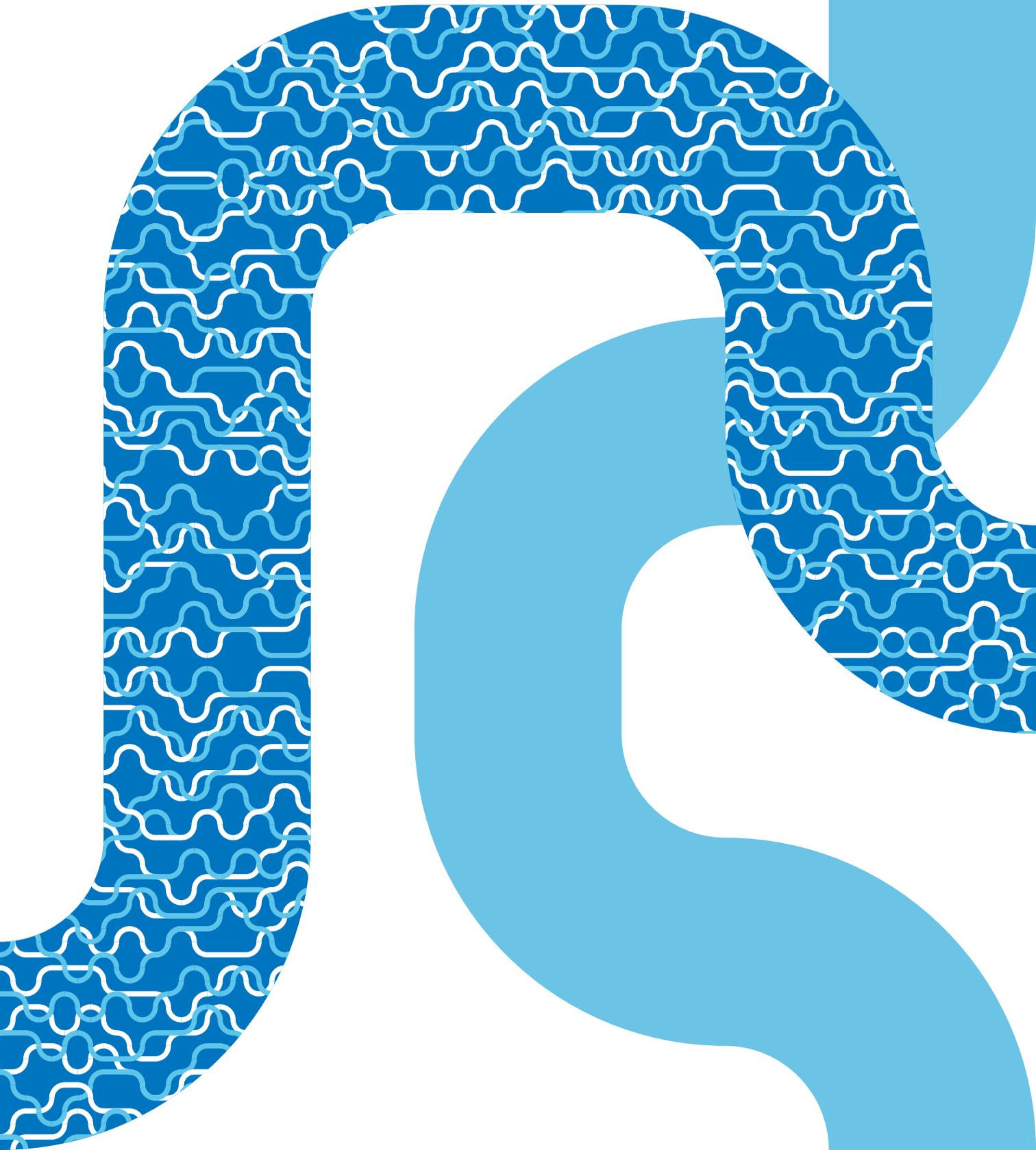


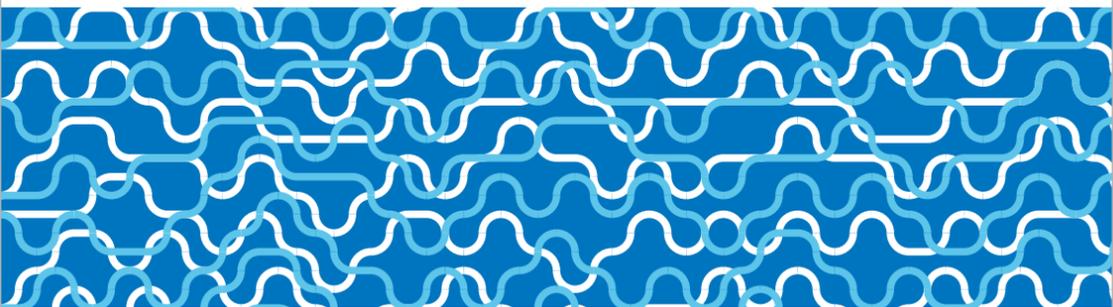


**Bim**  
**Gestione Servizi Pubblici**  
Bilancio di sostenibilità  
2018



**Trasparenti come l'acqua:  
un obiettivo condiviso,  
per un dialogo limpido  
e costruttivo.**

L'acqua, il bene pubblico per eccellenza:  
doveroso gestirlo nel segno della sostenibilità.  
Un impegno concreto per dieci gestori  
del servizio idrico integrato di Veneto  
e Friuli-Venezia Giulia soci di Viveracqua,  
tra cui BIM GSP, che hanno scelto di realizzare  
un report di sostenibilità, per condividerne  
il valore con stakeholder, comunità e territorio.





**Bim**  
**Gestione Servizi Pubblici**  
Bilancio di sostenibilità  
2018

**Giuseppe Vignato**  
Amministratore Unico



Ricorderemo il 2018 come un anno indubbiamente particolare e straordinario per la nostra provincia e per BIM GSP. La normale ed ordinaria attività, infatti, incentrata a realizzare quanto programmato in termini di gestione operativa, di servizi all'utenza e di opere d'investimento, è stata bruscamente interrotta e stravolta dalla calamità del 29 ottobre scorso, passata alla storia come "Tempesta Vaia". Ingente la devastazione subita dai nostri territori ed elevati i danni arrecati dall'uragano a molti impianti acquedottistici, fognari e di depurazione bellunesi: la stima, oggi, è di circa 11 milioni di euro, ma è destinata sicuramente ad aumentare.

Ci siamo trovati improvvisamente a gestire la straordinarietà dell'evento e l'emergenza scattata fin da subito in tutti i Comuni serviti: migliaia di utenze isolate, senz'acqua e senza corrente elettrica. Ci siamo misurati con l'urgenza di ripristinare in tempi rapidi il servizio di potabilità e le infrastrutture danneggiate. Oggi lo possiamo dire con la necessaria serenità, ci siamo riusciti: ad una settimana dal disastro buona parte dell'utenza aveva nuovamente l'acqua potabile in casa. Merito, naturalmente, delle nostre maestranze, che hanno agito con professionalità, tempestività e prontezza, senza risparmiarsi.

Il nuovo acquedotto realizzato a Rocca Pietore, noto a tutti, è una dimostrazione concreta: in soli 23 giorni, in pieno inverno, abbiamo costruito un nuovo tratto di rete idrica lunga 2,5 chilometri, sostituendo quanto era stato portato via dalla violenza dell'uragano Vaia. Del pari anche l'interconnessione realizzata in poche settimane tra gli acquedotti di Calalzo e Pieve di Cadore, il rifacimento dell'acquedotto di Lonie a Rivamonte Agordino, la ricostruzione delle fognature di Alleghe, Agordo, La Valle

Agordina, Sedico. Opere straordinarie, queste, che sono andate ad aggiungersi agli oltre 8 milioni di lavori già in corso nell'anno: tra i vari interventi, l'avvio dei nuovi depuratori di Falcade e Longarone, il collegamento dei serbatoi acquedottistici di Col Coltron e Piaia nel Comune di Ponte nelle Alpi, il collegamento della nuova fognatura di via Montegrappa al depuratore di Marisiga in Comune di Belluno.

Sono, questi, solo alcuni esempi del modo di operare di BIM GSP: tempestività nel reagire alle calamità; capacità di realizzare quanto programmato nel modo più efficiente; forte determinazione, tenacia, elevate competenze e professionalità dei tecnici e delle maestranze, unitamente a quelle delle imprese bellunesi e venete che hanno accettato di collaborare con noi.

Questo Bilancio di sostenibilità, il quarto ad oggi prodotto, conclude anche il nostro secondo mandato, anni durante i quali abbiamo realizzato investimenti per 40 milioni di euro, aumentato il patrimonio societario di 22 milioni di euro, ridotto i costi di 4 milioni di euro e i debiti di 52 milioni di euro. Oggi BIM GSP è professionalmente strutturata, finanziariamente e patrimonialmente più solida, pronta a fare un nuovo salto di qualità gestionale, proiettata a realizzare ogni anno almeno 10 milioni di euro di nuovi investimenti per rafforzare e rendere tecnologicamente più evoluto il patrimonio idrico bellunese, a vantaggio della collettività e dell'ambiente.

Un impegno, il nostro, orientato a far crescere territorio, infrastrutture e servizio reso ai cittadini, tutelando l'ambiente e mantenendo vivo il dialogo trasparente con i portatori d'interesse.

**Jacopo Massaro**  
Sindaco di Belluno e Presidente  
del Comitato Coordinamento Soci



Sono trascorsi ormai sei anni da quando, con i colleghi Sindaci, decidemmo di dare una svolta a BIM GSP, portando alla guida della società una figura manageriale in grado di affrontare, e superare, le importanti sfide di ristrutturazione del debito finanziario accumulato negli anni e di riorganizzazione dell'assetto interno.

Oggi, guardando al percorso svolto e ai positivi risultati conseguiti, possiamo ritenerci pienamente soddisfatti: la società ha una buona stabilità finanziaria e patrimoniale, investe costantemente nel miglioramento e nella crescita del sistema idrico provinciale, garantisce un servizio di qualità con tariffe eque e sostenibili, ha una governance solida e un'organizzazione interna orientata all'efficienza e alla competenza professionale, persegue la ricerca di economie di scala e di scopo operando in stretto raccordo con gli altri gestori idrici del Veneto.

Abbiamo una società pubblica che, con l'aiuto dei Comuni soci e dei cittadini, grazie ad una gestione industriale del servizio, ha saputo rialzarsi dalle difficoltà passate e rinnovarsi profondamente al proprio interno, mantenendo saldo il legame con il territorio al quale, ogni anno, restituisce valore aggiunto in termini di efficienza ed innovazione, tutela della risorsa idrica e sostenibilità ambientale, sostegno all'economia locale e all'indotto collegato.

Sfogliando questo Bilancio di sostenibilità, il quarto nella storia di BIM GSP, si comprenderà quanto sia stato impegnativo il 2018, non solo per BIM GSP, ma anche per l'intera provincia di Belluno: a connotarlo profondamente, infatti, c'è stata la tempesta Vaia, calamità che ha segnato in modo indelebile le nostre amate montagne, Patrimonio Unesco dell'Umanità, e i bellunesi. Nonostante l'ingente devastazione però, tuttora visibile in molte zone della provincia, forte e compatta è stata la reazione della Comunità, unita nel desiderio di ripartire, subito, proprio dai danni lasciati dalla tempesta.

Il 2019 sarà, quindi, un anno di forte impegno per tutti, non meno per BIM GSP che porterà avanti, in aggiunta al già fitto programma dei lavori da realizzare nell'anno, quanto necessario per ripristinare appieno la funzionalità di molti impianti ed infrastrutture danneggiate dal maltempo. Proseguiremo, quindi, al fianco di BIM GSP nel progetto virtuoso di restituire ai nostri territori e ai cittadini risorse positive in termini di investimenti, occupazione, dialogo, attenzione all'ambiente, crescita ed innovazione.

Lo faremo con la massima trasparenza, portando in BIM GSP la voce e i bisogni delle nostre Comunità e riportando puntualmente ai nostri territori i risultati ed il valore aggiunto prodotti dalla società.

# Indice

<b>8</b>	<b>Capitolo 1</b> <b>BIM GSP a servizio del territorio</b>	<b>58</b>	<b>Capitolo 3</b> <b>La responsabilità sociale</b>
10	BIM GSP: società del territorio	60	Un servizio di qualità
12	Governo pubblico e struttura dell'azienda	65	Acqua di rubinetto, pura e controllata
14	Una politica di qualità e sicurezza certificata	68	Customer satisfaction
15	Una società trasparente, integra e corretta	70	Tariffe eque e capienti
16	La mission, i valori e le strategie	73	Morosità e agevolazioni sociali
18	I portatori di interesse	74	Il nostro personale
20	L'analisi di materialità	77	La formazione
21	Il territorio servito e le infrastrutture idriche	79	Salute e sicurezza sul lavoro
24	Il contesto: una governance multilivello	82	La responsabilità sociale in pillole
25	L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente		
26	Il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi"	<b>84</b>	<b>Capitolo 4</b> <b>La responsabilità ambientale</b>
27	Viveracqua, il modello pubblico veneto	86	Gestione razionale e tutela dell'acqua
		91	I progetti di educazione ambientale
<b>30</b>	<b>Capitolo 2</b> <b>La responsabilità economica</b>	92	Rifiuti prodotti e smaltiti
32	Una società solida per una crescita sostenibile	94	Energia consumata ed emissioni
34	Il valore economico generato e condiviso con il territorio	100	La responsabilità ambientale in pillole
36	Gli investimenti per il territorio		
42	Le ricadute degli investimenti nel territorio		
44	I fornitori: una rete di valore		
<b>46</b>	<b>Emergenza maltempo in Veneto</b> <b>Autunno 2018</b>		
47	Tempesta Vaia. Dall'emergenza alla ricostruzione		
51	La tempesta Vaia e il modello veneto di gestione del rischio		
56	La responsabilità economica in pillole		

Capitolo 1  
**BIM GSP a servizio  
del territorio**



## BIM GSP: società del territorio

BIM Gestione Servizi Pubblici Spa è la società che gestisce il servizio idrico integrato in provincia di Belluno.

