



2019

Bilancio di Sostenibilità





VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO

TRASPARENTI COME L'ACQUA

L'acqua è il bene pubblico per eccellenza.

Gestirlo nel segno della sostenibilità è l'impegno quotidiano delle 12 aziende pubbliche socie di **Viveracqua**, tra cui BIM GSP, che hanno scelto volontariamente il percorso della rendicontazione di sostenibilità.

Un obiettivo condiviso, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.



2019

Bilancio di Sostenibilità

Lettera agli stakeholder

Rif. GRI: 102-14

La sostenibilità è innanzitutto un percorso, oltre che un valore.

È un cammino graduale, che cambia e si evolve con il mutare stesso dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo. È un tragitto per l'appunto, che **richiede tempo, conoscenza, analisi e programmazione.**

Anche BIM GSP, cinque anni fa, ha avviato questo percorso, **rendicontando con trasparenza**, anno dopo anno, al territorio, alle comunità e agli stakeholder **il proprio "modo di fare impresa" e di creare valore per il territorio**, monitorando i risultati e misurando ogni performance sotto il profilo economico, sociale e ambientale.

In questo Bilancio di sostenibilità 2019, il quinto appunto per BIM GSP, è riassunto un anno di intensa attività, connotato in particolare dai numerosi cantieri ed interventi attivati per la ricostruzione delle infrastrutture idriche pesantemente danneggiate dalla tempesta Vaia dell'autunno 2018.

10 milioni di investimenti complessivamente realizzati nel 2019, parte dei quali nel ruolo di soggetti attuatori per conto del Commissario delegato all'emergenza Luca Zaia, ma non solo: 39,8 milioni di patrimonio netto, 28,1 milioni di ricavi, 35,6 milioni di valore

generato e distribuito, 21,1 milioni di acquisti realizzati e 577 fornitori attivati, 35.970 telefonate soddisfatte e 10.312 per pronto intervento, 13,5 milioni di metri cubi d'acqua potabile erogata e 42,3 milioni di metri cubi di acqua depurata e restituita in natura.

Un'attività, quella resa da BIM GSP, **costantemente misurata e monitorata in ogni fase**, per garantire salute e sicurezza ai lavoratori sui luoghi di lavoro, standard di qualità all'utenza, miglioramento necessario e continuo del patrimonio idrico, bene pubblico e quindi di tutti, da consegnare efficiente e in buono stato alle generazioni future.

Un impegno che proseguirà naturalmente anche negli anni a venire, **orientato a far crescere il territorio, la comunità, le infrastrutture e il servizio reso ai cittadini**, tutelando l'ambiente e mantenendo vivo e trasparente il dialogo con tutti i portatori d'interesse.

Un ringraziamento particolare a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questo documento, elaborato durante la pandemia da Covid-19.

Attilio Sommavilla

Presidente di BIM GSP



Marco Bacchin

Direttore Generale



Bilancio di Sostenibilità

Indice



Allegati

109 GRI Content Index 112 Nota metodologica

01 BIM GSP azienda pubblica a servizio del territorio

A partire da **pagina 8**

- 10 Una società del territorio per il territorio
- 14 Il governo pubblico dell'azienda
- 17 I valori guida e le linee strategiche
- 18 Trasparenza, integrità e correttezza
- 19 Qualità e sicurezza sul lavoro
- 20 Gli *stakeholder*: insieme e coinvolti
- 24 BIM GSP e gli obiettivi delle Nazioni Unite al 2030

02 La responsabilità economica

A partire da **pagina 30**

- 32 Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile
- 34 Il valore economico generato e condiviso
- 36 Gli investimenti per il territorio
- 43 Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti
- 44 I fornitori: una rete di valore

 [La responsabilità economica in pillole](#)

03 La responsabilità sociale

A partire da **pagina 50**

- 52 L'attenzione al cliente per un servizio di qualità
- 57 Dal rubinetto acqua pura e controllata
- 64 La soddisfazione degli utenti
- 66 Tariffe eque e capienti
- 68 Morosità e agevolazioni sociali
- 71 I dipendenti di BIM GSP
- 75 La formazione per la crescita professionale
- 77 Salute e sicurezza sul lavoro

 [La responsabilità sociale in pillole](#)

04 La responsabilità ambientale

A partire da **pagina 82**

- 84 BIM GSP e il cambiamento climatico
- 87 Gestione razionale e tutela dell'acqua
- 90 Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente
- 95 Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse
- 96 La gestione sostenibile dei rifiuti
- 98 Energia consumata ed emissioni

 [La responsabilità ambientale in pillole](#)

2019



01



BIM GSP

azienda pubblica a
servizio del territorio

Una società del territorio per il territorio

Rif. GRI: 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

BIM Gestione Servizi Pubblici Spa (BIM GSP) è la società pubblica che gestisce il servizio idrico integrato in 59 Comuni dell'Ambito "Alto Veneto".

Si occupa di **prelevare l'acqua** dalle fonti presenti in natura, **renderla potabile e distribuirla** agli utenti, famiglie e imprese.

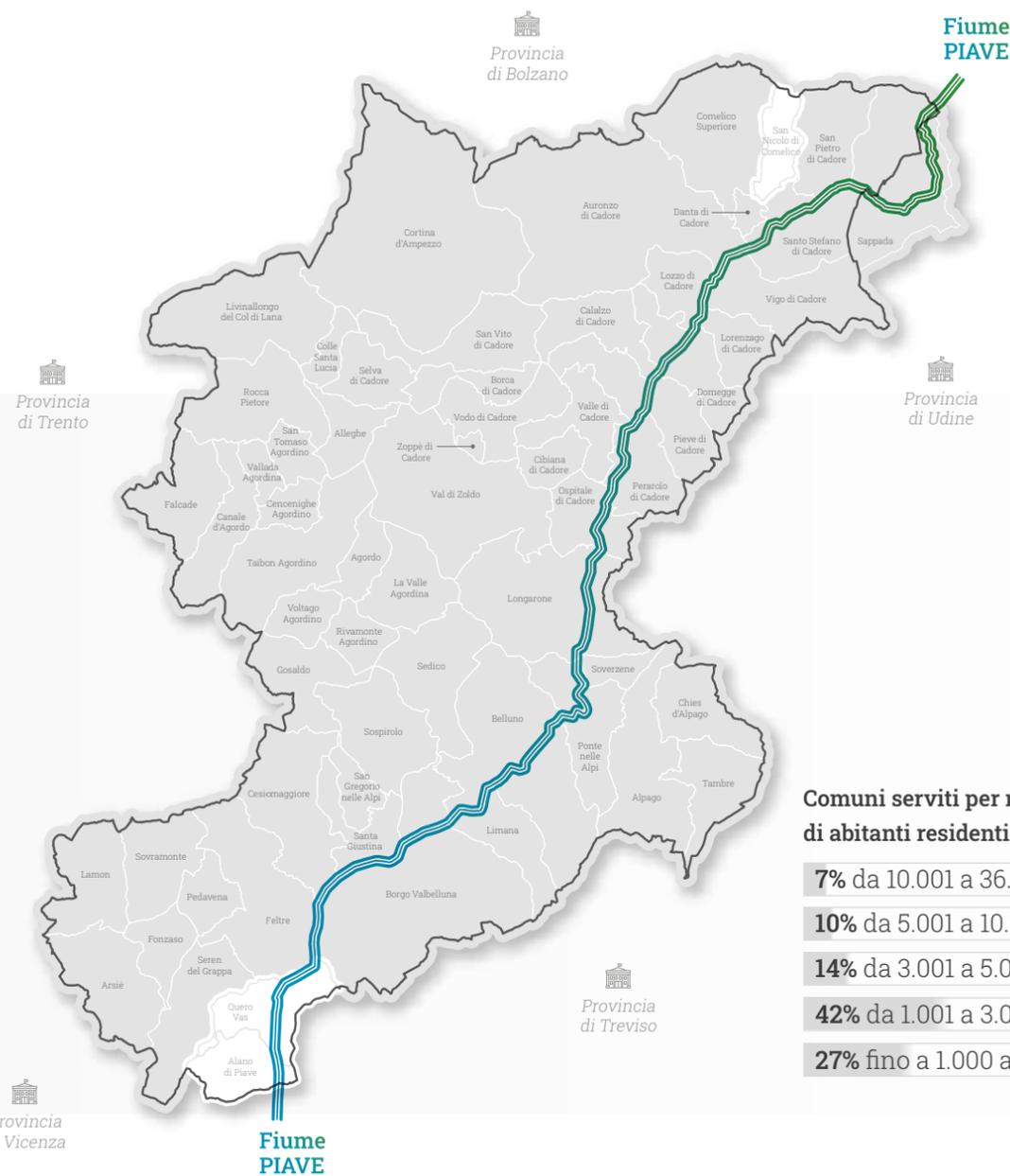
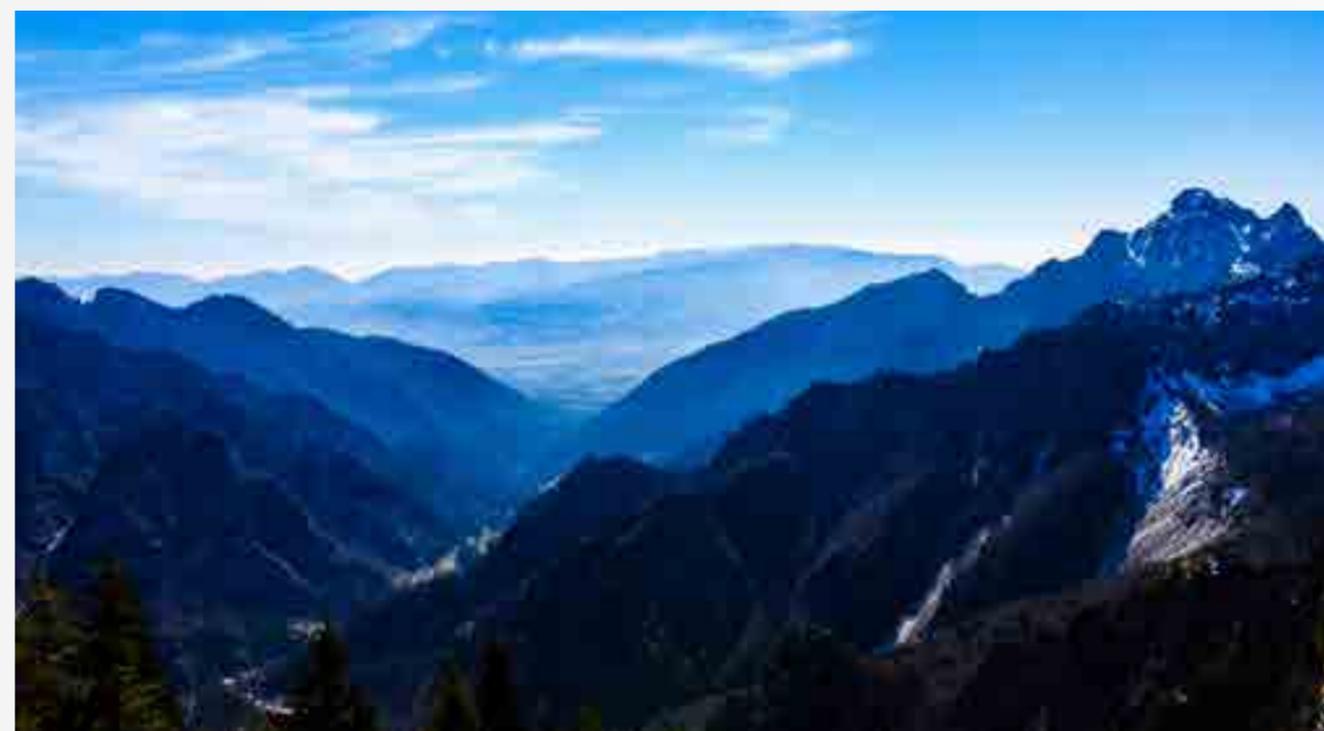
Ma non solo, **gestisce** anche le **fognature e i processi di depurazione**, così da restituire all'ambiente una risorsa idrica pulita. Oltre al servizio idrico integrato, gestisce anche **reti canalizzate a GPL** in 5 Comuni (Comelico Superiore, Ponte nelle Alpi, Santo Stefano di Cadore, Val di Zoldo e Sappada).

BIM GSP è una realtà 100% pubblica, orgogliosa di esserlo: perché è una società del territorio per il territorio.

BIM GSP opera da oltre 15 anni, impegnandosi ogni giorno affinché il **servizio sia efficiente, efficace, puntuale ed economico**. È un'azienda **interamente pubblica**, partecipata e controllata al 100% da 60 Comuni. Il modello di gestione adottato, detto *"in house providing"*, consente agli enti locali soci di avere il pieno controllo sulle attività.

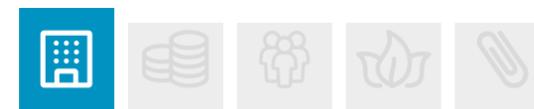
Queste si svolgono in un **territorio complesso**, prevalentemente alpino, con bassa densità abitativa, esteso per 3.567 km², altamente turistico e dunque soggetto a fluttuazioni stagionali di popolazione.

Un territorio **da proteggere**, ad alto valore ambientale, con aree e riserve naturali, circondato dalle Dolomiti, Patrimonio UNESCO dell'Umanità.



Comuni serviti per numero di abitanti residenti:

- 7% da 10.001 a 36.000 ab.
- 10% da 5.001 a 10.000 ab.
- 14% da 3.001 a 5.000 ab.
- 42% da 1.001 a 3.000 ab.
- 27% fino a 1.000 ab.



UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO



155.247

UTENZE SERVITE DAL
SISTEMA ACQUEDOTTO



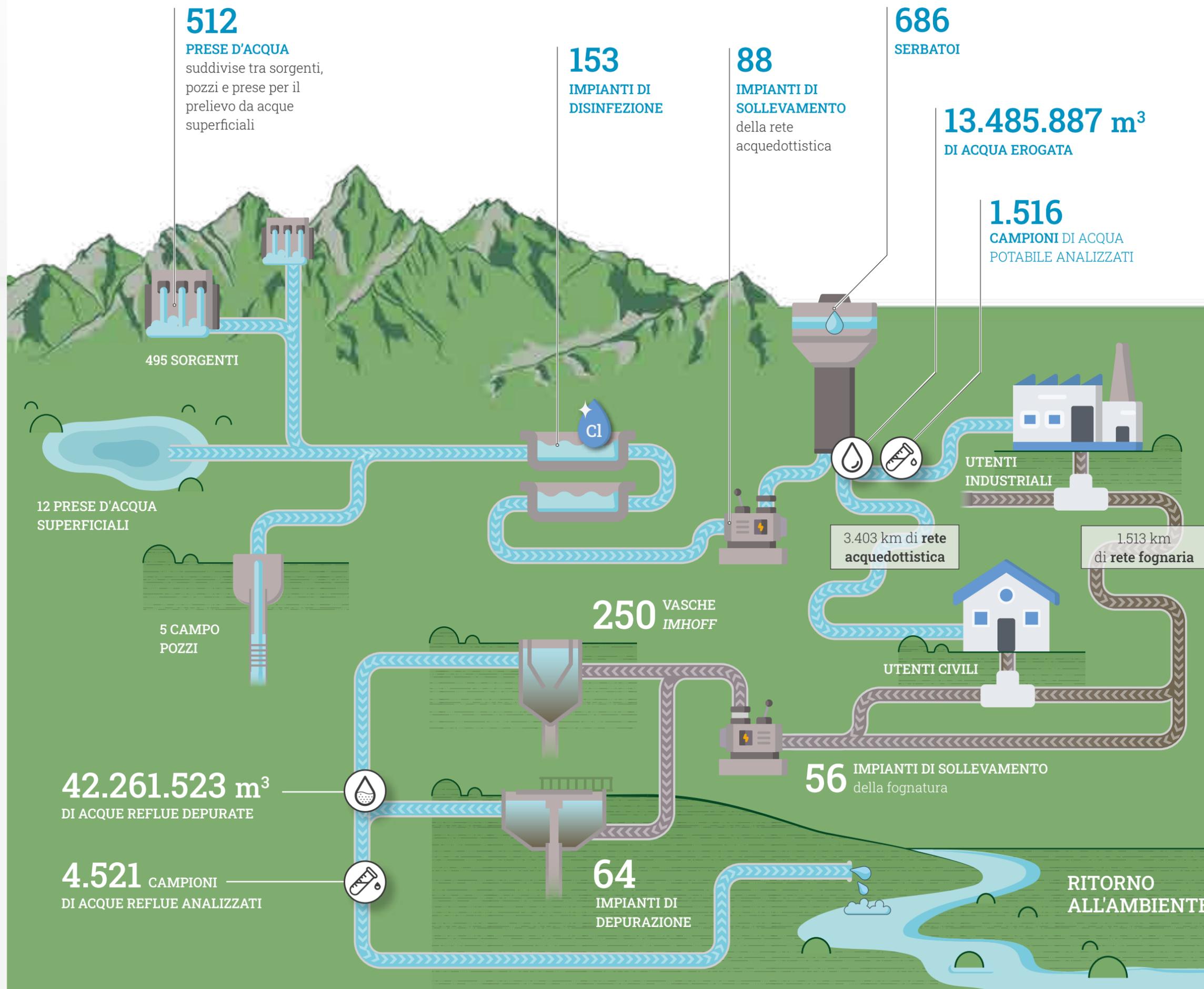
126.700

UTENZE SERVITE DAL
SISTEMA FOGNARIO



376.086

ABITANTI EQUIVALENTI
DEL SISTEMA
DI DEPURAZIONE



Il governo pubblico dell'azienda

Rif. GRI: 102-5, 102-18

BIM GSP è vicina al territorio anche grazie a un sistema di governance che garantisce ai Comuni soci la direzione e il controllo diretto sulle attività e sulle decisioni aziendali più rilevanti. La struttura di governo di BIM GSP è composta da:

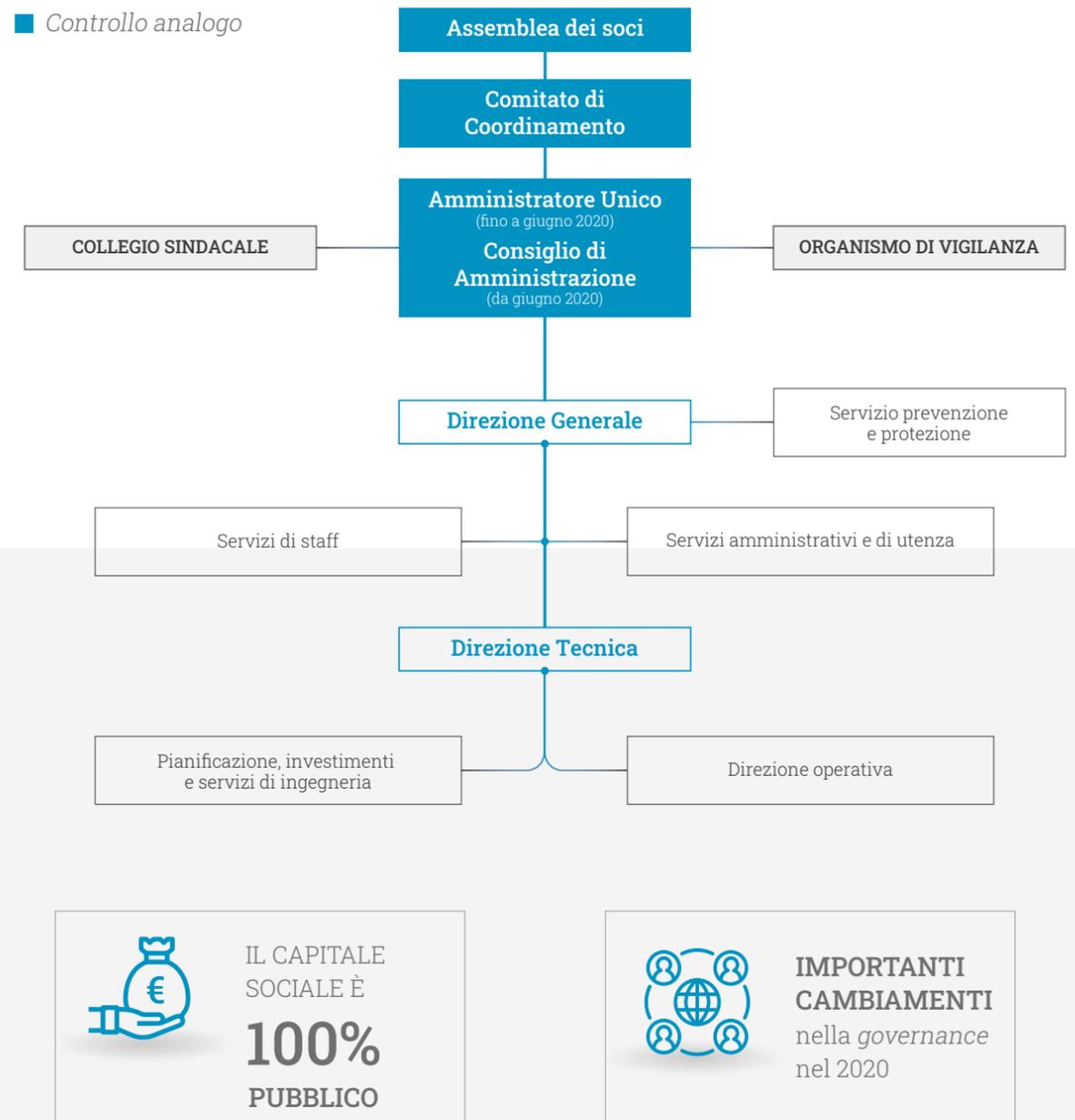
- L'**ASSEMBLEA DEI SOCI**, partecipata dai 60 Comuni azionisti. Essa formula gli indirizzi aziendali, la programmazione e prende decisioni sulle politiche e sulle strategie, oltre a vigilare sulla gestione aziendale;
- Il **COMITATO DI COORDINAMENTO**, formato da un gruppo ristretto di Comuni azionisti, con funzione di collegamento tra Assemblea e vertici della società;

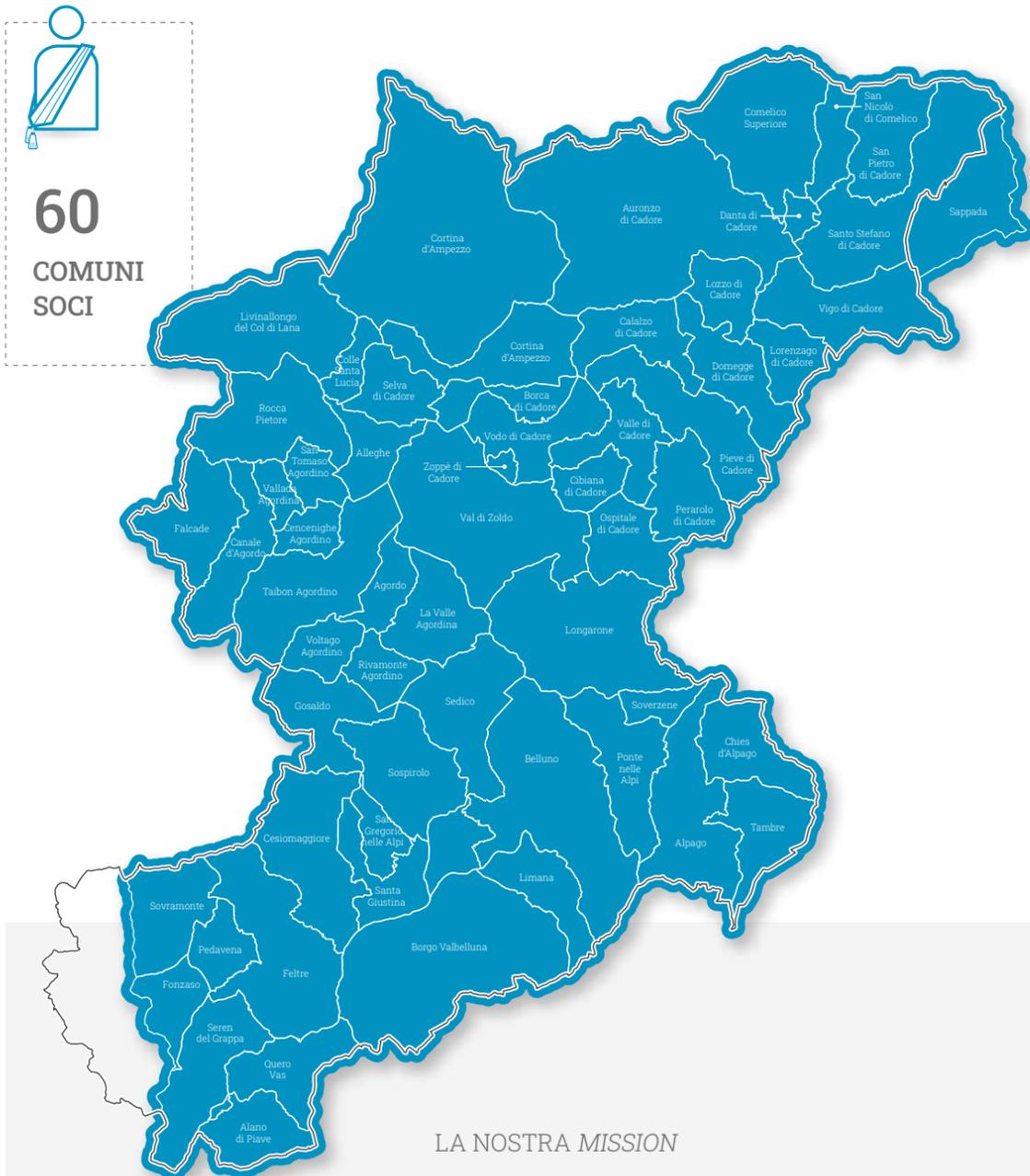
- Il **COLLEGIO SINDACALE** e l'**ORGANISMO DI VIGILANZA**, con il compito di vigilare sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile dell'azienda;
- L'**AMMINISTRATORE UNICO** (fino a giugno 2020) / il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** (da giugno 2020), a cui compete la gestione della società e la definizione ed esecuzione delle strategie industriali e operative.

