

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

in sintesi





1. SMAT OGGI

4



2. LA QUALITÀ DEI SERVIZI

5



3. I SERVIZI IDRICI

6



4. GLI IMPIANTI

8



5. LE RETI

9



6. L'AMBIENTE

10



7. L'ATTENZIONE ALL'UTENTE

12



8. IL COSTO DEI SERVIZI

14



9. I DIPENDENTI

16



10. RICERCA E INNOVAZIONE

17



11. GLI INVESTIMENTI

18



12. I RISULTATI ECONOMICI

19

1 SMAT oggi



290

COMUNI SERVITI

2.199.854

ABITANTI SERVITI



6.317

km² TERRITORIO SERVITO

989

DIPENDENTI

28

SEDI E UNITÀ LOCALI



9

SOCIETÀ PARTECIPATE
DI CUI 3 CONTROLLATE O COLLEGATE

16

AZIENDE PUBBLICHE PIEMONTESE NELLA RETE UTILITY ALLIANCE
DEL PIEMONTE, DI CUI SMAT È LA PORTAVOCE





2 La qualità dei servizi

8

CERTIFICAZIONI (QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE, LABORATORI, SICUREZZA ALIMENTARE, TOP EMPLOYER)



370

FORNITORI QUALIFICATI E 8 LE NON CONFORMITÀ RILEVATE

99,9%

CONFORMITÀ DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA AI REQUISITI DI LEGGE

917

DELIBERAZIONE ARERA SULLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PUBBLICATA IL 27/12/2017

10

PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (WATER SAFETY PLANS)



DUE VOLTE VINCITORI DEL PREMIO TOP UTILITY RICERCA & INNOVAZIONE

3

I servizi idrici



2.222.231

CITTADINI SERVITI DAL GRUPPO SMAT

171

milioni

METRI CUBI DI ACQUA POTABILE EROGATI
DAL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

412.043

UTENZE

8.112

CONTATORI
SOSTITUITI NEL
CORSO DEL 2021



3

I servizi idrici

Numero Verde
800 - 010 010
Assistenza Utenti
dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30

NUMERO VERDE UNICO PER TUTTE LE ATTIVITÀ. 5 OPZIONI: 1- ASSISTENZA UTENTI, 2- GUASTI E EMERGENZE, 3- AUTOLETTURA, 4- SINISTRI SMAT CARD, 5- GARANTE DELL'UTENTE

Numero Verde
800 - 060 060
Pronto Intervento

NUMERO VERDE PER IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO PER LA SEGNALEZIONE DI ROTTURE E/O DI POSSIBILE INQUINAMENTO DELL'ACQUA, ATTIVO 24 ORE SU 24

884.947

ANALISI EFFETTUATE DAI LABORATORI SMAT SU ACQUE POTABILI E ACQUE REFLUE

350

INTERVENTI PER L'EMERGENZA IDRICA, DURANTE I QUALI SONO STATI DISTRIBUITI OLTRE 12 MILIONI DI LITRI DI ACQUA POTABILE

8.245

INTERVENTI DI MANUTENZIONE EFFETTUATI SULLA RETE DI ACQUEDOTTO

121

INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI, DI CUI 35 MANIFESTAZIONI PER I CITTADINI, 14 EVENTI E PROGETTI EDUCATIVI, 23 INIZIATIVE A CARATTERE NAZIONALE, 25 PRESENZE AD EVENTI CULTURALI, 24 INIZIATIVE AZIENDALI