Società a totale controllo pubblico, gestore unico del servizio idrico nell'ATO "Alto Veneto" dal 2004

BIM GSP opera con organizzazione manageriale, ponendo attenzione all'ambiente e al territorio

**È un'azienda interamente pubblica, partecipata al 100% e controllata da 60 comuni.**

Nata il 16 dicembre 2002 dalla trasformazione e scissione dell'allora Consorzio Azienda BIM Piave di Belluno, gestisce dal 2004 il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto". La tipologia di affidamento è l'in house providing, modello che garantisce il totale controllo pubblico da parte degli enti locali soci.

BIM GSP è dunque lo **strumento operativo attraverso il quale i Comuni organizzano ed amministrano il servizio idrico integrato** nel territorio di pertinenza, secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, assicurando un servizio di qualità. BIM GSP opera con **organizzazione manageriale e strategia industriale, ponendo la giusta attenzione al rispetto ambientale e allo sviluppo del territorio.**

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. Per un decennio, inoltre, è stata anche azienda per la distribuzione del gas naturale, attività passata nel 2013 in capo alla correlata Bim Belluno Infrastrutture Spa.

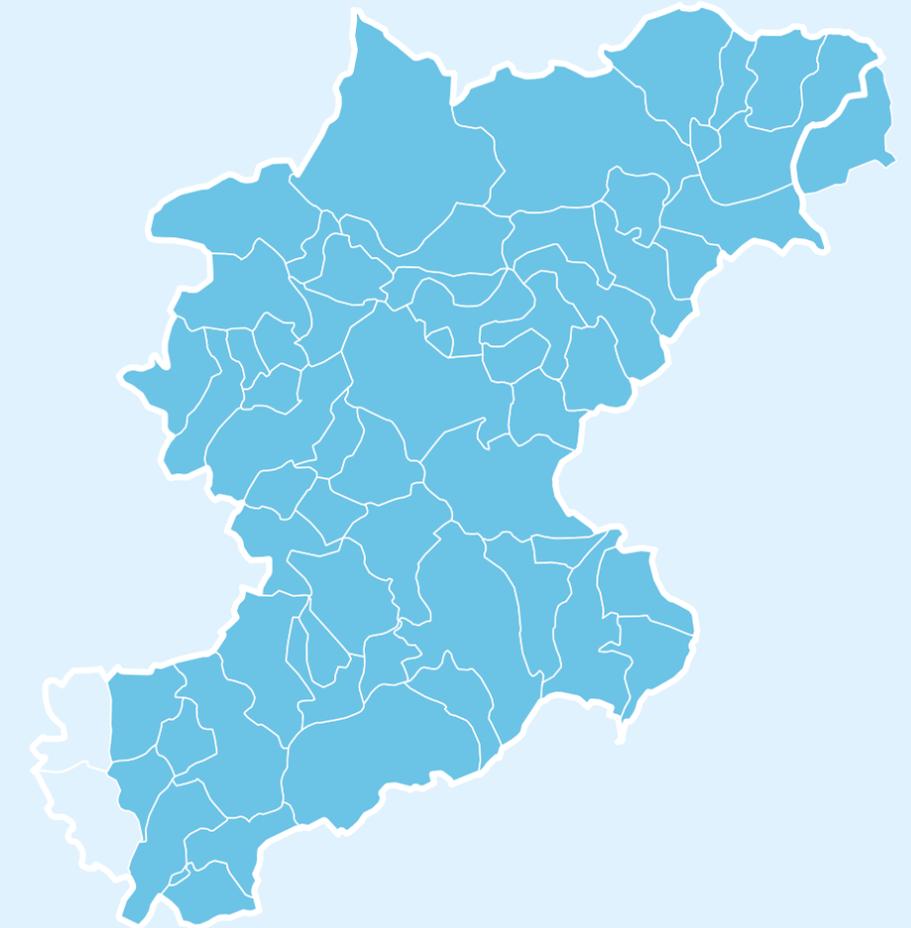


Monte Schiara



### 60 comuni soci

- comuni soci
- comuni non soci



#### ● Provincia di Belluno

Agordo  
Alano di Piave  
Alleghe  
Alpago  
Auronzo di Cadore  
Belluno  
Borca di Cadore  
Borgo Valbelluna  
Calalzo di Cadore  
Canale d'Agordo  
Cencenighe Agordino  
Cesiomaggiore  
Chies d'Alpago  
Cibiana di Cadore  
Colle Santa Lucia  
Comelico Superiore  
Cortina d'Ampezzo

Danta di Cadore  
Domegge di Cadore  
Falcade  
Feltre  
Fonzaso  
Gosaldo  
La Valle Agordina  
Limana  
Livinallongo del Col di Lana  
Longarone  
Lorenzago di Cadore  
Lozzo di Cadore  
Ospitale di Cadore  
Pedavena  
Perarolo di Cadore  
Pieve di Cadore  
Ponte nelle Alpi  
Quero Vas  
Rivamonte Agordino

Rocca Pietore  
San Gregorio nelle Alpi  
San Nicolò di Comelico  
San Pietro di Cadore  
San Tomaso Agordino  
San Vito di Cadore  
Santa Giustina  
Santo Stefano di Cadore  
Sedico  
Selva di Cadore  
Seren del Grappa  
Sospirolo  
Soverzene  
Sovramonte  
Taibon Agordino  
Tambre  
Val di Zoldo  
Vallada Agordina  
Valle di Cadore

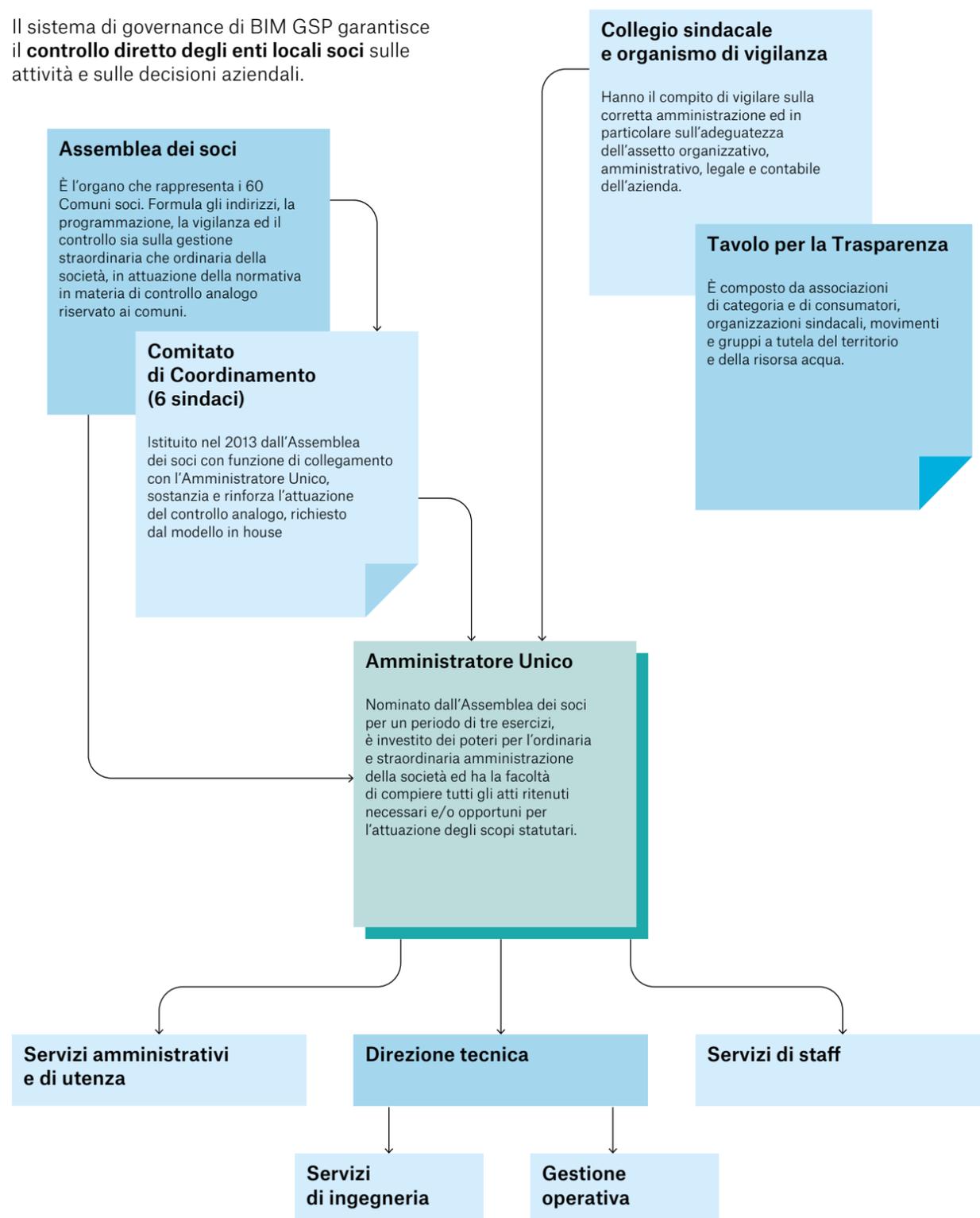
Vigo di Cadore  
Vodo Cadore  
Voltago Agordino  
Zoppè di Cadore

#### ● Provincia di Udine

Sappada

## Governo pubblico 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.



### Una governance aperta agli stakeholders sin dal 2014

Dal 2014 si riunisce semestralmente il Tavolo per la Trasparenza, un organo voluto per favorire l'informazione e la partecipazione dei cittadini-utenti e dei portatori di interesse alla gestione del servizio idrico. Il Tavolo ha lo scopo di garantire ampia informazione circa l'operato di BIM GSP e di far emergere le esigenze e i bisogni della collettività. Prendono parte al tavolo, i membri del 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.



### Si chiudono 6 anni di mandato-Vignato: risultati più che positivi

Ad aprile 2019 si è chiuso il secondo mandato dell'Amministratore Unico Vignato. Anni di intenso lavoro e di impegno, con importanti responsabilità. L'operato dell'Amministratore Unico ha permesso **di risanare i conti di BIM GSP ripristinando l'equilibrio economico-finanziario e ricostruendo credibilità anche nei confronti delle banche** che hanno ricominciato a concedere finanziamenti fondamentali per la realizzazione degli investimenti necessari a migliorare la qualità ambientale e a recuperare il gap infrastrutturale del sistema idrico provinciale.

Un operato che ha ricevuto il plauso dei Sindaci: "Il giudizio che diamo del suo operato non può che essere positivo. Tutti gli obiettivi che erano stati posti sei anni fa sono stati raggiunti" ha dichiarato il primo cittadino di Belluno Jacopo Massaro.

### I principali risultati:



**Riduzione del debito aziendale** da 89 milioni di euro a 37;



**Efficientamento della società** con la diminuzione delle spese di gestione per quasi 4 milioni e mezzo di euro;



**Restituzione ai Comuni dei crediti** vantati nei confronti della società;



**Aumento di 22 milioni di euro del patrimonio netto** della società;



**Crescita degli investimenti:** 39 milioni di euro nel periodo 2013-2018, 6,5 milioni in più rispetto al programmato.

## Una politica di qualità e sicurezza certificata

**BIM GSP considera la qualità un elemento strategico** essenziale per la soddisfazione dei clienti, per la gratificazione e il coinvolgimento di chi ha a cuore il benessere dell'organizzazione, per lo svolgimento corretto e flessibile dei processi aziendali e per l'instaurazione con tutti i portatori di interessi di rapporti di fiducia di lungo periodo.

Ritiene, inoltre, che **la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori sia l'elemento fondamentale** per assicurare all'azienda una continua crescita e un livello d'eccellenza nel campo in cui opera.

**I sistemi di gestione della qualità e della salute e sicurezza sul lavoro assumono quindi un ruolo centrale nell'organizzazione aziendale** e vengono monitorati, misurati, analizzati e verificati periodicamente da un soggetto certificatore esterno a BIM GSP.



**I percorsi avviati hanno coinvolto la totalità delle attività aziendali**, determinando un diverso approccio nella gestione di processi, prassi e procedure: grazie al risk-based thinking, infatti, alta è l'attenzione alla riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera l'azienda. Policy e obiettivi del sistema di gestione per la qualità, inoltre, vengono allineate alla strategia dell'organizzazione, per la valorizzazione del servizio offerto, della sostenibilità e della tutela delle parti interessate.

### Le certificazioni conseguite

ISO  
9001:2015

#### Qualità

Ultimo audit: luglio 2018  
Validità: gennaio 2021

OHSAS  
18001:2007

#### Sicurezza sul lavoro

Ultimo audit: giugno 2018  
Validità: agosto 2019

Certificazioni per la valorizzazione del servizio offerto, della sostenibilità e della tutela delle parti interessate.

Sistemazione  
rete fognaria  
Lozzo di Cadore



## Una società trasparente, integra e corretta

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, e ha 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.

Per garantire maggiore sensibilizzazione e attenzione al tema, inoltre, **sono state avviate specifiche attività di formazione "anticorruzione"** per i membri degli organi di governo e sono state incluse clausole nei contratti con i fornitori. In seguito alla formazione 2016-2017 e poiché nel 2018 non vi sono state novità particolari in tema di anticorruzione e di procedure previste per evitare la commissione di reati contro la pubblica amministrazione, in accordo con l'OdV si è previsto di rimandare la formazione per i dipendenti operanti nelle aree a rischio commissione di reato al 2019, in concomitanza con l'aggiornamento della formazione sul modello 231.

**Anche nel corso del 2018 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 socioeconomica.**

### Trasparenza, integrità e correttezza



Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo



Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza



Codice etico

### Diffusione di una cultura aziendale improntata alla legalità

**Tutti** gli uffici e le funzioni aziendali di BIM GSP sono stati sottoposti a valutazione di rischio corruzione

Il **100%** dei membri degli organi di governo ha ricevuto formazione anticorruzione nel periodo 2015-2018

**Tutti** i dipendenti e membri degli organi di governo sono a conoscenza delle pratiche anticorruzione

Nel **100%** dei contratti con partner commerciali è stata inserita la clausola 231



## La mission, i valori e le 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.

“Offrire un servizio di qualità e a costi contenuti, operando con competenza, professionalità, trasparenza, nel pieno rispetto dell'ambiente, della sicurezza e della legalità”. Questa è la missione di BIM GSP.

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** del servizio 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**.

