Nel corso della conferenza stampa il carattere pubblico della società è stato più volte sottolineato dalla giornalista Antonella Frontani e dai vertici aziendali. In particolare Alessandro Lorenzi, Presidente SMAT, ha affermato: "La forma di S.p.A. è la modalità migliore per garantire tutta una serie di controlli: dell'Authority, che decide le tariffe, del Consiglio d'Amministrazione, che è espressione dei Comuni, del Collegio Sindacale, dell'Organismo di Vigilanza, all'interno del quale è stato individuato anche il responsabile per la prevenzione della corruzione, e non manca il controllo della società esterna di audit". E' stato quindi presentato il nuovo Piano Industriale: "Lo sviluppo di SMAT - ha aggiunto Paolo Romano, Amministratore Delegato dell'Azienda - è parte integrante della crescita sostenibile del territorio: gli investimenti - oltre 700 milioni di euro già impiegati per sviluppare le reti e impianti esistenti e riorganizzare la distribuzione idrica sul territorio - hanno garantito l'occupazione di oltre 10.000 addetti equivalenti. Dal 2015 al 2033 verranno realizzati investimenti per oltre 1,6 miliardi di euro, portando una ricaduta occupazionale di circa altri 25.000 addetti equivalenti nei prossimi 18 anni".



A SCUOLA DI...AMBIENTE!

SMAT ha collaborato con il Museo A come Ambiente in occasione dell'incontro annuale con le scuole piemontesi. Gli studenti che hanno partecipato nello spazio coperto dei capannoni ex Teksid a Parco Dora, hanno sviluppato percorsi didattici sull'ambiente, trascorrendo una giornata ludico-didattica, il cui programma ha previsto spettacoli, laboratori, mostre, premiazioni e distribuzione di materiale illustrativo, in particolare sulla qualità e sul corretto utilizzo della risorsa idrica.

IO TIBEVO - FACCIAMO IL PUNTO SULL'ACQUA

Nell'ambito della Festa dell'Ambiente promossa sabato 6 giugno 2015 dagli Assessorati all'Ambiente e all'Istruzione della Città di Rivoli, SMAT ha partecipato all'evento cittadino itinerante, organizzato al fine di sensibilizzare al rispetto dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile. Attraverso la dimostrazione pratica del funzionamento di un chiosco dell'acqua 'smart', ai cittadini sono state fornite informazioni sul Punto Acqua, sulle modalità di erogazione dell'acqua e sono stati invitati a fornire a loro volta informazioni sulle abitudini di consumo dell'acqua ed eventuali suggerimenti.



SMAT A SOSTEGNO DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA

Con lo scopo di offrire un contributo alla riqualificazione della Città e un intervento dedicato alla cittadinanza, SMAT, che ha dimostrato più volte interesse nel migliorare e riqualificare l'aspetto del territorio in cui opera, ha fornito il proprio sostegno al Concorso di Idee MRF Mirafiori.

Dal 30 giugno al 5 luglio 2015 l'area logistica della Fiat di Viale Settembrini 178 a Torino è stata riaperta al pubblico grazie ad un bando internazionale di idee per individuare la migliore proposta di riuso temporaneo delle ex aree industriali Mirafiori. Lo spazio di 37 mila mq ha ospitato i visitatori che hanno visionato i 48 progetti pervenuti durante il concorso ed è stato sede di eventi collaterali fra cui proiezioni, workshop e installazioni, con lo scopo di riscattare l'ex area industriale e trasformarla in un polo di attrazione culturale per l'intera Città sul modello di alcune esperienze europee di riqualificazione urbana. Nel corso dell'ultima giornata le idee migliori sono state premiate alla presenza delle autorità cittadine.

SMAT, unendo ancora una volta il proprio nome ad un'iniziativa di carattere culturale che si propone di riconvertire uno spazio storico del territorio torinese, si è affermata come sponsor tecnico del progetto.

In sinergia con uno dei principi fondamentali del bando di idee, cioè la sostenibilità ambientale, nell'area fruibile dal pubblico l'Azienda ha allestito uno SMAT Point per permettere ai cittadini di ristorarsi con l'acqua in boccioni utilizzando i bicchieri in materiale biodegradabile.





SMAT considera il proprio personale come fondamentale portatore di valore e fonte di vantaggio competitivo per lo sviluppo della Società. Per questo motivo SMAT ritiene che le politiche di gestione delle risorse umane siano uno strumento indispensabile e strategico. Sono proseguiti gli interventi direttamente finalizzati allo sviluppo e al mantenimento delle competenze del personale con azioni di formazione, inserimento e affiancamento, al mantenimento del livello di motivazione, nonché all'ulteriore rafforzamento dell'integrazione fra le diverse componenti aziendali.

8.1 LA COMPLESSIONE DEL PERSONALE



Nel corso del 2015 si è avuto un incremento di dipendenti dovuto all'ingresso del personale proveniente dai SOG che sono stati assorbiti (74 unit). Tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2015 sono stati 34 i dipendenti che hanno lasciato il lavoro (28 uomini e 6 donne), pari al 3,6% del totale; di questi 23 sono stati per pensionamenti, 6 dimissioni, 1 decesso e 4 licenziamenti disciplinari.

L'età media dei dipendenti è stabile e si attesta intorno ai 49 anni.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato ai dipendenti è quello del settore gas-acqua; ai dirigenti viene applicato il CCNL per i Dirigenti delle Imprese di Servizi Pubblici Locali. Il personale risulta prevalentemente residente nella Regione Piemonte, ad eccezione di 5 casi residenti fuori Regione; non vi sono dipendenti con età inferiore a 21 anni.

I dati riportati nelle tabelle si riferiscono al 31 dicembre dell'anno indicato nella relativa colonna.

	2011	2012	2013	2014	2015
Maschi	663	649	641	687	714
Femmine	216	210	207	218	231
Totale	879	859	848	905	945

Anzianità anagrafica	2011		2012		2013		2014		2015	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Da 21 a 30 anni	36	20	29	19	21	16	19	16	9	13
Da 31 a 40 anni	79	54	75	46	68	40	75	40	74	39
Da 41 a 50 anni	320	97	295	104	279	108	273	110	257	115
Da 51 a 60 anni	221	42	244	40	258	41	287	50	337	63
Più di 60 anni	7	3	6	1	15	2	33	2	37	1

Anzianità aziendale	2011		2012		2013		2014		2015	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Meno di 10 anni	125	68	120	65	107	58	128	64	121	67
Da 11 a 20 anni	328	104	236	79	184	64	175	58	155	55
Da 21 a 30 anni	171	36	253	60	297	79	323	89	362	103
Più di 30 anni	39	8	40	6	53	6	61	7	76	6



Qualifiche	2011	2012	2013	2014	2015
Dirigenti	9	9	9	9	9
Quadri	26	25	25	26	29
Impiegati	559	545	537	565	593
Operai	285	280	277	305	314

Anzianità aziendale	2011		2012		2013		2014		2015	
Personale direttivo (Dirigenti, Quadri, 7° e 8° livello)	156	18%	150	17%	147	17%	157	17%	170	18%
Personale non direttivo	723	82%	709	83%	701	83%	748	83%	775	82%

Nel 2015 non si registrano trasformazioni di rapporto da tempo determinato a tempo indeterminato e il ricorso all'istituto della somministrazione di lavoro rimane molto contenuto.

	2011	2012	2013	2014	2015
Dipendenti a tempo determinato (somministrazione lavoro) (Full Time)	1	10	11	1	3

SMAT si è dotata di un regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione SMAT il 25 settembre 2009 che disciplina le norme generali di assunzione, sia a tempo indeterminato sia determinato (vedasi "Regolamento assunzioni" sul sito www.smattorino.it).

Scopo del regolamento è:

- stabilire le modalità generali con cui realizzare i percorsi di selezione;
- garantire al meglio i criteri di imparzialità e trasparenza che caratterizzano le politiche di reclutamento aziendale;
- contemperare le esigenze di sviluppo e valorizzazione delle risorse interne attraverso un criterio di riserva percentuale di posti eventualmente utilizzabile.

4.2 L'ORARIO DI LAVORO

Rimane pressoché stabile il numero dei rapporti di lavoro a tempo parziale.

	2011	2012	2013	2014	2015
Dipendenti Full Time	849	829	818	878	917
Dipendenti Part Time	30	30	30	27	28



SMAT SOSTIENE CINEMAMBIENTE NEL PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

SMAT si è confermata anche nel 2015 sponsor del Festival Cinemambiente, la manifestazione culturale che attraverso il cinema si propone di accrescere la sensibilità verso i temi legati all'ambiente. Per l'Azienda il Festival, svoltosi a Torino dal 6 all'11 ottobre, rappresenta un'opportunità per dimostrare il proprio impegno nella diffusione di una cultura rispettosa dell'ambiente - garanzia sostanziale per la tutela della risorsa idrica.

SMAT condivide con Cinemambiente il tema della sostenibilità ambientale e pone l'attenzione sull'uso consapevole dell'acqua. Proseguendo una collaborazione iniziata ormai da diversi anni con l'organizzazione del Festival, SMAT ha sostenuto in particolare il Concorso Internazionale One Hour, una delle tre sezioni ufficiali della rassegna dedicata ai mediometraggi internazionali.

Per tutta la durata dell'evento, l'Azienda ha allestito nei luoghi che hanno ospitato il Festival alcuni SMAT Point per la degustazione dell'acqua.

4.3 LE PARI OPPORTUNITÀ



Tra i dipendenti SMAT nel 2015 sono presenti 231 donne, pari al 24% del totale dei lavoratori. Negli ultimi anni questa percentuale si è mantenuta sostanzialmente stabile. 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 tabella seguente riporta l'andamento della presenza per genere nei diversi inquadramenti.

Livello	2011		2012		2013		2014		2015			
	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
Quadri	21	81	5	19	20	80	5	20	21	81	5	19
8° livello	37	74	13	26	35	73	13	27	37	76	12	24
7° livello	55	77	16	23	54	79	14	21	59	81	14	19
6° livello	81	64	45	36	83	65	45	35	84	63	49	37
5° livello	148	77	43	23	153	78	44	22	154	76	48	24
4° livello	145	82	31	18	138	81	33	19	145	81	34	19
3° livello	141	72	54	28	132	73	48	27	151	76	47	24
2° livello	26	79	7	21	25	81	6	19	27	79	7	21
1° livello	2	100	0	0	2	100	0	0	2	100	0	0
TOTALE	663	75	216	25	649	76	210	24	641	76	207	24

4.4 PERSONALE APPARTENENTE A CATEGORIE SVANTAGGIATE



SMAT nel 2015, rispettando pienamente la normativa vigente, ha tra il personale in forza 40 dipendenti appartenenti a categorie svantaggiate, pari al 4,2% del personale (13 dipendenti appartenenti a categorie protette dall'obbligo di assunzione, e 27 disabili, di cui 8 donne e 32 uomini).

SMAT fruisce di un'esenzione dall'obbligo di assunzione dell'ulteriore quota di dipendenti disabili, autorizzata dalle competenti autorità, dovuta alla particolarità della sua attività principale.

4.5 IL COSTO DEL LAVORO

Il costo complessivo del lavoro è cresciuto nel corso di questi ultimi anni, ad eccezione di una lieve flessione avuta nel 2013; per il 2015 si è avuto un aumento di circa il 6% rispetto all'anno precedente, dovuto all'incremento del personale.

Il costo del lavoro di SMAT è pari al 16,37% del valore della produzione.

Costo totale lavoro	2011	2012	2013	2014	2015
Euro	49.722.235	50.818.380	49.348.391	52.248.556	55.557.443

4.5 ASSENTEISMO



Il livello di assenteismo per malattia (calcolato come prestazione effettiva a fronte di quella teorica, al netto delle spettanze contrattuali e normative) risulta pressoché costante negli anni considerati.

	2011	2012	2013	2014	2015
Assenteismo per malattia	4,0%	4,0%	3,6%	4,0%	4,0%

Gli altri tipi di assenza, riportati nella tabella seguente ed espressi in numero di persone che ne hanno usufruito (ove non diversamente indicato), sono collegati alle dovute spettanze contrattuali.

	2011	2012	2013	2014	2015
Maternità	11	9	9	9	13
Paternità	0	0	0	0	0
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	3	1	0	0	1
Congedo parentale femmine	18	13	15	16	19
Durata media dei congedi parentali fruiti (gg) maschi	15	32	0	0	5
Durata media dei congedi parentali fruiti (gg) femmine	64	42	42	39	32
Mancati rientri a seguito del congedo parentale maschi	0	0	0	0	0
Mancati rientri a seguito del congedo parentale femmine	1	0	0	0	0
Sciopero (nr. persone)	676	405	659	362	0
Permesso sindacale (nr. persone)	68	59	48	65	64
Assemblea sindacale (nr. persone)	458	466	483	533	606
Altro (permessi studio, congedo matrimoniale, permessi per assistenza a familiari disabili o malati ecc.)(nr. persone)	226	201	183	239	197



SMAT ALL'XI FESTA SULLA NEVE A USSEGLIO

SMAT ha rinnovato anche per il 2015 il proprio sostegno alla manifestazione sportiva giunta all'undicesima edizione ed organizzata dalla Pro Loco e dal Comune di Usseglio. Nella giornata di domenica 15 febbraio, l'Azienda ha partecipato all'evento attraverso l'allestimento di un gazebo per la distribuzione d'acqua che è stato posizionato nella zona di arrivo della gara. La manifestazione competitiva ha preso il via dopo i saluti delle autorità cittadine ed è stata subito seguita dalla camminata libera di tutti coloro che volevano prendervi parte. Dopo aver raggiunto la Borgata Perinera, gli 800 partecipanti si sono diretti all'arrivo dove si sono potuti rifocillare e ristorare anche grazie all'acqua SMAT.

4.7 COMPETENZE E FORMAZIONE



Oltre il 57% del personale SMAT in possesso di un titolo di istruzione superiore o laurea; in particolare il 10% di dipendenti in possesso di laurea, il 47% di diploma di scuola secondaria superiore, e il 10% di qualifica professionale.

Titolo di studio	2011	2012	2013	2014	2015
Laurea	79	81	82	89	95
Diploma	397	392	388	412	444
Specializzazione professionale	101	97	95	103	96
Licenza media	286	277	272	289	298
Licenza elementare	16	12	11	12	12

Nel 2015 si sono realizzati 212 corsi di formazione interni per adeguare le competenze dei dipendenti alle attività lavorative. Nel 2015 si registra peraltro una diminuzione della formazione non dedicata alla sicurezza, in quanto, gli interventi formativi del personale assunto da SMAT proveniente dai SOG, sono stati pianificati per il 2016.

Sono proseguiti in modo continuo e costante gli aggiornamenti sui temi della prevenzione e protezione dei rischi sul posto di lavoro e sulle norme antincendio attraverso appositi interventi formativi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente (vedasi anche pag. 86)

ORE DI FORMAZIONE ERGATA

Livello	2011		2012		2013		2014		2015	
	Ore medie dipendente	Ore totali								
Dirigenti	40,50	365	108,70	978	67,11	604	74,89	674	67,26	605
Quadri	24,30	632	26,10	653	49,93	1.248	37,58	977	25,71	746
8° livello	19,84	992	32,60	1.569	18,12	834	20,36	998	15,20	851
7° livello	9,20	653	25,40	1.731	10,00	670	14,86	1.085	7,28	546
6° livello	10,62	1.339	21,50	2.750	9,09	1.154	16,47	2.191	7,15	1.043
5° livello	8,80	1.681	17,50	3.450	8,44	1.646	13,57	2.754	2,33	483
4° livello	8,00	1.412	16,40	2.809	6,83	1.161	12,84	2.299	3,83	732
3° livello	4,78	933	17,80	3.202	6,19	1.090	11,43	2.264	2,37	465
2° livello	5,48	181	8,80	273	2,84	88	8,06	274	2,71	92
1° livello	2,00	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	9,32	8.192	20,27	17.415	10,02	8.495	14,93	13.516	5,89	5.563



La differenza fra i generi è dovuta alla maggior presenza di uomini fra il personale operativo al quale viene prevalentemente rivolta la formazione di tipo tecnico (ad esempio sicurezza, manutenzione e nuove apparecchiature).

ORE DI FORMAZIONE EROGATA PER GENERE ANNO 2015

Livello	Ore totali Uomini	Ore medie per dipendente Uomini	Ore totali Donne	Ore medie per dipendente Donne
Dirigenti	377	53,90	228	114,00
Quadri	508	22,07	238	39,67
8° livello	723	16,07	128	11,66
7° livello	488	8,14	58	3,89
6° livello	627	6,97	416	7,43
5° livello	448	2,85	35	0,71
4° livello	482	3,11	250	6,94
3° livello	298	2,01	167	3,48
2° livello	92	3,41	0	0
1° livello	0	0	0	0
Totale	4.043	5,66	1.520	6,58

R.R. SALUTE E SICUREZZA

Il 5 marzo 2015 SMAT ha completato l'iter per l'ottenimento della certificazione volontaria BS OHSAS 18001:2007, che attesta che il Sistema di Gestione Aziendale relativo alla Salute e alla Sicurezza sul Lavoro è conforme alla norma citata. Questo riconoscimento valorizza ulteriormente l'impegno da sempre profuso da SMAT in materia di prevenzione e protezione. A questo proposito è significativo riportare quanto disposto dall'Alta Direzione nel documento *POLITICA PER LA SICUREZZA E LA SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO*: "SMAT ritiene la Salute e Sicurezza in tutti i luoghi di lavoro e la diffusione della Cultura della Sicurezza quale obiettivo primario dell'attività di ciascun dipendente, nel proprio ruolo e per la propria responsabilità, nell'ambito di un sistema aziendale regolato e codificato con adeguate procedure e istruzioni operative".



Anche nel 2015 SMAT ha destinato notevoli risorse economiche alla sicurezza, come riportato nella tabella.

	2011	2012	2013	2014	2015
Oneri interni per la sicurezza	1.252.000	1.463.000	1.369.000	1.812.000	1.978.000
Oneri di sicurezza su manutenzioni	817.000	869.000	1.096.000	1.042.000	1.011.000
Oneri di sicurezza su lavori	2.766.000	3.840.000	4.079.000	2.861.000	3.086.000
Investimenti specifici per la sicurezza	1.113.000	567.000	779.000	800.000	1.255.000
Totale oneri complessivi per la sicurezza	5.948.000	6.739.000	7.323.000	6.515.000	7.330.000

8.9 INFORMAZIONI, FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO



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. Complessivamente nel 2015 sono state erogate 5.407 ore di formazione sui temi della prevenzione e della sicurezza sul lavoro. La variabilità delle ore di formazione erogate nel corso degli anni è per lo più dovuta all'aggiornamento periodico di particolari tipologie di lavoratori (addetti primo soccorso e prevenzione incendi, carrellisti, ecc.).

	2011	2012	2013	2014	2015
ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA	3.200	8.748	2.598	7.563	5.407

8.10 IL PIANO DI SORVEGLIANZA SANITARIA

Il protocollo sanitario attuato nel 2015 ha comportato complessivamente l'effettuazione di 1.133 visite mediche.

Tipologia	2011	2012	2013	2014	2015
Visite mediche periodiche	915	979	913	886	982
Visite mediche preventive	9	4	0	0	81
Visite specialistiche	0	2	5	18	70
Totale	924	985	918	904	1.133

8.11 GLI INFORTUNI



Nel 2015 gli infortuni sono stati 25, di cui 6 accaduti "in itinere". Non si sono verificati infortuni mortali e non vi sono stati riconoscimenti di malattie professionali.

Per migliorare la lettura dell'andamento degli indicatori negli ultimi tre anni si rimanda alle tabelle seguenti.

Tipologia infortuni	2013		2014		2015	
	n°	gg	n°	gg	n°	gg
Infortuni maschili	25	624	15	508	25	660
Infortuni femminili	2	26	4	110	0	0
Totale	27	650	19	618	25	660

Indicatori per la sicurezza	2013	2014	2015
Durata media infortuni (giorni)	24,1	32,5	26,4
Incidenza infortuni (n° tot infortuni/n° tot dipendenti)	3,1%	2,1%	2,7%
Casi malattie professionali	0	0	0

Si conferma il fatto che gli infortuni dell'anno 2015 sono per lo più riconducibili a cause generiche (scivolamenti, cadute in piano, urti, ecc.), difficilmente controllabili con interventi preventivi, essendo peraltro già stati forniti ai lavoratori idonei dispositivi di protezione individuale.

ANALISI DEGLI EVENTI INFORTUNISTICI ANNO 2015

Causa	nr.
In itinere	6
Non determinabile	5
Fattore umano	4
Colpito da...	3
Incidente stradale	3
Caduta	1
Casualità	1
Ostacolo imprevisto	1
Pericolo sottostimato	1
Infortuni non riconosciuti	5

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.

	2011	2012	2013	2014	2015
Indice di Frequenza Infortuni (totali)	33,09	32,53	19,25	12,86	16,23
Indice di Gravità Infortuni	1,13	0,98	0,46	0,42	0,43
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	25,15	29,83	12,83	12,18	12,34

Nel 2015 non si registrano infortuni per il personale femminile SMAT.

8.12 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 loro colleghi RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza) presenti in azienda, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal vigente CCNL. Gli RLS, opportunamente formati, partecipano alla riunione periodica con il Datore di Lavoro, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, convocato per verificare la situazione generale relativa ai temi della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro,

l'andamento degli infortuni, e definire gli interventi di miglioramento e di prevenzione.

Nel 2015 vi sono stati incontri di verifica senza stipula di accordi. Da sempre agli RLS è permesso, nell'ambito del monte ore a loro riconosciuto e in qualità di uditori, di frequentare i corsi organizzati in azienda relativamente alla prevenzione e alla sicurezza.

4.13 RELAZIONI INDUSTRIALI E CON IL PERSONALE



SMAT persegue da sempre una corretta gestione delle relazioni sindacali, che sono basate sul rispetto reciproco fra le parti e su una vasta attività di confronto sia con le RSU, che con le realtà territoriali e di settore.

È proseguito anche nel 2015 un confronto costante con i rappresentanti dei lavoratori su molti temi della vita dell'Azienda, nel pieno rispetto delle prerogative previste dal CCNL e dagli accordi aziendali. Gli incontri si sono svolti nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 del vigente CCNL unico del settore Gas Acqua. Nel caso di modifiche operative viene pienamente applicato quanto previsto dal vigente CCNL unico del settore Gas Acqua, ed è previsto un particolare preavviso pari ad almeno un mese nel caso di trasferimento.

Personale iscritto a Organizzazioni Sindacali	2011	2012	2013	2014	2015
Numero iscritti	560	555	531	550	587
Percentuale di iscrizione	63,7%	64,6%	62,6%	60,8%	62,1%

Il Codice Etico aziendale prevede, sia per l'Azienda che per i fornitori, 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.).



SMAT CERTIFICATA CSQ H&S

Il Sistema di Gestione aziendale per la Salute e la Sicurezza nei luoghi di lavoro di SMAT ha ottenuto la certificazione in conformità alla norma BS OHSAS 18001:2007. L'adozione di un sistema di gestione è volontaria, una scelta che l'Azienda assume con l'obiettivo di individuare strumenti che le consentano di tenere sotto controllo i propri processi e le proprie attività e che, nel caso specifico, sono finalizzati a rendere l'ambiente di lavoro più sicuro.

La certificazione BS OHSAS 18001:2007 fissa gli standard riconosciuti a livello internazionale così da permettere all'organizzazione di controllare i propri rischi ed ottimizzare le proprie prestazioni, fissando politiche e obiettivi che coinvolgano il personale motivandolo.

In un'ottica di sviluppo realmente sostenibile ed in armonia con la propria etica aziendale, SMAT ha deciso di porre in essere precauzioni adeguate a garantire ambienti di lavoro sicuri e controllati.

A seguito della valutazione di conformità la società di certificazione nel marzo 2015 ha rilasciato a SMAT il relativo certificato, ma l'attività aziendale continuerà ad essere sottoposta a sorveglianza periodica per verificare l'efficacia e l'implementazione del sistema.



Per contribuire a rafforzare condizioni di lavoro più favorevoli, è proseguita la politica di copertura di alcune posizioni di sviluppo disponibili attraverso la pratica del "reclutamento interno", offrendo in tal modo nuove e interessanti opportunità ai dipendenti.

SMAT mette inoltre a disposizione dei propri dipendenti un circolo culturale e ricreativo, che offre ulteriori occasioni di incontro e sviluppa attività di carattere sociale.

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 2015, in particolare, vi sono state due cause definite con sentenza a favore di SMAT e cinque contenziosi transati.

Contenzioso	2011	2012	2013	2014	2015
Cause definite con sentenza a favore di SMAT	0	0	0	1	2
Cause definite con sentenza a favore del lavoratore	0	0	0	0	0
Transazioni	0	0	1	1	5



SMAT ADERISCE ALLA STRASETTIMO

Ancora una volta SMAT ha unito il proprio nome all'impegno nello sport, collaborando alla decima edizione della corsa non competitiva che si è svolta domenica 10 maggio 2015 nelle strade del centro di Settimo Torinese. In occasione della manifestazione, l'Azienda ha garantito presso un gazebo, allestito nel punto di partenza/arrivo della gara, l'erogazione d'acqua per tutti gli atleti che si sono cimentati nei due percorsi da 4 e da 8 km. Al termine della corsa, che ha visto la partecipazione di più di 1.000 partecipanti di tutte le età, sono stati distribuiti 450 litri d'acqua SMAT.



9 | RAPPORTI CON I FORNITORI

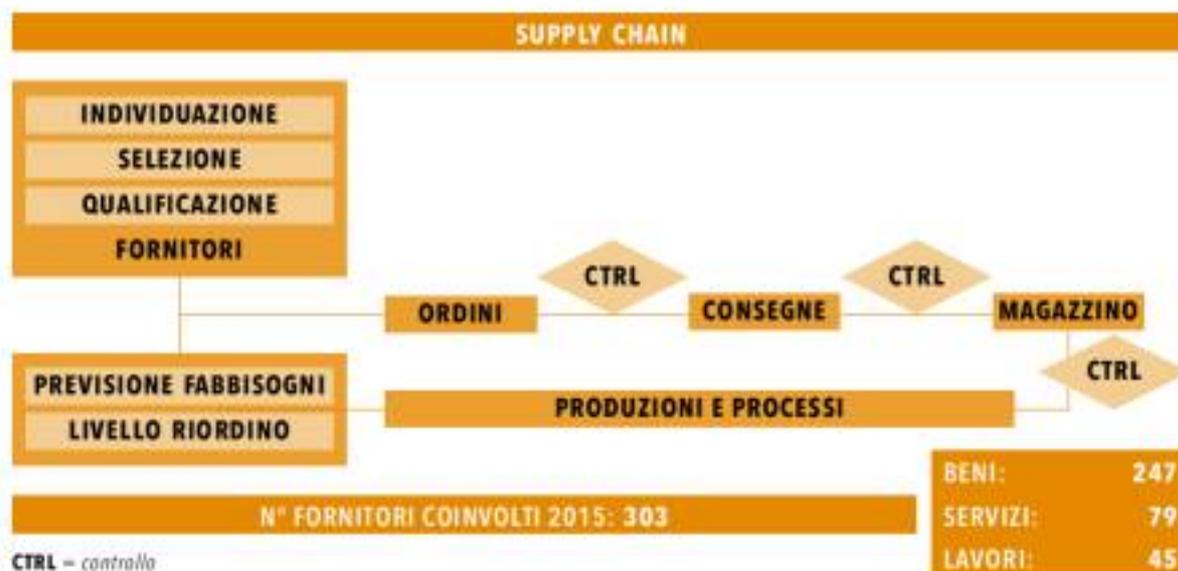


SMAT considera fondamentale il contributo dei fornitori per perseguire il miglioramento degli standard qualitativi aziendali; per questo motivo costante lo sforzo per il perfezionamento dei processi:

- di selezione, volti a individuare operatori economici in possesso dei necessari requisiti tecnici e di abilitazione;
- di coinvolgimento dei fornitori nei processi di sicurezza e di qualità, in particolare per quanto attiene la contribuzione 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.

Inoltre SMAT inserisce 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.



9.1 AFFIDAMENTO 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'inservimento 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.

9.2 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.

I fornitori qualificati nei confronti dei quali sono stati emessi ordini nell'anno 2015 sono 303, di cui 167 operanti nella Regione Piemonte (ossia quasi il 55%). A loro favore sono stati emessi ordini nella misura pari a circa il 30% del totale (ossia 1.054 su 3.442), per un ammontare complessivo di 62.283.803,42 Euro su un totale complessivo degli ordini pari a 150.004.485,72 Euro). 680 ordini sono stati emessi a favore di imprese con sede nel territorio regionale, per un ammontare complessivo di 31.488.116,34 Euro. In ogni caso, SMAT è tenuta a rispettare le normative europee e nazionali vigenti in tema di appalti pubblici; pertanto, non possono essere privilegiati, in sede di selezione, fornitori locali. Nelle seguenti tabelle sono riportate le principali informazioni relative ai fornitori qualificati relativamente agli ultimi tre anni.

		2013	2014	2015
Fornitori qualificati iscritti in anagrafica (senza distinzione per categoria)	nr	395	445	371
Fornitori qualificati che hanno avuto almeno un contratto attivo nell'anno	nr	298	261	303
Fornitori qualificati divisi per categorie				
Beni	nr	179	306	247
Servizi	nr	61	78	79
Lavori	nr	58	61	45
Fornitori qualificati per tipologia di certificazione				
ISO 9001	nr	144	138	142
SOA	nr	36	47	36
Ulteriori indicatori sui fornitori				
Audit condotti sui fornitori	nr	1	1	2
Non conformità rilevate sui fornitori	nr	14	27	9
Sospensione del contratto di fornitura indotte da non conformità	nr	0	0	0
Annullamenti del contratto di fornitura indotte da non conformità	nr	0	0	0
Numero fornitori qualificati operanti sul territorio regionale	nr	134	121	167
Lavori affidati ai fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	Importo	28.357.010	25.589.890	45.389.255
	Nr ordini	155	167	60
Lavori affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	Importo	16.782.336	18.083.541	22.430.173
	Nr ordini	111	123	48
Servizi affidati ai fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	Importo	9.038.925	10.059.175	8.413.728
	Nr ordini	236	205	454
Servizi affidati ai fornitori operanti sul territorio regionale	Importo	8.828.741	9.833.259	7.634.026
	Nr ordini	179	168	392
Forniture richieste a fornitori (senza distinzione per localizzazione geografica)	Importo	3.492.568	4.742.914	8.480.821
	Nr ordini	751	497	540
Forniture richieste a fornitori operanti sul territorio regionale	Importo	1.104.177	1.211.024	1.423.917
	Nr ordini	377	229	240

9.3 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 soggetti 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.

9.4 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, impresa/e 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 CSE 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 nella Provincia 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 2015 nei cantieri SMAT sono avvenuti 2 incidenti sul lavoro a personale non dipendente.



