



BILANCIO sostenibilità 2017



“

Questo modello di Bilancio di Sostenibilità, grazie al consorzio Viveracqua, è stato adottato da cinque gestori idrici: Alto Trevigiano Servizi (Montebelluna), Bim Gsp (Belluno), Livenza Tagliamento Acque (Portogruaro), Veritas (Venezia) e Viacqua (Vicenza).

Cinque aziende pubbliche che, consapevolmente, hanno scelto di condividere non solo il progetto grafico, ma anche la modalità di dialogo trasparente con il territorio e i portatori di interesse.

Il documento è stato arricchito di materiale fotografico prodotto dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso #Acquaprotagonista di Viveracqua.

”

INDICE

Lettera del nostro Amministratore Unico	6
Lettera del Presidente del Comitato di Coordinamento	7
1. IL CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO	8
Una Governance Multilivello	10
L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente	11
Il Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi	12
2. BIM GSP A SERVIZIO DEL TERRITORIO	16
L'identità Aziendale	18
Governo e Struttura dell'Azienda	20
Trasparenza, Identità e Correttezza	21
Mission, Valori e Strategie	22
I Portatori di Interesse	23
L'Analisi della Materialità	25
Territorio e Infrastrutture Idriche	26
Sinergie tra Gestori: Il Progetto Viveracqua	28
3. RESPONSABILITÀ ECONOMICA	30
Una Società Solida per una Crescita Sostenibile	32
Valore economico Condiviso con il Territorio	34
Gli Investimenti per il Territorio	36
Le Ricadute degli Investimenti sul Territorio	41
LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA IN PILLOLE	42
4. RESPONSABILITÀ SOCIALE	44
Un Servizio di Qualità per soddisfare i clienti	46
Chiare, Fresche, Dolci Acque	51
Customer Satisfaction	53
Morosità e Agevolazioni Sociali	55
Tariffe Eque e Capienti	56
Il Personale è il nostro valore	60
Clima Interno e Formazione	62
Stage e Tirocini	64
Sicurezza e Salute	65
I Fornitori: una Rete di Valore	66
LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN PILLOLE	68
5. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	70
Gestione Razionale e Tutela dell'Acqua	72
Emissioni ed Efficientamento Energetico	75
Rifiuti Prodotti e Smaltiti	77
BIM GSP e il Cambiamento Climatico	79
LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE IN PILLOLE	80

LETTERA DEL NOSTRO AMMINISTRATORE UNICO

É con vivo piacere che presentiamo, per il terzo anno consecutivo, il Bilancio di Sostenibilità di BIM GSP, evoluzione delle due precedenti edizioni che, oltre a descrivere i benefici delle attività svolte a favore dei portatori d'interesse (famiglie, imprese, fornitori, personale, finanziatori, territorio, Comuni e pubblica amministrazione in generale), illustra in modo diretto e trasparente le numerose iniziative intraprese, i progetti futuri, i risultati conseguiti, il valore restituito al territorio in termini di investimenti, occupazione, partecipazione, crescita economica, sostenibilità ambientale.

Il 2017 resterà nella storia della nostra società: sono stati raggiunti risultati record in termini di entrate finanziarie (38 milioni di euro), di cassa netta generata (16 milioni), di riduzione del debito (a 39 milioni, meno 50 milioni in cinque anni), di investimenti (10 milioni nell'anno, 29 milioni in cinque anni) realizzati in autofinanziamento, ovvero senza ricorrere a nuovo indebitamento bancario.

In altre parole, sono state attuate e confermate le linee strategiche ed operative impostate cinque anni fa all'inizio del nostro mandato ad amministrare: riposizionamento di mercato della società impegnata solo nel servizio idrico integrato, valori tariffari in linea con la media del Nord-Italia, contenimento dei costi di produzione, maggiore impiego delle risorse finanziarie in investimenti ed interventi di manutenzione, valorizzazione del personale mediante formazione e crescita professionale, spinta nell'innovazione e nell'impiego di tecnologie innovative.

Tanto abbiamo realizzato ma tanto vogliamo ancora concretizzare in futuro per dare valore al territorio e al sistema idrico provinciale: tra gli obiettivi strategici, oltre a nuovi depuratori e al miglioramento delle reti fognarie, particolare importanza rivestono l'individuazione e la riduzione delle perdite tramite il bilancio idrico, il monitoraggio dei distretti e l'utilizzo di strumenti no dig (senza scavo), l'interconnessione tra le reti

acquedottistiche per una diversificazione delle fonti ed un miglior apporto idrico generale anche in condizioni di emergenza o siccità, l'installazione di impianti di pompaggio ad elevata efficienza con compensazione delle variazioni di pressione. Tutto questo, naturalmente, lo perseguiremo con gradualità e con il sostegno dei Comuni soci, del personale, dei cittadini e delle istituzioni.

A questa edizione del Bilancio di sostenibilità hanno contribuito anche partner strategici che affiancano puntualmente BIM GSP nel raggiungimento degli obiettivi: il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi", costituito dall'Assemblea dei sindaci, a cui compete la politica tariffaria e la pianificazione degli investimenti, il Consorzio Viveracqua, che raggruppa i dodici gestori veneti e con cui si realizzano economie di scala negli acquisti e progetti congiunti per il contenimento dei costi comuni, e la partecipata Ascotrade, in partnership con BIM GSP per la vendita in provincia di Belluno di gas metano e di energia elettrica a prezzi molto competitivi.

Giuseppe Vignato



LETTERA DEL PRESIDENTE DEL COMITATO DI COORDINAMENTO

In questi 5 anni di attività al fianco di BIM GSP come Sindaci non possiamo che ritenerci soddisfatti dei risultati raggiunti e delle sfide superate: la società oggi ha una buona stabilità finanziaria e patrimoniale, prosegue nella direzione della realizzazione degli investimenti a beneficio del sistema idrico bellunese, accresce costantemente la qualità del servizio reso senza aumentare le tariffe, opera in stretto raccordo con gli altri gestori idrici del Veneto conseguendo significative economie di scala e di scopo.

Abbiamo una società, in buona sostanza, che con l'aiuto dei Comuni soci ed una gestione manageriale ha saputo rialzarsi dalle difficoltà passate e rinnovarsi profondamente al proprio interno, mantenendo saldo il legame con il territorio al quale, ogni anno, restituisce efficienza ed innovazione tecnologica, tutela della risorsa idrica e sostenibilità ambientale, sostegno all'economia locale e all'indotto.

Non smetteremo, in prospettiva, di portare avanti questo progetto di crescita e di consolidamento: siamo fortemente legati ai territori che rappresentiamo e nei quali operiamo, e se è vero che da questi traiamo linfa vitale, è altrettanto vero che agli stessi continueremo a restituire, al fianco di BIM GSP, risorse positive in termini di investimenti, occupazione, dialogo, attenzione all'ambiente, crescita ed innovazione.

Proseguiremo, quindi, anche negli anni a venire nella direzione del dialogo trasparente, condiviso e continuo: lo faremo portando in BIM GSP la voce delle nostre comunità e riportando puntualmente ai nostri territori risultati concreti e valore aggiunto reale.

Jacopo Massaro



A photograph showing three people in business attire (a dark blue suit, a grey suit, and a black suit) gathered around a wooden table. They are holding white puzzle pieces, with one person in the center holding a piece that fits into the others. On the table, there are documents, a pen, and a colorful circular chart. The background is a plain, light-colored wall.

GLI OBIETTIVI
DELLA **REGOLAZIONE**
INDIPENDENTE



UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO

Il servizio idrico integrato ha una governance stratificata, formata da un insieme di istituzioni che a più livelli – europeo, nazionale e locale – definiscono il quadro normativo e regolatorio del settore e svolgono ruoli di pianificazione e controllo. Un contesto dal quale i gestori del

servizio, tra cui BIM GSP, non possono prescindere e che ne influenza le strategie e l'operato. La compresenza di tanti soggetti rende necessaria l'interrelazione e la collaborazione tra gestore e istituzioni, ciascuno per il suo livello di competenza.



LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE
UNIONE EUROPEA <ul style="list-style-type: none"> Definisce le caratteristiche dell'acqua potabile Stabilisce il quadro normativo di tutela delle acque, di raccolta e trattamento dei reflui Ha sancito i principi tariffari, di "totale copertura dei costi" e "chi inquina paga" 	STATO <ul style="list-style-type: none"> Norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi Disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato
LIVELLO LOCALE	MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO <ul style="list-style-type: none"> Definisce gli indirizzi per il coordinamento degli usi delle risorse idriche Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica Definisce i criteri per misurare il danno ambientale
REGIONE <ul style="list-style-type: none"> Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA) 	ARERA <ul style="list-style-type: none"> Regola e controlla i servizi idrici per promuovere efficienza e qualità Stabilisce i metodi per definire le tariffe (compresi i costi ammissibili) e le approva Tutela gli interessi degli utenti
ENTE DI GOVERNO D'AMBITO <ul style="list-style-type: none"> Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore Redige e aggiorna il Piano d'Ambito Declina la regolazione nazionale nel contesto locale Determina le tariffe secondo i metodi definiti da ARERA 	

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Il Decreto Legge 201/11 ha affidato all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI) le funzioni relative alla regolazione indipendente e al controllo dei servizi idrici. I principali provvedimenti adottati dall'Autorità fino alla fine del 2015 hanno riguardato i criteri per la definizione delle tariffe (c.d. "periodo tariffario"), assicurando la copertura dei costi ammissibili di gestione e favorendo il reperimento di risorse per sostenere gli investimenti necessari al settore. A partire dal 2016 l'Autorità ha inaugurato il "periodo della qualità", focalizzando l'attenzione sulla necessità di migliorare il servizio e le infrastrutture, nonché di verificare l'efficacia degli investimenti nella realizzazione degli interventi pianificati, a beneficio degli utenti e dell'ambiente. Il percorso intrapreso dall'Autorità sta richiedendo un impegno sempre maggiore ai gestori idrici per raggiungere gli standard prestabiliti.

GLI OBIETTIVI DELLA REGOLAZIONE INDIPENDENTE



IL PERCORSO DELLA REGOLAZIONE

● Periodo della qualità ● Periodo tariffario

- QUALITÀ TECNICA**
 Standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura
- TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)**
 Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico
- ARTICOLAZIONE TARIFFARIA**
 Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro capite
- 2017 CRITERI VALUTAZIONE PIANI INVESTIMENTO**
 Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi
- MISURA D'UTENZA**
 Regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza
- 2016 UNBUNDLING CONTABILE**
 Misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio
- METODO TARIFFARIO IDRICO 2 (2016-2019)**
 Introduzione nella definizione della tariffa dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi
- CONVENZIONI TIPO**
 Regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio
- 2015 QUALITÀ CONTRATTUALE**
 Standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza
- 2013 METODO TARIFFARIO IDRICO (2014-2015)**
 Introduzione nella definizione della tariffa di primi elementi di incentivazione degli investimenti
- 2012 METODO TARIFFARIO TRANSITORIO (2012-2013)**
 Trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa



IL CONSIGLIO DI BACINO DOLOMITI BELLUNESI

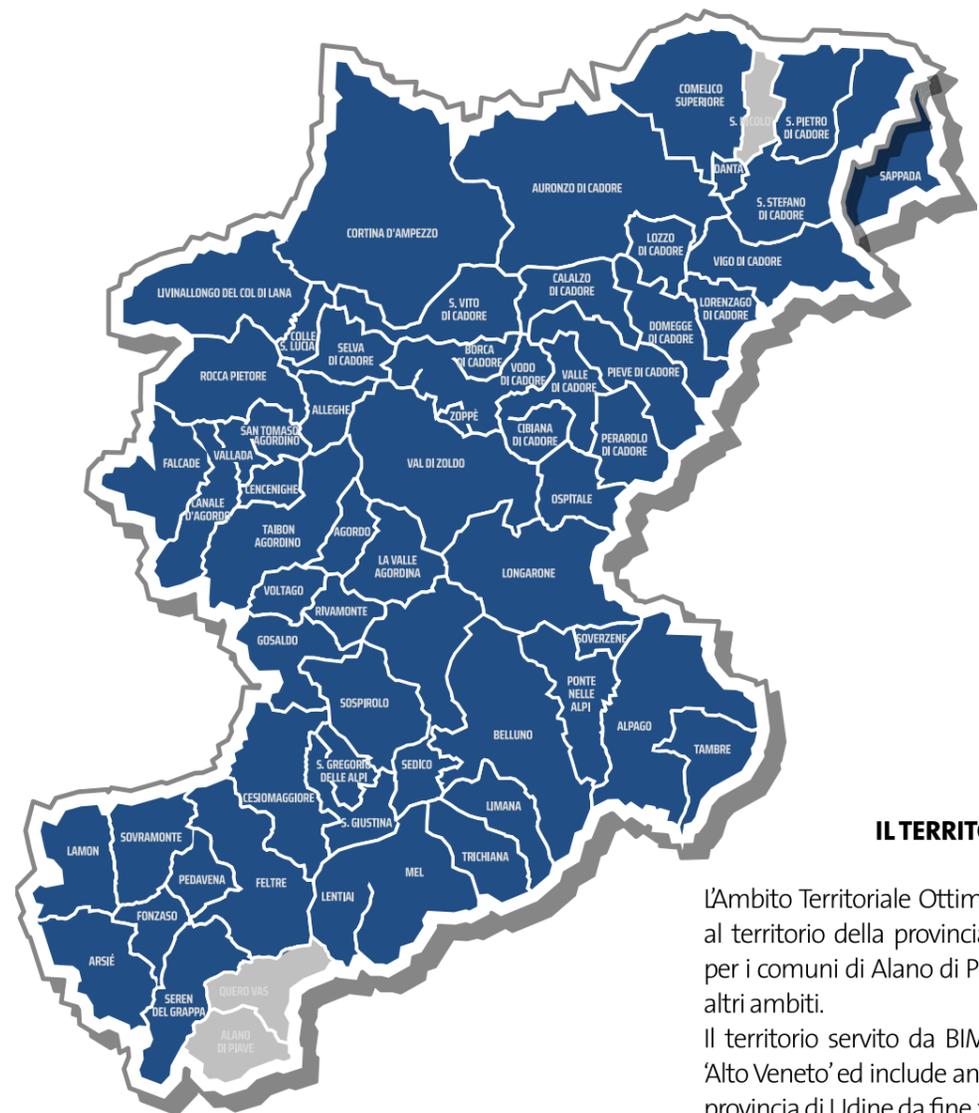
L'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) rappresenta l'unità territoriale su cui viene organizzato il servizio idrico integrato da parte degli Enti di Governo d'Ambito (EGA) secondo principi di efficienza, efficacia, economicità e sostenibilità ambientale.

La legge regionale n.17 del 27.04.2012 ha suddiviso il territorio regionale del Veneto in otto ATO, individuando i Consigli di Bacino quali Enti di Governo d'Ambito (EGA). L'ATO "Alto Veneto", ove ricadono 61 dei 63 Comuni della Provincia di Belluno, è amministrato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi", a cui partecipano i Comuni ricadenti nell'ambito.

Il Consiglio di Bacino programma, organizza e controlla lo svolgimento del servizio idrico



L'attività di pianificazione strategica degli interventi viene aggiornata congiuntamente dal Consiglio di Bacino e da BIM GSP con cadenza biennale

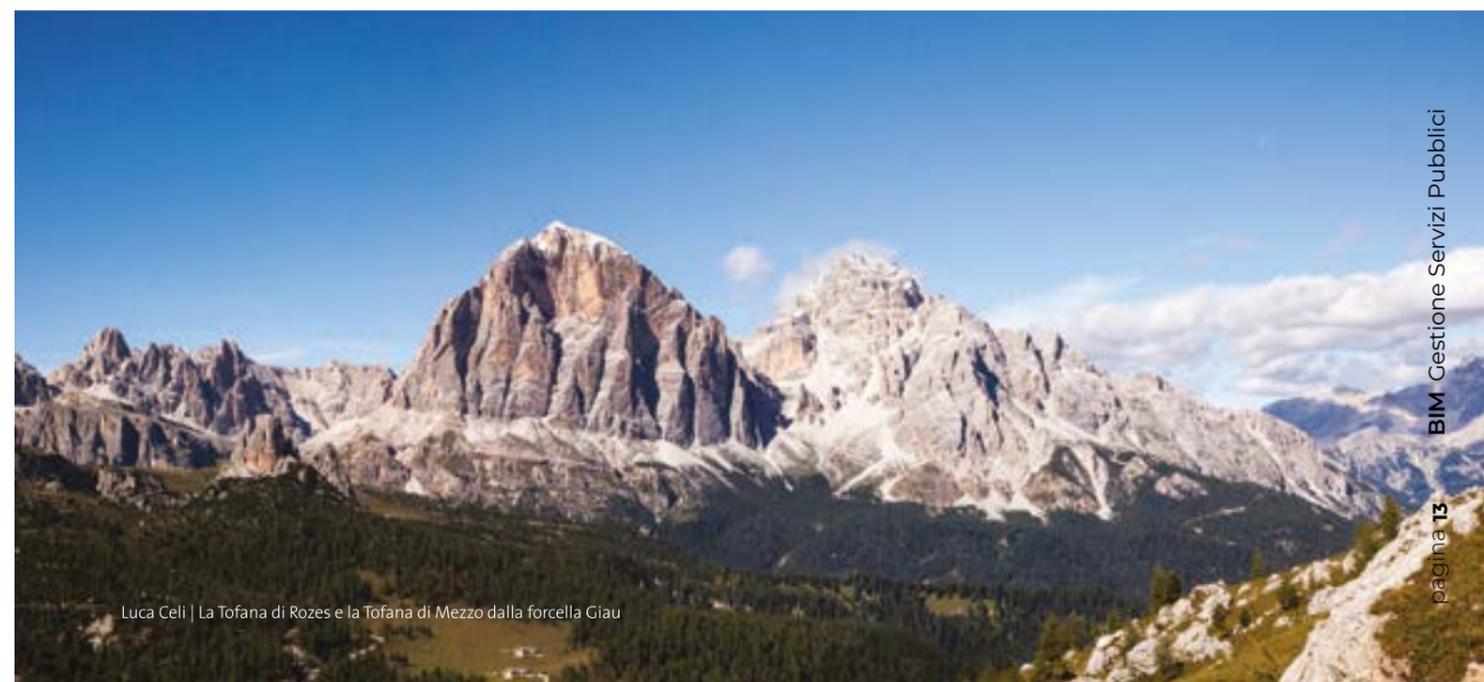


IL TERRITORIO SERVITO DA BIM GSP

L'Ambito Territoriale Ottimale 'Alto Veneto' corrisponde al territorio della provincia di Belluno, fatta eccezione per i comuni di Alano di Piave e Quero Vas, ricadenti in altri ambiti.

Il territorio servito da BIM GSP coincide con l'Ambito 'Alto Veneto' ed include anche il comune di Sappada, in provincia di Udine da fine 2017. Non è servito il comune di San Nicolò di Comelico, in gestione diretta.

RIENTRANO TRA LE FUNZIONI DEL CONSIGLIO DI BACINO "DOLOMITI BELLUNESI"



Luca Celi | La Tofana di Rozes e la Tofana di Mezzo dalla forcella Giàu



Il piano d'ambito 2018-2033

165

milioni di euro di investimenti programmati

Il 26 aprile 2018 è stata approvata dall'Assemblea generale del Consiglio di Bacino 'Dolomiti Bellunesi' la revisione del Programma degli Interventi per conseguire gli obiettivi di miglioramento introdotti dalla Regolazione della Qualità Tecnica (Delibera Arera 917/2017/R/IDR). Tali obiettivi correlati a 6 macro-indicatori (perdite di rete, interruzioni del servizio, qualità dell'acqua erogata, adeguatezza del sistema fognario, smaltimento fanghi in discarica, qualità dell'acqua depurata) hanno portato alla programmazione di un nutrito numero di interventi, pari a 165 milioni di euro di investimenti.

In sintesi, i principali obiettivi e linee d'azione che verranno perseguiti nei prossimi anni sono:

PER L'ACQUEDOTTO

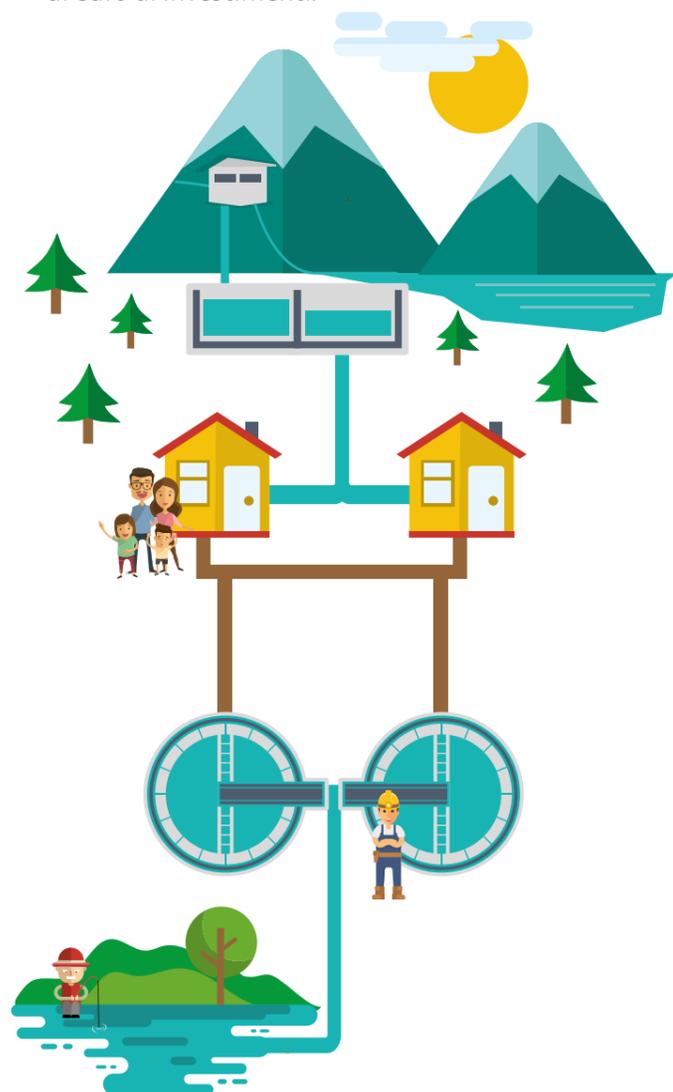
il contenimento delle dispersioni idriche in rete, il mantenimento in efficienza ed il potenziamento delle infrastrutture esistenti, la sostituzione ed il rinnovo delle porzioni di rete più vetuste, lo sviluppo di interconnessioni tra reti per diversificare ed aumentare la disponibilità idrica generale, l'implementazione dei sistemi di disinfezione nelle fonti idriche più vulnerabili nell'ottica di abbattere i fenomeni delle non potabilità;

PER LA FOGNATURA

il mantenimento in efficienza dell'esistente, l'ottimizzazione e l'estensione del servizio di raccolta dei reflui alle aree non servite unitamente alla riduzione di infiltrazioni e di immissione delle acque parassite ed il rinnovo di alcune porzioni di rete più vetuste;

PER LA DEPURAZIONE

il mantenimento in efficienza degli impianti in attività e la realizzazione di nuovi depuratori, per allinearsi agli standard europei, il mantenimento ad un livello elevato della qualità dell'acqua reimpressa in natura, il superamento delle procedure di infrazione comunitarie, la preservazione dell'ambiente e il perseguimento della sostenibilità.