### Gli 8 valori guida di BIM GSP



Responsabilità



Efficienza



Trasparenza



Concorrenza



Correttezza



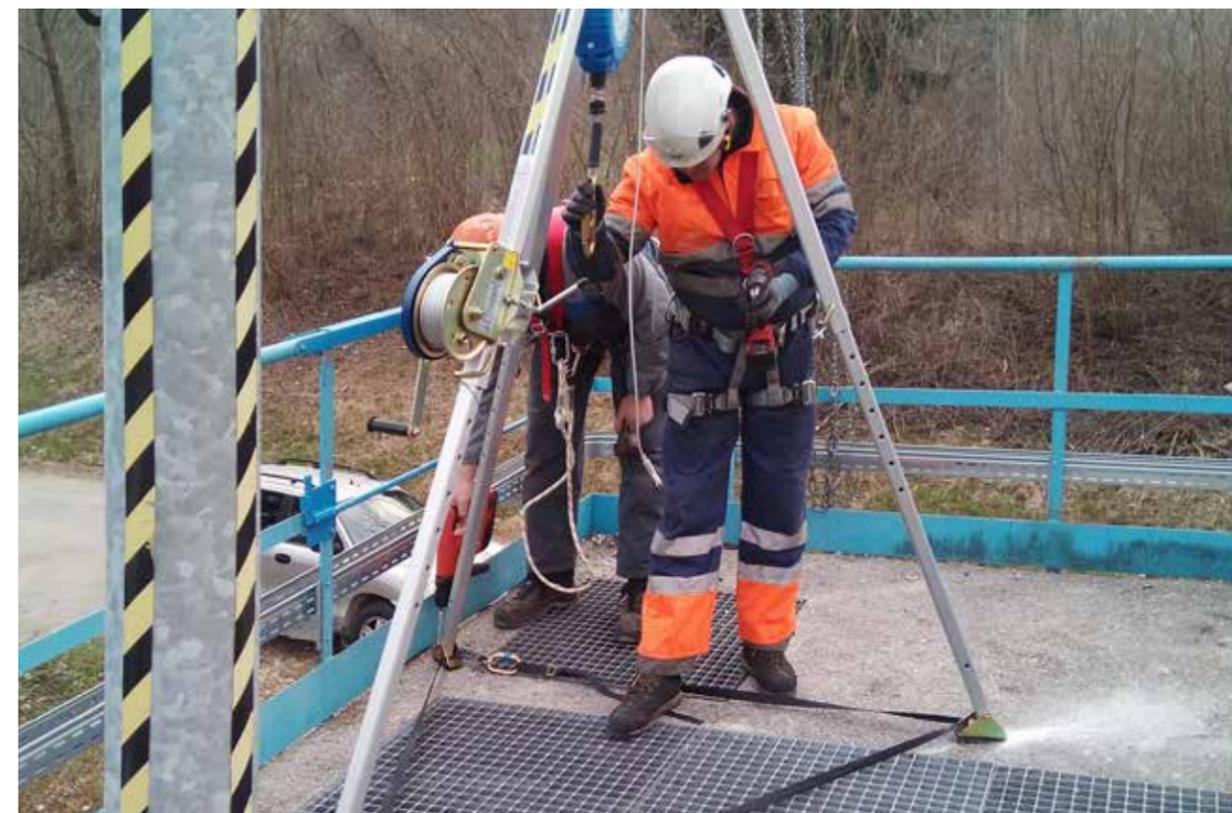
Sicurezza



Spirito di servizio



Tutela dell'ambiente



## I portatori di interesse

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

**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



#### Personale e loro rappresentanti

- Intranet aziendale
- Mail interna
- Incontri periodici
- Tavolo per la trasparenza



#### Famiglie, imprese e associazioni di consumatori/categoria

- Indagini di Customer satisfaction
- Sportelli e call center
- Sito internet e App
- Gestione dei reclami e delle richieste di informazioni
- Messaggistica mirata
- Tavolo per la trasparenza



#### Comuni soci

- Assemblee dei soci
- Incontri territoriali
- Incontri individuali
- Tavolo per la trasparenza



#### Comunità locale

- Comunicazione tramite media
- Incontri con comitati locali
- Tavolo per la trasparenza



#### Fornitori

- Codice etico
- Incontri periodici
- Gestione strutturata per commessa
- Tavolo per la trasparenza



#### Pubblica amministrazione e Enti regolatori

- Incontri periodici
- Tavoli tecnici
- Interfaccia coordinato con autorità nazionali tramite consorzio regionale Viveracqua



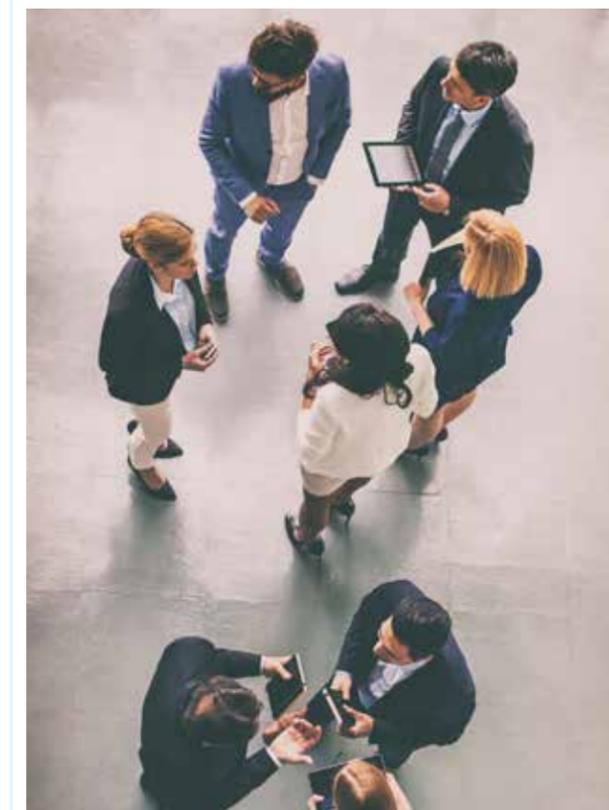
#### Finanziatori

- Sezione Investor Relation del sito
- Incontri periodici



#### Generazioni future

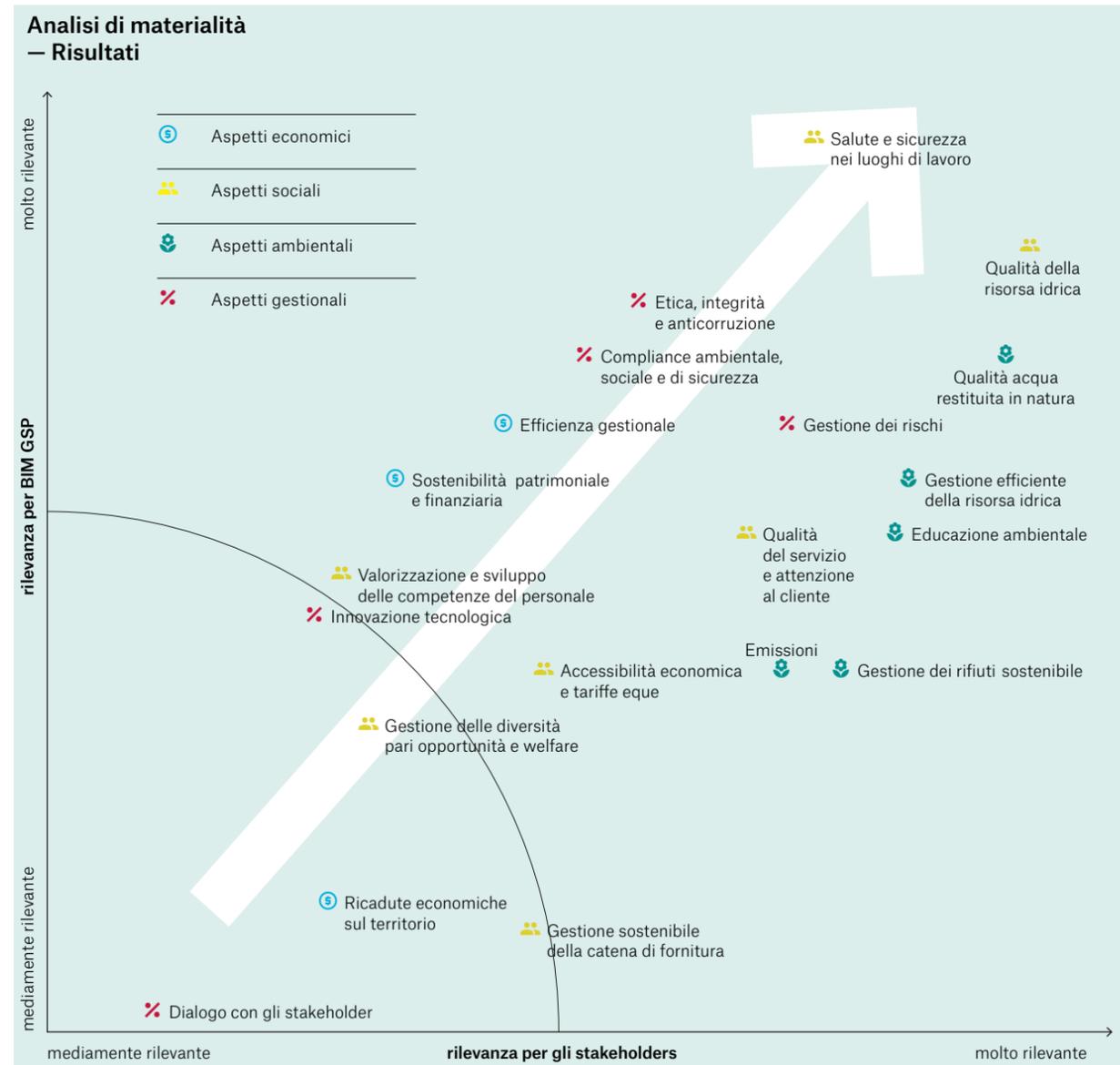
- Progetti didattici di educazione ambientale



# L'analisi di materialità

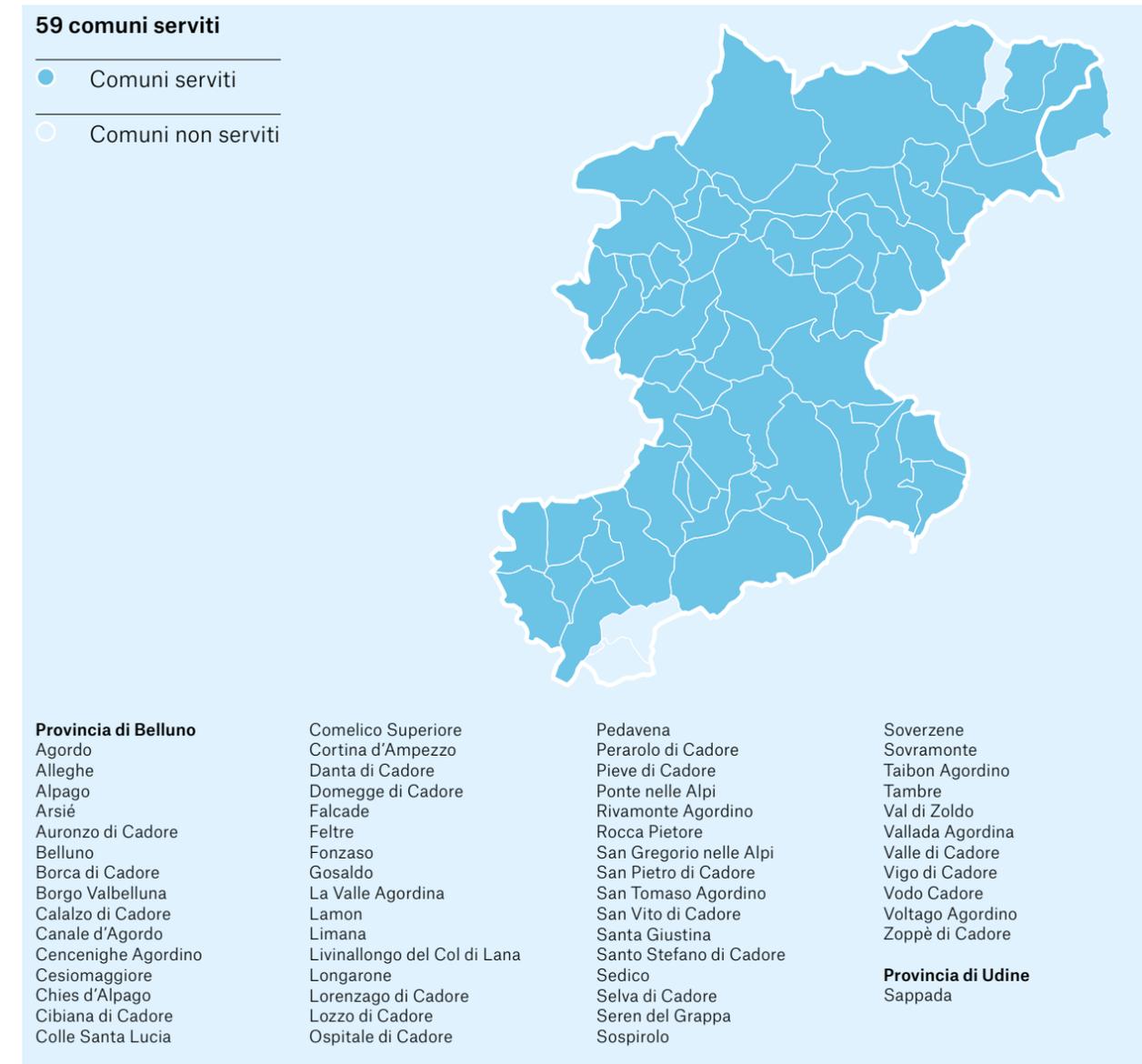
A partire dallo scorso anno, BIM GSP ha avviato un processo strutturato di ascolto dei propri stakeholder e del management aziendale per rilevare l'importanza attribuita a diversi aspetti legati alla sostenibilità economica, sociale e ambientale, oltre che alla gestione aziendale.

Ad inizio 2019 sono stati coinvolti, tramite la compilazione di un questionario online, 57 soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di stakeholder e del management 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.



# Il territorio servito e le infrastrutture idriche

BIM GSP gestisce il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) in 59 comuni bellunesi appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto" (sono esclusi Alano di Piave e Quero-Vas, ricadenti in altro ambito, e San Nicolò di Comelico, con gestione diretta) e nel comune di Sappada, dal 2017 in provincia di Udine.