SU QUARTARETE TV L'ANTEPRIMA DELLA CONFERENZA INTERNAZIONALE SUL PRESENTE E IL FUTURO DELLA DEPURAZIONE

IN EUROPA ORGANIZZATA DA SMAT

Mercoledì 25 marzo 2015 l'Amministratore Delegato SMAT Paolo Romano ai microfoni della trasmissione Antropos ha introdotto la Conferenza Internazionale organizzata da SMAT presso l'impianto di depurazione per l'area metropolitana torinese. Alla giornalista Antonella Frontani che gli chiedeva se, nell'ambito della depurazione, ci fosse o meno un confronto continuo in Europa, Paolo Romano ha risposto: "C'è eccome un confronto tra le diverse realtà nazionali, perché l'Europa ha una capacità sanzionatoria stringente". "Alla conferenza, organizzata da SMAT - ha continuato - abbiamo voluto riportare realtà europee molto significative, perché danno un riferimento di come stiano operando i Paesi a più avanzata tutela della risorsa idrica". Ha poi parlato della realtà italiana che, "a fronte di un sistema normato da ormai 20 anni di direttive, evidenzia dei ritardi non giustificabili". "Ad oggi sono 2.500 - ha proseguito - i Comuni sotto sanzioni, corrispondenti al 30% del territorio italiano e quasi tutti al centro-sud, un territorio dove esiste una forte richiesta turistica. La depurazione è quella che consente di mantenere e tutelare la risorsa idrica, e il fatto che ci siano Comuni turistici dove non esistono talvolta neanche gli impianti e dove non vengono rispettati i parametri della depurazione rappresenta sicuramente un danno per il nostro Paese".





BILANCIO AMBIENTALE

5





SOMMARIO

<i>1.1 Le gestioni per la sostenibilità</i>	98
<i>2.1 Il servizio idrico integrato</i>	100
<i>3.1 Produzione e utilizzo di acqua potabile</i>	101
3.1 Il servizio erogato	101
3.2 Gli usi dell'acqua	101
3.3 Le fonti di approvvigionamento, gli impianti e le reti	102
3.4 Le risorse consumate	110
3.5 Le emissioni	114
3.6 I parametri di prestazione	115
3.7 I controlli	118
<i>4.1 Raccolta delle acque reflue, depurazione e riutilizzo</i>	121
4.1 Il servizio erogato	121
4.2 Gli impianti	121
4.3 Le risorse consumate	127
4.4 Le emissioni	129
4.5 I parametri di prestazione	132
4.6 I controlli	136
<i>5.1 Il bilancio energetico e il Protocollo di Kyoto</i>	139

HIGHLIGHTS

Biocide management for long-term water storage	99
Legionella free	105
Valutazione e gestione del rischio di fioriture di alghe e cianobatteri	106
OPAR: un modello di previsione operativo per la domanda idrica	110
L'acqua spaziale SMAT va al Tg1	111
L'acqua Kizuna prodotta da SMAT all'EXPO 2015	113
SMAT partner del progetto DEMOSOFC finanziato dall'Unione Europea	120
SMAT modello di eccellenza nella depurazione	126
SMAT partecipa all'undicesima giornata del risparmio energetico	128
SOFCOM	135
Il bio-olio: la nuova sfida per sviluppare nuove tecnologie	136





SMAT ha sempre tenuto in grande considerazione le tematiche ambientali e il problema della disponibilità delle risorse idriche. Riconoscendo la necessità e il valore di una gestione attenta e sostenibile delle proprie attività, SMAT ha definito le seguenti priorità:

- gestire adeguatamente gli approvvigionamenti d'acqua, garantendo idonee riserve mediante la realizzazione di nuove infrastrutture;
- garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua potabile mediante l'adozione di un nuovo approccio integrato "dalla risorsa al rubinetto";
- migliorare l'efficienza dei processi dal punto di vista ambientale, riducendo l'impatto derivante dalle proprie attività perseguendo il risparmio idrico, il risparmio energetico e l'innovazione;
- gestire le infrastrutture attraverso adeguati piani di rinnovo alla spinta dell'innovazione tecnologica.

Grazie a un costante impegno in quest'ambito, nel corso di questi ultimi anni SMAT ha già raggiunto alcuni significativi obiettivi:

- ha in corso la realizzazione di nuove grandi infrastrutture per i bisogni delle future generazioni, procedendo all'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 incrementare il riuso delle acque reflue depurate e ridurre la quantità di rifiuti prodotti;
- ha incrementato la quantità di energia autoprodotta, anche da fonti rinnovabili;
- ha promosso l'acqua a chilometro zero mediante la realizzazione dei Punti A quota.

Tutte le attività intraprese da SMAT nel nuovo millennio 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.

La Conferenza sui cambiamenti climatici COP 21, tenutasi a fine 2015 a Parigi, ha evidenziato ancora una volta l'importanza capitale della riduzione delle emissioni di gas serra in atmosfera, al fine di limitare entro confini accettabili l'innalzamento globale delle temperature e contenere i cambiamenti climatici. Anche in questo settore SMAT è all'avanguardia e conferma il suo impegno allo sviluppo e alla sperimentazione di tecnologie innovative che assicurino il miglioramento dei processi e della qualità del servizio, con una grande attenzione alle prestazioni ambientali e, tra queste, al contenimento delle emissioni di anidride carbonica.

SMAT ha già intrapreso un percorso virtuoso per affrontare la sfida globale dei cambiamenti climatici e garantire la sostenibilità delle risorse per le prossime generazioni. In quest'ottica, come già discusso in precedenza, l'Azienda è impegnata nella realizzazione di nuove grandi infrastrutture, alcune già in fase avanzata di costruzione, come l'acquedotto della Val Susa e i bacini di lagunaggio di riserva per gli impianti di potabilizzazione del fiume Po, altre con progettazione già avviata, come l'acquedotto della Valle Orco. A questi interventi si unisce l'adozione di modelli gestionali innovativi per i servizi idrici, basati sulla completa interconnessione e gestione a distanza degli impianti e delle reti e sulla preparazione alla gestione di eventi climatici estremi.

Anche l'attenzione all'utilizzo corretto e consapevole delle risorse, per prima quella idrica, è una tematica di estrema importanza nell'ambito delle future problematiche legate ai cambiamenti climatici. In un futuro nel quale si prospettano difficoltà sempre maggiori nel reperire fonti

d'acqua sufficienti, il risparmio idrico ricopre un ruolo sempre più importante. SMAT 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 grazie ad interventi di manutenzione della rete di acquedotto per la riduzione delle perdite di acqua potabile.

SMAT, negli ultimi anni, ha agito anche indirettamente su questo aspetto: con lo scopo di limitare gli sprechi "al punto d'uso", l'Azienda si è fatta promotrice di campagne di sensibilizzazione verso la cittadinanza, per l'uso consapevole della risorsa. Le iniziative che annualmente vedono gli impianti SMAT aperti alla cittadinanza hanno anche lo scopo di far prendere coscienza all'utente finale di cosa ci sia "dietro" al rubinetto e dell'importanza di preservare con attenzione l'acqua.



BIOCIDE MANAGEMENT FOR LONG-TERM WATER STORAGE

In virtù di un accordo firmato nel 2002 con Thales Alenia Space, a partire dal 2008 le missioni del cargo europeo Automated Transport Vehicle (ATV), destinate all'approvvigionamento della Stazione Spaziale Internazionale (ISS), hanno trasportato le forniture di acqua SMAT per l'utilizzo da parte degli astronauti.

Grazie a questa preziosa esperienza, SMAT è entrata a far parte di un gruppo di ricerca, con i partner Thales Alenia Space, Aero Sekur e CNR di Roma, che ha avuto il compito di valutare la scelta e l'ottimizzazione del processo di disinfezione, dei materiali e delle caratteristiche dei contenitori da utilizzare per il trasporto e la conservazione ottimale dell'acqua nelle future missioni spaziali a lungo raggio e di lunga durata.

Il progetto, finanziato dall'Agenzia Spaziale Europea (ESA), ha previsto la completa revisione dei processi attualmente utilizzati per produrre, trasportare e conservare l'acqua per la ISS, attraverso prove *batch* di laboratorio e su scala pilota, utilizzando speciali taniche e campioni di nuovi materiali appositamente prodotti per questo scopo.

Lo studio ha riguardato principalmente il destino delle forme di argento utilizzate come disinfettante, allo scopo di garantire la stabilità chimica e microbiologica dell'acqua prodotta per durare alcuni anni.

Nell'ambito del progetto, SMAT ha avuto il compito di produrre l'acqua su cui effettuare i test e fornire alcuni set di analisi di laboratorio di tipo chimico e microbiologico, al fine di valutare la conformità dell'acqua alle specifiche delle agenzie spaziali coinvolte nelle missioni.



2 | IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

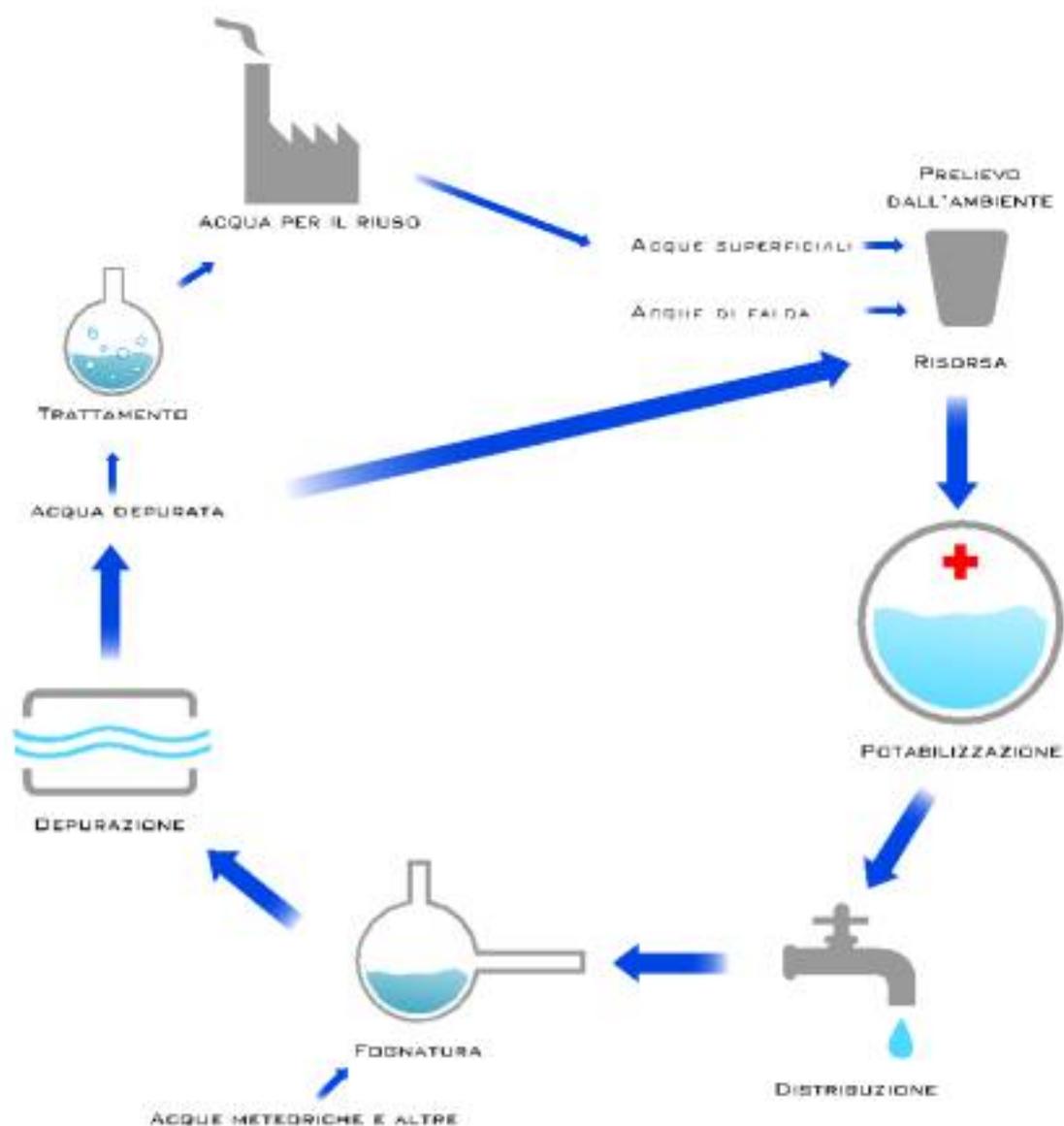
Con "Servizio Idrico Integrato" (SII) si intendono in realtà due, o, ancora meglio, tre servizi essenziali per la vita e lo sviluppo delle società, che sono state accorpate per tutte le implicazioni di natura tecnica ed economica, che ne rendono imprescindibile una gestione congiunta, ossia:

- l'acquedotto
- la fognatura
- la depurazione.

Pur evidenziando le strette interazioni e dipendenze che esistono fra questi tre servizi, nella valutazione della sostenibilità delle azioni che SMAT compie per la gestione del SII si è considerato opportuno dividere la trattazione in due sezioni:

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

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



3 | PRODUZIONE E UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Nel 2015 l'acqua erogata da SMAT è stata complessivamente pari a circa 185 milioni di metri cubi, dei quali il 75% è stato utilizzato per uso domestico.

A Torino il giorno di minimo consumo è stato il 15 agosto 2015 (complessivamente 389.512 metri cubi), mentre quello di massimo consumo è stato l'8 luglio (complessivamente 502.543 metri cubi, con una domanda di punta pari a 6.497 l/s).

3.1 IL SERVIZIO EROGATO

Segnalazione/richiesta	2011	2012	2013	2014	2015
Comuni serviti	282	283	284	289	290
Abitanti residenti nei Comuni serviti	2.252.340	2.196.012	2.207.478	2.254.257	2.250.124
Territorio servito (km ²)	6.062	6.079	6.082	6.257	6.268
Utenze acquedotto	337.111	388.922	395.206	403.147	405.449
Rete acquedotto (km)	11.773	11.843	11.891	11.971	12.121
Acqua erogata (m ³)	179.807.129	199.102.961	190.561.655	188.098.360	184.769.770

• vedasi pag. 162

ACQUA EROGATA



• Per gli anni 2012, 2013, 2014 e 2014 vedasi pag. 162

Nel corso degli ultimi quattro anni, che sono fra loro confrontabili in termini di perimetro considerato, si è rilevata una riduzione della domanda, riconducibile a più fattori: una maggiore consapevolezza nel contenere gli sprechi, una diffusione crescente di sistemi atti a ridurre i consumi domestici e, non ultimo, gli effetti della perdurante crisi economica, fattori che nel loro complesso si ritiene abbiano prodotto una riduzione (anche se modesta) sulle varie tipologie di consumo.

3.2 GLI USI DELL'ACQUA

%	2011	2012	2013	2014	2015
Uso domestico	77,03	77,50	78,02	76,80	77,68
Uso artigianale, commerciale e industriale	14,73	14,67	13,90	15,50	14,40
Uso pubblico	6,06	5,55	5,62	5,36	5,97
Uso agricolo e allevamento	1,19	1,21	1,31	1,28	1,33
Altri usi	0,99	1,07	1,15	1,06	0,62

3.3 LE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO, GLI IMPIANTI E LE RETI



SMAT privilegia l'approvvigionamento dalle acque sotterranee rispetto alla captazione da acque superficiali, poiché le prime, generalmente, 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 stessi di produzione.

Inoltre l'Azienda 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.

La molteplicità e la diversità delle fonti di approvvigionamento utilizzate, oltre ad essere stata in passato garanzia per la continuità del servizio a fronte di aumenti localizzati della densità della popolazione, costituiscono un indubbio vantaggio per meglio fronteggiare, in un futuro ormai prossimo, i possibili impatti derivanti dai cambiamenti climatici in termini di quantità e qualità delle risorse attinte.

I principali corsi superficiali dai quali viene prelevata acqua destinata al trattamento per il successivo uso potabile sono i seguenti:



FONTI GESTITE ANNO 2015

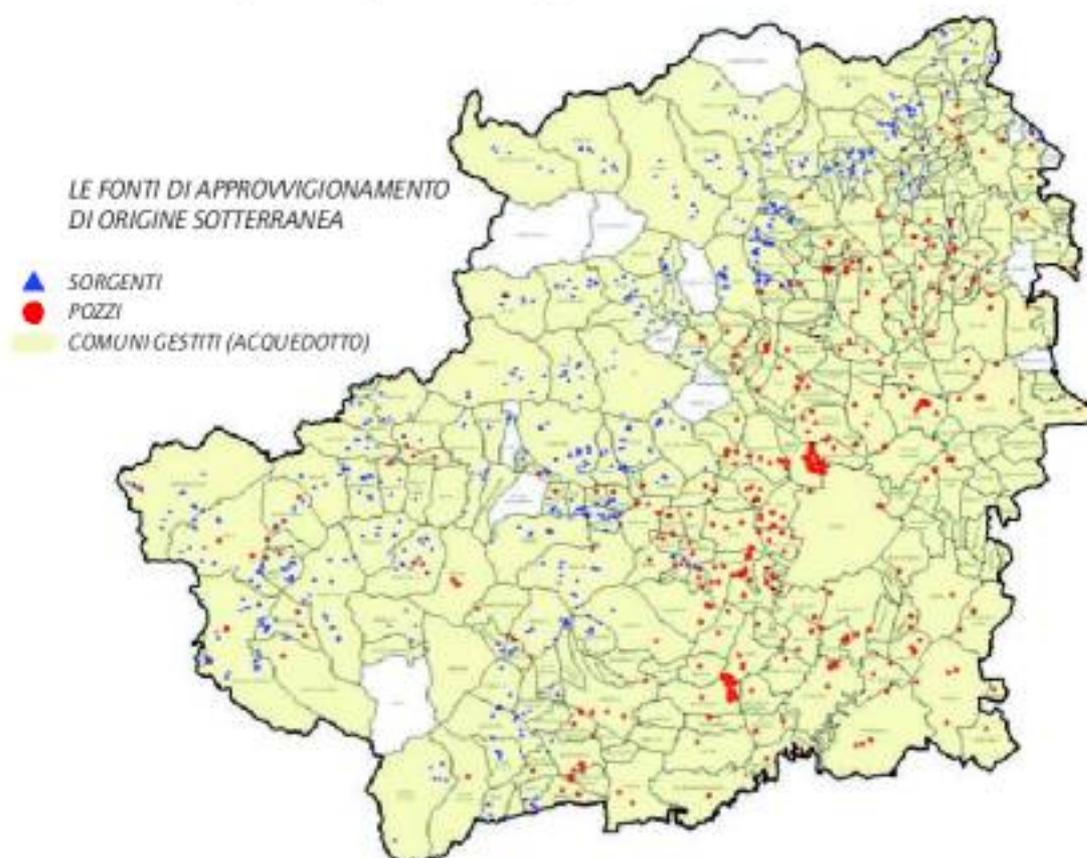
Centri operativi di gestione	Area Torino Callina	Area Pe-La Loggia	Area Zona Nord	Area Zona Sud	Area Zona Ovest	Area Zona Est	Area Eperolise	Area S.O.G. A.C.E.A.	Area S.O.G. ACQUAGEST	Area S.O.G. S.C.A.	TOTALE
Pozzi	17	22	163	274	89	54	39	73	5	49	785
Sorgenti	0	0	196	7	190	0	85	295	0	171	944
Trincee/ gallerie drenanti	0	0	1	0	4	0	2	0	0	0	7
Prese superficiali	0	2	3	0	10	0	1	4	0	3	23
TOTALE	17	24	363	281	293	54	127	372	5	223	1.759

La tutela delle fonti di approvvigionamento è fondamentale per garantire l'elevata qualità del prodotto. SMAT ha avviato un'ingente attività di studio per la ridefinizione delle aree di salvaguardia di tutte le captazioni.

Attività propedeutica alle indagini per l'individuazione delle aree di salvaguardia dei pozzi è la verifica degli stati di consistenza dei pozzi stessi, che consente una valutazione di quali falde acquifere, superficiali e/o profonde, vengano interessate dal prelievo di acqua destinata al consumo umano. Il piano di verifica, predisposto nel 2009, evidenziava la necessità di realizzare gli studi per 414 pozzi sul totale di quelli gestiti. Al momento oltre il 95% degli studi sono stati conclusi; tuttavia, permangono notevoli criticità per alcuni pozzi, per i quali sarebbe necessario procedere con una videoispezione. Per ora non è possibile effettuare le operazioni necessarie, in quanto i pozzi in questione risultano indispensabili per l'approvvigionamento idrico del territorio.

Parallelamente alle verifiche sui pozzi, nel 2015 sono proseguiti gli studi per le ridefinizioni delle aree di salvaguardia delle altre captazioni idriche, comprendenti per lo più sorgenti, ma anche alcune prese superficiali e trincee drenanti: si tratta in molti casi di captazioni minori in termini di apporto idrico, ma di assoluta importanza per numerosi Comuni della Città Metropolitana di Torino.

Nel 2015 sono stati completati e inoltrati all'ATO 3 gli studi relativi a 23 pozzi e 145 sorgenti, 1 presa superficiale e 1 trincea drenante per l'avvio dell'iter per l'ottenimento della determinazione delle aree di salvaguardia da parte della Regione Piemonte.



SMAT pone particolare attenzione alle interazioni e agli impatti che i propri impianti di produzione d'acqua potabile possono avere nei confronti dell'ambiente. L'attingimento è sempre regolato in modo da rispettare l'ecosistema e più in generale l'ambiente dal quale avviene il prelievo della risorsa; in particolare i pozzi devono essere sottoposti a 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.

Inoltre è attribuita a SMAT la responsabilità della gestione e soprattutto della salvaguardia delle aree di pertinenza dei pozzi. Pertanto, in queste aree non sono permesse attività di alcun genere (se non relative alla gestione dei pozzi stessi), e sono pertanto protette da ogni forma di inquinamento.

Per quanto riguarda gli impianti che attingono da corsi d'acqua superficiali bene ricordare 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 per lo più collettati nella rete fognaria (in alcuni casi autorizzato lo scarico in acque superficiali ai sensi del D.Lgs. 152/2006).

L'impianto di captazione dell'acqua sorgiva del Pian della Mussa 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 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. Le emissioni in atmosfera sono di scarsa rilevanza ambientale essendo relative alle caldaie alimentate a gas naturale (periodicamente controllate) per il riscaldamento dei locali lavorativi. 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. A completamento di quanto descritto, si evidenzia che nell'anno di riferimento non si sono verificati sversamenti.

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

Nel 2015 sono state avviate le attività per il conseguimento della certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001 per i principali siti: Sede Legale, Centro Produzione PO-La Loggia, Impianto di depurazione di Castiglione Torinese, Centro Reti Torino.

La distribuzione di acqua potabile a un'utenza così estesa come quella servita da SMAT non può prescindere dall'attenzione verso la differenziazione e il costante incremento delle fonti di approvvigionamento e riserva di acqua primaria. Proprio con questo fine SMAT sta realizzando due nuovi acquedotti che prevedono il prelievo da invasi montani già utilizzati a scopo idroelettrico: il cosiddetto Acquedotto della Valle di Susa, a servizio dei Comuni della Valle Susa, e l'Acquedotto della Valle Orco, per l'approvvigionamento delle Comunità Montane Orco e Soana, Alto Canavese e Sacra, di alcuni Comuni nell'area eporediese e di Rivarolo. Per quanto riguarda la realizzazione del primo, l'Acquedotto della Valle di Susa, sono quasi ultimate le opere idrauliche e nel 2015 sono stati assegnati i lavori per la realizzazione dell'impianto di trattamento e del telecontrollo di tutto l'acquedotto.

Al fine di assicurare le caratteristiche di qualità richieste dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano, le acque prelevate dai pozzi e dai fiumi sono sottoposte a idonei trattamenti di tipo fisico, chimico e biologico, con un sempre più diffuso impiego di tecnologie avanzate, un minor utilizzo di sostanze chimiche per il trattamento, una migliore qualità dell'acqua erogata e una minore quantità di rifiuti prodotti. SMAT nel corso degli anni ha realizzato impianti di potabilizzazione per quasi tutte le tipologie di inquinanti, ossia:

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

Sono attualmente in esercizio 85 impianti di potabilizzazione (alcuni impianti realizzano simultaneamente la rimozione di più inquinanti) che sono classificabili, in relazione alla complessità del processo adottato, nelle categorie A1, A2 e A3 (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).

Impianti di categoria A1	55
Impianti di categoria A2	15
Impianti di categoria A3	15

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 con ipoclorito di sodio e, in alcuni casi, con biossido di cloro o radiazioni ultraviolette (UV), mentre circa un terzo deve essere sottoposto anche a trattamenti di potabilizzazione per la rimozione di inquinanti di tipo chimico.

Ormai da quasi 60 anni (l'impianto denominato Po 1 risale al 1959), SMAT utilizza acqua di origine superficiale prelevata dal Po per garantire circa il 20-25% dell'approvvigionamento idrico potabile di Torino; anche in altri Comuni della Città Metropolitana di Torino (ad esempio ad Almese e Corio) 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 processo: tra le principali innovazioni nel campo dei trattamenti delle acque si citano l'impiego di idrossido ferrico granulare per la rimozione dell'arsenico e l'adozione di trattamenti con membrane per le acque superficiali.



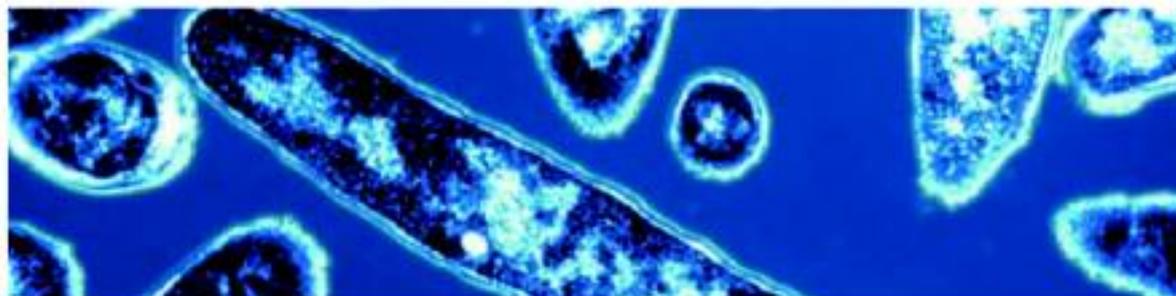
LEGIONELLA FREE

Le legionelle, batteri ambientali presenti negli ambienti acquatici naturali possono colonizzare anche le reti idriche e gli ambienti acquatici artificiali. Alcune specie di legionelle sono anche microrganismi patogeni, e rappresentano quindi un grave pericolo per le comunità, in particolare per le fasce di popolazione più deboli e per le persone immunocompromesse.

A livello nazionale negli ultimi cinque anni sono stati notificati più di 1000 casi/anno di legionellosi. Per tale motivo gli ospedali, le residenze per anziani e le strutture ricettive devono necessariamente effettuare una valutazione del rischio "legionellosi" e, quando necessario, mettere in atto le procedure di prevenzione e controllo. Il progetto 'Legionella free' è la naturale conseguenza di svariate attività di ricerca svolte sia singolarmente che in collaborazione con l'Università di Torino, che SMAT ha portato avanti nel corso degli ultimi anni. Frutto di questo lavoro è stata l'installazione pilota di una tecnologia innovativa per il trattamento dell'acqua calda sanitaria presso un sito di dimensioni significative considerato a rischio.

La valutazione dell'efficacia della tecnologia scelta è stata fatta congiuntamente con il gestore del sito, il produttore della tecnologia individuata e l'Università di Torino. L'esperienza sviluppata direttamente sul campo ha fornito promettenti informazioni in termini di efficacia del trattamento.

Sono in corso le valutazioni della competitività economica della tecnologia testata e lo studio di un modello di business per il suo sfruttamento, sia attraverso ipotesi di partnership, sia mediante altre forme di partecipazione o collaborazione fra le parti coinvolte.



Nel 2015 è stato messo in servizio il nuovo impianto di trattamento dei nitrati nel Comune di Moncalieri ed è stata ultimata la realizzazione dell'impianto di trattamento del ferro e del manganese nel Comune di Osasio.

Le reti di adduzione e distribuzione



Il trasporto dell'acqua dagli impianti di produzione all'utilizzo avviene mediante un complesso sistema di tubazioni e apparecchiature di manovra, per lo più interrati, definiti come reti di adduzione e reti di distribuzione. Con l'acquisizione della gestione della quasi totalità dei Comuni dell'ATO 3 e con la realizzazione di nuovi tratti di distribuzione, SMAT incrementa ogni anno l'estensione complessiva delle reti di acquedotto gestite. Nel 2015 si sono raggiunti 12.121 chilometri di rete, dei quali 606 (5%) sono di reti adduttrici, e 11.515 (95%) di reti distributrici.

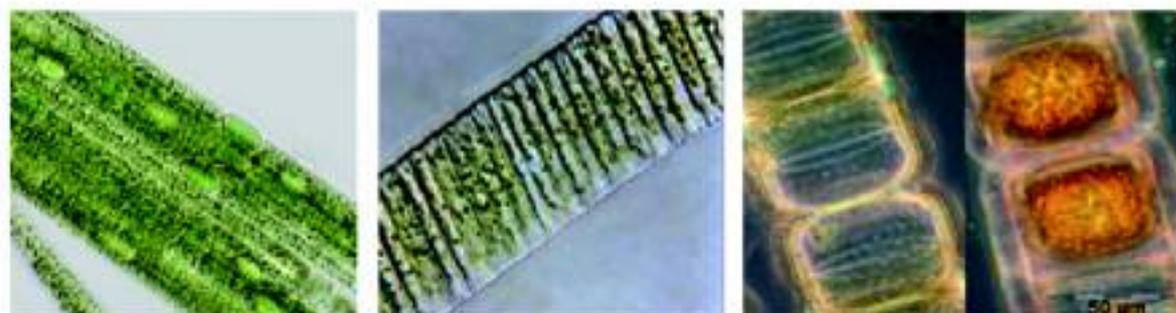


VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DI FIORITURE DI ALGHE E CIANOBATTERI

Mentre si discute molto sulla già evidente riduzione della quantità di acqua disponibile in relazione ai cambiamenti climatici, al riscaldamento globale e alla conseguente siccità, occorre tenere presente anche l'impatto che tali fenomeni esercitano sulla qualità dell'acqua.

Il principale effetto, già evidente, è l'alterazione dei cicli biogeochimici dei nutrienti e le variazioni della componente biotica delle acque superficiali, in particolare quelle lacustri. Le temperature dei laghi sono infatti in aumento in tutto il mondo e in Europa l'impatto è già molto preoccupante. L'eutrofizzazione è un fenomeno che avviene naturalmente quando aumenta la disponibilità di nutrienti disciolti nell'acqua, che favoriscono le fioriture algali. Poiché la proliferazione algale non viene contestualmente accompagnata dalla predazione da parte dello zooplankton e degli altri organismi della rete trofica, le fioriture sono spesso incontrollate e durature. SMAT negli ultimi anni ha effettuato un monitoraggio mirato sulla presenza delle alghe e sul loro impatto sulla qualità dell'acqua in tutte le riserve idriche superficiali utilizzate per la potabilizzazione, e ha messo a punto un protocollo analitico per il rilievo precocissimo e il successivo follow up delle fioriture algali. Il protocollo consente la raccolta delle informazioni necessarie a caratterizzare le fioriture per il tipo di organismi coinvolti e, in caso di fioriture cianobatteriche, anche per la loro eventuale tossicità.