4

Gli impianti



94

IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE



394

IMPIANTI DI DEPURAZIONE

2.181.349

ABITANTI SERVITI DALLA
RETE DI ACQUEDOTTO

2.739.818

ABITANTI EQUIVALENTI
SERVITI DALLA DEPURAZIONE



1.973

STAZIONI DI MONITORAGGIO COLLEGATE
AL TELECONTROLLO

5 Le reti



12.842

km

ESTENSIONE DELLA RETE ACQUEDOTTO

10.115

km

ESTENSIONE DELLA RETE FOGNARIA

1.431

SERBATOI

207

IMPIANTI DI POMPAGGIO

11.913

CHILOMETRI DI RETI DI ACQUEDOTTO GEOREFERENZIATI
INSERITI NELLA PIATTAFORMA WEBGIS

9.754

CHILOMETRI DI RETI DI FOGNATURA GEOREFERENZIATI
INSERITI NELLA PIATTAFORMA WEBGIS



6 L'ambiente

1.820

FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO
(POZZI, SORGENTI, FIUMI)

305

milioni

METRI CUBI DI ACQUA PRELEVATA DALL'AMBIENTE E
RESTITUITA DOPO LA DEPURAZIONE A FINE CICLO

4

milioni m³

ACQUA DEPURATA E RIUTILIZZATA (RIUSO)

577

SOPRALLUOGHI ISPETTIVI PRESSO
DITTE AUTORIZZATE ALLO SCARICO





6 L'ambiente

46.072 MWh ENERGIA TERMICA CONSUMATA

6.616 MWh ENERGIA TERMICA AUTOPRODOTTA
(PARI AL 14,4% DI QUELLA CONSUMATA)

254.682 MWh ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA

9.984 MWh ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA
DA FONTI RINNOVABILI

5.919 t di CO₂ e **33 milioni di bottiglie in PET**

RISPARMIATE GRAZIE AI **208** PUNTI ACQUA SMAT





7 L'attenzione all'utente

RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ CONTRATTUALE:

98,59%
98,14%

MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

MC2 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

47.172

SMAT CARD EMESSE PER LA COPERTURA DEI DANNI DA ROTTURE O PERDITE

208

PUNTI ACQUA SMAT DIFFUSI SUL TERRITORIO PER BERE ACQUA LISCIA E FRIZZANTE A KM ZERO

174.606

CHIAMATE AL CALL CENTER



111

secondi

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AL CALL CENTER DOPO IL RISPONDITORE AUTOMATICO



7 L'attenzione all'utente

7.170

RICHIESTE EVASE DAL GARANTE DELL'UTENTE

12.367

UTENTI SERVITI AGLI SPORTELLI

47.177

UTENTI ISCRITTI ALLO SPORTELLO ON LINE CON 70.960 PRATICHE GESTITE NEL 2021

464.171

ACCESSI AL SITO INTERNET WWW.SMATORINO.IT



11

SPORTELLI SU TUTTO IL TERRITORIO DISPONIBILI PER L'UTENZA



8 Il costo dei servizi

Nel 2021 la tariffa di SMAT è incrementata del 4,3% rispetto al 2020.

LA SPESA MEDIA DI UNA FAMIGLIA PER LA FORNITURA DI 150 MC/ANNO DI ACQUA NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO.



Acquedotto

117 €/anno pari a 9,75 €/mese



Fognatura

50 €/anno pari a 4,16 €/mese



Depurazione

128 €/anno pari a 10,66 €/mese

0,04

centesimi €

COSTO DI UN BICCHIERE DI ACQUA DEL RUBINETTO A TORINO RISPETTO A 0,6 CENTESIMI QUELLO DI UN BICCHIERE D'ACQUA GASATA PRELEVATA A UN PUNTO ACQUA SMAT E DA 3 A 30 CENTESIMI IL COSTO DI UN BICCHIERE D'ACQUA MINERALE IN BOTTIGLIA

0,002

€/litro

PREZZO MEDIO DELL'ACQUA DI RUBINETTO NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO. SE SI CONFRONTA CON ALTRI 'LIQUIDI' (PREZZO IN €/LITRO): COCA COLA 1; BIRRA 4; LATTE 1,5; VINO 12; WHISKY 50



8 Il costo dei servizi

CONFRONTO COSTI MENSILI DEI SERVIZI PUBBLICI PER LA CITTADINANZA

La spesa media mensile per una famiglia (fonte ISTAT) in Euro è:



48,00 per il gas naturale e il gas di città



50,69 per l'energia



46,90 per la pay-tv (fonte Il Sole 24 Ore 2019-2020)



25,58 per i servizi di telefonia mobile



18,85 per la raccolta rifiuti



18,89 per i prodotti di pulizia e manutenzione della casa



12,56 per l'acquisto di 30 litri di acqua minerale



9,75  per la fornitura di 12.500 litri di acqua potabile



14,82  per la raccolta e il trattamento delle acque di scarico



9

I dipendenti

989

DIPENDENTI

1.569

VISITE MEDICHE EFFETTUATE PER LA SORVEGLIANZA SANITARIA SUI DIPENDENTI

65,4 milioni €

COSTO TOTALE DEL LAVORO (DI CUI 4,8 MILIONI UTILIZZATI PER I CONTRATTI DI ESPANSIONE)

32

DIPENDENTI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE SVANTAGGIATE



11.217

ore

FORMAZIONE EROGATA AI DIPENDENTI (11 ORE A TESTA)

24

CONTRATTI DI SOMMINISTRAZIONE LAVORO (OSSIA I CONTRATTI NON STABILI)

132

ASSUNZIONI NEL 2021

11,9

milioni € circa SPESI PER LA SICUREZZA NEL 2021



10 **Ricerca e innovazione**

2

**PROGETTI IN CORSO FINANZIATI DAL
PROGRAMMA EUROPEO HORIZON 2020**



31

**PROGETTI DI RICERCA IN CORSO,
15 CONCLUSI**

65

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

più di 100

**TECNICI E RICERCATORI COINVOLTI
COORDINATI DA 7 RICERCATORI FULL-TIME**

11

**ARTICOLI SCIENTIFICI PUBBLICATI SU RIVISTE E CONVEGNI
NAZIONALI E INTERNAZIONALI NEL 2021**



11 Gli investimenti

1.397 milioni € INVESTIMENTI REALIZZATI NEL PERIODO 2003-2021

1.000 milioni € INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL PERIODO 2022-2033

108 milioni € INVESTIMENTI 2021

56 €/abitante SPESI PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI NEL 2021, COMPRESI LE UNIONI MONTANE

26 milioni € UTILE 2021 A RISERVA VINCOLATA PER INVESTIMENTI

302 milioni € DEBITO AL 2021 PER GLI INVESTIMENTI

18.000 POSTI DI LAVORO INDIRETTI CREATI NEI PROSSIMI 12 ANNI (CIRCA 1.500 POSTI/ANNO)





12 I risultati economici

439 milioni € RICAVI TOTALI

133,7 milioni € MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)

34,2 milioni € UTILE NETTO

453 milioni € VALORE ECONOMICO GENERATO

77 % VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI PORTATORI DI INTERESSE INTERNI O ESTERNI

2,16 milioni € EROGATI PER BONUS SOCIALE E BONUS IDRICO INTEGRATIVO

SMAT S.p.A.

Corso XI Febbraio, 14

10152 Torino

info@smatorino.it

info@smatorino.postecert.it

www.smatorino.it



SCARICA LA NUOVA APP



MySMAT



CARBON FOOTPRINT

metodo di calcolo
IPCC 2019

	CO₂eq (t/y)
Emissioni totali in assenza di riduzione	189.899
Risparmi da fonti rinnovabili	- 69.292
Risparmi da consumi di energia autoprodotta da fonte rinnovabile	- 1.429
Risparmi da immissione in rete di energia da idroelettrico	- 1.652
Risparmi da distribuzione in rete di biometano	-9.894
Risparmi da distribuzione tramite Punti Acqua	- 5.919
Assorbimenti da aree verdi piantumate e gestite da SMAT	-25.433
Bilancio CO₂eq (riferito all'esercizio 2021)	76.260

Sintesi del bilancio di sostenibilità 2021

Il bilancio di sostenibilità 2021 può essere scaricato
in forma integrale dal sito <http://www.smatorino.it/>