**Un territorio prevalentemente alpino**, esteso per 3.567 km<sup>2</sup>, **ad alto valore ambientale, con aree protette e riserve naturali, circondato dalle Dolomiti, riconosciute dall'Unesco Patrimonio Mondiale Naturale dell'Umanità**. L'area servita da BIM GSP conta circa **200.000 abitanti residenti** ed ha una **bassa densità di popolazione**. I comuni montani hanno sviluppato attività economiche legate al turismo, che sia d'inverno sia d'estate attraggono un elevato numero di visitatori, possessori di seconde case e lavoratori stagionali, con notevoli fluttuazioni della popolazione in periodi concentrati dell'anno.

Conformemente alle caratteristiche del territorio, le infrastrutture del servizio idrico integrato sono caratterizzate da un'elevata dispersione di reti e impianti, limitazioni dimensionali e difficoltà di interconnessioni. Affrontando queste criticità non trascurabili, dal 2004 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

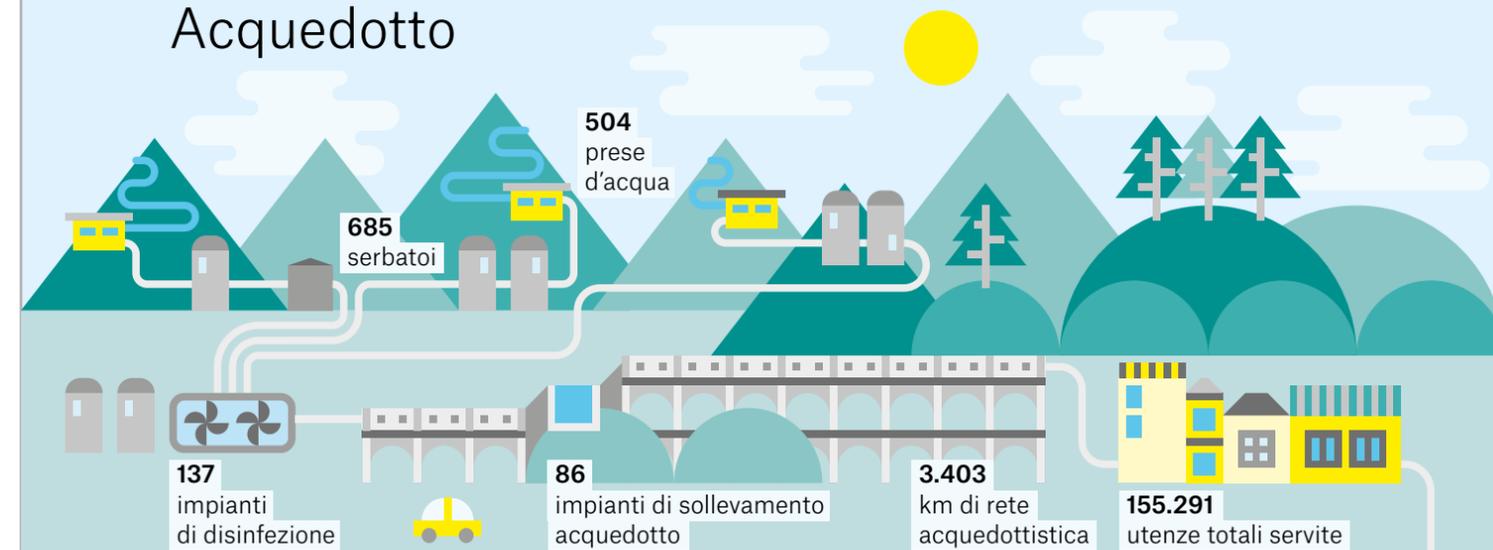


il Monte Pelf  
(gruppo della  
Schiara)

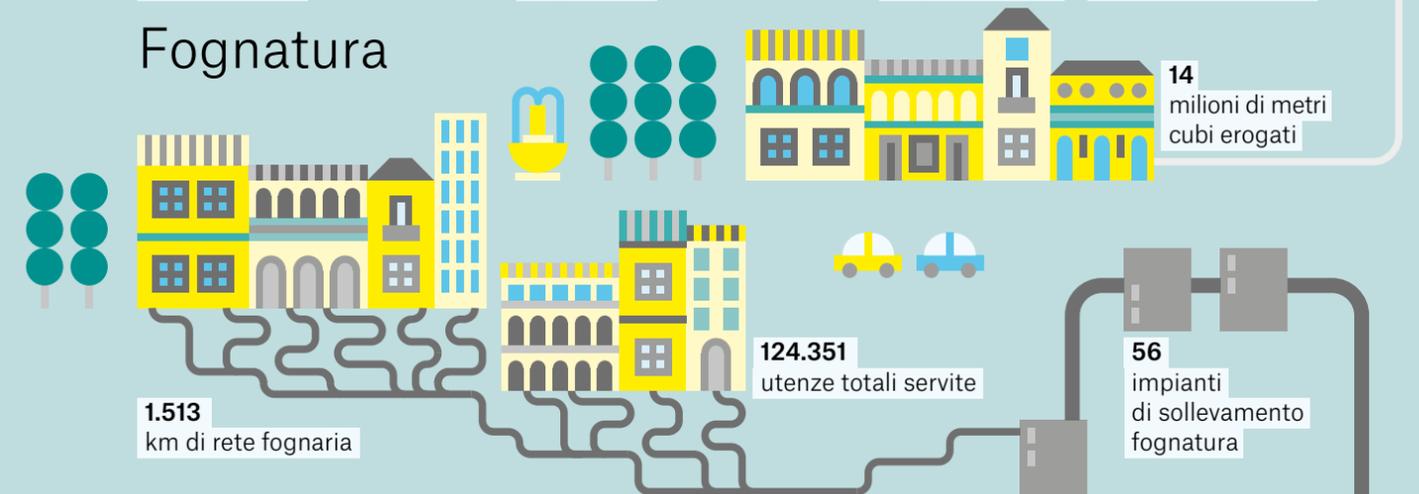


Un sistema articolato al servizio di un territorio complesso

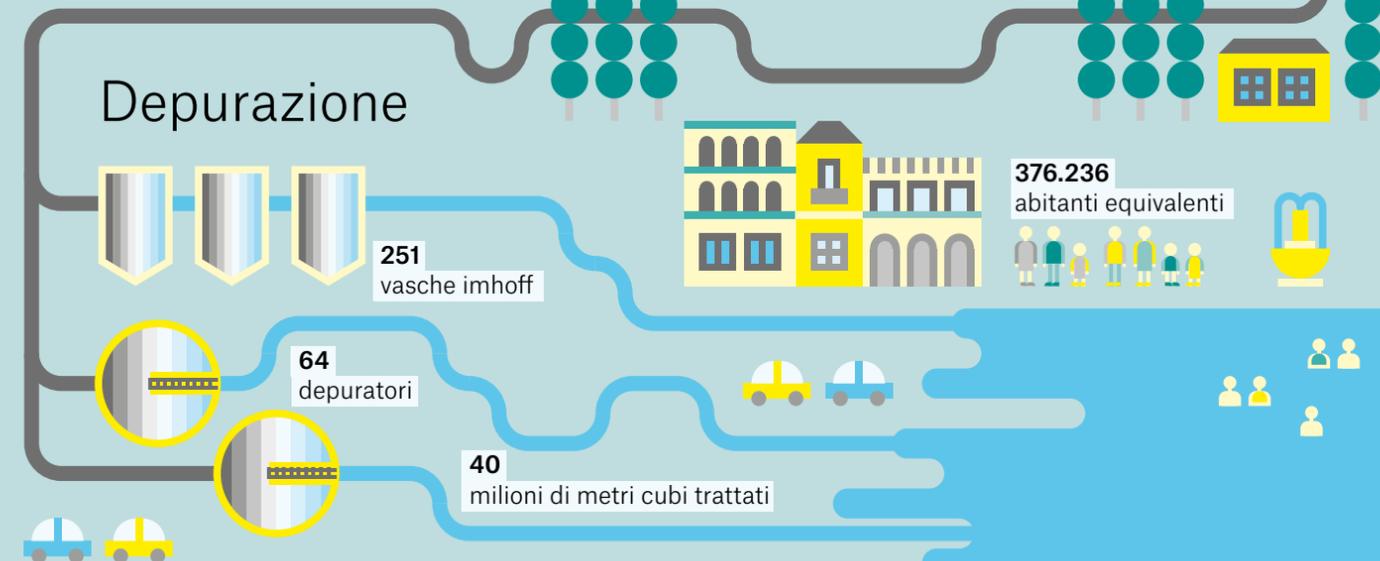
## Acquedotto



## Fognatura



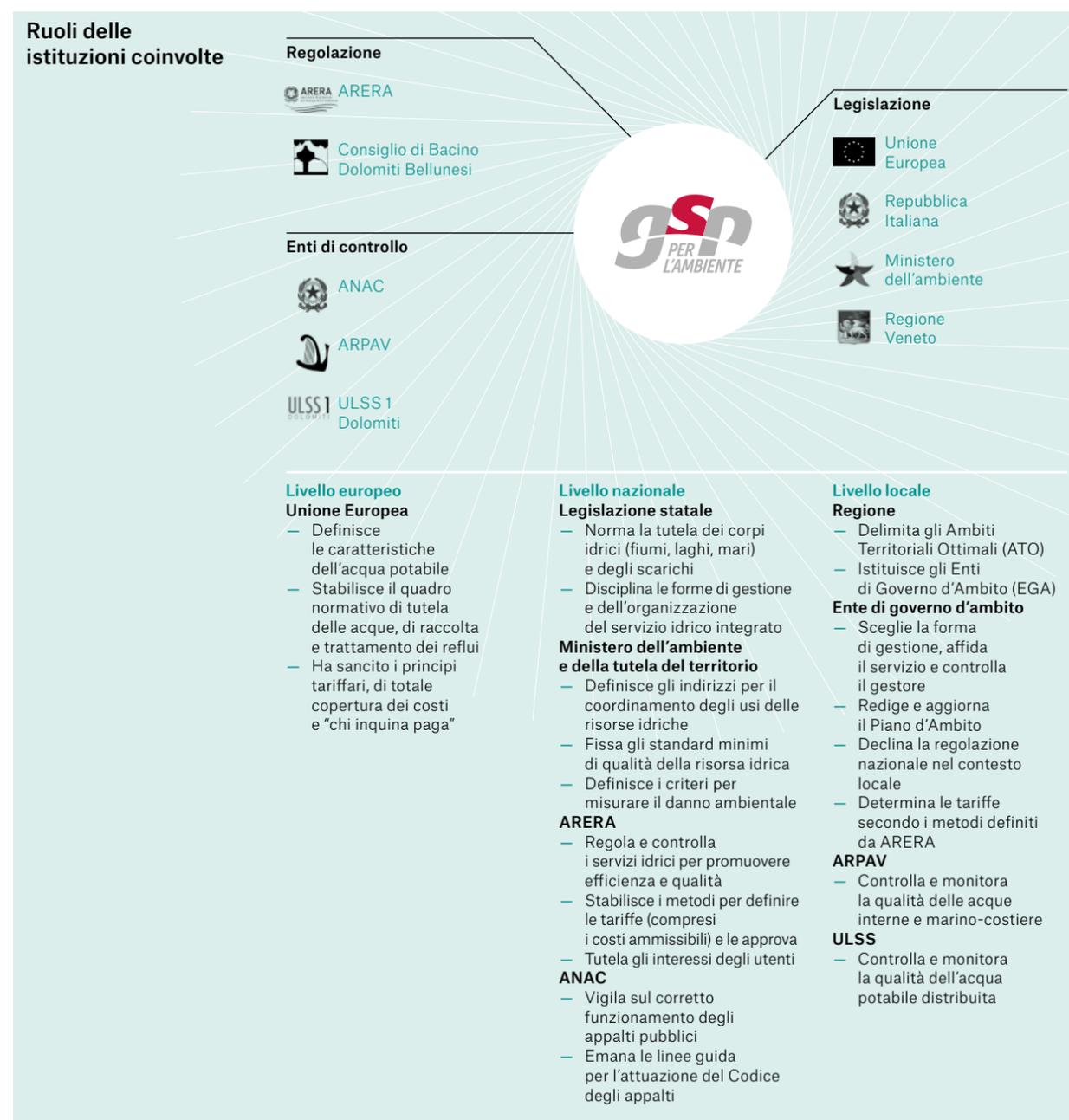
## Depurazione



## Il contesto: una governance multilivello

**Il servizio idrico integrato ha una governance articolata:** è formata da un insieme di istituzioni che a più livelli definiscono le regole del settore e svolgono ruoli di pianificazione e controllo.

BIM GSP, come gli altri gestori idrici, è influenzata nel suo operato e non può prescindere da tale sistema di regole.



## L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente

Con il 2018 ha iniziato il suo mandato il nuovo Collegio di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

L'Autorità, che ha funzioni relative alla regolazione indipendente e al controllo dei servizi idrici, ha adottato in passato provvedimenti per la definizione delle tariffe, a copertura dei costi di gestione e a promozione degli investimenti necessari al territorio, ha posto attenzione al miglioramento del servizio all'utenza (regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (regolazione della qualità tecnica), a beneficio degli utenti e dell'ambiente. Ha, inoltre, previsto agevolazioni tariffarie per le famiglie in stato di disagio economico e ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo pro capite ed equità sociale.

La visione strategica per gli anni a venire pone al centro la tutela degli utenti, la crescita degli investimenti insieme al contenimento dei costi operativi dei gestori, nonché la volontà di introdurre in tariffa incentivi ambientali e sostegno all'innovazione.

### Orientamenti e linee strategiche per la regolazione

#### Consumatore protagonista

- Adottare regole efficaci per il contenimento della morosità e semplificare l'accesso al bonus idrico, a tutela degli utenti in difficoltà.
- Stabilire tariffe certe e trasparenti basate su criteri predefiniti.
- Garantire adeguata qualità del servizio attraverso costanti verifiche ed aggiornamenti degli standard.
- Gestire i reclami senza risposta, le istanze e le segnalazioni tramite lo "sportello del consumatore" nazionale.
- Promuovere la partecipazione di utenti e stakeholders alla pianificazione d'ambito.

#### Tutela degli utenti

#### Sistemi tariffari certi e trasparenti

#### Promozione dell'efficienza e della qualità

#### Prossimo metodo tariffario idrico (2020-2023)

- Introdurre incentivi ambientali in tariffa (es. recupero dei fanghi e risparmio energetico)
- Facilitare lo sviluppo di attività non regolate in un'ottica di convergenza con altri settori
- Superare le barriere regolatorie all'innovazione

#### Crescita degli investimenti e contenimento costi

- Rinforzare i limiti alla crescita dei costi dei gestori secondo logiche di efficienza.
- Adottare misure per incrementare il tasso di realizzazione degli investimenti rispetto a quanto programmato.
- Aumentare la trasparenza sulle performance dei gestori attivando una concorrenza "per reputazione" volta a ridurre i divari prestazionali tra le diverse aree del Paese.