IL FUTURO DEL SERVIZIO IDRICO BELLUNESE PASSA ATTRAVERSO UN PIANO D'AMBITO DA 165 MILIONI DI EURO.

È certezza: nei prossimi 15 anni il patrimonio idrico bellunese sarà interessato da importanti interventi. Ben 165 milioni di euro saranno infatti destinati a rinnovare gli acquedotti, ridurre le dispersioni d'acqua, potenziare le fognature, costruire nuovi depuratori, elevare l'efficienza infrastrutturale, garantire la sostenibilità ambientale.

Questo impegno l'hanno assunto i sindaci del Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi a fine aprile 2018, approvando all'unanimità il nuovo Piano d'Ambito che, nelle diverse annualità programmate, conta circa 350 interventi con una media di opere da realizzare per 8/10 milioni di euro all'anno. Un piano indubbiamente ambizioso, ma al contempo indispensabile a tutelare, accrescere e migliorare, un bene comune, di tutti, che conta oltre 1700 impianti tra sorgenti, serbatoi e depuratori e che si snoda per circa 5000 km di reti idriche e fognarie.

Compito dei sindaci, amministratori della cosa pubblica, è guardare con lungimiranza e responsabilità alla crescita dei territori, a cui dobbiamo offrire opportunità, sviluppo, servizi efficienti, sostenibilità ambientale e sociale.

Questo Piano d'Ambito guarda al futuro del servizio idrico bellunese: punta a migliorare quanto realizzato con fatica e sacrificio dai nostri predecessori, spinge verso la necessaria innovazione tecnologica ed infrastrutturale a tutela di chi verrà dopo.

Non saranno richiesti ulteriori sacrifici ai nostri cittadini: nel biennio 2018/2019 la tariffa applicata ai consumi non subirà aumenti. Ne siamo soddisfatti, abbiamo chiesto uno sforzo prima, che oggi ha portato risultati positivi per tutti.

Maria Teresa De Bortoli

Presidente del Consiglio di Bacino 'Dolomiti Bellunesi' e Sindaco di Pedavena



Un piano da **165** milioni di euro



TRASPARENTE
INTEGRA
CORRETTA



L'IDENTITÀ AZIENDALE

BIM Gestione Servizi Pubblici SpA (BIM GSP) è la società che gestisce il servizio idrico integrato in provincia di Belluno. E' una società interamente pubblica, partecipata al 100% da 62 Comuni (sono esclusi solo Arsiè e Lamon).

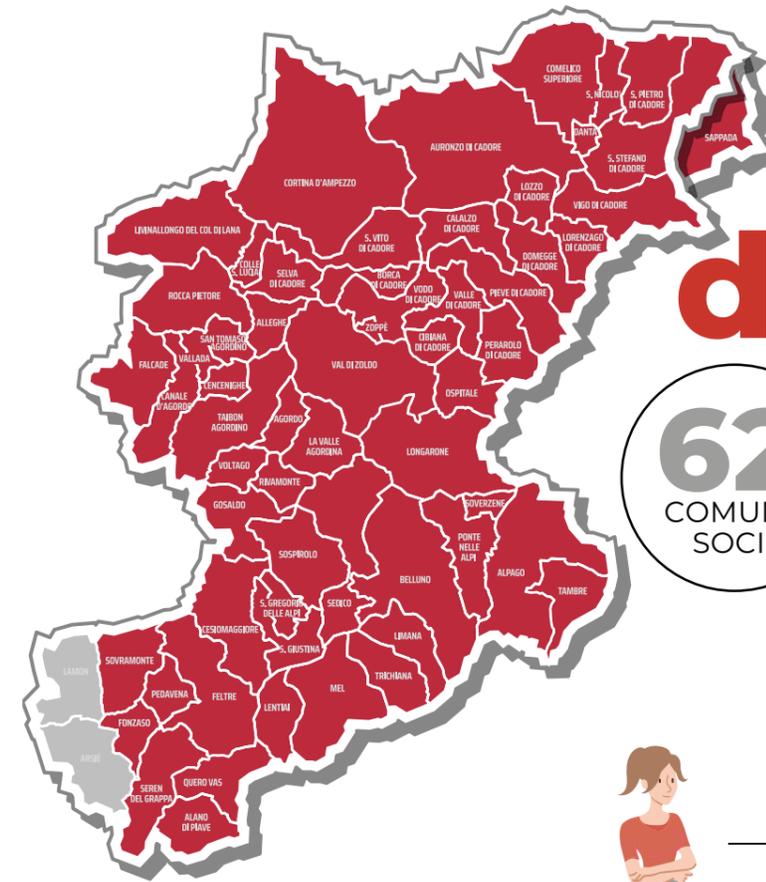
Nasce il 16 dicembre 2002 dalla trasformazione e scissione dell'allora Consorzio Azienda BIM Piave di Belluno per gestire il servizio di distribuzione del gas naturale, attività che la società ha amministrato per oltre un decennio (fino a fine 2013). Ad un anno dalla nascita, dal 1° gennaio 2004, BIM GSP diventa anche gestore del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto".

Opera secondo il modello in house providing: la Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato, concessa dal Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi, scade nel 2033.

Oltre alla filiera idrica, BIM GSP si occupa anche della gestione delle reti canalizzate a GPL in 5 comuni bellunesi: Ponte nelle Alpi, Comelico Superiore, Sappada, Santo Stefano di Cadore e Val di Zoldo.



100%
pubblica



Gestore unico del servizio idrico nell'ATO "Alto Veneto".

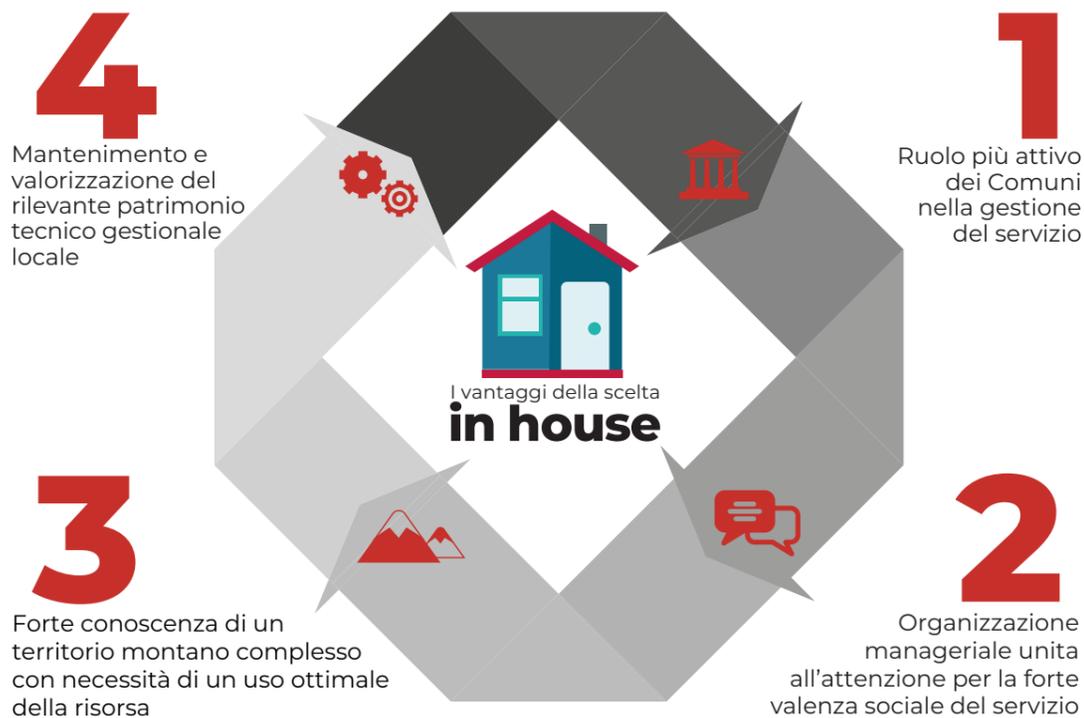
dal 2004

62
COMUNI SOCI



199.406
abitanti residenti

101.353
abitanti fluttuanti serviti
(turisti, seconde case, ecc.)



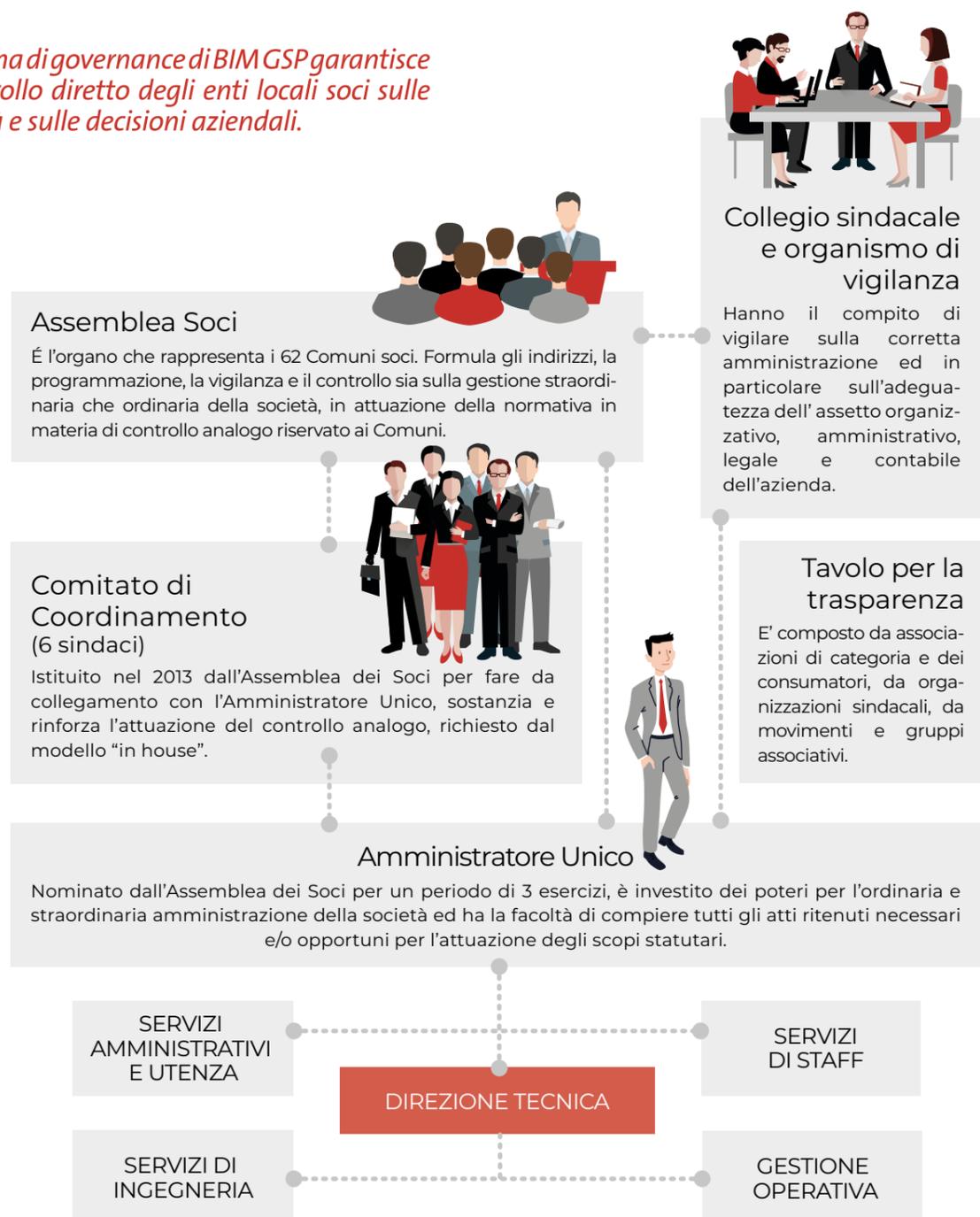
Luca Celi | Il gruppo della Schiara dalla Costa de la Mola



GOVERNO E STRUTTURA DELL' AZIENDA

Il sistema di governance di BIM GSP garantisce il controllo diretto degli enti locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.

CONTROLLO ANALOGO



TRASPARENZA IDENTITÀ E CORRETTEZZA

Accanto agli strumenti di governo dell'azienda, BIM GSP si è dotata di un sistema interno di controllo e di gestione dei rischi. A tal fine, la società ha adottato un modello organizzativo conforme al D.Lgs. 231/2001, predisposto attraverso un processo volto a garantire la qualità e l'autorevolezza dei risultati, ed assunto un codice etico, che riassume valori e regole comportamentali, a cui si attengono dipendenti e fornitori. La società ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di gestione e del codice etico ad un organo collegiale indipendente, l'Organismo di Vigilanza (OdV), che cura anche l'aggiornamento del modello organizzativo.

Poiché la legalità è per BIM GSP un principio fondamentale della filosofia d'impresa, a gennaio 2016 è stato adottato il Piano per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza e l'Integrità. Il piano rappresenta lo strumento di programmazione ed attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e disciplina le misure organizzative interne finalizzate all'attuazione della normativa sulla trasparenza. Inoltre, per garantire una maggiore sensibilizzazione e attenzione al tema, sono state avviate specifiche attività di formazione "anticorruzione" per i membri degli organi di governo e per i dipendenti.

DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ



TUTTI i dipendenti e membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anti-corruzione



63 dipendenti hanno ricevuto formazione anti-corruzione nel periodo 2015-2017

Nel corso del 2017 non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno dell'azienda, né intraprese azioni legali nei confronti di BIM GSP per comportamenti anti-competitivi, né rilevate non conformità a leggi e regolamenti nell'area socio-economica.

I documenti sopra richiamati sono pubblicati nel sito internet per garantire il principio di trasparenza.





MISSION VALORI E STRATEGIE

BIM GSP, consapevole del proprio ruolo di impresa pubblica al servizio dei cittadini e del territorio, nonché di fornitore di un servizio ad alto valore sociale, si impegna insieme al management e ai suoi lavoratori ad assicurare costantemente un servizio di qualità, mettendo al primo posto i bisogni dei cittadini, operando 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.

*BIM GSP
persegue la sua mission
alla luce degli
8 valori guida*



Per lo sviluppo della propria mission, BIM GSP ha individuato le seguenti linee strategiche:

- ✓ Garantire un sistema idrico funzionante e funzionale alle esigenze e aspettative della clientela;
- ✓ Migliorare costantemente la qualità del servizio erogato;
- ✓ Ridurre costantemente i costi di produzione dei servizi, mantenendo elevata la qualità ed il livello degli investimenti.

Per il perseguimento di tali linee strategiche GSP considera di fondamentale importanza:

- ✓ l'impegno del management e dei lavoratori;
- ✓ la valorizzazione e la formazione delle risorse umane;
- ✓ l'attuazione di meccanismi incentivanti basati su obiettivi da raggiungere.

I PORTATORI DI INTERESSE

Gli stakeholders di BIM GSP sono tutti i soggetti, individui e organizzazioni, che sono interessati dalle attività e dai risultati aziendali e che interagiscono con l'azienda. Una molteplicità di interlocutori con esigenze ed aspettative alle volte in contrasto tra loro.



Il Tavolo per la Trasparenza: una governance aperta ai portatori di interesse

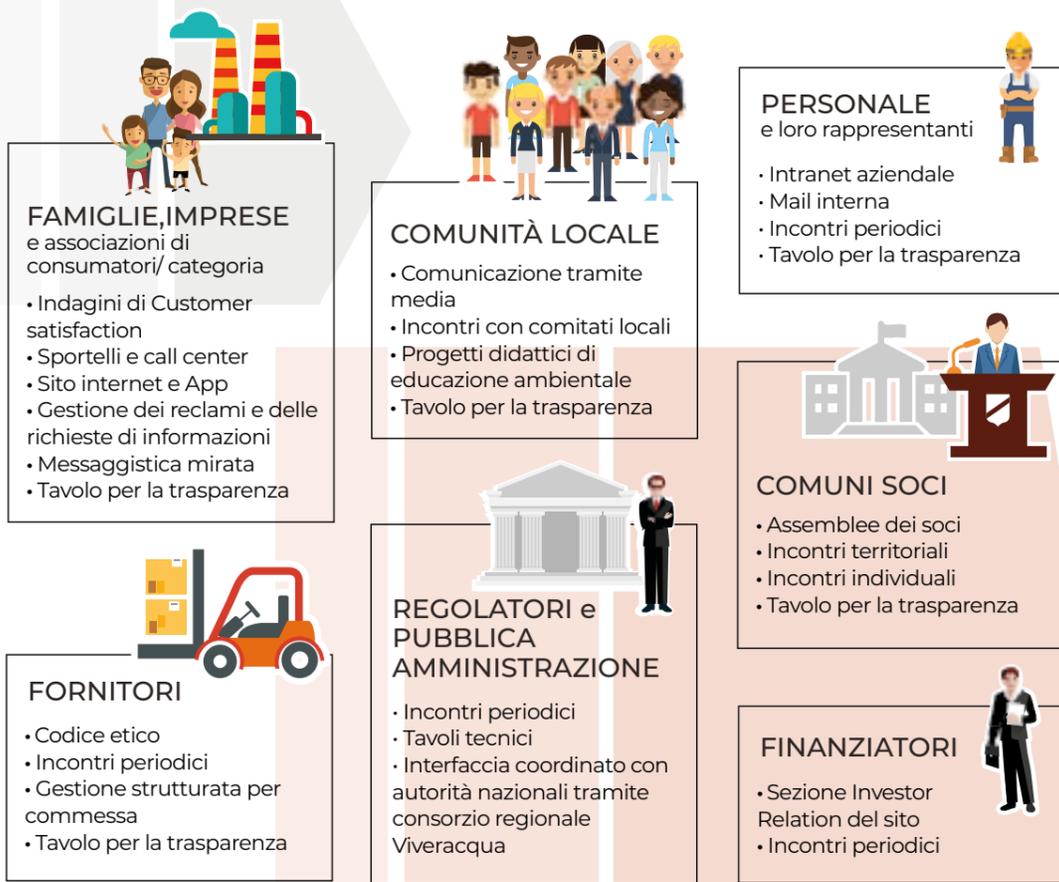
Il 29 aprile del 2014 è stato istituito il Tavolo per la Trasparenza per favorire l'informazione e la partecipazione dei cittadini-utenti e dei portatori di interesse alla gestione del servizio idrico. Partecipano al tavolo, il Comitato di Coordinamento, l'Amministratore Unico e membri qualificati delle associazioni di categoria, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni dei consumatori, dei movimenti e dei gruppi associativi impegnati nella tutela degli interessi del territorio e del patrimonio idrico.





BIM GSP favorisce l'ascolto dei propri stakeholders tramite diversi canali di coinvolgimento e tiene conto delle diverse istanze presentate ricercando equilibrio e mediazione

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO



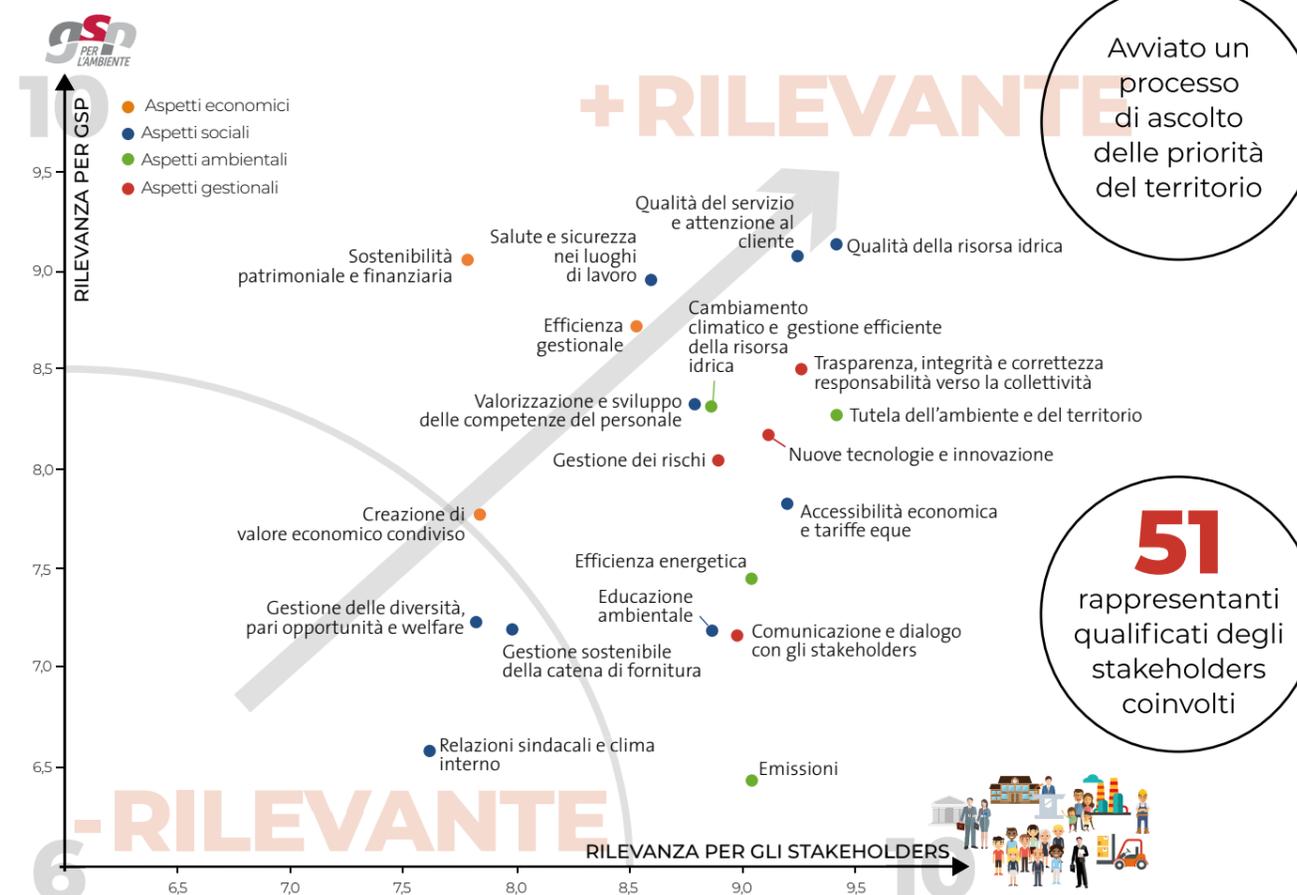
La mappa proposta a lato mostra l'importanza che ciascun tema assume per BIM GSP e per i suoi portatori di interesse.

L'ANALISI DELLA MATERIALITÀ

Ad inizio 2018 BIM GSP ha avviato, per la prima volta, un processo strutturato di ascolto dei propri stakeholders e del management aziendale per rilevare l'importanza attribuita a diverse tematiche legate alla sostenibilità e all'operatività aziendale. Le evidenze ottenute hanno guidato, in base a peso e priorità assunti, la rendicontazione del presente bilancio di sostenibilità e verranno tenute in considerazione nella determinazione degli impegni futuri dell'azienda.