La caratterizzazione delle fioriture costituisce una preziosa base di conoscenze per la valutazione e la mitigazione, anche in prospettiva futura, dell'impatto dei cambiamenti climatici sulla qualità dell'acqua destinata alla produzione di acqua potabile, al fine di garantire mediante il trattamento la sicurezza sanitaria dell'acqua erogata preservando il più possibile anche la qualità organolettica. Sono state inoltre predisposte una serie di possibili azioni correttive da attuare per la potabilizzazione di acque eutrofiche, in particolare in caso di fioriture cianobatteriche, potenzialmente produttrici di tossine.





* al netto degli allacciamenti

SMAT effettua un capillare e costante monitoraggio e manutenzione delle reti idriche al fine di garantire una distribuzione efficiente con una minore quantità di perdite. Nell'ambito della pianificazione degli investimenti, si prevede di intervenire sulle reti idriche per risolvere nell'arco di alcuni anni, le situazioni più critiche. Nel 2015 sono stati sostituiti tratti di reti di acquedotto per circa 15,4 chilometri.

Le reti di adduzione sono realizzate per lo più in acciaio/ferro (171,0 km), ghisa (109,5 km), materiali plastici quali PVC, PEAD e altri (206,7 km) e, in percentuali decisamente inferiori, in cemento (0,3 km), cemento amianto (29,6 km) e altri materiali (88,9 km).

Le reti di distribuzione sono realizzate in acciaio/ferro (3.248,6 km), ghisa (2.081,4 km), materiali plastici (3.927,6 km), e in quantità decisamente inferiore in cemento (5,8 km), in cemento amianto (562,3 km) e altri materiali (1.689,3 km).

Nonostante il costante impegno profuso nelle attività di manutenzione delle reti di distribuzione, la sempre maggiore estensione del territorio gestito da SMAT, l'invecchiamento delle infrastrutture e il contemporaneo susseguirsi di condizioni climatiche anomale che hanno caratterizzato gli ultimi anni, hanno creato frequentemente condizioni di criticità per il rifornimento idrico della popolazione.

L'Azienda 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.

È importante sottolineare che alcune opere realizzate nel corso degli ultimi anni (ad esempio le interconnessioni fra le reti e la realizzazione di nuovi pozzi e serbatoi) hanno contribuito ad allentare localmente la pressione sulla disponibilità idrica, che ha portato a una progressiva riduzione degli interventi effettuati per l'emergenza idrica.

Nel 2015 in particolare si è registrato un numero complessivo d'interventi limitato (422).

La maggior parte degli interventi per emergenza idrica si sono verificati nei mesi di maggio, giugno e luglio. Il servizio di distribuzione di acqua potabile per l'emergenza idrica, effettuato, come già detto, mediante trasporto con autobotti e/o distribuzione di boccioni, è nato soprattutto per risolvere problematiche locali, e costituisce un importante strumento di cui SMAT potrà avvalersi per combattere gli impatti attesi dai 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). È anche importante sottolineare che tale servizio

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

Da rilevare infine che, 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 2015 sono stati confezionati complessivamente per emergenza idrica 1.577 boccioni e per la commercializzazione 9.587; la percentuale di riciclo risultata pari al 72%.

I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA

Gli interventi effettuati

	2011	2012	2013	2014	2015
Numero di interventi	855	1510*	669*	630*	422*

Acqua distribuita da asporto

	2011	2012	2013	2014	2015
Litri in boccioni	21.527	41.826*	27.840*	22.567*	29.806*
Litri in sacchetti	0	0	0	0	0

Acqua distribuita per rabbocco/integrazione

	2011	2012	2013	2014	2015
Litri con autobotti	10.362.200	21.971.600*	8.099.000*	6.999.000*	5.351.000*
Litri con serbatoi di emergenza	43.200	30.000	7.200	7.200	35.800

* vedi pag. 162

Per una migliore gestione del servizio, fondamentale risulta anche il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo. Questo sistema, adottato per la Città di 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 SMAT, e mantiene un preciso e costante presidio su quasi tutto il territorio servito, ricevendo le informazioni dai centri di produzione e attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile. Attualmente sono ben 8.324 i chilometri di rete telecontrollata (circa il 69% del totale).

Nel 2014 SMAT ha avviato una fase di riassetto del telecontrollo che ha visto come primo risultato l'entrata in servizio della nuova sala operativa. Il progetto di miglioramento mira a trasformare radicalmente l'architettura del sistema integrando i diversi protocolli di monitoraggio in un'unica piattaforma di controllo così da ottenere, tramite una più efficace acquisizione delle informazioni di processo, una completa gestione e condivisione dei dati.

In questo contesto si colloca anche un progetto di ricerca, tuttora in corso, condotto da SMAT insieme alle Società Hera S.p.A. e Iren S.p.A., finalizzato alla preparazione delle linee guida per la realizzazione dei futuri sistemi di telecontrollo (*il telecontrollo del terzo millennio*), sfruttando le potenzialità dei dati acquisiti da utilizzare per l'upgrade dei sistemi esistenti o l'implementazione di nuovi sistemi.

Un altro progetto scaturito dalla collaborazione fra il Telecontrollo e il Centro Ricerche SMAT è stato lo sviluppo di OPAR, ossia un modello operativo di previsione della domanda idrica, da implementare nel telecontrollo di SMAT come riferimento per il monitoraggio della rete idrica della città di Torino. Questo modello, caratterizzato da ottime prestazioni (accordo fra previsione e osservazione superiore al 97%), potrà offrire vantaggi sia in termini economici per la società che di garanzia di continuità dell'erogazione per l'utenza.

L'aumento dei Comuni che conferiscono a SMAT la gestione delle loro reti idriche e fognarie ha



anche creato l'impellente necessità di acquisire in tempi ridotti i dati grafici e attributivi, al fine di consentire una corretta gestione degli impianti, nell'ottica di una conduzione moderna ed efficiente, utilizzando strumenti informatici di ultima generazione. Ogni anno si registra infatti un incremento delle aree caratterizzate da reti completamente informatizzate. Pertanto, SMAT si è dotata di un nuovo strumento, il WEBSIT, che permette di visualizzare le reti tecnologiche gestite (acquedotto e fognatura) con 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 del territorio gestito.

Nel 2015 il WEBSIT è stato ulteriormente implementato con il *Sistema informativo di manutenzione e contabilità dei lavori*, uno strumento gestito in mobile, che utilizza l'interfaccia tra il sistema di manutenzione Maximo e il sistema cartografico EB World, permettendo la georeferenziazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle reti gestite e la gestione degli asset tecnici.

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 derivazioni d'utenza.

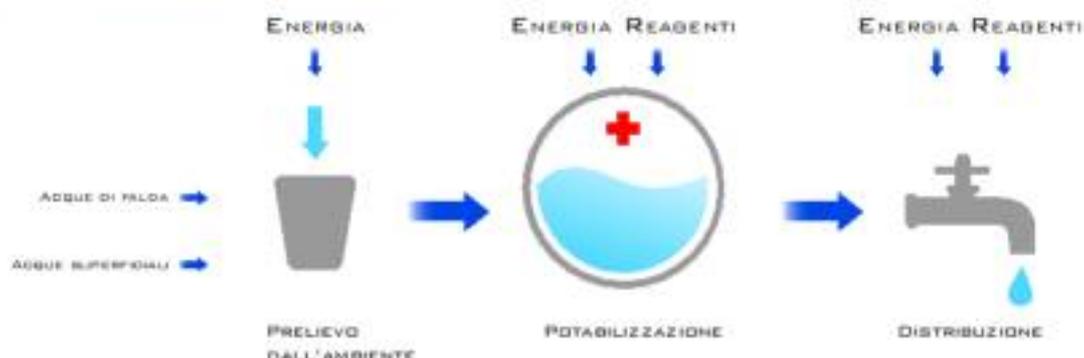
I diversi livelli di vulnerabilità, inseriti come dato statico georeferenziato dagli operatori e opportunamente vagliati, attivano un'altra routine, grazie alla quale si genera automaticamente un ordine di lavoro dedicato alle squadre di manutenzione e completo di foto georeferenziate, livello di priorità di intervento e tipologia del grado di dissesto.

L'aumento delle possibilità di utilizzo del sistema ha permesso nel corso del 2015 un numero totale di accessi per consultazione pari a 14.586 (13.758 nel 2014) da parte di 182 utenti interni ed esterni a SMAT (al momento esclusivamente i Soggetti Operativi di Gestione).

Nel 2015 sono stati 2 i Comuni in gestione ai SOG ai quali è stata estesa l'informatizzazione delle reti per il servizio di acquedotto (nel 2014 erano 94) e 3 per il servizio di fognatura (nel 2014 erano 56). Complessivamente la lunghezza delle reti di acquedotto georeferenziate è pari a 9.737 chilometri, ossia l'80% del totale.

Nel 2011 è stato attivato un altro strumento informatico, erogabile direttamente ai Comuni, nato per il miglioramento della gestione degli interventi di manutenzione delle caditoie. Negli anni successivi è stata avviata l'attività per la sua implementazione nei Comuni che si sono dimostrati interessati, e se ne prevede un'ulteriore espansione nel corso dei prossimi anni.

3.4 LE RISORSE CONSUMATE



L'acqua



Complessivamente nel 2015 l'acqua prelevata dall'ambiente è stata pari a oltre 338 milioni di metri cubi, mentre quella immessa nel sistema acquedottistico è stata pari a 318 milioni di metri cubi. La maggior parte dell'acqua prelevata dall'ambiente è di origine sotterranea (complessivamente circa l'82%), meno di un quinto è di origine superficiale.

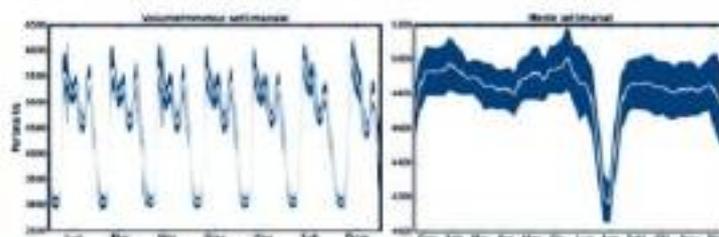


OPAR: UN MODELLO DI PREVISIONE OPERATIVO PER LA DOMANDA IDRICA

Il monitoraggio dei parametri operativi delle reti di distribuzione è gestito da parte dei sistemi di telecontrollo mediante strumenti che consentono di attuare azioni in reazione ad una particolare criticità. Il bilancio idrico classico, basato sulla media di lungo periodo, non può essere usato come strumento di allerta e non consente la stima delle componenti della perdita idrica reale. A tale scopo è infatti necessario poter disporre di modelli di previsione della domanda idrica affidabili.

In questo progetto di ricerca è stato sviluppato un modello operativo di previsione della domanda idrica della città di Torino con un orizzonte di previsione di 24 ore. Analizzando il database del telecontrollo di SMAT relativo ai volumi di ingresso alla rete di distribuzione, è stata ricostruita la serie temporale del volume di acqua potabile in ingresso alla città di Torino. In particolare sono stati ricostruiti il *trend* di lungo periodo, i *pattern* a differenti scale temporali e le ciclicità caratteristiche, nonché la componente "casuale" del volume immesso in rete, dovuta a parametri esterni quali, per esempio, condizioni meteorologiche estreme.

Il modello di previsione OPAR è stato costruito considerando i dati di volume immesso nella rete della città di Torino dal 2004 al 2013 ed è stato validato sull'anno 2014: è stato cioè ricostruito tutto l'anno 2014 con una previsione giornaliera basata sui dati osservati fino alle 23:45 del giorno precedente quello di previsione. L'accordo tra previsione e osservazione è risultato essere superiore al 97%, con un errore assoluto medio del 2,7%. Questo modello è in corso di implementazione nel sistema operativo del telecontrollo di SMAT come riferimento per le operazioni di monitoraggio sulla rete idrica della città di Torino.



%	2011	2012	2013	2014	2015
Acque prodotte da pozzi	70,8	69,6	65,7	66,4	67,2
Acque prodotte da prelievi superficiali	17,5	16,8	16,8	19,1	17,9
Acque prodotte da sorgenti	11,7	13,6	17,5	14,5	14,9

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 2015 il consumo complessivo di energia elettrica per queste attività è stato pari a 163.061.741 kWh, mentre il consumo specifico (ovvero l'energia spesa per ogni metro cubo d'acqua prodotta) si è attestato a 0,51 kWh/m³, valore in linea con gli standard europei disponibili (cfr. benchmark pag. 153). 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.



L'ACQUA SPAZIALE SMAT VA AL TG1

Al Castello Sforzesco di Milano, la giornata di apertura del Festival dell'Acqua dedicata all'eccellenza italiana ha presentato l'Acqua di volo prodotta da SMAT.

L'esperienza SMAT ha catturato l'attenzione delle cronache e, dopo essere stata protagonista della giornata di apertura della terza edizione del Festival dell'Acqua, è stata presentata al TG nazionale. In un'intervista andata in onda in prima serata Paolo Romano, Amministratore Delegato di SMAT, ha illustrato l'esperienza dei laboratori del Centro Ricerche che da anni "producono" l'acqua per gli astronauti americani e russi, rifornendo periodicamente la Stazione Spaziale Internazionale (ISS) che orbita attorno alla Terra. Dalla prima fornitura predisposta dall'azienda, consegnata il 3 aprile 2008 dall'ATV "Jules Verne", ad oggi SMAT ha prodotto oltre 10.000 litri d'acqua.

L'Azienda, in collaborazione con il CNR, ha lavorato alla produzione di acqua potabile per le missioni spaziali a lungo raggio e a lunga durata, come quelle che andranno sul pianeta Marte. "Il prodotto deve avere una stabilità tale - ha spiegato Paolo Romano - da mantenere a lungo e inalterate le caratteristiche qualitative e microbiologiche". La produzione di quest'acqua e gli strumenti che ne controllano la qualità avranno impieghi anche sul nostro Pianeta; infatti, ha aggiunto Romano: "Stiamo realizzando un sistema di monitoraggio delle caratteristiche microbiologiche dell'acqua attraverso un apposito monitor che potrà essere usato direttamente dagli astronauti e la cui applicazione potrà essere utilizzata anche sulla Terra, in zone isolate".

Consumo energetico %	2011	2012	2013	2014	2015
Prelievo	49,9	55,4*	54,9*	55,8*	52,8*
Accumulo e sollevamento	41,0	36,5*	36,5*	35,4*	37,5*
Potabilizzazione	6,9	6,0*	5,9*	6,4*	6,9*
Distribuzione	1,1	1,2*	1,2*	1,0*	1,7*
Servizi	1,1	0,9*	1,5*	1,4*	1,1*

* vedasi pag. 162

A testimonianza dell'attenzione che SMAT presta alle problematiche relative alle energie rinnovabili, importante ricordare la realizzazione dell'impianto di produzione di energia idroelettrica di Balme, che sfrutta a fini energetici la produzione idropotabile del Pian della Mussa. Anche questo impianto sotto sorveglianza continua tramite il sistema di telecontrollo della centrale operativa di Torino per monitorare in tempo reale il corretto funzionamento del sistema di produzione di energia e la distribuzione costante della risorsa acqua potabile nella rete distributrice. L'autoproduzione di energia elettrica da fonte rinnovabile idroelettrica, per il 2015, rappresenta il 4,7% dell'energia elettrica consumata per la gestione del servizio di acquedotto, valore di poco inferiore agli standard europei disponibili (6,3% - cfr. benchmark pag. 153).

Reagenti

Già negli anni '90 SMAT aveva intrapreso 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 si può affermare che l'impiego di reagenti chimici nei trattamenti delle acque destinate al consumo umano è stato ottimizzato al minor quantitativo possibile, compatibilmente con le necessità di garantire la qualità sanitaria dell'acqua prodotta. Variazioni dei consumi di alcuni reagenti, anche fino al 10-20%, possono essere considerate fisiologiche, perché condizionate dagli eventi climatici occorsi nel periodo esaminato (ad esempio, nel caso del flocculante utilizzato -policloruro di alluminio- nel trattamento delle acque superficiali).

Nell'ottica della sostenibilità ambientale SMAT recupera il carbone attivo impiegato in potabilizzazione: questo prodotto, infatti, una volta esaurita la sua capacità adsorbente, deve essere rigenerato. Tale operazione, svolta da imprese specializzate nella riattivazione, fa sì che la quasi totalità del carbone possa essere riciclato con capacità depurativa pressoché inalterata.

Una piccola parte del prodotto, tuttavia, si ossida durante questo processo e deve essere pertanto rimpiazzata. Nel corso del 2015 la percentuale di riciclo (pari al rapporto tra il carbone attivo riutilizzato, ossia riattivato, e il carbone attivo totale utilizzato) è stata pari all'80%, confermando nella sostanza il valore riscontrato per gli anni precedenti.

Reagente (Tonnellate)	2011	2012	2013	2014	2015
Ipoclorito di sodio	1.357	1.452*	1.423*	1.589*	1.493*
Acido cloridrico	182	182	177	156	164
Clorito di sodio	225	206	217	206	200
Policloruro di alluminio	2.878	2.742	2.769	2.542	2.456
Microsabbia silicea	41	35	19	53	35
Sale marino granulare	356	274	331	218	186
Carbone attivo riattivato	488	439	489	468	492
Carbone attivo nuovo	126	116	127	145	121
Cloruro ferrico	133	41	9	7	8
Anidride carbonica	107	123	144	157	127
Soda caustica	14	11	6	8	7
Altri reagenti	-	-	-	21	33

* vedasi pag. 162 - * Valore stimato considerando il consumo di ipoclorito di sodio effettuato da SAP pari a quello del 2014.

Al momento le tecnologie impiegate non consentono il riciclo di altre tipologie di reagenti. Pertanto, il rapporto fra i reagenti riciclati (appunto il carbone attivo riattivato) e il totale dei reagenti utilizzati nei processi di potabilizzazione (dato dalla sommatoria delle tonnellate riportate in tabella) nel 2015 è stato pari al 9,2%, allineato al valore degli ultimi anni (nel 2011 8,3%, nel 2012 7,8%, nel 2013 8,9% e nel 2014 8,8%).



L'ACQUA KIZUNA PRODOTTA DA SMAT ALL'EXPO 2015

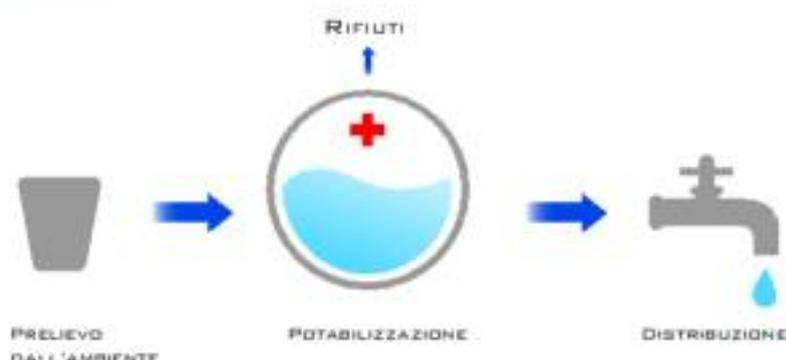
Nel 2004 SMAT ha esaudito una particolare richiesta del famoso cuoco giapponese Kunio Tokuoka: trasformare l'acqua torinese in acqua giapponese, in modo che potesse essere usata nella preparazione di piatti per un evento nell'ambito del "Salone Internazionale del Gusto 2004". Il risultato, frutto dell'attività del Centro Ricerche SMAT, è stato ottenuto partendo dall'acqua in arrivo dalla sorgente del Pian della Mussa e applicando alcuni trattamenti per rendere le sue caratteristiche fisico-chimiche simili all'acqua utilizzata dal cuoco in Giappone. Dapprima è stata caratterizzata l'acqua giapponese, in modo da selezionare, tra le acque utilizzate da SMAT, quella più simile allo stato grezzo. Successivamente sono stati scelti i trattamenti da applicare e sono stati prodotte tre diverse acque, che sono state assaggiate e testate da Kunio Tokuoka. Una volta individuata l'acqua più adatta, questa è stata prodotta in numerosi bocconi, in modo da soddisfare le richieste del cuoco.

La richiesta di collaborazione si è rinnovata nel 2006, sempre in occasione dell'edizione del Salone del Gusto, e si è ripetuta poi per una cena fusion italo-giapponese organizzata presso il ristorante Cibreo di Firenze, nel gennaio 2014.

In occasione di EXPO 2015, SMAT ha prodotto la particolare acqua destinata a scopi culinari per la manifestazione "GIAHS Alliance in Japan" che si è tenuta dal 16 al 21 ottobre.



3.5 LE EMISSIONI



I rifiuti

I rifiuti prodotti dalla gestione della fase di produzione e dall'utilizzo dell'acqua destinata al consumo umano rivestono scarsa importanza dal punto di vista ambientale per i quantitativi che ne risultano. SMAT punta comunque all'ottimizzazione dei processi di potabilizzazione, al fine di utilizzare il minor quantitativo di reagenti e quindi produrre meno rifiuti.

Fra le tipologie di rifiuti non pericolosi prodotti in questa fase vanno annoverati 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 troviamo:

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

Poiché i rifiuti prodotti da questa fase 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 (pag. 129) per la presentazione dei dati complessivi.

Le emissioni in atmosfera

Per i processi di produzione di acqua potabile non si rilevano significative emissioni in atmosfera, salvo quelle dovute al riscaldamento dei locali aziendali. Queste ultime sono anch'esse riportate complessivamente nel capitolo sopra citato relativo alle emissioni prodotte dalla fase di depurazione. Durante il processo produttivo dell'acqua potabile non vengono emessi gas clima-alteranti o dannosi per lo strato di ozono. In particolare SMAT, nel rispetto della normativa europea vigente, effettua le manutenzioni previste per gli impianti contenenti un quantitativo superiore a 3 kg di tali gas (impianti di raffreddamento utilizzati per l'acqua che alimenta i test biologici presso il Centro Ricerche e per la condensazione dell'umidità del biogas presso l'impianto di Castiglione Torinese) e, in base ai risultati di questi interventi, nel 2015 non si sono evidenziate perdite di gas lesivi per l'ozono.

Si possono evidenziare come emissioni indirette di anidride carbonica in atmosfera quelle correlabili alla produzione di energia elettrica acquisita dall'esterno che SMAT gestisce attraverso il risparmio energetico e un'attenta gestione e ottimizzazione delle proprie attività. A tal proposito si faccia riferimento al paragrafo "Il bilancio energetico e il protocollo di Kyoto" (pag. 139), dove sono riportate le emissioni indirette di CO₂ e quelle relative al riscaldamento dei locali aziendali.

3.6 I PARAMETRI DI PRESTAZIONE

A tutela della salute degli utenti, SMAT effettua frequenti controlli sull'acqua distribuita e, tramite le sue analisi, ne garantisce la bontà e la conformità a normative estremamente severe. Nel corso di tali controlli (vedasi anche pagg. 118 e 119), si è sempre rilevata una conformità dell'acqua erogata superiore al 99,9% relativamente a tutti i parametri analizzati. Spesso, per il giudizio dell'utente si basa più sulle qualità organolettiche dell'acqua, influenzate dalla presenza di residui di disinfettante, per lo più cloro.

CONSUMO SPECIFICO DI CLORO



• Per gli anni 2012, 2013, 2014 e 2015 vedasi pag. 162

La riduzione dell'impiego di questo agente disinfettante, utilizzato a scopo di protezione microbiologica, è stata perseguita con impegno da SMAT nel corso degli ultimi anni e ha migliorato la percezione della qualità dell'acqua erogata. Ad esempio a Torino la percentuale di cittadini che bevevano esclusivamente o parzialmente acqua del rubinetto è passata dai valori di poco superiori al 30% del 2001, ai valori di quasi il 60% del 2010.

La quantità di cloro immessa nell'acqua nell'ultimo decennio è stata gradualmente ridotta del 20-30% (era oltre 1 grammo per ogni metro cubo agli inizi del nuovo millennio). 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) superiore al valore consigliato dalla legislazione vigente (0,2 g/m³). Il valore di questo indicatore nel 2015 è risultato pari al 12%: solo 12 campioni su 100 hanno fatto rilevare un valore di cloro residuo superiore a 0,2 g/m³. Inoltre SMAT ha installato, ove possibile e, in particolare, nei comuni montani, impianti a radiazioni ultraviolette che permettono di garantire la qualità microbiologica dell'acqua mantenendo inalterate le caratteristiche organolettiche. Per i grandi impianti di potabilizzazione è prevista in futuro l'adozione all'interno del ciclo di trattamento di processi a membrane, che consentono di ridurre ulteriormente l'impiego di disinfettanti chimici.

Nel 2015 si è avviato un progetto, tuttora in corso, per ottimizzare la quantità di disinfettante immessa nella rete di distribuzione mediante sonde di misura, installate direttamente sulla rete di distribuzione e non solo in uscita dagli impianti di produzione. L'obiettivo primario è di migliorare il controllo della concentrazione del disinfettante nell'acqua distribuita, e quindi migliorarne anche le caratteristiche chimiche, microbiologiche ed organolettiche.



ESTENSIONI RETE IDRICA PER ABITANTE SERVITO



Nel 2015 il rapporto metri di rete idrica/abitante (il cui incremento è un indicatore, almeno in linea di principio, di nuove realizzazioni) è risultato pressoché invariato rispetto agli anni precedenti (le modeste oscillazioni sono dovute alle variazioni nel numero dei comuni gestiti e al relativo rapporto metri di rete idrica per abitante). Va evidenziato che il valore attuale, pari a 5,4 metri per abitante servito, risulta raddoppiato rispetto ai valori di inizio millennio, e ciò testimonia l'evoluzione favorevole delle infrastrutture a servizio dei cittadini realizzate nell'ambito del piano degli investimenti in tale periodo.

Per contro, un elevato valore di questo indicatore non necessariamente può dare garanzia di efficienza ed efficacia del servizio reso; per questo aspetto essa deve essere valutata congiuntamente almeno con la copertura sul territorio del servizio. In effetti, per quanto riguarda SMAT, la copertura per il servizio di acquedotto nei Comuni serviti è ormai praticamente pari al 100% degli abitanti residenti.

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

Il problema delle perdite

Le perdite delle reti idriche, pur non provocando un impatto negativo diretto sull'ambiente, comportano la necessità di ricorrere a un maggiore attingimento della risorsa dalle fonti di approvvigionamento nell'ambiente, quindi a un maggior prelievo per unità d'acqua fornita all'utente finale, con conseguenti maggiori consumi di materie prime e costi.

I programmi di riduzione delle perdite che possono essere intrapresi in reti estese e complesse come quelle complessivamente gestite da SMAT sono necessariamente onerosi e lunghi. Pertanto risultati ritenuti modesti devono essere considerati positivamente.

Nel 2015 SMAT ha avviato un ambizioso progetto di ricerca che prevede l'applicazione delle più moderne tecniche per la gestione del problema delle perdite, tra cui citiamo:

- le campagne di misura delle pressioni e delle portate circolanti;
- la realizzazione di modelli numerici che descrivono ogni aspetto idraulico del sistema acquedottistico e che permettono di progettare scenari di intervento;
- la divisione delle reti in distretti per localizzare al meglio le nuove perdite;
- la costruzione di una piattaforma informatica "open source" per la gestione dei dati raccolti e dei risultati delle elaborazioni.

Il progetto, testato nel 2015 in un comune gestito da SMAT, ha dimostrato sin dalle prime fasi la sua efficacia ed è tuttora in corso.

INDICE DELLE PERDITE REALI IN DISTRIBUZIONE*



* I dati sono riferiti al Comune di Torino ** Dato rettificato

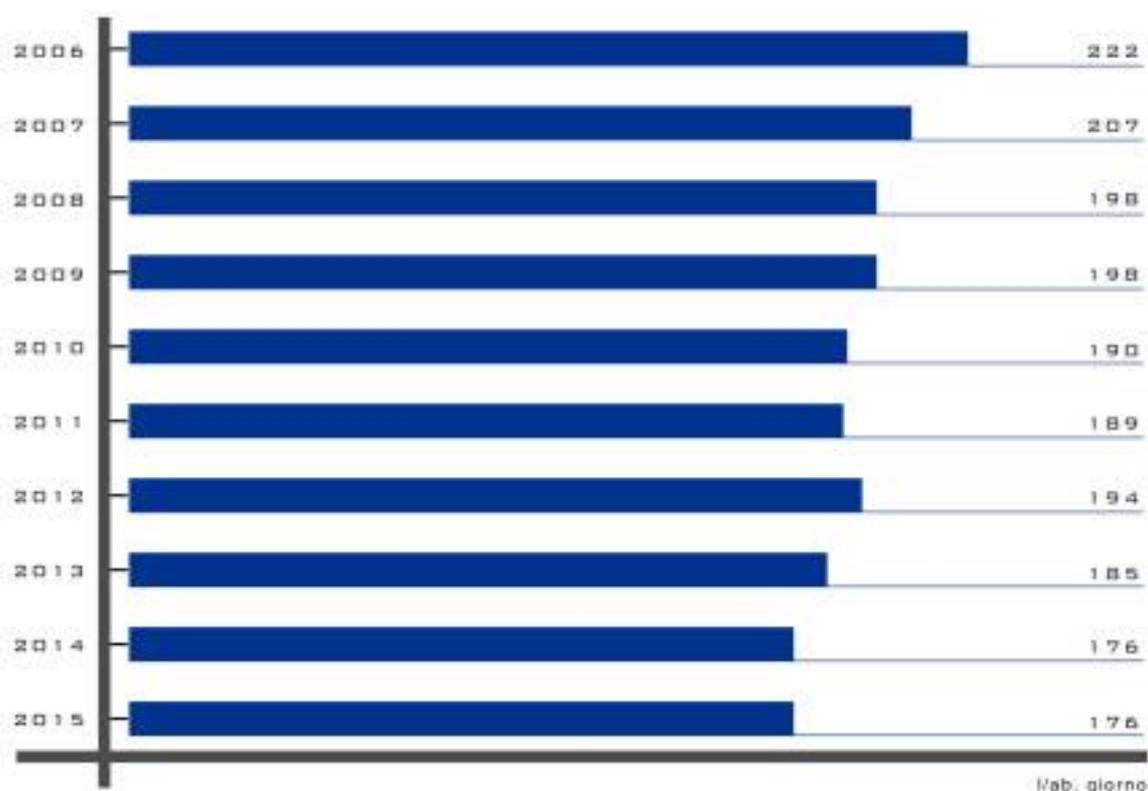
Il risparmio idrico

Per alcuni anni, in seguito al completamento della riorganizzazione dei Servizi Idrici Integrati sul territorio dell'ATO3, il consumo pro capite medio nei Comuni serviti si era assestato intorno al valore medio nazionale (circa 190 litri al giorno pro capite).