## Il Consiglio di Bacino “Dolomiti Bellunesi”

Il Consiglio di Bacino “Dolomiti Bellunesi” è l’Ente di Governo dell’Ambito “Alto Veneto”, ove ricadono 59 Comuni della provincia di Belluno.

Il Consiglio di Bacino programma, organizza e controlla lo svolgimento del servizio e pianifica gli interventi insieme a BIM GSP.

Affidata a BIM GSP la gestione del servizio idrico fino al 2033.

Nello svolgimento delle proprie funzioni di organizzazione del servizio idrico integrato secondo principi di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale, **il Consiglio di Bacino ha affidato la gestione del servizio a BIM GSP, fino al 2033, secondo il modello dell’in house providing.**

**Insieme a BIM GSP, il Consiglio di Bacino programma con cadenza biennale opere ed interventi da realizzare nel territorio servito** e, tramite la redazione e l’aggiornamento del Piano d’Ambito, **definisce gli obiettivi da raggiungere, le linee d’azione ed il fabbisogno infrastrutturale dei diversi Comuni.** Il Consiglio di Bacino, inoltre, **ha il compito di predisporre le tariffe** sulla base del metodo tariffario e delle indicazioni prestabilite da ARERA.

La Val Belluna  
dal Monte Talvena



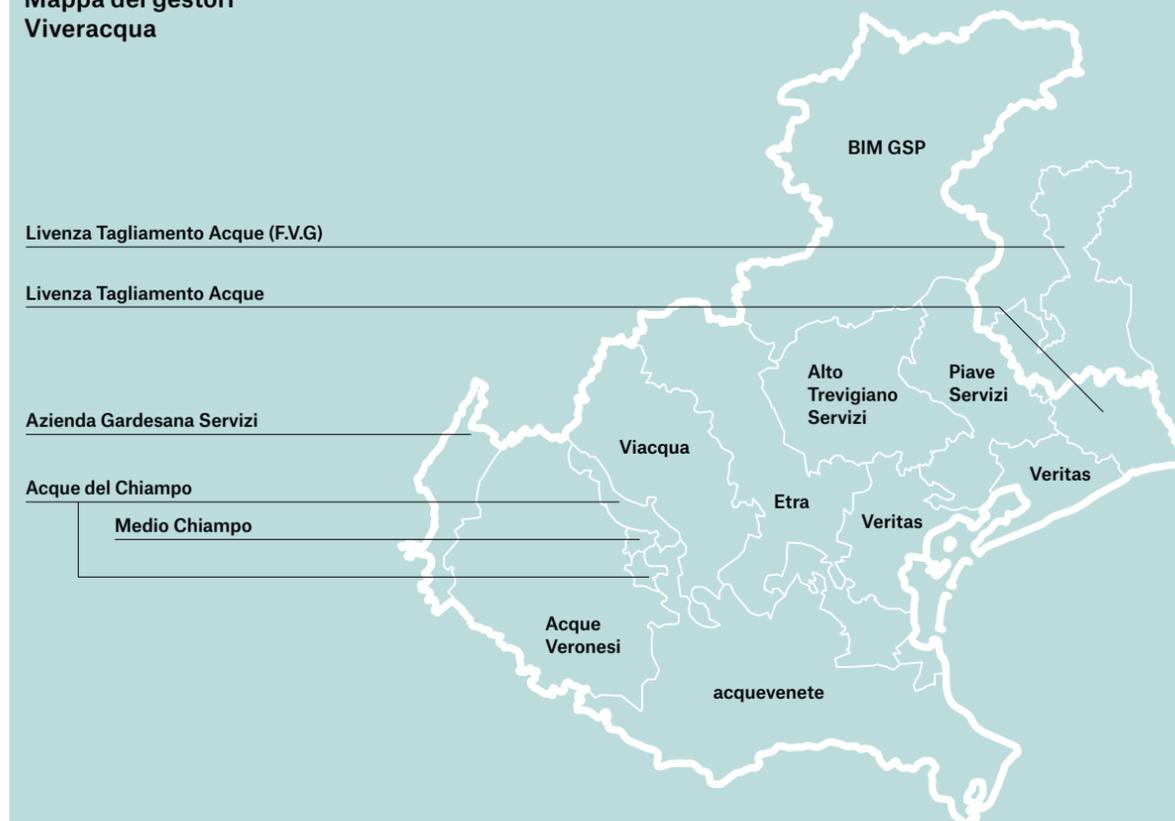
## Viveracqua, il modello pubblico veneto

Gli investimenti sul territorio che ammodernano le reti e creano occupazione, le strategie industriali che incrementano la qualità e riducono i costi di aziende in grado di coniugare un DNA pubblico al 100% con bilanci in ordine, le innovazioni tecnologiche che aumentano l’efficienza e semplificano la vita dei cittadini, i piani di sicurezza per adottare le migliori azioni a garanzia della qualità dell’acqua e a tutela della salute.

Sono alcuni dei principali obiettivi su cui si sta concentrando l’attività di **Viveracqua, la società consortile tra 12 gestori del servizio idrico integrato a totale proprietà pubblica in Veneto e Friuli-Venezia Giulia**, con duemila punti di approvvigionamento, mille impianti di depurazione, 50mila km di rete acquedottistica, 22mila km di rete fognaria e 300 milioni di metri cubi di acqua potabile erogata ogni anno.



### Mappa dei gestori Viveracqua





### Gli investimenti per il territorio

Gli investimenti sono una componente fondamentale per i gestori del servizio idrico chiamati ad occuparsi del bene pubblico per eccellenza, l'acqua.

**Tra il 2014 e il 2017, la realizzazione di investimenti pari a 572 milioni di euro ha permesso di attivare 3.500 cantieri con 2.400 imprese coinvolte e 11.600 posti di lavoro generati sul territorio; e per il biennio 2018-2019 sono in corso nuovi investimenti per 498 milioni di euro per 1.700 nuovi cantieri** con interventi su acquedotti, reti fognarie, impianti di depurazione **per garantire un servizio sempre migliore ai 4.800.000 abitanti serviti in 593 Comuni.**



circa **1 miliardo** di investimenti (2014-2019)



circa **5.200** cantieri attivati (2014-2019)



oltre **11.600** posti di lavoro attivati (2014-2017)



### Innovazione

Grazie al gioco di squadra in Viveracqua, e ad un allargamento alla dimensione europea, i gestori hanno la possibilità di fare innovazione, opportunità che sarebbe con ogni probabilità impossibile con le sole risorse di ogni singola azienda in autonomia.

**Viveracqua è infatti capogruppo del progetto Smart Metering, in partnership con altre sei società di Belgio, Francia, Spagna e Ungheria, per la progettazione e realizzazione di contatori "intelligenti".**

Un progetto da **4 milioni e mezzo di euro finanziato dall'Unione Europea** che vede al centro l'utente del servizio che, grazie a questo nuovo sistema di contatori, potrà infatti monitorare in tempo reale i propri consumi, avere il costante controllo del funzionamento del proprio impianto idrico e, in caso di necessità, intervenire on line sul contatore.



**4,5 milioni** di euro per l'innovazione



### Tutela dell'ambiente e degli utenti

Risultati molto significativi sono stati raggiunti da Viveracqua anche nel campo della sicurezza, costituendo **una rete di laboratori in grado di realizzare 150mila controlli e di analizzare 1 milione e 300mila parametri ogni anno nelle acque potabili e reflue** per garantire la qualità e tutelare la salute e l'ambiente.

**Viveracqua ha inoltre un ruolo di regia e coordinamento per l'elaborazione di uno dei primi Piani di Sicurezza dell'Acqua in Italia,** insieme alla Regione Veneto ed alle istituzioni collegate (ASL, Arpav, ecc.) ed insieme all'Istituto Superiore di Sanità. Attraverso la realizzazione di un sistema globale di valutazione e gestione del rischio che copre l'intera filiera idrica, vengono identificati tutti i fattori che possono causare un rischio di contaminazione per essere eliminati o attenuati al fine di prevenire eventuali contaminazioni. Il primo Piano di Sicurezza riguarda il sistema di Lonigo di Vicenza che serve oltre 100.000 abitanti in 26 comuni delle province di Vicenza, Verona e Padova. La pratica e l'esperienza acquisite verranno poi diffuse ed applicate dai gestori del Veneto per tutti i sistemi acquedottistici.



**1,3 milioni** di parametri di acque potabili e reflue analizzati all'anno



Oltre **100.000 abitanti** interessati dal primo Piano di sicurezza delle acque

### Il contributo di Viveracqua per una gestione pubblica efficiente dell'acqua

**L'acqua è il bene pubblico per eccellenza. Una risorsa preziosa che deve essere gestita nel migliore dei modi** — sia per quanto riguarda gli acquedotti, sia per le fognature e per la depurazione — per garantire la massima qualità e la tutela della salute e dell'ambiente. Sulla scia del referendum del 2011, in Parlamento si dibatte da mesi sul modello di gestione del servizio idrico. **Viveracqua sta partecipando al confronto sulla proposta di legge Daga, rappresentando un punto di riferimento in virtù del suo DNA pubblico al 100%** in grado di garantire servizi efficienti a costi sostenibili senza distribuire dividendi. I gestori hanno bilanci in attivo, sono votati a fare investimenti e in virtù delle loro dimensioni da media impresa hanno un contatto diretto con gli amministratori locali che società di grandi dimensioni faticerebbero a mantenere.

Nell'audizione in Commissione Ambiente dello scorso novembre, ho evidenziato quattro punti sui quali sono state articolate le proposte dei gestori idrici veneti. Sulla scelta del soggetto gestore: **le società in-house a totale partecipazione pubblica sono modello ottimale per coniugare efficienza gestionale e controllo diretto del socio pubblico** e rappresentano un soggetto facilmente comprensibile anche per i finanziatori (BEI, Cassa Depositi e Prestiti etc.); sul finanziamento del servizio idrico integrato: **il mantenimento della leva tariffaria offre le necessarie garanzie in termini di stabilità di attuazione e spinta nello sviluppo degli investimenti**, ferme naturalmente le misure di aiuto già in atto per le utenze in disagio socio-economico; **sulla dimensione ottimale d'ambito e sulla governance regolatoria: i cambiamenti, già attuati anche in passato, potrebbero rallentare la spinta verso gli investimenti, vera priorità dei gestori; sulla gestione delle acque meteoriche** in ambito urbano, oggi nel perimetro delle competenze comunali, **potrebbero essere conferite direttamente ai gestori.**

Con la riflessione su questi quattro principi **abbiamo voluto dare un contributo che riteniamo importante perché si basa sull'esperienza di ogni giorno sul territorio di tutti i 12 gestori.** Un'esperienza che nasce dal confronto con gli utenti, intesi sia come cittadini che come aziende, e con le amministrazioni locali e istituzioni varie, e che ha portato a intervenire puntualmente per risolvere i problemi, a fare ingenti investimenti per ammodernare le reti e a garantire un servizio di alta qualità mantenendo sempre in equilibrio i bilanci.

**Un DNA pubblico al 100% che ha portato Viveracqua a diventare anche membro di Aqua Publica Europea, l'associazione che riunisce 54 società di 9 Paesi per oltre 80 milioni di cittadini serviti:** un'opportunità per confrontarsi con le eccellenze europee nel campo della gestione del servizio idrico, per sviluppare progetti comuni e trovare finanziamenti di fondamentale importanza.

**L'auspicio è che il dibattito sulla riforma legislativa possa portare al miglioramento della gestione della risorsa acqua a livello nazionale,** intervenendo dove necessario. Con la certezza che il modello rappresentato da Viveracqua e dai suoi 12 gestori è in grado di offrire un esempio di come è possibile già oggi coniugare la gestione pubblica con l'efficienza gestionale e la sostenibilità economica.



Fabio Trolese,  
Presidente Viveracqua



# Capitolo 2

## **La responsabilità economica**



## Una società solida per una crescita sostenibile

Le performance economiche esprimono la capacità dell'azienda di operare nei principi di efficienza, efficacia ed economicità sia nel breve sia nel lungo termine. In continuità con gli esercizi precedenti, nel 2018 BIM GSP ha confermato **ricavi per 27,1 milioni** di euro e **consistenti risparmi** in termini di spese di gestione, sia rispetto agli obiettivi di budget (**-589 mila euro sul 2017**) sia rispetto al passato (**4,7 milioni dal 2012**). Le manutenzioni straordinarie fatte negli anni, il minor consumo di energia elettrica per gli efficientamenti apportati nelle reti e nei depuratori e i minori oneri finanziari dati dalla riduzione dell'indebitamento bancario hanno contribuito ad una **continua riduzione delle spese**. Il debito è sceso di 8 milioni rispetto al 2016, superando le previsioni fatte nel 2017.

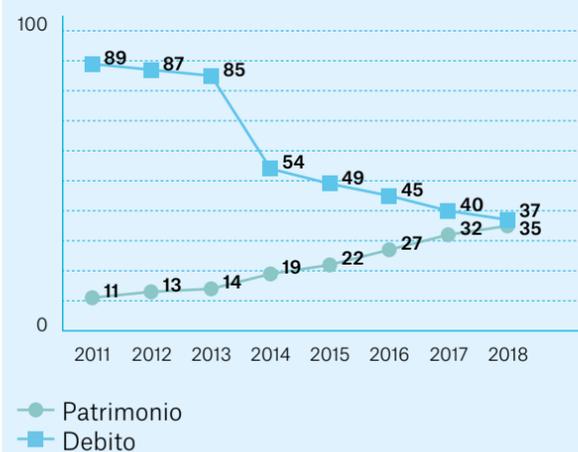
**I risultati economici raggiunti permetteranno di sostenere maggiormente gli investimenti nel triennio 2019-2021 e la creazione di valore per il territorio.**

**BIM GSP reinveste gli utili in azienda sotto forma di autofinanziamento.**



A partire dal 2011, BIM GSP ha **ridotto il proprio debito di circa 52 milioni** di euro: 20,5 milioni verso i Comuni, 21 milioni verso le banche e 10,5 milioni verso altri istituti finanziari. Nel 2018 il patrimonio è quasi pari all'indebitamento della società: **35,4 milioni di patrimonio netto** e circa 37 milioni di debito. Questo risultato dimostra l'eccellenza di un percorso di risanamento della società e di un continuo sforzo di miglioramento. Il Piano Industriale 2019-2021 si pone lo sfidante obiettivo di ridurre il debito complessivo sotto i 29 milioni entro il 2021.