Uno sforzo concreto di ascolto delle priorità del territorio, che si è svolto attraverso 4 fasi

1. Individuazione di 20 temi di interesse, tramite un attento studio di documenti interni ed esterni all'azienda;
2. Preparazione ed invio di un questionario online ad un panel di 51 soggetti qualificati, rappresentativi degli stakeholders e del management aziendale (comuni, enti regolatori, autorità, associazioni di categoria e consumatori, finanziatori, insegnanti, figure apicali del management aziendale);
3. Valutazione da parte degli stakeholders delle tematiche sottoposte e classificazione in base a priorità di intervento;
4. Raccolta ed elaborazione dei dati.





TERRITORIO E INFRASTRUTTURE IDRICHE

BIM GSP è gestore unico del servizio idrico integrato nell'ATO "Alto Veneto": un'area di 3.567 km² che coincide con il bacino montano del fiume Piave. Gestisce il servizio idrico anche nel Comune di Sappada, passato alla Provincia di Udine a fine 2017 (Legge n. 182/2017) e regolato da febbraio 2018 dall'Ente d'Ambito del Friuli Venezia Giulia (L.R. FVG n. 4/2018).

Nel territorio servito da BIM GSP risiedono circa 200 mila abitanti distribuiti in 61 Comuni (sono esclusi Alano di Piave e Quero Vas, appartenenti ad un altro ambito, e San Nicolò di Comelico, in gestione diretta), ai quali si aggiunge una popolazione fluttuante di circa 100 mila individui.

La provincia attrae infatti un elevato numero di turisti, sciatori ed escursionisti accolti nelle strutture ricettive presenti sul territorio, ai quali si aggiungono i possessori di seconde case e i "lavoratori stagionali" generati dall'indotto. Gestire il servizio idrico significa affrontare le specificità di un sistema articolato. Una complessità accresciuta dalle caratteristiche orografiche del territorio servito, con la necessità di superare dislivelli importanti, una bassa densità abitativa e la presenza di ingenti flussi di presenze stagionali che richiedono un adeguato potenziamento degli impianti per far fronte ai picchi di domanda, scongiurare crisi idriche e razionamenti, assicurare un'efficace depurazione

dei reflui prodotti a tutela dell'ambiente.

Nel 2017 BIM GSP ha portato avanti la fase di estensione e potenziamento delle proprie infrastrutture, ampliando le reti acquedottistiche e di fognatura, avviando dodici nuovi impianti di disinfezione e trattamento delle acque e attivandone uno di depurazione.

Pur dovendo far fronte ad un elevato numero di complessità, BIM GSP opera ogni giorno con estrema cura, cercando di assicurare un'elevata qualità del servizio nel rispetto della tutela del territorio e degli standard ambientali previsti.

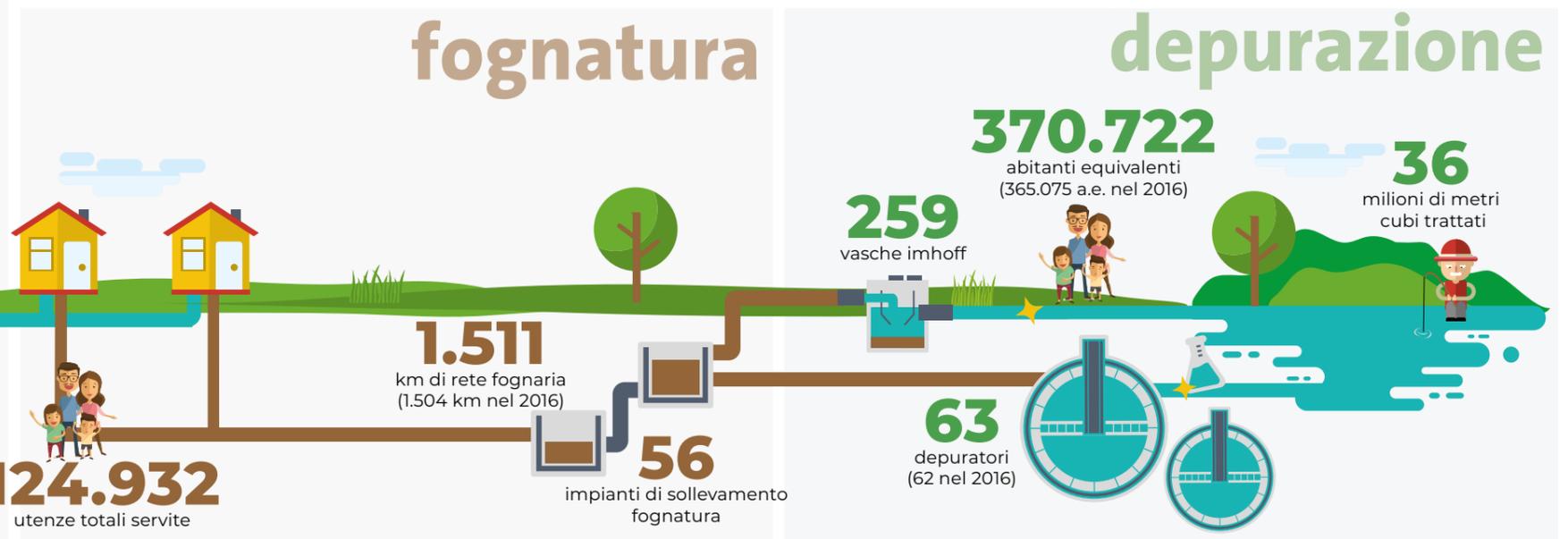
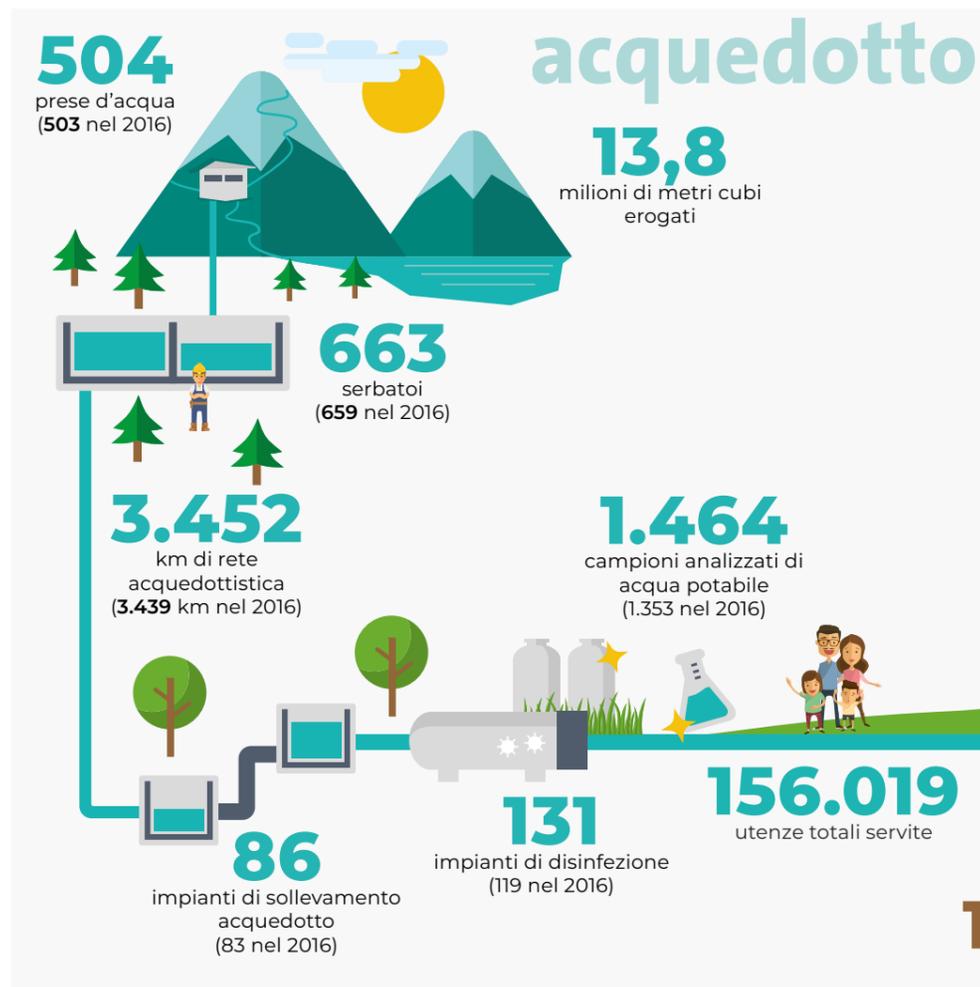
LE CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO SERVITO



22
comuni serviti superano
950
metri di dislivello

199.406
abitanti residenti
+
101.353
abitanti fluttuanti
(turisti, seconde case, ecc)

	Popolazione residente	Superficie (km ²)	Densità abitativa (abitanti per km ²)
	199.406	3.762,26	54
	4.907.529	18.407,40	267
	11.637.102	62.328,01	187



3. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

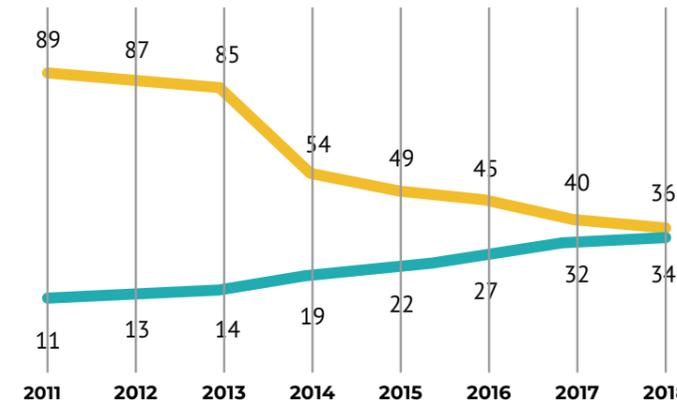
VALORE
ECONOMICO
PER IL TERRITORIO



UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

BIM GSP, assieme al management e ai lavoratori, continua nel percorso di crescita delle attività operative e di investimento, mantenendo alta l'attenzione all'efficienza gestionale. Nel 2017 sono stati registrati ricavi per 27 milioni di euro, un dato sostanzialmente in linea con il 2016, e che riflette un andamento stabile dei consumi di acqua da parte della popolazione. Il buon risultato ottenuto in termini di fatturato ha contribuito alla prosecuzione del programma di consolidamento del debito finanziario nel medio-lungo termine, insieme alla razionalizzazione di parte dei costi di struttura, variabili e fissi, che ha permesso di ottenere risparmi superiori agli obiettivi prefissati di budget.

La liquidità netta generata, pari a 6,3 milioni di euro, ha reso possibile un'ulteriore riduzione dell'indebitamento complessivo, che si attesta a 39,6 milioni di euro (89 milioni nel 2011), e il rafforzamento patrimoniale della società, 31,5 milioni di patrimonio netto (12,8 milioni nel 2012). L'utile netto generato, reinvestito dalla società nel territorio, è stato di 4,9 milioni di euro. Un'operazione di consolidamento gestionale finalizzata anche a rendere maggiormente sostenibile il Piano degli Investimenti infrastrutturali da realizzare nel triennio 2018-2020, pari a 24 milioni di euro.



I risultati positivi ottenuti da BIM GSP nel 2017 sono testimoniati da parametri di redditività della gestione operativa (EBITDA Margin e EBIT Margin) e finanziari (Posizione Finanziaria Netta su EBITDA e Posizione Finanziaria Netta su Patrimonio Netto) che si collocano su valori coerenti con il risanamento e l'equilibrio economico-finanziario.

TREND DEBITO-PATRIMONIO
(in milioni di euro)

I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI

	2015	2016	2017	livello obiettivo		
Equilibrio economico	EBITDA MARGIN	18%	19%	18%	>20%	😊
	EBIT MARGIN	11%	13%	13%	>10%	😊
Equilibrio finanziario	PFN/EBITDA	5,4	5,4	5,2	<5,0	😊
	PFN/PN	1,3	1,1	0,8	<1,0	😊

Gli indicatori volti a verificare l'incidenza sul fatturato del reddito generato dalla gestione caratteristica al lordo degli apprezzamenti e del deprezzamento dei beni (EBITDA margin) e al netto di questi due ultimi elementi (EBIT margin), si mantengono sui valori del 2016, confermando gli sforzi volti ad una gestione efficiente. Il miglioramento degli indicatori finanziari documenta una maggiore capacità dell'azienda di generare risorse per onorare i propri debiti finanziari (PFN/PN con un trend decrescente) e una minore dipendenza dell'azienda da fonti

finanziarie esterne rispetto al proprio capitale. L'evoluzione positiva dei conti aziendali è stata attestata esternamente anche dalla società di rating CRIF che sulla base della valutazione di 6 indicatori di performance ha dichiarato BIM GSP una gestione sana e ha alzato il suo rating da B+/credit watch evolving del 2016, a BB- con outlook positivo nel 2017, a BB con outlook stabile nel 2018.



VALORE ECONOMICO CONDIVISO CON IL TERRITORIO

BIM GSP, svolgendo la sua attività di gestione del servizio idrico integrato con competenza e professionalità, ha generato un consistente valore economico che ha in larga parte redistribuito ai propri stakeholders e al territorio bellunese.

Nel 2017 il valore aggiunto globale lordo generato da BIM GSP è stato di quasi 38 milioni di euro, in aumento di circa 3 milioni di euro rispetto al 2016 (+8,3%).

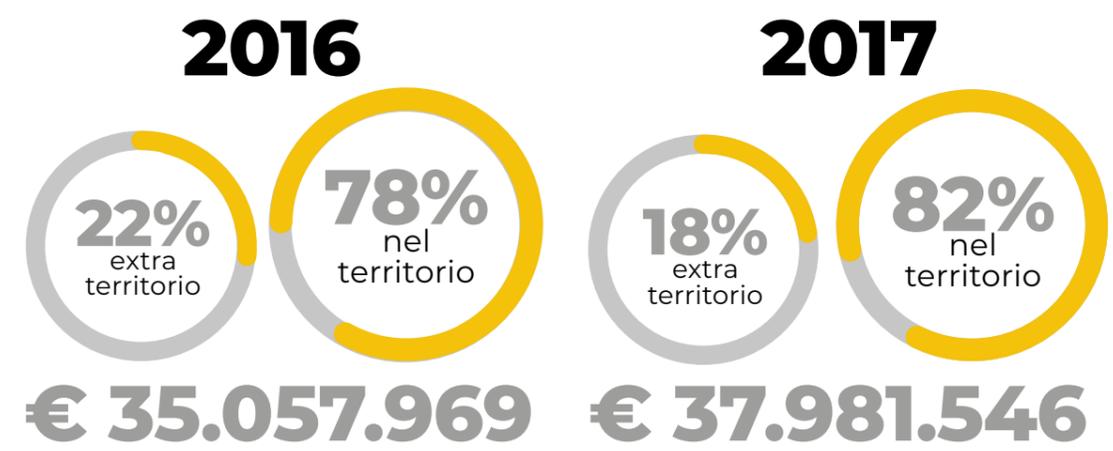
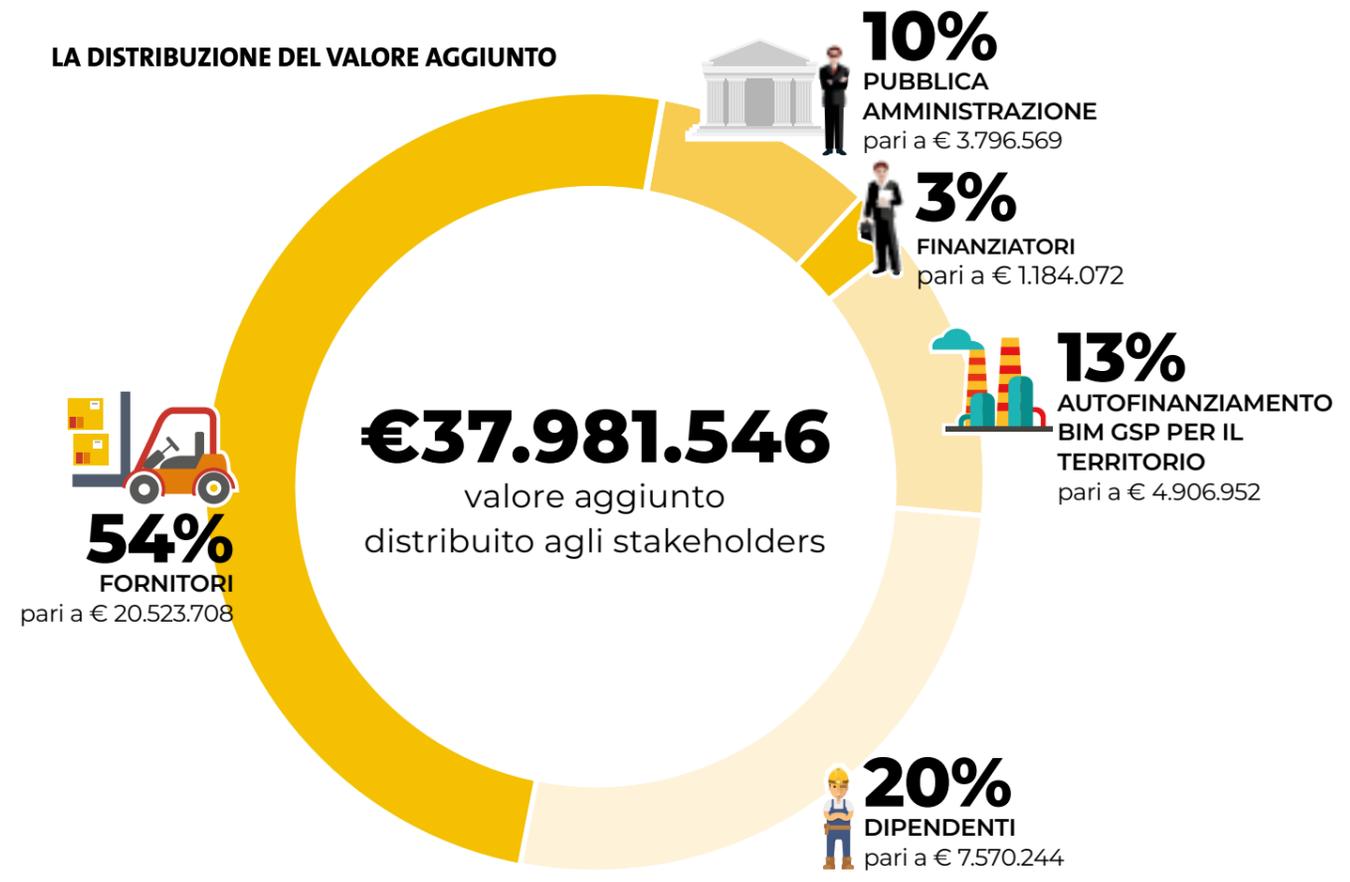
Il 13% dell'importo è stato trattenuto in azienda per essere reinvestito a beneficio del territorio mentre il restante 87% è stato distribuito agli stakeholders.

L'82% del valore aggiunto distribuito è ricaduto nel territorio di riferimento, si tratta di 31 milioni di euro (+13% rispetto al 2016).



31
milioni di euro distribuiti agli stakeholders locali

82%
del valore economico prodotto rimane nel territorio



Nel 2017 +8% incremento valore aggiunto globale lordo rispetto al 2016



GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Nel 2017 sono stati realizzati investimenti per 9,9 milioni di euro, il 32% in più rispetto al 2016. Uno sforzo in crescita negli anni che porta a 68 milioni di euro l'importo complessivo degli investimenti effettuati dal 2004, accrescendo il valore del territorio servito.

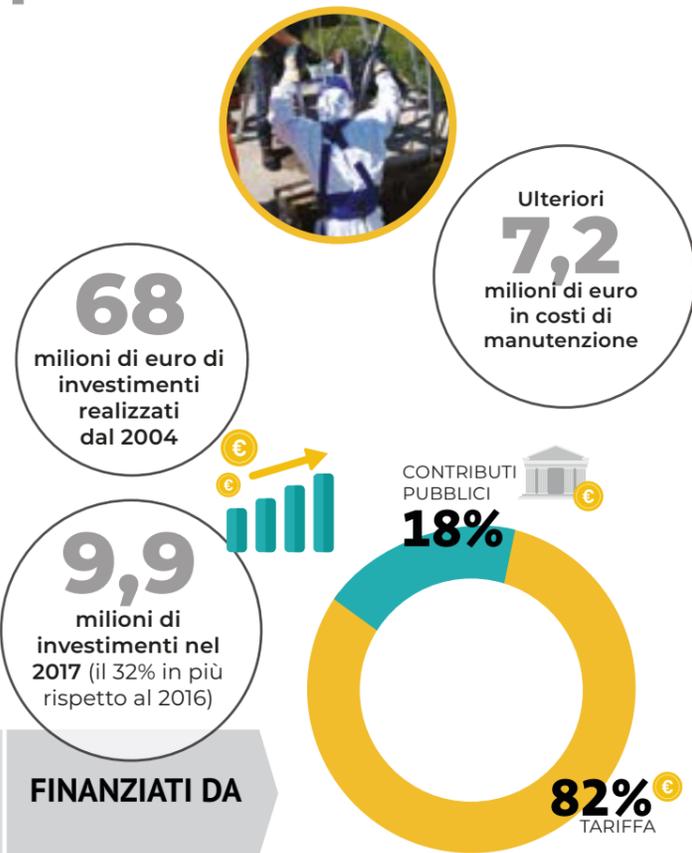
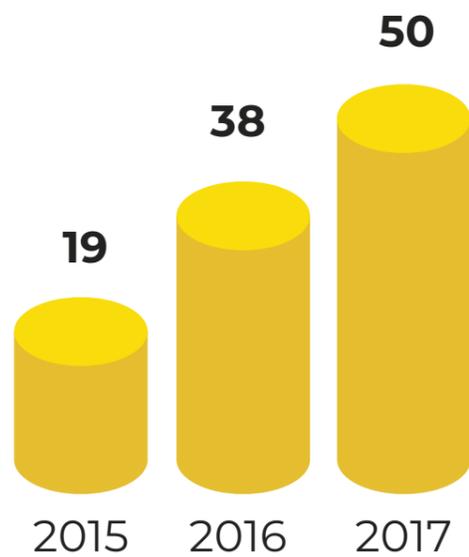
Il 41% degli investimenti ha riguardato opere d'acquedotto, il 16% opere di fognatura e il 43% opere di depurazione. Gli investimenti sono stati coperti per il 18% da contributi a fondo perduto e per l'82% da tariffa.

La cura per le infrastrutture idriche del territorio è testimoniata anche dalle attività di manutenzione eseguite nell'anno per un costo complessivo di 7,2 milioni di euro.