A partire dal 2012 si è invece rilevata una contrazione rilevante dei consumi (in totale quasi il 10%), arrivando a un consumo medio pro capite dell'anno 2014 pari a 176 litri al giorno, rimasto invariato nel 2015; le campagne di sensibilizzazione, condotte spesso anche a livello locale, hanno influito sui consumi, producendo una riduzione significativa del parametro indicatore: complessivamente, siamo ormai giunti a oltre 70 litri al giorno in meno (circa il 30%) rispetto alla metà degli anni '90, e quasi 50 in meno (circa il 20%) negli ultimi dieci anni.

Tale riduzione deve essere valutata anche in relazione all'estensione del territorio servito e ai minori consumi che si riscontrano tipicamente nei Comuni più piccoli. È utile al riguardo ricordare come 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, per i trattamenti di potabilizzazione e disinfezione.

IL CONSUMO PRO CAPITE NEGLI ULTIMI 10 ANNI



3.7 I CONTROLLI



L'attività di controllo svolta dal gestore del Servizio Idrico Integrato sull'acqua erogata, in base a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 31 del 2001 riguardante le caratteristiche di qualità delle acque destinate al consumo umano e dal Decreto Legislativo n. 152 del 2006 per le acque destinate alla potabilizzazione, costituisce un'importante forma di garanzia per il consumatore. I Laboratori SMAT eseguono quotidianamente i controlli a uso interno nei Comuni dell'ATO 3 Torinese. Nel 2015 sono stati prelevati circa 18.500 campioni negli acquedotti dei Comuni dell'ATO 3 in corrispondenza di oltre 2.900 punti di campionamento. Su questi campioni sono stati determinati in laboratorio circa 610.000 parametri.

PARAMETRI DETERMINATI SU ACQUE POTABILI



Il livello di controllo, misurato attraverso due indicatori che rapportano il numero dei parametri determinati al volume di acqua erogata e agli abitanti serviti, è aumentato nel corso degli ultimi anni rispetto al decennio precedente. A fronte di tale incremento, si è riusciti a mantenere un elevato grado di affidabilità delle misure, valutato con la partecipazione a circuiti interlaboratorio su scala nazionale e internazionale. Nel 2015 la percentuale di affidabilità dei controlli interni (intesa come percentuale di risultati positivi ottenuti nei test interlaboratorio effettuati) è risultata pari al 100%, come peraltro nel 2013 e nel 2014.

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. A questo proposito, nel 2015 sono state redatte delle linee guida per la gestione dei reclami sulla qualità dell'acqua, che sono in fase di implementazione per risolvere nel modo più efficace possibile i problemi più diffusi.

I numeri dei controlli effettuati nel 2015 dai Laboratori SMAT div. Acque dotte

666.038 parametri determinati complessivamente (558.377 parametri chimici e 107.661 parametri biologici)	609.089 parametri su Comuni serviti
	52.182 parametri per Clienti esterni
	2.929 parametri per attività di ricerca, controllo qualità, ecc.

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

Anche nel 2015 il numero di non conformità rilevate è risultato estremamente contenuto (0,02%), e, in ogni caso, tutte le situazioni a rischio sono state prontamente sanate o sono in fase di risoluzione.

Nel 2015 per nessuna delle acque erogate da SMAT sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti imposti dal D.Lgs.31/2001 e non è stata pagata alcuna sanzione per non conformità relative al prodotto acqua potabile.

Da uno studio condotto nel 2015 sui dati relativi alle acque erogate sul territorio nel periodo 2003-2014, è emerso che la qualità complessivamente è migliorata, con oltre un terzo dei Comuni totalmente esenti da anomalie negli ultimi tre anni. Tuttavia non sono mancati episodi indicativi di alcune problematiche ambientali o antropiche ancora presenti (ad esempio, il deterioramento delle caratteristiche organolettiche dell'acqua a causa della presenza di ferro e di manganese di origine naturale nelle fonti di approvvigionamento).

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

PERCENTUALE DI CONFORMITÀ DELLE ACQUE ERGATE



Per quanto attiene l'attività di ricerca, nel 2015, i Laboratori SMAT, nell'ambito dell'accordo di partnership con HERA e IREN, hanno proseguito l'attività di approfondimento di alcune importanti tematiche, quali il cromo esavalente e le tossine algali.



SMAT PARTNER DEL PROGETTO DEMOSOFC FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA

Presso il Salone d'Onore del Castello del Valentino il 24 settembre 2015 si è svolto il workshop pubblico di presentazione del progetto DEMOSOFC - Sistemi con celle a combustibile alimentati a biogas per applicazioni industriali.

Il progetto coordinato dal Dipartimento di Energia del Politecnico di Torino, prevede la realizzazione e l'installazione di un impianto a *fuel cell* alimentato a biogas in grado di produrre energia elettrica e termica, che sfrutta la tecnologia delle celle a combustibile ad ossidi solidi (SOFC).

Questo sistema, il cui prototipo è già presente presso l'impianto SMAT di depurazione a Castiglione Torinese, sarà installato presso l'impianto di trattamento acque reflue di Collegno, dove attualmente il biogas è prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione delle acque reflue urbane e sarà attivo entro la fine del 2016.

Sarà il primo esempio in Europa di impianto cogenerativo ad alta efficienza con un sistema SOFC di taglia industriale alimentato a biogas.

L'impianto garantirà la fornitura di circa il 30% del fabbisogno elettrico del sito e del 100% del fabbisogno termico.

Per l'Italia i partner del progetto, finanziato dall'Unione Europea con un contributo di 4,2 milioni di Euro, sono il Politecnico di Torino e SMAT. Per l'estero sono invece coinvolti soggetti finlandesi ed inglesi.

4 | RACCOLTA DELLE ACQUE REFLUE, DEPURAZIONE E RIUSO



Nel 2015 l'acqua depurata è stata complessivamente pari a circa 343 milioni di metri cubi; di cui circa 3,7 milioni (ossia circa l'1,1%) sono stati sottoposti a ulteriore trattamento per poter essere riutilizzati per esigenze interne di SMAT o venduti a terzi per uso industriale. In particolare, nell'impianto di Castiglione Torinese nel 2015 sono stati riutilizzati per usi industriali interni 3,3 milioni di metri cubi d'acqua depurata (pari a 1,6% dell'acqua trattata presso questo impianto)

4.1 IL SERVIZIO EROGATO

	2011	2012	2013	2014	2015
Comuni serviti fognatura e depurazione	285	285	286	291	292
Impianti di depurazione	418	412	410	410	415
Abitanti serviti fognatura	2.273.507	2.215.040	2.226.589	2.273.496	2.269.357
Abitanti equivalenti serviti da depurazione	3.549.155	3.543.752	3.018.112*	3.124.616*	2.995.421*
Territorio servito fognatura (km ²)	6.103	6.103	6.106	6.281	6.292
Territorio servito depurazione (km ²)	6.103	6.103	6.106	6.281	6.292
Rete fognatura (km)	7.675	7.923	8.150	8.550	8.893
Acqua trattata (depurata) (m ³)	364.853.873	349.812.082	365.743.353	371.863.238	343.416.512

*Per il 2013, 2014 e 2015 le potenzialità degli impianti di depurazione sono state ricalcolate adottando una nuova metodologia per il calcolo degli abitanti equivalenti serviti, secondo quanto richiesto dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI). La riduzione degli abitanti equivalenti tra il 2014 e il 2015 è dovuta alla riduzione degli scarichi delle industrie e minore piovosità che si ripercuote sulla portata adottata dalle fognature miste.

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).

ACQUA DEPURATA



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 quasi 8.900 chilometri di reti comunali, bianche (26,5%), nere e miste, corrispondenti a 3,9 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 2015 sono stati dismessi piccoli depuratori nei Comuni di Torino, Castagneto Po, Val della Torre, Ciconio e Pavone Canavese. Sono stati invece attivati alcuni piccoli depuratori nei Comuni di Oulx, San Carlo, Coassolo, Bussoleno, Vische e Rondissone.



Classe	Comune di ubicazione dell'impianto	Denominazione impianto	Comuni serviti	Carico totale trattato (ab.eq.)
> 150.000 ab.eq.	Castiglione T.se	Po Sangone	Caselle T.se, Druento, S. Gillio, S. Mauro T.se, Settimo T.se, Venaria, Beinasco, Bruino, Candiolo, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Piossasco, Piobesi T.se, Rivalta, Sangano, Trofarello, Vinovo, Torino, Borgaro T.se, Castiglione T.se (parziale), Grugliasco, Leini, Givoletto, Robassomero, Santena, Trana, Poirino, Villastellone, Volpiano, Chieri (Pessione), S. Francesco al Campo, S. Maurizio C.se (parziale), S. Benigno C.se (parziale), La Cassa (parziale), Pianezza (parziale), Cambiano (parziale)	1.948.796
	Collegno	C.I.D.I.U.	Collegno, Pianezza (parziale), Grugliasco, Villarbasse, Rivoli, Reano, Druento (parziale)	168.554
15.000<ab.eq.<150.000	Rosta	Rosta	Almese, Avigliana, Borgone di Susa, Bruzolo, Bussoleto, Buttigliera Alta, Caprie, Chianocco, Chiusa San Michele, Condove, Mattie, Meana, Mompantero, Rosta, Rubiana, San Didero, San Giorio, Sant'Ambrogio, Sant'Antonino, Susa, Vaie, Venaus, Villardora, Villar Focchiardo	92.827
	Pinerolo	Porte	Pinerolo, Porte, Villar Perosa, S. Germano Chisone, Inverso Pinasca, Pinasca, Pomaretto, Perosa Argentina	82.414
	Chieri	Fontaneto	Andezeno, Baldissero T.se, Montaldo T.se, Marentino (parziale), Chieri (parziale), Pino T.se, Pavarolo	58.409
	Pianezza	Pianezza	Alpignano, Caselette, La Cassa (parziale), Pianezza (parziale), Rivoli (parziale), Val della Torre	58.839
	Feletto	Feletto-Rivarolo	Agliè, Bairo, Castellamonte, Ciconio, Favria, Feletto, Salassa, San Ponso, Torre C.se, Baldissero C.se (area PIP), Valperga (zona industriale e fraz. Braidacroce), Bosconero (fraz. Mastri), Lusigliè, Oglianico, Ozegna, Pertusio, Rivarolo C.se, S. Giorgio C.se, S. Giusto C.se	52.656
	S.Maurizio C.se	Ceretta S.Maurizio C.se	Ciriè, S. Maurizio C.se (parziale), S. Carlo C.se, S. Francesco al Campo (parziale)	37.416
	Chivasso	Arianasso	Chivasso, Castagneto Po	31.527
	Carmagnola	Ceis	Carmagnola	27.191
	Ivrea	Ivrea est	Ivrea (est), Cascinette d'Ivrea, Burolo, Chiaverano, Albiano d'Ivrea	24.774
	Giaveno	Coccarda	Giaveno, Coazze, Valgioie	22.714
	Cavour	Castellazzo	Angrogna, Luserna S. Giovanni, Garzigliana (parziale), Torre Pellice (parziale)	19.209
	Valperga	Rivarotta Gallenca	Borgiallo, Cuorgnè, Valperga (parziale), S. Colombano Belmonte, Canischio, Pont C.se (parziale)	18.009
	Nole	Loc. Battitore	Balangero, Grosso (parziale), Mathi, Nole, Villanova C.se	16.056
	Mazzè	Caluso - Mazzè	Caluso, Mazzè, Orio C.se, Barone C.se, Mortalenghe	16.249
10.000<ab.eq.<15.000	Oulx	Gad	Oulx, Sauze d'Oulx	13.133

ACQUA TRATTATA NEL CORSO DEL 2015

Acqua trattata dall'impianto di Castiglione T.se	197,842 milioni di m ³
Acqua trattata dall'impianto di Collegno	13,959 milioni di m ³
Acqua trattata dagli altri impianti	131,616 milioni di m ³

Alla fine del 2015 gli impianti di depurazione in gestione ammontavano complessivamente a 415 unit (comprese le fosse Imhoff). Fra questi 17 sono di dimensioni medio-grandi (almeno 10.000 abitanti equivalenti), che per trattano da soli il 92% del carico inquinante, 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 quasi il 62% dell'acqua reflua prodotta dai Comuni in gestione.

Complessivamente nel 2015 gli impianti di depurazione SMAT hanno rimosso dalle acque reflue le seguenti quantit di inquinanti:

- 52.977 tonnellate di solidi sospesi (SST)
- 57.916 tonnellate di composti organici biodegradabili (espressi come BOD)
- 103.055 tonnellate di composti organici (espressi come COD)
- 6.054 tonnellate di azoto totale
- 1.020 tonnellate di fosforo totale

Impianto	SST		BOD		COD		AZOTO TOTALE		FOSFATO TOTALE	
	Rimozione		Rimozione		Rimozione		Rimozione		Rimozione	
	Tonn.	%	Tonn.	%	Tonn.	%	Tonn.	%	Tonn.	%
CASTIGLIONE TORINESE	33.383	96	41.058	98	70.698	95	4.068	73	716	86
COLLEGNO	2.430	95	3.403	98	6.114	94	405	74	60	88
PINEROLO	3.392	97	1.555	93	3.069	89	324	66	23	78
PIANEZZA	3.406	99	2.647	99	5.921	97	243	77	86	93
CHIVASSO ARIANASSO	66	59	84	57	134	40	1	1	1	7
CHIERI FONTANETO	1.032	98	1.121	97	2.401	96	160	81	27	86
FELETTTO - RIVAROLO	2.853	94	1.072	89	2.098	85	44	26	16	59
ROSTA	898	77	1.005	80	2.497	79	122	38	14	36
SAN MAURIZIO - CERETTA	627	96	805	97	1.501	95	69	60	9	56

L'impianto di depurazione di Castiglione T.se scarica le acque depurate nel tratto del fiume Po a valle della citt 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 conformit alle disposizioni di legge e a quelle emanate dalle Autorit Competenti in sede di Autorizzazione allo Scarico. Inoltre SMAT, viste le caratteristiche di pregio dell'area protetta, pone particolare riguardo al rispetto della biodiversit e degli habitat interessati dallo scarico in modo da minimizzare e monitorare costantemente l'impatto ambientale.

Nel corso del 2015, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanit di Roma, stato portato a termine lo studio finalizzato alla rilevazione della presenza di virus nelle acque in ingresso e in uscita dai principali impianti di depurazione SMAT e alla valutazione dell'efficienza di rimozione.

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 affinch le proprie attiv , essendo limitrofe alla stessa, non arrechino danni all'ambiente.

La Regione Piemonte, nell'ambito del Piano di Tutela delle Acque, ha stabilito le misure da adottare per il conseguimento dell'obiettivo dell'abbattimento dei nutrienti. Tali misure, che riguardano anche i principali impianti di depurazione SMAT, prevedono in particolare limiti in concentrazione allo scarico ed obiettivi di abbattimento percentuale per i parametri di fosforo totale e azoto totale.

I valori di abbattimento percentuale da ottenere come obiettivo risultano, per alcuni impianti, pi elevati rispetto a quelli indicati in delibera a scala di bacino (ossia 75%): dal 76% per gli impianti di Chieri Fontaneto, Pianezza e Ivrea Est, 79% per l'impianto di Feletto, fino all'80% per Carmagnola, None e Pinerolo.

Le misure risultano in vigore già nel 2015, in termini di valori limite allo scarico in concentrazione, per gli impianti di Castiglione Torinese, Collegno, Chieri Fontaneto, Pianezza, Pinerolo, Bosconero, Carignano, Feletto, San Maurizio, Carmagnola Ceis, Rosta e Ivrea est. Per il nuovo impianto a servizio della Val Pellice entreranno in vigore dal 2016.

Gli impianti più grandi sono già dotati di trattamenti terziari convenzionali per la rimozione biologica dell'azoto e di sezioni per la precipitazione chimica del fosforo; per i rimanenti, in accordo con l'ATO3 Torinese, è stato stabilito un programma di adeguamento, che è contenuto all'interno del Programma degli Investimenti, al fine di raggiungere gli obiettivi di abbattimento fissati (si citano a tal proposito il Programma degli Investimenti per gli anni 2010-2012, approvato in data 28/10/2010, e il successivo, per gli anni 2013-2015 approvato in data 11/10/2012). Fra gli altri, in particolare, si riportano gli interventi di miglioramento già previsti per gli impianti di Feletto, Chivasso, Ivrea Est, Ceretta di S.Maurizio e Pianezza.

Presso l'impianto di Castiglione T.se è proseguita la predisposizione degli atti per l'affidamento dei lavori di realizzazione di una sezione di abbattimento dell'azoto dalle acque di risulta della linea fanghi (flusso ricco di azoto, derivante dalla disidratazione dei fanghi di depurazione a valle della digestione anaerobica). L'affidamento dei lavori avverrà nel corso del 2016.

Questo processo sarà basato sulla tecnologia Anammox, individuata, nell'ambito di un progetto di ricerca in collaborazione con il Politecnico di Torino, come la più adatta al fine di ottenere un sensibile miglioramento nella capacità di abbattimento dei nutrienti azotati con un notevole vantaggio ambientale e con un minor consumo energetico rispetto alle tecnologie tradizionali. Periodici controlli e interventi di manutenzione garantiscono l'assenza di impatti significativi riconducibili alle emissioni in atmosfera dei motori a combustione interna per il recupero energetico del biogas (cogenerazione di energia elettrica e termica), degli impianti di deodorizzazione a servizio della linea fanghi (sezione dell'impianto di depurazione dove vengono trattati) e della grigliatura delle acque reflue. I controlli e i sistemi di trattamento degli effluenti gassosi, regolati da apposite autorizzazioni, ne garantiscono la conformità secondo i limiti di legge.

Nel corso del 2015 sono stati effettuati lavori di installazione di postcombustori a servizio dei cogeneratori dell'impianto di Castiglione T.se per diminuire ulteriormente le emissioni in atmosfera.

Per quanto riguarda la raccolta e il deposito temporaneo dei rifiuti pericolosi (per esempio gli olii esausti dei macchinari) e non pericolosi (rifiuti metallici, legno, ecc.), SMAT ha riservato un'area dell'impianto all'Ecocentro: 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.

In generale, nell'anno di riferimento, non si sono verificati sversamenti su suolo e sottosuolo di sostanze inquinanti; sono presenti infatti vasche di contenimento sottostanti tutti i serbatoi di stoccaggio di reagenti, prodotti chimici e rifiuti.

Infine, 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, possa evitare il prelievo di acque dall'ambiente per uso industriale.

Presso l'impianto di depurazione di Collegno, il riutilizzo delle acque reflue è già attivo 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 di quest'acqua prodotta dall'impianto di Collegno viene riutilizzata per fruizione civile (bocche

antincendio, irrigazione di giardini pubblici, ecc.) e per uso interno 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.

La sezione per il riutilizzo delle acque reflue prodotte dall'impianto centralizzato di Castiglione Torinese funziona dal 2007 sempre a pieno regime. Le acque depurate così ottenute vengono riutilizzate per i servizi interni dell'impianto, riducendo in questo modo anche il prelievo di acqua dalla falda. Si stima di aver ridotto nel corso degli anni in misura rilevante il prelievo da falda, nonostante l'incremento del fabbisogno della risorsa dovuto all'entrata in servizio dell'impianto di lavaggio e riutilizzo delle sabbie.



SMAT MODELLO DI ECCELLENZA NELLA DEPURAZIONE

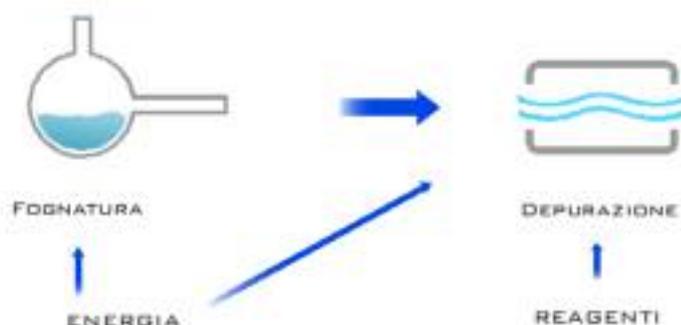
In occasione della Conferenza Internazionale organizzata da SMAT il 26 e 27 marzo 2015 Erasmo D'Angelis, referente della struttura di missione governativa #italiasicura, ha affermato che il Piemonte ed in particolare Torino rappresentano un modello di efficienza paragonabile alle maggiori realtà europee.

Nel 2015 l'Italia si trova ad essere il Paese in Europa con più infrazioni ambientali, la maggior parte delle regioni è inadeguata a gestire il ciclo dell'acqua, e quasi un terzo dell'intero territorio nazionale è privo di organizzazione d'ambito, di aziende e di governance.

"Con un sistema tariffario adeguato, Torino e Firenze sono le prime due città metropolitane delle 14 città italiane che depurano l'acqua al 100%. Grazie all'adeguamento tariffario, ad investimenti importanti, ad una governance efficace e ad una azienda come SMAT in grado di gestire al meglio gli impianti, Torino rappresenta un esempio virtuoso da seguire per tutte le altre città d'Italia e un'eccellenza nel settore della depurazione".



4.3 LE RISORSE CONSUMATE



I reagenti

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

Reagente (Tomellate)	2011	2012	2013	2014	2015
Calce viva in polvere	8.946	4.025*	2.736*	2.973*	1.912*
Sali di ferro	13.184	9.945*	8.789*	8.728*	8.321*
Polimeri organici	569	782*	883*	744*	847*
Ipoclorito di sodio	403	271	255	307	372
Soda caustica	10	11	60	19	42
Acido solforico	83	42	58	33	41
Acido cloridrico	10	7	1	1	1
Polielettrolita cationico in polvere	2	26*	25*	6*	4*
Sali di alluminio	389	1.686*	1.631*	2.417*	578*
Ossigeno	163	191	245	135	183
Azoto liquido	227	859	800	1.072	1.311
Altro	0	0	12	30	125

* vedasi pag. 162

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. Questo spiega la notevole riduzione dell'utilizzo di calce viva in polvere negli ultimi anni (vedere anche pag. 133).

Presso l'impianto di Castiglione Torinese è stato inoltre adottato il processo di essiccamento, recentemente potenziato con l'installazione del secondo essiccatore. 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.

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 2015 rispettivamente pari a 7.246.694 e 85.921.606 kWh, di cui 22.484.739 kWh da

autoproduzione da fotovoltaico e da biogas. Quest'ultimo è una miscela gassosa, contenente circa il 60-65% di metano, che si recupera dai fanghi di depurazione attraverso un processo biologico, la digestione anaerobica, volto alla stabilizzazione e alla riduzione del volume dei fanghi di depurazione.

Presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se il biogas formato nei digestori viene raccolto e utilizzato come combustibile in appositi motori. La cogenerazione di energia elettrica ed energia termica che ne deriva consente un sostanzioso risparmio energetico e una consistente riduzione dell'impatto sull'ambiente. Nel corso del 2015 la quantità di biogas prodotto presso gli impianti SMAT dotati di digestione anaerobica è stata pari a 9.234.493 kg.

Il consumo specifico annuo di energia elettrica per la depurazione delle acque reflue si è attestato nel 2015 a 28,6 kWh/ab.eq., valore leggermente migliore rispetto agli standard europei disponibili (33,3 kWh/ab.eq. - cfr. benchmark pag. 153), mentre il recupero di energia elettrica da fonte rinnovabile (energia elettrica autoprodotta da fonte rinnovabile da depurazione, rispetto all'energia elettrica consumata per la depurazione) è risultato pari al 26,2% contro uno standard europeo disponibile leggermente superiore pari a 27,7%.

Consumo energetico %	2011	2012	2013	2014	2015
Sollewamento	6,7	6,1*	7,1*	8,0*	7,8*
Depurazione	93,3	93,9*	92,9*	92,0*	92,2*

* vedasi pag. 162



SMAT PARTECIPA ALL'UNDICESIMA GIORNATA DEL RISPARMIO ENERGETICO

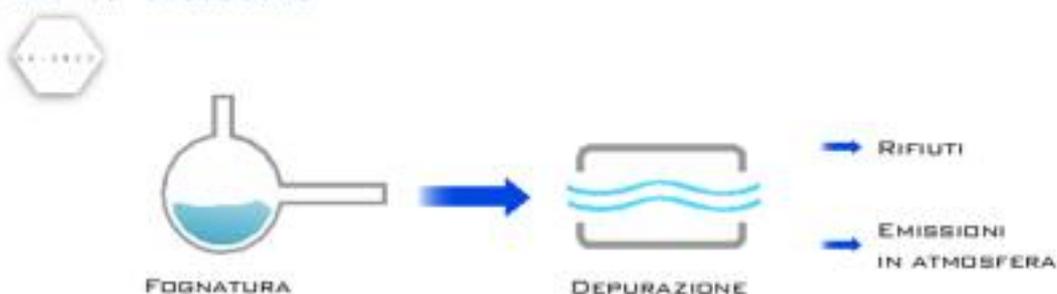


Con un gesto simbolico, l'azienda ha confermato anche quest'anno l'adesione alla giornata del Risparmio Energetico giunta alla sua undicesima edizione e promossa dalla trasmissione radiofonica Caterpillar in onda su Radio2 attraverso la campagna di sensibilizzazione "M'illumino di meno". Venerdì 13 febbraio 2015 SMAT ha spento le insegne e le luci della facciata d'ingresso della Sede centrale di corso XI Febbraio e del Centro Ricerche, in corso Unità d'Italia, a Torino.

SMAT da molti anni intraprende azioni quotidiane finalizzate alla razionalizzazione dei consumi energetici e delle risorse e sviluppa progetti rivolti al risparmio energetico. L'impegno di SMAT in tale direzione è testimoniato dal progressivo incremento delle quantità di energie autoprodotte da fonti rinnovabili. Il 20% del fabbisogno complessivo di energia elettrica di SMAT, infatti, è garantito attraverso l'autoproduzione di energia presso l'impianto di depurazione di Castiglione Torinese, l'impianto fotovoltaico e l'impianto idroelettrico di Balme.

Nella logica del risparmio energetico, in occasione della recente ristrutturazione dell'edificio ex Vigili urbani in corso XI Febbraio 22, SMAT ha infine progettato l'impiantistica, attraverso l'utilizzo di lampade a led, a basso consumo e sensori di presenza per l'illuminazione degli uffici.

4.4 LE EMISSIONI



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

- la quasi totalità dei rifiuti e delle emissioni atmosferiche è dovuta alle fasi di depurazione delle acque reflue, essendo le quantità derivanti dai processi di produzione di acqua potabile relativamente di piccola entità. In particolare le emissioni atmosferiche dirette di quest'ultimo settore sono ascrivibili al solo riscaldamento invernale e alla produzione di acqua calda sanitaria per i locali di lavoro;
- alcuni impianti e sedi amministrative di SMAT sono a servizio di entrambe le divisioni del Servizio Idrico Integrato (produzione/distribuzione di acqua potabile, raccolta/depurazione/riuso di acque reflue); i rifiuti e le emissioni atmosferiche che ne derivano non potrebbero quindi essere correttamente ascritti all'una o all'altra divisione.

I rifiuti

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

kg	2011	2012	2013	2014	2015
Rifiuti non pericolosi	123.267.862	93.266.814	85.522.753	73.227.112	108.309.785
Rifiuti pericolosi	137.237	43.882	114.450	27.429	24.745

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 (più del 99,9%).

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

Fino a pochi anni fa tutti i fanghi prodotti venivano smaltiti in discarica, ma negli ultimi tempi SMAT si sta impegnando sempre di più nella ricerca di processi alternativi, al fine di poter riutilizzare una parte rilevante dei fanghi. Nel 2015 la gran parte del fango smaltito (87,5%, riferendosi alla massa secca dei fanghi) è stato recuperato attraverso il riutilizzo in agricoltura o il compostaggio, mentre solo lo 0,6% è stato smaltito in discarica. Una quantità di fango essiccato (11,9% sulla massa secca di fanghi complessivamente smaltita) è stata destinata a recupero energetico e di materia presso cementifici.

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

Il destino dei rifiuti	Rifiuti non pericolosi		Rifiuti pericolosi	
	kg	%	kg	%
Rifiuti destinati allo smaltimento				
Deposito sul o nel suolo (es. discarica)(cod. D1)	6.246.970	5,8	-	-
Trattamento biologico (cod. D8)	-	-	-	-
Trattamento chimico-fisico (cod. D9)	82.320	0,1	-	-
Raggruppamento preliminare (cod. D13)	4.641	0,0	3.067	12,4
Ricondizionamento preliminare (cod. D14)	-	-	-	-
Deposito preliminare (escluso il deposito temporaneo prima della raccolta) (cod. D15)	6.550	0,0	7.830	31,6
Rifiuti destinati al recupero				
Utilizzazione come combustibile (cod. R1)	65.160	0,0	-	-
Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche) (cod. R3)	14.779.850	13,6	-	-
Riciclo/recupero dei metalli e dei composti metallici (cod. R4)	-	-	1.060	4,3
Riciclaggio/recupero di sostanze inorganiche (cod. R5)	-	-	-	-
Recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti (cod. R7)	-	-	-	-
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)	13.393.850	12,4	-	-
Messa in riserva dei rifiuti per sottoporli a una delle operazioni di recupero/riciclo (cod. R13)	73.730.444	68,1	12.788	51,7

Di seguito si riportano i quantitativi di rifiuti non direttamente connessi ai processi e relativi alla produzione di tutto il sistema SMAT per l'anno 2015.

Codice CER	Descrizione	Peso (kg)
080317	Toner per stampa esauriti contenenti sostanze pericolose	39
150101	Imballaggi in cartone	3.780
150102	Imballaggi in plastica	12.720
150103	Imballaggi in legno	4.480
150106	Imballaggi in materiali misti	172.820
150107	Imballaggi in vetro	40
150110	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati	3.423
150202, 150203	Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	1.331
160213, 160214	Apparecchiature fuori uso	3.359
160215	Condensatori	240
160216	Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso	326
160306	Rifiuti organici	4.480
160504	Gas in contenitori a pressione	40
160506, 160507, 160508, 160509, 180103	Rifiuti di laboratorio (sostanze chimiche di scarto, reattivi)	6.973
161002	Soluzioni acquose di scarto	143.240
160601, 160602, 160604	Batterie	465
170203	Plastica	30.800
170401	Rame, bronzo, ottone	17.776
170405	Ferro, acciaio	48.720
170411	Cavi	7.373
170603	Materiali isolanti contenenti sostanze pericolose	1.620

Le emissioni in atmosfera



Le emissioni in atmosfera degli impianti di depurazione delle acque sono in pratica totalmente ascrivibili al riutilizzo del biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, al trattamento biologico delle acque reflue e agli impianti di deodorizzazione.

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

Il trattamento biologico delle acque reflue, noto come trattamento a fanghi attivi, in estrema sintesi e semplificazione, lo sfruttamento del processo naturale di demolizione aerobica da parte di microrganismi eterotrofi della sostanza organica presente nell'acqua. La sostanza organica viene pertanto biologicamente ossidata, portando 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 stimabile in maniera indiretta a partire dal COD (Chemical Oxygen Demand) rimosso per via biologica nel processo depurativo. Presso gli impianti di Castiglione T.se, Collegno, Pianezza e Pinerolo sono presenti impianti per la produzione di biogas, tramite digestione anaerobica dei fanghi di depurazione. Il biogas è una miscela formata da metano e da anidride carbonica, che viene bruciata in motori a combustione interna per la produzione di energia elettrica e termica, oppure in caldaie per la produzione di energia termica. Il processo di combustione genera un'emissione controllata e periodicamente analizzata per assicurarne la conformità ai limiti imposti in campo ambientale.