**Trend debito patrimonio**  
in milioni di euro



**+ 35 milioni di euro**  
di patrimonio netto  
(+22 milioni dal 2011)

**- 37 milioni di euro**  
di debito  
(-52 milioni dal 2011)



I principali indici di performance economico-finanziaria dimostrano i risultati di una **gestione accorta ed orientata ai risultati**. I **parametri di redditività** della gestione operativa (EBITDA e EBIT margin) si confermano in linea con quelli degli scorsi anni e si dimostrano **coerenti con l'equilibrio economico e una gestione efficiente**. Gli indici di performance finanziaria (PFN/EBITDA e PFN/PN) migliorano rispetto allo scorso anno: BIM GSP si dimostra meno dipendente da fonti di finanziamento di terzi e maggiormente capace di onorare i debiti finanziari precedentemente aperti. L'evoluzione positiva dei conti aziendali è stata attestata anche esternamente dalla società CRIF Ratings, che sulla base delle proprie valutazioni ha assegnato ad aprile 2019 il rating emittente di lungo termine "BB" con outlook stabile.

### I principali indicatori economici

		2016	2017	2018	Livello obiettivo	
<b>Equilibrio economico</b>	EBITDA margin	19%	18%	20%	>20%	😊
	EBIT margin	13%	13%	13%	>10%	😊
<b>Equilibrio finanziario</b>	PFN/EBITDA	5,4	5,2	4,2	<5,0	😊
	PFN/PN	1,1	0,8	0,6	<1,0	😊

**BIM GSP indirizza l'organizzazione aziendale verso il principio di redditività grazie al controllo dei costi e procedure di lavoro efficienti.**

Nella pagina a sinistra: sostituzione acquedotto Cortina  
In questa pagina: trasporto materiali per l'interconnessione degli acquedotti di Pieve e Calalzo di Cadore

### Le principali performance economiche del 2018

**+ 27,1 milioni di euro**  
di ricavi (27 nel 2017)

**- 589 mila euro**  
di costi di gestione  
in meno rispetto al 2017

**+ 5,4 milioni di euro**  
di EBITDA  
(4,9 nel 2017)

**i 3,4 milioni di euro**  
di EBIT

**i 3,9 milioni di euro**  
di utile





# Il valore economico generato e condiviso con il territorio

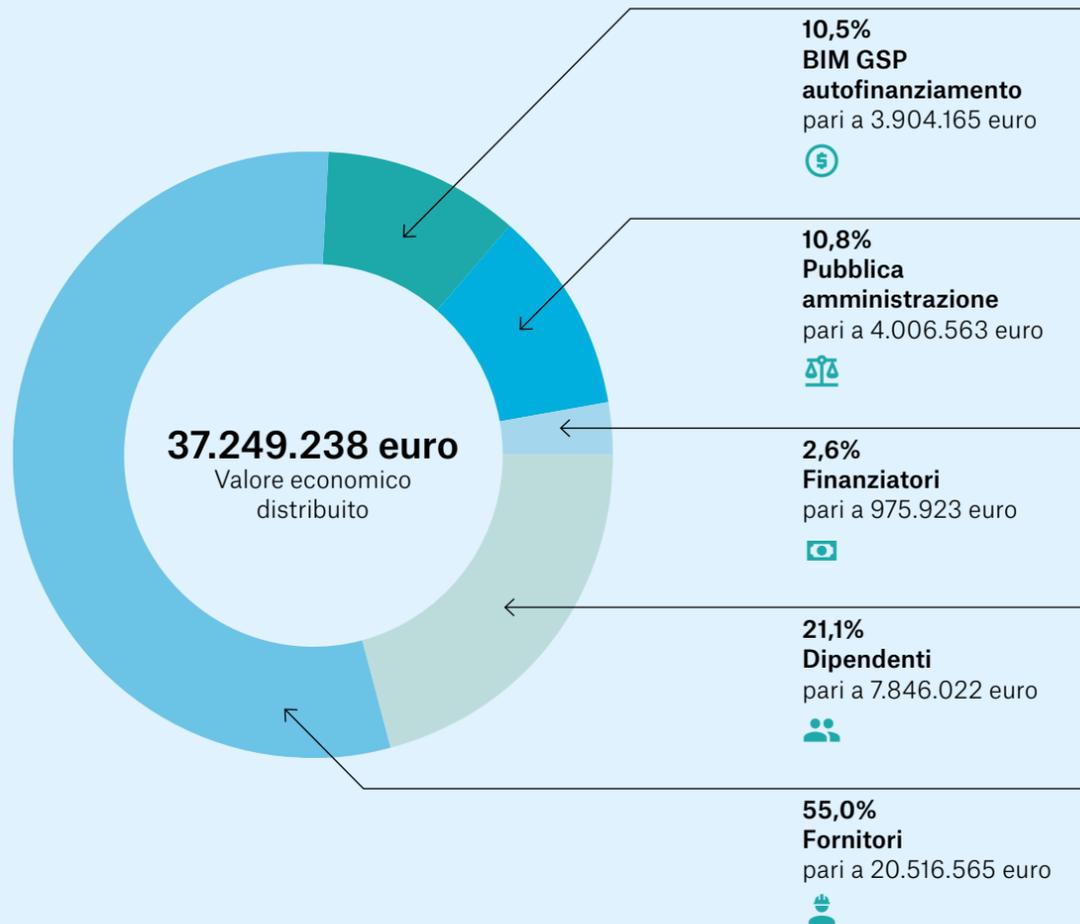
Nel 2018 BIM GSP ha generato, tramite lo svolgimento delle proprie attività, un **valore economico netto di 37 milioni di euro**, un dato alto e sostanzialmente in linea con il 2017. Il valore economico generato e distribuito deriva da una rilettura del bilancio di esercizio, in un'ottica di interrelazioni dell'azienda con i diversi portatori di interesse.

Il **90% della ricchezza generata da BIM GSP** è stata distribuita **agli stakeholders**, mentre il 10% è stato trattenuto all'interno dell'azienda per reinvestirlo nel territorio. **L'83% (circa 31 milioni) del valore economico generato è stato distribuito in Veneto**, regione in cui la società opera (+14% dal 2016).

Nella pagina seguente, a destra: nuova rete fognaria a Santo Stefano di Cadore



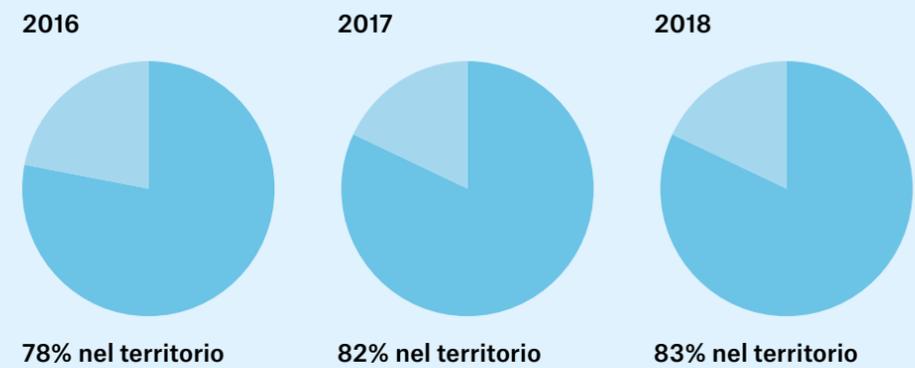
Valore economico distribuito



**83%** del valore economico prodotto rimane nel territorio

**+14%** del valore economico prodotto rimane all'interno del territorio rispetto al 2016

**31** milioni di euro distribuiti agli stakeholders locali





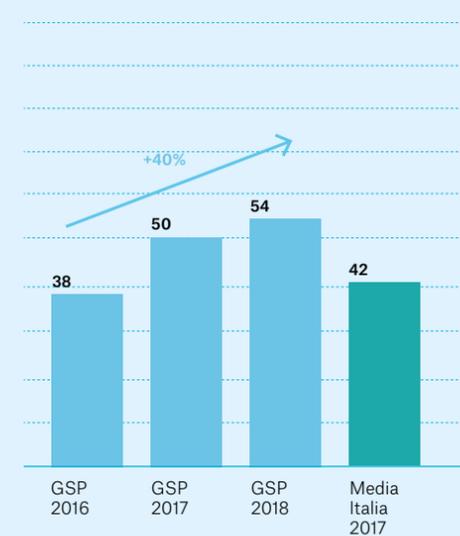
# Gli investimenti per il territorio

Nel 2018 sono stati realizzati **10,6 milioni di investimenti**, circa il **40% in più rispetto al 2016**. Raggiungendo un totale di **28 milioni di investimenti nel triennio 2016-2018**, BIM GSP ha contribuito a migliorare la qualità ambientale e a recuperare il gap infrastrutturale del sistema idrico provinciale. Per il secondo anno consecutivo, è stato registrato il **record annuale di investimenti**: nel 2018, infatti, si è raggiunto il valore dei **54 euro per abitante**, rispetto ai 38 euro del 2016 ed ai 50 euro del 2017. Lo sforzo profuso nell'anno ha portato ad un tasso di realizzazione del 133%, avendo investito **2 milioni in più rispetto al Piano d'Ambito**.

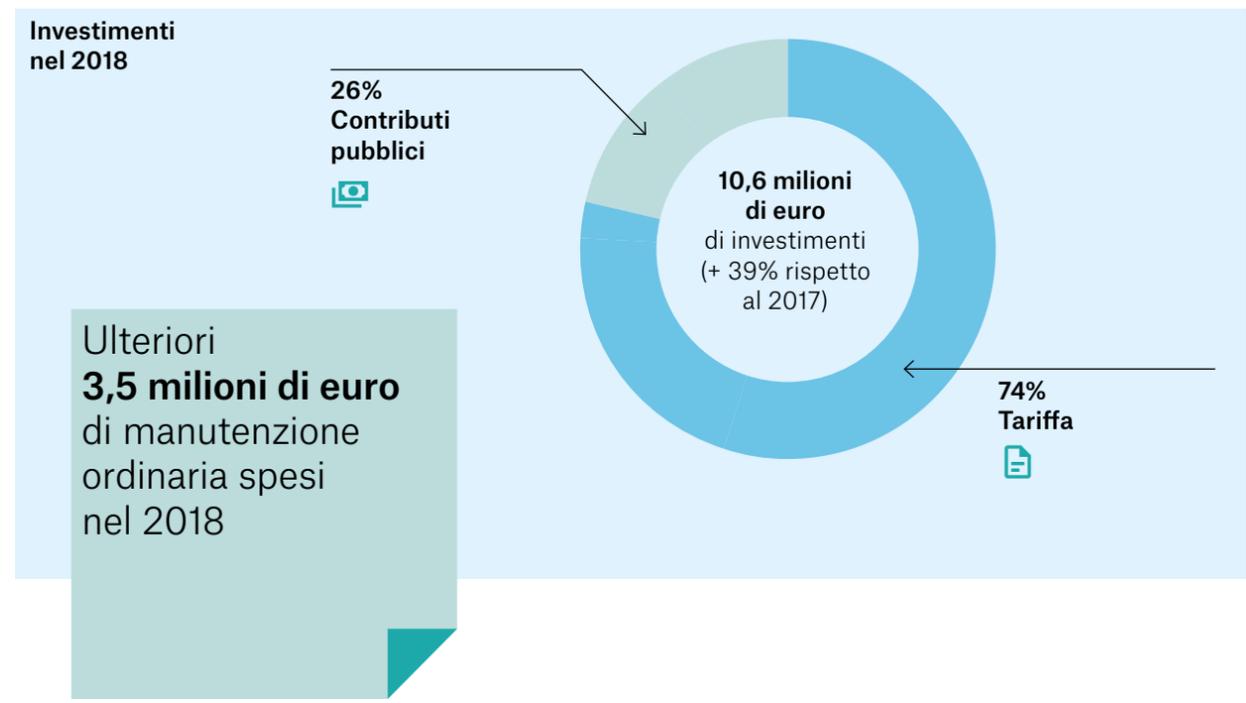
**28 milioni di euro di investimenti realizzati dal 2016 al 2018**

Il 50% degli interventi ha riguardato opere di acquedotto, il 17% opere di fognatura, il 33% opere di depurazione. In linea con il 2017, anche nel 2018 il finanziamento degli investimenti è stato coperto per il 74% con la tariffa e per il 26% con contributi pubblici, sempre più esigui. Accanto agli investimenti, BIM GSP ha eseguito **manutenzioni ordinarie per 3,5 milioni di euro**, dei quali l'82% in acquedotto e il 18% in fognatura e depurazione.

**Ancora in aumento gli investimenti per abitante euro/abitante**



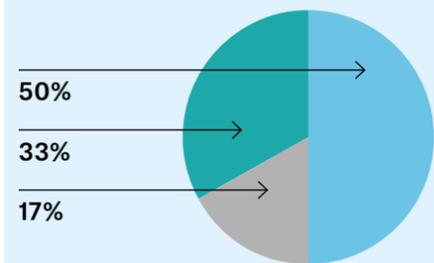
**+6 milioni di euro gli investimenti nel triennio 2016-2018 rispetto al Piano d'Ambito**



Inaugurazione del nuovo depuratore di Longarone

Le principali opere realizzate o in corso nel 2018

10,6 milioni di euro di investimenti



- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione

1,2 milioni di euro nel 2018 per emergenza maltempo



Emergenza maltempo ottobre 2018

La tempesta Vaia che ha colpito il Veneto, ed in particolare il bellunese, tra il 28 e il 31 ottobre 2018 ha provocato ingenti danni all'ambiente ed alle infrastrutture del servizio idrico, in parte risultati evidenti sin dalle prime ore, in parte accertati solo nelle settimane e mesi successivi.