Nel corso del 2019 l'Assemblea dei soci ha deciso di dotare la società di una nuova figura dirigenziale, il **Direttore Generale**, operativo da inizio 2020.

GOVERNO E STRUTTURA

■ Controllo analogo





LA NOSTRA MISSION

Offrire un servizio di qualità e a costi contenuti, operando con competenza, professionalità, trasparenza, nel pieno rispetto dell'ambiente, della sicurezza e della legalità.

I valori guida e le linee strategiche

Rif. GRI: 102-16

Ogni giorno, il nostro impegno per un **servizio di qualità, sicuro, efficiente e responsabile.**

Portare l'acqua a famiglie e imprese, gestire responsabilmente una risorsa preziosa: BIM GSP è consapevole di fornire un **servizio ad alto valore sociale.** Per questo, si impegna ad assicurare un servizio di qualità, operando alla luce di 8 valori guida e secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità, garantendo gli investimenti necessari al miglioramento continuo delle infrastrutture idriche e alla salvaguardia dell'ambiente, nell'interesse delle comunità locali e delle generazioni future.

LE LINEE STRATEGICHE DI BIM GSP



GARANTIRE UN SISTEMA IDRICO FUNZIONANTE E FUNZIONALE alle esigenze della clientela

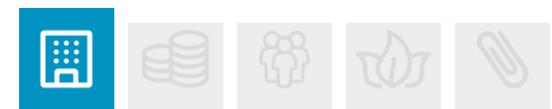


INVESTIRE RISORSE per migliorare costantemente servizio e infrastrutture



RIDURRE I COSTI DI PRODUZIONE garantendo qualità e investimenti

GLI OTTO VALORI GUIDA DI BIM GSP



Trasparenza, integrità e correttezza

Rif. GRI: 205-1, 205-3, 206-1, 307-1, 418-1, 419-1

Serietà e approccio manageriale. Come accade nelle organizzazioni più avanzate, BIM GSP si è dotata di sistemi di controllo interno e di gestione del rischio.

Trasparenza, correttezza e legalità sono principi fondamentali della filosofia d'impresa che devono trovare conferma nelle buone pratiche e nella concretezza dell'operare. Giorno dopo giorno.

Per tali ragioni BIM GSP ha adottato:

- un **Modello di gestione, organizzazione e controllo** conforme al D.Lgs. 231/2001, per affermare e diffondere una cultura improntata alla legalità, al controllo, alla trasparenza e all'integrità;
- un **Codice Etico**, con valori e regole di comportamento per dipendenti e fornitori;
- il **Piano di prevenzione della corruzione** (PPCT), per ridurre le opportunità di commissione di reato e aumentare la capacità di individuare eventuali casi di corruzione.

BIM GSP si è dotata anche di un Organismo di Vigilanza (OdV), indipendente ed esterno all'azienda, per la verifica continua del modello organizzativo. Uno sforzo organizzativo che ha dato risultati: grazie alle misure adottate, anche nel 2019 non sono state rilevate violazioni della normativa sull'anticorruzione o episodi di corruzione all'interno dell'azienda.

Inoltre, non si sono verificate non conformità a leggi e regolamenti inerenti agli ambiti socio-economico e ambientale.



DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ

- ✓ **TUTTI GLI UFFICI E LE FUNZIONI AZIENDALI** sono stati sottoposti a valutazione di rischio corruzione.
- ✓ **TUTTI I DIPENDENTI E MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO** sono a conoscenza delle pratiche anticorruzione.
- ✓ **IL 100% DEI MEMBRI DEGLI ORGANI DI GOVERNO** ha ricevuto formazione anticorruzione nel periodo 2015-2018.
- ✓ **NEL 100% DEI CONTRATTI CON PARTNER COMMERCIALI** è stata inserita la clausola 231.

Qualità e sicurezza sul lavoro

Rif. GRI: 102-11

Certificazioni a garanzia di utenti, lavoratori e stakeholder.

Per BIM GSP la qualità è un elemento essenziale per la soddisfazione degli utenti, per lo svolgimento corretto e flessibile dei processi aziendali e per instaurare rapporti di fiducia di lungo periodo con tutti gli *stakeholder*. Ugualmente lo è la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori e di coloro che entrano in contatto con l'azienda.

I **Sistemi di Gestione della Qualità e per la Salute e Sicurezza sul Lavoro** assumono quindi un **ruolo centrale nell'organizzazione aziendale**, e sono utili a misurarne il grado di efficienza attraverso la valutazione annuale di un certificatore esterno qualificato e imparziale.

BIM GSP ha aggiornato nel 2018 il Sistema di Gestione della Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e nel 2019 il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI EN ISO 45001:2018. Un percorso impegnativo che, dopo aver coinvolto la totalità delle attività aziendali, ha condotto a ottenere importanti certificazioni a garanzia del buon operare.

Ciò ha significato anche l'introduzione di un diverso approccio nella gestione di processi, prassi e procedure, tramite l'introduzione del *risk-based thinking*. Alta, infatti, è l'attenzione alla riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto di attività. BIM GSP, infatti, segue il principio di precauzione nella definizione delle proprie politiche e modalità di gestione dei processi, attuando una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale, a favore della qualità del servizio, dei lavoratori, della sostenibilità e della collettività.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE



NORMA UNI EN ISO 9001:2015
Certificazione del sistema di gestione aziendale per la qualità
Ultimo Audit: settembre 2018 | Validità: fino a gennaio 2021



NORMA UNI EN ISO 45001:2018
Certificazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori
Ultimo Audit: luglio 2019 | Validità: fino a agosto 2022



Gli stakeholder: insieme e coinvolti

Rif. GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47



Per BIM GSP essere società del territorio significa coinvolgere e ascoltare chi del territorio fa parte.

Non solo lavoratori e personale addetto al servizio. BIM GSP è fatta dai cittadini, singoli individui, famiglie o imprese che usufruiscono del servizio. Ma anche da soggetti quali i Comuni soci, le collettività locali, i fornitori, i finanziatori e i regolatori. *Stakeholder* che, direttamente o indirettamente, interagiscono con l'azienda.

L'ascolto, quindi, di esigenze e aspettative esterne è per BIM GSP di rilevante importanza, perché permette di far migliorare il servizio e di consolidare quella collaborazione costruttiva alla base dei processi di crescita continua.

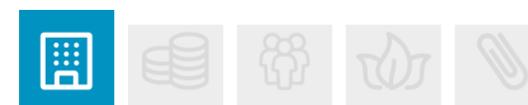
Indagini periodiche, quindi, rivolte agli *stakeholder* e alla clientela per il monitoraggio della soddisfazione generale sono solo alcune delle azioni messe in atto da BIM GSP per rendere portatori di cambiamento anche i diversi portatori di interesse con cui la società opera.

Dal 2014, infatti, la società ha al proprio interno il Tavolo per la Trasparenza, organo consultivo di cui fanno parte associazioni di categoria e dei consumatori, organizzazioni sindacali, movimenti e gruppi ambientalisti, con cui periodicamente si riuniscono i vertici di BIM GSP.

MAPPA STAKEHOLDER E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO



STAKEHOLDER MAPPING AND ENGAGEMENT



ANALISI DI MATERIALITÀ: I TEMI RILEVANTI DI SOSTENIBILITÀ

Ogni anno, BIM GSP coinvolge i propri *stakeholder* nella realizzazione del Bilancio di sostenibilità: tramite l'analisi di materialità, infatti, condotta attraverso questionari *online*, individua i temi più rilevanti per ciascun portatore di interesse e raccoglie utili spunti per migliorare la propria modalità di rendicontazione.

Quest'anno sono stati coinvolti 70 soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di *stakeholder* e del *management* aziendale.

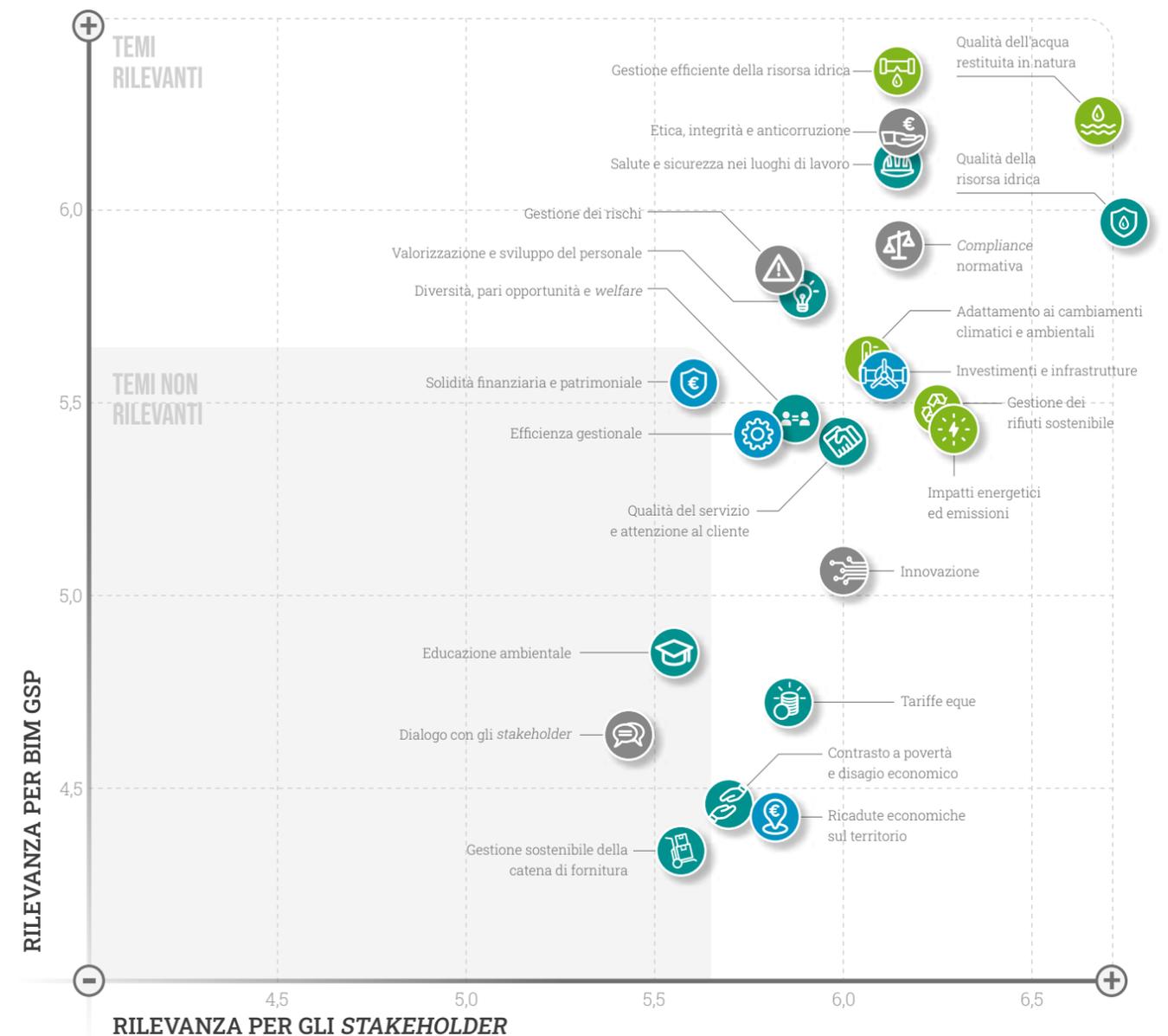
I risultati ottenuti guidano, quindi, la rendicontazione di questo documento e impegneranno BIM GSP anche nella **determinazione degli impegni futuri**.



QUALI TEMI SONO EMERSI COME RILEVANTI NEL 2019?

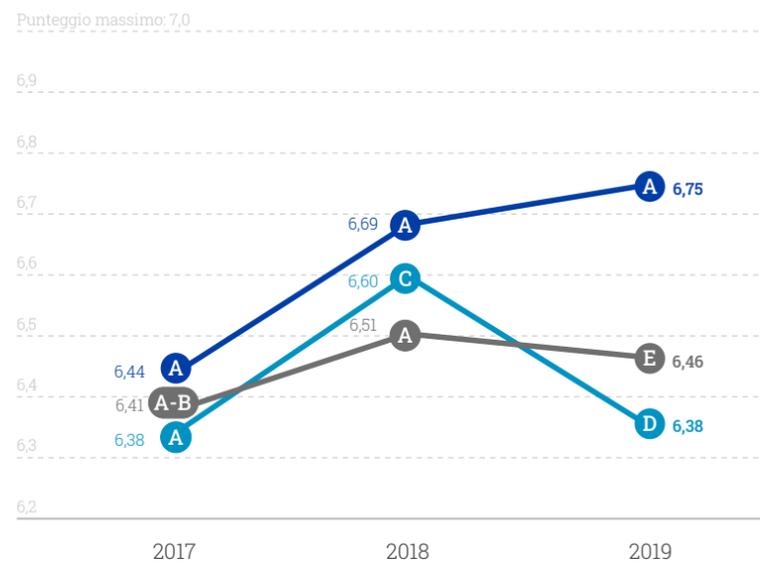
Sono risultati rilevanti i temi che hanno ricevuto un punteggio pari o superiore a 5,65 su una scala da 1 a 7 per gli *stakeholder* e/o per il *management*.

- ASPETTI AMBIENTALI
- ASPETTI SOCIALI
- ASPETTI ECONOMICICI
- ASPETTI GESTIONALI



I TEMI PIÙ RILEVANTI NEL TRIENNIO 2017-2019:

- A** Qualità della risorsa idrica
- B** Qualità del servizio e attenzione al cliente
- C** Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- D** Gestione efficiente della risorsa idrica
- E** Qualità dell'acqua restituita in natura



● Rilevanza per il *management* ● Rilevanza per gli *stakeholder* ● Complessivo

BIM GSP e gli obiettivi delle Nazioni Unite al 2030

Riportare la Terra in equilibrio: è questo l'obiettivo dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile, un **programma d'azione** sottoscritto nel 2015 da 193 Stati **per rendere più sostenibile lo sviluppo dei Paesi, delle società e delle economie mondiali.**

L'agenda prevede **17 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE** (Sustainable Development Goals o SDGs) e **169 traguardi** da raggiungere entro il 2030. Tra questi, il contrasto a fame, povertà e ineguaglianze, la lotta al cambiamento climatico, la garanzia di educazione, formazione, salute e sicurezza e parità di genere, l'innovazione, la produzione e il consumo sostenibile.

Obiettivi comuni e impegno collettivo, quindi, che chiamano ad azioni concrete e responsabilità i governi, le istituzioni, le organizzazioni, le aziende e tutti gli individui, senza esclusioni.

Anche BIM GSP, nel suo ruolo di gestore del servizio idrico, **è parte attiva**. Il suo contributo, in particolare, riguarda **7 macro-obiettivi**:



3 **Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età:**

- politiche per garantire salute e sicurezza del personale sul luogo di lavoro;
- costante monitoraggio e controllo della qualità dell'acqua potabile;
- corretta gestione degli scarichi.

7 **Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni:**

- sviluppo di energie rinnovabili;
- efficientamento energetico e di riduzione del consumo di energia.

6 **Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie:**

- estensione del servizio idrico integrato;
- tutela della qualità e gestione efficiente della risorsa idrica;
- riduzione delle perdite della rete idrica;
- incremento dell'efficacia di depurazione.

8 **Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti:**

- sostegno allo sviluppo economico e indotto di lavoro per il territorio;
- sostegno all'occupazione locale, stabilità e qualità del lavoro;
- garanzia della massima efficienza, ottimizzando i processi e contenendo i costi gestionali;
- valorizzazione del capitale umano (formazione e sviluppo di competenze)
- promozione del *welfare* aziendale.

9 **Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile:**

- realizzazione del Piano degli investimenti per migliorare, ampliare e potenziare le infrastrutture.

12 **Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo:**

- promozione di progetti di educazione ambientale;
- promozione di iniziative per un uso efficiente delle risorse e la riduzione dei rifiuti prodotti.

11 **Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili**

- miglioramento della qualità e accessibilità dei servizi erogati;
- applicare tariffe eque e garantire la massima soddisfazione del cliente finale;
- promozione di stili di vita sostenibili.



CHI REGOLA IL SETTORE IDRICO?

L'acqua è una risorsa di tutti, ad alto valore sociale e ambientale. Per questo, oltre che preservata, va anche ben amministrata. Il gesto quotidiano di "aprire un rubinetto" ha dietro di sé un sistema complesso che ha bisogno di enti e istituzioni preposti alla sua gestione e al suo controllo. Per questa ragione vi sono **soggetti nazionali e territoriali** che definiscono le **regole** e svolgono **ruoli di pianificazione e controllo** per garantire, ognuno nel suo ambito, sicurezza, continuità del servizio, qualità. Caratteristiche dell'acqua, rispetto dell'ambiente, tariffe e tutela dei consumatori, manutenzione delle reti e investimenti in nuove infrastrutture e tecnologie sono alcuni degli aspetti normati.

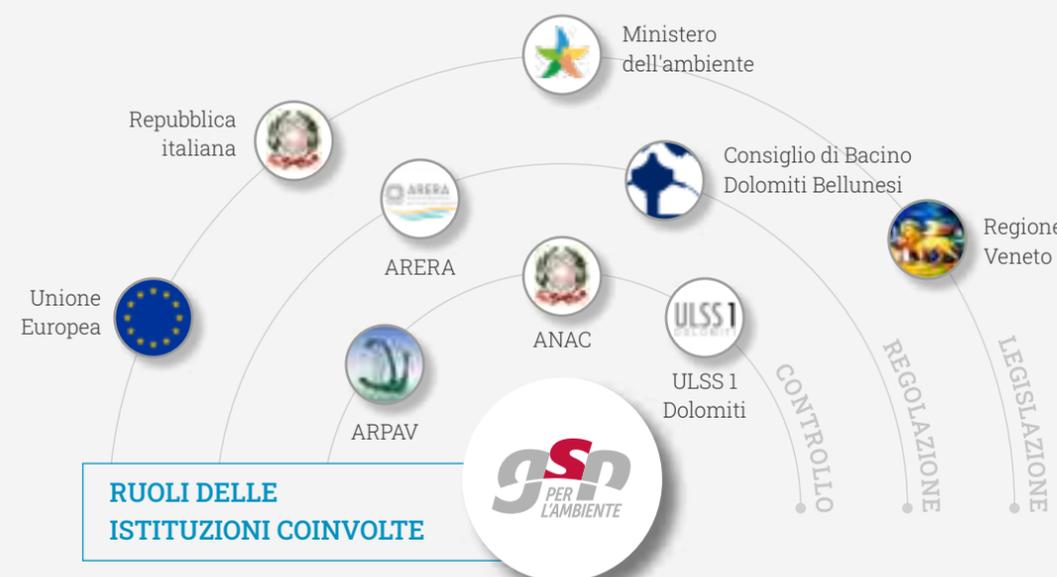
Il **Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi"** è l'Ente di Governo dell'Ambito "Alto Veneto" che programma, organizza e controlla il servizio idrico integrato nel suo territorio di competenza. Ha affidato la gestione del servizio idrico integrato a BIM GSP fino al 2033. Insieme

a BIM GSP, pianifica gli interventi per il territorio considerando il fabbisogno infrastrutturale dei diversi Comuni e dando priorità agli investimenti più importanti, verifica la qualità dei servizi erogati, predispone le tariffe e la loro articolazione sulla base della disciplina stabilita dall'Autorità nazionale di regolazione.

L'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**, è l'organismo che ha funzioni relative alla regolazione dei servizi idrici. È un'autorità amministrativa indipendente, che opera per garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Dal 2015 ha adottato provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e a promozione degli investimenti necessari al territorio, ha posto attenzione al miglioramento del servizio all'utenza (regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (regolazione della qualità tecnica), a beneficio degli utenti e

dell'ambiente. Ha inoltre adottato regole per il contenimento della morosità, previste agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (*bonus idrico*), ridefinito l'articolazione delle tariffe per assicurare maggiore equità (tariffa pro capite), e rinforzato la tutela degli utenti (sportello del consumatore nazionale, servizio conciliazione, integrazione della qualità contrattuale). Nel 2019 l'Autorità ha approvato nell'ambito del servizio idrico integrato

importanti provvedimenti, tra cui il nuovo metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 (MTI-3): un sistema complesso, che introduce incentivi ambientali in tariffa (es. recupero dei fanghi e risparmio energetico), rinforza i limiti alla crescita dei costi dei gestori secondo logiche di efficienza, adotta misure per incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato.

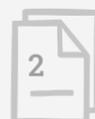


I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI ARERA DEL 2019

I provvedimenti adottati da ARERA influiscono sull'operato di BIM GSP con adempimenti che richiedono all'azienda **sforzi continui e notevole impegno**.



Delibera 142/2019/E/idr
Sistema di **tutele per i reclami** e le **controversie** dei clienti e utenti finali.



Delibera 311/2019/R/idr
Regolazione della **morosità**.



Delibera 499/2019/R/idr
Aggiornamento del valore ISEE per l'accesso ai **bonus sociali**.



Delibera 547/2019/R/idr
Integrazione della regolazione della **qualità contrattuale**.



Delibera 580/2019/R/idr
Approvazione del **nuovo metodo tariffario idrico** per il terzo periodo regolatorio MTI-3 **anni 2020-2023**.

VIVERACQUA: UNITI PER SVILUPPARE SOLUZIONI INNOVATIVE

Rif. GRI: 102-13

BIM GSP, dal 2013, è parte del **Consorzio Viveracqua**, progetto di stabile collaborazione che unisce i 12 gestori pubblici del servizio idrico integrato del Veneto. Un consorzio pensato per fare sistema e valorizzare le eccellenze delle singole aziende con l'obiettivo di aumentare l'efficienza del servizio, riducendo i costi di gestione.

Un gioco di squadra che permette di superare le sfide quotidiane e di aumentare la competitività, realizzando economie di scala e di scopo. In maniera da avere a disposizione maggiori risorse da investire nei territori serviti.

Viveracqua è promozione della **ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica**. Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.



12
GESTORI
ADERENTI AL
CONSORZIO



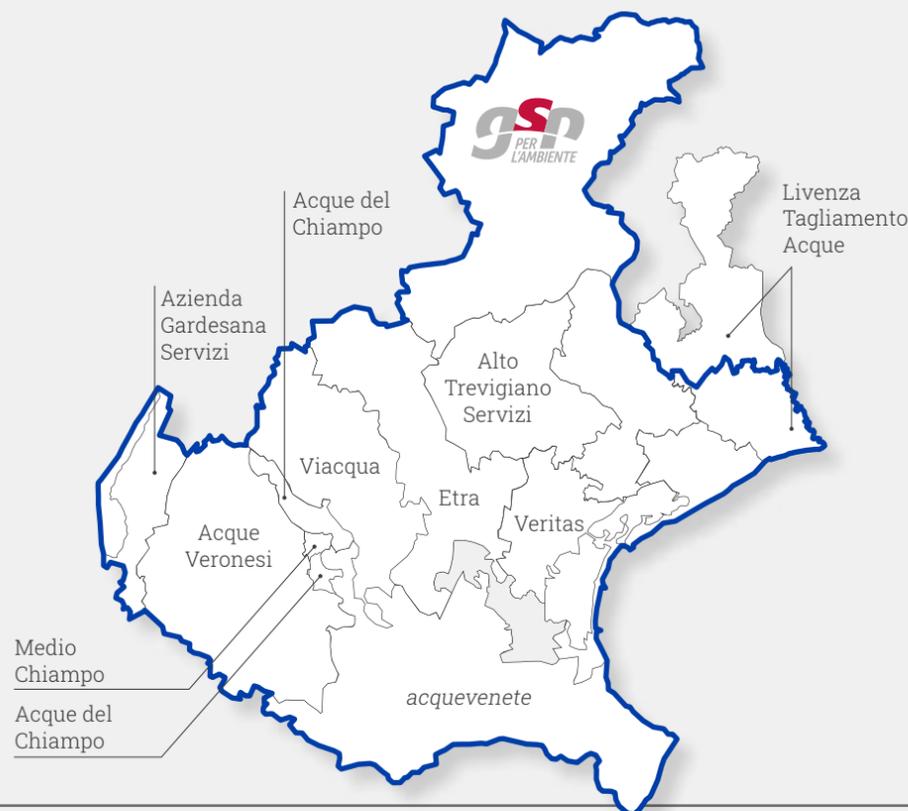
4,8 MILIONI
DI CITTADINI
SERVITI IN
587 COMUNI



2.167.591
UTENZE
TRA CIVILI E
INDUSTRIALI



19.127 km²
ESTENSIONE
DEL TERRITORIO
SERVITO



VIVERACQUALAB

È la rete tra i laboratori dei gestori veneti, che consente di accrescere le capacità di ricerca scientifica e le competenze specialistiche tramite scambi e condivisioni di risorse, informazioni, innovazioni tecnologiche, procedure ed eccellenze sviluppate. Una rete per la tutela dei cittadini e dell'ambiente, per perfezionare le analisi delle acque potabili e reflue.