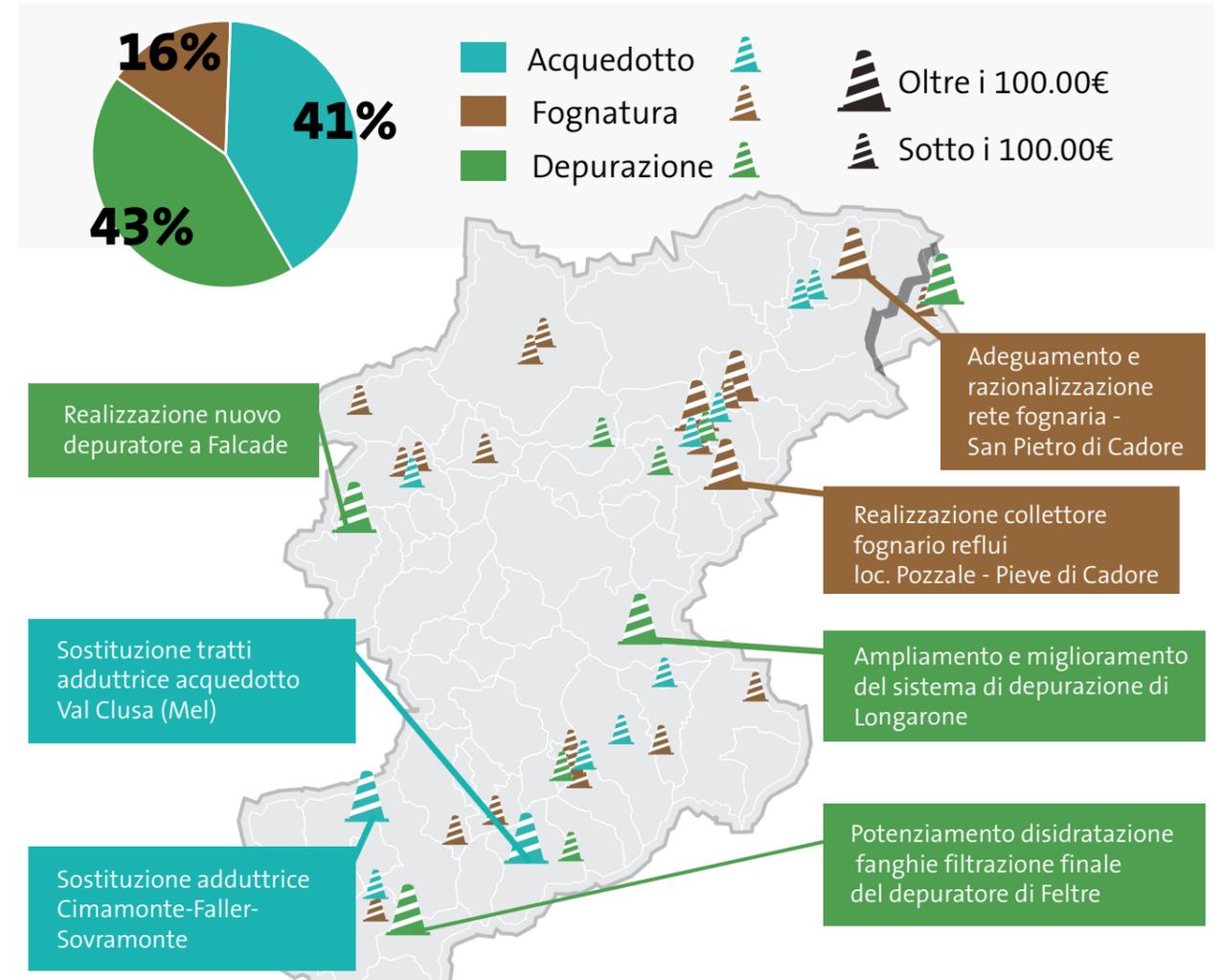
Nel 2017 BIM GSP vanta un tasso di realizzazione degli investimenti programmati pari al 124%, avendo investito 1,9 milioni di euro in più rispetto a quanto previsto da Piano Industriale (8 milioni).

68 milioni di euro di investimenti realizzati nel periodo 2004-2017

CRESCe LO SFORZO DI INVESTIMENTO
(investimenti in euro per abitante)



LE PRINCIPALI OPERE REALIZZATE O IN CORSO NEL 2017



Industria 4.0: l'innovazione nelle reti e negli impianti

Con l'obiettivo di migliorare ulteriormente i processi gestionali interni, BIM GSP ha attivato diversi progetti di «Innovazione di Processo» rientranti nei piani governativi di Ricerca e Sviluppo e Industria 4.0. Tra questi vi sono la maggior automazione dei depuratori, per la riduzione dei consumi energetici, ma anche la digitalizzazione delle reti idriche, l'upgrade del telecontrollo, l'installazione di misuratori di portata, la telelettura applicata alle utenze di maggiori dimensioni (utenze industriali e produttive) e l'integrazione Geoweb-GIS con le procedure gestionali interne: grazie a questi interventi sarà possibile monitorare puntualmente i picchi di consumo, ridurre le perdite, avere un maggior equilibrio idrico generale anche in condizioni di emergenza e siccità.



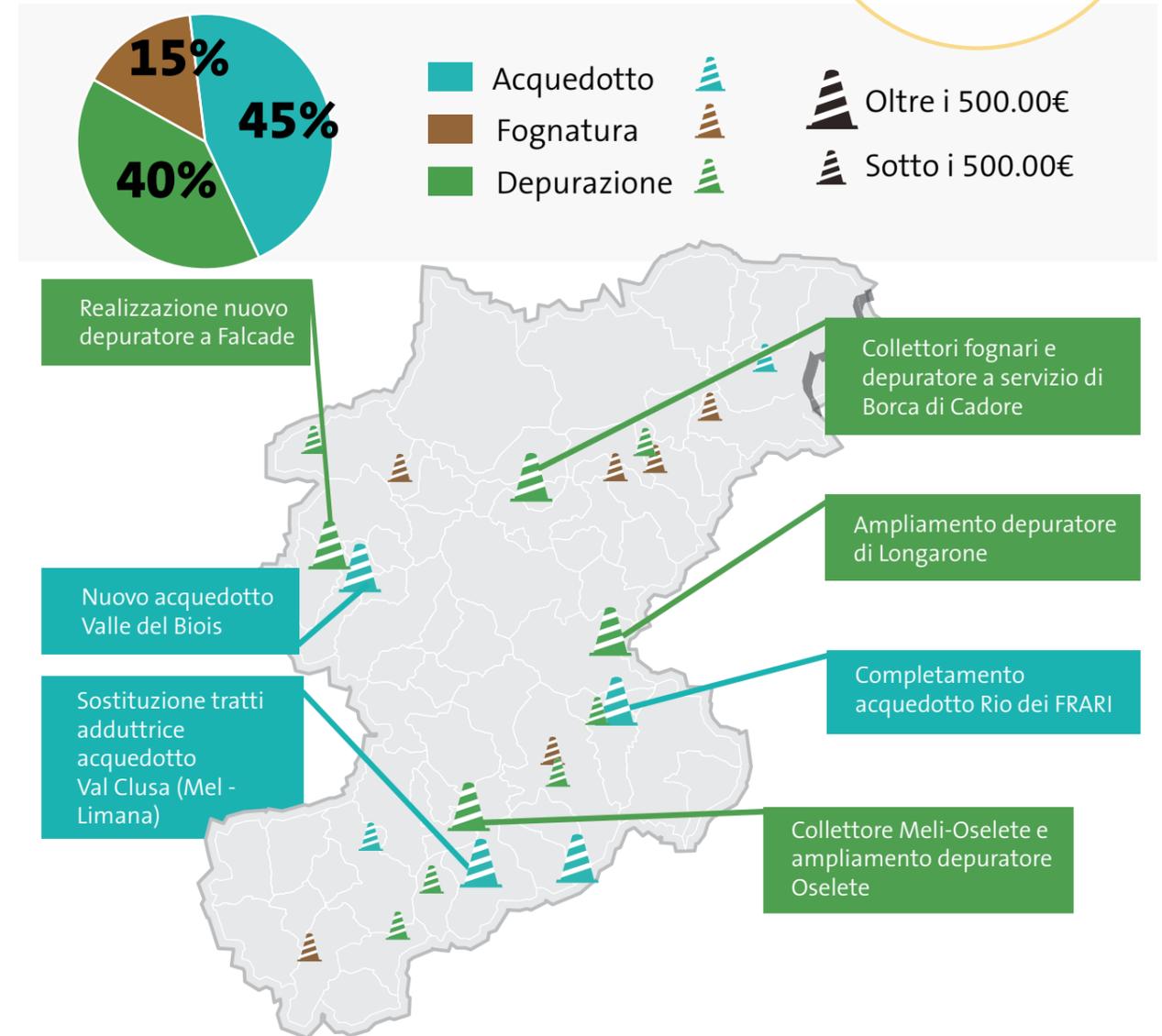
Investimenti 2018-2020 volti ad una gestione coerente delle risorse idriche e alla salvaguardia ambientale

Il Piano d'Ambito e il Programma degli Interventi, aggiornati a fine aprile 2018 da Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi e BIM GSP alla luce dei nuovi obiettivi di qualità tecnica posti dalla regolazione nazionale, prevedono circa 350 interventi per circa 165 milioni di euro. Opere indispensabili e necessarie a garantire il miglioramento infrastrutturale, l'erogazione idrica nelle zone maggiormente vulnerabili in situazioni di siccità, il contenimento delle dispersioni dell'acquedotto, il potenziamento della rete fognaria, la costruzione di nuovi depuratori ove necessario, nel rispetto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione e della sostenibilità sociale delle tariffe.

Un Piano degli Investimenti orientato ad una gestione organica e coerente delle risorse idriche ma anche e soprattutto alla sostenibilità ambientale, obiettivo a cui sono chiamati tutti i gestori idrici nazionali: il 45% delle risorse riguarderanno la messa in sicurezza del sistema acquedottistico provinciale, l'interconnessione tra alcuni acquedotti e la realizzazione di nuovi impianti in aree spesso soggette a carenza idrica, il 40% il completamento degli impianti di depurazione in costruzione e l'avvio di nuove opere, il 15% il miglioramento di tratti fognari e collettamenti alle vasche imhoff.

Per il triennio 2018-2020 sono previsti 24 milioni di euro di investimenti, finanziati per 9 milioni da contributi di diversa natura e da 15 milioni di autofinanziamento generato dal conto economico e dal capitale circolante.

LE PRINCIPALI OPERE IN CORSO/PROGRAMMA NEL 2018-2020



Finanziamenti etici a sostegno degli investimenti

Per realizzare gli investimenti necessari al territorio BIM GSP, in aggiunta alle crescenti risorse generate dall'azienda, ha fatto ricorso a diverse forme di finanziamento. Da inizio 2014 la società ha accumulato una provvista finanziaria di 37 milioni di euro, di cui 12 provenienti da hydrobond della durata di 20 anni sottoscritti dalla Banca Europea degli Investimenti e 3 milioni di euro a scadenza di 10 anni con Banca Popolare Etica, un istituto bancario italiano caratterizzato da elevati valori morali e di serietà nell'attività di intermediazione finanziaria, che ha valutato non solo le performance economiche ma anche il positivo modello di gestione e l'impatto ambientale e sociale.





IL SERVIZIO IDRICO DEL VENETO: UNA RETE PUBBLICA DI ECCELLENZE A GESTIONE INDUSTRIALE.

Garantire una gestione efficiente del servizio, tutelando le comunità e il sistema economico locale, investendo al contempo in sostenibilità ambientale, è la sfida che i gestori idrici del Veneto hanno accettato da tempo e portano avanti quotidianamente con strategia industriale, gestione manageriale e spirito di servizio.

L'ingente mole di interventi realizzati in Veneto nell'ultimo quinquennio per migliorare ed efficientare il sistema idrico regionale ne sono una concreta dimostrazione: circa 700 milioni di euro per interconnettere acquedotti, migliorare la qualità dell'acqua erogata e contenere le dispersioni idriche, per estendere la rete fognaria alle aree non servite, per costruire depuratori efficienti e tecnologicamente evoluti.

Risultati indubbiamente rilevanti, quelli ad oggi conseguiti dai gestori Viveracqua, che se da un lato hanno contribuito ad accrescere l'economia locale e l'indotto collegato, dall'altro hanno portato elevato valore in termini di crescita infrastrutturale, salvaguardia dei territori, tutela del patrimonio naturalistico, gestione razionale della risorsa idrica, il tutto, non va dimenticato, con tariffe sostenibili (circa 2 euro a metro cubo) e molto al di sotto dei valori europei (quasi sempre superiori a 3,5 euro, fino anche a punte di 8 euro a metro cubo).

Tanto, e di questo i gestori Viveracqua sono consapevoli, resta ancora da fare in tutto il territorio nazionale per soddisfare l'elevato fabbisogno di investimenti ed allinearci ai livelli di efficienza europei: parliamo di circa 5 miliardi di euro all'anno per i prossimi 5-10 anni.

L'orizzonte che attende tutte le società di gestione del servizio idrico sarà quindi impegnativo e sfidante: forte dovrà restare l'accelerazione nella realizzazione degli interventi, alta l'attenzione alla pianificazione degli investimenti da attuare nel medio-lungo periodo, accurata la ricerca di risorse economiche, a fondo perduto o a tasso agevolato, per garantire tariffe eque e sostenibili.

Ruolo chiave, in quest'ottica di impegno responsabile verso le comunità servite e le generazioni future, avrà la cooperazione tra aziende, ingrediente essenziale per conseguire economie di scopo e di scala, accrescere la ricerca e l'innovazione, portare risparmi ed opportunità ai singoli territori.

In questo il Veneto ha già dimostrato di essere un esempio positivo riconosciuto a livello nazionale: grazie al progetto Viveracqua, i 12 gestori aderenti hanno raccolto tra il 2014 e il 2016 ben 227 milioni di finanziamenti europei a sostegno degli investimenti, nel 2017 hanno ottenuto, assieme ad altre importanti società europee, 4 milioni di euro di contributo per progettare "contatori intelligenti", nell'aprile 2018 hanno dato vita a ViveracquaLab, la Rete dei Laboratori Idrici del Veneto. Esempi concreti, questi, di buone pratiche che, naturalmente, rafforzeremo nel tempo.

Fabio Trolese

Presidente del consorzio Viveracqua

Il 13 aprile 2018 è nata ViveracquaLab, la Rete Pubblica dei Laboratori Idrici del Veneto. sotto: **i presidenti**

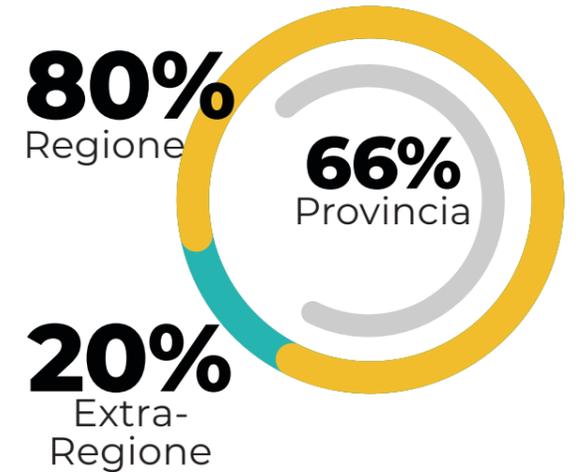


LE RICADUTE DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

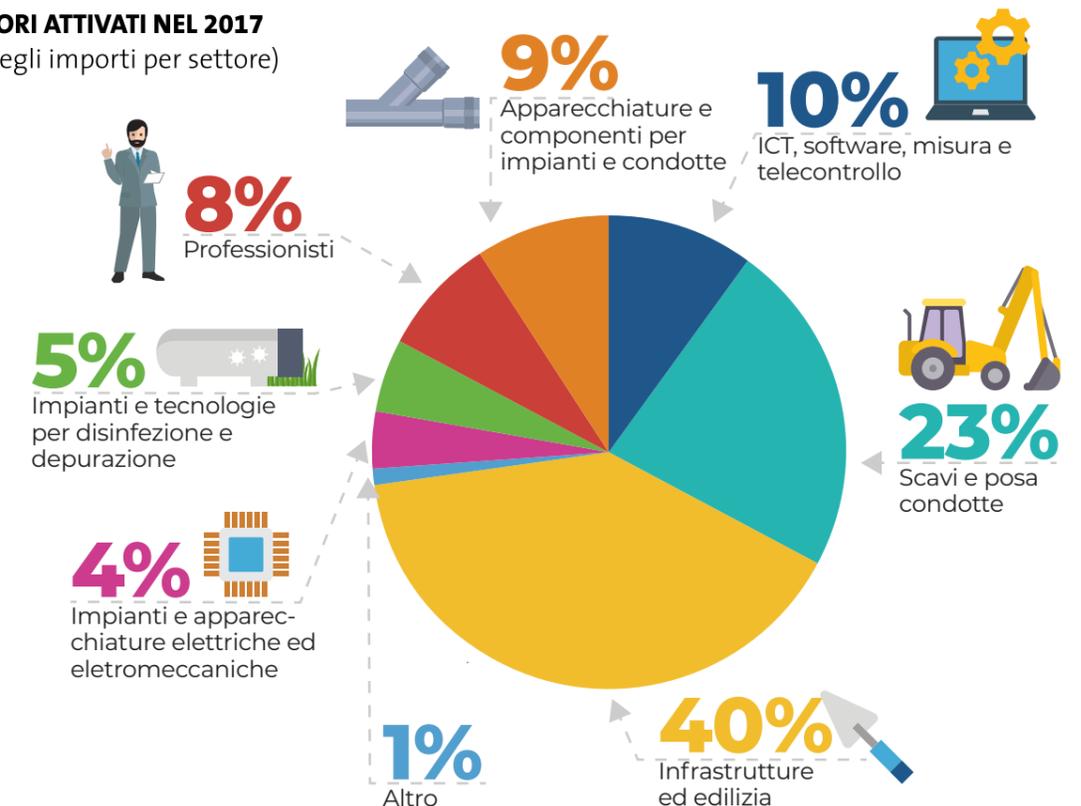
Tramite le proprie attività operative e di investimento BIM GSP crea valore per il territorio. Nel 2017 BIM GSP, grazie agli investimenti realizzati, ha offerto un sostegno all'economia nazionale per 20 milioni di euro e con queste risorse ha sostenuto e/o creato 166 posti di lavoro (cui si aggiungono i 164 dipendenti in organico nel 2017). Quasi il 66% dei benefici economici e occupazionali degli investimenti sono ricaduti all'interno del perimetro provinciale, con una quota pari all'80% nel perimetro regionale.



LE RICADUTE ECONOMICO-OCCUPAZIONALI 2017



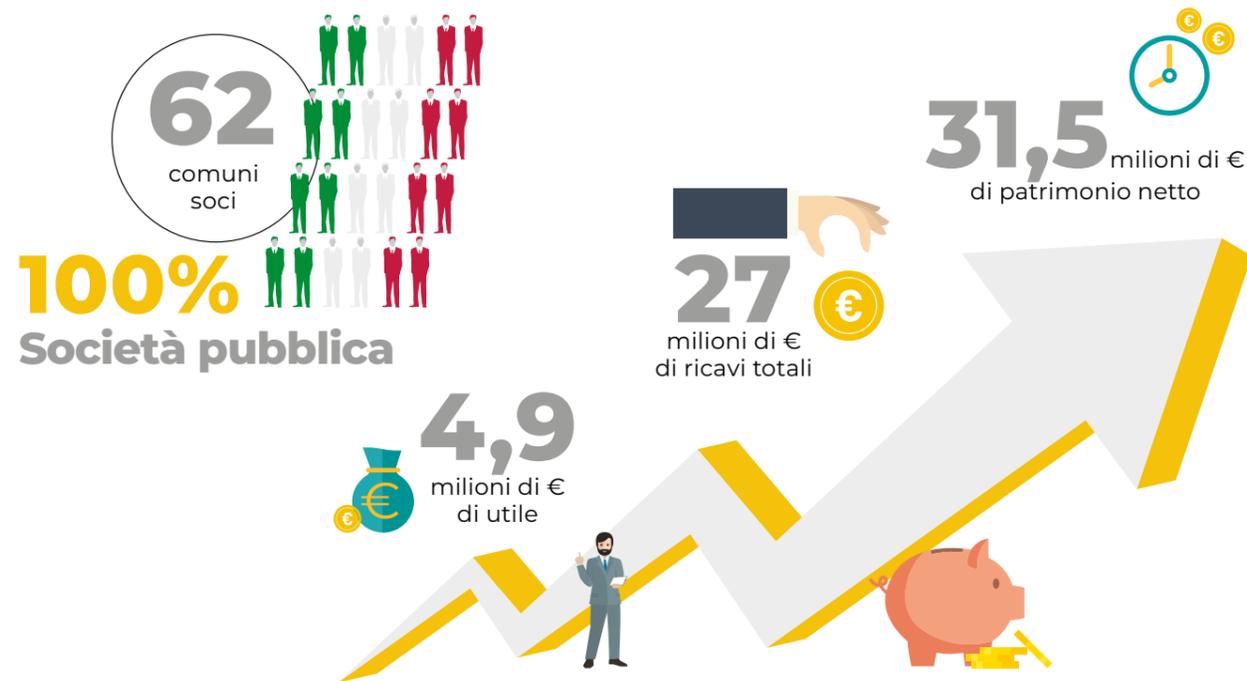
IMPRESE E SETTORI ATTIVATI NEL 2017 (% del volume degli importi per settore)



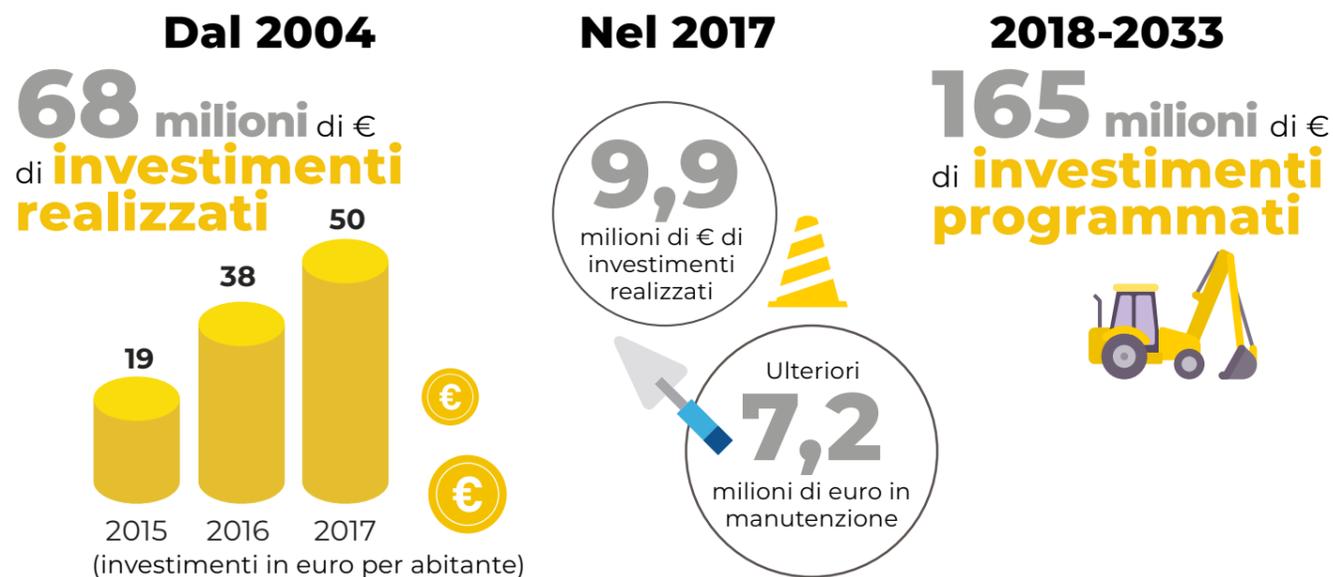


LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA IN PILLOLE

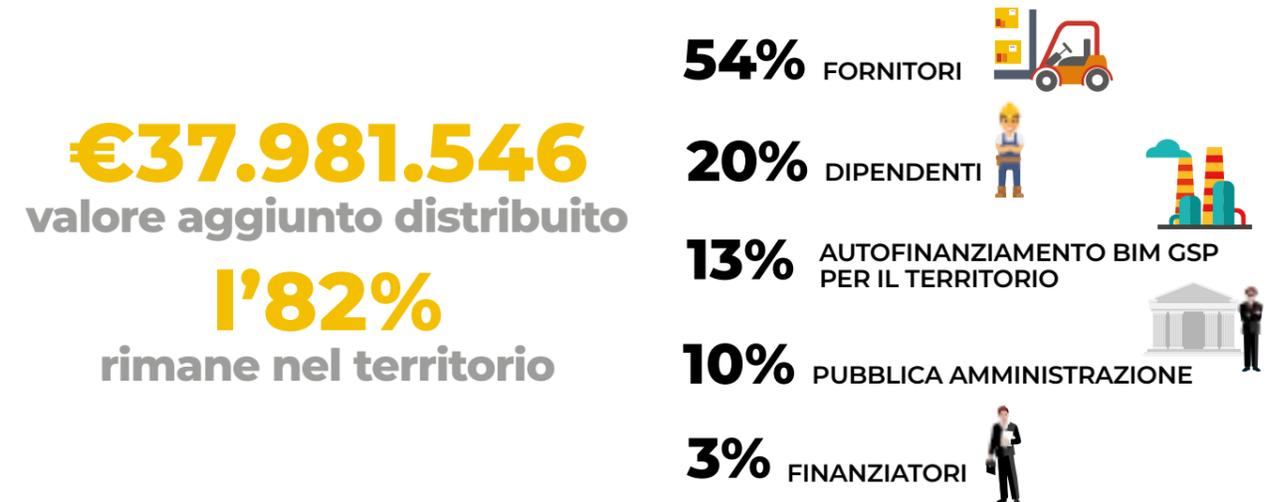
UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO IN CRESCITA