Di seguito si riportano i dati emissivi stimati per la gestione dell'intero servizio idrico integrato nei Comuni dell'ATO3 gestiti da SMAT. Per i dati di emissione di gas serra si rimanda al capitolo relativo al bilancio energetico e al Protocollo di Kyoto (pag. 139). I dati sotto riportati includono anche le emissioni atmosferiche derivanti dal riscaldamento di tutti i locali aziendali, amministrativi e tecnici, che spesso sono a servizio sia dei processi di potabilizzazione che di depurazione.

Escludendo l'anidride carbonica, di cui si fa menzione nel capitolo dedicato sopra citato, le emissioni derivanti dai processi di potabilizzazione sono irrilevanti.

Parametro	2015	Parametro	2015
Polveri totali	1.447 kg	Ossidi di Azoto	46 ton
Ossidi di Zolfo	3.280 kg	Composti organici volatili non metanici	78 ton
Composti del Cloro (come HCl)	55 kg	Acido solfidrico e mercaptani	1.330 kg
Composti del Fluoro (come HF)	2 kg	Ammoniaca	110 kg
Monossido di Carbonio	20 ton	Metano *	226 ton

* Il metano è originato dalla degradazione anaerobica dei fanghi di depurazione che trasforma le sostanze organiche in essi contenute in biogas. Quest'ultimo viene recuperato nei cogeneratori per la produzione di energia elettrica e termica. Una piccolissima parte del metano contenuto nel biogas rimane incombusto nel flusso dei fumi in uscita dai cogeneratori. In ogni caso il metano emesso non è di origine fossile. Per ridurre questa emissione SMAT sta provvedendo all'installazione di post-combustori per il trattamento delle emissioni dei cogeneratori.

4.5 I PARAMETRI DI PRESTAZIONE

L'evoluzione delle reti fognarie

Nel 2015 l'indice di estensione della rete fognaria per abitante servito (metri per abitante) che, almeno indicativamente, misura la capacità di raccolta dei reflui civili e industriali è leggermente aumentato rispetto all'anno passato (passato da 3,8 a 3,9 m/ab.). Si ritiene comunque che esso possa ancora crescere nei prossimi anni, in relazione alle opere previste dal piano degli investimenti; per contro, una sua eventuale contrazione potrebbe essere ricondotta alla razionalizzazione sul territorio delle infrastrutture di depurazione.

ESTENSIONI 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

	2011	2012	2013	2014	2015
Solidi Sospesi Totali (SST)	97,3%	97,4%	97,3%	91,6%	95,7%
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	94,5%	95,1%	94,3%	91,3%	95,2%
Richiesta biologica di ossigeno (BOD)	98,0%	97,6%	97,2%	96,8%	98,0%
Fosforo totale	92,2%	90,9%	85,7%	81,7%	85,5%
Azoto totale	73,5%	73,6%	74,5%	70,1%	72,6%

RIMOZIONE PERCENTUALE DEGLI INQUINANTI PRESSO L'IMPIANTO DI COLLEGNO

	2011	2012	2013	2014	2015
Solidi Sospesi Totali (SST)	92,3%	94,1%	90,6%	92,3%	95,1%
Richiesta chimica di ossigeno (COD)	89,9%	93,0%	90,0%	93,5%	94,0%
Richiesta biologica di ossigeno (BOD)	96,4%	96,2%	95,6%	97,6%	97,5%
Fosforo totale	83,5%	84,0%	85,1%	88,5%	87,8%
Azoto totale	68,6%	73,6%	72,8%	73,8%	74,4%

I fanghi di depurazione

Il quantitativo totale di fanghi prodotti nel 2015 è stato pari a 26.362 tonnellate espresso in sostanza secca. Il quantitativo per abitante equivalente è stato pari a 8,8 chilogrammi (kg ss/ab.eq.). Al netto di un'oscillazione del dato dovuta alla variabilità (per esigenze meramente gestionali), di anno in anno, delle giacenze a piazzale dei fanghi in attesa di smaltimento, è possibile evidenziare una generale tendenza alla riduzione dei valori. Il motivo per lo più ascrivibile all'uso crescente di tecniche di disidratazione dei fanghi (in particolare la centrifugazione) più efficaci ed efficienti, per le quali sono necessari minori quantitativi di reattivi.

FANGHI PRODOTTI PER ABITANTE EQUIVALENTE



L'obiettivo primario a breve-medio termine resta l'azzeramento del conferimento dei fanghi in discarica con il contemporaneo incremento del riutilizzo dei fanghi in agricoltura.

Buoni risultati si continuano a ottenere con il trattamento di essiccamento, complementare al processo di disidratazione dei fanghi prodotti; tale 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 40% e di aumentare quelli essiccati (ossia ad alto tenore di secco).

Al fine di migliorare il rendimento della digestione anaerobica, sia in termini di produzione di biogas (e quindi con la possibilità di un incremento della cogenerazione) che in termini di riduzione della massa di fanghi da destinare a smaltimento o recupero in agricoltura (con i vantaggi ambientali ed economici che ne conseguono), è stato portato a termine nel 2015, un progetto di ricerca in collaborazione con il Politecnico di Torino, incentrato sul miglioramento tecnologico della linea fanghi di Castiglione T.se. In particolare sono stati individuati, anche tramite prove di digestione pilota, le migliori condizioni operative per il pretrattamento termico (a bassa temperatura e quindi con relativa semplicità impiantistica) e termochimico (con l'uso di basi) di fanghi di supero, al fine di migliorarne la biodegradabilità e facilitarne la conversione in biogas.

I risultati della sperimentazione saranno, a partire dal 2016, la base di un nuovo progetto di ricerca volto a valutare i miglioramenti prestazionali offerti dal processo individuato in una scala pilota più grande e con alimentazione semi-continua.



Il recupero energetico



Nel 2015, il quantitativo di energia autoprodotta grazie ai cogeneratori installati presso l'impianto di Castiglione Torinese e al biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione è stato complessivamente pari a 42.641 MWh, di cui 21.107 MWh di energia elettrica e 21.534 MWh di energia termica; inoltre, grazie all'impianto fotovoltaico, sono stati prodotti 1.296 MWh di energia elettrica. Con tali autoproduzioni è stato soddisfatto l'8,7% del fabbisogno complessivo di energia elettrica per il servizio idrico integrato operato da SMAT, con un risparmio complessivo annuo di circa 3 milioni di Euro.

Autoproduzione di energia presso l'impianto di Castiglione T.se (MWh)	2011	2012	2013	2014	2015
Energia termica autoprodotta	32.473	34.803	30.539	22.234	21.534
Energia termica ricavata da fonti esterne	16.714	21.348	24.520	22.605	22.896
Energia elettrica autoprodotta da cogenerazione	30.254	34.656	32.981	20.591	21.107
Energia elettrica da fonti esterne	30.284	27.741	32.206	38.951	32.847
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	765	1.210	1.214	1.225	1.296

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, peraltro 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 (1,0%). 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 2015 dei 3.710.082 metri cubi di acqua riutilizzata, circa il 99% stata destinata all'utilizzo interno, mentre la restante parte stata fornita a terzi per uso industriale.

VOLUMI DI ACQUA DEPURATA RIUTILIZZATA



• Per gli anni 2012, 2013, 2014 e 2015 vedesi pag. 162



SOFCOM

Il progetto di ricerca, finanziato nell'ambito del 7° Programma Quadro europeo, era volto a dimostrare la fattibilità tecnica e a valutare l'efficienza e i vantaggi ambientali, oltre agli aspetti gestionali, di due sistemi basati sull'utilizzo di celle a combustibile SOFC (Solide Oxide Fuel Cells), alimentate da bio-combustibili in assetto trigenerativo (CCHP - Combined Cooling, Heating and Power).

Nell'ambito del progetto sono stati realizzati due impianti dimostrativi: oltre a quello ospitato ad Helsinki, alimentato da syngas proveniente da gassificazione di biomasse, è stato realizzato un impianto pilota alimentato da biogas presso il depuratore SMAT di Castiglione T.se.

Nel corso dell'ultimo anno del progetto le numerose componenti di questo prototipo sono state assemblate, testate in laboratorio e quindi installate per la fase sperimentale che ha previsto il monitoraggio della funzionalità e delle prestazioni del sistema complessivo.

Il biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, opportunamente trattato attraverso uno stadio di purificazione e di *reforming*, ha alimentato un impianto da 2 kW formato da celle SOFC in trigenerazione. L'impianto era completato da un sistema di ossicombustione del refluo anodico, recupero di calore e infine separazione e riutilizzo della CO₂ in un fotobioreattore per la coltivazione di microalghe e il trattamento di acqua reflua per i necessari nutrienti.

La fase di esercizio del prototipo ha fornito risultati molto incoraggianti, che hanno messo in luce l'affidabilità della tecnologia delle celle a combustibile ad ossidi solidi per il recupero energetico di biogas, nonché l'alta efficienza energetica del sistema. I risultati estremamente positivi sono stati il punto di partenza per un nuovo progetto di ricerca, finanziato nell'ambito del programma Horizon 2020, per l'installazione di un impianto a scala industriale presso un altro depuratore SMAT.



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.

Il Laboratorio effettua inoltre, secondo la normativa vigente, controlli e "autocontrolli" in base a un calendario prefissato per gli impianti di depurazione di potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti, che impattano in modo significativo sul territorio, mentre per gli altri impianti di medie-piccole dimensioni, il Laboratorio verifica il rispetto dei valori limite di scarico e i rendimenti depurativi nelle singole fasi del trattamento; tale attività di controllo è stata estesa per 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.

Per quanto riguarda i dati relativi agli anni 2014 e 2015 è stata variata la base di calcolo degli indicatori che misurano il livello del servizio reso (ossia il numero di parametri determinati rispetto ai metri cubi di acqua reflua trattata e agli abitanti serviti).

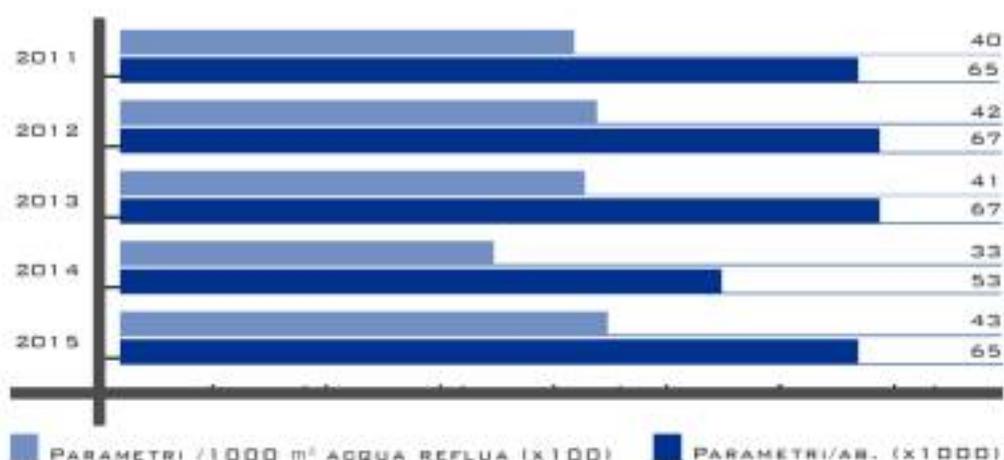


IL BIO-OLIO: LA NUOVA SFIDA PER SVILUPPARE NUOVE TECNOLOGIE

Il Centro Ricerche SMAT ha in corso un progetto di ricerca, in collaborazione con il Centro Ricerche per le Energie non Convenzionali Istituto ENI Donegani, che ha come obiettivo il riutilizzo dei fanghi di depurazione per la produzione di biofuel, attraverso un processo di conversione della sostanza organica ad alta temperatura e pressione, che garantirebbe un recupero di energia più elevato rispetto all'attuale produzione di biogas tramite digestione anaerobica.

Le prime attività del progetto sono state dedicate alle prove di conversione, in scala pilota, di fanghi digeriti (ovvero già stabilizzati anaerobicamente e quindi destinati allo smaltimento) e di fanghi "freschi", sia primari che secondari, ovvero non ancora sottoposti a digestione anaerobica e per questo maggiormente ricchi di sostanza organica convertibile in biofuel. Sono state testate diverse condizioni di processo, applicate alle diverse matrici disponibili, individuando quelle più promettenti. I fanghi di supero, ovvero i fanghi che vengono prodotti dal trattamento biologico dei reflui, pur essendo molto ricchi di sostanza organica, sono difficilmente biodegradabili tramite digestione anaerobica, fattore che limita, allo stato attuale, il pieno sfruttamento del loro potenziale energetico. Per questo motivo le sperimentazioni sono state focalizzate principalmente alla conversione di questo substrato per il quale sono state ottenute rese di conversione promettenti. Le più recenti fasi del progetto sono state dedicate alla valutazione delle possibilità di ulteriore recupero energetico dai residui del processo di produzione del biofuel. In particolare, attraverso l'uso di digestori anaerobici in scala di laboratorio, sono state verificate le rese di conversione in biogas delle acque residuali (molto ricche di sostanze organiche valorizzabili) del processo di produzione del bio-olio. Le successive fasi del progetto saranno dedicate alle valutazioni energetiche ed economiche con il raffronto con gli attuali processi di trattamento dei fanghi per verificare la fattibilità dell'applicazione industriale del processo.

PARAMETRI DETERMINATI SU ACQUE REFLUE



Numeri dei controlli effettuati nel 2015 dal Laboratorio S.M.A.T.
div. Fognatura e Depurazione

148.217 parametri determinati complessivamente	117.660 parametri su Comuni in gestione SMAT
	4.134 parametri per Clienti esterni
	26.400 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 2015, come nell'anno precedente, i risultati ottenuti sono stati estremamente soddisfacenti (percentuale di affidabilità pari al 99%).

Oltre all'attività ordinaria di controllo sulla depurazione, nel corso del 2015 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.

Oltre alle attività di autocontrollo svolte dal Laboratorio, anche il Servizio Ambientale svolge un fondamentale ruolo preventivo per assicurare l'efficacia dei trattamenti di depurazione, effettuando l'attività istruttoria per le autorizzazioni ed il controllo ispettivo degli scarichi in fognatura di acque reflue industriali. Viene anche richiesto l'autocontrollo da parte del titolare dello scarico. Un ulteriore strumento di controllo è il monitoraggio qualitativo, tramite stazioni dedicate telecontrollate dei rami fognari immediatamente a valle di aree industriali o singole attività produttive ad alto impatto potenziale. A fine 2015 risultano allestite e gestite 15 postazioni di monitoraggio.

Nell'ambito delle attività istituzionali, nel 2015 il Servizio Ambientale ha partecipato, per il parere di competenza, alla fase istruttoria o all'aggiornamento delle autorizzazioni integrate ambientali per 11 Aziende della Provincia di Torino, i cui scarichi industriali recapitano in rete fognaria. Si è partecipato alle istruttorie per 298 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 2015 sono state pagate 40 sanzioni amministrative per non conformità al D.Lgs. 152 del 2006 per un totale di 108.490 Euro.

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO AMBIENTALE

	2011	2012	2013	2014	2015
Autorizzazioni allo scarico in essere	1.707	1.645	1.440	1.257	1.356
Sopralluoghi presso ditte autorizzate	299	362	372	381	360
Campioni prelevati presso ditte autorizzate	29	10	11	13	10
Comunicazioni di non conformità all'autorità giudiziaria	6	2	1	3	7 (di cui 4 sanzionate)
Interventi su stazioni di monitoraggio della rete fognaria	circa 250	circa 300	383	350	247
Campioni prelevati da stazioni di monitoraggio fognatura	circa 130	circa 150	192	139	147
Sanzioni contestate	12	2	3 (di cui 2 sanzionate)	2	1



Il bilancio energetico complessivo, suddiviso in energia termica ed energia elettrica, necessario 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, è riportato nella tabella seguente.

BILANCIO ENERGETICO		2011	2012	2013	2014	2015
ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA						
Autoprodotta da motori a gas	(MWh)	30.254	34.656	33.008	20.673	21.189
	(GJ)	108.914	124.762	118.829	74.423	76.280
Autoprodotta da fotovoltaico	(MWh)	765	1.210	1.234	1.225	1.296
	(GJ)	2.754	4.356	4.442	4.410	4.666
Prelievo da forniture esterne	(MWh)	190.929	238.147*	234.757*	233.784*	233.745*
	(GJ)	687.344	857.329*	845.125*	841.622*	841.483*
Totale energia elettrica consumata	(MWh)	221.948	274.013*	268.999*	255.682*	256.230*
	(GJ)	799.012	986.447*	968.396*	920.455*	922.428*
ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA E COMMERCIALIZZATA*						
Prodotta da centrale idroelettrica SMAT	(MWh)	7.009	7.081	6.927	7.167	7.711
	(GJ)	25.232	25.492	24.937	25.801	27.760
ENERGIA TERMICA CONSUMATA						
Autoprodotta da motori a gas	(MWh)	32.019	34.803	30.568	19.382	20.506
	(GJ)	115.268	125.291	110.045	69.775	73.823
Autoprodotta da caldaia con biogas	(MWh)	454	33	0	2.920	1.113
	(GJ)	1.634	119	0	10.512	4.007
Produzione da combustione in caldaia con metano acquistato	(MWh)	16.714	21.348	24.520	22.605	22.896
	(GJ)	60.170	76.853	88.272	81.378	82.424
Totale energia termica consumata	(MWh)	49.187	56.184	55.088	44.907	44.515
	(GJ)	177.072	202.263	198.317	161.665	160.254
BILANCIO ENERGETICO COMPLESSIVO						
Consumo complessivo di energia (termica+elettrica)	(MWh)	271.135	330.197*	324.087*	300.589*	300.745*
	(GJ)	976.084	1.188.709*	1.166.713*	1.082.120*	1.082.682*
Energia termica autoprodotta + Energia elettrica autoprodotta	(MWh)	70.501	77.783	71.737	51.367	51.815
	(GJ)	253.803	280.020	258.253	184.921	186.535
Energia autoprodotta (termica+elettrica) rispetto al consumo complessivo (%)		26,0	23,6*	22,1*	17,1*	17,2*
Energia termica autoprodotta rispetto al consumo di energia termica complessivo (%)		66,0	62,0	55,5	49,7	48,6
Energia elettrica autoprodotta** rispetto al consumo di energia elettrica complessivo (%)		17,1	15,7*	15,3*	11,4*	11,8*
			(20,0 SMAT)	(19,3 SMAT)	(13,4 SMAT)	(13,4 SMAT)

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

** Comprensiva dell'autoproduzione idroelettrica

* Vedi pag. 162

Per tutte queste attività SMAT ha consumato complessivamente nel 2015 300.745 MWh (energia elettrica e energia termica). Il 14,7% di questa energia è stata prodotta con il recupero di biogas e per mezzo del parco fotovoltaico installato presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se; in particolare sono risultati autoprodotti il 48,6% dell'energia termica e l'8,8% dell'energia elettrica consumate. Inoltre SMAT dal 2008 produce energia elettrica da fonte rinnovabile

(idroelettrica) che vende direttamente sul mercato, per oltre 7.700 MWh (dato 2015). Con l'apporto di questa quantità di energia, la percentuale di energia elettrica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia elettrica si attesta per il 2015 all'11,8%, mentre l'energia complessiva (elettrica e termica) autoprodotta rispetto al consumo complessivo pari al 17,2%. L'aumento di energia elettrica consumata riportata per gli ultimi 4 anni in confronto con il 2011 dovuto all'estensione del perimetro del report (vedasi pag.162); in poche parole, anche in questa edizione del Bilancio di Sostenibilità sono incluse, dove ritenuto applicabile, anche le attività/prestazioni dei Soggetti Operativi di Gestione, quindi, in questo caso specifico, i relativi consumi di energia elettrica per la gestione operativa del ciclo idrico integrato nei Comuni dell'ATO 3, dove essi prestano la propria opera per conto di SMAT. Questo fattore spiega l'incremento rilevante rispetto all'anno 2011 dell'energia elettrica complessivamente consumata e di quella prelevata dall'esterno (da forniture esterne) e, di conseguenza, la riduzione percentuale dell'energia autoprodotta rispetto alla complessiva (in particolare di quella elettrica). La diminuzione dell'autoproduzione elettrica e termica, deriva principalmente dalla manutenzione e rinnovamento programmato dei cogeneratori presso l'impianto di Castiglione T.se e all'installazione di postcombustori. Questi interventi iniziati nel 2014, necessari al fine di mantenere costanti le eccellenti performance in termini di efficienza elettrica e garantire lo standard qualitativo delle emissioni in atmosfera, hanno diminuito la disponibilità della sezione di cogenerazione per un periodo importante dell'anno, riducendo in maniera sensibile l'autoproduzione di energia.

Inoltre, la diminuzione della percentuale di energia termica autoprodotta rispetto al consumo di energia termica complessiva dovuta alla scelta di favorire l'utilizzo del biogas in cogenerazione, in quanto più conveniente sia dal punto di vista economico che ambientale. Al contempo, negli ultimi anni, è aumentato il consumo di metano acquistato per far fronte alle richieste di energia termica necessaria per l'essiccamento dei fanghi. Di seguito vengono riportate l'energia derivante da carburanti per autotrazione e l'energia termica per il riscaldamento dei locali di lavoro. Per questo fine SMAT utilizza gas naturale e GPL, oltre ad una quota di energia termica proveniente da teleriscaldamento (per il 2015 pari a 1.393 MWh).

Energia per riscaldamento locali e per autotrazione		2011	2012	2013	2014	2015
(MWh)		10.140	9.745	9.793	8.201	9.199
(GJ)		36.502	35.082	35.255	29.525	33.116

		2011	2012	2013	2014	2015
Energia diretta ¹ consumata da fonte non rinnovabile	(MWh)	25.414	29.663	33.054	29.634	30.702
	(GJ)	91.490	106.787	118.994	106.682	110.527
Energia indiretta ² consumata totale	(MWh)	192.369	239.577	236.016	234.956	235.138
	(GJ)	692.528	862.477	849.658	845.842	846.497
Energia indiretta consumata da fonte rinnovabile ³	(MWh)	45.823	57.155	56.342	56.108	56.099
	(GJ)	164.963	205.758	202.831	201.989	201.956
Energia indiretta consumata da fonte non rinnovabile ³	(MWh)	146.546	182.422	179.674	178.848	179.039
	(GJ)	527.565	656.719	646.827	643.853	644.541
Energia primaria ⁴ consumata per la produzione dell'energia indiretta consumata	(MWh)	415.772	518.426	510.970	508.812	508.838
	(GJ)	1.909.960	1.866.334	1.839.492	1.831.723	1.831.816

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. Mentre l'energia indiretta acquistata (termica) da teleriscaldamento deriva da fonte fossile, l'energia elettrica acquistata è in parte generata da fonte rinnovabile. Per questo dato è stata presa in considerazione la percentuale nazionale di energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile (24% - fonte ISTAT).
4. Per il calcolo dell'energia primaria consumata nella produzione dell'energia elettrica consumata si è fatto uso di un coefficiente stabilito dall'Autorità per l'Energia che tiene conto dell'efficienza del Parco Elettrico Italiano (46%). Il calcolo dell'energia primaria consumata per la produzione del calore da teleriscaldamento è basato su stime da dati pubblicati dal Gestore.

• Vedasi pag. 162

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 nuovo Parco Fotovoltaico installato presso l'impianto di depurazione di Castiglione T.se.

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA RISPETTO AL CONSUMO COMPLESSIVO
DI ENERGIA ELETTRICA (BILANCIO ENERGETICO SOLO SMAT SENZA SOG)



L'energia elettrica costituisce circa l'85% dell'energia complessivamente consumata (vedasi alle pagg. 111 e 127 i consumi delle singole fasi del ciclo idrico integrato) e viene acquistata in gran parte da vari fornitori esterni e, in parte minore, viene autoprodotta.

L'energia termica viene invece in gran parte autoprodotta mediante cogenerazione da biogas e, per la parte rimanente, viene ottenuta per combustione di metano.

I processi biologici di depurazione dei liquami hanno come sottoprodotto i fanghi di depurazione che vengono stabilizzati mediante digestione anaerobica, nella quale colonie batteriche anaerobiche trasformano parte della materia organica in biogas, che contiene il 65% di metano e il 35% di anidride carbonica, che viene riutilizzato negli impianti di cogenerazione di energia elettrica e calore classificati come energia rinnovabile. SMAT ha prodotto in questo modo nel corso del 2015 oltre 76.000 GJ di energia elettrica e 78.000 GJ di energia termica, evitando l'emissione in atmosfera di circa 12.500 tonnellate di CO₂, che si vanno ad aggiungere alle 3.600 ton di CO₂ risparmiate grazie alla produzione di energia elettrica da fotovoltaico e dalla centrale idroelettrica.

Attualmente il biogas prodotto dai fanghi di depurazione dell'impianto di Collegno, viene utilizzato per produrre energia termica necessaria al sostentamento del processo di digestione anaerobica.

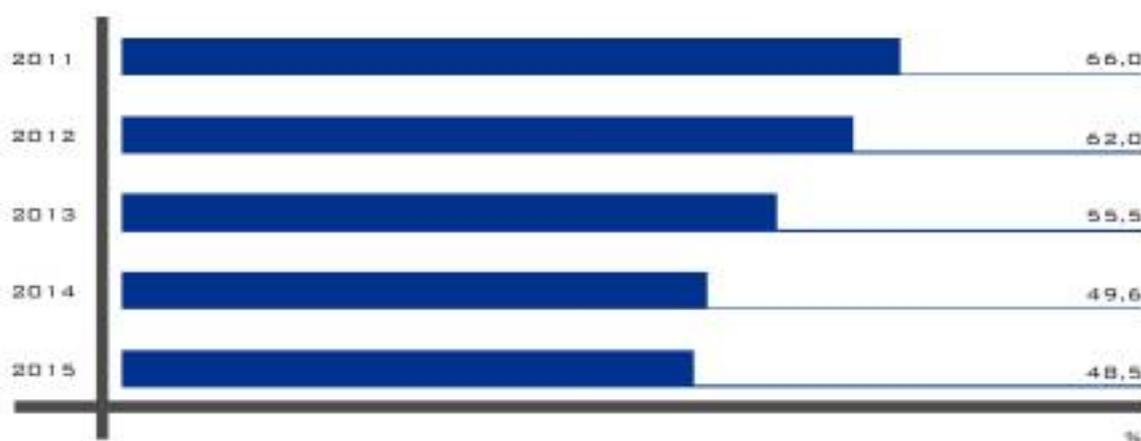
Sulla scorta degli incoraggianti risultati ottenuti nell'ambito del progetto SOFCOM, durante il quale sono state evidenziate le grandi potenzialità dell'uso delle celle a combustibile ad ossidi solidi (SOFC) per la valorizzazione energetica del biogas, è stato avviato nel corso del 2015 il progetto DEMOSOFC. Finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Horizon 2020, il progetto prevede l'installazione e il monitoraggio a lungo termine, presso il depuratore di Collegno, di un impianto di SOFC di 175 kW elettrici. Esso rappresenterà il primo esempio in Europa di cogenerazione ad alta efficienza da biogas con questa tecnologia. Il sistema sarà completato da un meccanismo di purificazione spinta del biogas e da un modulo per il recupero dell'energia termica.

Questa tecnologia di cogenerazione, oltre a permettere bassissime emissioni in atmosfera di ossidi di zolfo, azoto e composti organici volatili, è caratterizzata da elevati rendimenti elettrici (superiori al 50%) e risulta quindi più vantaggiosa anche in termini di riduzione delle emissioni di gas serra, grazie alla maggiore quantità di energia prodotta rispetto alle tecnologie classiche di conversione del biogas (motori endotermici). Si stima infatti che, quando l'impianto sarà a pieno regime, grazie all'energia elettrica prodotta, sarà evitata l'emissione indiretta di circa 500 tonnellate all'anno di anidride carbonica.

Risulta inoltre importante rilevare come una gestione attenta degli impianti permetta di risparmiare, a parità di risultati e servizio reso, ingenti 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 considerevole risparmio energetico; esse, inoltre, consentono fasi di avviamento e di arresto più lente, limitando fortemente le sollecitazioni meccaniche delle pompe e i fenomeni di colpi d'ariete nelle tubazioni della rete.

ENERGIA TERMICA AUTOPRODOTTA
RISPETTO AL CONSUMO COMPLESSIVO DI ENERGIA TERMICA



Per quanto riguarda l'ottimizzazione delle pratiche di gestione, come già anticipato, 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, oltre a diminuire sensibilmente l'incidenza delle rotture delle tubazioni, senza peraltro intaccare l'efficienza del servizio di distribuzione.

Un ulteriore 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.

Durante gli ultimi anni, nei tre maggiori impianti di depurazione di acque reflue gestiti da SMAT (Castiglione Torinese, Collegno e Chieri), sono stati ristrutturati i sistemi di insufflazione dell'aria. Quest'ultimo sistema ha permesso un risparmio di energia elettrica, nel solo impianto di

Castiglione T.se, pari a 1.600.000 kWh. Recentemente, presso quest'ultimo impianto in corso la sperimentazione e messa a punto di un sistema ancora pi evoluto, basato su monitoraggio on-line delle forme di azoto e del potenziale di ossido-riduzione nelle vasche di trattamento.

Questo sistema in grado di diminuire ulteriormente i consumi, migliorando anche l'efficienza di depurazione, poich permette di regolare l'insufflazione in base all'effettivo carico inquinante da depurare, evitando inutili sprechi di energia nei periodi di basso carico dell'impianto.

In relazione a quest'ultima tematica, nel corso del 2015 stato avviato un progetto di ricerca, in collaborazione con le Aziende HERA ed IREN, volto alla valutazione comparativa, tramite un benchmarking di indici di funzionalit , dei sistemi di aerazione avanzata attualmente installati presso alcuni impianti di depurazione gestiti dai partner del progetto, al fine di stabilirne in maniera oggettiva i vantaggi in termini di prestazioni raggiunte, riduzione dei costi e dei consumi energetici.

Nella seguente tabella sono riportati i consumi dei combustibili utilizzati per riscaldamento e autotrazione:

Consumo combustibili per riscaldamento	2011	2012	2013	2014	2015
Gasolio (litri)	11.000	0	0	0	0
GPL (litri)	15.211	32.138	25.383	30.695	40.753
Metano (m3)	379.337	321.875	340.077	181.694	158.111

Consumo carburanti per autotrazione	2011	2012	2013	2014	2015
Gasolio (litri)	-	-	401.133	408.819	458.491
Benzina (litri)	-	-	30.955	31.692	30.431
GPL (litri)	-	-	13.942	15.698	13.351
Metano (kg)	-	-	13.621	18.852	21.201
Carburante (litri) (senza suddivisione per tipologia)	488.321	514.897	-	-	-

A partire dal 2013 SMAT ha rinnovato il proprio parco autoveicoli con l'introduzione di auto a metano.