SMART-MET

Progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. Vale complessivamente 4,3 milioni di euro. Porterà alla realizzazione di contatori intelligenti non presenti ad oggi sul mercato, grazie all'analisi delle migliori tecnologie e alla collaborazione di imprese specialiste nel settore. Contatori intelligenti per la telelettura in tempo reale dei consumi di acqua, con piattaforme tecnologiche aperte e non vincolate a sistemi proprietari, che permetteranno di migliorare la gestione delle risorse idriche, riducendo gli sprechi.



CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA

Acquisti congiunti tramite una piattaforma *online* e un unico Albo fornitori permettono di conseguire economie di scala e uniformità nelle procedure di approvvigionamento. Una collaborazione che ha portato notevoli risparmi per effetto del maggiore potere contrattuale e della centralizzazione dei fabbisogni, a beneficio dei territori.



PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

Il Primo PSA regionale è stato realizzato da Viveracqua nel sistema acquedottistico di Lonigo (VI), al centro della contaminazione da PFAS. Il lavoro realizzato, che ha beneficiato della partecipazione, tra gli altri, dell'Istituto Superiore della Sanità e della Regione Veneto, è oggi il modello per i 12 gestori consorziati che, entro il 2025, sono chiamati a realizzarne circa 200 per tutta la rete idrica del Veneto. Grazie ai PSA, sarà possibile individuare i potenziali pericoli di contaminazione dell'acqua lungo tutta la filiera idrica e attivare le necessarie misure di prevenzione, per una maggior tutela della salute dei cittadini. In questo importante impegno Viveracqua avrà ruolo di regia e coordinamento nella formazione dei *Team Leader* (tecnici preposti) e nell'omogeneizzazione dei metodi di elaborazione.



HYDROBOND

Grazie a due operazioni di finanziamento straordinario realizzate da Viveracqua nel 2014 e nel 2017, i gestori veneti hanno beneficiato di 227 milioni di euro della Banca Europea degli Investimenti. Risorse rilevanti a supporto degli interventi realizzati nei territori, con costi di capitale contenuti.

Nel 2020 è in programma una nuova operazione per 200 milioni di euro, che consentirà di realizzare opere per circa 650 milioni.





02



Responsabilità economica

Investire nella
prospettiva di creare
valore condiviso



28,1

milioni di euro di **RICAVI**
(27,1 nel 2018)



-250.000 €

di **COSTI DI GESTIONE**
rispetto al *budget*



6

milioni di euro di **EBITDA**
(5,4 nel 2018)



3,9

milioni di euro di **MARGINE OPERATIVO NETTO** nel 2019



4,3

milioni di euro di **UTILE DA REINVESTIRE IN AZIENDA**
(3,9 nel 2018)

Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile

Rif. GRI: 102-7



Maggior efficienza gestionale, ottimizzazione dei processi e contenimento dei costi, queste le linee guida seguite da BIM GSP nel 2019.

Il percorso, iniziato sette anni fa con la ristrutturazione finanziaria, continua a dare buoni risultati. Nel 2019 i ricavi, in crescita rispetto al 2018, ammontano complessivamente a **28,1 milioni di euro**, mentre i risparmi, rispetto al bilancio previsionale, sono stati di **250 mila euro sulle spese di gestione di reti e impianti**.

Il **risparmio** è frutto dell'aggiudicazione di nuovi appalti a condizioni economiche migliori, di manutenzioni fatte negli anni passati i cui benefici sono oggi visibili, di minori consumi di energia elettrica grazie all'efficientamento realizzato su reti e depuratori, di minori oneri finanziari per il continuo calo dell'indebitamento bancario.

La **cassa generata** ha permesso di finanziare gli investimenti e di ridurre ulteriormente i debiti verso fornitori e banche. Il **patrimonio netto** è salito a **39,8 milioni di euro**, superando, per la prima volta nella storia di BIM GSP, l'indebitamento, sceso a 32 milioni di euro.

La gestione accorta e orientata a risultati di efficienza è confermata anche dai **principali indici di performance economico-finanziaria**. I parametri di redditività della gestione operativa *EBITDA* e *EBIT margin* sono in costante miglioramento e mostrano equilibrio e stabilità. Ugualmente gli indici di *performance* finanziaria *PFN/EBITDA* e *PFN/PN* rivelano un'azienda sempre più autonoma finanziariamente e capace di onorare i debiti finanziari.

La solidità patrimoniale raggiunta negli ultimi sette anni di gestione manageriale ha permesso a BIM GSP di avviare **ambiziosi programmi di investimento** e di beneficiare di un più facile accesso al credito.

Risultati economici positivi sono frutto di **un lungo percorso e dell'impegno di tutti**.



39,8

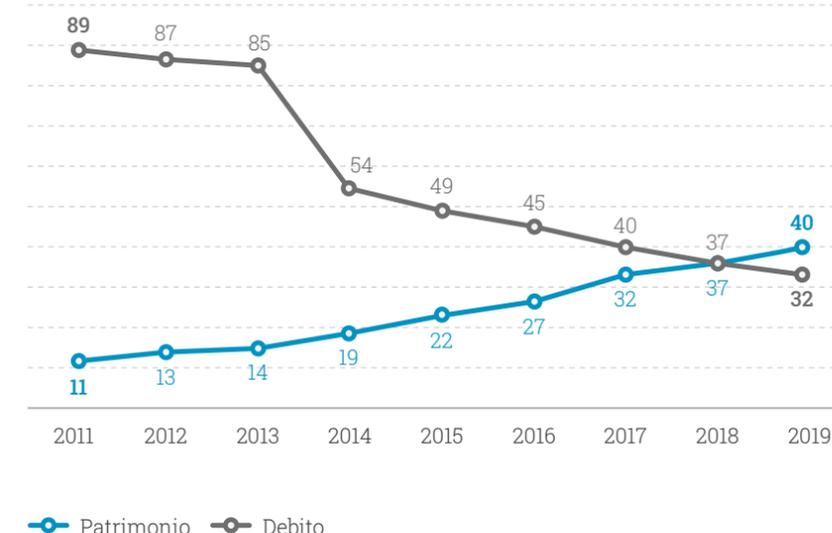
milioni di euro di **PATRIMONIO NETTO**
(+26 milioni dal 2011)

32

milioni di euro di **DEBITO**
(-57 milioni dal 2011)

IL PERCORSO DI RISANAMENTO E LA CREAZIONE DI VALORE PER I COMUNI SOCI

TREND DEBITO - PATRIMONIO [in milioni di euro]



INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI

	2017	2018	2019	LIVELLO OBIETTIVO*		
EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA MARGIN	18%	20%	21%	>20%	😊
	EBIT MARGIN	13%	13%	14%	>10%	😊
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	5,2	4,2	3,2	<5,0	😊
	PFN/PN	0,8	0,6	0,5	<1,0	😊

* Livello per ottenere un buon merito di credito.



EBITDA E EBIT MARGIN SONO IN COSTANTE MIGLIORAMENTO E MOSTRANO EQUILIBRIO E STABILITÀ

Il valore economico generato e condiviso

Rif. GRI: 201-1



Il valore economico è tale solo se **condiviso** con il territorio.

Condividere con territorio e *stakeholder* il valore economico prodotto è anche ciò che rende BIM GSP un'impresa sostenibile. Nel 2019 il **valore economico netto generato** è stato pari a **35,6 milioni di euro**, distribuito per **l'88% agli stakeholder** (31,2 milioni di euro) e **per il 12% a sostegno degli investimenti** per il miglioramento del patrimonio infrastrutturale (4,3 milioni di euro). Il **77% della ricchezza netta generata**, circa 27,6 milioni di euro, è **rimasto in Veneto**, contribuendo allo sviluppo del tessuto economico e sociale regionale.

35,6 milioni di euro è il **valore economico netto generato**

-3,7% riduzione rispetto al 2018



31.291.141 €
valore economico **distribuito agli stakeholder** (pari all'88%)

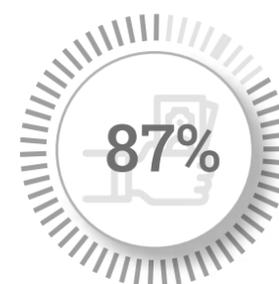


4.316.116 €
utile **reinvestito nel territorio** (pari al 12%)

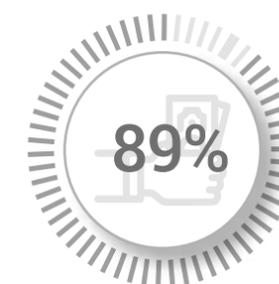
Il **77%** (27,6 milioni di euro) del valore economico netto **rimane in Veneto**.



VALORE ECONOMICO NETTO: LA DISTRIBUZIONE AGLI STAKEHOLDER NEGLI ANNI



Anno 2017
38.019.457 €



Anno 2018
36.965.272 €



Anno 2019
35.607.257 €

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2019

10,0%
(3.555.891 €)
alla Pubblica Amministrazione

0,1%
(31.141 €)
Altro (attività di sensibilizzazione e indennizzi)

12,1%
(4.316.116 €)
autofinanziamento, utile reinvestito nel territorio

35.607.257 €
in totale nel 2019
così distribuiti:

23,0%
(8.189.460 €)
ai dipendenti

52,0%
(18.527.032 €)
ai fornitori

2,8%
(987.617 €)
ai finanziatori



Gli investimenti per il territorio

Rif. GRI: 203-1



Investire per garantire un sistema idrico efficiente nel quotidiano e nell'emergenza.

Investire per mantenere un sistema idrico durevole e per **tramandare un patrimonio comune di infrastrutture in buono stato alle generazioni future.**

Per migliorare la qualità ambientale e recuperare il *gap* infrastrutturale del sistema idrico provinciale, BIM GSP **nel triennio 2017-2019 ha fatto investimenti per 30,6 milioni di euro.**

Nel 2019 sono state investite risorse pari a circa 10 milioni di euro, con un incremento di 1,4 milioni rispetto a quanto previsto dal Piano d'Ambito.

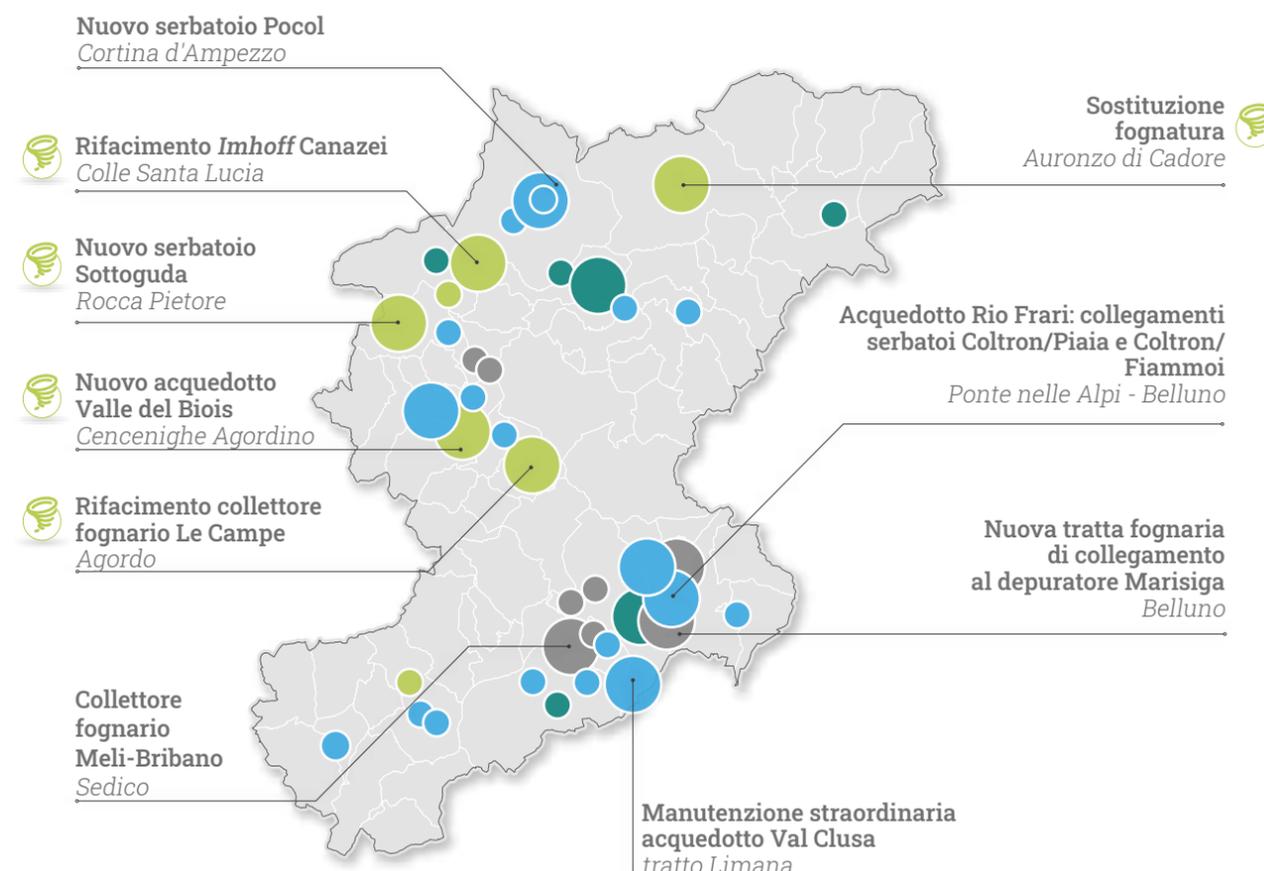
Gli investimenti, per la maggior parte, hanno riguardato la salvaguardia ambientale, la riduzione delle perdite di rete, il

rafforzamento del sistema acquedottistico provinciale e la ricostruzione delle opere danneggiate dal maltempo dell'autunno 2018. Nella gestione quotidiana del servizio, BIM GSP si è occupata anche di **curare lo stato delle infrastrutture e delle reti esistenti** eseguendo **manutenzioni ordinarie per 3,7 milioni di euro.**

Un impegno a garanzia dell'efficienza e della continuità del servizio che prosegue anche in situazioni di emergenza, come è accaduto nell'ottobre 2018 a seguito della calamità Vaia.

Oltre ai propri investimenti per il ripristino della funzionalità del servizio nelle aree maggiormente colpite dalla tempesta Vaia, BIM GSP è stata **soggetto attuatore degli interventi definiti dal Commissario Delegato all'emergenza:** ha, per questo, progettato, appaltato e coordinato **cantieri e lavori per 3,5 milioni di euro** ultimando nell'anno un valore di circa 1,6 milioni di euro.

LE PRINCIPALI OPERE DEL 2019 REALIZZATE/AVVIATE



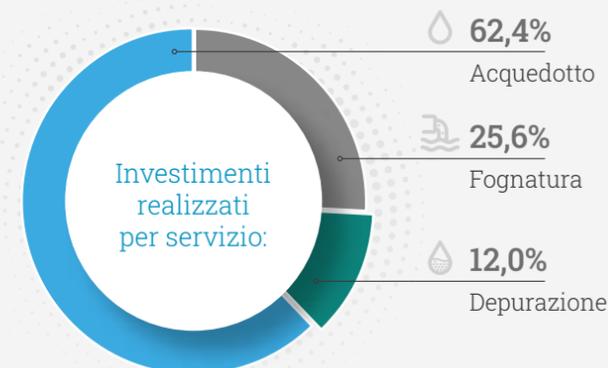
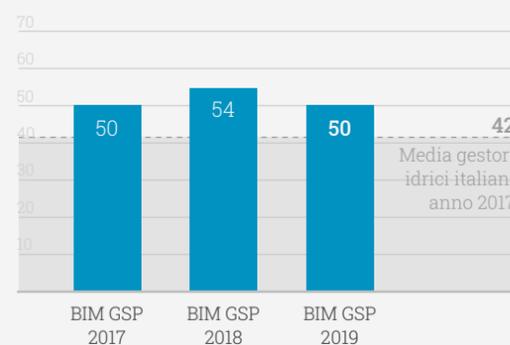
10 milioni di euro di INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2019

- 74% coperti da tariffa
- 26% coperti da contributi pubblici

+1,4 milioni di euro sul Piano d'Ambito

30,6 milioni di euro investiti nel triennio 2017-2019

INVESTIMENTI ALTI A BENEFICIO DEL TERRITORIO [euro/abitante]



3,5 milioni di euro per LAVORI POST-VAIA AVVIATI

di cui **1,6 milioni di euro** di lavori già conclusi



BIM GSP ha impiegato **3,7 milioni** di euro per le **manutenzioni ordinarie** nell'anno 2019.

FOCUS ON 





QUANDO?
Tra il 27 ottobre e il 5 novembre 2018.



IL FENOMENO METEOROLOGICO
L'Italia è stata colpita da una **perturbazione tra le più intense degli ultimi decenni**, chiamata "Vaia" dai meteorologi.



DUE FASI SCATENANTI

- La prima (tra sabato 27 ottobre e domenica 28 ottobre) contrassegnata da **forti piogge**;
- La seconda (tra lunedì 29 ottobre e martedì 30 ottobre) caratterizzata da **impetuose raffiche di scirocco e intensi temporali**.



ALCUNI DATI

- Pioggia: oltre **600 mm in tre giorni** sull'Appennino settentrionale e tra Bellunese (Veneto) e Carnia (Friuli Venezia-Giulia), **circa la metà di quanto piove mediamente in un anno in queste aree!**
- Vento: raffiche di scirocco a **150-200 km/h** nel Nord Italia, **molto rare in queste zone**.



LA RICOSTRUZIONE
160 soggetti incaricati per la ricostruzione;
1.746 cantieri aperti tra il 2018 e 2019 per il ripristino delle infrastrutture (strade, acquedotti, reti elettriche);
280 milioni di euro stanziati nel 2020.



I DANNI
1 miliardo e 769 milioni di euro di danni stimati; **20.000 ettari** di boschi colpiti e **3 milioni di metri cubi** di alberi abbattuti; **170.000 utenze** isolate; **500 km** di strade inagibili.

INTERVENTI NEL BELLUNESE
(ottobre 2018 / ottobre 2019)

229,3
MILIONI DI EURO

740
CANTIERI

Fonte: Regione Veneto Attività commissariale a un anno da Vaia, ottobre 2019

Categoria	Importo (milioni di euro)	Cantieri
Viabilità	71,7	184
Difesa idrogeologica e paravalanghe	64,6	19
Difesa idraulico forestale, silvopastorale e sist. idrologica	49,3	169
Interventi dei Comuni	35,6	245
Servizi essenziali (acqua, luce, gas, fognatura)	8,2	123

INTERVENTI NEL BELLUNESE PER IL SERVIZIO IDRICO

Anno	Importo (milioni di euro)
2018	1,35
2019	3,50
2020	8,00

nel 2019 di cui 1,6 realizzati

SORGENTI SICURE: BIM GSP IN CAMPO CON I GESTORI VIVERACQUA

Ammontano a **5,5 milioni di euro** gli interventi finanziati dal Commissario Delegato all'emergenza e che saranno realizzati, in veste di Soggetti Attuatori, nel corso del 2020 da cinque gestori di Viveracqua: **acquevenete** (di Monselice), **Acque Veronesi** (di Verona), **Alto Trevigiano Servizi** (di Montebelluna) e **Veritas** (di Venezia). Gestiranno lavori per il **ripristino di circa un centinaio di sorgenti**, pesantemente danneggiate dalla tempesta Vaia. Si tratta di interventi che copriranno tutto il territorio della provincia: per 2,6 milioni di euro in Alto e Basso Agordino, per 1,3 milioni di euro in Cadore e Comelico, per 1,1 milioni in Val d'Ansiei, Val Boite, Zoldano, Alpago, Val Belluna e Feltrino, oltre alla realizzazione del collegamento tra gli acquedotti del Melin e di Campolongo a Santo Stefano di Cadore, per 480 mila euro. **BIM GSP**, in parallelo, oltre a coordinare le quattro aziende dal punto di vista tecnico, opererà con altri interventi di sistemazione e messa in sicurezza di impianti e tratte acquedottistiche e fognarie, per un ammontare complessivo di **2,5 milioni di euro**.

38

39

Un ambiente sostenibile dipende anche dalla programmazione degli investimenti nel servizio idrico integrato.

La pianificazione degli interventi nel triennio 2020-2022 prevede **opere per 34,2 milioni di euro**.

In linea con il Piano d'Ambito in vigore, la programmazione comprende rilevanti **interventi per il miglioramento e il potenziamento dell'intero sistema idrico bellunese**: traccia un percorso di crescita, con soluzioni infrastrutturali innovative e strategiche, sostenibili finanziariamente, integrate con le esigenze dei territori, attuative dei fabbisogni di ricostruzione collegati alla calamità Vaia, a beneficio di tutti i Comuni bellunesi.

Tra gli obiettivi strategici della pianificazione degli investimenti, vengono confermati la **salvaguardia ambientale, la riduzione delle perdite, l'interconnessione tra acquedotti, l'efficientamento** degli impianti esistenti. Accanto alle manutenzioni ordinarie e straordinarie, sono previsti interventi volti a **migliorare la gestione del bilancio idrico** attraverso il rilievo, la modellazione e la distrettualizzazione delle reti di acquedotto, l'installazione di contatori su reti antincendio e fontane, il completamento della misura dei volumi di processo e una sostituzione progressiva dei contatori d'utenza, oltre alla realizzazione di nuovi allacciamenti d'utenza e il riposizionamento dei contatori di allaccio. Misure che, insieme all'estensione del telecontrollo e all'informatizzazione delle reti e della dotazione impiantistica, sono funzionali alla **ricerca delle perdite**.