VALORE CREATO PER LA COMUNITÀ LOCALE



LE RICADUTE ECONOMICO-OCCUPAZIONALI DEGLI INVESTIMENTI 2017



GLI IMPEGNI PER IL 2018

- ➔ Riduzione dell'indebitamento di ulteriori 3,7 milioni di euro
- ➔ Attuazione degli investimenti programmati (8 milioni di euro)
- ➔ Realizzazione degli interventi di manutenzione su reti e impianti previsti a budget



gsp
PER
L'AMBIENTE

ATTENZIONE
AI CLIENTI,
AL PERSONALE
E AI FORNITORI

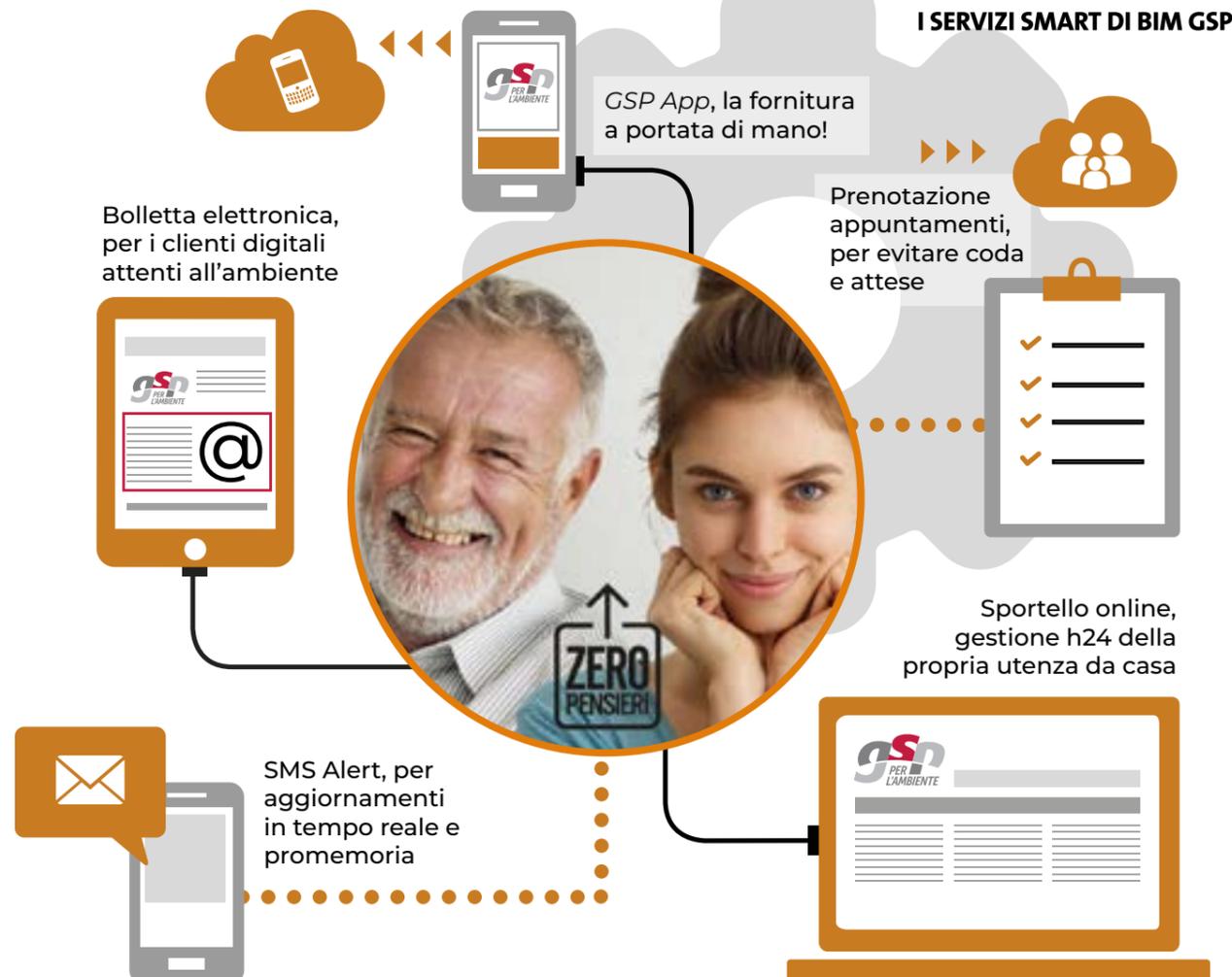


UN SERVIZIO DI QUALITÀ PER SODDISFARE I CLIENTI

Offrire un servizio di buona qualità a tariffe contenute è il principale impegno di BIM GSP. L'azione della società è, infatti, da sempre orientata alla soddisfazione del cliente e pone per questo grande attenzione all'efficienza e al miglioramento continuo. Ed è proprio in quest'ottica che BIM GSP ha potenziato i propri canali di contatto e sviluppato diversi strumenti per rispondere alle esigenze diversificate dei propri clienti. Strumenti pensati per massimizzare la capacità di ascolto, rendere più agevole la gestione della fornitura e ridurre i tempi di attesa al telefono ed agli sportelli.

Al passo con l'era digitale, BIM GSP ha rinnovato il proprio sito internet ed attivato lo sportello web, coordinato con l'APP mobile, utile per gestire da casa o dal lavoro la fornitura idrica. Ha inoltre attivato un servizio di messaggistica mirata che avvisa, in tempo reale, in caso di non potabilità dell'acqua, di interruzioni programmate della fornitura e di mancato pagamento della bolletta. Per evitare lunghe attese allo sportello, BIM GSP ha previsto anche il servizio di prenotazione degli appuntamenti, così da agevolare il disbrigo delle pratiche.

I SERVIZI SMART DI BIM GSP



Migliorate le performance di call center e sportello

I canali tradizionali di contatto con il pubblico hanno perfezionato negli anni i livelli di servizio a fronte di un maggior numero di richieste. Il call center ha soddisfatto nel 2017 il 92,1% delle telefonate migliorando la performance del 2016, dell'87,9%. Lo sportello di Belluno ha servito il 97,78% dei clienti entro un'ora (95,67% nel 2016), riducendo i tempi medi di attesa del 22% e scendendo sotto i 20 minuti previsti dalla Carta del Servizio.

SPORTELLLO BELLUNO

10.001 utenti ricevuti nel 2017 di cui **97,78%** serviti entro un'ora (95,7% nel 2016) e attesa media scesa a **18 minuti** (23 nel 2016)



CALL CENTER

38.476 telefonate nel 2017 di cui il **92,1%** soddisfatte (87,9% nel 2016)



PRESTAZIONI EROGATE NEL 2017

2.324 Richieste di informazioni (2.132 nel 2016)

710 Reclami (453 nel 2016)

435.961 Bollette (443.792 nel 2016)

7.414 Nuovi contratti (7.982 nel 2016)

Un sito totalmente rinnovato. Un'interazione con la clientela ancora più completa.

BIM GSP si è rifatto il look

- ✓ Uniche credenziali per App (da mobile) e sportello online (da pc)
- ✓ Consumi, bollette, stato dei pagamenti e analisi dell'acqua: tutto a portata di mano!



La Carta del Servizio è scaricabile dal sito www.gestioneservizipubblici.bl.it



I livelli di qualità delle prestazioni offerte da BIM GSP ai propri clienti sono regolati dalla Carta del Servizio, che recepisce gli standard minimi di qualità contrattuali fissati dall'Autorità nazionale e validi per tutte le gestioni del servizio idrico integrato presenti sul territorio nazionale. A garanzia del cliente sono previsti indennizzi automatici pari a 30 euro o multipli, in caso di mancato rispetto degli standard. L'adozione da parte di BIM GSP della Carta del Servizio come disposta dall'Autorità e la volontà da parte dell'azienda di fornire ai propri utenti un servizio di qualità sempre maggiore, hanno portato ad un generale e continuo miglioramento delle prestazioni offerte.

Performance di qualità commerciale superiori alla media italiana

Indicatore	BIM GSP (2017)		Standard di servizio ARERA		Performance media dei gestori idrici italiani*	
	Tempo medio	% rispetto	Tempo medio	% rispetto	Tempo medio	% rispetto
Avvio del rapporto contrattuale	Attivazione della fornitura	3 giorni	99,18%	5 giorni	89,60%	
	Disattivazione della fornitura	3 giorni	99,00%	7 giorni	92,20%	
	Subentro nella fornitura	2 giorni	99,70%	5 giorni	95,90%	
	Voltura della fornitura	<1 giorno	99,96%	5 giorni	98,50%	
	Preventivazione per lavori senza sopralluogo	5 giorni	100%	10 giorni	98,70%	
Gestione del rapporto contrattuale	Risposta a reclami	7 giorni	99,86%	30 giorni	95,10%	
	Tempo emissione fattura	-	99,90%	45 giorni	98,60%	
	Risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	16 giorni	90,00%	30 giorni	95,00%	
	Rettifica di fatturazione	29 giorni	100%	60 giorni	99,20%	
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	2 giorni	99,90%	30 giorni	98,00%	
	Verifica del misuratore	3,5 giorni	100%	10 giorni	82,10%	



*I dati medi italiani sono di fonte ARERA e relativi al II semestre 2016

L'attenzione di BIM GSP nello svolgere le sue funzioni a servizio del cliente è testimoniata anche dai dati sulla fatturazione: nel 2017 le rettifiche a seguito di errori commessi nel processo di bollettazione sono state minime, pari allo 0,37% del totale delle fatture emesse, in diminuzione rispetto allo 0,39% del 2016.

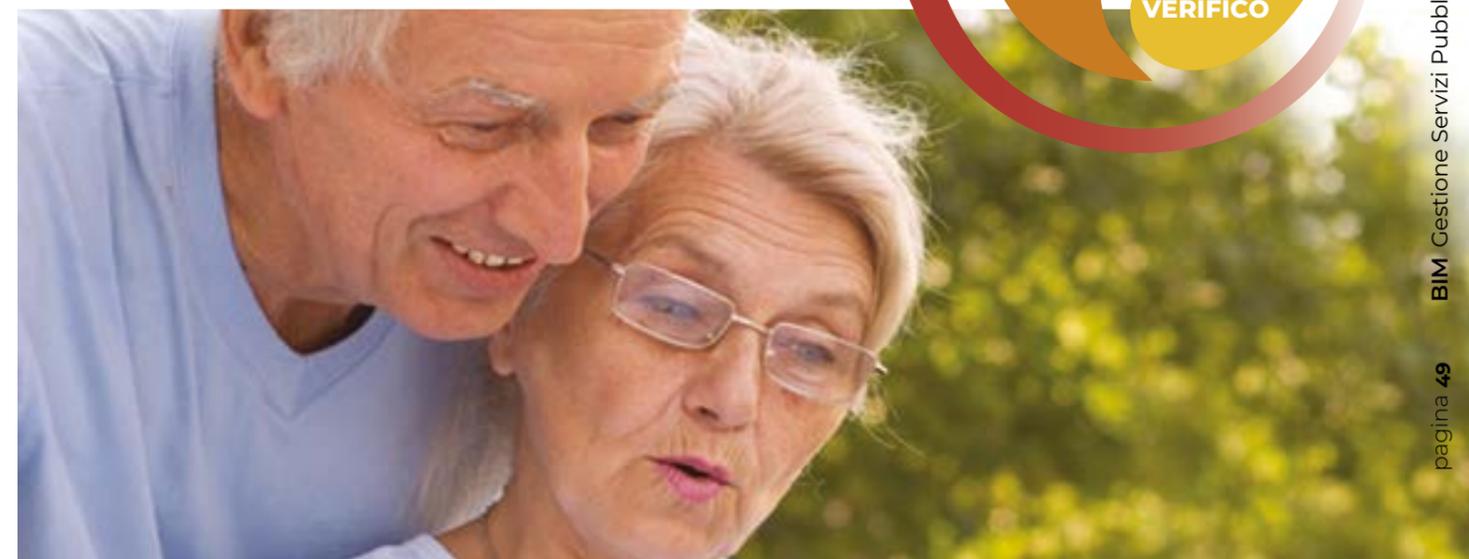
BIM GSP è certificata UNI EN ISO 9001:2008. Tutti i processi aziendali sono quindi monitorati, misurati, analizzati e periodicamente verificati dal soggetto certificatore, esterno a BIM GSP.

Nel corso del 2018 la certificazione verrà adeguata alla nuova norma ISO 9001:2015. Un passaggio importante che fa della riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera l'azienda, l'elemento fondante da perseguire nei confronti del cliente e di tutte le parti interessate, per la valorizzazione del bene e del servizio offerto, della sostenibilità e della tutela delle parti interessate. La nuova norma, in particolare, coinvolge maggiormente la Direzione nel sistema di gestione, introduce il risk-based thinking e allinea la policy e gli obiettivi del sistema di gestione per la qualità alla strategia dell'organizzazione.

0,37%
l'incidenza delle rettifiche di fatturazione (0,39% nel 2016)



Dalla UNI EN ISO 9001:2008 alla ISO 9001:2015





ASCOTRADE E BIM GSP INSIEME PER SERVIRE IL TERRITORIO

Tra le diverse società partecipate da BIM GSP vi è Ascotrade, la società commerciale per la fornitura di gas naturale ed energia elettrica del Gruppo Ascopiave. Nasce il 1 gennaio 2003, a seguito del processo di liberalizzazione del gas naturale, grazie alla storia e all'esperienza di un Gruppo che, da oltre cinquant'anni, affonda le sue radici nella realtà economica e sociale del territorio trevigiano. In poco tempo è diventata uno dei maggiori player nazionali del settore energetico. Ad Ascotrade è affidata la gestione commerciale dei clienti finali: famiglie, piccole e medie imprese e aziende per un totale di oltre 350.000 clienti distribuiti tra Veneto, Lombardia, Friuli Venezia Giulia ed Emilia Romagna.

In tutti i territori serviti, l'azienda propone un servizio di vendita e post vendita di eccellenza, orientato alla gestione e soddisfazione del cliente che ha a sua disposizione 21 negozi commerciali, una rete vendita diretta, un call center interno e offerte sul mercato libero adatte a tutte le esigenze energetiche.

In alcune zone Ascotrade collabora con le altre utility locali per fornire agli utenti un modello di servizio comodo ed efficiente che permetta loro di gestire in un unico luogo le pratiche relative ai servizi essenziali in capo alle diverse società territoriali. Un esempio è proprio la collaborazione ormai decennale con BIM GSP: grazie alla condivisione degli sportelli e dei punti di contatto, i cittadini bellunesi possono beneficiare dei servizi luce, gas e acqua con un unico accesso.

«Il nostro rapporto con Bim GSP inizia nel 2008 con la sottoscrizione di un accordo strategico per la condivisione dei servizi nei quattro sportelli e punti cliente. L'obiettivo è garantire ai cittadini dell'area la comodità di trovare in un'unica sede la risposta a esigenze fondamentali legate alle forniture di energia elettrica e gas e ai servizi idrici. Una sinergia importante che permette al cliente finale di risparmiare tempo e alle nostre aziende di ammortizzare i costi.

In questi anni Ascotrade ha fatto della rete degli uffici territoriali il fiore all'occhiello del proprio servizio di post vendita. Andando anche contro corrente rispetto ai competitor nazionali, abbiamo voluto mantenere un contatto "umano" con il cliente, che per qualsiasi esigenza può confrontarsi con delle persone e non solamente con la voce di un call center».

Stefano Busolin

Presidente e Amministratore Delegato Ascotrade

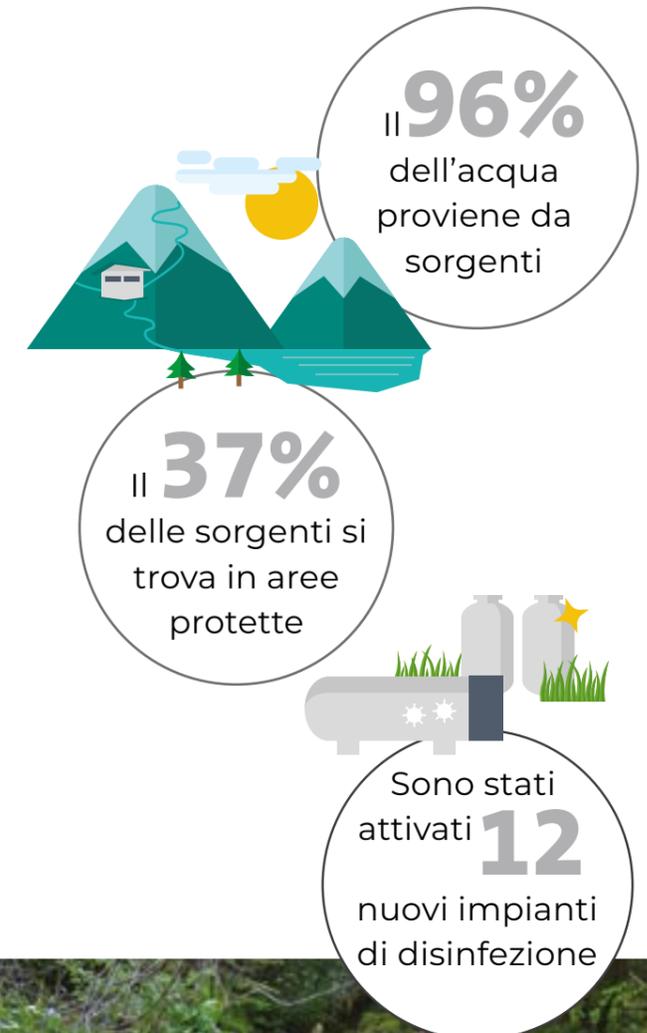


CHIARE, FRESCHE DOLCI ACQUE

L'acqua della provincia di Belluno è tra le migliori d'Italia, per gusto, caratteristiche e presenza della giusta quantità di sali necessari all'equilibrio dell'organismo. La qualità della risorsa distribuita da BIM GSP si spiega in primo luogo con la sua provenienza: il 96% dell'acqua ha origine da sorgenti in quota, lontane da potenziali fonti di inquinamento, e il 37% è situata in aree protette, a conferma della purezza di una risorsa che rappresenta un bene prezioso per il territorio.

Tuttavia, per la presenza di sorgenti superficiali e per l'elevata permeabilità delle rocce, può capitare che abbondanti fenomeni piovosi provochino intorbidimento dell'acqua o lievi alterazioni di tipo microbiologico. Casi circoscritti e limitati ad alcune aree del territorio, di breve durata (4-5 giorni in media) che hanno portato nel corso del 2017 all'emissione di 59 ordinanze di non potabilità, tutte risolte in breve.

Per ridurre questi inconvenienti BIM GSP investe risorse per potenziare gli impianti di disinfezione e impedire contaminazioni lungo le reti di distribuzione. Nel corso del 2017 sono stati attivati 12 nuovi impianti di disinfezione.



I parchi naturali

Il 37% delle sorgenti da cui BIM attinge l'acqua si trova in aree protette, più precisamente all'interno dei 15 Parchi Nazionali e Riserve Statali presenti in provincia di Belluno, ossia il Parco Nazionale delle Dolomiti Bellunesi e delle Dolomiti d'Ampezzo, la Riserva Statale del Monte Pavione, dei Monti del Sole, dei Piani Eterni, Errera e Val Fiscalina, della Piazza del Diavolo, della Schiara Occidentale, della Somadida, della Val Tovanella, della Valle Imperina, della Valle Scura, delle Vette Feltrine, del Vincheto di Cellarda, del Monte Faverghera, del Pian di Landro Baldassarre e di Piaie Longhe-Millifret.



A garanzia della qualità della risorsa distribuita, BIM GSP effettua ogni anno circa 1.400 controlli ed analisi di laboratorio verificando la conformità dei parametri chimico-fisici e microbiologici con gli standard individuati dal legislatore (D.Lgs. 31/2001). Il monitoraggio dei principali parametri avviene lungo tutta la rete acquedottistica, dalle fonti di approvvigionamento, passando per sistemi di disinfezione e potabilizzazione, per i serbatoi, fino ai punti di consegna all'utenza. La qualità dell'acqua erogata da BIM GSP è costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Per il controllo della qualità dell'acqua distribuita, BIM GSP si serve della competenza e professionalità di un laboratorio certificato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e UNI EN ISO 9001:2008. Le analisi svolte presentano risultati che mettono in evidenza come l'acqua distribuita presenti caratteristiche migliori di quelle di molte acque oligominerali in commercio. I risultati delle analisi aggiornate e puntuali per Comune e Via servita sono accessibili sulla pagina dedicata del sito internet.

ACQUA SEMPRE PIÙ CONTROLLATA: LE ANALISI

	2015	2016	2017
N°. campioni d'acqua	1.304	1.353	1.464
N°. parametri acqua chimico fisici	18.151	19.573	21.946
N°. parametri acqua microbiologici	6.520	6.688	7.199



	Acque minerali (min-max)	Analisi BIM GSP
Concentrazione ioni idrogeno (PH)	5,8-8	7,1
Residuo fisso a 180° (mg/l)	8-932	146
Durezza (°F)	0,9-87,8	11
Calcio (mg/l)	2,8-326	32
Magnesio	1,3-34	8
Sodio (mg/l)	0,32-67	<1



CUSTOMER SATISFACTION

BIM GSP ha effettuato anche nel 2017 un'indagine puntuale per misurare il grado di soddisfazione dei clienti serviti, andando ad analizzare il livello qualitativo della prestazione concretamente resa: dalla competenza, cortesia, professionalità e rapidità del personale, ai tempi di attesa ed orari, fino alla qualità dell'acqua e continuità del servizio. Un monitoraggio a 360 gradi su tutti gli aspetti del servizio ma anche sulle performance generali rese alla comunità e al territorio, per verificare il livello raggiunto ed individuare eventuali miglioramenti nel rapporto quotidiano con la clientela.