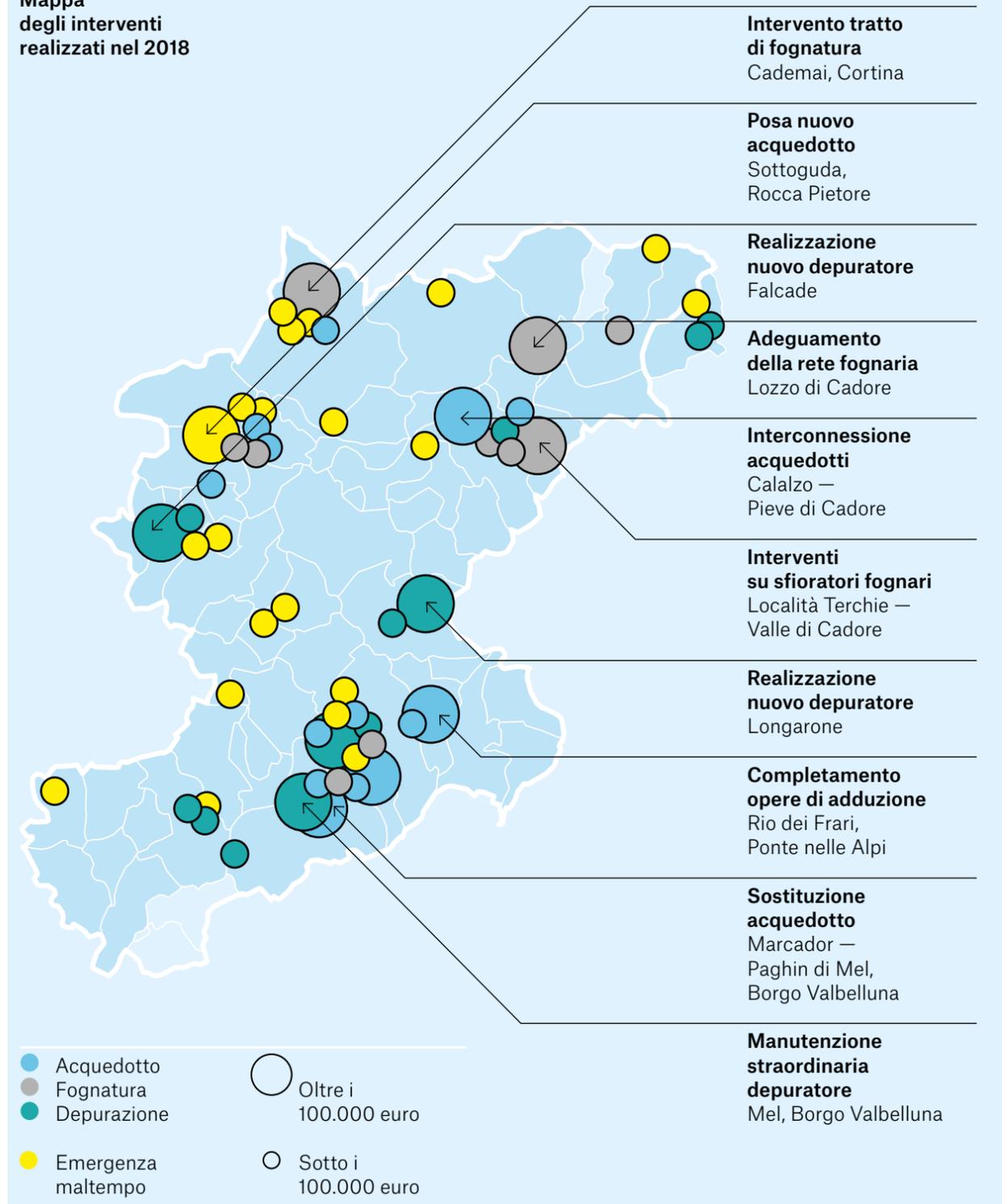
Una prima ricognizione, svolta a fine novembre, ha portato ad individuare circa 270 situazioni critiche per danni alle infrastrutture del servizio idrico.

BIM GSP ha subito attivato una serie di interventi di prima urgenza per l'immediato ripristino dei servizi essenziali, cercando in primo luogo di garantire l'approvvigionamento di acqua potabile alle popolazioni rimaste sprovviste, e per la messa in sicurezza di reti e impianti fognari e di depurazione. Già nel 2018 l'importo speso per tali interventi, che comprendono sia opere ingenti e complesse che interventi minori distribuiti capillarmente in tutto il territorio, è stato di 1,2 milioni di euro.

Sopra: trasporto condotte per interconnessione acquedotti di Calalzo e Pieve di Cadore



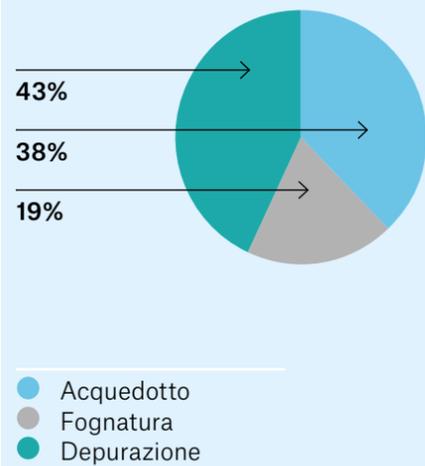
Mapa degli interventi realizzati nel 2018





**Le principali opere programmate nel triennio 2019-2021**

**27,6 milioni di euro** di investimenti



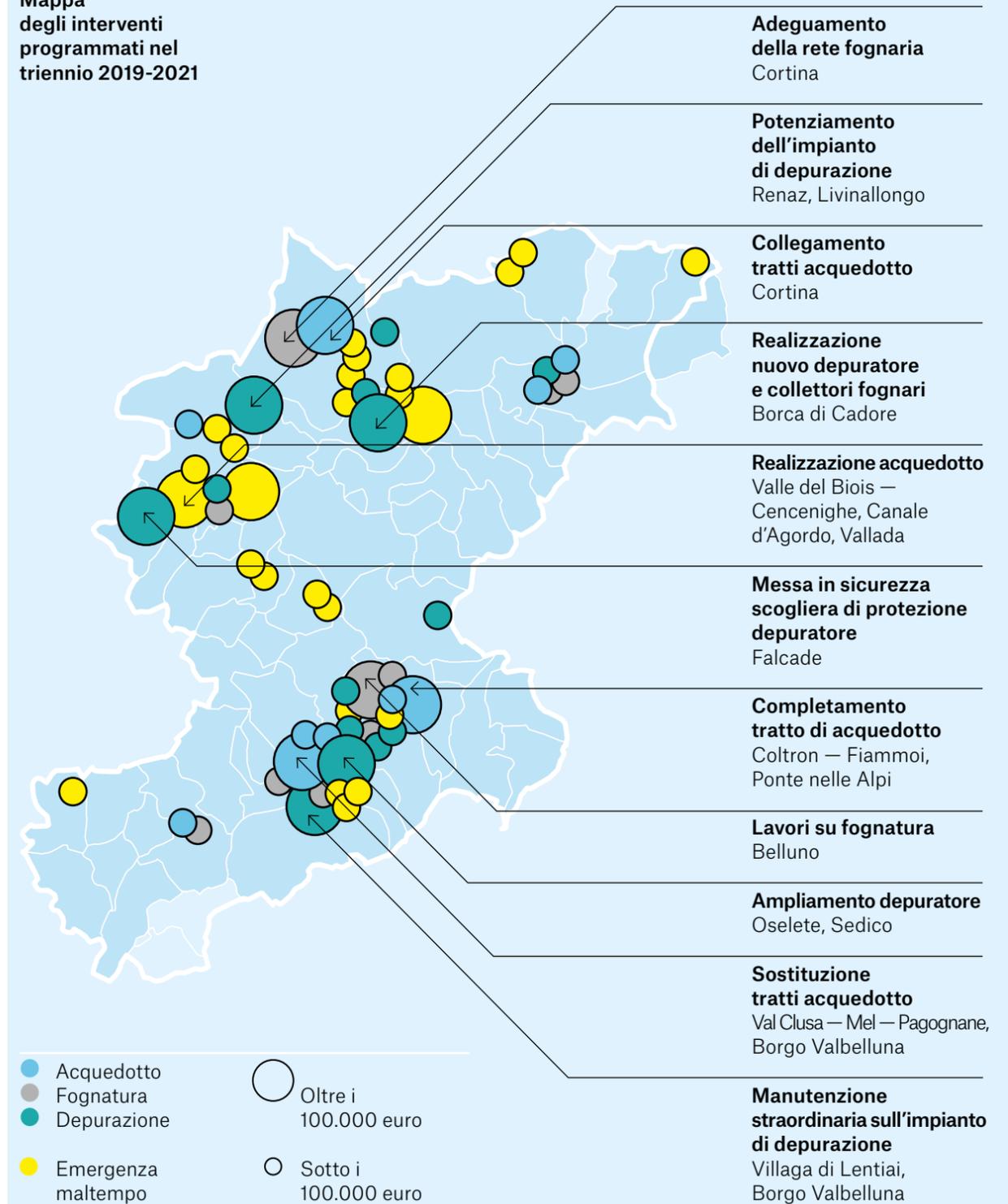
Per il triennio **2019-2021**, sono stati previsti **27,6 milioni di euro di investimenti**. In linea con il Piano d'Ambito, questi interventi sono stati considerati prioritari, finanziariamente sostenibili e integrati con le necessità di somma urgenza sorte dopo i danni provocati dalla calamità di fine ottobre 2018. Tra gli **obiettivi strategici** del piano degli investimenti vengono confermati **la salvaguardia ambientale**, la **riduzione delle perdite** tramite il monitoraggio dei distretti, **l'interconnessione di varie reti acquedottistiche** per aumentarne l'efficacia e l'esercizio in condizioni di emergenza, l'installazione di impianti di pompaggio ad elevata **efficienza energetica**. Il 43% degli investimenti riguarderà gli impianti di depurazione, il 19% la fognatura e il 38% interventi sull'acquedotto. Gli investimenti verranno coperti per 16,2 milioni di euro da autofinanziamento generato dalle attività aziendali, per 11,4 milioni dal fondo nuovi investimenti coperto con la tariffa, oltre che da altri contributi (Regione Veneto, Fondo Emergenze del Servizio Nazionale di Protezione Civile e altri).



**+6,2 milioni di euro** di interventi proposti al Commissario Delegato per il 2019-2021 per risolvere situazioni di criticità dovute alla calamità

Sopra: posa nuovo acquedotto a Rocca Pietore

**Mapa degli interventi programmati nel triennio 2019-2021**





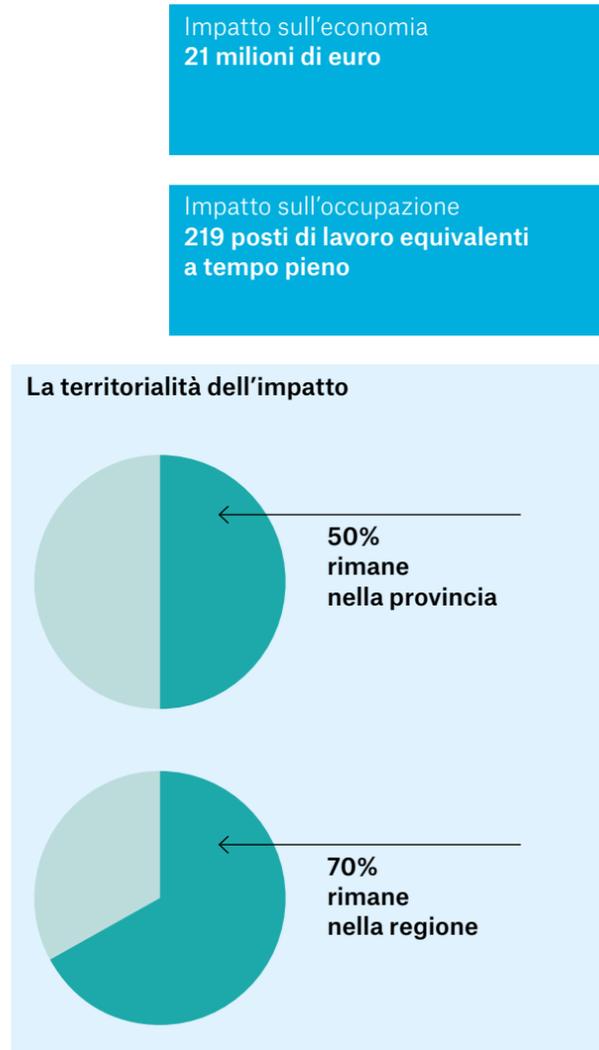
# Le ricadute degli investimenti nel territorio

BIM GSP, tramite il servizio gestito e gli investimenti collegati, crea valore per il territorio. Questo avviene tramite:

- l'occupazione diretta, ovvero le figure impiegate nelle imprese che si occupano della progettazione e del collaudo delle opere;
- l'occupazione indiretta, ovvero le persone impiegate nelle industrie che forniscono impianti, materiali e servizi per la costruzione e l'entrata in esercizio dell'opera;
- l'indotto, rappresentato dai beni e dai servizi acquistati grazie ai redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti.