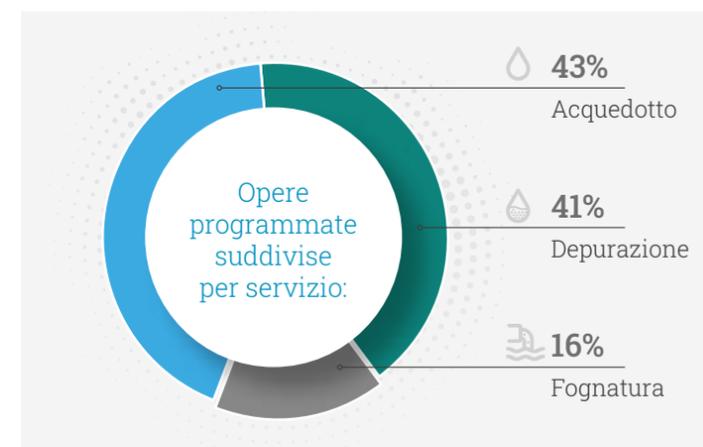
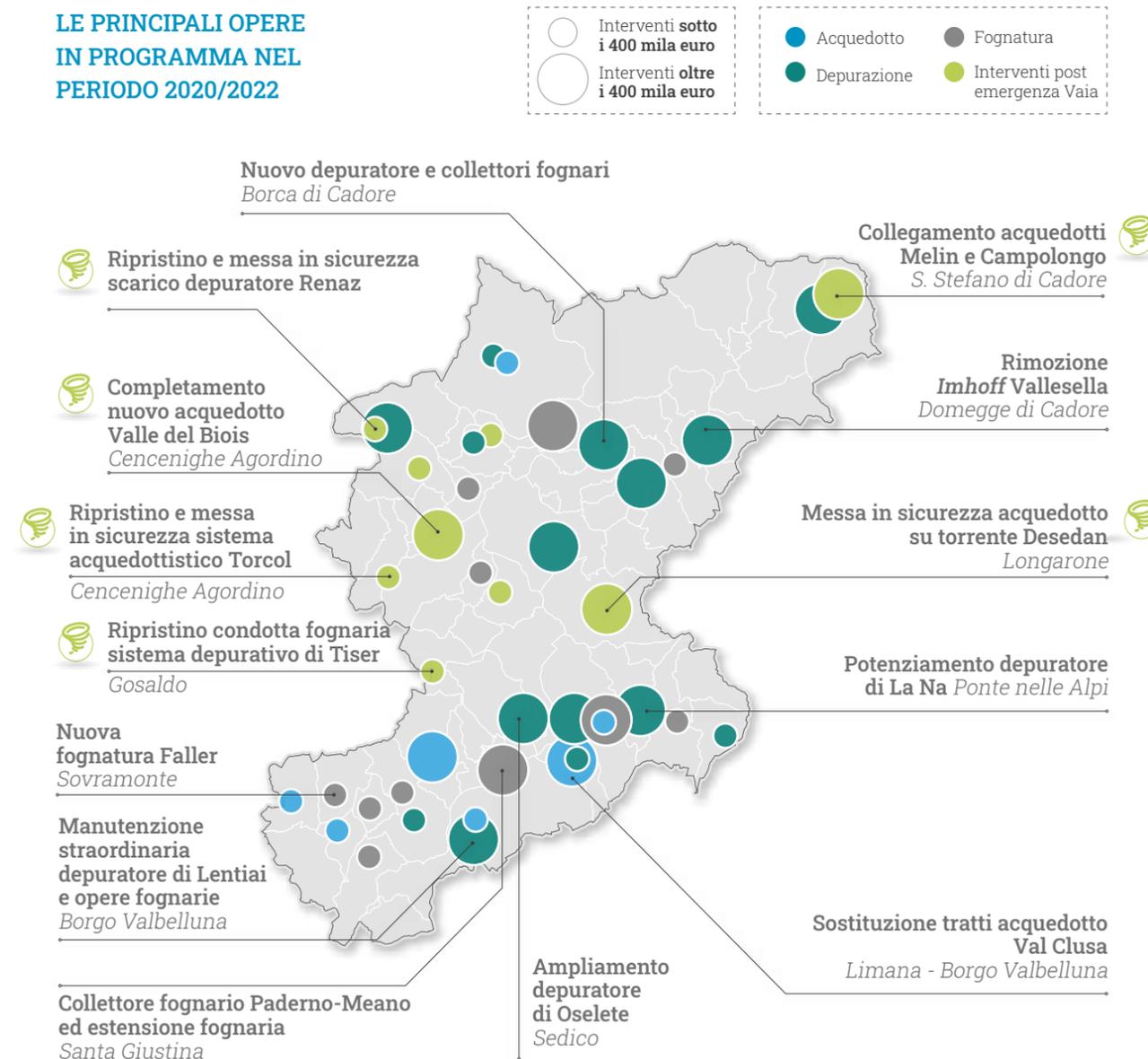
Per garantire una sempre maggiore continuità del servizio e qualità e salubrità dell'acqua erogata, verranno adeguate e potenziate le opere di presa, installati e potenziati gli impianti di disinfezione, avviata l'elaborazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua** per ciascun sistema acquedottistico. Strumenti, questi ultimi, che permettono di analizzare puntualmente l'area in cui risiedono le infrastrutture idriche, individuare eventuali fattori di rischio e mettere in atto azioni preventive per evitare contaminazioni dell'acqua potabile, a massima tutela del consumatore finale.

Per migliorare il **servizio di fognatura e depurazione**, con benefici per l'ambiente, sono previsti ampliamenti e realizzazioni di impianti di depurazione moderni e conformi alla normativa, la modellazione delle reti di fognatura, il completamento del rilievo degli sfiori e il loro adeguamento con eventuale eliminazione delle acque che si possono infiltrare nella fognatura, la separazione delle reti che raccolgono le acque reflue urbane e quelle raccolte dalle caditoie in seguito alle piogge. Verranno inoltre estese e potenziate le reti e i collettori fognari anche al fine di eliminare alcune vasche *Imhoff*.

Confermata, quindi, anche per il triennio 2020-2022 la strategia di crescita continua degli investimenti.

Il 43% del programma-lavori del triennio riguarda l'acquedotto, il 16% la fognatura e il 41% la depurazione: saranno finanziati per 28,7 milioni da tariffa, per la restante parte da contributi (della Regione Veneto, del Commissario Delegato per l'emergenza Vaia e da altri soggetti).

LE PRINCIPALI OPERE IN PROGRAMMA NEL PERIODO 2020/2022



BIM GSP ha stanziato **34,2 milioni di euro** per gli **investimenti programmati** nel periodo 2020-2022.

8,0 milioni di euro PER INTERVENTI POST-VAIA per l'anno 2020

FOCUS ON



IL POTENZIAMENTO TECNOLOGICO DEGLI INVESTIMENTI

Il nuovo piano degli investimenti punta nella direzione del potenziamento tecnologico.

Verranno installate **nuove periferiche per il telecontrollo** di reti e impianti e implementati nuovi gruppi di misura per la definizione dei bilanci idrici di bacino.

Questi interventi, insieme alla modellazione idraulica permetteranno una **più efficace ricerca e riduzione delle perdite**.

Verrà inoltre avviata in alcuni distretti pilota l'applicazione di **contatori intelligenti** per la misurazione in tempo reale dei consumi di utenza.



Investire sul territorio è **investire sulle persone.**



Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti

Rif. GRI: 203-2



Gli investimenti operati determinano anche significative **ricadute sull'economia e sulla creazione di posti di lavoro sul territorio.**

- **indotto:** posti di lavoro sostenuti tramite l'acquisto di beni e servizi con i redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti.

Ciò avviene in termini di:

- **occupazione diretta:** persone impiegate nelle diverse fasi, dalla progettazione al collaudo;
- **occupazione indiretta:** personale di aziende che forniscono impianti, materiali e servizi per la costruzione ed entrata in esercizio dell'opera;

Nel 2019 gli investimenti realizzati hanno generato **ricadute economiche per 20 milioni di euro** e hanno sostenuto **207 posti di lavoro equivalenti** ad un contratto a tempo pieno.

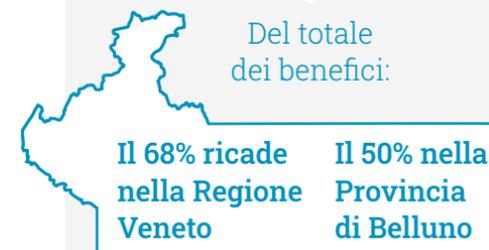
Gli impatti economico-occupazionali hanno riguardato per il **68% il Veneto** e per il **50% la Provincia di Belluno.**



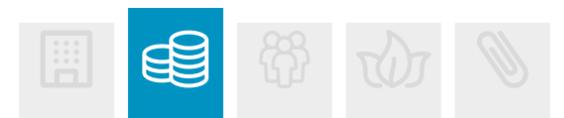
20
MILIONI DI EURO ATTIVATI NEL 2019



207
POSTI DI LAVORO EQUIVALENTI SOSTENUTI



I PRINCIPALI SETTORI ATTIVATI NEL 2019



I fornitori: una rete di valore

Rif. GRI: 102-9, 203-1, 204-1

Scegliere i fornitori migliori per mantenere **alti standard di qualità**.

Lavori svolti, beni e servizi acquistati hanno un impatto sulla qualità dell'attività e sulla reputazione aziendale. Per questa ragione, BIM GSP valorizza il ruolo e il rapporto con i fornitori: capacità tecnica, correttezza e affidabilità sono elementi di rilievo.

Per la selezione dei fornitori BIM GSP segue i principi e le prescrizioni stabilite dalla normativa sugli appalti, dalle linee guida in materia di anticorruzione e dal Regolamento interno aziendale relativo ai contratti sotto soglia. **La scelta dei fornitori si basa sul principio della migliore soluzione possibile, sia sotto il profilo dell'economicità, sia da un punto di vista qualitativo.**

Nel corso del 2019, la società ha consolidato collaborazioni con una **rete di 577 fornitori**, per un valore complessivo di **commesse pari a 21,1 milioni di euro**, in leggero calo rispetto all'anno precedente. Il **68% degli approvvigionamenti ha interessato aziende venete**: un valore di 14,3 milioni di euro che conferma lo stretto legame con il territorio e l'importanza data da BIM GSP ai fornitori locali.

Nel 2019 gli affidamenti diretti e le procedure di gara aggiudicate, relative a lavori, forniture, servizi e professionisti, **sono state 1.130 per un valore di 17,4 milioni di euro**. I ribassi ottenuti hanno portato ad un **risparmio del 14,9% dell'importo a base d'asta e dell'8,6% sul totale degli affidamenti**.

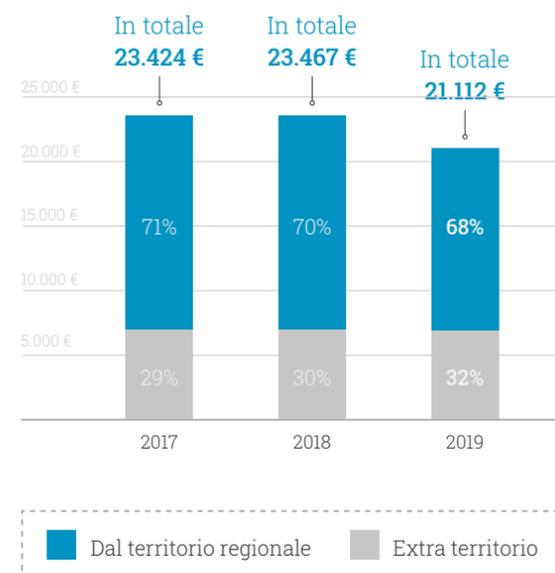
21,1
MILIONI DI EURO
DI ACQUISTI NEL 2019

IL **68%** VERSO
AZIENDE VENETE

577
FORNITORI
ATTIVATI NEL 2019

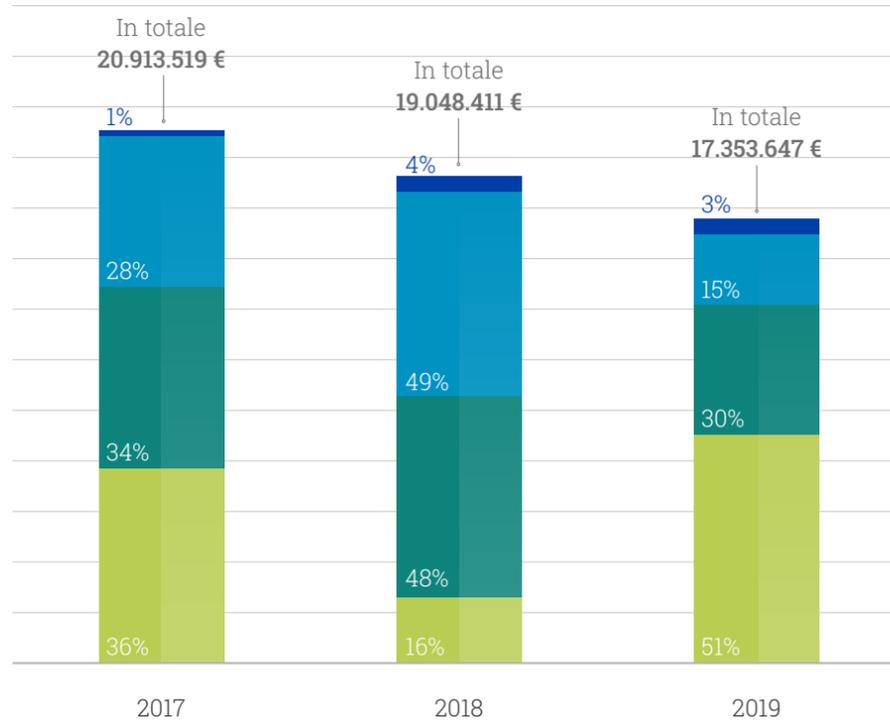
SOSTANZIALMENTE STABILE LA QUOTA DI APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO

Percentuale di acquisti da fornitori con sede legale in Veneto [in migliaia di euro]



IL VALORE DEI BANDI AGGIUDICATI

- Professionisti
- Servizi
- Lavori
- Forniture



-14,9%
I RISPARMI OTTENUTI TRAMITE GARE SUL VALORE A BASE D'ASTA



17,4
MILIONI DI EURO DI AFFIDAMENTI NEL 2019

BIM GSP | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

GLI IMPEGNI di responsabilità economica

È STATO DETTO	È STATO FATTO NEL 2019	IMPEGNI PER IL 2020
Riduzione del debito	Calo del debito di 5,4 milioni di euro	<input checked="" type="checkbox"/> Riduzione progressiva del debito, salvo emergenze
Attuazione degli investimenti programmati (9,5 milioni di euro)	Realizzati 10 milioni di euro di investimenti nell'anno 2019	<input checked="" type="checkbox"/> Rispetto degli investimenti programmati
Riduzione dei costi operativi	Risparmiati 250 mila euro di spese operative	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento della spesa per una maggiore efficienza del servizio e delle infrastrutture





BIM GSP | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA in pillole

UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



28,1

milioni di euro di **RICAVI**



-250.000

euro di **COSTI DI GESTIONE** rispetto al budget



6

milioni di euro di **EBITDA**



4,3

milioni di euro di **UTILE** da reinvestire

39,8

milioni di euro di **PATRIMONIO NETTO**
(+26 milioni di euro dal 2011)



32

milioni di euro di **DEBITO**
(-57 milioni di euro dal 2011)

IL VALORE ECONOMICO GENERATO



35.607.257 €

valore economico netto generato e distribuito

di cui l'**87,9%** è stato distribuito agli *stakeholder*



52,0%

ai fornitori



23,0%

ai dipendenti



10,0%

alla Pubblica amministrazione



2,8%

ai finanziatori



0,1%

altro



12,1%

autofinanziamento per investimenti

GLI INVESTIMENTI REALIZZATI E PROGRAMMATI PER IL TERRITORIO

INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO NEL 2019



10

milioni di euro di **INVESTIMENTI REALIZZATI**



50

euro per **abitante** all'anno



+1,4

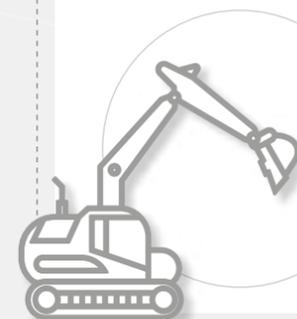
milioni di euro rispetto a quanto previsto nel **PIANO D'AMBITO**



3,5

milioni di euro per **LAVORI POST VAIA AVVIATI**

INVESTIMENTI PROGRAMMATI DAL 2020



34,2

milioni di euro di **INVESTIMENTI PROGRAMMATI** nel triennio 2020-2022



8

milioni di euro di **INTERVENTI PROGRAMMATI POST VAIA** nel 2020

GLI IMPATTI ECONOMICI DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



20

MILIONI DI EURO attivati nel 2019



207

POSTI DI LAVORO equivalenti sostenuti

Il **68%** dei benefici ricadono in Veneto e il **50%** nella Provincia di Belluno



Il **77%** del valore economico netto **rimane in Veneto**, pari a

27,6 milioni di euro



03



Responsabilità sociale

Le persone: forza e motore di BIM GSP

L'attenzione al cliente per un servizio di qualità



Trasparenza, correttezza, disponibilità, rispetto, cortesia e collaborazione.

Per BIM GSP i fruitori del servizio non sono semplici utenti ma veri e propri clienti con i quali entrare in relazione. Un rapporto da curare e da coltivare che necessita di continui scambi, interazioni e monitoraggi.

Per questo l'azienda ha attivato strumenti quali la somministrazione di sondaggi all'utenza, l'analisi periodica dei reclami e delle prestazioni richieste. A ciò si aggiungono modalità di comunicazione e informazione chiare, comprensibili e tempestive, specie quando si tratta di segnalare eventuali variazioni nelle prestazioni dei servizi.

I CANALI DI CONTATTO

Essere sempre raggiungibile da tutti, in modo semplice, immediato e continuato 24 ore su 24.

Questo l'obiettivo che, negli ultimi anni, ha spinto l'azienda a moltiplicare le occasioni per entrare in contatto con i propri clienti e ad attivare nuovi canali di comunicazione affiancando quelli digitali agli sportelli fisici e ai call center. Decisione la cui efficacia è stata confermata dalla crescente adesione ai servizi digitali, percepiti come pratici, convenienti e di qualità.



Diversi gli strumenti e i canali di contatto

DAI PIÙ TRADIZIONALI ...
... AI PIÙ SMART



CANALI TRADIZIONALI:



4 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO

51 ore di apertura settimanali e appuntamenti concordati

10.570 clienti accolti
+12% rispetto al 2018

91% serviti entro un'ora
27 min tempo medio di attesa



CALL CENTER

36 ore di servizio a settimana

35.970 telefonate ricevute
+1% rispetto al 2018

221 sec tempo medio di attesa

100% di accessibilità al servizio
81,9% delle chiamate sono andate a buon fine

CANALI SMART:

SPORTELLO ONLINE E "GSP APP"

Consentono di gestire la propria utenza da *smartphone* e *pc*, ovunque ci si trovi. Accedendo al profilo cliente è possibile: inviare l'autolettura, consultare le bollette, verificare lo stato dei pagamenti, visualizzare l'analisi dell'acqua e le ultime news.

16.089 CLIENTI REGISTRATI allo sportello online e alla GSP APP
+34% rispetto al 2018



BOLLETTE ELETTRONICHE

Bollette digitali, puntuali, comode e veloci. L'invio in formato elettronico fa bene anche all'ambiente: meno carta utilizzata, annullati costi e tempi di trasporto.

38.349 BOLLETTE INVIATE
+65% rispetto al 2018



SMS ALERT

Comunicazioni tempestive, in tempo reale via SMS e MAIL segnalano eventuali interruzioni di servizio o la temporanea non potabilità dell'acqua.

15.876 CLIENTI ISCRITTI al servizio SMS Alert



LE PRESTAZIONI

Conoscere e approfondire le modalità di erogazione del servizio e gli standard di qualità è un diritto.

BIM GSP mette a disposizione dei propri clienti due strumenti informativi, facilmente consultabili e reperibili nel sito *web* o presso gli sportelli fisici, che contengono gli *standard* di qualità che BIM si impegna a garantire.



Il **“Regolamento del Servizio Idrico”**, emanato dal Consiglio di Bacino, è frutto di un lungo percorso partecipato di approfondimento e condivisione con

gli Amministratori locali e il Comitato Consultivo degli Utenti. La versione aggiornata del Regolamento è entrata in vigore a marzo 2019 e recepisce le modifiche regolamentari introdotte dall’Autorità nazionale (ARERA).

La **“Carta del Servizio”** fissa principi e criteri per l’erogazione del servizio garantendo il rispetto degli *standard* minimi di qualità contrattuale determinati da ARERA: in vigore dal 1° luglio 2016, garantisce, nei casi di mancato rispetto degli *standard* specifici, un indennizzo automatico a favore dell’utente.

Nel 2019 ARERA ha introdotto due macro-indicatori di qualità contrattuale che ricomprendono i 42 indicatori di qualità contrattuale semplici già previsti:

- l’MC1 relativo all’ **“avvio e cessazione del rapporto contrattuale”**, che include le prestazioni relative alla preventivazione, all’esecuzione di allacciamenti e lavori, all’attivazione e disattivazione della fornitura;
- l’MC2 relativo alla **“gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”**, che comprende prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l’utenza.

Negli anni BIM GSP ha mantenuto alti livelli di qualità contrattuale, con *performance* superiori alla media dei gestori idrici italiani.

Guardando al 2019, vi sono state **11.773 richieste** per pratiche di “avvio e cessazione del rapporto contrattuale”: **il 99% è stato risolto rispettando i tempi minimi previsti.**

Gli *standard* relativi alla “gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” **sono stati rispettati nell’88,4% dei casi**, a fronte di 443.507 prestazioni richieste (escluse le chiamate al *call center*).

Se per l’indicatore MC1 nell’ultimo anno sono stati ottenuti ottimi risultati, l’indicatore

MC2 ha registrato una flessione rispetto agli anni precedenti. Un calo dovuto all’introduzione della nuova articolazione tariffaria all’utenza voluta da ARERA, che ha portato ad un invio di richieste scritte di rettifica di fatturazione tre volte superiori rispetto all’anno precedente, ad un numero importante di accessi concentrati allo sportello e picchi di chiamate ai *call*

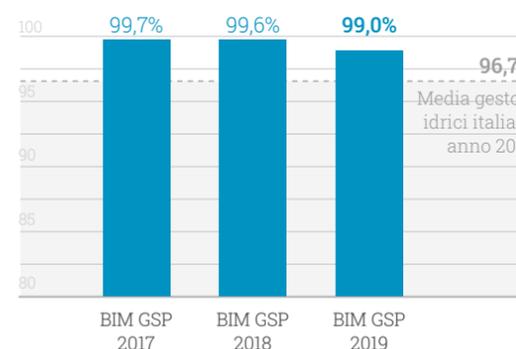
center. Situazioni che hanno impattato significativamente sui tempi di risposta.

Nonostante la mole di domande di richiesta di rettifica delle fatturazioni (oltre 1.400), il numero di correzioni valide di fatturazione, pari a 138, è rimasto stabile rispetto agli anni precedenti.

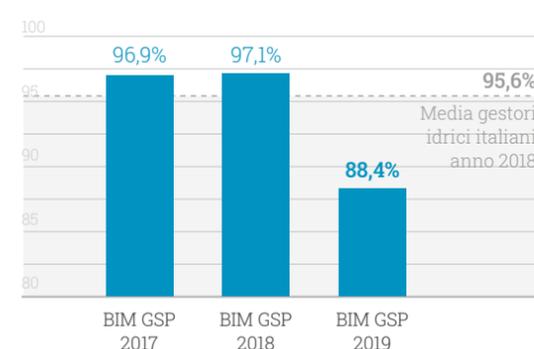
I LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale



MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio



Nota: medie ponderate sulle prestazioni eseguite delle percentuali di rispetto dei singoli indicatori appartenenti ai due ambiti. Per l’ambito “gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” sono stati usati i coefficienti di scala identificati da ARERA per l’aggregazione delle *performance* degli indicatori con un alto numero di prestazioni e sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui ARERA non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il *benchmark* delle *performance* dei gestori Italiani è stato elaborato da REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.



LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Indicatore	BIM GSP (2019)		Standard ARERA	Gestori idrici italiani (2018)	
	Tempo medio	% di rispetto		Tempo massimo	% di rispetto
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Attivazione della fornitura	4 giorni	97,44% 😊	5 giorni	92,98%	
Disattivazione della fornitura	4 giorni	98,78% 😊	7 giorni	96,30%	
Subentro nella fornitura	3 giorni	98,55% 😊	5 giorni	97,13%	
Voltura della fornitura	< 1 giorno	99,41% 😊	5 giorni	99,10%	
Tempo di esecuzione lavori semplici	5 giorni	98,08% 😊	10 giorni	96,35%	
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
Risposta a reclami	10 giorni	99,00% 😊	30 giorni	94,42%	
Tempo emissione fattura	14 giorni	99,98% 😊	45 giorni	99,80%	
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	50 giorni	42,21% 😞	30 giorni	91,20%	
Rettifica di fatturazione	25 giorni	91,30% 😊	60 giorni	97,60%	
Risposta a richiesta scritta di informazioni	8 giorni	99,56% 😊	30 giorni	96,58%	
Puntualità per appuntamento concordato	< 1 ora	100,00% 😊	3 ore	98,12%	
Sostituzione del misuratore	4 giorni	98,70% 😊	10 giorni	97,77%	

Gestori idrici italiani - anno 2018: Elaborazioni REF Ricerche su dati pubblicati da ARERA.

Dal rubinetto acqua pura e controllata

Rif. GRI: 416-1, 416-2, 417-1



La qualità dell'acqua erogata ha caratteristiche migliori o pari a quelle di molte acque oligominerali in commercio, e il 72,7% degli utenti dichiara

di preferire, per qualità e caratteristiche, l'acqua del rubinetto a quella in bottiglia. Ma da dove proviene l'acqua che esce dal rubinetto? E come ne viene garantita la qualità?

Il 95% dell'acqua erogata proviene da sorgenti di montagna, il 37% delle quali si trova in aree protette. Si tratta di **un'acqua che, già in natura, possiede un'elevata qualità** dal punto di vista chimico, essendo le fonti ubicate in quota lontane da potenziali agenti inquinanti.

DA DOVE PROVIENE L'ACQUA DISTRIBUITA?

IL 95% DELL'ACQUA PROVIENE DA SORGENTI

IL 37% DELLE SORGENTI SI TROVA IN AREE PROTETTE

UN'ACQUA SICURA, SEMPRE.