Come si pu notare dal trend decrescente del consumo di gasolio per il riscaldamento, nel corso degli ultimi anni SMAT ha completato la conversione delle centrali che facevano uso di questo combustibile, 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 produttivit 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 stato riconosciuto dal gestore della rete come "impianto alimentato da fonte rinnovabile". L'energia cos prodotta naturalmente mediante il salto dell'acqua, una volta detratta una piccola frazione necessaria all'alimentazione di utenze SMAT (i pozzi di captazione locali), immessa nella rete di distribuzione e commercializzata, costituendo, oltre che un ricavo economico per la societ , anche un'altra fonte di recupero energetico e contribuendo a evitare un'ulteriore quota di emissione di gas a effetto serra, stimabile per il 2015 in circa 3.100 tonnellate di CO₂. Nel corso del 2015 la produzione risultata pari a oltre 7.700 MWh, per un valore economico complessivo di circa 410.000 Euro (oltre alla valorizzazione dei Certificati Verdi).

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. Infatti, mediante l'erogazione dell'acqua di rete in piccoli chioschi dedicati in un numero sempre crescente di Comuni della Citt Metropolitana di Torino, si pu evitare la produzione, il trasporto e lo smaltimento delle bottiglie di plastica che cos possono essere riutilizzate.

Nel grafico si possono rilevare le quantità di CO₂ che si è evitato di immettere in atmosfera grazie ai 43.599.000 litri di acqua erogata (pari a oltre 29 milioni di bottiglie da 1,5 litri), nel corso del 2015, dai Punti Acqua SMAT.

RISPARMIO DI ANIDRIDE CARBONICA GRAZIE AI PUNTI ACQUA



EMMISSIONI GLOBALI DI CO₂

Consumo carburanti per autotrazione	2011	2012	2013	2014	2015
CO ₂ da trattamento biologico acque reflue*	83·10 ³ ton	78·10 ³ ton	81·10 ³ ton	62·10 ³ ton	60·10 ³ ton
CO ₂ da combustione metano per uso industriale e per riscaldamento locali	10·10 ³ ton	12·10 ³ ton	15·10 ³ ton	10·10 ³ ton	9·10 ³ ton
CO ₂ da combustione gasolio	30 ton	0 ton	0 ton	0 ton	0 ton
CO ₂ da combustione GPL	25 ton	48 ton	38 ton	46 ton	61 ton
CO ₂ emissioni indirette**	77·10 ³ ton	95·10 ³ ton	94·10 ³ ton	94·10 ³ ton	94·10 ³ ton
CO ₂ equivalente dovuta alle emissioni di metano***	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	6·10 ³ ton
CO₂ emissioni totali	170·10³ ton	185·10³ ton	190·10³ ton	166·10³ ton	163·10³ ton
CO ₂ da combustione biogas	20·10 ³ ton	21·10 ³ ton	17·10 ³ ton	18·10 ³ ton	18·10 ³ ton

* Gran parte del CO₂ rimosso dagli impianti di depurazione è composto da biomassa, ovvero materia formatasi dalla cosiddetta organizzazione della CO₂ atmosferica. Se ne deduce che, almeno in parte, la CO₂ emessa dal processo biologico di depurazione bilancia la quantità precedentemente fissata, tramite processi di fotosintesi, nella biomassa contenuta nei reflui trattati. Stimare questa quota parte risulta estremamente difficile. Per cautela, si è quindi scelto di riportare interamente l'emissione del trattamento biologico nel computo dell'emissione totale di CO₂, con la consapevolezza che, in realtà, si tratta di un valore ampiamente sovrastimato.

** Per emissioni indirette si intendono emissioni riferibili ad attività SMAT, ma effettivamente generate da altri soggetti. Nel caso di SMAT le uniche rilevanti sono emissioni di CO₂ legate alla produzione di energia elettrica acquistata presso i produttori (che possono essere calcolate utilizzando il coefficiente 0,4 kg CO₂/kWh - IEA data services), e quelle legate alla produzione di energia termica acquistata da tele riscaldamento (calcolo basato su stime da dati pubblicati dal Gestore).

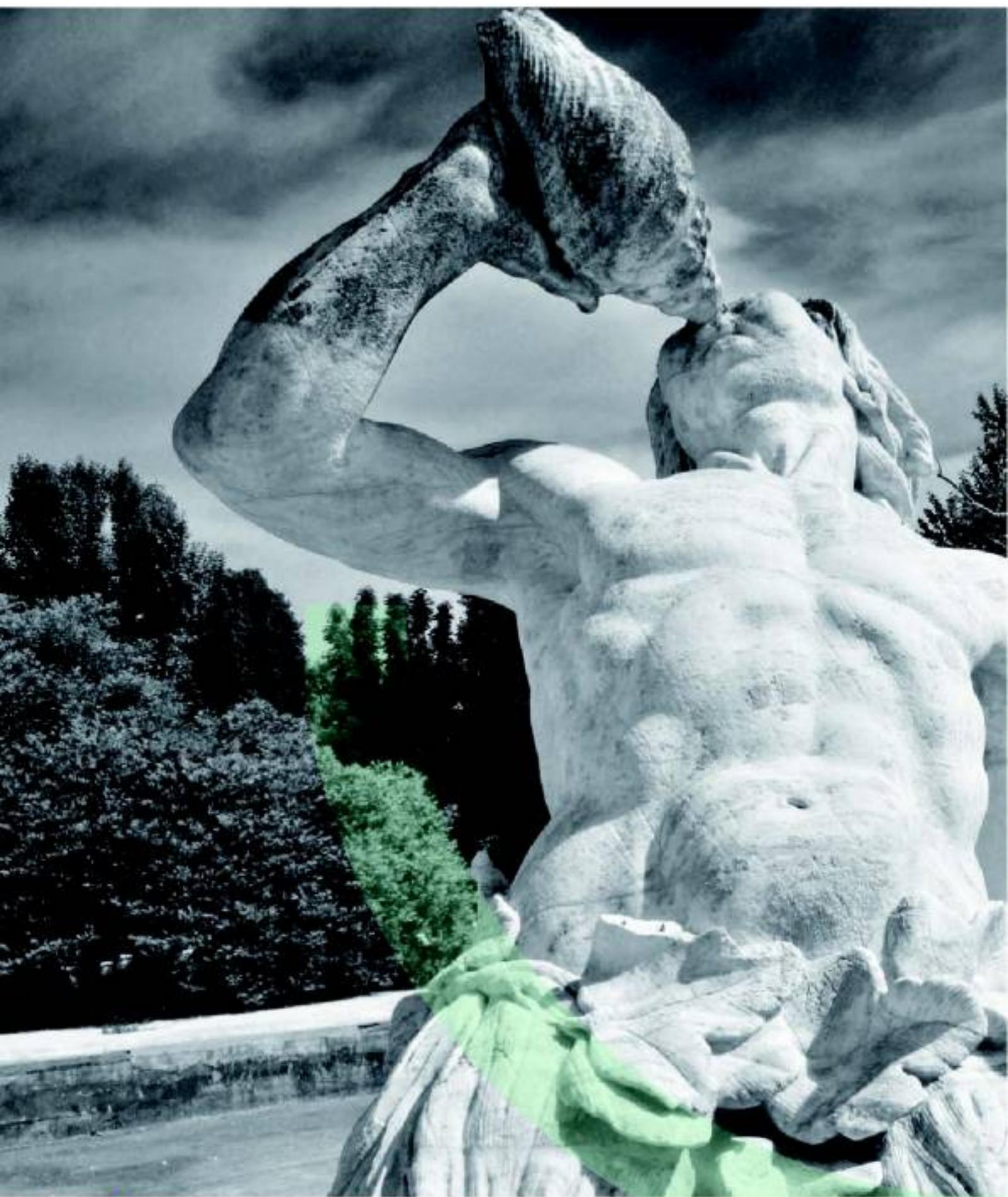
*** Come già accennato nel paragrafo relativo alle emissioni in atmosfera, l'emissione del metano è attribuibile al processo di depurazione delle acque reflue, e in particolare al processo di stabilizzazione anaerobica dei fanghi di depurazione. Il metano emesso è quindi derivante da un processo di degradazione biologica di una matrice organica e non è di origine fossile. Il metano ha un potenziale clima alterante GWP pari a 25, quindi l'emissione di 226 ton di CH₄ è equivalente a circa 5.650 ton di anidride carbonica.

• Vedei pag. 162

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 essi 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.



IL PROGRAMMA
DI MIGLIORAMENTO

6





IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

SOMMARIO

1) Le basi di dati del programma di miglioramento	150
Indicatori generali	150
Indicatori economico-finanziari	151
Indicatori sociali	151
Indicatori ambientali	152
2) Imparare attraverso il benchmarking	153
3) Gli obiettivi e le azioni di miglioramento	154

Gli obiettivi e le azioni di miglioramento, presentate in questo capitolo, sono elaborate da SMAT sulla base dei suggerimenti ricavati dalla consultazione dei vari stakeholder, compresa la European Benchmarking Co-operation di cui si tratta al paragrafo successivo, e da una serie di indicatori ritenuti significativi per rilevare l'impegno profuso e i risultati raggiunti in campo economico, sociale e ambientale.

Alcuni di questi indicatori sono quelli previsti dalle linee guida per i rapporti di sostenibilità redatte dal Global Reporting Initiative (GRI). Gli indicatori si riferiscono all'attività di SMAT S.p.A.; nei casi in cui si è ritenuto utile riportare indicatori che si riferiscono al Gruppo SMAT, questo è specificamente indicato.

INDICATORI GENERALI

Descrizione/indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	11-15*	14-15*
Totale ricavi da vendite (migliaia Euro)	266.368	268.658	329.436	287.523	312.948	17,5	8,8
Comuni serviti SMAT	285	285	286	291	292	2,5	0,3
Comuni serviti SMAT acquedotto	282	283	284	289	290	2,8	0,3
Comuni serviti SMAT fognatura	285	285	286	291	292	2,5	0,3
Comuni serviti SMAT depurazione	285	285	286	291	292	2,5	0,3
Comuni serviti Gruppo SMAT	446	444	444	443	385	-13,7	-13,1
Abitanti serviti SMAT	2.273.507	2.215.040	2.226.589	2.273.496	2.269.357	-0,2	-0,2
Abitanti serviti SMAT acquedotto	2.252.340	2.196.012	2.207.478	2.254.257	2.250.124	-0,1	-0,2
Abitanti serviti SMAT fognatura	2.273.507	2.215.040	2.226.589	2.273.496	2.269.357	-0,2	-0,2
Abitanti equivalenti serviti SMAT depurazione	3.549.155	3.543.752	3.018.112	3.124.616	2.995.421	-15,6	-4,1
Abitanti serviti Gruppo SMAT**	2.293.284	2.233.948	2.278.114	2.321.766	2.336.974	1,9	0,7
Territorio servito (km ²)	6.103	6.103	6.106	6.281	6.292	3,1	0,2
Estensione rete idrica (km)	11.773	11.843	11.891	11.971	12.121	3,0	1,3
Estensione rete fognaria (km)	7.675	7.923	8.150	8.550	8.893	15,9	4,0
Acqua erogata (m ³)	179.807.129	199.102.961*	190.561.655*	188.098.360*	184.769.770*	2,8	-1,8
Volume di acque reflue trattate (acqua depurata) (milioni m ³)	364,9	349,8	365,7	371,8	343,4	-5,9	-7,6
Consumo complessivo di energia (elettrica e termica) (MWh)	271.135	330.197*	324.087*	300.589*	300.745*	10,9	0,1
Parametri determinati dai Laboratori	802.254	770.639	796.931	812.169	814.255	1,5	0,3

* Variazione % 2011-2015 e 2014-2015 ** Dati anni precedenti rettificati (variato metodo di calcolo, ossia considerata la percentuale di servizio)

* Vedi pag. 162

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI



Descrittore/indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	10-15*	14-15*
Risultato operativo EBIT (migliaia Euro)	46.142	41.352	71.368	66.913	80.402	74,5	20,2
ROS (%)	17,32	15,39	21,66	23,27	25,69	48,3	10,4
ROE netto (%)	6,73	5,86	9,99	9,23	10,77	60,0	16,7
ROI (%)	5,44	4,51	7,08	6,71	7,61	39,9	13,4
Valore economico generato dalla società (Euro)	286.460.354	292.757.665	348.107.035	312.612.534	336.427.653	17,4	7,6

* Variazione % 2011-2015 e 2014-2015

INDICATORI SOCIALI



Descrittore/indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	11-15*	14-15*
Assenteismo per malattia (%)	4,0	4,0	3,6	4,0	4,0	0	0
Costo totale lavoro (Euro)	49.722.235	50.818.380	49.348.391	52.248.556	55.557.443	11,7	6,3
Formazione (ore/addetto anno)	9,32	20,27	10,02	14,93	5,83	-37,4	-61,0
Indice di Frequenza Infortuni (esclusi in itinere)	25,15	29,83	12,83	12,18	12,34	-50,9	1,3
Chiamate call center	119.889	152.415•	159.634•	174.068•	189.189•	57,8	8,7
Indicatori di qualità (valore medio)(%)	99,4	99,2	99,5	99,0	99,0	-0,4	0

* Variazione % 2011-2015 e 2014-2015

• Vedi pag. 162

INDICATORI AMBIENTALI



Descrittore/indicatore	2011	2012	2013	2014	2015	11-15*	14-15*
Estensione rete idrica per abitante servito (m/ab)	5,2	5,4	5,4	5,3	5,4	3,8	1,9
Consumo pro capite (l/ab.g)	189	194	185	176	176	-6,9	0
Perdite reali in distribuzione (%)	24,7	24,7	23,1	23,4**	24,6	-0,4	5,1
Estensione rete fognaria per abitante servito (m/ab.)	3,4	3,6	3,6	3,8	3,9	14,7	2,6
Inquinamento organico abbattuto richiesta chimica (COD) (ton/anno)	137.157	132.755	133.322	105.868	103.055	-29,9	-2,7
Inquinamento organico abbattuto richiesta biologica (BOD) (ton/anno)	58.996	62.121	68.364	56.698	57.916	-1,83	2,1
Recupero complessivo di energia (elettrica e termica) MWh	70.501	77.783	71.737	51.367	51.731	-26,6	0,7
Energia elettrica e termica autoprodotta rispetto al consumo complessivo (%)	26,0	23,6•	22,1•	17,1•	19,3•	-25,8	12,9
Energia termica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia termica (%)	66,0	62,0	55,5	49,7	48,5	-26,5	-2,4
Energia elettrica autoprodotta rispetto al consumo complessivo di energia elettrica (%)	17,1	20,0 (15,7•)	19,3 (15,3•)	13,4 (11,4•)	13,4 (11,8•)	-21,6 (-31,0•)	0 (35•)
Consumo specifico di cloro in potabilizzazione (g/m³)	0,69	0,68•	0,64•	0,66•	0,58•	-15,9•	-12,1•
Fanghi prodotti per abitante equivalente (kg ss/ab. eq.)	11,6	8,3	9,0	9,6	8,8	-24,1	-8,3
Recupero fanghi in agricoltura (%)	97,5	95,2	97,5	98,1	87,5	-10,3	-10,8

* Variazione % 2011-2015 e 2014-2015

** Dato rettificato

• Vedi pag. 162

SMAT ormai da molti anni fa parte della European Benchmarking Co-operation (EBC), nata da un'iniziativa che risale al 2004 promossa da importanti associazioni di gestori dei servizi idrici europei, tra cui Vewin, Danube Water Program, Danva, EurEau, Norsk Vann, Aquabench, e IWA, ossia l'International Water Association. L'obiettivo di questa iniziativa è di rilevare le prestazioni nei servizi idrici delle aziende partecipanti al fine di facilitare il confronto con un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e della trasparenza, attraverso lo scambio di conoscenze ed esperienze su benchmarking e "buone pratiche". I dati SMAT riferiti all'esercizio 2014 sono stati elaborati nella 2ª metà dell'anno 2015 per l'attività conclusasi con il report finale di dicembre 2015. Gli indicatori non hanno solo natura economica ma sono anche rappresentativi di quozienti sociali (qualità dell'acqua, affidabilità, sostenibilità, qualità del servizio).

I dati fino ad oggi raccolti, e in particolare i valori medi rilevati per i singoli indicatori, che in generale possono essere ragionevolmente considerati i valori di riferimento per il panorama europeo, rappresentando oltre 40 aziende di servizi idrici, hanno messo in luce l'andamento globalmente positivo delle prestazioni di SMAT, in special modo per i costi sostenuti sia per il servizio di acquedotto che per quello di depurazione. Nella tabella sono riportati i valori SMAT di alcuni indicatori per l'anno 2014, raffrontati con i valori medi calcolati dal benchmarking per le aziende partecipanti.

ALCUNI RISULTATI DEL BENCHMARKING

	INDICATORE*	VALORE SMAT 2014	VALORE MEDIO 2014
SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA (% di conformità agli standard di legge)	99,99 ☺	99,8
	LIVELLO DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA (numero di test per 1000 m ³)	1,88 ☺	1,16
	PERDITE PER KM DI RETE (m ³ /km/giorno)	19,34 ☺	8,7
	RECLAMI (numero di reclami per 1000 unità connesse)	0,02 ☺	4,40
	ENERGIA IMPIEGATA (kWh/m ³ acqua prodotta)	0,50 ☺	0,50
	RECUPERO ENERGETICO (%)	5,5 ☺	6,30
	RIPRISTINO DELLE CONDOTTE (%)	0,56 ☺	0,80
SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE	POPOLAZIONE SERVITA DA FOGNATURA (%)	97,32 ☺	96,6
	POPOLAZIONE SERVITA DA DEPURAZIONE (%)	98,75 ☺	97,5
	VOLUME REFLUI PER UNITÀ CONNESSA (m ³ /unità connessa)	145,22 ☺	170,3
	VOLUMI DEPURATI PER UNITÀ CONNESSA (m ³ /unità connessa)	288,28 ☺	235,9
	ENERGIA IMPIEGATA IN DEPURAZIONE (kWh/ab.eq.)	25,0 ☺	33,3
	ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA DA FONTE RINNOVABILE RISPETTO AL CONSUMO (%)	25,4 ☺	27,7
	VOLUMI DEPURATI PER ABITANTE EQUIVALENTE (m ³ /ab.eq.)	117,89 ☺	102,2

* Al fine di ottenere dati comparabili con le diverse aziende i dati SMAT sono stati opportunamente calcolati/riclassificati secondo le regole definite dal progetto

Nel 2015, nell'ambito del nuovo Piano Industriale, sono stati definiti gli obiettivi e le azioni di miglioramento per il quinquennio 2015-2019, che sono di seguito riportati in ordine alfabetico. In essi sono confluiti gli obiettivi in corso nel 2015 derivanti dagli esercizi precedenti.

OBIETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	AREA	Obiettivi raggiunti/azioni intraprese nel 2015
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	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Stipulato accordo con Università di Washington (Seattle, USA)
Acqua in boccioni: rivisitazione e ammodernamento secondo criteri smart della logistica del sistema di distribuzione dei boccioni	SIDE BUSINESS	<ul style="list-style-type: none"> In fase di implementazione nuovo sistema e-commerce di gestione, magazzino, clienti, vendita e distribuzione di acqua in boccioni direttamente al pubblico
Acqua legionella-free: studio e sviluppo di moderni sistemi di disinfezione e implementazione presso l'utente finale con generazione di utili	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Completata sperimentazione di una tecnologia innovativa in una struttura ricettiva alberghiera
Acquedotto della Valle Orco: avvio delle opere di progettazione, espletamento delle gare per l'affidamento delle opere, avvio dei lavori	GRANDI OPERE	<ul style="list-style-type: none"> Completato studio di fattibilità. Avviato monitoraggio della qualità delle acque grezze
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	GRANDI OPERE	<ul style="list-style-type: none"> In fase di ultimazione i lavori del I, II, III e IV lotto Espletata la gara di appalto per il potabilizzatore e affidati i lavori Messa in funzione la condotta principale relativa al I lotto
Acque meteoriche e gestione caditoie stradali: allargamento del perimetro del servizio, attualmente limitato ad alcuni Comuni dell'ATO 3; adozione di un approccio preventivo informatizzato nella gestione delle manutenzioni	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Firmate le convenzioni per l'estensione del servizio ai Comuni di Borgaro T.se, Candia C.se, Ivrea, Montalto Dora, Santena e Scarmagno che si aggiungono ai Comuni di Torino, Rivoli, San Giorgio C.se e Villastellone già gestiti da SMAT
Aggregazione del servizio in ambito metropolitano: internalizzazione delle attività idriche svolte dalle società SCA, da AIDA Ambiente, da Acquagest e dalla Società Acque Potabili di Alpignano, e acquisizione del servizio nei comuni ATO 3-Torinese serviti dalla società SAP	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Acquisito il servizio nei comuni ex gestione SAP
Alleanze strategiche e gestioni extra-ambito: sviluppo di partenariati con società di gestione del SII della Regione Piemonte per migliorare il processo di aggregazione	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione dell'accordo per rete di imprese "Water Alliance"
Analisi dei processi e snellimento dei contesti decisionali: interventi sui processi autorizzativi, promozione delle sinergie fra i servizi, miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, efficientamento del processo di controllo dei consumi	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Riorganizzata l'attività degli Uffici Appalti e Acquisti
Attività estere: supporto di carattere tecnico gestionale ad aziende del settore idrico di paesi stranieri	INTERNAZIONALIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Partecipazione al progetto "BSW-Bethlehem Smart Water" (Palestina)
Azoto e Fosforo: raggiungimento degli abbattimenti richiesti in base percentuale su scala ATO (obiettivo già presente nel Bilancio di Sostenibilità 2014)	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Finalizzazione del progetto preliminare per il miglioramento della rimozione dell'azoto presso l'impianto di Castiglione (gara bandita a irizio 2016)

OGGETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	AREA	Obiettivi aggiustazioni intraprese nel 2015
Bocche antincendio e contatori statici: installazione di sistemi per l'individuazione di perdite nelle reti private antincendio; segnalazione del malfunzionamento all'utente	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	-
Bollette e fatture: introduzione di metodi innovativi di pagamento (APP SMAT, Cbill, etc.) con progressiva riduzione dei pagamenti allo sportello	SERVIZI AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Completata l'introduzione di APP SMAT e Cbill
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	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> • Modellata la rete di Avigliana • Sviluppato modello per la previsione della domanda a breve termine
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	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Implementata negli applicativi del database la gestione dei chiusini (rilievo, manutenzione, etc.) • Interfacciato il sistema informatizzato di manutenzione con il sistema cartografico (georeferenziazione dell'intervento)
Codigestione fanghi e FORSU: upgrading dell'impianto di depurazione di Rosta al fine di sfruttare le sinergie già disponibili per la gestione di entrambi i processi	SIDE BUSINESS	<ul style="list-style-type: none"> • Completato studio di fattibilità
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	INTERNAZIONALIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione ai progetti: <ul style="list-style-type: none"> - 'Safe Health and Water Management' (Libano) - 'WATSAM' (Etiopia)
Deburocratizzazione dei processi interni: iniziative per lo snellimento e lo svecchiamento delle procedure e delle consuetudini, anche mediante l'utilizzo di tecnologie smart	EFFICIENTAMENTO	-
Efficacia del recupero crediti: riduzione dell'unpaid ratio sulle bollette	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Raggiunto l'obiettivo previsto per il 2015
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	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Introdotta la fatturazione elettronica attiva nei confronti delle P.A.
Fatturazione trimestrale: estensione della fatturazione trimestrale, già attiva a Torino, Venaria e Vinovo, ai principali comuni della prima fascia metropolitana riducendo il costo unitario della bolletta e garantendo all'utente un maggior controllo sui consumi oltre a suddividere maggiormente l'importo da pagare	SERVIZI AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo in fase di revisione per l'adeguamento alle nuove disposizioni regolatorie
Fognature private Città di Torino: completamento della digitalizzazione dell'archivio storico delle fognature private della Città di Torino	SII O SIDE BUSINESS (in attesa di definizione da parte del Consiglio di Stato)	-
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)	SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzati 212 corsi nel 2015

OGGETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	AREA	Obiettivi/raggiuntizioni intraprese nel 2015
Geolocalizzazione della flotta aziendale: implementazione di un sistema di rilevazione integrato che consenta sia il check dell'automezzo che la sua geolocalizzazione e quindi, in caso di emergenza, l'invio tempestivo e puntuale dei soccorsi	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Sottoscritto accordo con RSU per l'adozione del sistema di geolocalizzazione e emesso l'ordinativo
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, e l'adozione di un sistema informativo di manutenzione	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Avviato risanamento del comprensorio a sud-ovest di Ivrea (impianto di depurazione) Sostituiti 15 km di rete, dei quali 4 in cemento-amianto Riorganizzato servizio Security Management Implementato un device di tipo mobile nel sistema informativo della sicurezza cantieri
Horizon 2020 e progetti di ricerca futuri: partecipazione a bandi di finanziamento nazionali e internazionale per progetti di ricerca di interesse strategico	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Avviati in ambito Horizon 2020: i progetti DEMOSOFC e BLOWYSE e presentate le candidature per i progetti UNDO, WATER SMART IDEAS, SUPER SMART WATER 2 Presentato in ambito WATER WORKS il progetto PERSEO Avviati 8 nuovi progetti di ricerca (interni o in collaborazione con esterni)
Lean Six Sigma: applicazione di una metodologia innovativa per ottimizzare tempi e costi e uso del personale dedicato nel ciclo della bollettazione, e per razionalizzare le attività dei centri per la gestione della manutenzione	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Completati entrambi gli interventi
Nuove aree di business: sviluppo di nuove filiere di operatività in settori contigui al SII	SIDE BUSINESS	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppato il modello di business per il controllo della Legionella post-contatore
Ottimizzazione del sistema di reperibilità: adozione di criteri e metodologie innovative per migliorare in particolare la sicurezza del personale, la gestione dei tempi di intervento, la comunicazione orizzontale e verticale	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Armonizzati i trattamenti economici del sistema di reperibilità Sottoscritta con RSU l'ipotesi di accordo per la nuova organizzazione entrata in vigore nel 2016
Preparazione alle emergenze e a agli eventi climatici estremi: adeguamento delle procedure di intervento in emergenza, adozione dei Water Safety Plans (WSP)	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Revisionati alcuni piani di crisi Revisionata la strategia per l'elaborazione dei WSP
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	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> Acquisto di un nuovo banco prova Avviata pianificazione delle attività nel rispetto delle nuove disposizioni regolatorie
Protocollo aziendale: implementazione di un nuovo sistema di protocollo aziendale al fine di rendere più rapido, efficace ed efficiente il metodo di ricezione, catalogazione, archiviazione e smistamento della corrispondenza	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Completato il nuovo sistema di protocollo aziendale
Qualità: sviluppo di uno strumento integrato di gestione della qualità 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)	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Avviata procedura per il conseguimento della certificazione ISO 14001
Rapporto con l'Utente e ampliamento delle fonti di ascolto: introduzione di nuovi strumenti di comunicazione (mail, PEC, social forum, sito web, etc.); riorganizzazione e potenziamento del Servizio Garante dell'Utente	SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> Realizzata la riorganizzazione e il potenziamento del Servizio Garante dell'Utente

OGGETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	AREA	Obiettivi aggiustazioni integrate nel 2015
Realizzazione del Collettore Mediano: progettazione, realizzazione e messa in esercizio entro il 2018 dei primi tre chilometri (dal Castello di Mirafiori alla Rotonda Maroncelli)	GRANDI OPERE	<ul style="list-style-type: none"> • Completato il progetto preliminare • Ripartita l'opera in stralci funzionali e avviata la progettazione del primo
Revamping dell'impianto di potabilizzazione del fiume Po: progettazione degli interventi di ammodernamento delle infrastrutture e di miglioramento degli attuali processi di potabilizzazione a fronte di nuove tecnologie e delle sfide poste dai prossimi cambiamenti climatici	GRANDI OPERE	<ul style="list-style-type: none"> • Completato lo studio di fattibilità
Ridefinizione sportelli sul territorio: riorganizzazione della presenza sul territorio mediante il potenziamento degli sportelli esistenti e la creazione di due nuovi; razionalizzazione dei servizi Assistenza Utenti e Consumi e Bollettazione	SERVIZI AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Avviata la riorganizzazione degli sportelli e la razionalizzazione dei servizi
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	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> • Completati i progetti preliminari di revamping degli impianti di Rosta, Chivasso, S.Maurizio C.se, Feletto, Pecetto e Giaveno
Riduzione perdite di rete: impiego di metodi tradizionali e innovativi per l'individuazione delle perdite, e adozione dei necessari interventi di risanamento strutturale	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzato un caso pilota e costruito il modello numerico della rete • Pianificata attività di distrettualizzazione per individuare le aree più ammalorate
Riqualificazione del personale: realizzazione di specifici interventi formativi mirati all'adeguamento, valorizzazione e trasferimento delle conoscenze mediante l'impiego di avanzate tecnologie di transfer educativo (corsi a distanza, seminari via web, formati interattivi, etc.) affiancate ai sistemi tradizionali	SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Attuato percorso formativo di training on-the-job per il personale proveniente dai SOG
Scarichi in acque superficiali: raggiungimento del 100% del collettamento e trattamento degli scarichi in acque superficiali (obiettivo già presente nel Bilancio di Sostenibilità 2014)	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> • In corso
Servizio Prevenzione e Protezione: integrazione di parte del Sistema di Gestione per la Sicurezza (SGS) nel sistema unificato Qualità-Sicurezza-Ambiente	SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> • Riorganizzato il Servizio Prevenzione e Protezione
Servizi di recapito evoluto: utilizzo di servizi di recapito evoluto per la consegna, l'assistenza alla compilazione e il ritiro dei documenti contrattuali per gli utenti anziani o diversamente abili	SERVIZI AL CLIENTE	-
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	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisionata strategia sulla gestione della fase autorizzativa del progetto definitivo con centralizzazione delle attività
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	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	-

OGGETTIVO/TARGET DI MIGLIORAMENTO	AREA	Obiettivi/raggiungimenti intrapresi nel 2015
Sviluppo occupazionale ed esodo agevolato: studio della possibilità di ricorso all'incentivazione all'esodo agevolato tenendo conto delle necessità organizzative e della convenienza aziendale	SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> Sottoscritto protocollo d'intesa con RSU per l'esodo agevolato valido per il periodo 2015-2019
Telecontrollo integrato: realizzazione di un nuovo sistema di telecontrollo in grado di comunicare con tutti i nuovi siti della Città Metropolitana di Torino acquisiti nell'ultimo decennio nell'ambito della riorganizzazione del SII, assicurando un elevato livello di sicurezza e affidabilità, anche mediante l'integrazione di modelli di simulazione delle reti idriche	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Completata la realizzazione della nuova control room
Telelavoro: studio delle possibili aree di applicazione e introduzione delle modifiche organizzative, con vantaggio sia per i dipendenti coinvolti, che per la Società e l'ambiente (riduzione dell'impatto ambientale derivante dagli spostamenti casa-lavoro)	SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> Individuato il processo di bollettazione come possibile area per il telelavoro
Valorizzazione del comparto idroelettrico-idropotabile: sviluppo delle potenzialità dello sfruttamento dei differenziali altimetrici delle condotte acquedottistiche in partnership con importanti operatori del settore elettrico (Acquedotto Valle di Susa, Acquedotto Valle Orco, etc.)	SIDE BUSINESS	<ul style="list-style-type: none"> Stabiliti contatti con primari operatori del settore idroelettrico (tematica in corso di approfondimento)
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	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Realizzati altri 4 Punti Acqua Completata l'automazione e il telecontrollo su 92 Punti Acqua Realizzati 3 prototipi smart a Torino, Rivoli e Settimo T.se nell'ambito del progetto IoTiBevo
Verifica materiali di magazzino e implementazione del sistema di controllo: implementazione di un nuovo sistema organizzativo che preveda l'impiego di automezzi attrezzati gestiti come depositi periferici del magazzino con relative transazioni di carico e scarico	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Completate tutte le attività previste
Water ideas e Start-Cup: attivazione di una rete di raccordo con il mondo della ricerca e dell'industria per promuovere iniziative volte a supportare imprese che sviluppino prodotti e/o servizi innovativi nel settore idrico, creando un rapporto preferenziale per lo sfruttamento di tali innovazioni	RICERCA, SVILUPPO E INNOVAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Candidata SMAT al ruolo di componente del Comitato di Valutazione
Work force management: adozione di criteri, metodologie e strumenti dedicati per rendere più efficiente ed efficace la gestione delle attività manutentive in campo (ad esempio mediante l'impiego di tablet e in generale di tecnologie mobile)	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Implementato l'uso dei tablet in alcune attività
Zona Burocrazia Zero: avvio di una serie di iniziative atte ad eliminare i passaggi burocratici interni non necessari o ridondanti (es. utilizzo di tecnologie smart per la dematerializzazione dei documenti cartacei, impiego di dispositivi mobile nel rapporto diretto con l'utente per velocizzare la fase di preventivazione, etc.)	EFFICIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> Planificata la rilocalizzazione e la riduzione dell'archivio di c.so Emilia



appendice

METODOLOGIA



SOMMARIO

1 <i>Linee guida di riferimento</i>	162
2 <i>Profilo del report</i>	162
3 <i>Processo di costruzione del bilancio di sostenibilità</i>	164
4 <i>Principi di reporting</i>	164
5 <i>Anni di riferimento</i>	165
6 <i>Materiality</i>	165
6.1. <i>Gli stakeholder incontrati negli anni precedenti</i>	166
6.2. <i>Gli stakeholder incontrati quest'anno</i>	167
6.3. <i>La selezione della materiality</i>	169
6.4. <i>Il confronto con le strategie SMAT</i>	169
6.5. <i>Il risultato finale del processo di materiality</i>	170

1 | LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO



Per garantire la massima affidabilità, SMAT elabora il Bilancio di sostenibilità sulla base delle *Sustainability Reporting Guidelines* definite dalla G.R.I. (*Global Reporting Initiative*), che sono attualmente tra gli standard più accreditati 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 dello standard G3 attraverso consultazioni con un'ampia rete internazionale di stakeholder. Due anni fa, GRI ha proposto il nuovo standard G4.