L'Indice sintetico di soddisfazione, che racchiude la valutazione di 28 aspetti, rimane superiore alla media nazionale e del Triveneto, a testimonianza dell'apprezzamento del servizio svolto, seppur lievemente in calo rispetto al 2016. Tutti gli aspetti indagati ottengono un punteggio medio superiore a 7 (su scala da 1 a 10).

L'indice generale di soddisfazione, che rappresenta la valutazione della società nel suo complesso, risulta in netta crescita, superiore alla media nazionale ed in linea con la media del Triveneto. Tenendo conto dei risultati, che traducono le preferenze espresse da ciascun intervistato, BIM GSP interviene per far crescere il servizio in qualità, efficienza ed affidabilità.

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



LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
(% di clienti soddisfatti sul totale)



	2015	2016	2017	Triveneto	Italia
Indice Generale di soddisfazione	90,8	91,8	92,2	92,3	88,9
Indice Sintetico di soddisfazione	85,7	86,9	86,1	84,1	82,2



LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: GLI ASPETTI INDAGATI E LE PERFORMANCE RISPETTO AL 2016
(media su una scala da 1-per nulla soddisfatto a 10-molto soddisfatto)

personale

	Sportello	Call Center	Personale Tecnico	Personale Operativo	Pronto intervento
Cortesìa e disponibilità	8,69 ▲	8,19 ▲	7,90	8,75 ▲	
Professionalità e competenza	8,43 ▲	7,78 ▲	7,45	8,50 ▲	7,73 ▲
Tempi di attesa/risposta/esecuzione	7,27 ▲	7,10 ▲	6,50	8,07 ▲	7,74 ▲
Chiarezza delle informazioni/comprendione e precisione di risposta	8,26 ▲	7,38 ▲	7,55	8,31	7,57

servizio

	Sportello	Call Center	Prestazioni
Orari di apertura	7,75 ▲	7,55 ▲	
Continuità di servizio			8,65 ▲
Qualità dell'acqua			8,14 ▲
Attività di informazione			7,54 ▲



MOROSITÀ E AGEVOLAZIONI SOCIALI

Per ridurre il fenomeno della morosità BIM GSP mette in campo diverse azioni volte ad una gestione degli insoluti tempestiva e al contempo rispettosa delle situazioni di difficoltà dei cittadini, laddove presenti.

Nel 2017, per evitare il distacco della fornitura sono stati inviati 29.848 messaggi mirati (+41% rispetto al 2016) quale utile promemoria per il rispetto delle scadenze di pagamento delle bollette e 21.193 (+21% rispetto al 2016) raccomandate di pagamento. Al fine di agevolare il pagamento delle bollette BIM GSP ha attivato 517 piani di rateizzazione per utenti "buoni pagatori" in difficoltà per un importo complessivo di oltre 580 mila euro.

Grazie alle azioni messe in campo, il tasso di morosità nel 2017 è rimasto sostanzialmente stabile rispetto al 2016.

Accanto alle misure volte a contenere la morosità, BIM GSP, insieme ai Comuni, cerca di venire incontro alle famiglie che versano in condizioni di disagio economico tramite un'agevolazione tariffaria in bolletta per le famiglie con indicatore ISEE ordinario inferiore a 9.000 euro o corrente inferiore a 7.500 euro. Nel 2017, hanno beneficiato di questo sostegno economico 653 famiglie per un importo complessivo di quasi 31 mila euro, in crescita rispetto al 2016.

Esiste inoltre una tariffa agevolata per le famiglie con 4 o più figli, pensata per ridurre l'impatto della progressività della tariffa sulle famiglie numerose, che consente una riduzione della spesa di circa l'11%.

LE FAMIGLIE SOSTENUTE

	2015	2016	2017
n.° famiglie	432	505	653
Importo	12.960 €	24.270 €	30.830 €

Morosità al **2,2%**
(3,44% nel 2014)

Sostegno in crescita **+39%**
rispetto al 2016

517 piani di rateizzazione attivati per **580** mila €

In arrivo il bonus idrico nazionale

A partire dal 2018, ARERA ha introdotto a livello nazionale una tariffa agevolata per gli utenti in condizioni di disagio economico da applicarsi fino ad un consumo minimo essenziale di acqua di 50 litri al giorno per persona. I destinatari del bonus idrico sono le famiglie con ISEE fino a 8.107,5 euro, che nel caso di famiglie con più di 3 figli sale a 20.000 euro. Tale agevolazione può essere eventualmente integrata su decisione del Consiglio di Bacino.



TARIFFE EQUE E CAPIENTI

Secondo i principi comunitari la tariffa del servizio idrico integrato deve garantire la copertura dei costi di gestione e di investimento.

La bolletta del servizio idrico integrato va a spendere il lavoro delle persone e le opere che sono necessarie per prelevare l'acqua dalla natura, potabilizzarla, controllarla e trasportarla sino alle abitazioni, ad uso dei cittadini, nonché per la raccolta delle acque sporche e la loro depurazione così da riportarle ad uno stato qualitativo adeguato alla loro re-immissione in natura. La tariffa serve anche a raccogliere le risorse finanziarie per migliorare il servizio con investimenti in nuove opere e interventi di miglioramento delle reti e del patrimonio di infrastrutture presente nel territorio.

Grazie a campagne informative mirate è cresciuta la consapevolezza di quali costi copre il pagamento della bolletta: nel 2017 sono aumentati gli utenti consci della copertura dei costi operativi di acquedotto e depurazione, meno diffusa la consapevolezza di contribuire anche al miglioramento delle reti e agli investimenti in nuove opere.

Le tariffe idriche di BIM GSP sono calcolate a partire dai costi sostenuti, che vengono riconosciuti solo se coerenti con i criteri indicati dall'Autorità nazionale (ARERA) e rigorosamente vagliati dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi". Il metodo predisposto da ARERA per la determinazione delle tariffe si basa sulla centralità del legame tra costi effettivamente sostenuti e tariffa applicata e bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità tariffaria per gli utenti.



CRESCERE LA CONSAPEVOLEZZA DI COSA SI PAGA IN BOLLETTA

(% di clienti che dichiara di essere a conoscenza del servizio pagato in bolletta)

	2015	2016	2017
Trasporto dell'acqua a casa e depurazione dopo l'uso	59,1	63,1	68,8
Miglioramento della rete	46,2	55,5	48,3
Analisi della qualità dell'acqua	44,1	53,2	52,3
Investimenti in nuove opere	38,7	48,7	45,2



Grazie alle efficienze conseguite da BIM GSP, oggi la quota maggiore della bolletta, il 70%, serve a spendere i costi di investimento e manutenzione degli impianti e delle reti. Solo l'11%, è destinato alla copertura dei costi energetici e amministrativi.



Il 70% della tariffa di BIM GSP va in investimenti e manutenzione...
..solo l'11% in costi energetici e amministrativi

La spesa per l'acqua rappresenta solo lo **0,9%*** della spesa mensile media delle famiglie Venete

*elaborazione REF Ricerche su dati tariffari e dati ISTAT

QUALI COSTI COPRE LA TARIFFA?

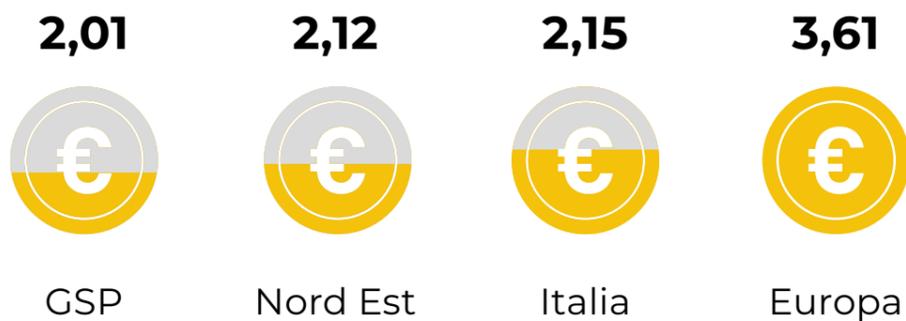




La tariffa di BIM GSP prevede anche una voce addizionale specifica, a copertura dei costi affrontati dalla società per il risanamento dell'equilibrio economico finanziario che era stato compromesso da un volume ingente di crediti non riscossi, 30 milioni di euro per il periodo 2004-2011. Una componente destinata a scomparire nel 2024.

Nonostante questa voce aggiuntiva, l'incidenza della spesa per il servizio idrico nel territorio di BIM GSP risulta mediamente pari allo 0,9% della spesa media delle famiglie venete rilevata dall'ISTAT, pari a 2.673 euro/mese per il 2016.

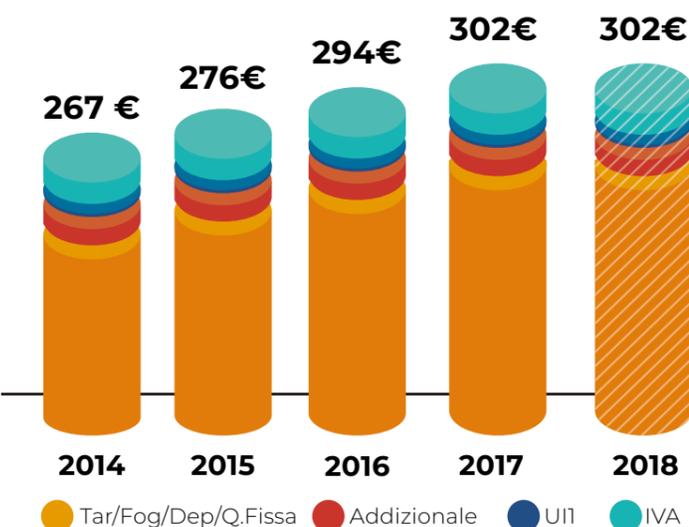
IL LIVELLO DELLE TARIFFE
(euro/mc)



*media Italia calcolata sui capoluoghi di provincia con tariffe approvate o in via di approvazione dal regolatore nazionale

COM'È CAMBIATA LA BOLLETTA

(Spesa per la famiglia tipo di tre componenti con consumo di 150 mc annui)



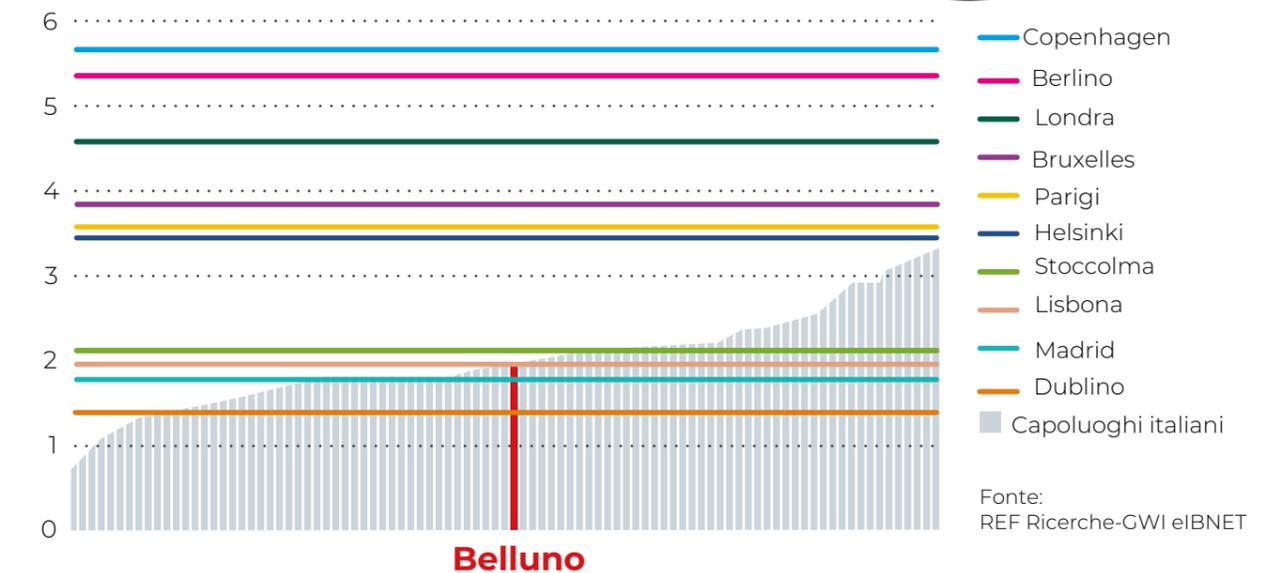
+13%
aumento tariffe dal 2014

+51%
aumento investimenti in tariffa dal 2014

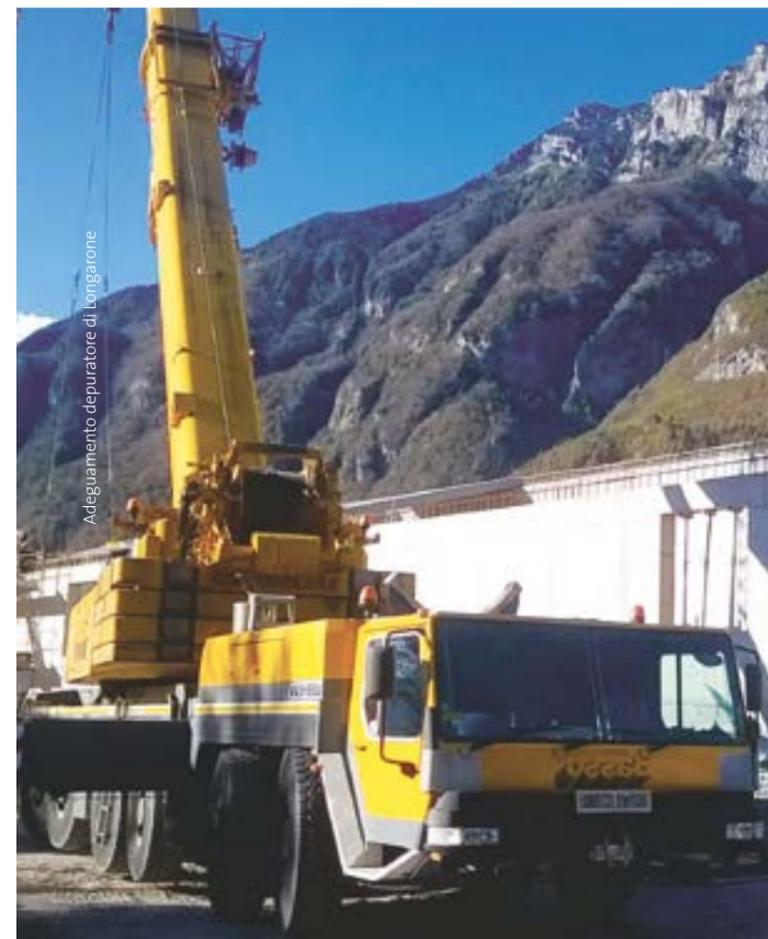
Tariffa invariata nel 2018

Tariffe BIM GSP più economiche della media europea e di quelle italiane regolate

TARIFFE UNITARIE NELLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE
(euro/mc)



Fonte: REF Ricerche-GWI eIBNET



Verso una tariffa pro-capite, solidale e volta alla qualità

Nel corso del 2018 le gestioni sono chiamate dall'Autorità nazionale (ARERA) a rivedere le tariffe stabilite per gli anni 2018-2019 ridefinendole in base ai costi effettivamente sostenuti nel biennio precedente e integrandole con nuove componenti tariffarie previste dalle misure introdotte dalla stessa autorità per:

- ✓ favorire il miglioramento delle prestazioni tecniche all'utenza (qualità tecnica);
 - ✓ tutelare le utenze domestiche in condizioni di disagio economico (bonus idrico)
- Oltre a:
- ✓ garantire l'erogazione del consumo minimo essenziale di acqua (50 litri abitante giorno) a tariffa agevolata
 - ✓ arrivare ad un corrispettivo più equo, calcolato sul numero di componenti familiari (tariffa pro-capite).



IL PERSONALE È IL NOSTRO VALORE

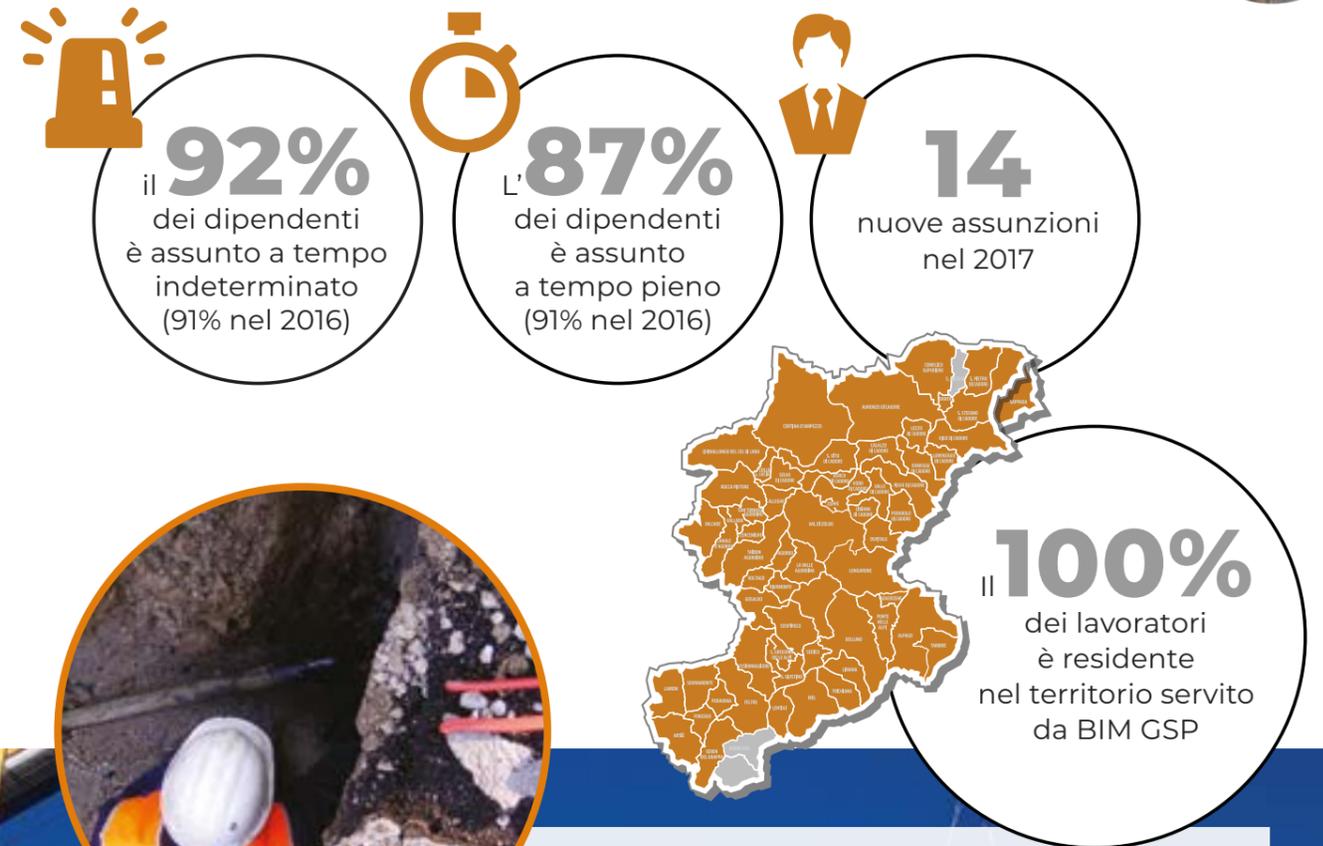
Nel 2017 i dipendenti di BIM GSP sono stati 164: 118 uomini (72%) e 46 donne (28%), fra i quali rientrano anche 10 lavoratori appartenenti alle "categorie protette", ai sensi della legge n. 68/99. La prevalenza di lavoratori di sesso maschile è spiegata dalle peculiarità di alcuni dei processi operativi gestiti dall'azienda. Per questioni prettamente culturali, infatti, in Italia alcune delle mansioni di carattere più tecnico sono ricoperte in larga parte dagli uomini, mentre nel contesto di BIM GSP le donne sono in numero superiore nell'area amministrativa (67%).

L'area tecnica impiega il 56% dei lavoratori di BIM GSP (27% impiegati tecnici e 29% operativi), mentre l'area amministrativa e dei servizi all'utenza il 39%.

Il 92% dei dipendenti di BIM GSP è assunto con un contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre il 100% della forza lavoro è residente nel territorio servito, a dimostrazione di un concreto sostegno dell'azienda ai bellunesi ed all'economia del territorio.

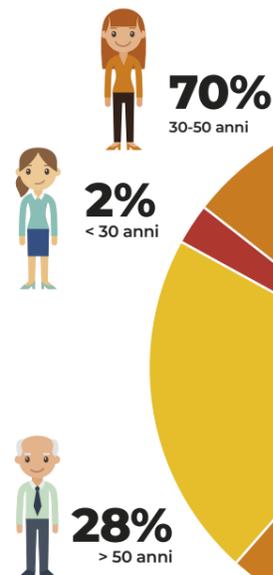
La scelta di privilegiare forme di lavoro stabili e continuative è per BIM GSP un primo pilastro per la garanzia di un servizio sempre più di qualità, a beneficio degli utenti. L'azienda premia la professionalità e l'impegno dei propri dipendenti: negli ultimi tre anni sono stati trasformati 5 contratti di lavoro da tempo determinato a tempo indeterminato, di cui 1 nel 2017, rafforzando la quota dei lavoratori assunti con forma continuativa.

La politica di assunzioni dell'azienda prosegue, al fine di accrescere le competenze interne e di garantire agli utenti un servizio sempre più di qualità. Nel 2017 sono stati inseriti in azienda 14 nuovi lavoratori, 3 in più rispetto al 2016 e 5 in più rispetto al 2015. Il 79% dei nuovi assunti è di età compresa fra i 30 e i 50 anni. L'inserimento di nuove persone nell'azienda è volto a rafforzare la struttura organizzativa di BIM GSP, a supporto sia delle funzioni operative che delle opere infrastrutturali.



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER QUALIFICA E GENERE

	UOMINI	DONNE	TOT
Quadri	7	2	9
Impiegati Amministrativi	21	43	64
Impiegati tecnici	43	1	44
Operai	47	0	47
	118	46	164



Premi di risultato

L'orientamento al risultato di BIM GSP e l'attenzione dell'azienda nei confronti della soddisfazione del personale hanno portato all'istituzione di una politica di premi a beneficio dei dipendenti, definita in collaborazione con i rappresentanti delle organizzazioni sindacali. Gli obiettivi identificati dall'azienda da cui dipende l'erogazione dei premi di risultato sono due:

1. Il contenimento degli indennizzi verso gli utenti dovuti al mancato rispetto degli standard previsti da ARERA in materia di qualità contrattuale.
2. La riduzione rispetto al Bilancio Previsionale 2017 dei costi operativi o il raggiungimento degli obiettivi di investimento.