FOCUS ON



PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Continuità del servizio e pronto intervento sono garantiti tutto l'anno, per 365 giorni, 24 ore su 24: riparare guasti, mal funzionamenti, prevenire o risolvere situazioni di pericolo o di emergenza per danni all'acquedotto e alla fognatura (ad esempio: interruzioni del servizio di erogazione, problemi alla qualità dell'acqua, fuoriuscite d'acqua o fognatura in strada, allagamenti). Un servizio impegnativo, che richiede al personale tecnico reperibile disponibilità e turnazioni, per garantire interventi a qualsiasi ora, anche nei giorni festivi.

Nel 2019, il 30% dei dipendenti è stato coinvolto nel servizio di reperibilità, per una media di 76 giornate per dipendente.

Le chiamate di pronto intervento sono state 10.312, sostanzialmente in linea con l'anno precedente. Rispetto al 2018 i tecnici in reperibilità sono aumentati di 3 unità, riducendo il carico di lavoro personale, mentre i giorni medi di reperibilità sono scesi da 82 a 76, mantenendo però costanti la continuità e qualità del servizio agli utenti e la sicurezza del territorio.



Al servizio del territorio 24 ore su 24

10.312 chiamate di pronto intervento ricevute



30% dei dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità



76 giornate di reperibilità per dipendente

Ciononostante, in caso di fenomeni atmosferici intensi, le sorgenti più superficiali possono essere soggette a episodi di intorbidimento e alterazioni microbiologiche, causati dall'alta permeabilità delle rocce, da infiltrazioni di acque di scorrimento e dall'impossibilità, data l'asperità dell'ubicazione, di installare impianti automatizzati per la necessaria disinfezione. Si possono, così, verificare temporanei divieti di utilizzo.

Si tratta di eventi che interessano solo alcune zone circoscritte del territorio, risolvibili in pochi giorni con apposite misure di disinfezione.

La salute degli utenti è elemento imprescindibile. Per questa ragione l'acqua bellunese è sottoposta a controllo sia da

BIM GSP che dall'azienda sanitaria locale. I monitoraggi di BIM GSP si svolgono **periodicamente** lungo tutto il corso dell'anno, secondo un calendario concordato con l'AULSS di competenza: vengono eseguiti lungo tutta la filiera idropotabile, dalla fase di captazione dall'ambiente, alla distribuzione, fino al punto di consegna all'utenza.

Le analisi sono svolte da un laboratorio accreditato e certificato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e UNI EN ISO 9001:2008. Nel 2019 sono stati **analizzati 1.516 campioni**, il 5% in più rispetto al 2018 e il 57,6% in più rispetto ai limiti imposti dalla normativa, per un totale di **35.002 parametri**. I valori organolettici dell'acqua erogata sono consultabili liberamente sul sito *internet*, allo sportello *online* e attraverso "GSP APP".

A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



1.516
campioni controllati
+5% rispetto al 2018

+57,6%
i campioni controllati
rispetto ai minimi di legge



35.002
parametri analizzati
+11% rispetto al 2018

**Analisi svolte
da laboratori
accreditati**

I CONTROLLI DELL'ACQUA POTABILE

	2017	2018	2019
Campioni analizzati	1.464	1.444	1.516
Parametri analizzati	29.145	31.544	35.002
% di conformità dei campioni ai limiti di legge	88%	72%	73%
% di conformità dei parametri ai limiti di legge	<i>n.d.</i>	98,0%	98,6%
Ordinanze di non potabilità	59	136	82

98,6%
DEI PARAMETRI ANALIZZATI SONO **CONFORMI ALLA NORMATIVA NEL 2019**

 **99,6%** media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione italiana.

L'eccezionale forza distruttiva della **Tempesta Vaia ha fatto registrare**, nel periodo 2018-2019, un aumento delle **non conformità rispetto ai limiti di legge**.

Molte sorgenti sono state profondamente danneggiate o addirittura distrutte dalla forza dell'acqua e del vento pregiudicandone l'utilizzo, **ampie aree boschive sono state completamente divelte** tanto da compromettere la stabilità dei terreni e far venir meno l'effetto barriera naturale alle acque di ruscellamento, **molteplici siti naturali epicentro del maltempo hanno subito profonde alterazioni strutturali e morfologiche** tanto da rendere necessaria una riprogrammazione degli interventi funzionali a ridurre le non potabilità dell'acqua.

Per fronteggiare l'emergenza, garantire la qualità dell'acqua erogata e tutelare la salute degli utenti, sono state prese diverse misure tra le quali:

- l'installazione, ove possibile, di impianti di disinfezione;
- un monitoraggio più frequente delle sorgenti maggiormente problematiche;
- la diversificazione delle fonti di approvvigionamento con integrazioni, ove possibile, da fonti alternative;
- la predisposizione, ove possibile, di interconnessioni tra acquedotti;
- la programmazione di importanti investimenti.



Nel 2019, inoltre, sono stati attivati **16 nuovi impianti di disinfezione**, 14 dei quali con disinfezione chimica e 2 con disinfezione fisica. **Per il triennio 2020-2022 sono previsti investimenti per un ammontare di 4,8 milioni di euro** per il miglioramento e lo sviluppo degli acquedotti più ammalorati, per la sistemazione e messa in sicurezza delle fonti e per l'installazione di ulteriori nuovi impianti di disinfezione.

Investimenti 2020-2022

Aumento copertura servizio di acquedotto	2.935.000 €
Aumento affidabilità servizio acquedotto	1.654.000 €
Messa in sicurezza delle fonti	196.000 €
Totale	4.785.000 €



16

nuovi impianti di disinfezione attivati nel 2019



4,8

milioni di euro di investimenti programmati nel triennio 2020-2022



Il 72,7%

degli utenti preferisce l'acqua del rubinetto a quella in bottiglia

L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI BIM GSP

	Limiti di legge (D. Lgs. 31/2001)	Acque minerali (*) (min-max)	BIM GSP (**)
Concentrazione ioni idrogeno (Ph)	6,5 - 9,5	5,8 - 8,0	8,1
Residuo fisso a 180° (mg/l)	1.500	8 - 932	122
Durezza (F°)	50	0,9 - 87,8	10
Calcio (mg/l)	non previsto	2,8 - 326,0	32
Magnesio	non previsto	1,3 - 34,0	5
Sodio (mg/l)	200	0,32 - 67,0	<1,0
Cloruri (mg/l)	250	<2,0	<2
Solfati (mg/l)	250	5,2	<3
Fluoruri (mg/l)	1,5	<0,05	<0,05
Nitrati (mg/l)	50	<3,0	<3,0
Nitriti (mg/l)	0,5	<0,02	<0,02



(*) Intervallo di valori indicati nelle etichette di 17 acque minerali presenti in commercio.

(**) Valori dell'acqua provenienti dal principale acquedotto della Provincia, denominato "della Val Clusa".

FOCUS ON



WATER SAFETY PLAN: RIVOLUZIONE PER LA GARANZIA DI ACQUA POTABILE

I *Water Safety Plan*, o Piani di Sicurezza dell'Acqua, sono una rivoluzione nel sistema di analisi dell'acqua di rubinetto che garantirà ancora di più e ancora meglio la qualità dell'acqua potabile. Si tratta di innovativi sistemi integrati di monitoraggio, valutazione e gestione dei pericoli di contaminazione di natura fisica, biologica e chimica dell'acqua. Un approccio preventivo, proattivo e olistico, che interessa in modo continuato tutti i processi della filiera idrica e che coinvolge più soggetti istituzionali (Consiglio di Bacino, Aulss). Ogni fase: attingimento, potabilizzazione, accumulo, distribuzione, è sottoposta a valutazione dei rischi e alla scelta delle misure di controllo che prevenivano l'insorgenza di problemi igienico-sanitari. Le analisi effettuate sull'acqua erogata sono solo l'ultima parte di un ampio sistema di controllo e monitoraggio.

Un approccio che modernizza il sistema dei controlli e permette di affrontare meglio il problema dei contaminanti emergenti, offrendo strumenti per far fronte in maniera più rapida ed efficace a possibili eventi dannosi. Salvaguardando la salute degli utenti e la qualità dell'acqua erogata.

Tesa a un costante miglioramento, BIM GSP ha avviato il percorso che porterà alla realizzazione di circa 400 Piani di sicurezza dell'acqua per altrettanti impianti acquedottistici bellunesi: un traguardo impegnativo, da raggiungere entro il 2025 e che non si fermerà una volta conseguito. I Piani di Sicurezza dell'Acqua, infatti, sono sottoposti a costanti verifiche e aggiornamenti periodici, a garanzia e tutela dei consumatori finali.



L'acqua è una risorsa importante e preziosa da gestire

e la presenza di un'adeguata dotazione di acque potabili, ben protetta, sottoposta a controllo periodico, rappresenta uno degli strumenti di prevenzione più efficaci contro la diffusione delle malattie infettive o per prevenire i pericoli per la salute rappresentati dalla presenza di contaminanti chimici siano essi naturali (ad esempio l'arsenico) o dovuti alle attività umane (PFAS - organo alogenati - antiparassitari - composti azotati che contaminano molte falde della pianura).

La nostra provincia è servita essenzialmente da sorgenti: la maggior parte sono ubicate lontano da potenziali fonti di inquinamento, spesso a quote elevate e in località impervie, con elevata qualità dal punto di vista chimico e praticamente prive di inquinanti derivanti da attività umane. Il numero delle captazioni è tuttavia molto elevato: circa **504 sorgenti ad uso pubblico e altre centinaia ad uso privato**, a servizio di rifugi e ristoranti non collegati al pubblico acquedotto. Per tenere sotto controllo questo elevato numero di acquedotti sono necessari da parte pubblica circa **1500 - 1600 campioni anno (il numero più elevato del Veneto)**.

La captazione avviene prevalentemente da sorgenti piuttosto superficiali che, date le caratteristiche costruttive delle opere di presa, la tipologia delle rocce e dei terreni alluvionali attraversati, possono presentare in occasione di fenomeni temporaleschi, sempre più frequentemente di notevole intensità, infiltrazioni di acque di scorrimento superficiale, che possono trascinare batteri e limo del terreno all'interno delle opere di presa e nelle condutture.

Per assicurare il rispetto dei parametri microbiologici, le captazioni devono essere dotate di impianti di disinfezione,

che possono essere a raggi ultravioletti, a ipoclorito o a biossido di cloro.

Solo alcune captazioni hanno notevole portata e servono un elevato numero di cittadini (hanno quindi un buon rapporto costi-benefici degli interventi di messa in sicurezza): molte non sono raggiungibili dall'energia elettrica, indispensabile per far funzionare sistemi di disinfezione sufficientemente evoluti e con controllo a distanza.

Nel caso dei piccoli acquedotti non risulta agevole inserire gli impianti nelle opere di presa o nei serbatoi, né tarare il disinfettante in base alla portata ed alla "cloro richiesta", termine che indica la quantità di disinfettante necessaria per "ossidare" i microorganismi e le sostanze estranee presenti nell'acqua. La cloro-richiesta può variare molto rapidamente in caso di piogge per la possibilità che, con l'infiltrazione di particelle del terreno e dell'acqua di dilavamento nelle prese, sia trasportato materiale organico e una maggior quantità di microorganismi. Senza impianti automatizzati e dotati di sistemi di filtrazione, che necessitano obbligatoriamente dell'energia elettrica, per il funzionamento delle sonde di rilevazione e delle pompe per l'immissione del disinfettante, non è possibile effettuare rapidamente l'aggiustamento della quantità dell'ipoclorito.

Alle difficoltà di per sé legate all'ambiente montano, compreso purtroppo il suo spopolamento, si sono aggiunti i fenomeni meteorologici estremi degli ultimi due decenni, di cui sicuramente il più devastante è stato **Vaia**, che ha interessato ampie zone del nostro territorio.

L'eredità di Vaia non è purtroppo rappresentata dai danni, molto elevati, che essa ha direttamente causato, ma anche

dalla fragilità che essa ha determinato sulla stabilità idrogeologica di gran parte del territorio colpito. Oltre ai danni alle opere di captazione e agli impianti, si devono aggiungere spesso una minor capacità del terreno di filtrare le precipitazioni e i sempre più frequenti fenomeni di debris flow che si manifestano in prossimità dei corsi d'acqua e delle captazioni ad esse limitrofe.

Se alcune opere di presa erano già non ottimali prima della tempesta Vaia - riportavano ancora in parte i danni del 1966 - dopo la calamità alcuni acquedotti dell'Agordino, del Cadore e del Bellunese hanno presentato una frequenza di non potabilità dovuta a infiltrazioni di acque superficiali, con alterazione dei parametri microbiologici e presenza di torbidità decisamente superiori rispetto al periodo precedente.

I riscontri che le analisi stanno mostrando negli ultimi due anni richiederanno quasi sicuramente, oltre alla riparazione delle captazioni e alla sistemazione/assestamento dei terreni circostanti, l'installazione sistematica di impianti di potabilizzazione.

La situazione è così cambiata che perfino la stagione invernale, caratterizzata fino a pochi anni fa dalla pratica assenza di fenomeni di inquinamento microbiologico e torbidità, presenta al momento diverse non conformità anche in acquedotti storicamente non soggetti a tale tipo di problematica. In diverse occasioni, durante le recenti stagioni estive, sono comparsi, a seguito di temporali anche non particolarmente intensi, fenomeni di torbidità prolungata in sistemi acquedottistici prima esenti da tali problematiche, dovuti a fenomeni di *debris flow* talora consistenti.

Abbiamo quindi ereditato da Vaia, su un terreno già di per sé fragile, una serie di problemi che richiederanno molti anni per essere adeguatamente risolti, pur se accompagnati da finanziamenti adeguati.

Vi sono tuttavia altri incombenti problemi di cui Vaia è stato solo l'ultimo arrivato. Negli ultimi 10 anni abbiamo assistito ad una **sempre più rapida modifica dell'andamento climatico**, con episodi di siccità soprattutto a fine inverno, piogge improvvise e particolarmente abbondanti anche in estate e con effetti di gravi alterazioni del territorio a livello locale.

La progressiva rapida riduzione dei ghiacciai e dell'innevamento invernale non rappresenta solo un problema per il turismo: esso fa venire meno i nostri "serbatoi di accumulo" naturali con conseguente possibilità che le piogge sia pur intense (e relativi danni) non riescano in realtà a caricare efficacemente le falde e soprattutto a mantenere la quantità d'acqua necessaria per assicurare la continuità dell'erogazione sufficiente al bisogno.

Questa sarà, assieme ai continui fenomeni di instabilità dei versanti e di frequenti *debris flow*, forse **la sfida più impegnativa per il rifornimento idrico potabile dei prossimi anni**, alla quale ci dobbiamo preparare anche nel nostro territorio.

Oscar Luigi Cora

Direttore f.f. del Servizio
igiene degli alimenti
e della nutrizione
dell'ULSS 1 Dolomiti



La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli utenti, indicatore della qualità del servizio.

L'indagine sulla "Customer Satisfaction 2019", condotta all'inizio del 2020, ha coinvolto un campione rappresentativo di 2.510 utenti su tutto il territorio servito. I risultati, pur in lieve calo rispetto al 2018, hanno rivelato indici di soddisfazione più alti della media nazionale. In particolare, l'**indice generale**, che rappresenta una fotografia del servizio nel suo complesso, si mantiene **al di sopra del 90%**. L'**indice sintetico**, che racchiude la valutazione di 22 aspetti specifici del servizio offerto, si

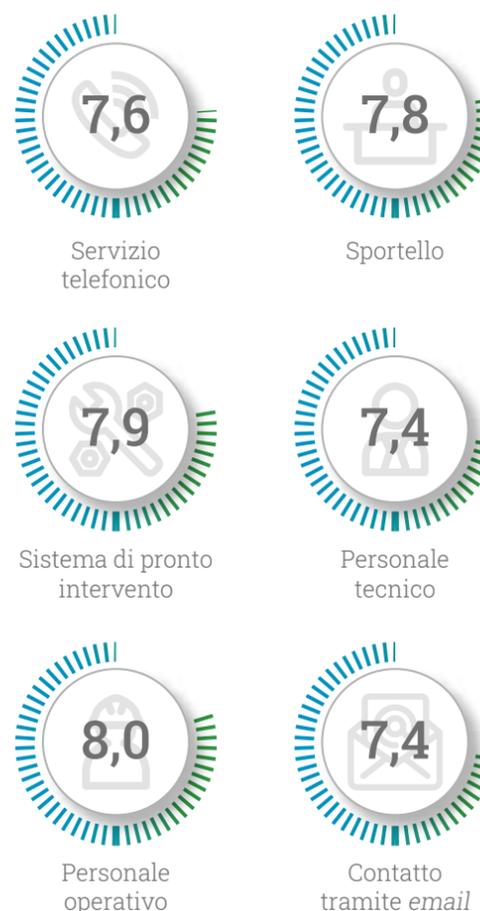
attesta intorno all'**86%**. Tra gli aspetti indagati dall'indice sintetico fanno parte quelli relativi al rapporto con il cliente: i tempi di attesa al telefono, la cortesia, la disponibilità, la professionalità, la chiarezza e la rapidità di risposta del personale.

Inoltre, sono stati oggetto di indagine la qualità dell'acqua (sapore, odore e limpidezza), la continuità dell'erogazione del servizio idrico e le informazioni generali ricevute.

Le valutazioni degli aspetti del servizio e le valutazioni medie per tipologia di contatto mostrano un **generale apprezzamento**, con voti superiori al 7 su una scala di 10.

LA VALUTAZIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE

Media su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto soddisfatto)



LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

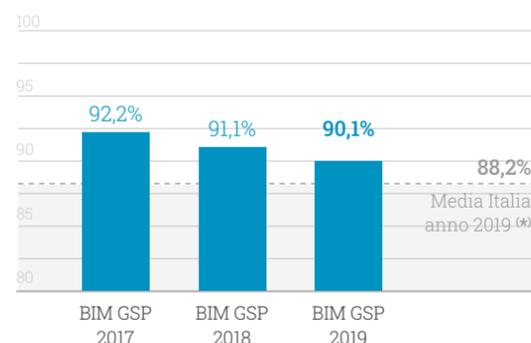
Media su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto soddisfatto)



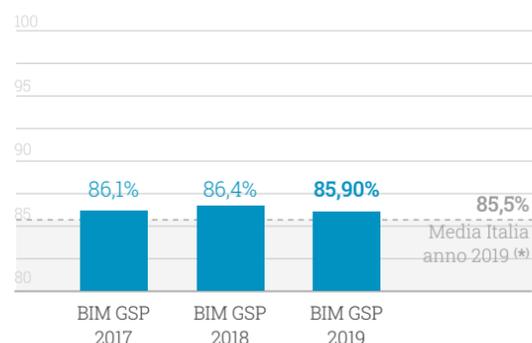
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI BIM GSP

Percentuale dei clienti soddisfatti sul totale

Indice generale



Indice sintetico



Il miglioramento del servizio passa necessariamente dall'ascolto di chi lo utilizza

(*) Dato comunicato da Quaeris, società che ha svolto la Customer Satisfaction.

Tariffe eque e capienti



Un servizio di qualità a un costo equo.

Le bollette del servizio idrico di BIM GSP risultano meno care sia rispetto alla media italiana sia se confrontate con quelle delle principali città europee. Il loro impatto, molto basso, è dello **0,9% sulla spesa media mensile** delle famiglie venete (rilevazioni ISTAT). Per il 65% degli utenti, più 4,5% rispetto al 2018, si tratta di una tariffa giusta o bassa.

Le tariffe del servizio idrico vengono determinate seguendo i criteri definiti

dall'Autorità nazionale a totale copertura dei costi di gestione e di investimento. Tali costi sono riconosciuti in tariffa solo se coerenti con le regole del metodo tariffario vigente stabilite da ARERA e sono rigorosamente controllati dal Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi e dall'Autorità nazionale. Il metodo predisposto da ARERA bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.



Nell'ultimo triennio, l'efficiamento dei conti aziendali ha permesso di mantenere le tariffe sostanzialmente stabili consentendo al contempo di aumentare del 31% gli investimenti finanziati dalla tariffa.

Le variazioni negli importi delle bollette che si sono verificate a partire dal 2018 sono dovute ai nuovi criteri di calcolo delle tariffe per l'utenza introdotti da ARERA. Si tratta di adeguamenti volti a garantire tariffe più

eque, stabilite tenendo in considerazione diversi elementi tra cui il numero di componenti familiari, la tipologia di attività produttiva e il valore della risorsa idrica. Studiate anche per disincentivare gli sprechi (aumento del prezzo unitario dell'acqua all'aumentare dei consumi) e sostanziare il diritto all'acqua (50 litri per abitante al giorno a tariffa agevolata).



+31%

L'aumento degli investimenti in tariffa dal 2017

0,9%

L'impatto della tariffa idrica di BIM GSP sulla spesa media annuale delle famiglie venete

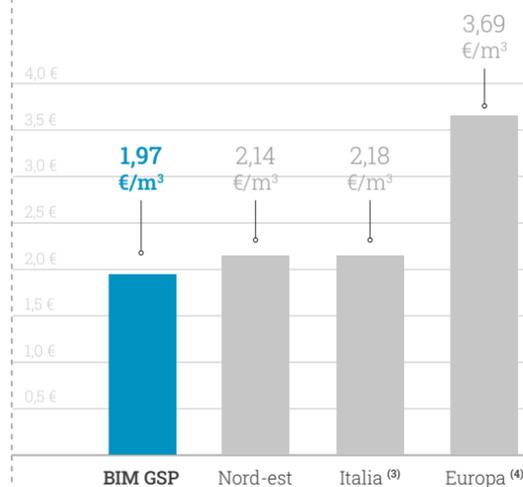
RIMANGONO INVARIATE LE TARIFFE

Spesa per una famiglia tipo di 3 persone con un consumo di 150 m³



TARIFFE PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA EUROPEA E DI QUELLE ITALIANE REGOLATE

Spesa per una famiglia tipo di 3 persone con un consumo di 150 m³



Fonte: GWI e REF Ricerche 2019



Il **65%** degli utenti di BIM GSP ritiene che la bolletta che paga sia adeguata o bassa +4,5% rispetto al 2018 (5)

(1) Addizionale specifica a copertura dei costi affrontati dalla società per il risanamento dell'equilibrio economico finanziario compromesso da 30 milioni di euro di crediti non riscossi nel periodo 2004-2011.

(2) Componenti UI2 e UI3 introdotte dal 2018 per promuovere la qualità tecnica e coprire il bonus idrico nazionale.

(3) Capoluoghi di provincia italiani con tariffe regolate.

(4) Principali città europee.

(5) Fonte: Customer Satisfaction 2020.



Morosità e agevolazioni fiscali



La **morosità**, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte degli utenti, **incide sulla gestione efficiente del servizio**.

Per questo BIM GSP pone particolare attenzione alle attività di recupero del credito, rispettando eventuali situazioni di difficoltà.

Alla limitazione e alla successiva sospensione dell'erogazione dell'acqua, precedono alcune azioni tra le quali: un primo sollecito bonario di pagamento, la comunicazione di costituzione in mora, l'avviso al Comune di residenza della persona che non paga le bollette, al Consiglio di Bacino e al Comitato degli utenti. Provvedimenti utili a verificare le motivazioni dell'insolvenza.

Il protocollo adottato ha fatto sì che negli ultimi anni il tasso di morosità sia diminuito passando dal 3,4% del 2014 all'1,4% del 2019.

L'azienda per andare incontro a coloro che trovandosi in condizione di disagio socio-economico hanno difficoltà a pagare

TASSO DI MOROSITÀ IN CONTINUA DIMINUZIONE

Incidenza dei mancati pagamenti oltre 24 mesi sul fatturato



le bollette, concede **rateizzazioni** ed eroga **agevolazioni sociali**. Nel 2019, sono state accolte 768 richieste di rateizzazione per un importo complessivo di 573.347 euro, in linea con gli ultimi due anni. Inoltre, a 1.192 famiglie che ne hanno fatto richiesta, è stato riconosciuto il *Bonus Sociale Idrico* per un importo complessivo di 22.443 euro.