Dopo aver "scalato" tutti i gradini del G3 in un processo di miglioramento continuo, da quest'anno il Bilancio di sostenibilità SMAT passa alla nuova versione G4.

GRI	G3	G3	G3	G3	G3	G3	G4
	C	C+	B	B+	A	A+	Opzione "core"
BDS SMAT	2007		2008	2009	2010	2011 2012 2013 2014	2015

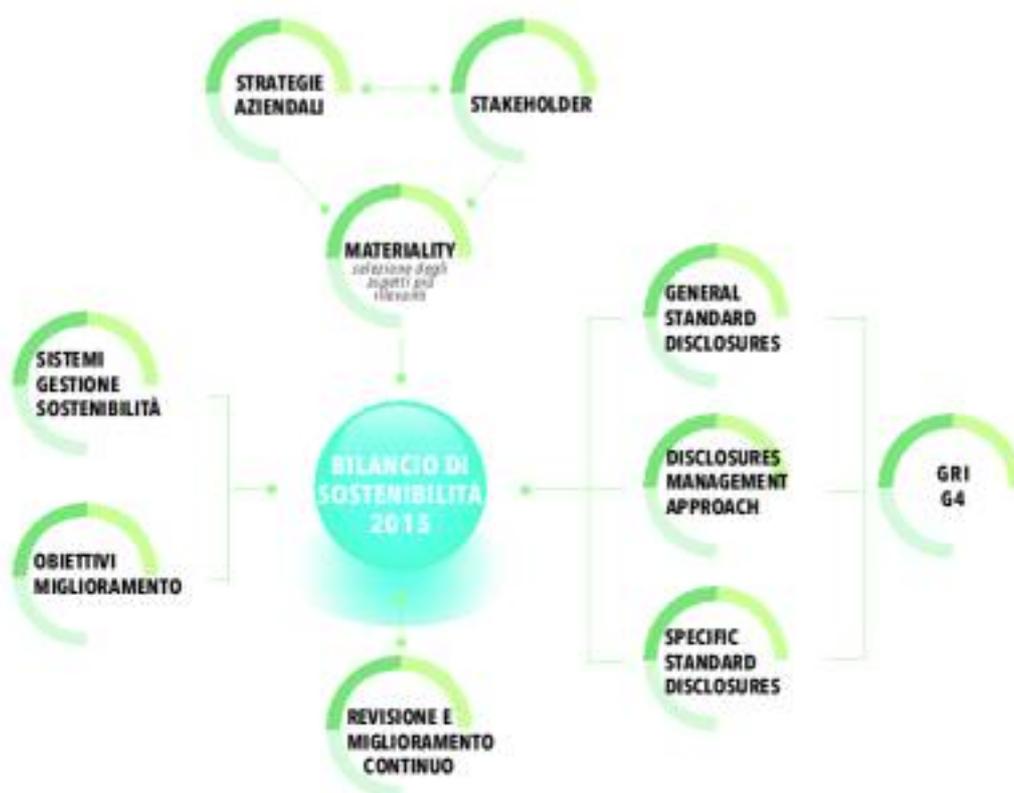
2 | PROFILO DEL REPORT



Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Anno solare 2015
Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità più recente	Settembre 2015
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	<p>SMAT S.p.A. è la Capogruppo di un Gruppo descritto nella sezione "Identità aziendale". È inoltre il Gestore Unico dell'Ambito n° 3 Torinese. Il Bilancio di Sostenibilità si riferisce sempre a SMAT S.p.A. (di seguito 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.</p> <p>Territorio di attività: Italia, e in particolare Torino e provincia.</p> <p>Le attività estere sono quelle descritte al paragrafo "SMAT Internazionale".</p> <p>Le filiere includono forniture descritte nella sezione "Bilancio Sociale".</p> <p>In alcune sezioni (in particolare nel capitolo 5) la copertura dei dati, a partire dall'esercizio 2012, è stata estesa anche alle prestazioni/attività sostenute dai Soggetti Operativi di Gestione (SOG), ossia da quei soggetti ai quali SMAT ha affidato in outsourcing specifiche fasi dell'operatività in aree definite del territorio dell'ATO 3 (dati evidenziati con il simbolo ●)</p>

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.
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>Il presente bilancio riguarda le attività di SMAT S.p.A.</p> <p>Come descritto nella sezione "Identità aziendale", 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 2015 non sono intervenuti fattori rilevanti che possano influenzare significativamente la comparabilità con l'anno precedente, salvo ove espressamente specificato; pertanto le informazioni riportate nel presente documento sono complete e comparabili con quelle del precedente bilancio; per alcune di esse, evidenziate nel testo con il simbolo ◆, a partire dal 2012 è stato incrementato il perimetro di raccolta dei dati (vedasi precedente "Perimetro del report") e pertanto il confronto è ragionevolmente applicabile solo agli esercizi 2012 -2015.</p>
Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	<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. I dati raccolti sono elaborati adottando principalmente 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 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, rispondono alle esigenze di chiarezza e completezza identificate da SMAT.</p>
Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi i cui impatti sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per promuoverne il miglioramento	100%
Modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement)	Sono stati sottoposti a ricalcolo alcuni dati presenti nel Capitolo 6. Tali modifiche sono state segnalate nel testo.
Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Non si sono verificati cambiamenti significativi di obiettivo. Viceversa, in alcune sezioni è stato variato il perimetro dei dati raccolti, così come già riportato nei punti precedenti.

3 | PROCESSO DI COSTRUZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



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

5 | ANNI DI RIFERIMENTO

Come si è visto nel capitolo 1, la realtà organizzativa e societaria di SMAT si è costantemente evoluta nel tempo. Date queste molteplici variazioni di perimetro, si è ritenuto corretto adottare per i dati il metodo del confronto con gli ultimi cinque anni (ove disponibili) in ogni tabella di questo documento.

6 | MATERIALITY

Fin dai primi report sociali ed ambientali, SMAT ha costruito questa rendicontazione tenendo conto dei rapporti con gli stakeholder.

Negli anni passati sono stati incontrati ed ascoltati associazioni consumatori, dipendenti (responsabili dei servizi), sindaci dei Comuni serviti, clienti. Obiettivo è sempre stato quello di analizzare la qualità del Bilancio di sostenibilità e raccogliere suggerimenti, proposte, richieste di miglioramento.

Con il passaggio dallo standard GRI G3 a quello GRI G4, questo metodo si rinforza.

Per la redazione del Bilancio di sostenibilità che state leggendo è stata dedicata particolare attenzione a quella che GRI G4 chiama in inglese *materiality* e che in italiano potremmo chiamare priorità o rilevanza.

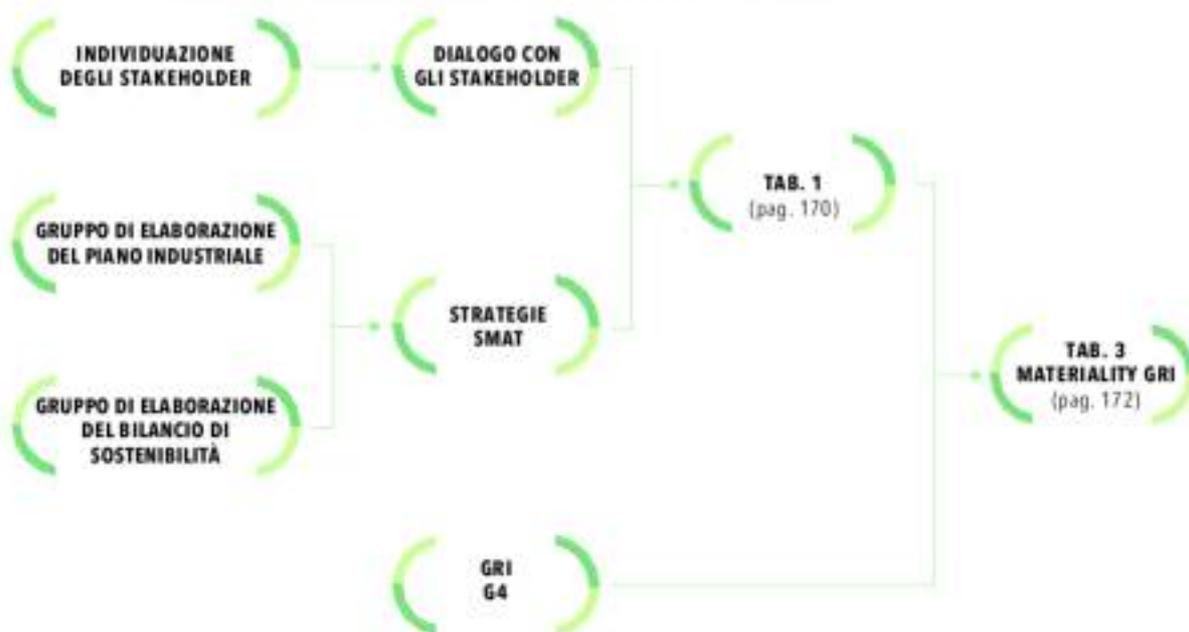
Si è trattato di individuare gli aspetti più importanti che possono documentare gli impatti economici, sociali ed ambientali dell'attività di SMAT, o influenzare le decisioni degli stakeholder.

La logica che sta dietro a questo lavoro si basa su:

- una prospettiva pluriennale, richiesta dai principi GRI G4 ("rispondere ai bisogni del presente senza compromettere i bisogni delle future generazioni") e fortemente visibile nelle decisioni SMAT degli ultimi anni, documentata in particolare dall'adozione di un Piano Industriale 2015-2019
- un processo di focalizzazione: sono stati individuati i criteri che determinano la "soglia" oltre la quale un aspetto rientra nell'area di materiality.



PROCESSO DI INDIVIDUAZIONE DELLA MATERIALITY



Sono state selezionate e incontrate tutte le pi importanti categorie di stakeholder. stato chiesto quali sono gli argomenti del Bilancio di sostenibilit pi importanti da loro punto di vista. Questi argomenti sono sempre stati collegati alle aree e agli indicatori GRI.

6.1. GLI STAKEHOLDER INCONTRATI NEGLI ANNI PRECEDENTI



- **Associazioni consumatori**
- **Dipendenti (responsabili dei servizi)**
- **Clienti / utenti / consumatori / cittadini** (processi sistematici e continuativi di ascolto garantiti dalla Carta dei servizi, dalle procedure di reclamo e dai canali sportello / telefono / posta / e-mail, dall'ufficio di assistenza e informazione all'Utenza, nonch dal Garante dell'Utente)
- **Sindaci dei Comuni serviti e azionisti in genere** (che, oltre al canale istituzionale costituito dall'Assemblea dei Soci, sono stati ascoltati nel 2014 attraverso uno specifico sondaggio)
- **Fornitori e comunit economica** (rappresentati da alcuni opinion leader di associazioni di categoria del mondo della produzione di beni e servizi ascoltati nel 2015: ANCE Torino / Collegio Costruttori Edili, Ordine degli Architetti della Provincia di Torino, Confindustria / Unione Industriale della Provincia di Torino).

6.2. GLI STAKEHOLDER INCONTRATI QUEST'ANNO



1. Associazioni consumatori

Nell'ambito del processo di dialogo che è continuativo negli anni, il 20 gennaio 2016 l'ADOC (nella persona di Silvia Cugini - Presidente), l'ADUSBEP (Alessandro Di Benedetto - Presidente), l'Associazione Consumatori Piemonte (Paolo Graziano - Vice-Presidente), il CODACONS Piemonte (Paolo Serra - Delegato), FEDERCONSUMATORI (Giovanni Grimaldi - Consigliere), il MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO (Marco Gagliardi - Delegato), l'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI (Patrizia Pogliotto - Presidente) e SMAT (nella persona di Alessandro Lorenzi - Presidente e di Paolo Romano - Amministratore Delegato), hanno firmato uno specifico protocollo d'intesa a coronamento di un periodo di approfondimento su molti temi estremamente rilevanti dal punto di vista della materiality. Sono state infatti concordate come priorità le scelte volte a rinforzare:

- il canale di comunicazione tra le Associazioni dei Consumatori e la SMAT stessa (specialmente attraverso la funzione espletata dal Garante dell'Utente e adeguate forme di consultazione/informazione)
- i sistemi di monitoraggio del livello qualitativo dei servizi
- l'informazione in generale ai clienti e in particolare quella sull'applicazione delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI)
- una sempre più agevole comprensione della bolletta idrica, attraverso una pagina dedicata sul sito internet istituzionale, ferma restando la possibilità di dedicare un eventuale incontro ad hoc di carattere formativo/informativo.

Si è inoltre concordato di favorire:

- la risoluzione bonaria ed extragiudiziale di eventuali controversie
- la semplificazione amministrativa in materia di rapporti con l'Utenza, in ottemperanza all'impegno di SMAT di sviluppare un programma SBZ "Società a Burocrazia Zero".

2. Regione Piemonte - Direzione Sanità

L'Assessorato e la Direzione Sanità hanno funzioni di pianificazione, programmazione, prevenzione e controllo sull'igiene e sulla sicurezza alimentare. Dunque anche sull'acqua da bere. L'esercizio di queste funzioni si basa su dotazioni che permettono un elevato e capillare controllo, a garanzia del cittadino. Tra questi strumenti ricordiamo il Piano regionale integrato di sicurezza alimentare, il Sistema informativo unificato regionale per alimenti e nutrizione, ed ovviamente i controlli (sia programmati, sia su eventuale segnalazione) che la Regione esercita tramite le ASL.

Il giorno 1 marzo 2016 è avvenuto l'incontro con la dott.ssa Caterina Salerno.

Va subito detto che la dottoressa ha ricordato che in tutti i controlli l'acqua da bere delle reti gestite da SMAT è sempre risultata conforme ai parametri dalla legge.

Per svolgere al meglio le proprie funzioni, la Direzione Sanità e SMAT si trovano spesso a collaborare su più fronti, quali quello della prevenzione di possibili criticità, della ricerca, dell'applicazione della normativa (i casi più recenti sono l'elaborazione delle nuove linee guida derivanti dalla nuova Direttiva acque potabili per la sperimentazione sui Piani di sicurezza dell'acqua).

Sul Bilancio di sostenibilità SMAT la dott.ssa Salerno ha espresso un giudizio apertamente positivo, vedendovi un'ottima mediazione tra le esigenze di precisione tecnica e di leggibilità. L'analisi di materiality ha portato all'individuazione dei focus riportati in tabella 1 (vedi pag. 170).

3. ARPA Piemonte

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale del Piemonte è un ente pubblico autonomo operante sotto la vigilanza del Presidente della Giunta Regionale. Ha compiti di tutela, vigilanza e controllo ambientale. In questo campo fornisce supporto tecnico-scientifico alla Regione Piemonte, alle Province, ai Comuni, alle Aziende sanitarie, ai cittadini, attraverso il controllo e il monitoraggio ambientale.

Viene in contatto con SMAT nell'ambito delle sue attività di previsione e prevenzione dei rischi (sia di origine antropica, sia di origine naturale), e di controllo integrato e specifico (microbiologico e chimico) delle acque destinate al consumo umano.

L'ascolto di questo stakeholder è stato realizzato attraverso contatti email e telefonici, che hanno portato alla compilazione di una scheda-intervista da parte della dott.ssa Anna Maria Gaffodio e del suo staff.

Prima di tutto, Arpa ha riconosciuto al Bilancio di sostenibilità SMAT un elevato grado di leggibilità, chiarezza, precisione, accuratezza e correttezza dei dati. Ha individuato come area di migliorabilità (pur nell'ambito di un giudizio positivo) il grado di completezza.

L'analisi di materiality ha portato all'individuazione dei focus riportati in tabella 1 (vedi pag. 170).

4. Dipendenti (RSU)

Il 4 marzo 2016 sono stati incontrati alcuni rappresentanti sindacali (RSU) dell'azienda, facenti riferimento a tutte e tre le Organizzazioni CGIL CISL e UIL. L'incontro si è svolto in un clima di grande collaborazione ed è durato a lungo. Si è effettuata:

- l'analisi generale del Bilancio di sostenibilità SMAT 2014 in termini di leggibilità, usabilità e affidabilità;
- l'analisi completa di tutte le informative e gli indicatori richiesti da GRI G4 nel settore sociale ed in particolare in quello delle pratiche e condizioni di lavoro;
- l'indagine di materiality, che ha permesso di focalizzare il discorso su quattro aspetti di interesse e due aree di migliorabilità;
- l'analisi approfondita degli indicatori GRI G4 relativi a questi sei aspetti.

I quattro aspetti di maggior interesse (materiality) sono i seguenti:

- occupazione;
- salute e sicurezza sul lavoro;
- formazione;
- pari opportunità.

Lungo tutto l'incontro, si è convenuto sulla qualità e importanza del capitale umano che oggi caratterizza l'azienda. Le Organizzazioni sindacali ritengono che questo debba essere costantemente riconosciuto e valorizzato, anche all'interno di una più ampia valutazione dei fattori "intangibili" che vanno a costituire il complessivo valore patrimoniale dell'azienda.

Pur riconoscendo le positive caratteristiche dell'azienda sotto tutti gli aspetti riguardanti il lavoro, le Organizzazioni sindacali hanno segnalato come aree di migliorabilità in questo periodo:

- il monitoraggio del clima aziendale (non viene effettuata una rilevazione da molto tempo);
- le relazioni sindacali (da sempre e tuttora improntate alla massima correttezza reciproca, sia formale sia sostanziale, ma che possono -a parere delle organizzazioni sindacali- fare un salto di qualità rinforzando le politiche aziendali di riconoscimento della qualità e dell'importanza del capitale umano).

6.3. LA SELEZIONE DELLA MATERIALITY

I temi prioritari così individuati sono stati sottoposti ad un processo di focalizzazione. Per definire se un aspetto rientrasse nella materiality oppure no, i criteri di selezione sono stati i seguenti:

- IMPATTI E RISCHI (sul territorio, sulla popolazione, sull'economia, ecc.) O OPPORTUNITÀ, ivi compreso l'EFFETTO DOMINO
- URGENZA O EMERGENZA
- IMPORTANZA ISTITUZIONALE (il punto di vista dei temi di cui per ruolo si occupa lo stakeholder interpellato)
- INDICAZIONI DELLA COMUNITÀ SCIENTIFICA (ricerca, controlli, benchmark, ecc.)
- REGOLAZIONI (tipicamente una novità di scenario normativo cui occorre dare risposta) sia obbligatorie sia volontarie
- VISIBILITÀ
- EVOLUZIONE FUTURA
- RISOLUBILITÀ

Gli argomenti e gli indicatori sono stati sottoposti all'attenzione degli stakeholder seguendo i raggruppamenti GRI e per ogni area è stato limitato il numero di aspetti che ogni stakeholder poteva indicare. Ad ogni stakeholder è stato chiesto inoltre di mettere in ordine di importanza gli aspetti individuati, con un punteggio da 1 a 5 (5 = più importante). Erano permessi ex aequo. È stata definita una soglia minima. Superava tale soglia solo quell'argomento o indicatore che fosse citato da almeno due stakeholder.

Nella prossima tabella sono quindi elencati solo i temi che hanno superato la soglia, con il relativo rating totale.

Va peraltro evidenziato che GRI, come molte normative internazionali, esprime raccomandazioni ed indicatori che devono prevedere tutti i possibili fenomeni in tutti i luoghi del mondo. Questo significa che alcune delle informazioni richieste sono importantissime ma riguardano rischi che in Italia o nel caso della SMAT sono ben lontani dal presentarsi.

Il caso, per fare degli esempi, del lavoro minorile (G4-HR5), del lavoro forzato (G4-HR6), dell'impatto ambientale su specie protette (G4-EN14), o sanzioni subite per vendita di prodotti vietati (G4-PR6) o altri casi di questo tipo.

Temi come questi sono stati esclusi dall'analisi di materiality, non certo perché poco importanti (e non bisogna mai abbassare la guardia), ma perché nel contesto italiano e nella realtà di un'azienda di proprietà pubblica essi sono ampiamente prevenuti dal rispetto delle normali normative e dei modelli organizzativi obbligatori. Pertanto non rappresentano una priorità su cui gli stakeholder e SMAT ritengano utile aumentare attenzione e risorse.

6.4. IL CONFRONTO CON LE STRATEGIE SMAT

Queste informazioni sono state confrontate con le strategie SMAT (obiettivi e priorità), in particolare con il Piano industriale 2015-2019, tenendo conto di:

- scenario normativo, caratterizzato dalla forte evoluzione in atto nella disciplina dei Servizi pubblici locali
- legislazione specifica in materia di acqua potabile e di depurazione delle acque reflue
- linee di indirizzo in materia di personale e in generale di *spending review*
- obiettivi strategici e in particolare quelli in materia di rafforzamento statutario (affinché la Società rimanga interamente pubblica) e di autofinanziamento per la realizzazione del Piano degli Investimenti.
- obiettivi di miglioramento sia sul versante tecnico-ambientale, sia su quello sociale.

Questi aspetti sono riportati nella colonna della prossima tabella intestata "strategie SMAT".

Il risultato del processo di focalizzazione verso la *materiality* a questo punto è riportato nella seguente tabella:

I DATI A QUESTO PUNTO INTERMEDIO DEL PROCESSO DI FOCALIZZAZIONE VERSO LA MATERIALITY

Tab. 1

Aspetti prioritari degli indicatori SMI e stakeholder	Operazioni/operazioni dei servizi	Operazioni/operazioni focalizzati	Indice	Finanziari e comunità economica	Assicurazioni e assicurazioni	Aspetti Finanziari	Altri	Strategie SMI	Rating SMI
Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti			x	x	x	x	x	x	26
Assetto proprietario e forma legale	x	x	x		x			x	24
Valore economico direttamente generato e distribuito	x	x	x	x				x	21
Attività di informazione, educazione, prevenzione verso la popolazione			x		x	x	x	x	18
Coinvolgimento degli stakeholder		x	x		x			x	16
Prelievo, conservazione e riciclo della risorsa acqua			x			x	x	x	15
Meccanismi a disposizione degli stakeholders per fornire indicazioni o segnalare criticità al più alto organo di governo	x	x	x		x				13
Informazioni, trasparenza, chiarezza verso i consumatori (bolletta e altri canali)		x	x		x			x	13
Formazione	x	x						x	12
Prevenzione responsabilità amministrativa e prevenzione corruzione	x	x						x	10
Modello integrato sostenibilità, compliance, MBO e programma di miglioramento	x			x				x	9
Customer satisfaction			x		x			x	8
Pari opportunità		x	x						7
Risparmio energetico							x	x	7
Salute e sicurezza		x						x	7
Emissioni, scarichi, rifiuti							x	x	6
Occupazione		x							4

6.5. IL RISULTATO FINALE DEL PROCESSO DI MATERIALITY

Questo livello intermedio di focalizzazione progressiva è stato quindi confrontato con GRI G4 e con il Report di ricerca internazionale fornito dalle stesse GRI (documento *Sustainability Topics for Sectors, sezione Water Utilities*).



UNA COMBINAZIONE DI :
ASPETTI INTERNI
ASPETTI ESTERNI
STANDARD DI RIFERIMENTO

Ad ogni aspetto prioritario individuato dagli *stakeholder* è stato quindi abbinato un Aspetto GRI con i relativi indicatori. Come è possibile notare nella seguente tabella, dato l'intento e l'impianto trasversale di uno standard come GRI, alcune priorità individuate dagli interlocutori non trovano una corrispondenza specifica con gli Aspetti proposti da GRI. Di queste alcune coincidono con contenuti discussi nelle informative (*General Standard Disclosures*⁽¹⁾), altre sono state considerate delle *materialities* aggiuntive rispetto allo standard.

TABELLA DI CORRISPONDENZA TRA GLI ASPETTI INDIVIDUATI DA SMAT + STAKEHOLDER E QUANTO PREVISTO DA GRI

Tab. 2

Aspetti prioritari derivi il contenuto SMAT e stakeholder (tabella precedente)	Corrispondenza	
	Aspetti GRI SA	Indicatori GRI SA
Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	G4-EC7
Assetto proprietario e forma legale	GSD ⁽¹⁾	G4-7
Valore economico direttamente generato e distribuito	PERFORMANCE ECONOMICA	G4-EC1
Attività di informazione, educazione, prevenzione verso la popolazione	COMUNITA' LOCALI	G4-SO1
Coinvolgimento degli stakeholder	GSD ⁽¹⁾	G4-26 G4-27
Prelievo, conservazione e riciclo della risorsa acqua	ACQUA	G4-EN8 G4-EN9 G4-EN10
Meccanismi a disposizione degli stakeholders per fornire indicazioni o segnalare criticità al più alto organo di governo	GSD ⁽¹⁾	G4-37 G4-49
Informazioni, trasparenza, chiarezza verso i consumatori (bolletta e altri canali)	ETICHETTATURA DI PRODOTTO/SERVIZIO	G4-PR3
Formazione	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	G4-LA9
Prevenzione responsabilità amministrativa e prevenzione corruzione	ANTI-CORRUZIONE	G4-SO3 G4-SO4 G4-SO5
Modello integrato sostenibilità, compliance, MBO e programma di miglioramento	Materiality aggiuntiva rispetto a GRI	
Customer satisfaction	ETICHETTATURA DI PRODOTTO/SERVIZIO	G4-PR5 G4-PR3
Pari opportunità	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ PARITÀ DI RETRIBUZIONE PER UOMINI E DONNE	G4-LA12 G4-LA13
Risparmio energetico	ENERGIA	G4-EN3 G4-EN6
Salute e sicurezza	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	G4-LA5 G4-LA6 G4-LA7 G4-LA8
Scarichi, rifiuti	SCARICHI E RIFIUTI	G4-EN22

⁽¹⁾GSD – *General Standard Disclosure*, informative standard generali

è stato dunque applicato l'impianto metodologico GRI a quanto fin qui emerso, ottenendo il risultato finale riportato nella seguente tabella, che descrive la *materiality* ai fini GRI:

TABELLA MATERIALITY GRI



Tab. 3

GRI	ASPETTO e INDICATORI (*)	Questo aspetto è materialità per l'azione dell'organizzazione	Questo aspetto è materialità per l'risorsa dell'organizzazione
GENERAL STANDARD DISCLOSURES (**)			
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	X	X
G4-10	Dipendenti totali, per tipo di assunzione, di contratto e area geografica	X	X
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di Stakeholder	X	X
G4-27	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder		X
G4-37	Meccanismi a disposizione degli stakeholders e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo		X
G4-39	Modalità di segnalazione di criticità al più alto organo di governo	X	X
PERFORMANCE ECONOMICA			
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	X	X
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
G4-EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture		X
ENERGIA			
G4-EN3	Consumo d'energia all'interno dell'organizzazione	X	X
G4-EN6	Risparmio energetico		X
ACQUA (***)			
G4-EN8	Prelievo totale di acqua per fonte		X
G4-EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua		X
G4-EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata		X
SCARICHI E RIFIUTI			
G4-EN22	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione		X
OCCUPAZIONE			
G4-LA1	Numero totale e tasso di nuove assunzioni e di turn over del personale, suddiviso per età, genere e area geografica	X	X
G4-LA3	Ritorno al lavoro e tassi di mantenimento dopo il congedo parentale	X	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
G4-LA5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela e della salute del lavoratore	X	
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere.	X	
G4-LA7	Lavoratori con un'alta incidenza o un alto rischio di malattia legata al posto di lavoro	X	

GRI	ASPETTO e INDICATORI (*)	Questo aspetto e materialità per l'attorno dell'organizzazione	Questo aspetto e materialità per l'interno dell'organizzazione
G4-LA8	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	X	
	FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	X	
	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ		
G4-LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	X	
	PARITÀ DI RETRIBUZIONE PER UOMINI E DONNE		
G4-LA13	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	X	
	COMUNITÀ LOCALI		
G4-SO1	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo.		X
	ANTI CORRUZIONE		
G4-SO3	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione e rischi significativi identificati	X	X
G4-SO4	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	X	
G4-SO5	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	X	
	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI		
G4-PR1	Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi i cui impatti sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per promuoverne il miglioramento		X
	ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI		
G4-PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.		X
G4-PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione		X

(*) Come detto, sono riportati in questa tabella gli aspetti considerati più importanti. Gli indicatori contenuti nel Bilancio di sostenibilità 2015 sono molto più numerosi, poiché da dodici anni SMAT elabora un rapporto di sostenibilità ed in particolare negli ultimi otto ha seguito le linee GRI, sviluppando nel tempo una grande mole di indicatori secondo questo standard.