Ai premi di risultato si affianca la "Quota Welfare 2017", riferita al secondo obiettivo ed emessa sotto forma di buoni acquisto.

L'erogazione di ricompense ai lavoratori di BIM GSP sulla base dei due target identificati dall'azienda porterà vantaggi ai principali attori che gravitano all'interno e all'esterno della società: a BIM GSP stessa, sotto forma di risparmi, ai dipendenti, grazie ad una remunerazione aggiuntiva, e agli utenti, che potranno beneficiare di un miglioramento della qualità e della tempestività dei servizi erogati.



CLIMA INTERNO E FORMAZIONE

BIM GSP ha realizzato nel 2016 un'indagine di soddisfazione dei lavoratori e del clima aziendale, i cui risultati sono stati dettagliatamente esposti nel Bilancio Sociale 2016.

L'indagine di job satisfaction ha permesso da un lato di evidenziare gli aspetti ritenuti maggiormente rilevanti per i lavoratori: competenza professionale, valorizzazione del merito, tutela di salute e sicurezza, chiarezza dei ruoli e la formazione; dall'altro di individuare gli aspetti lavorativi sui quali avviare azioni di miglioramento come le prospettive di crescita professionale, la partecipazione al lavoro di squadra e la chiarezza degli obiettivi aziendali. Grazie a riunioni di settore è stato possibile approfondire i principali 'desiderata' dei singoli lavoratori rispetto al proprio ambito di attività. È stato, inoltre, affidato a ciascun responsabile il compito di valutare, e segnalare ove ritenuto opportuno, percorsi finalizzati all'avanzamento di carriera. Gli spunti emersi dalle riunioni hanno portato a focalizzare l'attenzione sul miglioramento della comunicazione interna e il potenziamento dell'attività di formazione. Di conseguenza, nel 2017 è stato potenziato il programma delle attività formative nell'ottica di diversificare stimoli e percorsi individuali di miglioramento.

Un ruolo importante ha assunto la formazione rivolta a responsabili e coordinatori (1.224 ore), figure cruciali nell'organizzazione aziendale, con cui si è lavorato al potenziamento del lavoro di squadra, alla collaborazione trasversale tra settori, al problem solving, al coinvolgimento dei collaboratori, alla condivisione degli obiettivi e delle strategie.

Ampia parte dell'attività di formazione ha riguardato l'ambito della salute e della sicurezza (917 ore), con corsi diversificati per tematiche e figure professionali. Si è inoltre potenziata la formazione per il personale di servizio clienti e sportello (869 ore) per accrescere prestazioni ed efficacia delle relazioni con gli utenti.

GLI ASPETTI SU CUI SI SONO ATTIVATE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Aspetti che avevano ottenuto un punteggio inferiore a 7 nell'indagine *job satisfaction*

Partecipazione al lavoro di squadra	6,71
Senso di realizzazione personale	6,62
Comunicazione con i superiori	6,52
Attività di formazione	6,37
Valorizzazione delle competenze	6,36
Riconoscimento della professionalità	6,25
Chiarezza degli obiettivi	6,10
Prospettive di crescita personale	6,01

Nel 2017 il programma di formazione è stato potenziato, a seguito anche di quanto emerso dall'opinione del personale nell'indagine di job satisfaction.

Un potenziamento che rinforza l'attenzione di BIM GSP alla formazione professionale dei propri dipendenti, in un'ottica di sviluppo e crescita aziendale attraverso il continuo affinamento delle competenze.

In totale BIM GSP ha erogato negli ultimi 3 anni 8.722 ore di formazione, coinvolgendo in media l'88% del proprio personale.

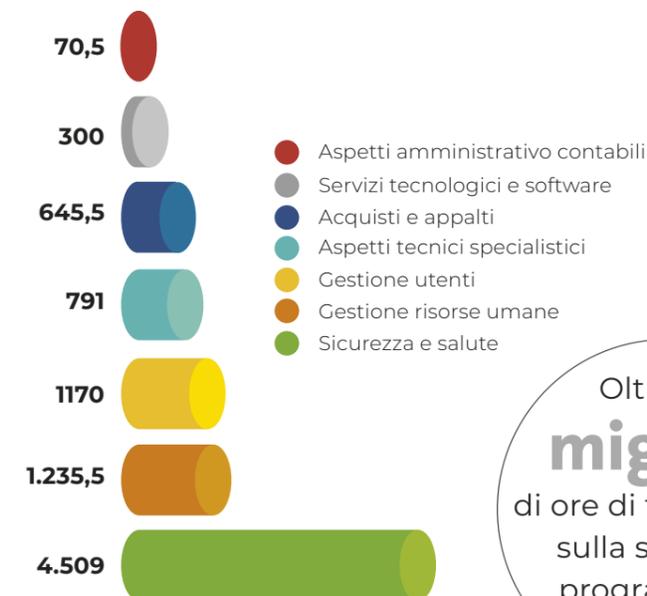
3.689
ore di formazione erogate nel 2017



Coinvolto
l'88%
del personale



AMBITI FORMATIVI (ore formative cumulate 2015-2017)



Oltre un
migliaio
di ore di formazione sulla sicurezza programmate per il 2018



L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

	ORE TOTALI	PERSONALE COINVOLTO (% sul totale)	ORE PRO-CAPITE
2015	3.592	99%	22,88
2016	1.441	78%	8,95
2017	3.689	88%	22,49

La pianificazione della formazione sulla sicurezza per il 2018

- Corso di sicurezza generale e specifica per i neoassunti
- Corso antincendio rischio medio
- Corso primo soccorso aziendale
- Corso per operatori elettrici (PES/PAV) per il personale che può entrare in contatto con questa tipologia di interventi e quindi di rischi
- Corso di formazione per lavori in ambienti confinati o sospetti di inquinamento per il personale operativo
- Corso di aggiornamento RLS



STAGE E TIROCINI

Consapevole dell'importanza dell'orientamento al lavoro, BIM GSP offre agli studenti degli istituti professionali tirocini nell'ambito del progetto nazionale di "alternanza scuola-lavoro", agli studenti universitari e ai neolaureati la possibilità di svolgere stage per completare il proprio percorso di formazione accademica e, insieme ai centri per l'impiego locali, tirocini per l'inserimento lavorativo.



21
giovani
formati
nel periodo
2015-2017



LA FORMAZIONE DEI GIOVANI

	Durata (min-max)	2015	2016	2017
Alternanza scuola - lavoro	3-8 settimane	4	5	5
Tirocini formativi centro per l'impiego	3-6 mesi	3	1	-
Tirocini formativi università	6 mesi	-	1	1
Tirocinio progetto SIL	9 mesi	1	-	-

SICUREZZA E SALUTE

Il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro di BIM GSP ha ricevuto a settembre 2016 la certificazione OHSAS 18001:2007 con riferimento alle attività svolte per la gestione del servizio idrico integrato. L'Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) è lo standard internazionale che certifica il sistema di gestione e controllo della sicurezza e salute dei lavoratori, verificando che l'erogazione del servizio avvenga in tutte le sue fasi secondo livelli stabiliti a livello internazionale in tema di prevenzione dei rischi e tutela dei lavoratori.

I processi, le prassi e le procedure adottate da BIM GSP in tema di salute e sicurezza sul lavoro sono sottoposte a verifiche periodiche, per garantire il mantenimento dei livelli certificati dallo standard.

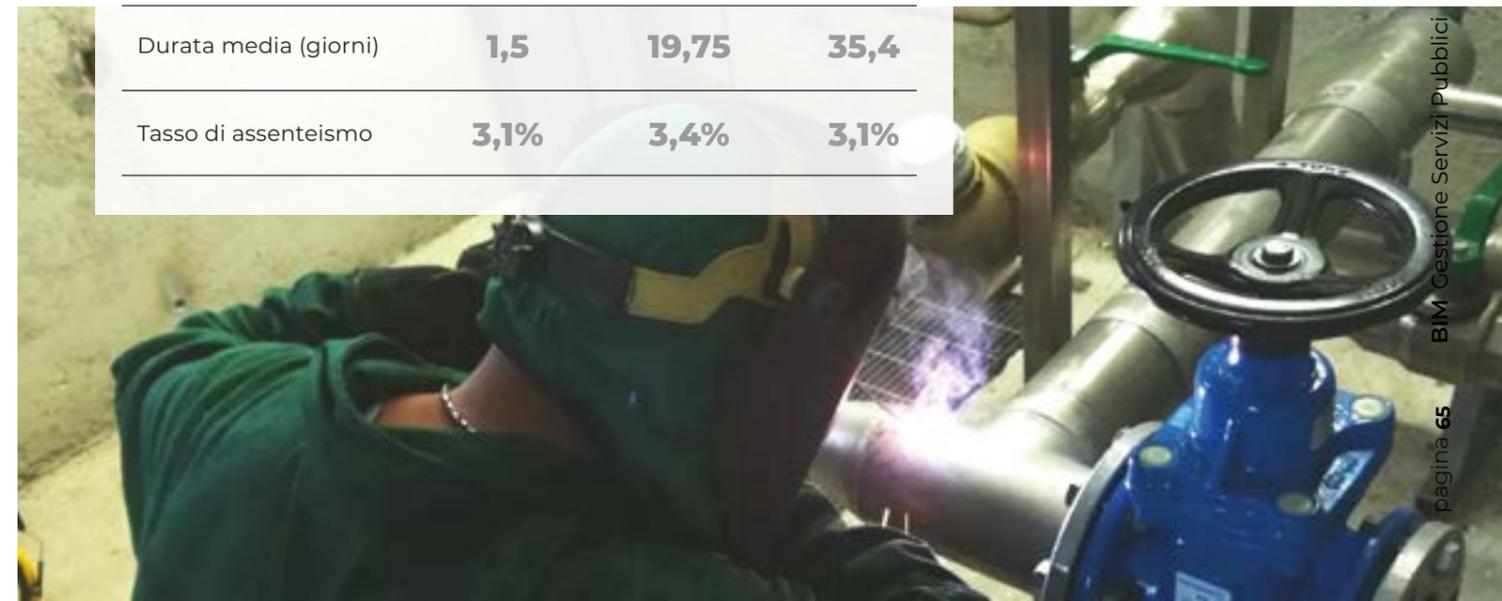


Il 100% dei dipendenti opera secondo la certificazione OHSAS



GLI INFORTUNI SUL LAVORO: NUMERO, FREQUENZA E DURATA

	2015	2016	2017
Numeri di infortuni	2	3	3
Indice di frequenza	12,1	12,3	12,1
Indice di gravità	0,02	0,32	0,71
Indice di incidenza (%)	2,6	2,5	3,2
Durata media (giorni)	1,5	19,75	35,4
Tasso di assenteismo	3,1%	3,4%	3,1%





I FORNITORI: UNA RETE DI VALORE

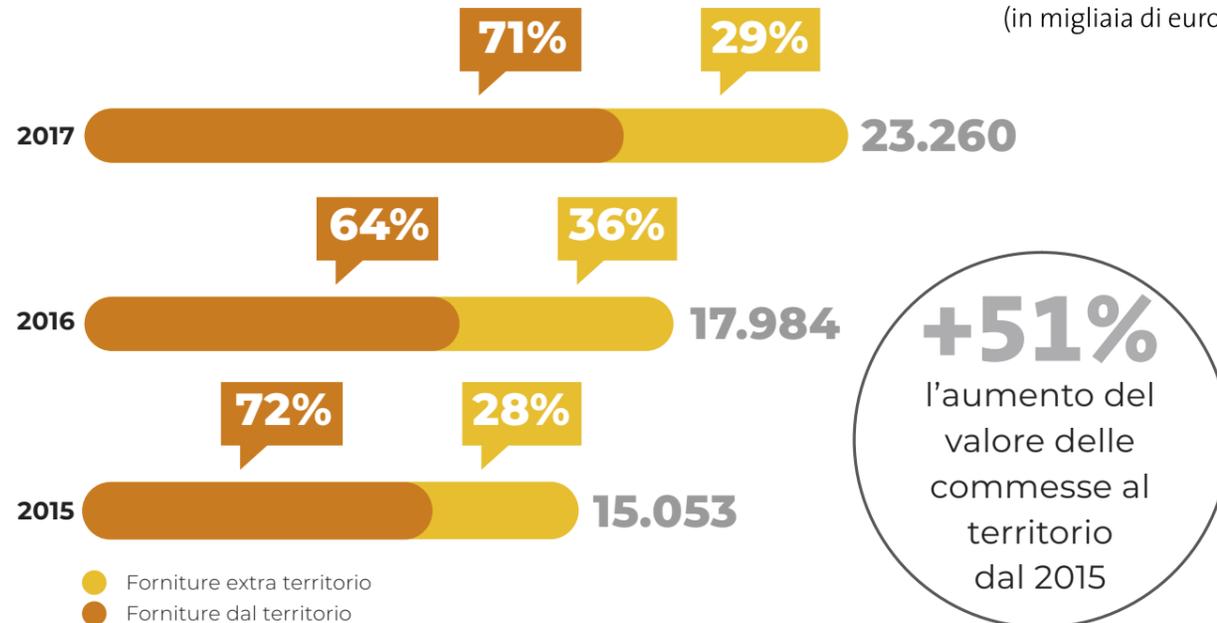
Nel 2017 BIM GSP ha collaborato con una rete di 493 fornitori, aziende del comparto edilizio, produttori di impianti, materiali e tecnologie, professionisti della progettazione, con commesse per un totale di 23 milioni di euro.

Circa la metà delle aziende attivate ha sede legale nella provincia di Belluno e il 63% nella Regione Veneto. Ad esse sono state affidate commesse per circa 16,4 milioni di euro, ossia il 71% del totale degli approvvigionamenti.

Una testimonianza dell'importante legame con il territorio (si rimanda al Capitolo 3 per approfondire il contributo alla creazione di valore per il territorio e di posti di lavoro alimentati).



CRESCIE IL VALORE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO
(in migliaia di euro)



+51%
l'aumento del valore delle commesse al territorio dal 2015

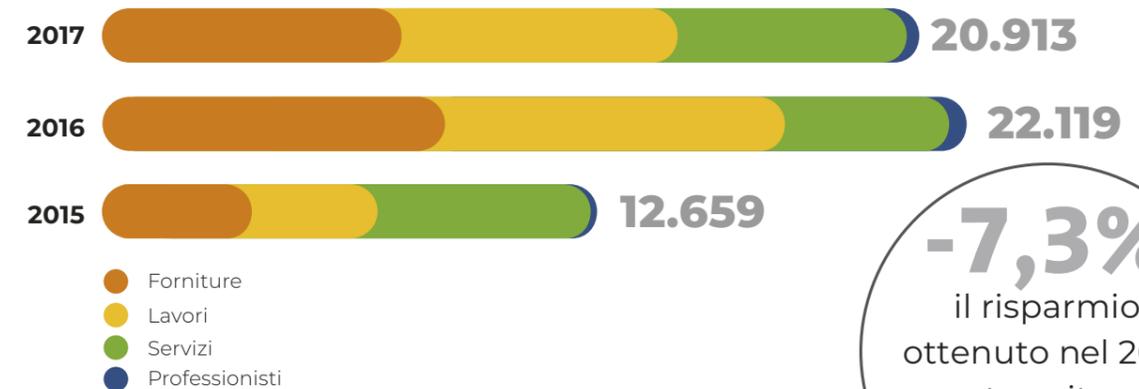
Gli approvvigionamenti sono frutto di affidamenti diretti o di aggiudicazioni di gare bandite nell'anno o negli anni precedenti, secondo le prescrizioni previste dalla legge. Le procedure adottate da BIM GSP sono quelle previste dal D.Lgs 50/2016 (il c.d. "Codice degli appalti"): la modalità prevalente è la gara, improntata a principi di trasparenza, di pari condizioni e opportunità.

Nel 2017 sono state aggiudicate 965 gare per appalti di lavori, forniture, servizi e professionisti (+3% rispetto al 2016) per un valore complessivo di 20,9 milioni di euro. I bandi aggiudicati hanno permesso di affidare incarichi a ulteriori 65 fornitori, rispetto ai 493 attivati nel 2017, per prestazioni svolte a partire dal 2018. Nel 2017 le gare hanno fatto registrare un ribasso medio sugli importi a base d'asta dell'7,3%, con un risparmio di 1,6 milioni di euro.

Nel dettaglio il ribasso ottenuto per forniture di servizi è stato del 2,4%, per le forniture di materiali del 2,8%, mentre nel caso di lavori del 15,3%.

Il valore dei bandi aggiudicati nel 2017, sostanzialmente allineato al valore del 2016 e in crescita rispetto al 2015, riflette l'impegno crescente di BIM GSP nella realizzazione degli interventi programmati per migliorare la qualità del servizio nel territorio insieme alla capacità di ottenere risparmi grazie alle gare esperite. Il contributo offerto dalla rete dei fornitori di BIM GSP è un ingrediente fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del servizio.

ALTO E STABILE IL VALORE DEI BANDI AGGIUDICATI
(in migliaia di euro)



-7,3%
il risparmio ottenuto nel 2017 tramite l'espletamento delle gare



Piattaforma e-procurement di Viveracqua

Nell'espletamento delle proprie gare, BIM GSP ha fatto ricorso all'utilizzo dell'Albo Fornitori Viveracqua nella quasi totalità dei bandi di gara (98,5%), per oltre 17 milioni di euro di commesse. L'iscrizione all'Albo Viveracqua permette ai fornitori di partecipare alle gare indette dalle aziende consorziate, facendo risparmiare tempo e oneri documentali ai fornitori tramite l'iscrizione ad un solo Albo.



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN PILLOLE

LA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

38.476

telefonate ricevute



92,1%

delle telefonate soddisfatte

92,2%

degli utenti sono generalmente soddisfatti del servizio



10.001 utenti serviti agli sportelli



18

minuti di attesa media allo sportello



Oltre il **90%** delle prestazioni di qualità contrattuale ha rispettato gli standard

ACQUA CONTROLLATA E QUALITÀ

Controlli su

1.464

campioni per quasi 30.000 parametri analizzati



504 prese d'acqua



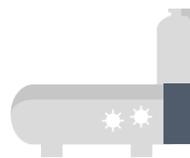
96%

dell'acqua proviene da sorgenti

Il **71,3%** degli utenti beve l'acqua del rubinetto



131 impianti di disinfezione



37%

delle sorgenti si trova in aree protette

TARIFFE EQUE

30.830 euro di agevolazioni sociali erogate

653

famiglie sostenute con agevolazioni



2,01



GSP

2,12



Nord Est

2,15



Italia

3,61



Europa

(in euro al metro cubo)

La spesa per l'acqua rappresenta solo lo

0,9%

della spesa mensile media delle famiglie Venete



L'ATTENZIONE PER I LAVORATORI

Il **92%** dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato



3.689

ore di formazione erogate nel 2017

100%

dei dipendenti opera secondo la certificazione OHSAS 18001



Coinvolto **88%** del personale

GLI IMPEGNI PER IL 2018



- ➔ Passare alla certificazione di qualità ISO 9001:15
- ➔ Mantenere alta la qualità del servizio
 - Tempi di risposta Call Center < 240"
 - Tempi medi di attesa agli sportelli < 20'
 - Tempi di risposta alla chiamata di Pronto Intervento < 120"
- ➔ Migliorare gli indicatori infortunistici

RISPETTO
DELL'AMBIENTE
E DELL'ACQUA





GESTIONE RAZIONALE E TUTELA DELL'ACQUA

Le modifiche intervenute nell'andamento climatico e la maggiore frequenza con cui si presentano i periodi di siccità hanno riportato in primo piano, anche nelle zone montane, il valore essenziale e strategico che riveste la risorsa idrica.

Per l'approvvigionamento dei comuni Bellunesi, BIM GSP si serve di 504 punti di prelievo. Si tratta quasi esclusivamente di sorgenti, pochissime sono infatti le captazioni da corpi idrici superficiali (12 punti di prelievo che interessano ruscelli e torrenti locali) e da falda (5 pozzi). La diversificazione delle fonti di approvvigionamento permette di garantire continuità del servizio e resilienza futura ai cambiamenti climatici. BIM GSP cerca di limitare i propri prelievi a quantità volte a non compromettere le capacità di rigenerazione della risorsa, garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica degli acquiferi. Nel 2017 i volumi captati sono risultati sostanzialmente invariati rispetto all'anno prima e hanno rappresentato il 68% dei volumi concessi dalle autorità competenti. Massima attenzione, quindi, alla preservazione delle sorgenti, soprattutto in quelle dove nel tempo sono state registrate variazioni di portata rilevanti.



A valle della filiera, BIM GSP gestisce il servizio di depurazione per pulire e abbattere le sostanze inquinanti presenti nelle acque di scarico delle utenze civili e industriali prima di restituirle alla natura. Oltre all'acqua proveniente dagli scarichi delle utenze servite, l'attività di depurazione riguarda anche un'importante quantità di acque meteoriche, per oltre la metà dei volumi trattati. I 317 impianti di depurazione e trattamento di BIM GSP hanno operato nel 2017 su 36 milioni di metri cubi di acque reflue fognarie e meteoriche, restituendo all'ambiente 29,7 milioni di metri cubi di acqua pulita. Il 78% delle acque reflue ha ricevuto trattamenti di depurazione avanzati di tipo secondario o terziario. Complessivamente si sono raggiunti buoni livelli di abbattimento di alcuni indicatori e sostanze prese a riferimento per valutare l'efficacia depurativa. Il BOD₅ e il COD rappresentano la richiesta biochimica e chimica di ossigeno delle sostanze organiche e inorganiche inquinanti presenti nei reflui necessarie ai microrganismi aerobici per la loro decomposizione. L'assenza o un basso livello di ossigeno nelle acque innesca fenomeni putrefattivi anaerobici con trasformazione degli inquinanti in sostanze dannose e nocive che pregiudicano possibili utilizzi dell'acqua. L'SST rappresenta il valore delle sostanze sospese non disciolte nell'acqua, mentre le percentuali di fosforo e azoto, se presenti in quantità eccessiva nell'acqua scaricata a mare possono causare fenomeni di eutrofizzazione (crescita eccessiva delle alghe).