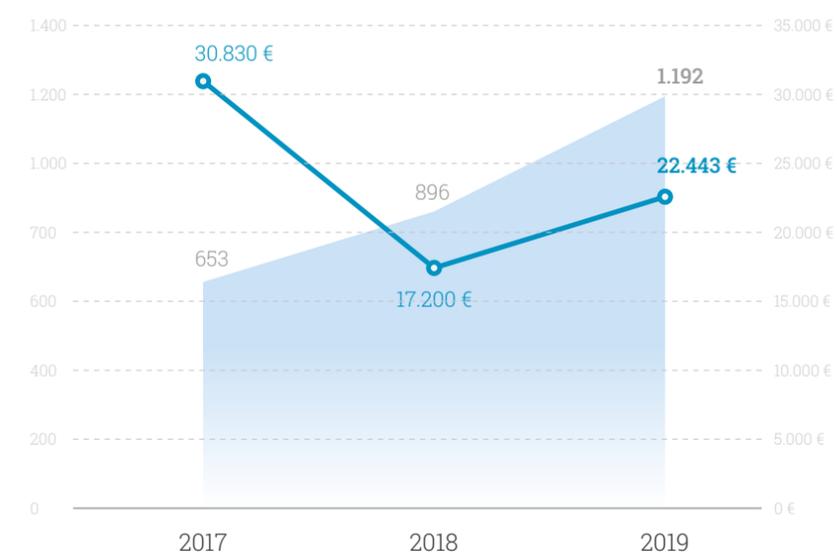
PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Numero di piani attivati
- Importo complessivo delle rateizzazioni



BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

- Numero di famiglie
- Importo complessivo del bonus idrico



Il sostegno di BIM GSP alle utenze deboli



768

PIANI DI RATEIZZAZIONI ATTIVATI PER 573.000 EURO

+79,4% i piani di rateizzazione attivati rispetto al 2018



1.192

FAMIGLIE HANNO OTTENUTO IL *BONUS IDRICO* PER 22.000 EURO

+30,5% gli importi erogati per il *bonus idrico* rispetto al 2018



FOCUS ON



DAL 2020 SI RINFORZA IL BONUS IDRICO

Nel 2018, ARERA ha introdotto il *Bonus Sociale Idrico*. Si tratta di uno sconto in bolletta pari al prezzo della quota variabile di acquedotto per 50 litri al giorno a persona (18,25 m³/anno), quantitativo che l'Organizzazione Mondiale della Sanità ritiene necessario per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali di ciascuna persona. I beneficiari del *bonus* sono le famiglie con indicatore ISEE inferiore a 8.107,5 euro, valore che sale a 20 mila euro per le famiglie con più di 3 figli.

reddito/pensione di cittadinanza, e la soglia ISEE è stata alzata a 8.265 euro. Il *Bonus* così adeguato potrà coprire in media il 24% della bolletta idrica di BIM GSP. Per richiedere il *Bonus* Idrico la domanda va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli che sono disponibili sui siti: www.arera.it e www.sgate.anci.it.

Dal 1° gennaio 2020 il *Bonus Idrico* viene esteso anche alle quote variabili di fognatura e depurazione, ai titolari di

24% LO SCONTO DEL BONUS SOCIALE NELLA BOLLETTA IDRICA DAL 2020



I dipendenti di BIM GSP: il valore di essere squadra

Rif. GRI: 102-7, 102-8, 405-1, 401-1



Le persone sono la **forza e il motore** di BIM GSP

I PRINCIPALI NUMERI DEL PERSONALE

Ciascun dipendente contribuisce con la propria autonomia, professionalità e partecipazione alla crescita e allo sviluppo dell'azienda. Al 31 dicembre 2019, BIM GSP conta 170 lavoratori dipendenti, di cui il 27,6% donne e 9 appartenenti alle categorie protette. Il 94% delle donne ricopre ruoli amministrativi, mentre nelle mansioni più tecniche è ancora preponderante la presenza di personale maschile. Oltre ai propri dipendenti l'azienda si avvale di 3 lavoratori in somministrazione.

Nel 2019, la squadra si è ampliata grazie a **15 assunzioni**, a fronte di 13 cessazioni e un tasso di *turnover* del 7,6%. I nuovi inserimenti hanno rafforzato professionalmente la struttura organizzativa nei comparti tecnico, operativo e ingegneristico, per sostenere l'incremento sia delle stesse attività operative che delle opere infrastrutturali. Il 60% del nuovo personale ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre un terzo è al di sotto dei 30 anni. Le cessazioni sono dovute principalmente a pensionamenti e a dimissioni volontarie: il 46% ha riguardato personale con età superiore ai 50 anni, un altro 46% dipendenti tra i 30 e i 50 anni. L'età media dei dipendenti in servizio, pur essendo scesa nel triennio 2017-2019, rimane alta e

pari a 46 anni, testimoniando una compagine di risorse con esperienza consolidata.

Continuità e stabilità professionale sono un valore. Lo conferma il fatto che il 91,8% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e l'87,6% a tempo pieno. Nell'ultimo anno, 4 contratti sono stati trasformati da tempo determinato a indeterminato. La totalità dei dipendenti è coperta da contratto collettivo nazionale. Inoltre, il 100% dei dipendenti ha residenza nel territorio servito. Un dato che conferma il forte legame tra l'azienda e l'area del bellunese.



27,6%

DIPENDENTI DONNE NEL 2019



24,8% media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)



91,8%

DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

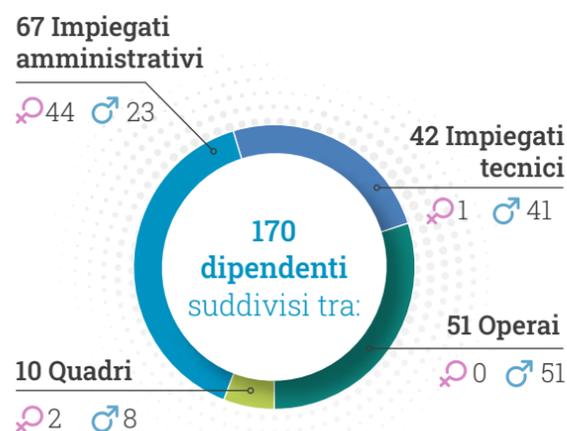


94,9% media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)

BENCHMARK

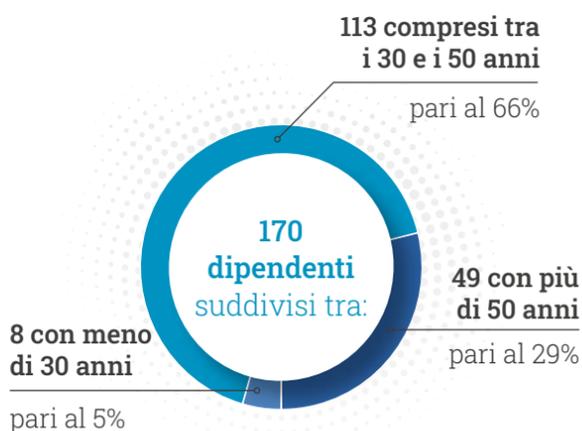


Dipendenti per qualifica e genere
(al 31/12/2019)



In totale: ♀ 47 donne ♂ 123 uomini

I dipendenti per fascia di età
(al 31/12/2019)



Età media: 46 ANNI

BIM GSP si impegna a garantire la non discriminazione e le pari opportunità di trattamento dei lavoratori in tutte le fasi del rapporto lavorativo (nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento), affrontando il tema nel proprio Codice Etico.

Nel 2019, non si sono verificati episodi di discriminazione di cui BIM GSP sia venuta a conoscenza e non vi sono contenziosi in essere con i dipendenti.

BIM GSP valorizza le proprie risorse umane, mirando all'accrescimento delle competenze e al miglioramento attraverso la formazione, nonché tramite l'attuazione di meccanismi incentivanti basati su risultati da raggiungere.

Anche per l'anno 2019, come per il precedente, è stato stipulato con le RSU interne e i rappresentanti sindacali il "Contratto Integrativo Aziendale". Questo prevede il riconoscimento ai dipendenti di un premio di risultato legato proporzionalmente all'ottenimento di risparmi gestionali rispetto ai costi preventivati nel Bilancio Previsionale.

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane.

WELFARE AZIENDALE
E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Rif. GRI: 401-2, 401-3

Migliore è il clima lavorativo, più alta sarà la produttività sia in termini quantitativi che qualitativi. A sostegno del benessere dei propri dipendenti, l'azienda ha attivato iniziative volte a tutelare l'equilibrio tra vita privata-familiare e lavorativa: contratti part-time, congedi parentali, permessi per

assistere familiari in stato di necessità, una piattaforma welfare. Il 12,4% dei dipendenti, in prevalenza donne, beneficiano di un orario ridotto, mentre negli ultimi anni, tutte le richieste di part-time pervenute sono state accolte. Nel 2019, 4 dipendenti hanno fatto ricorso al congedo parentale e 9 lavoratori - per 625 ore totali - hanno utilizzato i permessi per assistere familiari in stato di necessità. Numeri in crescita negli ultimi tre anni.

Congedo parentale

	2017		2018		2019		4 CONGEDI PARENTALI NEL 2019
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Dipendenti che ne hanno usufruito	5	2	3	5	3	1	
Dipendenti tornati al lavoro	5	2	3	5	3	1	

Permessi lavorativi ai sensi della L. 104/92

	2017		2018		2019		625 ORE usufruite per assistere familiari in stato di necessità, oltre il doppio rispetto al 2018
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	
Dipendenti che ne hanno usufruito	2	4	3	3	4	5	
Ore di permesso	38 h	16 h	69 h	195 h	131 h	494 h	

Nel 2019, la fruizione delle ferie è stata mediamente superiore al 90%, mentre il lavoro straordinario è stato prestato nella misura di circa 59 ore medie per dipendente all'anno, in calo rispetto al 2018.



I dati si riferiscono alle sole figure professionali soggette alla normativa sul lavoro straordinario e sono quindi esclusi i dirigenti, i quadri e il personale dell'area direttiva di 7° e 8° livello dei CCNL.

Gli impatti diretti sull'occupazione locale

+3,7%
LA CRESCITA OCCUPAZIONALE
NEL TRIENNIO 2017-2019

37
NUOVE ASSUNZIONI
NEL TRIENNIO 2017-2019

100% DEI DIPENDENTI RISIESTE
NEL TERRITORIO SERVITO

Tra i **benefit riconosciuti ai propri dipendenti** rientrano:

- telefono e auto aziendale per i dipendenti in reperibilità;
- telefono aziendale per i referenti dei servizi aziendali;
- buoni pasto e assicurazioni sulla vita, per invalidità permanente da malattia o infortunio extra professionale per tutti i dipendenti.

Nel corso degli ultimi anni, BIM GSP si è dotata di una **piattaforma Welfare** che offre ai dipendenti la possibilità di convertire i premi di risultato in servizi incentrati sulle esigenze della persona e del suo nucleo familiare.

La piattaforma permette al dipendente, in modo autonomo, di scegliere come utilizzare la quota *Welfare* a sua disposizione. Un sistema che mira a conciliare le esigenze dell'azienda e dei dipendenti, nell'ottica di migliorare il clima lavorativo e mantenere i talenti. Questo sistema presenta molti vantaggi:

1. aumenta il potere d'acquisto dei lavoratori (contributi aziendali, sconti, promozioni, convenzioni per accedere a beni e servizi con condizioni esclusive);
2. incrementa la produttività aziendale;
3. migliora il clima all'interno dell'azienda;
4. aumenta il benessere del lavoratore e della sua famiglia;
5. ottimizza i costi del personale;
6. offre vantaggi fiscali.

Le aree di intervento dei servizi della piattaforma:

-  ISTRUZIONE
-  SALUTE
-  PREVIDENZA
-  FAMIGLIA
-  SPORT
-  SHOPPING
-  FACILITAZIONI
-  ALTRO

Un ambiente di lavoro sereno permette ai dipendenti di **sviluppare le proprie capacità professionali**, contribuendo al **raggiungimento degli obiettivi aziendali**.



La formazione per la crescita professionale

Rif. GRI: 404-1

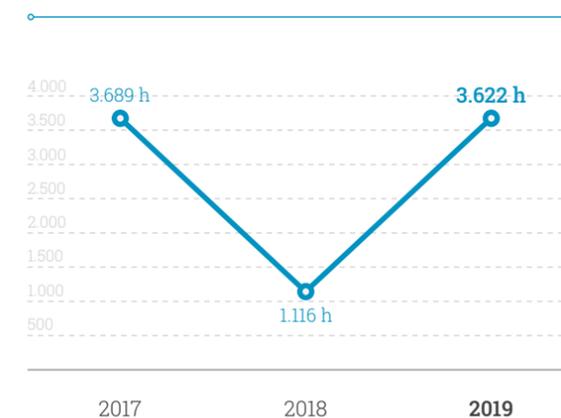


La formazione è una **reciproca occasione di crescita**: per il lavoratore e l'azienda

Nel 2019, si sono svolte 3.622 ore di formazione, corrispondenti a 21,3 ore per dipendente. Un numero in aumento rispetto al 2018 e superiore alla media delle gestioni idriche italiane.

I corsi organizzati hanno **coinvolto l'83% dei dipendenti** in modo trasversale tra le diverse categorie, concentrandosi maggiormente sugli impiegati amministrativi.

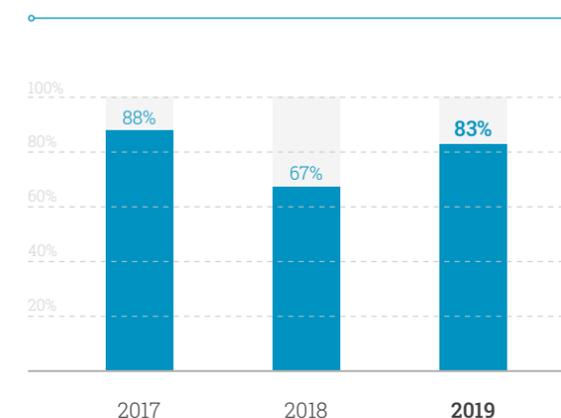
Ore di formazione complessive



Ore medie di formazione per dipendente



Dipendenti coinvolti



21,3 h
DI FORMAZIONE A DIPENDENTE nel 2019

↓
 **18,2 h** media dei gestori idrici italiani nel 2018 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane.

Ore di formazione per categoria e genere nel 2019

	Ore totali		Ore pro capite	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Quadri	101 h	225 h	51 h/pp	28 h/pp
Impiegati amministrativi	1.286 h	659 h	29 h/pp	29 h/pp
Impiegati tecnici	-	625 h	-	15 h/pp
Operai	-	726 h	-	14 h/pp
TOTALE	1.387 h	2.235 h	29,5 h/pp	18,5 h/pp



3.622 h

DI FORMAZIONE NEL 2019 PER L'**83% DEI DIPENDENTI COINVOLTI**

1.373 h

DI FORMAZIONE PROGRAMMATE NEL 2020 PER **SALUTE E SICUREZZA**

I principali ambiti di formazione sono stati:

- **Business innovation management** **2.228 ore totali** ⌚
la reingegnerizzazione digitale per i servizi integrati
- **Salute e sicurezza** **860 ore totali** ⌚
- **Skills informatiche** **494 ore totali** ⌚
- **Aggiornamenti professionali e procedure aziendali** **40 ore totali** ⌚

Oltre a consolidare le professionalità esistenti, è importante investire sui lavoratori di domani. Per questa ragione l'azienda **promuove l'attivazione di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro e di stage, tirocini formativi e professionalizzanti** in collaborazione con gli istituti superiori, le università e i centri per l'impiego del territorio. Nel triennio 2017-2019, sono stati

coinvolti in progetti di alternanza scuola lavoro 8 studenti degli istituti superiori di Belluno e di Feltre, permettendo loro di conoscere la realtà aziendale e avvicinandoli al mondo del lavoro. Allo stesso modo, insieme ai centri dell'impiego locali e l'Università di Padova, sono stati attivati altri 7 tirocini professionalizzanti e 3 tirocini formativi.

	2017	2018	2019
Tirocinio professionalizzante	-	4	3
Tirocinio formativo	2	-	1
Alternanza scuola/lavoro	4	2	2
Totale	6	6	6



18

GIOVANI FORMATI NEL TRIENNIO 2017-2019

Salute e sicurezza sul lavoro

Rif. GRI: 403-1, 403-2



La salute e la sicurezza sul lavoro sono, sempre più, parte integrante delle attività decisionali e gestionali.

personale viene coinvolto e responsabilizzato ad una corretta gestione della sicurezza in funzione delle rispettive competenze anche tramite un programma di formazione continua.

Con tensione al costante miglioramento, il 20 luglio 2019 è stato effettuato il **passaggio dalla certificazione di sicurezza OHSAS 18001 alla UNI ISO 45001:2018**. Attualmente il 100% dei lavoratori opera seguendo tale sistema di gestione.

Nel 2019, si sono registrati **6 infortuni** di diversa gravità dovuti principalmente a ferite e schiacciamenti di arti superiori e traumi contusivi di arti inferiori per cadute dall'alto. Alcuni incidenti sono avvenuti lungo i sentieri percorsi per raggiungere alcune opere di presa acquedottistiche profondamente danneggiati dalla Tempesta Vaia. A seguito di tali eventi è stata ripristinata la percorribilità dei sentieri mediante installazione di idonei apprestamenti anticaduta. Gli indici di frequenza e gravità hanno, pertanto, risentito fortemente delle situazioni contingenti determinate dalla calamità Vaia. Non si sono, invece, verificati episodi di malattia né incidenti mortali sul lavoro.

Tutti coloro che lavorano o collaborano con l'azienda, appaltatori inclusi, devono impegnarsi per mantenere condizioni di lavoro sicure. Per questo vengono adottati tecnologie, processi e promosse iniziative atti a prevenire infortuni e malattie professionali, valutando sempre in maniera preventiva le implicazioni dell'adozione di nuovi processi o dell'installazione di nuovi impianti. Tutto il

Indici infortunistici: frequenza e gravità

Salute e sicurezza sul lavoro: un imperativo, parte irrinunciabile di ogni attività

	2017	2018	2019
Infortuni	5	2	6
Indici di frequenza	12,1	7,4	22,7
Indici di gravità	0,7	0,6	1,5
Indice di incidenza	3,2%	1,2%	3,5%
Durata media	35,4 gg	80,5 gg	65,5 gg
Tasso di assenteismo	3,07%	2,65%	3,55%





(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di 24 monouility idriche italiane.

100%
 dei dipendenti opera secondo la certificazione UNI ISO 45001

860 ORE
 di formazione erogate in materia di sicurezza



BIM GSP | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

GLI IMPEGNI di responsabilità sociale

È STATO DETTO	È STATO FATTO NEL 2019	IMPEGNI PER IL 2020
<p>Passare alla certificazione di sicurezza dalla OHSAS 18001 alla UNI ISO 45001</p>	<p>Il 20 luglio 2019, è stata ottenuta la certificazione di sicurezza UNI ISO 45001</p>	<p> Mantenimento delle certificazioni conseguite</p>
<p>Mantenere alta la qualità del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempi di risposta <i>call center</i> < 240 secondi • Tempi medi di attesa agli sportelli < 20 minuti • Tempi di risposta alla chiamata di Pronto Intervento <120 secondi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi di risposta <i>call center</i> 221 secondi • Tempi medi di attesa agli sportelli 27 minuti • Tempi di risposta alla chiamata di Pronto Intervento 41 secondi 	<p> Ridurre tempi di risposta alle rettifiche di fatturazione e di attesa agli sportelli;</p> <p>Attivare il contratto telefonico.</p>
<p>Perseguire il mantenimento degli standard di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso specifici percorsi formativi</p>	<p>860 ore di formazione erogate in materia di sicurezza</p>	<p> Proseguire nel mantenimento degli standard di salute e sicurezza attraverso nuovi cicli formativi</p>





BIM GSP | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE in pillole

ATTENZIONE ALL'UTENTE E AI SERVIZI OFFERTI



4 SPORTELLI FISICI APERTI AL PUBBLICO

- > 10.570 clienti accolti
- > 91% serviti entro un'ora



CALL CENTER

- > 35.970 telefonate ricevute
- > 81,9% andate a buon fine



SPORTELLO ONLINE E GSP APP

- > 16.089 clienti registrati (+34% rispetto al 2018)

90,1% DEGLI UTENTI È GENERALMENTE SODDISFATTO DEL SERVIZIO

Performance di qualità contrattuale:

- > 99,0% per l'avvio e cessazione del rapporto contrattuale
- > 88,4% per la gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

ACQUA PURA E CONTROLLATA



IL 95% DELL'ACQUA PROVIENE DA SORGENTI

IL 37% DELLE SORGENTI SI TROVA IN AREE PROTETTE

16

NUOVI IMPIANTI DI DISINFEZIONE attivati nel 2019



1.516 campioni controllati 35.002 parametri analizzati

98,5% dei parametri analizzati conformi alla normativa

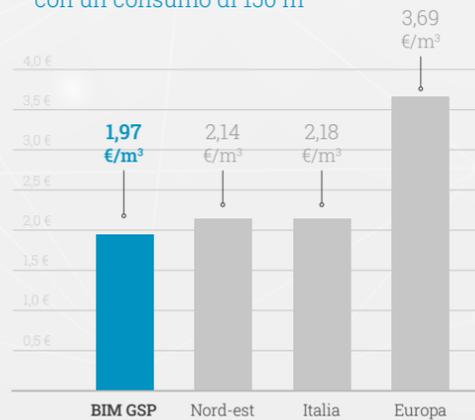


Il 72,7% degli utenti preferisce l'acqua del rubinetto a quella in bottiglia

TARIFFE EQUE E ATTENZIONE ALLE UTENZE DEBOLI

TARIFFE PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA EUROPEA E DI QUELLE ITALIANE REGOLATE

Spesa per una famiglia tipo di 3 persone con un consumo di 150 m³



> Il 65% degli utenti di BIM GSP ritiene che la bolletta che paga sia adeguata o bassa (+4,5% rispetto al 2018)



768

PIANI DI RATEIZZAZIONI ATTIVATI PER 573.347 EURO



1.192

FAMIGLIE HANNO OTTENUTO IL BONUS IDRICO PER 22.443 EURO



> 0,9% l'impatto della tariffa idrica di BIM GSP sulla spesa media annuale delle famiglie venete

IL VALORE DI UNA SQUADRA



170

DIPENDENTI DI BIM GSP nel 2019, di cui:
47 donne
123 uomini



100% dei dipendenti risiede nel territorio servito



37 nuove assunzioni nel triennio 2017-2019



91,8% dipendenti con contratto a tempo indeterminato



4 congedi parentali e 625 ore di assistenza a familiari in stato di necessità



3.622 ore di formazione nel 2019, pari a 21,3 ore per dipendente



100% dei dipendenti di BIM GSP opera secondo la certificazione di salute e sicurezza UNI ISO 45001



04

Responsabilità ambientale

Fare bene all'ambiente
e alle comunità



BIM GSP e il cambiamento climatico

Continuità e qualità della fornitura anche in condizioni estreme. Questa la sfida delle nuove reti resilienti.

Riscaldamento globale, aumento delle temperature, modifiche dei regimi delle precipitazioni, scioglimento diffuso di neve e ghiacciai, innalzamento del livello dei

mari ed eventi meteorologici estremi, sempre più intensi, frequenti e con effetti devastanti (alluvioni, tempeste, bombe d'acqua, allagamenti, trombe d'aria ecc.). Questi sono solo alcuni tra gli effetti del cambiamento climatico in atto, dovuto in modo diretto o indiretto all'attività umana e alle emissioni di gas a effetto serra.

Anche in Veneto, dalle rilevazioni del Centro Meteo dell'ARPAV, i mutamenti climatici sono diventati sempre più evidenti.

In poco meno di 30 anni la **temperatura** media è aumentata di 0,9°C, con un'impennata dei valori alla fine degli anni Ottanta del secolo scorso. Nel 2019, nelle aree prealpine delle Dolomiti meridionali sono stati registrati aumenti anche superiori a 1°C, mentre localmente di +1,5°C.

Il significativo aumento, sia nei valori minimi che massimi, si manifesta in tutte le stagioni, risultando più intenso nel periodo estivo: fino a +2°C nel bellunese orientale. In primavera, autunno e inverno, gli aumenti sono più ridotti e stimati tra 0,5 e 1°C a livello regionale.

Considerando i dati relativi alle **precipitazioni** si registrano oscillazioni cicliche e un aumento della loro variabilità inter-annuale: a periodi di *deficit* di piovosità si alternano momenti di abbondanti precipitazioni. Nel 2019, le precipitazioni sono state superiori alla norma per quantità: sull'area montana e pedemontana con scarti significativi superiori a 500 millimetri e anche di 1000 millimetri, localmente, sulle Prealpi. A Venezia, negli ultimi 100 anni, si è registrato un innalzamento di 25 cm del **livello del mare**, mentre sulle Dolomiti, nel corso dell'ultimo secolo, la **superficie dei ghiacciai** si è dimezzata.



CAMBIAMENTO CLIMATICO IN VENETO



L'AUMENTO DELLE TEMPERATURE
+0,9°C negli ultimi 30 anni.



LA VARIABILITÀ DELLE PRECIPITAZIONI rispetto alla media dal 1993

- 16,5% nel 2017;
- +7,9% nel 2018;
- +25,5% nel 2019.

Variabilità inter-annuale con l'alternanza di periodi di *deficit* di piovosità e mesi caratterizzati da abbondanti precipitazioni.