(**) Tra i GSD previsti dall'opzione core, sono stati inclusi in questa tabella solo quelli considerati più importanti dagli stakeholder e dalle strategie SMAT secondo il descritto processo di focalizzazione progressiva verso la materiality.

(***) Nella prossima appendice (App. II), relativa ai processi di gestione e controllo degli aspetti di materiality, si troverà a questo proposito il seguente chiarimento: "gli indicatori GRI sono elaborati pensando tipicamente per un'azienda di tipo -ad esempio- industriale che capta acqua, la utilizza per il proprio processo produttivo e la rilascia infine nell'ambiente. Dunque, in quel caso il controllo di sostenibilità deve riguardare il grado di sottrazione della risorsa all'ambiente ed il grado di suo eventuale inquinamento nel momento in cui l'acqua viene nuovamente rilasciata. Nel caso di SMAT la logica ed il processo sono decisamente diversi: tutto l'obiettivo di SMAT ed il suo prodotto sono quelli di salvaguardare, distribuire e depurare l'acqua. Il processo di gestione e controllo di questo aspetto impone quindi di interpretare gli indicatori EN8, EN9 EN10 EN22 individuati dall'analisi di materiality come relativi alla percentuale di perdite della risorsa acqua: in effetti questo aspetto è ritenuto fondamentale a livello globale, e solo una visione lungimirante può portare a dei risultati che siano ambientalmente significativi ed economicamente sostenibili. In questo senso SMAT ha avviato alcune sperimentazioni pilota i cui risultati costituiranno la base per redigere un ambizioso piano di intervento per tutto il territorio servito.



appendice **II**

**INFORMATIVA SULLA MODALITÀ
DI GESTIONE**
*(DISCLOSURES ON MANAGEMENT
APPROACH -DMA)*



INFORMATIVA SULLA MODALITÀ DI GESTIONE EDISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH- DMAE

Intendiamo qui chiarire sinteticamente come SMAT gestisce gli aspetti di materiality individuati, mettendo in atto processi di identificazione, analisi, prevenzione e risposte ai possibili o attuali impatti in ambito economico, sociale ed ambientale.

PERFORMANCE ECONOMICA

Questo aspetto è da sempre identificato come uno dei più importanti. L'analisi di materiality condotta quest'anno con il metodo GRI ha ovviamente confermato questa importanza collocando le priorità degli stakeholder e dell'azienda ai livelli più alti (tabella 1 App. I - "Metodologia"). Quasi tutti gli interlocutori intervistati (o con i quali viene mantenuto un colloquio continuo durante tutto l'arco dell'anno) vedono nella performance economica in molti casi un obiettivo prioritario, e comunque sempre la base fondamentale per il raggiungimento degli altri obiettivi. In particolare, questo aspetto permette di dimostrare che anche un'azienda di totale proprietà pubblica pone la performance economica tra le proprie priorità e la ottiene ad ottimi livelli. Non riteniamo necessario ricordare come questo aspetto ed i suoi risultati vengono dall'azienda, poiché a questo tipo di informativa è dedicato tutto il bilancio economico patrimoniale redatto secondo la normativa italiana. Nel Bilancio di sostenibilità è dedicato un capitolo che sintetizza e rivede i dati di cui al punto 2 dal punto di vista degli stakeholder sociali.

IMPATTO ECONOMICO INDIRETTI

Questo aspetto è oggi altamente strategico per SMAT e l'analisi di materiality ha confermato questa importanza con il rating massimo di 26 punti (tabella 1 App. I - "Metodologia"). L'identificazione degli impatti economici è sviluppata all'interno della relazione al Bilancio economico patrimoniale, nonché -per quanto riguarda il futuro- nel piano industriale 2015-2019. L'aspetto di materiality identificato riguarda in particolare gli investimenti in infrastrutture ed i servizi forniti. Dal punto di vista economico, le "grandi opere" previste, per un totale di 416 milioni di € hanno impatto di:

- moltiplicatore economico sulla filiera delle forniture
- sviluppo economico dei territori interessati.

Tuttavia, anche il normale processo di servizio ha una serie di impatti economici tra cui merita ricordare gli aspetti:

- acquisti
- impatto occupazionale
- ricerca
- riqualificazione del personale ed attività di formazione.

ENERGIA

SMAT e ARPA considerano la gestione e l'ottimizzazione energetica uno degli aspetti il cui impatto ha un'incidenza significativa sulla sostenibilità dell'azienda non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico. Questa politica di ottimizzazione energetica è perseguita tramite:

- il costante lavoro di ricerca e implementazione di nuove tecnologie portato avanti dal Centro Ricerche SMAT;
- la collaborazione e il coinvolgimento di aziende come HERA ed IREN in attività di benchmarking di indici di funzionalità, volte alla riduzione dei costi e dei consumi;
- l'adesione al Protocollo di Kyoto e l'adeguamento a normative quali il D.M. n.99 del 9 gennaio 1997.

Il capitolo dedicato al bilancio ambientale documenta ampiamente l'impegno profuso da SMAT per l'efficiamento energetico, un impegno che l'azienda intende confermare per il futuro attraverso un programma di ottimizzazione della gestione e rinnovamento degli impianti e un'attenta pianificazione degli interventi a medio/lungo termine presentata nel nuovo piano industriale SMAT.

ACQUA

Con un rating di 15 punti gli stakeholder intervistati hanno confermato l'assoluta rilevanza del prodotto finale. SMAT mette al servizio della risorsa e del consumatore la sua esperienza pluri-decennale nella gestione del servizio idrico. L'azienda gestisce gli impatti collegati alla risorsa e al servizio idrico attraverso:

- il monitoraggio sistematico, che accompagna la risorsa dal prelievo alla fonte fino alla distribuzione al consumatore, garantisce la qualità e la sicurezza del prodotto;
- la tutela delle fonti di approvvigionamento attraverso un'accurata analisi, nell'ottica della salvaguardia delle captazioni e nel rispetto della legislazione nazionale vigente e del Regolamento Regionale 15/R del dicembre 2006;
- la depurazione e il riuso delle acque, che comporta una significativa riduzione degli sprechi e un'ottimizzazione dell'impatto ambientale, in ottemperanza del 15° principio della Carta di Rio;
- la sperimentazione e l'innovazione tecnologica in ambito idrico perseguiti dal Centro Ricerche, che permettono di accompagnare al costante miglioramento qualitativo del prodotto e all'ottimizzazione dei processi di produzione.
- le campagne di sensibilizzazione e gli altri eventi presso le comunità locali, ivi inclusi gli investimenti costituiti dai Punti Acqua SMAT.

Va chiarito che gli indicatori GRI sono elaborati pensando tipicamente ad un'azienda di tipo -ad esempio- industriale che capta acqua, la utilizza per il proprio processo produttivo e la rilascia infine nell'ambiente. Dunque, in quel caso il controllo di sostenibilità deve riguardare il grado di sottrazione della risorsa all'ambiente ed il suo eventuale inquinamento nel momento in cui essa viene nuovamente rilasciata. Nel caso di SMAT la logica ed il processo sono decisamente diversi: tutto l'obiettivo di SMAT ed il suo prodotto sono quelli di salvaguardare, distribuire e depurare l'acqua. Il processo di gestione e controllo di questo aspetto impone quindi di interpretare gli indicatori EN8, EN9, EN10, EN22 individuati dall'analisi di materiality come relativi alla percentuale di perdite della risorsa acqua: in effetti questo aspetto è ritenuto fondamentale a livello globale, e solo una visione lungimirante può portare a dei risultati che siano ambientalmente significativi ed economicamente sostenibili. In questo senso SMAT ha avviato alcune sperimentazioni pilota i cui risultati costituiranno la base per redigere un ambizioso piano di intervento per tutto il territorio servito.

SCARICHI E RIFIUTI

Questo aspetto, segnalato da ARPA e dall'azienda stessa, risulta significativo in quanto strettamente connesso alla politica di tutela dell'ambiente adottata da SMAT e testimoniata dall'avvio delle pratiche per l'ottenimento della certificazione ambientale secondo la norma ISO 14001. Come già ampiamente discusso nella sezione "Bilancio ambientale", SMAT ottimizza i processi di depurazione delle acque reflue, mirando a collettare gli scarichi in impianti di dimensioni medio/grandi che garantiscano una maggiore efficienza e una significativa riduzione dell'impatto ambientale. Inoltre, attraverso delle campagne di monitoraggio sulle acque superficiali, SMAT valuta l'impatto degli scarichi dei depuratori, e, alla luce dei risultati ottenuti, pianifica eventuali azioni di ripristino ambientale.

Si cerca inoltre di ridurre il quantitativo di rifiuti globalmente prodotti agendo sui fanghi, aumentandone il tenore di secco mediante essiccamento e riducendo l'utilizzo di reagenti chimici (in passato utilizzati massicciamente per la disidratazione mediante filtropressatura), grazie all'impiego di tecnologie più efficienti come la centrifugazione.

OCCUPAZIONE

Gli stakeholder maggiormente interessati a questo aspetto sono i lavoratori ed i rappresentanti delle comunità locali.

SMAT tiene sotto controllo l'andamento di questo aspetto attraverso il lavoro della Funzione Risorse Umane. I dati occupazionali articolati per età, genere ed altri aspetti, nonché il loro andamento nel tempo sono dettagliatamente documentati nella sezione "Bilancio sociale" di questo documento. Il controllo di efficacia di questo approccio di gestione è attuato sia dalla governance dell'azienda, sia attraverso il dialogo con le Organizzazioni sindacali.

SALUTE E SICUREZZA

Questo aspetto è stato identificato come materiality come conseguenza dell'applicazione del modello GRI.

Esso è considerato estremamente rilevante dall'azienda e dai rappresentanti dei lavoratori. Tuttavia, essendo da tempo fortemente normato e controllato in Italia, ed in conseguenza di una cultura della sicurezza che ha sempre influenzato l'attività dell'azienda fin dalle sue origini, i dati relativi agli andamenti di infortuni e malattie sono del tutto confortanti. Tali dati, nonché quelli relativi ai programmi di formazione su questi temi ed ai sistemi di controllo, sono dettagliatamente documentati nella sezione "Bilancio sociale" di questo documento. Il sistema di controllo della prevenzione e gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro è realizzato secondo la normativa italiana (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.) e coinvolge sia il management dell'azienda, sia i rappresentanti dei lavoratori, come descritto nella citata sezione di questo documento. Nel corso del 2015 SMAT ha ottenuto la certificazione volontaria OHSAS 18001:2007, che attesta che il Sistema di Gestione Aziendale relativo alla Salute e Sicurezza è conforme alla norma citata.

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

Questo aspetto è stato identificato come materiality con un rating di 12 punti (tabella 1 App. I - "Metodologia") ed è oggetto di particolare attenzione non solo dal punto di vista di SMAT, ma anche in particolare da parte dei rappresentanti dei lavoratori e dei responsabili dei servizi. SMAT sviluppa e controlla questo aspetto attraverso il lavoro della Funzione Personale. Inoltre, poiché una parte delle attività formative deriva da obblighi di legge, essa è controllata secondo quanto previsto dalla normativa stessa. Un terzo elemento di controllo è quello previsto nei casi di finanziamenti alla formazione provenienti da eventi esterni, tipicamente i fondi interprofessionali.

I dati relativi sono documentati nella sezione "Bilancio sociale" di questo documento.

Il controllo di efficacia è realizzato attraverso questionari di gradimento e di apprendimento.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ, PARITÀ DI RETRIBUZIONE PER UOMINI E DONNE

Questo aspetto è stato identificato come materiality con un rating di 7 punti (tabella 1 App. I - "Metodologia").

Esso è considerato estremamente rilevante dai rappresentanti dei lavoratori. In Italia il tema è stato affrontato con continuità soltanto negli ultimi anni, e grossi passi avanti devono essere ancora fatti. Tuttavia, le grandi aziende, e specialmente quelle pubbliche come SMAT, sono quelle che in questi ultimi anni hanno visto migliorare gli indicatori in questo campo. SMAT, attraverso un'attività di controllo da parte della Funzione Risorse Umane e delle Organizzazioni sindacali, assicura l'effettiva pari dignità nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro.

I metodi integrano azioni positive (come le regole di nomina negli organi di governo, il sostegno alla conciliazione dei tempi di lavoro-famiglia-maternità, i processi di rientro dalla maternità) ed azioni di controllo (come gli indicatori di "tetto di cristallo" relativi sia alle retribuzioni sia agli inquadramenti; gli indicatori di partecipazione alla formazione e ad altri processi di sviluppo).

COMUNITÀ LOCALI

Data la forma istituzionale di SMAT (azienda a totale partecipazione pubblica) e dato l'oggetto del suo funzionamento (un bene comune fondamentale come l'acqua), il dialogo di coinvolgimento delle comunità locali sono una priorità elevatissima.

Questo aspetto è gestito a tutti i livelli dell'azienda con molteplici canali che sono descritti nell'apposito capitolo dedicato al rapporto con gli stakeholder. Una particolare sottolineatura va data al fatto che i Comuni, in quanto rappresentanti delle comunità locali, sono soci dell'azienda, e possono dunque definire gli indirizzi di funzionamento ed i controlli di efficacia con particolare rilevanza, in primis attraverso l'Assemblea dei Soci. Di recente, SMAT ha rinforzato la propria natura pubblica e la garanzia economico-patrimoniale mediante la destinazione degli utili per un massimo del 20% a favore dei Comuni e per l'80% a riserva della Società per sostenere l'oneroso piano degli investimenti attraverso le deliberazioni dell'Assemblea dei Soci del 6 maggio 2014.

ANTI-CORRUZIONE

Questo aspetto è considerato prioritario da SMAT non perché si siano presentati in passato o nel presente casi di corruzione, ma perché l'azienda vuole dare il proprio contributo all'impegno che l'intero Paese sta ponendo nel tentativo di combattere un fenomeno che ci vede collocati pesantemente nelle classifiche internazionali (ved. Corruption perception index di Transparency international).

Dopo aver tempestivamente attuato quanto previsto dal decreto 231/01, SMAT ha altrettanto tempestivamente iniziato ad implementare la nuova normativa specifica della legge 190/12. Le novità sono state innestate in un contesto già preparato dalla presenza del modello di organizzazione e del codice etico. È stato realizzato il Piano di Prevenzione basato su una serie di processi di analisi del rischio, che è annualmente aggiornato attraverso l'analisi della situazione. È stata attivata la formazione dei dipendenti per la prevenzione in materia.

SANITÀ E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

Come il precedente, anche questo aspetto è considerato materiality non perché costituisca un problema, ma perché è semmai uno dei "fiori all'occhiello" dell'azienda. La salute e la sicurezza dei consumatori è garantita sia sul piano preventivo, sia su quello dei controlli di tutti i processi SMAT, e da una serie di controllori esterni, tra i quali prima di tutto il sistema regionale della sanità pubblica (ASL) e della protezione dell'ambiente (ARPA). Non a caso sono due tra gli stakeholder con i quali vige un dialogo ed una collaborazione continuativa. Essi sono stati inoltre interpellati specificamente quest'anno per l'elaborazione del presente Bilancio di sostenibilità caratterizzato dal passaggio da GRI-G3 a GRI-G4. Come documentato nella sezione ambientale, i controlli hanno sempre evidenziato che l'acqua SMAT rientra ampiamente nei limiti previsti dalla legge e dai controllori.

ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI

Questo punto previsto dalla normativa internazionale GRI deve qui essere interpretato nei termini della trasparenza e della comprensibilità delle comunicazioni, e tra queste in primo luogo la bolletta. Si tratta di aspetti particolarmente cari ad alcuni stakeholder, tra cui le associazioni dei consumatori, i clienti ed i rappresentanti delle comunità locali.

Come documentato in questo Bilancio di sostenibilità, il dialogo con questi stakeholder è ininterrotto, garantito da una serie di funzioni e processi (Garante dell'Utente, Carta dei servizi, indagini di customer satisfaction, sportelli), nonché da tavoli di coordinamento e dialogo (protocolli d'intesa con le associazioni dei consumatori, Assemblea dei Soci, eccetera).



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
AEEGSI	Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (ex AEEG, istituita con la Legge 14 novembre 1995 n. 481) e il Servizio Idrico
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
ARPA	Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente
ASL	Azienda Sanitaria Locale
Asseverazione (Assurance)	Attività atta a produrre delle conclusioni scritte sulla qualità di un report e sulle informazioni in esso contenute, effettuate 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
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
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
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 Content index	Indice dei contenuti secondo GRI
IAG	Iren Acqua Gas è la società del Gruppo Iren dedicata alla gestione dei servizi pubblici di distribuzione gas e alla gestione dei servizi idrici
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
Materiality	Criterio attraverso il quale l'Azienda valuta la rilevanza degli Aspetti economici, sociali e ambientali. L'individuazione di questa soglia avviene attraverso un processo di focalizzazione, frutto dell'interazione tra le strategie aziendali, il dialogo con gli stakeholder e le direttive GRI4
Miglioramento continuo	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
OHSAS 18001	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
Parametro	Singola specie analitica
Partnership	Indica un rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)
QR code	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
Regolamento del servizio idrico integrato	Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato e che costituisce parte integrante del Contratto di Servizio
Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)	Insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
Rifiuti pericolosi	Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.)
Rifiuti non pericolosi	Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	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)
Servizio Idrico Integrato	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue
Sistema di gestione per la qualità (SGQ)	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

Soggetto Operativo di Gestione (SOG)	La Società che ha il compito di gestire operativamente per conto di SMAT uno o più Comuni dell'ATO 3
Sostenibilità	Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future
Stakeholder	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
Telecontrollo (TLC)	Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza
Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da parte dell'utente
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



Torino, 06 giugno 2016

Al Consiglio di Amministrazione della
Società Metropolitana Acque Torino - SMAT S.p.A.
e a tutte le parti interessate

LETTERA DI ASSEVERAZIONE (ASSURANCE STATEMENT)

SAI Global Italia S.r.l. (SAI Global) è stata incaricata da SMAT S.p.A. (SMAT) di eseguire una verifica indipendente sul Bilancio di Sostenibilità relativo all'anno 2015, al fine di valutare la corretta applicazione delle linee guida **GRI G4** (opzione 'In accordance' - Core), inclusa la pertinenza e l'attendibilità dei contenuti in relazione alle aspettative delle parti interessate (stakeholders).

SAI Global non ha avuto alcun ruolo diretto o indiretto nella predisposizione del documento, i cui contenuti sono di esclusiva responsabilità di SMAT.

SAI Global dichiara la propria indipendenza e assenza di conflitti d'interesse rispetto a SMAT e alle sue parti interessate.

La verifica è stata condotta considerando in particolare la norma internazionale ISAE 3000:2008, con modalità "limited assurance".

Il nostro lavoro ha comportato in particolare:

- l'analisi della completezza e della coerenza del Bilancio di Sostenibilità sottoposto a valutazione, rispetto alle linee guida adottate da SMAT;
- l'approfondimento di aspetti qualitativi e quantitativi ritenuti significativi per le parti interessate;
- l'intervista a campione di personale SMAT e di rappresentanti delle parti interessate.

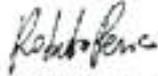
CONCLUSIONE

Sulla base delle attività di cui sopra e del campionamento effettuato, non sono emersi elementi contrari a farci concludere che:

- il Bilancio di Sostenibilità di SMAT S.p.A. relativo all'anno 2015 sia stato redatto in sostanziale conformità alle linee guida **GRI G4** (opzione 'In accordance' - Core);
- i dati e le informazioni contenuti nel documento siano coerenti con la documentazione esaminata.

Riteniamo pertanto che il Bilancio di Sostenibilità di SMAT S.p.A. relativo all'anno 2015 contenga un'adeguata rappresentazione delle strategie, delle politiche e delle prestazioni di sostenibilità dell'azienda, nel rispetto dei principi di rilevanza, rispondenza e completezza in relazione alle aspettative delle parti interessate.

Cordiali Saluti


Roberto Persico
Managing Director


Marco Zömer
Project Leader



Assistenza per la redazione del Bilancio di sostenibilità SMAT S.p.A. per l'anno 2015

Acta ha fornito supporto e assistenza per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in un contesto di piena e costruttiva collaborazione con tutti i settori dell'Azienda interessati all'elaborazione del documento.

Acta dichiara che le fasi del lavoro, consolidate con l'esperienza negli anni scorsi e sviluppate significativamente quest'anno con il passaggio di standard da GRI-G3 a GRI-G4, consistono in quanto segue:

- aggiornamento annuale della raccolta dei dati e delle informazioni, delle modalità e degli strumenti necessari per la stesura del Bilancio, in accordo con gli standard internazionali GRI;
- ripartizione e organizzazione dei ruoli nella raccolta dei dati e delle informazioni;
- ascolto degli stakeholder, in sviluppo ogni anno;
- definizione della materialità (identificazione degli aspetti prioritari per gli stakeholder e per l'azienda)
- la raccolta dei dati e delle informazioni;
- elaborazione dei dati, delle informazioni e dei relativi commenti;
- integrazione con i processi di pianificazione, controllo e compliance dell'azienda;
- coordinamento comunicativo dei testi e delle immagini;
- elaborazione e correzione del Bilancio fino alla sua forma definitiva;
- pubblicazione e comunicazione sul web.

Ai lavori hanno partecipato per SMAT l'Amministratore Delegato P. Romano e il Direttore Generale M. Aczi che hanno coordinato la strutturazione del progetto; L. Meucci, che ha coordinato i lavori di raccolta ed elaborazione delle informazioni e contribuito alla stesura del Bilancio; A. Altina, P. Baretta, F. Bersani, E. Boggi, P. Botto, E. Brussolo, P. Buffa, E. Calandrino, L. Cappuccio, C. Carrarolo, C. Cassone, A. Cassinelli, C. Cattaneo, V. Cavallo, M. Cerrato, E. Cinanni, J. Conte, M. Conte, M. De Ceglia, M. Di Lauro, L. Fino, M. Fungi, D. Garcea, D. Giacosa, M. Giarretto, E. Goffi, F. Guarini, S. Inaldo, L. Leardi, E. Lorenzi, R. Marino, D. Massa, R. Massimelli, M. Marsiglia, G. Morello, N. Morsillo, S. Naborre, S. Ottone, L. Puglicci, A. Penoni, A. Picacci, A. Quazzo, E. Roagna, M. Rubino, M. Scibetta, G. Scibilia, R. Sciolotto, S. Steffenino e K. Venturi che hanno fornito i dati e le informazioni utilizzate per il Bilancio.

La consulenza ACTA, che ha collaborato a tutte le fasi del lavoro, è condotta da Mario Gartiglia con Antonio Sacamiele e Fabio Capella.

A tutti va il più sincero ringraziamento per la collaborazione.

Acta Consulting S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Antonio Sacamiele

Torino, 3 giugno 2016

ACTA Consulting S.r.l.
P.IVA: 0869766010
Via Cavour 1 - 10123 TORINO
Tel. +39 011 08 88 190 - Fax +39 011 08 88 181
<http://www.actaconsulting.it> - acta@actaconsulting.it

Attestazione dell'ascolto degli Stakeholder 2015

Il processo di redazione e di miglioramento continuo del Bilancio di sostenibilità prevede che ogni anno SMAT attivi uno o più momenti di ascolto con una categoria di stakeholder, con l'obiettivo di analizzare la qualità del Bilancio di sostenibilità (in termini di trasparenza, completezza, rilevanza, accuratezza, neutralità, comparabilità, chiarezza e comprensibilità delle informazioni contenute) e raccogliere suggerimenti, proposte, richieste di miglioramento.

Volendo assicurare la riservatezza e l'indipendenza necessarie alla libera espressione dei giudizi e delle proposte, SMAT ha delegato questa fase alla consulenza.

Questo processo, che SMAT considera da sempre prioritario, è divenuto se possibile ancora più importante da quest'anno con il passaggio di standard da GRI-G3 a GRI-G4, come descritto nel paragrafo dedicato alla Metodologia.

Negli anni passati sono stati incontrati ed ascoltati:

- Associazioni consumatori
- Dipendenti (responsabili dei servizi)
- Clienti / utenti / consumatori / cittadini (processi sistematici e continuativi di ascolto garantiti dalla Carta dei servizi, dalle procedure di reclamo e dai canali sportello / telefono / posta / e-mail, dall'ufficio di assistenza e informazione all'Utente, nonché dal Garante dell'Utente)
- Sindaci dei Comuni servizi e azionisti in genere (che, oltre al canale istituzionale costituito dall'Assemblea dei Soci, sono stati ascoltati nel 2014 attraverso uno specifico sondaggio)
- Fornitori e comunità economica (rappresentati da alcuni opinion leader di associazioni di categoria del mondo della produzione di beni e servizi ascoltati nel 2015: ANCE Torino / Collegio Costruttori Edili, Ordine degli Architetti della Provincia di Torino, Confindustria / Unione Industriale della Provincia di Torino).

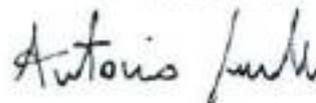
Gli stakeholder incontrati quest'anno sono:

1. Associazioni consumatori: l'ADOC (nella persona di Silvia CUGINI - Presidente), l'ADUSBEF (Alessandro DI BENEDETTO - Presidente), l'Associazione Consumatori Piemonte (Paolo GRAZIANO - Vice-Presidente), il CODACONS Piemonte (Paolo SERRA - Delegato), FEDERCONSUMATORI (Giovanni GRIMALDI - Consigliere), il MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO (Marco GAGLIARDI - Delegato), l'UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI (Patrizia POGLIOTTO - Presidente) che con SMAT (nella persona di Alessandro LORENZI - Presidente e di Paolo ROMANO - Amministratore Delegato), hanno firmato uno specifico protocollo d'intesa a coronamento di un periodo di approfondimento su molti temi estremamente rilevanti dal punto di vista della materiality.
2. Regione Piemonte - Direzione Sanità - (incontro con la dott.ssa Caterina Salerno).
3. ARPA Piemonte (colloqui telefonici e compilazione di una scheda-intervista da parte della dott.ssa Gaffodio e del suo staff).
4. Dipendenti (RSU)

Ad essi va il più sentito ringraziamento di SMAT e degli intervistatori.

I temi trattati e le aree di migliorabilità sono riportate del presente Bilancio di sostenibilità.

Acta Consulting S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Antonio Sucamele



Torino, 3 giugno 2016

INDICE GRI

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Page Number (or Link)
STRATEGY AND ANALYSIS		
G4-1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	4
ORGANIZATIONAL PROFILE		
G4-3	Nome dell'organizzazione	Società Metropolitana Acque Torino S.p.A (SMAT)
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	10
G4-5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Torino, Corso XI Febbraio 14
G4-6	Paesi nei quali opera l'organizzazione	10-12, 25-27
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	10-14
G4-8	Mercati serviti	10, 60
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	10-14, 80-82
G4-10	Dipendenti totali, per tipo di assunzione, di contratto e area geografica	80-82
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	80-82
G4-12	Supply chain dell'organizzazione	90-91
G4-13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	10, 13-14, 90-93
G4-14	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (articolo 15 dei Principi di Rio)	98
G4-15	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	37-42, 67-70, 92-93
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: <ul style="list-style-type: none"> • detiene una posizione presso gli organi di governo • partecipa a progetti e comitati • fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa • considera la partecipazione come strategica 	25-27, 33-34
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES		
G4-17	Struttura operativa dell'organizzazione	10
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report	162, 164-173
G4-19	Aspetti materiali identificati	172-173
G4-20	Perimetro di impatto interno all'Organizzazione per ogni aspetto materiale identificato	162-163, 172-173
G4-21	Perimetro di impatto esterno all'Organizzazione per ogni aspetto materiale identificato	162-163, 172-173
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	162-163
G4-23	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione relativamente agli obiettivi e ai perimetri	162-163
STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
G4-24	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	44-45
G4-25	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder	43
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	21-22, 43-45, 67-70, 75, 166-168
G4-27	Argomenti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e modalità di risposta da parte dell'Organizzazione	166-168

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Page Number (or Link)
REPORT PROFILE		
G4-28	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	162
G4-29	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	162
G4-30	Periodicità di rendicontazione	162
G4-31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	162
G4-32	Tabella esplicativa dei contenuti del report	186-189
G4-33	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	5, 15-17, 162-163
GOVERNANCE		
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione	15-17
G4-37	Meccanismi a disposizione degli stakeholders e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	61-63, 67-70, 166-168
G4-49	Modalità di segnalazione di criticità al più alto organo di governo	61-63, 67-70, 166-168
ETHICS AND INTEGRITY		
G4-56	Mission, valori, codici di condotta e codice etico	32

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page Number (or Link)
CATEGORY: ECONOMIC		
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE		
G4-DMA		175-177
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	53-50, 151
MATERIAL ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS		
G4-DMA		175-177
G4-EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, in-kind	18, 55
CATEGORY: ENVIRONMENTAL		
MATERIAL ASPECT: ENERGY		
G4-DMA		175-177
G4-EN3	Consumo d'energia all'interno dell'organizzazione	111-112, 127-128, 139-144, 152
G4-EN6	Risparmio energetico	111-112, 134, 139-144, 152
MATERIAL ASPECT: WATER		
G4-DMA		175-177
G4-EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	110-111
G4-EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	102
G4-EN10	Il riuso delle acque reflue	134-137
MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE		
G4-DMA		175-177
G4-EN22	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	102, 121-126
CATEGORY: SOCIAL		
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK		
MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT		
G4-DMA		175-177
G4-LA1	Numero totale e tasso di nuove assunzioni e di turn over del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	80-81
G4-LA3	Ritorno al lavoro e tassi di mantenimento dopo il congedo parentale	83
MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY		
G4-DMA		175-177
G4-LA5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela e della salute del lavoratore	87-88
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	83, 86-87, 151
G4-LA7	Lavoratori con un'alta incidenza o un alto rischio di malattia legata al posto di lavoro	86-87, 151
G4-LA8	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	87-88
MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION		
G4-DMA		175-177
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	84-86
MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY		
G4-DMA		175-177
G4-LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	15, 80-83

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		Page Number (or Link)
MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN		
G4-DMA		175-177
G4-IA13	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	82
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY		
MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES		
G4-DMA		175-177
G4-S01	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	33-36, 75-79, 98-99
SUB-CATEGORY: SOCIETY		
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION		
G4-DMA		175-177
G4-S03	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	19-20
G4-S04	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione	19-20
G4-S05	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	NESSUN EPISODIO
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY		
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY		
G4-DMA		175-177
G4-PR1	Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi i cui impatti sulla salute e sulla sicurezza vengono valutati per promuoverne il miglioramento	21-22, 98-99
MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING		
G4-DMA		175-177
G4-PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	61-63, 118-120, 151
G4-PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	64-66, 71-74

Fotografie di Bruna Biamino
Musei Reali di Torino "Restauro della Fontana del Tritone" nei Giardini Reali
Grafica e impaginazione Alessandra Oriti
Stampa: AGIT MARIOGROS Industrie Grafiche - Beinasco (TO)





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



**SERVIZIO CLIENTI LAPP
PER IL TUO COMMITTO**