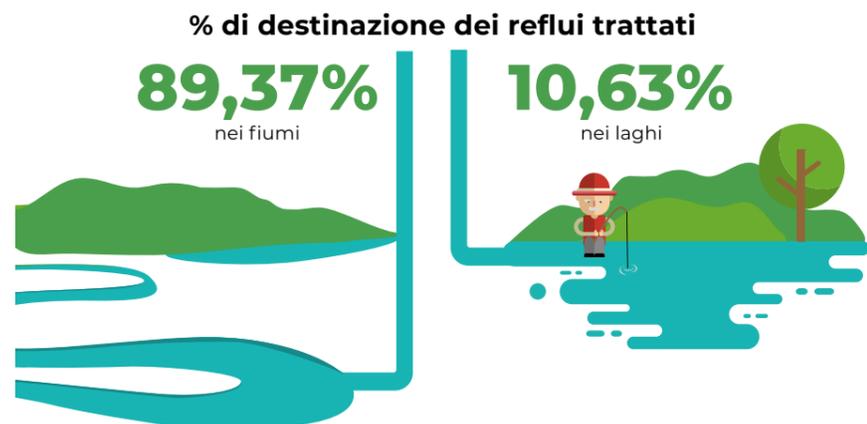




LE QUOTE DI ABBATTIMENTO DI SOSTANZE INQUINANTI (%)

Indicatori	2016	2017
BOD₅	80,9	87,7
COD	74,9	82
SST	74	83,4
Fosforo	53,1	53,6
Azoto	57,7	55,1

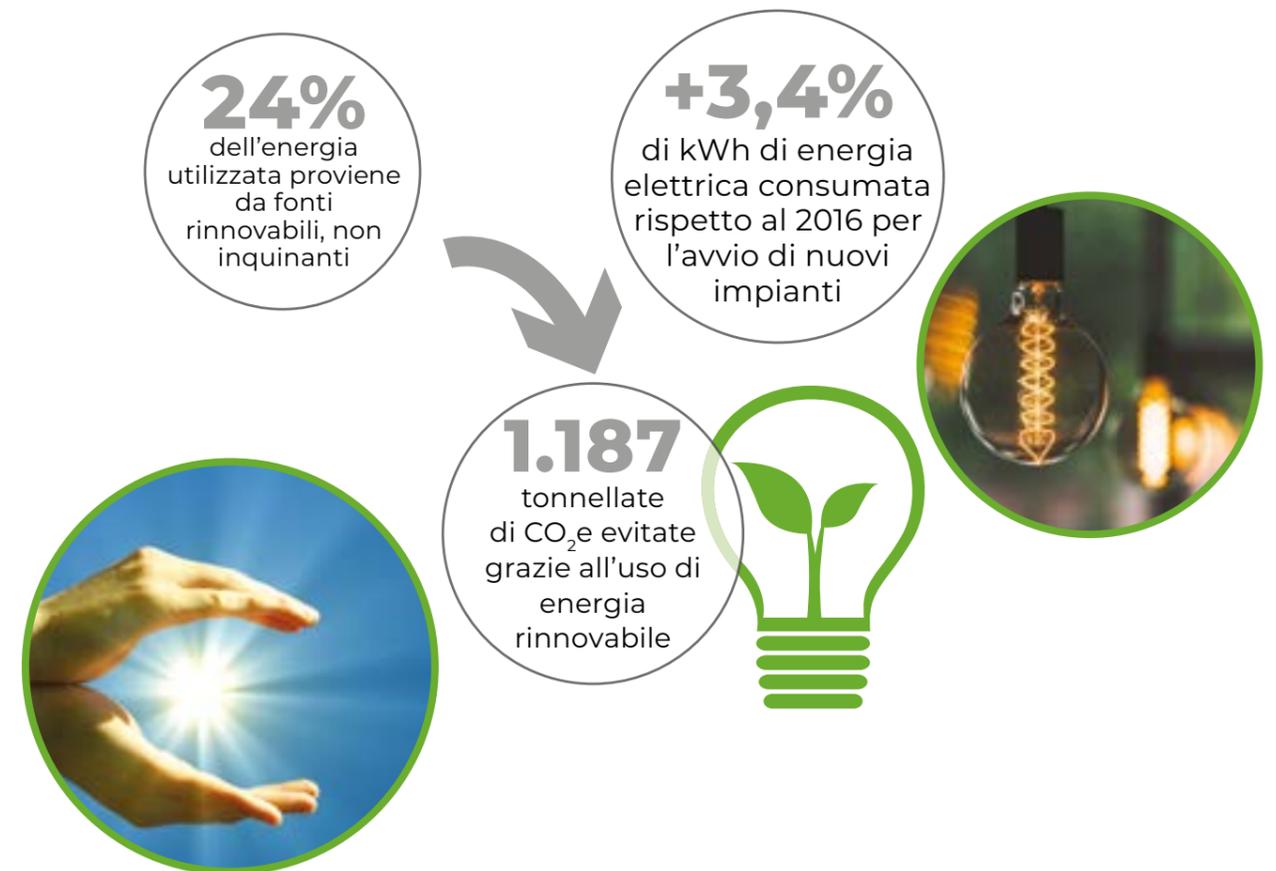
La conformità della restituzione delle acque reflue trattate re-immesse in ambiente è oggetto di un'attenta attività di monitoraggio e verifica. Nel 2017, infatti, sono stati effettuati 26.720 controlli di parametri chimico-fisici e biologici su 3.622 campioni, con una percentuale di conformità pari al 99,3% (96,4% nel 2016).



EMISSIONI ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nel 2017 le emissioni complessive di BIM GSP sono state pari a 5.500 tonnellate di anidride carbonica equivalente (CO₂e), di cui il 10% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di carburante diesel e gas naturale, e il 90% indirette, cioè derivanti dalla produzione dell'energia elettrica consumata. I consumi energetici sono aumentati del 3,4% rispetto al 2016 per l'avvio di nuovi impianti, oltre al maggior utilizzo di sollevamenti a causa della siccità. L'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili per il 24% dei consumi ha permesso di evitare emissioni per 1.187 tonnellate di CO₂e.

Anche nel 2017 BIM GSP ha continuato ad impegnarsi nel programma di ottimizzazione dei consumi energetici dei propri impianti con interventi mirati. La sostituzione di pompe di sollevamento nella rete acquedottistica, migliorie ai quadri elettrici, l'installazione di impianti elettrici di automazione ed un intervento di efficientamento energetico al depuratore di Marisiga a Belluno hanno permesso risparmi energetici tra il 2% e il 4% rispetto ai consumi di tali impianti nel 2016, risparmi naturalmente destinati ad aumentare in virtù del processo di efficientamento energetico messo in atto e programmato anche per gli anni a venire.





CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO
(in termini di kWh/mc e variazione rispetto al 2015)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
	0,43 (+0,04 kWh/mc)	0,02 (+0,0 kWh/mc)	0,24 (-0,02 kWh/mc)
	0,43	n.d.	0,28
	0,49	n.d.	0,35

Fonte Nord-Est e Italia: ARERA

N.B. Gli indici di fognatura e depurazione sono stati costruiti includendo i volumi di acque meteoriche in ingresso ai depuratori.



L'ENERGIA DELL' ACQUEDOTTO

Gli acquedotti bellunesi nel 2017 hanno prodotto **7,4 GWh** di energia elettrica totalmente 'green'. Attraverso apposite turbine idrauliche, installate in 20 serbatoi acquedottistici, è stato possibile trasformare l'energia potenziale posseduta dall'acqua prelevata da sorgente in energia elettrica, il tutto sfruttando il salto disponibile tra le opere di presa e le reti di distribuzione. Un punto a favore dell'ambiente se pensiamo che, per produrre la medesima quantità di energia con fonti tradizionali, sarebbero state utilizzate 1628 tonnellate di petrolio equivalente ed immesse in atmosfera complessivamente 6,5 milioni di tonnellate di CO₂e.

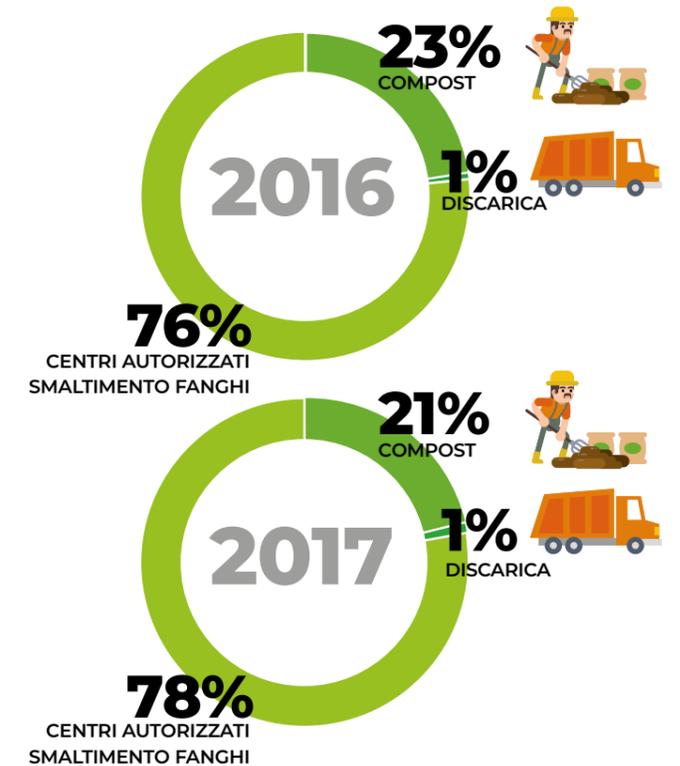
RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI

Le attività del servizio idrico integrato svolte da BIM GSP nel 2017 hanno prodotto 11.630 tonnellate di rifiuti, quasi 2 mila in meno rispetto al 2016 (-13%). La maggior parte dei rifiuti sono rifiuti non pericolosi e derivano dalle attività di depurazione (fanghi, sabbie, vaglio) e dalla pulizia delle fognature.

Nel 2017 la totalità dei fanghi provenienti dagli impianti di depurazione, il 21% dei rifiuti complessivi, dopo essere stati disidratati sono stati avviati al compostaggio per poi essere riutilizzati in agricoltura come ammendante per migliorare la struttura del suolo e la disponibilità di elementi nutritivi, in un'ottica di economia circolare. Solo l'1% dei rifiuti finisce in discarica, mentre la restante parte è conferita in appositi centri di trattamento.

Nonostante i rifiuti pericolosi rappresentino una quantità esigua dei rifiuti prodotti, BIM GSP pone particolare attenzione alla loro gestione e smaltimento attraverso specifiche e rigorose procedure, affinché tutto avvenga in sicurezza.

LA DESTINAZIONE DEI RIFIUTI NON PERICOLOSI
(% sul totale)



RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI

(quantità espresse in tonnellate)

	2016	2017
Rifiuti provenienti dalla pulizia delle fognature	532	482
Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione	12.783	11.148
Rifiuti pericolosi	10	4



21%
dei fanghi derivanti dalla depurazione vengono compostati



BIM GSP E IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

4.500

alunni coinvolti
ad oggi

Progetti con le scuole

Ogni anno BIM GSP dedica risorse, impegno, professionalità e competenze qualificate ai progetti didattici gratuiti di educazione ambientale. Un appuntamento ormai consolidato con le classi primarie e secondarie del Bellunese, rafforzato nel tempo dalla costante collaborazione dei Comuni, dalla partnership con il Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunese, dall'entusiasmo profuso da insegnanti e ragazzi. Sensibilizzare le generazioni future, creare le basi per un uso consapevole delle risorse disponibili in natura, educare alla sostenibilità ambientale, queste le finalità perseguite da oltre 14 anni da BIM GSP che conta, ad oggi, 4.500 alunni coinvolti, di cui 500 nel 2017 e 900 nel 2018.

Le modifiche nell'andamento climatico stanno diventando sempre più evidenti, con l'alternanza di autunni e inverni con basse o ridotte precipitazioni ad estati molto calde. Una situazione in continuo cambiamento, che inevitabilmente incide sulla disponibilità idrica globale.

L'Istituto Isac-Cnr indica il 2017 come l'anno più secco per l'Italia degli ultimi due secoli (+1,3 °C, oltre il 50% di deficit di pioggia per 6 mesi, -30% di accumulo rispetto alla media storica). A primavera mancavano sul territorio italiano 20 miliardi di metri cubi di precipitazioni, un volume pari a quello del lago di Como, quasi il 50% della "capacità di riserva" presente in tutta la penisola. Nell'area territoriale del bacino del Piave, tra l'autunno 2016 e l'inverno 2017 si è registrato un calo di piovosità del 42% rispetto alla media storica. Una situazione che ha causato un calo di portata in alcune sorgenti e l'abbassamento dei livelli d'acqua nei serbatoi bellunese, minando la capacità di assicurare le forniture idriche.

Se il 2017 è risultato l'anno più secco, il 2018 sta prospettando maggiore stabilità in termini di apporto idrico: oltre i 1600 m di quota è caduto un quantitativo di neve che ha riportato nella norma l'accumulo nivale, mentre le riserve idriche sul bacino del Piave sono nove volte quelle presenti a fine marzo 2017.

Per fronteggiare gli altalenanti andamenti stagionali, BIM GSP ha messo in campo diverse azioni strategiche: in primis ha potenziato la ricerca preventiva delle perdite lungo l'intera rete idrica provinciale, dando maggiore priorità alle aree più vulnerabili e potenziando al contempo gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria; ha creato le condizioni necessarie per garantire l'interconnessione tra acquedotti, strumento essenziale a garantire il necessario equilibrio idrico generale; ha potenziato infine la digitalizzazione della gestione idraulica, eseguito l'upgrade del telecontrollo, installato misuratori di portata in diversi acquedotti provinciali, dotato le principali utenze industriali/produktive di

contatori intelligenti, monitorabili a distanza, in grado di rilevare prelievi, picchi di consumo e irregolarità nel funzionamento idrico generale. Azioni, queste, non isolate ma previste anche nel medio-lungo termine.

Il cambiamento climatico richiede sforzi maggiori nella gestione della disponibilità d'acqua

Il **2017**
è stato l'anno più
secco degli ultimi
2 secoli

-42%
le piogge nel
bellunese tra
ottobre 2016 e
marzo 2017



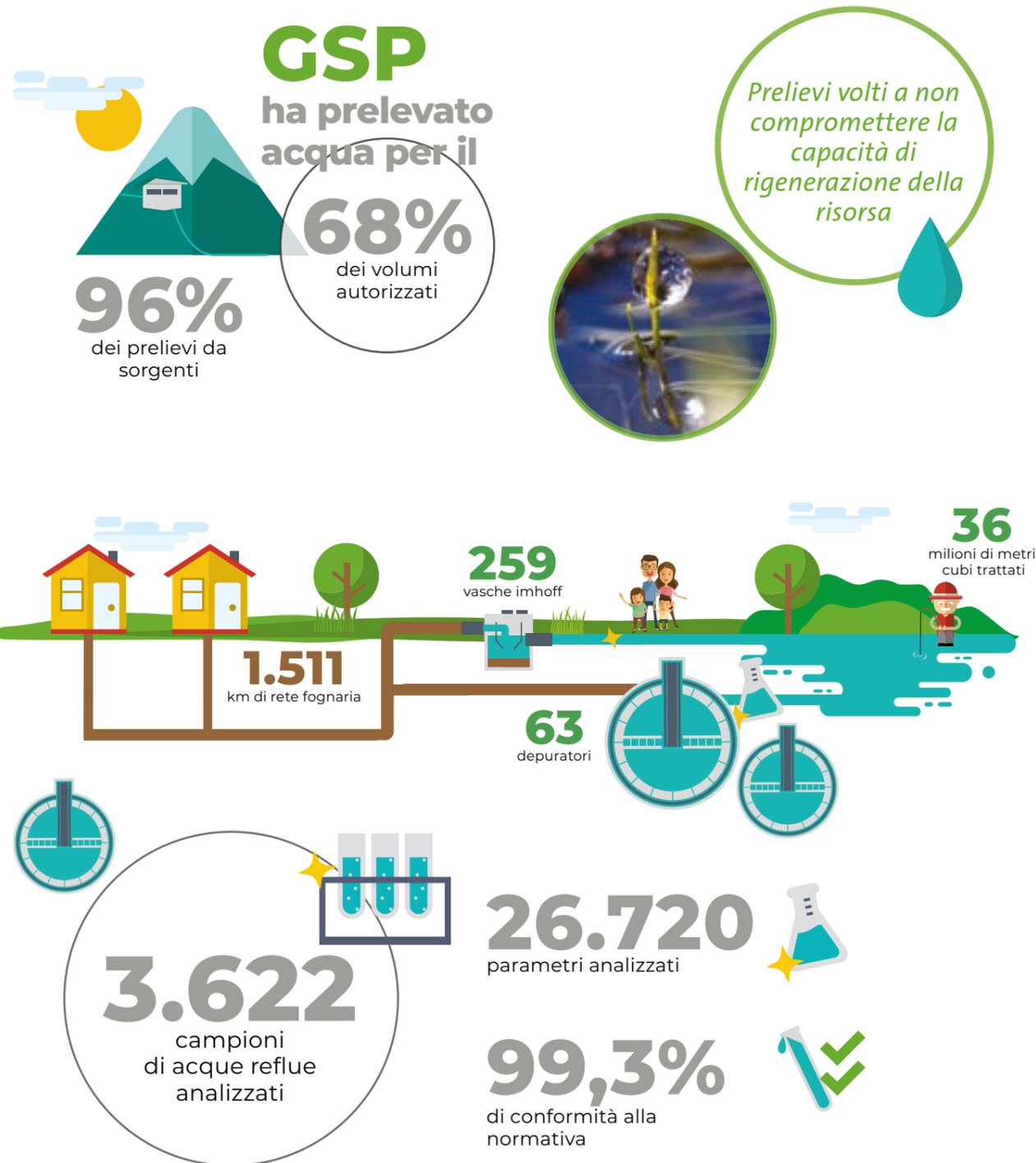
BIM GSP attua misure volte a garantire la necessaria stabilità nell'erogazione idrica all'utenza



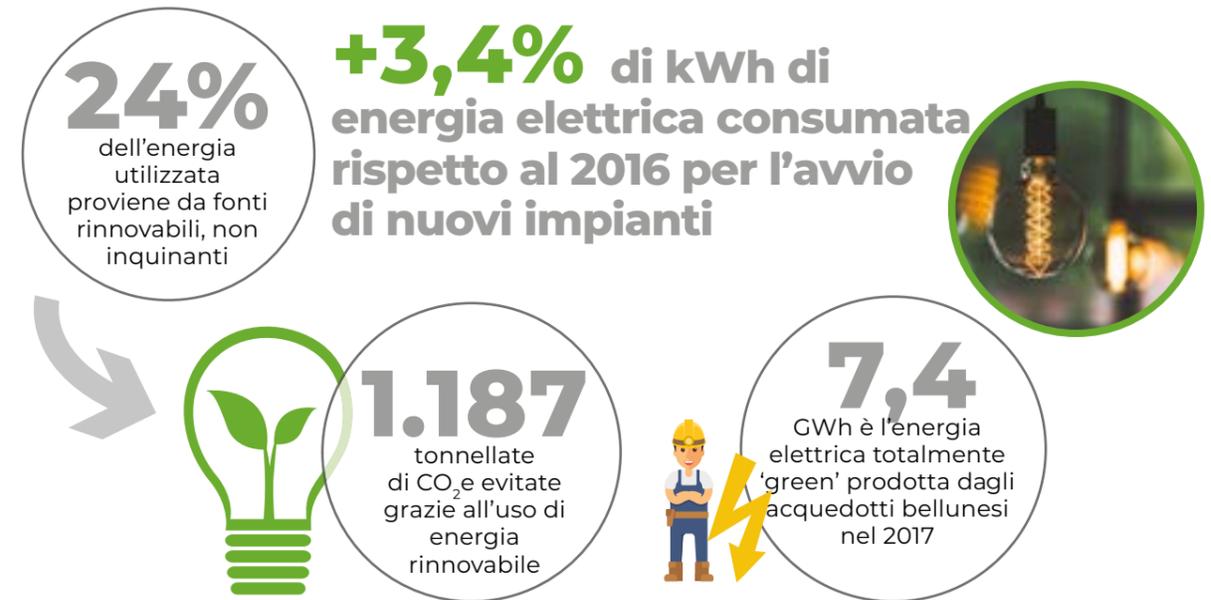


LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE IN PILLOLE

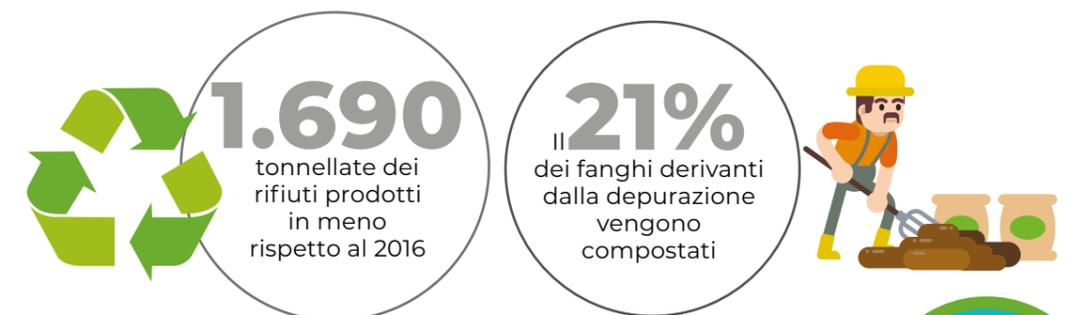
IL RISPETTO DELLE RISORSE IDRICHE E DELL'AMBIENTE



CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI



PRODUZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI



GLI IMPEGNI PER IL 2018

- ➔ Realizzare gli investimenti previsti per il completamento di depuratori e il potenziamento delle reti fognarie
- ➔ Perseguire la riduzione dei fanghi
- ➔ Incrementare le analisi di controllo per gli scarichi delle utenze industriali





BIM Gestione Servizi Pubblici SpA
Via T.Vecellio 27/29
32100 Belluno
C.F./R.I.P.I. 00971870258
Cap. Soc. i.v. € 2.010.000
Centralino 0437 933933
www.gestioneservizipubblici.bl.it

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2017
sono stati curati da REF Ricerche



Progetto grafico:
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Corinne Fasola



Foto:
Archivio Gsp
Archivio Viveracqua

Stampato a maggio 2018.

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato curato da REF Ricerche e redatto prendendo a riferimento la metodologia di rendicontazione prevista dagli standard per il reporting di sostenibilità GRI (metodologia di rendicontazione utilizzata a livello internazionale), considerando gli impatti più significativi dal punto di vista economico, sociale e ambientale per gli stakeholder e per l'azienda.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

Per BIM GSP questo è il terzo Bilancio di Sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2017. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Le possibili discordanze di dati tra la presente edizione e le precedenti derivano dall'utilizzo di una diversa metodologia di computo e dall'applicazione del principio di comparabilità.

LABORATORIO REF RICERCHE

Il laboratorio SPL è un forum di analisi e discussione che riunisce i rappresentanti del mondo dell'impresa, delle istituzioni e della finanza per rilanciare un dibattito "sistemico" sul futuro dei servizi pubblici locali sorretto da analisi quantitative ed economiche.

Il laboratorio SPL è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia, SMAT, IREN, Veolia, Acquedotto Pugliese, Hera, MM, CRIF Ratings, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance Lombardia, CIIP, Abbanoa, Cafc, GAIA.

Didascalie pagine 82 e 83

1. Costruzione depuratore a Falcade (in corso)
2. Rifacimento sorgente Lividel a Colle Santa Lucia
3. Lavori ampliamento e miglioramento depuratore di Longarone (in corso)
4. Lavori al serbatoio di Carpena a Pedavena
5. Lavori collettore fognario a Pozzale di Pieve di Cadore
6. Adeguamento e razionalizzazione rete fognaria a San Pietro di Cadore
7. Sostituzione condotta di adduzione e distribuzione serbatoi Paghin e Colfassui di Mel
8. Manutenzione in notturna alla rete idrica di Belluno
9. Sostituzione adduttrice Cimamonte-Faller a Sovramonte
10. I gestori di ViveracquaLab, la rete tra laboratori analisi dei gestori idrici del Veneto.
11. Manutenzione all'acquedotto della Val Clusa (a servizio di otto comuni e 50 mila utenze)
12. Lavori di adeguamento al depuratore di Feltre
13. Posa fognatura a Cortina