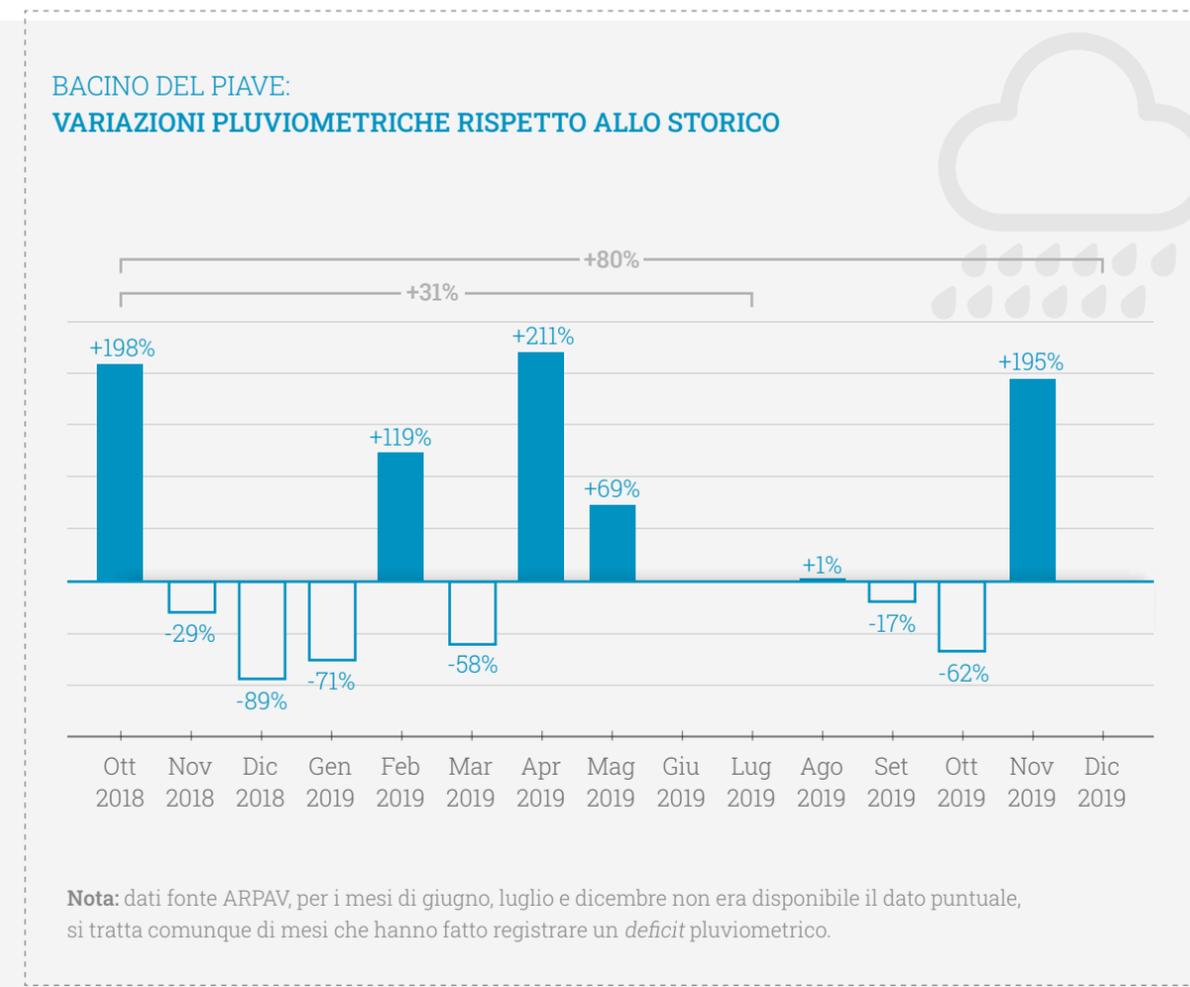


L'INNALZAMENTO DEL LIVELLO DEL MARE E SCIoglimento DEI GHIACCIAI

- +25 cm il livello del mare a Venezia negli ultimi 100 anni;
- 49% l'estensione dei ghiacciai delle Dolomiti dal 1910.



EVENTI METEOROLOGICI ESTREMI PIÙ INTENSI E FREQUENTI
Tempesta Vaia dell'autunno 2018



Negli ultimi due anni, gli effetti del cambiamento climatico hanno interessato anche il territorio servito da BIM GSP: a un periodo di siccità intensa, tra il 2016 e il 2017, è seguita nell'ottobre 2018 la tempesta Vaia. Eventi estremi le cui conseguenze si ripercuotono anche sulla qualità e sulla continuità del servizio idrico.

Per far fronte a tali manifestazioni eccezionali e per garantire il più possibile l'erogazione della risorsa, BIM GSP ha programmato per il triennio 2020/2022 - in sinergia con enti locali ed ente d'ambito - un pacchetto-lavori di 34,2 milioni di euro.

Questi, oltre al ripristino delle infrastrutture profondamente danneggiate dalla Tempesta Vaia, riguarderanno interventi volti ad assicurare continuità e stabilità alla distribuzione d'acqua all'utenza (interconnessioni tra acquedotti), a contenere le dispersioni (ricerca perdite preventiva), a monitorare i prelievi idrici dall'ambiente (misuratori elettronici), a rendere più efficienti ed estese le reti fognarie, ad aumentare, in numero e capacità di trattamento, gli impianti depurativi, a ridurre i consumi energetici generali degli impianti del servizio idrico.

GLI IMPATTI DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Eventi siccitosi

- Investimenti in interconnessioni, aumento della capacità di accumulo dei serbatoi e riduzione perdite di rete.
- Maggiori costi energetici.

Fenomeni meteo-climatici intensi

- Messa in sicurezza delle infrastrutture del servizio.
- Ricostruzione di reti e impianti danneggiati.
- Investimenti per adeguare le capacità di fognatura e depurazione a gestire maggiori volumi di acque reflue.
- Maggiori costi energetici e per lo smaltimento di fanghi e rifiuti prodotti.

**Sistemi idrici più resilienti per contrastare il *climate change*.
La vera sfida per i gestori.**

Gestione razionale e tutela dell'acqua

Rif. GRI: 303-1



Un uso indiscriminato della risorsa idrica può portare ad un suo esaurimento.

BIM GSP, da tempo, cerca di gestire l'acqua in modo sostenibile: prendendosi cura e monitorando i prelievi, ricercando le perdite idriche nelle reti di distribuzione e intervenendo nella loro riparazione. Oltre che programmando ed eseguendo le opere di rinnovamento necessarie a garantire la continuità della fornitura.

Nel 2019, il fabbisogno idrico dei comuni serviti è stato soddisfatto prelevando per il 94,1% da sorgenti e solo in misura minore da rii e torrenti (5,4%) o fonti sotterranee (0,5%). Anche quest'anno, in linea con il 2018, il prelievo è stato limitato al 68,5% dei volumi autorizzati dalle concessioni rilasciate dagli enti competenti.



DA DOVE PROVIENE L'ACQUA DISTRIBUITA?



94,1%
prelevata da **sorgenti**



5,4%
prelevata da **rii e torrenti**



0,5%
prelevata da **fonti sotterranee**

In particolare, per assicurare l'approvvigionamento idrico della provincia di Belluno e fronteggiare gli altalenanti andamenti stagionali, BIM GSP ha intrapreso attività di efficientamento dell'acquedotto.

I prelievi sono volti a non compromettere la capacità di rigenerazione della risorsa.

Nell'anno 2019 è stato prelevato il **68,5%** dei volumi autorizzati.



In primo luogo, aumentando gli interventi di **manutenzione ordinaria e straordinaria** e focalizzando l'attenzione sulle aree più vulnerabili, creando interconnessioni tra acquedotti per migliorare l'affidabilità generale dell'intero sistema. Oltre alle attività di **ricerca delle perdite** lungo l'intera rete idrica, l'azienda ha eseguito anche interventi di riparazione e sostituzione dei tratti della rete ammalorate e di digitalizzazione e telecontrollo.

La ricerca delle perdite avviene sia reattivamente (su segnalazione) sia proattivamente (con interventi di ricerca), ma anche tramite il telecontrollo e con la creazione di distretti della rete omogenei per monitorare i consumi giorno/notte e controllare le pressioni.

Inoltre, dal 2020 BIM GSP ha deciso di avvalersi anche della tecnologia satellitare.

Per contenere le dispersioni idriche, nel triennio 2020-2022 sono previsti **investimenti per 10 milioni di euro**. Si tratta di interventi che vanno nella direzione di una maggiore salvaguardia della risorsa idrica, con spinta all'interconnessione tra sistemi acquedottistici (si rimanda al paragrafo sulla qualità dell'acqua).

L'IMPEGNO DI BIM GSP PER LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

Obiettivi 2020-2022	Investimenti
Manutenzioni, strumentazioni e informatizzazione reti	8.247.749 €
Riduzione delle perdite di acquedotto	1.750.000 €
Totale	9.997.749 €



244 km
DI RETE SOTTOPOSTI
A CONTROLLO

783
INTERVENTI DI
RICERCA EFFETTUATI

1.692
PERDITE RIPARATE
(+8% rispetto al 2018)



FOCUS ON



**UN AIUTO DALLO SPAZIO:
LA RICERCA PERDITE SATELLITARE**

LA TECNOLOGIA SATELLITARE È UNA VALIDA ALLEATA NELLA RICERCA DELLE PERDITE DI RETE.

Per questo, dal 2020, BIM GSP adotterà anche questo sistema innovativo che consente di eseguire analisi in modo più rapido e su una porzione più estesa del territorio. La ricerca satellitare si compone di due fasi: nella prima *sonde radar* ricercano e fotografano, in corrispondenza della rete idrica, la presenza di acqua nel sottosuolo, ottenendo così pre-localizzazioni delle possibili perdite.

La seconda fase è finalizzata ad una verifica mirata sul campo. Tale metodo consente di intervenire in maniera veloce, puntuale ed efficace, consentendo di aumentare il numero delle riparazioni.

Il progetto-pilota prevede il monitoraggio di 664 km di rete idrica nei comuni di Belluno, Sedico e Limana.

Un'iniziativa che unisce la volontà di fornire un servizio sempre più efficiente ai cittadini ad una più generale responsabilità volta a ridurre gli sprechi di un bene sempre più scarso e prezioso come l'acqua.



Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente

Rif. GRI: 306-1



Dal prelievo alla restituzione. La depurazione a chiusura del ciclo dell'acqua.

Non solo prelievo e distribuzione, ma anche trattamento e depurazione. L'acqua, dopo essere stata utilizzata in contesti domestici, industriali e commerciali, non viene persa ma recuperata e restituita pulita all'ambiente. Al termine dell'utilizzo, BIM GSP raccoglie l'acqua attraverso 1.513 km di rete fognaria e la sottopone a trattamenti appropriati in 64 impianti di depurazione e 250 vasche Imhoff. Restituendo la risorsa depurata, senza compromettere la qualità dei corpi idrici che la ricevono, preservando il ciclo naturale e assicurando un buon livello di protezione dell'ambiente. Operazioni, queste, che la società svolge con grande cura ed attenzione, consapevole degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare.

Nel 2019, i depuratori hanno trattato **42,3 milioni di metri cubi di acque reflue**, un volume in crescita del 17,2% rispetto al 2017. In generale, nel periodo considerato, sono aumentate l'efficacia depurativa e l'abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque reflue.

Tali risultati sono stati possibili grazie alla dismissione di alcune vasche Imhoff e alla centralizzazione dei reflui verso impianti di depurazione con trattamenti più avanzati. Si è ottenuto così un aumento della percentuale di reflui che hanno ricevuto trattamenti di depurazione di tipo secondario e terziario, salita dal 78% del 2017 all'83% del 2019.

I trattamenti secondari permettono di abbattere la sostanza organica biodegradabile (BOD e COD) e di rimuovere i solidi non sedimentabili (TSS), che un trattamento esclusivamente di tipo fisico non riuscirebbe a separare. I trattamenti terziari, invece, sono mirati a perfezionare la depurazione, riducendo il carico di fosforo e azoto ed eliminando sostanze poco biodegradabili.

I processi depurativi hanno permesso di restituire all'ambiente **35 milioni di metri cubi di acqua depurata**, quasi interamente immessi in corpi idrici superficiali (fiumi e laghi).



LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE

Nel 2019, è aumentata la percentuale di reflui che ricevono trattamenti secondari e terziari:

DAL 78% NEL 2017 ALL'83%.

42.261.523 m³

DI ACQUA IN INGRESSO AI DEPURATORI sono stati trattati con le seguenti tipologie di trattamento:

- 17% vasche Imhoff o trattamento primario
- 73% trattamento secondario
- 10% trattamento terziario

34.954.702 m³

DI ACQUA DEPURATA restituita all'ambiente



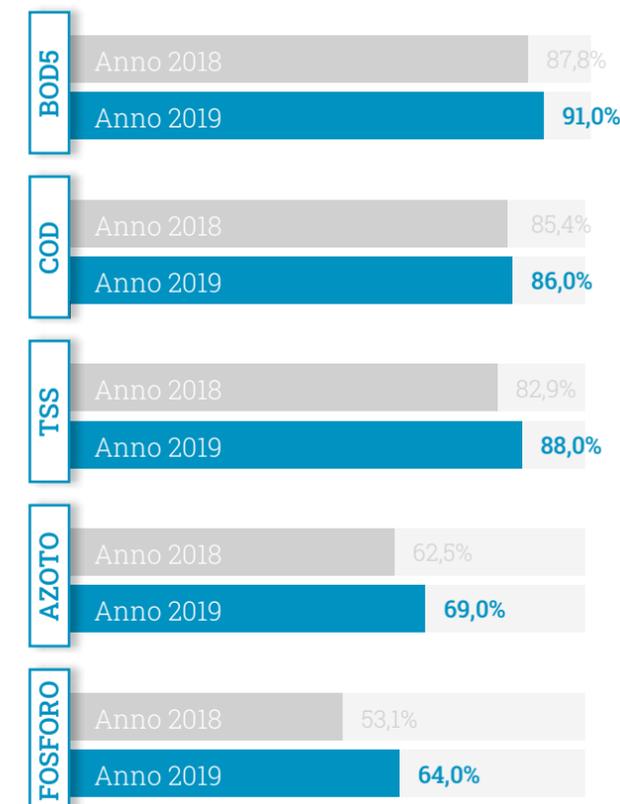
IN AUMENTO L'EFFICACIA DEI DEPURATORI

(% di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue)

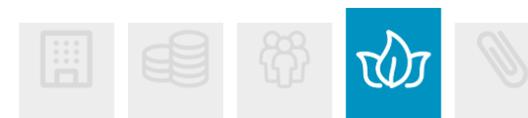
BOD5: sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi

COD: richiesta biochimica di ossigeno per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici ed inorganici presenti nelle acque

TSS: solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti



Nota: le percentuali di abbattimento fanno riferimento agli impianti di depurazione con capacità depurativa superiore ai 2.000 A.E.



A conclusione del processo depurativo BIM GSP attua un'attenta analisi di monitoraggio e verifica della qualità delle acque reimmesse in natura.

Nel 2019 sono stati analizzati **4.521 campioni d'acqua reflua** e **36.992 parametri chimico-fisici e biologici**.

Di questi, 1.864 campioni e 8.573 parametri riguardano depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti, con una **conformità registrata del 98,2%**, alta e superiore alla media delle gestioni idriche italiane.



**LA TUTELA DELL'AMBIENTE:
I CONTROLLI DELLE ACQUE
REFLUE DEPURATE**



4.521

CAMPIONI di acqua reflua controllati nel 2019

36.992

PARAMETRI di acqua reflua analizzati nel 2019

di cui a valle di impianti con capacità > 2.000 A.E.:

1.864

CAMPIONI controllati

8.573

PARAMETRI analizzati

ALTA CONFORMITÀ DEI CONTROLLI DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE (*)

Campioni d'acqua analizzati

	2018	2019
Numero di campioni	1.768	1.864
Campioni conformi	98,0%	98,2%

Parametri d'acqua analizzati

	2018	2019
Numero di parametri	8.083	8.573
Parametri conformi	99,5%	99,5%

(*) Dati relativi ai controlli sugli impianti con capacità sopra i 2.000 abitanti equivalenti.



BENCHMARK



98,2%

CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI alla normativa sugli scarichi

88,9% media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

99,5%

PARAMETRI ANALIZZATI CONFORMI alla normativa sugli scarichi

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione italiana.

Il tasso di conformità ai limiti di legge evidenzia una **buona qualità dell'acqua restituita in natura**. Grazie all'ottemperanza ai limiti di legge sulle concentrazioni agli scarichi, l'azienda garantisce il rispetto della qualità dei corpi idrici superficiali ricettori dell'acqua depurata (fiumi, torrenti, canali ecc.). Un impegno concreto che nel triennio 2020-2022 si rafforzerà ancor più grazie agli importanti investimenti sul territorio, pari a 19,4 milioni di euro, pianificati per i segmenti di fognatura e depurazione.

Destinazione delle acque reflue depurate [in m³]

	2017	2018	2019
Corpi idrici superficiali	28.834.737	32.229.824	34.028.472
Innesto in fognatura	3.942	3.942	3.942
Suolo	929.727	921.688	922.288

FOCUS ON



I CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA

Assicurare la tutela della risorsa idrica e la protezione degli habitat naturali, ottemperando nel contempo, alla normativa ambientale (D. Lgs. 152/2006) e al Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto. Queste le ragioni per le quali la società ha adottato un **Piano di controllo degli scarichi industriali** provenienti da insediamenti produttivi. Per rilevare la presenza di carichi inquinanti in pubblica fognatura e la loro conformità con le capacità di trattamento degli impianti di depurazione, vengono eseguiti controlli anche sulle acque di dilavamento (le acque piovane che entrano in fognatura tramite le caditoie stradali). Le verifiche permettono di mappare la qualità dei reflui recapitati in fognatura e la loro conformità ai limiti di emissione imposti. Attività quest'ultima che consente anche una corretta applicazione tariffaria.

Nel 2019 sono stati effettuati prelievi per **91 campioni di acque reflue** immesse in pubblica fognatura da scarichi industriali o acque piovane di dilavamento per un totale di **1.196 parametri analizzati**.

I controlli sugli scarichi industriali



Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse

Rif. GRI: 413-1



Cittadini consapevoli e responsabili, un percorso che parte dalla scuola.

Promuovere un uso razionale e sostenibile dell'acqua, sin dalla tenera età, per imparare a conoscere e a non sprecare le risorse che la natura offre. Con questo spirito BIM GSP promuove da 16 anni, nelle scuole primarie e secondarie del territorio bellunese, progetti didattici gratuiti di educazione ambientale.

I progetti supportano gli insegnanti sul tema delle fonti idriche, delle risorse del territorio, del rispetto dell'ambiente e dell'ecologia.

I percorsi didattici durano da settembre a maggio e prevedono la distribuzione di materiali multimediali, visite guidate ad impianti del territorio e un gioco a premi finale.



16 anni
DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

Si tratta di un appuntamento ormai consolidato, che sino ad oggi ha coinvolto oltre **5.300 alunni**.

I numeri dell'educazione ambientale

	2017	2018	2019
Scuole coinvolte	23	25	21
Classi coinvolte	50	46	42
Alunni coinvolti	897	810	805

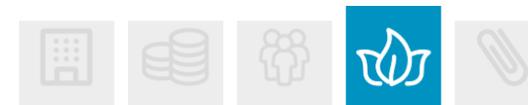
L'IMPEGNO DI BIM GSP PER L'AMBIENTE

Investimenti programmati 2020-2022 per un totale di 19,4 milioni di euro.

Obiettivi	Investimenti
Miglioramento della capacità di depurazione	10.503.000 €
Aumento affidabilità del servizio di fognatura	4.000.000 €
Manutenzioni, strumentazione e informatizzazione	2.749.250 €
Collegamenti per accentramento impianti	2.170.000 €
TOTALE	19.422.250 €



Progetti didattici gratuiti per scuole primarie e secondarie del territorio.



La gestione sostenibile dei rifiuti

Rif. GRI: 306-2



Lo smaltimento sostenibile dei rifiuti come **primo elemento di circolarità dell'economia**.

Nel 2019, BIM GSP tramite le proprie attività ha generato 12.507 tonnellate di rifiuti. La quasi totalità dei rifiuti prodotti sono di natura non pericolosa (99,99%) e sono costituiti in parte preponderante dai fanghi di depurazione (88,8% del totale) e da sabbie e detriti derivanti dalla pulizia delle fognature (7,9%). L'esigua quantità di rifiuti pericolosi (0,01%) viene gestita e smaltita in sicurezza in discarica attraverso specifiche e rigorose procedure.

L'aumento della produzione di rifiuti, +27,3%, è in gran parte da ricondurre alle conseguenze della tempesta Vaia: l'azienda si è trovata a dover gestire materiali legnosi, sabbia, terre e detriti risultanti dagli eventi atmosferici che hanno pesantemente interessato il territorio nell'autunno del 2018. Un evento che ha portato a raddoppiare i rifiuti da cantieri di manutenzione e fognatura e inciso, attraverso le maggiori portate e la qualità dei reflui, sui rifiuti dei processi di depurazione.

Una situazione straordinaria che ha inficiato il raggiungimento dell'obiettivo di contenimento della produzione dei fanghi.

Rifiuti prodotti [in tonnellate]

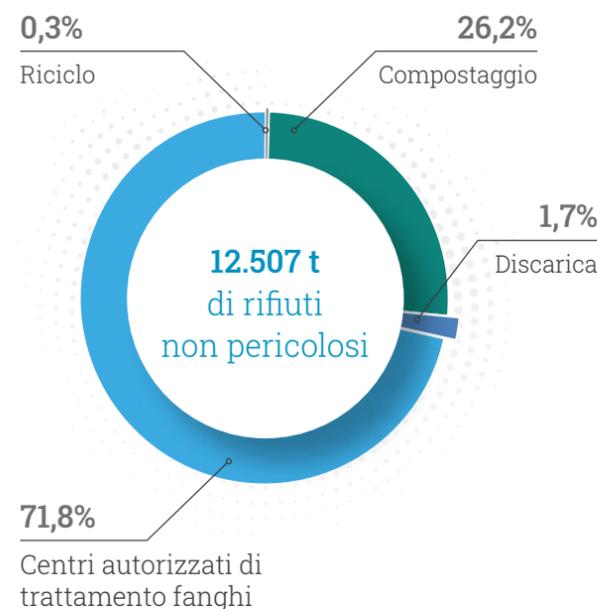
	2017	2018	2019
Rifiuti non pericolosi	11.656,00	9.823,00	12.507,00
• di cui da cantieri di manutenzione e fognatura	482,00	548,00	1.096,00
• di cui da depurazione	11.148,00	9.252,00	11.373,00
• di cui da sedi aziendali	26,00	23,00	38,00
Rifiuti pericolosi	1,05	0,03	0,95
TOTALE	11.657,05	9.823,03	12.507,95



Per una gestione sostenibile dei propri rifiuti, BIM GSP cerca di minimizzare l'utilizzo della discarica. A tal fine la maggior parte dei fanghi di depurazione è stata conferita presso siti di trattamento/smaltimento fanghi autorizzati (70%), mentre il 30% è stata disidratata e avviata a compostaggio per essere riutilizzata in agricoltura come ammendante, sostanziando il principio di economia circolare.

Nel complesso, il 71,8% dei rifiuti non pericolosi sono stati conferiti in centri autorizzati per lo smaltimento dei fanghi di depurazione, il 26,2% in impianti di compostaggio, l'1,7% in discarica, mentre un residuo 0,3% è destinato al riciclo.

DESTINAZIONE DEI RIFIUTI NON PERICOLOSI



12.507 t

DI RIFIUTI PRODOTTI DALLE ATTIVITÀ DI BIM GSP

di cui **88,8%** fanghi di depurazione

+27,3% rispetto al 2018, in gran parte a causa degli effetti della Tempesta Vaia

IL 29,5%

DEI FANGHI È RIUTILIZZATO IN AGRICOLTURA

SOLO L' **1,7%**

DEI RIFIUTI TOTALI È AVVIATO IN DISCARICA



0,0%

FANGHI DI DEPURAZIONE avviati in discarica

17,5% media dei gestori idrici italiani nel 2017 (*)

(*) Fonte: REF Ricerche sui dati di qualità tecnica di 90 gestioni idriche al servizio di 39 milioni di abitanti, pari al 65% della popolazione italiana.

BENCHMARK

Energia consumata ed emissioni

Rif. GRI: 302-1, 302-2, 305-1, 305-2



I consumi energetici complessivi di BIM GSP, oltre a comprendere i consumi di energia elettrica, includono anche consumi di combustibili quali benzina e diesel per l'alimentazione del parco mezzi aziendale e gas naturale per il riscaldamento degli ambienti lavorativi. Nel 2019, i consumi energetici sono stati

pari a 50.089 GJ: l'86,9% legato all'utilizzo di energia elettrica e il 13,1% all'utilizzo di combustibili. Nel corso dell'ultimo triennio i consumi energetici si sono ridotti, diminuendo del 12,7% rispetto al 2017 e del 2,9% rispetto al 2018. Una riduzione raggiunta tramite i minori consumi di acqua e grazie alle iniziative di efficientamento energetico portate avanti negli ultimi anni.

I consumi energetici [in GJ]

	2017	2018	2019
TOTALE	57.382	51.561	50.089
• di cui diesel e benzina	5.988	5.309	5.319
• di cui gas naturale	1.951	1.281	1.247
• di cui energia elettrica	49.442	44.971	43.523



-3,0%
CONSUMO ENERGETICO rispetto al 2018



13,4%
dell'energia elettrica consumata proviene da **FONTI RINNOVABILI**

I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Le attività di gestione del ciclo idrico integrato hanno un fabbisogno energetico elevato: il 52,9% dei consumi totali viene assorbito dai processi di depurazione, mentre il restante 39,4% è necessario per la distribuzione delle acque potabili nelle reti di acquedotto. Quote minori riguardano i consumi energetici dei sollevamenti fognari e di uffici e magazzini, rispettivamente pari al 5,6% e al 2,1%.

Nel corso dell'ultimo triennio i consumi energetici si sono ridotti costantemente: -12,7% dal 2017 e -2,1% dal 2018. Un risultato possibile grazie ai minori pompaggi di acqua in alcune zone alte della provincia, all'installazione di impianti ad alta efficienza energetica nella rete acquedottistica, a migliorie ai quadri elettrici, all'installazione di impianti elettrici di automazione e

all'entrata in funzione di depuratori di ultima generazione meno energivori.

I consumi unitari di energia elettrica per segmento mostrano livelli di consumo contenuti e in calo per l'acquedotto e la depurazione.



Consumi unitari di energia elettrica per segmento del servizio idrico [in termini di kWh/m³ e variazione rispetto al 2017]

	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
BACINO BIM GSP	0,35 kWh/m³ (-0,06 kWh/m³)	0,02 kWh/m³ (-0,01 kWh/m³)	0,15 kWh/m³ (-0,05 kWh/m³)
Nord-Est Italia	0,43 kWh/m³	-	0,28 kWh/m³
Italia	0,49 kWh/m³	-	0,35 kWh/m³

Fonte dati Nord-Est e Italia: ARERA 2017. Nota: gli indici di fognatura e depurazione sono stati costruiti includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori.



FOCUS ON



L'ENERGIA DALL'ACQUEDOTTO

Nel 2019, gli acquedotti bellunesi hanno prodotto 8 GWh di energia elettrica: ciò è stato possibile grazie ad apposite turbine idrauliche, installate in 20 serbatoi acquedottistici. L'energia potenziale dell'acqua prelavata dalla sorgente viene trasformata in energia elettrica, utilizzando il salto (dislivello) disponibile tra l'opera di presa e le reti di distribuzione.

Rispetto al 2018, la produzione di energia elettrica ha subito un calo del 2,4%, ma rimane in crescita del 7,8% rispetto alla produzione del 2017.



8 GWh

DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DAGLI ACQUEDOTTI BELLUNESI

1.546 kW

LA POTENZA INSTALLATA COMPLESSIVA



IL PARCO MEZZI DI BIM GSP

Nel 2019, per svolgere le attività legate al servizio, BIM GSP ha utilizzato 94 automezzi, quasi interamente alimentati a diesel.

Di questi, l'81% è omologato secondo i più recenti *standard* di emissione dei veicoli (Euro 5 ed Euro 6), contenendo in questo modo l'impatto ambientale.



81%

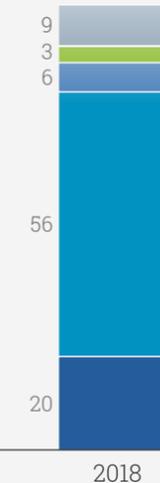
DELLA FLOTTA AZIENDALE È A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

- Altro
- Euro 3
- Euro 4
- Euro 5
- Euro 6

89 mezzi in totale



94 mezzi in totale



94 mezzi in totale



94 AUTOMEZZI alimentati a:

3 mezzi a benzina

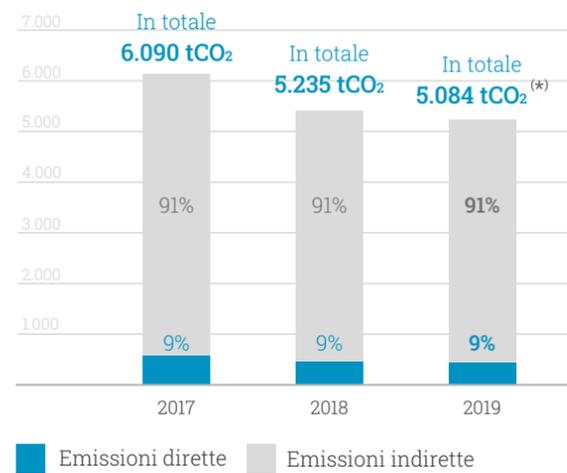
91 mezzi a diesel

LE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE

I consumi di energia elettrica e combustibili hanno portato all'emissione di 5.084 tonnellate di CO₂ nel 2019, di cui il 9% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di combustibili,

e il 91% indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata e consumata. rispetto al 2017 è coerente con la riduzione dei consumi.

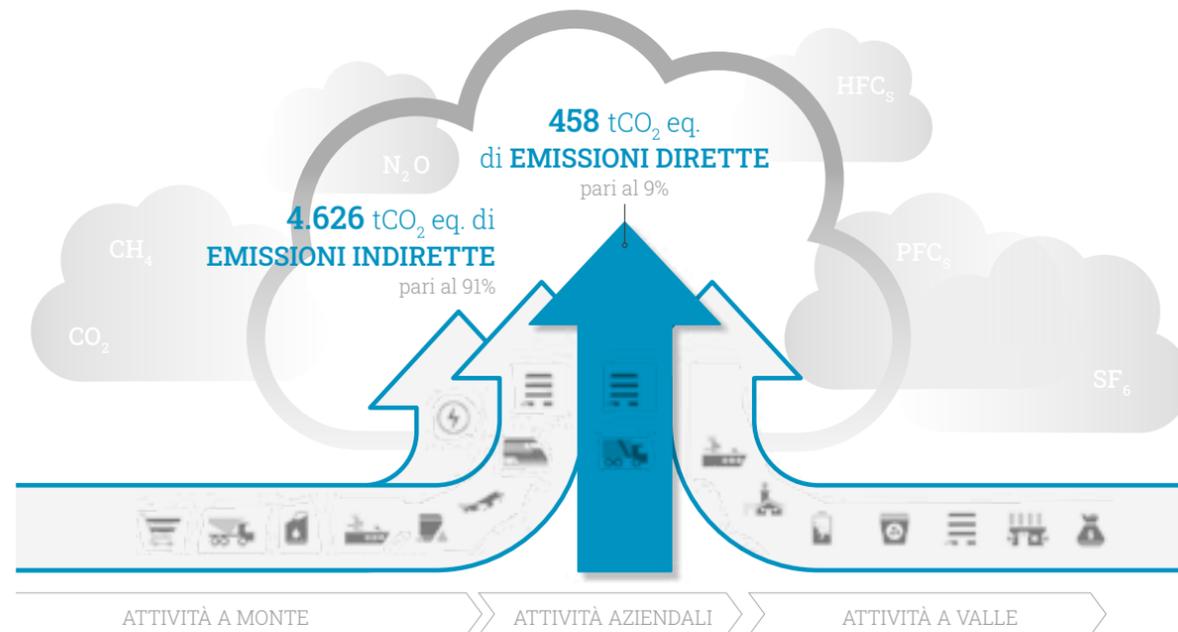
Emissioni in calo [in tonnellate di CO₂]



-16,5%

**LE EMISSIONI DI CO₂
RISPETTO AL 2017**

(*) Dati 2017 e 2018 rivisti in seguito all'aggiornamento del mix delle fonti di produzione dei fornitori di energia elettrica. Il calcolo delle emissioni 2019 è provvisorio e calcolato con il business mix di produzione 2018 dei fornitori, poiché il 2019 non è disponibile al momento della redazione del presente documento.



FOCUS ON



BIM GSP E IL MIGLIORAMENTO DEGLI IMPATTI SULL'AMBIENTE

A fine 2017 l'Autorità nazionale, ARERA, ha introdotto la **Regolazione della Qualità Tecnica** (Delibera 917/2017/R/IDR) con lo scopo di dare ai gestori idrici degli obiettivi da raggiungere per il miglioramento dello stato delle infrastrutture, vetuste e inadeguate in larga parte del Paese, e ridurre i loro impatti ambientali. Tali obiettivi sono correlati a 6 macro-indicatori: perdite di rete (*Indicatore M1*), interruzioni di servizio (*Indicatore M2*), qualità dell'acqua erogata (*Indicatore M3*), adeguatezza del sistema fognario (*Indicatore M4*), smaltimento dei fanghi in discarica (*Indicatore M5*) e qualità dell'acqua depurata (*Indicatore M6*). Per incentivare il raggiungimento degli obiettivi, è previsto un meccanismo di premi e penalità che sarà applicato a partire dal 2020 sulla base dei risultati raggiunti.

Nel 2018 il livello degli indicatori di qualità tecnica di BIM GSP ha in parte risentito fortemente degli effetti della tempesta Vaia: lo stesso si è verificato nel 2019, a causa dei pesanti danni lasciati dalla calamità e per le profonde modifiche morfologiche subite da buona parte del territorio bellunese.

I dati relativi al 2019 presentano ottime performance per il contenimento dello smaltimento dei fanghi in discarica (*Indicatore M5*), per il numero di interruzioni di servizio all'utenza (*Indicatore M2*), buoni risultati rispetto alla qualità dell'acqua depurata (*Indicatore M6*), mentre importanti sforzi sono ancora richiesti per il contenimento delle perdite di rete, la qualità dell'acqua erogata (*Indicatore M3*) e l'adeguatezza del sistema fognario (*Indicatore M4*).

CLASSE 2019

ACQUEDOTTO			
M1	M1a	Perdite idriche lineari (m³/km/gg)	E
	M1b	Perdite idriche percentuali (%)	
M2	Interruzioni di servizio (ore x utenti interessati/totale utenti)		A
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	E
	M3b	Campioni da controlli interni non conformi (%)	
	M3c	Parametri da controlli interni non conformi (%)	
FOGNATURA			
M4	M4a	Allagamenti/sversamenti in fognatura (n/100 km)	E
	M4b	Scaricatori di piena non adeguati (%)	
	M4c	Scaricatori di piena non controllati (%)	
DEPURAZIONE			
M5	Smaltimento fanghi in discarica (%)		A
M6	Campioni di acqua depurata non conformi (%)		B

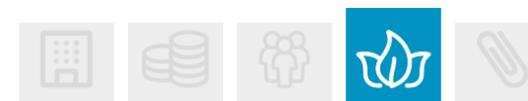
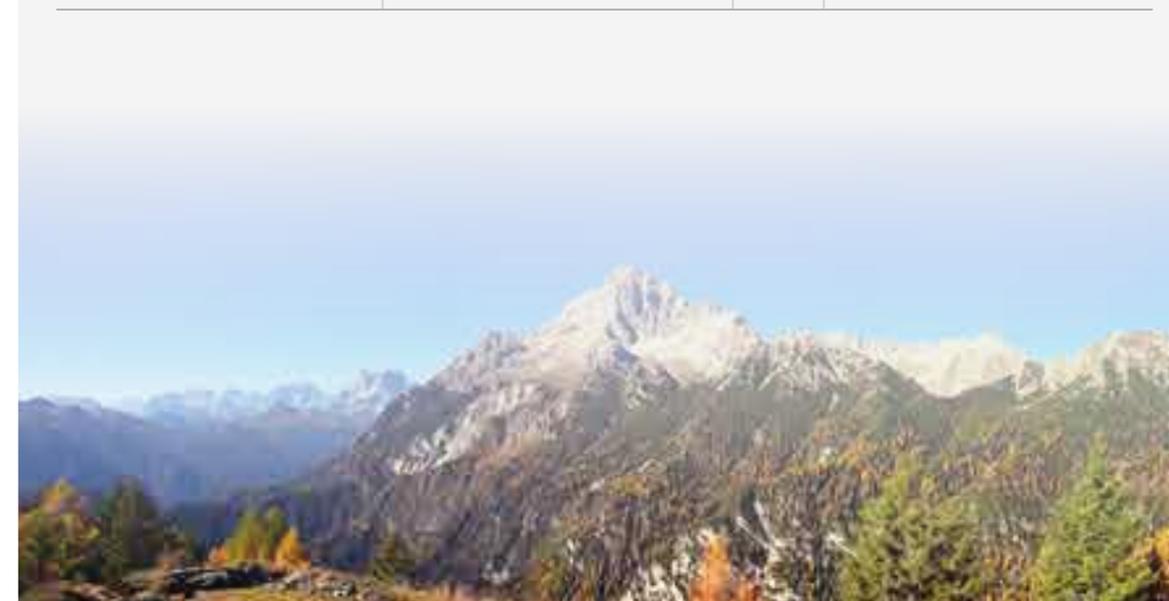
CLASSI DI QUALITÀ TECNICA:

A Ottima **B** Buona **C** Discreta **D** Accettabile **E** Debole

BIM GSP | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

GLI IMPEGNI di responsabilità ambientale

È STATO DETTO	È STATO FATTO NEL 2019	IMPEGNI PER IL 2020
Realizzazione di nuovi depuratori (Borca di Cadore) e potenziamento delle reti fognarie di Belluno, Sedico, Agordo, La Valle Agordina, Alleghe, Auronzo, Feltre.	In corso di realizzazione	Razionalizzazione degli schemi fognari e dei sistemi depurativi nei comuni di Alleghe, Val di Zoldo e Santo Stefano di Cadore
Perseguire la riduzione dei fanghi	+ 26% la produzione di fanghi rispetto al 2018	Riduzione delle perdite idriche
Incrementare le analisi di controllo per gli scarichi delle utenze industriali	73 controlli per 1.016 parametri analizzati, in calo rispetto al 2018	Riduzione delle ordinanze di non potabilità





BIM GSP | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE in pillole

LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA



Prelievi volti a non compromettere la capacità di rigenerazione della risorsa

NELL'ANNO 2019 È STATO PRELEVATO IL **68,5%** DEI VOLUMI AUTORIZZATI.



1.692

PERDITE RIPARATE
(+8% rispetto al 2018)



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

16

anni di **EDUCAZIONE AMBIENTALE**

21

SCUOLE del territorio coinvolte nel 2019

42

CLASSI per un totale di **805 ALUNNI**

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

42,3

milioni di metri cubi di **ACQUE REFLUE DEPURATE**

- ▶ 17% trattamento primario
- ▶ 73% trattamento secondario
- ▶ 10% trattamento terziario



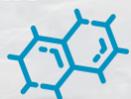
4.521

CAMPIONI DI ACQUE REFLUE CONTROLLATI



36.992

PARAMETRI ANALIZZATI



98,2%

CAMPIONI CONTROLLATI CONFORMI alla normativa



88,9% Gestori idrici italiani nel 2017

Controlli sugli impianti di depurazione con capacità depurativa superiore ai 2.000 A.E.



ENERGIA ED EMISSIONI



50.089 GJ

DI ENERGIA ELETTRICA E COMBUSTIBILI CONSUMATI



-3%

DI ENERGIA CONSUMATA rispetto al 2018



13,4%

dell'energia elettrica consumata nel 2019 proviene da **FONTI RINNOVABILI**



81%

degli automezzi aziendali è a **BASSO IMPATTO AMBIENTALE**



5.084

tonnellate di CO₂ **EMESSE IN ATMOSFERA** (-16,5% dal 2017)



8 GWh

di energia elettrica **PRODotta DAGLI ACQUEDOTTI BELLUNESI**

UNA GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI



12.507 t

DI RIFIUTI PRODOTTI di cui **88,8% FANGHI DI DEPURAZIONE**

La destinazione dei rifiuti:



71,8%

in centri autorizzati di trattamento fanghi



26,2%

a compostaggio



1,7%

in discarica



0,3%

a riciclo



0,0%

FANGHI DI DEPURAZIONE avviati in discarica



17,5% gestori idrici italiani (2017)

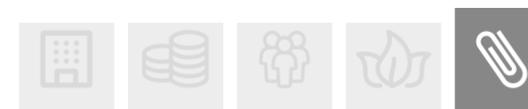
GRI content index

Rif. GRI: 102-55

GENERAL STANDARD DISCLOSURE			
GRI 102 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 10
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	pp. 10-13
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Nota metodologica	p. 112
102-4	Numero di paesi dove opera l'organizzazione	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	pp. 10-11
102-5	Natura della proprietà e forma legale	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	p. 10 p. 14
102-6	Mercati serviti (area geografica, settori, tipologie di consumatori)	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	pp. 10-13
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (includendo numero di dipendenti, operazioni, profitti, capitale complessivo, quantità di prodotti/servizi forniti)	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile Cap. 3 - I dipendenti di BIM GSP: il valore di essere squadra Cap. 3 - I principali numeri del personale	pp. 10-13 pp. 32-33 pp. 71-72 pp. 71-72
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Cap. 3 - I dipendenti di BIM GSP: il valore di essere squadra	pp. 71-72
102-9	Descrizione della catena di fornitura	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	pp. 44-46
102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della catena di fornitura	<i>Non applicabile</i>	
102-11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Cap. 1 - Qualità e sicurezza sul lavoro	p. 19
102-12	Elenco di iniziative e principi su aspetti economici, sociali ed ambientali, sviluppati esternamente, a cui l'azienda aderisce e Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da soggetti esterni	<i>Al momento della redazione nessun codice o carta è stata sottoscritta</i>	
102-13	Elencare l'appartenenza dell'organizzazione ad associazioni	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	pp. 28-29
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del più alto decisore aziendale sulla rilevanza della sostenibilità	Lettera agli <i>stakeholder</i>	p. 4
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento	Cap. 1 - I valori guida e le linee strategiche	p. 17
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	pp. 14-15
COINVOLGIMENTO DEGLI <i>STAKEHOLDER</i>			
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> : insieme e coinvolti	pp. 20-21
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100%	
102-42	Identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> : insieme e coinvolti	pp. 20-21
102-43	Approccio dell'organizzazione al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> : insieme e coinvolti	pp. 20-23

102-44	I temi e le preoccupazioni emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e risposta dell'organizzazione	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> : insieme e coinvolti	pp. 20-23
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Elenco di tutte le organizzazioni incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica	p. 112
102-47	Lista dei temi materiali	Cap. 1 - Gli <i>stakeholder</i> : insieme e coinvolti	pp. 22-23
102-48	Spiegazione degli effetti di eventuali modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni	<i>Indicate direttamente nei paragrafi dove sono presenti rettifiche</i>	
102-49	Cambiamenti significativi di aspetti materiali e loro perimetro rispetto al precedente periodo di rendicontazione	<i>Non applicabile</i>	
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p. 112
102-51	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Nota metodologica	p. 112
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica	p. 112
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report di sostenibilità	Nota metodologica	p. 112
102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo gli <i>standard</i> GRI	Nota metodologica	p. 112
102-55	<i>GRI content index</i>	<i>GRI content index</i>	p. 109
102-56	Attuali politiche e pratiche al fine di ottenere l' <i>assurance</i> esterna del report	<i>Non sottoposto a revisione</i>	
GRI 103 MANAGEMENT APPROACH			
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	<i>Nei singoli paragrafi Allegato tabellare</i>	
103-2	Il <i>management approach</i> e i suoi componenti	<i>Nei singoli paragrafi</i>	
103-3	Valutazione del <i>management approach</i>	<i>Non viene effettuata</i>	
TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURE			
ASPETTI DI GOVERNANCE			
205-1	Aree soggette a corruzione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
205-3	Atti di corruzione e azioni intraprese di conseguenza	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
206-1	Azioni legali per comportamento anti competitivo, anti-trust e monopolio	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
307-1	Osservanza di leggi e regolamenti ambientali	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
418-1	Reclami fondati riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> e la perdita dei dati dei clienti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
419-1	Non- <i>compliance</i> a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
GRI 200 RESPONSABILITÀ ECONOMICA			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso	pp. 34-35
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio	pp. 36-41
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti Cap. 2 - I fornitori una rete di valore	p. 43 p. 44
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Cap. 2 - I fornitori una rete di valore	pp. 44-46

GRI 300 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE			
302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 98
302-3	Intensità energetica	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	pp. 98-99
303-1	Prelievi della risorsa idrica per fonte	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua	p. 87
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 102
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 102
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente	p. 90
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 96
GRI 400 RESPONSABILITÀ SOCIALE			
401-1	Nuovi assunti e <i>turnover</i> dei dipendenti	Cap. 3 - I dipendenti di BIM GSP; I principali numeri del personale	pp. 71-72
401-2	<i>Benefit</i> per i dipendenti	Cap. 3 - I dipendenti di BIM GSP Cap. 3 - <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro	pp. 71-74 p. 73
401-3	Congedo parentale	Cap. 3 - I dipendenti di BIM GSP Cap. 3 - <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro	pp. 71-74 p. 73
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 77-78
403-2	Infortuni sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	pp. 77-78
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale	pp. 75-76
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Cap. 3 - I dipendenti di BIM GSP: il valore di essere squadra	pp. 71-74
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Cap. 4 - Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse	p. 95
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	pp. 57-60
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	pp. 57-60
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	pp. 57-60
ALTRI ASPETTI MATERIALI NON COPERTI DA GRI			
	Tariffe eque e sostenibili	Cap. 3 - Tariffe eque e capienti	pp. 66-67
	Contrasto alla povertà e al disagio economico	Cap. 3 - Morosità e agevolazioni sociali	pp. 68-70
	Qualità del servizio e attenzione al cliente	Cap. 3 - L'attenzione al cliente per un servizio di qualità Cap. 3 - La soddisfazione degli utenti	pp. 52-56 pp. 64-65
	Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 4 - BIM GSP e il cambiamento climatico	pp. 36-42 pp. 84-86
	Gestione dei rischi	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza Cap. 1 - Qualità e sicurezza sul lavoro	p. 18 p. 19
	Innovazione	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio	pp. 28-29 pp. 36-42



NOTA METODOLOGICA

Rif. GRI: 102-3, 102-45, 102-50, 102-51,
102-52, 102-53, 102-54

Il presente documento è il Bilancio di sostenibilità 2019 di BIM Gestione Servizi Pubblici S.p.a.: è il quinto Bilancio di sostenibilità per la società e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel periodo 01 gennaio - 31 dicembre 2019.

È stato redatto prendendo a riferimento la metodologia e i principi di rendicontazione previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* pubblicati nel 2016 dalla *Global Reporting Initiative (GRI)*, che costituiscono ad oggi lo *standard* più diffuso e riconosciuto a livello internazionale. Gli indicatori di *performance* sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli *standards*, in base a criteri di rilevanza attraverso l'analisi di materialità.

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati curati da REF Ricerche. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Eventuali rettifiche dei dati riferiti ai periodi precedenti, e relative motivazioni, sono indicate direttamente nei corrispondenti paragrafi dove tali dati vengono presentati. Il documento è corredato da un Allegato tabellare con i dati di dettaglio, disponibile a richiesta.

Il Bilancio di sostenibilità è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda, del suo andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti prodotti dalle stesse relativamente ai temi più significativi dal punto di vista economico, sociale, ambientale e di governance per gli *stakeholder* e per l'azienda.

La frequenza di pubblicazione è annuale: i documenti precedenti sono disponibili su sito www.bimgsp.it



BIM GESTIONE SERVIZI PUBBLICI S.p.A.

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA
Via Tiziano Vecellio, 27/29
32100 Belluno (BL)

C.F./R.I./P.I. 00971870258
Capitale Sociale i.v. € 2.010.000,00
Centralino tel. 0437 933933

www.bimgsp.it

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2019 sono stati curati da **BIM GSP spa** (Belluno - BL)
REF Ricerche srl (Milano - MI)

Photo credit

Archivio BIM GSP spa
Archivio Consorzio Viveracqua scarl
Banca immagine online

Stampato
ottobre 2020

TRASPARENTI COME L'ACQUA

Fare gioco di squadra anche nella comunicazione: è quello che ha portato sei gestori soci di Viveracqua a presentare, anche quest'anno, i rispettivi bilanci di sostenibilità con lo stesso progetto grafico.

Un percorso di crescita continua, basato su sinergia e collaborazione, elementi fondanti del progetto che lega da nove anni le aziende idriche pubbliche del Veneto.



acquevenete



Acque Veronesi



BIM GSP



ETRA



LTA



Gruppo Veritas

**BIM GESTIONE
SERVIZI PUBBLICI SPA**

SEDE LEGALE
E AMMINISTRATIVA

Via Tiziano Vecellio, 27/29
32100 Belluno (BL)

Tel +39 0437 933933

Fax +39 0437 933999

Seguici su



www.bimgsp.it