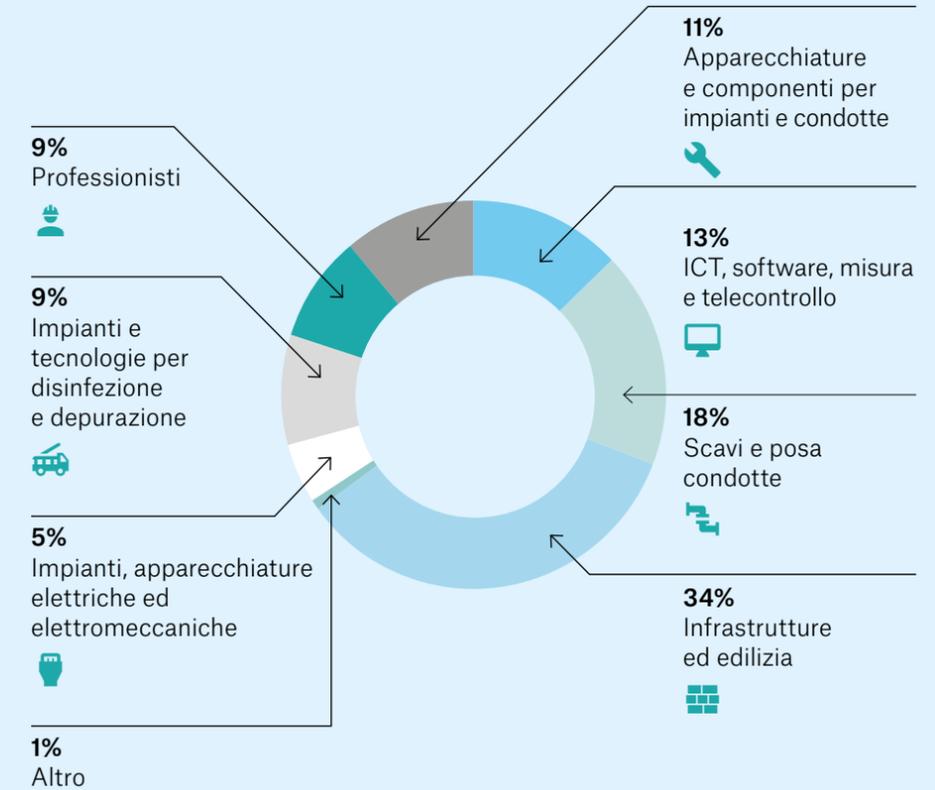
Nel 2018 gli **investimenti** realizzati hanno avuto **ricadute** sull'economia nazionale per **21 milioni di euro** e hanno **sostenuto 219 posti di lavoro**, in aggiunta ai **168 dipendenti** di BIM GSP. **Le ricadute economico-occupazionali** sono state assorbite per il **70% dal territorio regionale e la metà dal perimetro provinciale.**

Nuovo depuratore di Falcade



## Imprese e settori attivati nel 2018

% del volume degli importi per settore



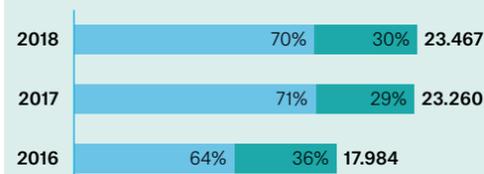


## I fornitori: una rete di valore

Durante il 2018 BIM GSP ha consolidato la sua collaborazione con una **vasta rete di fornitori, 558 aziende** appartenenti al settore delle infrastrutture e dell'edilizia, all'impiantistica elettrica ed elettromeccanica e professionisti della progettazione. Il valore totale delle relazioni economiche di BIM GSP con i propri fornitori è stato di circa **23 milioni di euro**, leggermente in aumento rispetto al 2017. Alle aziende venete sono state affidate **commesse per 16,4 milioni di euro**, il 70% degli approvvigionamenti, mentre **il 50% delle aziende attivate ha sede nella provincia di Belluno**.

### Gli approvvigionamenti dal territorio

migliaia di euro



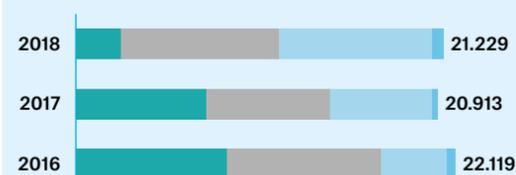
● Dal territorio  
● Extra territorio

70% degli approvvigionamenti dal territorio

BIM GSP si avvale di affidamenti diretti o gare bandite per l'acquisizione di servizi, forniture, lavori e opere e i concorsi pubblici di progettazione seguendo le disposizioni del D.Lgs. 50/2016 (il c.d. "Codice degli appalti"). Nel 2018, il valore complessivo dei **bandi aggiudicati** è stato di circa **21 milioni di euro**, con 1.175 gare (il **22% in più rispetto al 2017**) per appalti relativi a lavori, forniture, servizi e professionisti. Il valore dei bandi aggiudicati è sostanzialmente in linea con i valori degli scorsi anni, in crescita del 2% rispetto al 2017. Nel 2018 è cresciuto il ribasso ottenuto sugli importi a base d'asta, che dal -7,2% del 2017 è passato al -10% del 2018. Il dettaglio dei ribassi è così composto: 15,9% per le forniture di lavori, 7,2% per le forniture di servizi e 10% per le forniture di professionisti. Il **46% del valore complessivo dei bandi**, inoltre, è stato attribuito sulla base del **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, che non considera solamente il prezzo di acquisto, ma anche criteri di qualità.

### Il valore dei bandi aggiudicati

migliaia di euro



● Forniture ● Lavori ● Servizi ● Professionisti

⬆️ **+22%**  
il numero di bandi aggiudicati

⬇️ **-10%**  
il risparmio ottenuto nel 2018 tramite l'espertamento delle gare

Il 46% del valore dei bandi è stato aggiudicato sulla base del criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**



### Gli impegni di responsabilità economica



#### È stato detto

⚠️ Riduzione dell'indebitamento di ulteriori 3,7 milioni di euro

⚠️ Attuazione degli investimenti programmati (8 milioni di euro)

⚠️ Realizzare gli interventi di manutenzione sulla rete e sugli impianti come da budget

#### È stato fatto

✅ Riduzione dell'indebitamento di 6 milioni di euro

✅ Realizzati 2,6 milioni di euro di investimenti in più rispetto al programmato

✅ Spesi 3,5 milioni di euro per le manutenzioni ordinarie (500 mila euro meno del 2017)

#### Impegni per il 2019

⚠️ Riduzione ulteriore dell'indebitamento

⚠️ Attuazione degli investimenti programmati (9,5 milioni di euro)

⚠️ Riduzione ulteriore dei costi operativi

## Emergenza maltempo in Veneto Autunno 2018



## Tempesta Vaia. Dall'emergenza alla ricostruzione

### Ne parliamo con l'assessore regionale Gianpaolo Bottacin

Senza dubbio l'emergenza maltempo vissuta dal Veneto e in particolare dal Bellunese nello scorso autunno è stata la peggiore in Italia e una delle peggiori in assoluto da tanti anni a questa parte, tant'è che il capo del Dipartimento Nazionale, massima autorità del sistema di Protezione Civile, in visita in quei giorni al territorio ha parlato di scenario apocalittico per descrivere quanto aveva riscontrato direttamente sul campo. Una situazione particolarmente difficile dunque, che lo stesso Dipartimento Nazionale,

per spiegare come nella circostanza si fosse operato in maniera rapida e puntuale, ha definito gestita nel miglior dei modi sottolineando "l'eccellenza" del lavoro svolto dall'Unità di Crisi Veneta coordinata dall'assessore regionale alla Protezione Civile Gianpaolo Bottacin.



"Era la prima volta che veniva utilizzata per la gestione dell'emergenza l'Unità di Crisi — ci spiega il coordinatore — strumento previsto

legislativamente dal nuovo Codice nazionale di Protezione Civile approvato a inizio 2018, che ha introdotto l'autorità di protezione civile in capo al Presidente della Regione. In base alla nuova normativa la Regione ha pertanto coordinato tutte le strutture sottostanti; compito certamente non facile, oltre che per il fatto di essere al primo esperimento, anche alla luce della situazione decisamente pesante che stavamo vivendo in quelle ore. Stiamo infatti parlando di una macchina complessa: a farne parte, sotto la guida del sottoscritto, delegato per l'occasione dal presidente Zaia, si sono venuti a riunire tutti gli enti e le strutture coinvolti anche solo ipoteticamente in caso di particolare

In questa pagina, da sinistra a destra: Angelo Borrelli, Capo del Dipartimento Nazionale Protezione Civile, Gianpaolo Bottacin e Luca Zaia, Presidente della Regione Veneto. Nella pagina a sinistra: Serrai di Sottoguda (Rocca Pietore)

crisi, tra cui i Prefetti della Regione, i Vigili del Fuoco, l'Ance e l'Upi, i Consorzi di Bonifica, l'Anas, Veneto Strade, l'Enel, Terna, il Centro Regionale Urgenza Emergenza della Sanità, dirigenti e tecnici di tutte le Direzioni regionali interessate. Compito di questo coordinamento regionale, dettare la linea che poi viene adottata a livello provinciale dalle prefetture tramite i Centri Coordinamento Soccorsi e a caduta tramite Centri Operativi Misti e Centri Operativi Comunali. Sebbene alla prima esperienza, essendo rimasta attiva H24 per tutto il periodo del maltempo, l'Unità di Crisi si è perciò rivelata uno strumento davvero prezioso nella gestione dell'evento riuscendo anche a limitare danni che, senza una precisa regia, avrebbero potuto essere certamente maggiori".

Ovviamente se i danni sono stati in parte circoscritti, visto lo scenario davvero critico creato dal maltempo autunnale, molto è stato dovuto anche agli investimenti fatti nel tempo per la sicurezza del territorio. "Come Regione da anni stiamo investendo per quanto riguarda in particolare gli aspetti della prevenzione

e della previsione del rischio. Innanzitutto tramite appositi modelli previsionali matematici, quindi in maniera assolutamente scientifica, di cui testiamo l'efficacia insieme ad ARPAV, nostro braccio operativo, ma anche attraverso l'Università di Padova con cui abbiamo avviato delle apposite convenzioni. Grazie a questi modelli abbiamo così potuto organizzare la macchina della protezione civile con anticipo proprio in quanto noi, da prima, avevamo potuto capire quanto pesante sarebbe stata la portata dell'evento di fine ottobre, nonostante le apparenze sembrassero negare un imminente pericolo in arrivo. Va altresì detto che, a dispetto della forza con cui il maltempo si era scatenato, se i disagi sono stati minori di quelli che potevano esserci questo è stato possibile grazie anche alle numerose opere strutturali di prevenzione per la difesa idraulica e idrogeologica che con l'amministrazione Zaia abbiamo attivato



negli ultimi anni investendo quasi un miliardo di euro. A riprova di ciò è sufficiente ricordare che durante il maltempo del 2010 ci furono ben trentadue rotture arginali, cosa assolutamente non accaduta lo scorso autunno per la presenza delle opere nel frattempo poste in essere e che sono state assolutamente decisive per limitare i disagi. L'emergenza vissuta in autunno è stata quindi anche un prezioso insegnamento perché, sebbene il rischio zero non esista, ci ha dimostrato che se di fronte a una calamità si arriva preparati investendo soprattutto in termini di previsione e prevenzione, si possono limitare di molto i danni, evitando sensibilmente anche il rischio per l'incolumità delle persone. La violenza di questo evento infatti ricorda

molto da vicino e forse è stata addirittura più pesante di quello del 1966; tuttavia se raffrontiamo le oltre cento morti pagate dal Veneto nell'alluvione di allora, di cui ventisei nel solo Bellunese, con quelle rilevate durante il maltempo dello scorso autunno si capisce bene la differenza nella gestione e prevenzione del rischio".

#### Un po' di numeri...

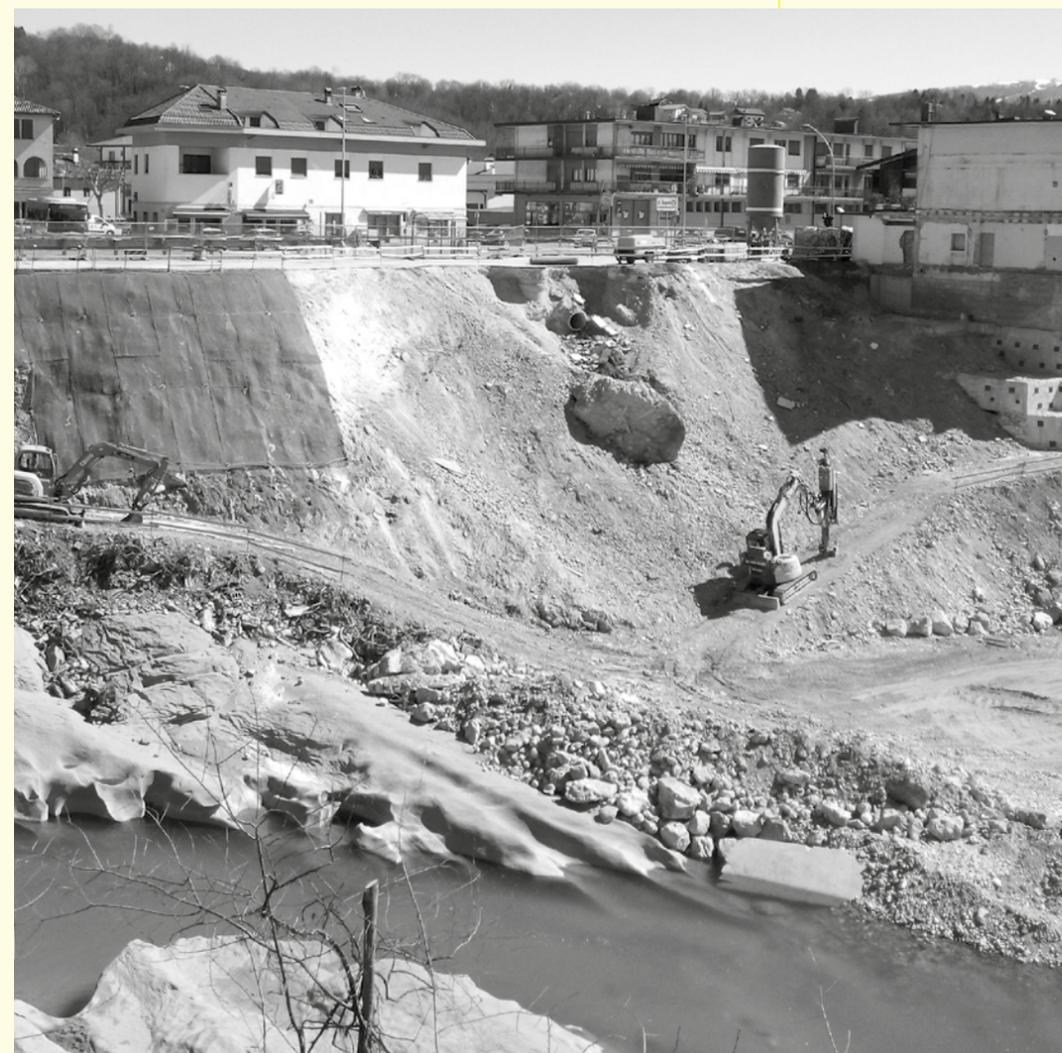
"Per capire l'enorme dimensione del maltempo, stimato in oltre un miliardo e mezzo di danni, possiamo evidenziare le centosessantamila utenze non alimentate dall'energia elettrica a cui si è fatto fronte con centinaia di generatori; gli otto paesi completamente isolati dove si arrivava solo a piedi; le quattrocento persone evacuate dalle loro case e le molte persone soccorse bloccate in auto; i quasi 500 km di strade statali, provinciali e regionali chiuse, senza contare quelle comunali; le centinaia di metri di acquedotti completamente divelti; il costante monitoraggio alle frane del Tessina e della Busa del Cristo, per parlare solo di quelle nel Bellunese; le centinaia di migliaia gli alberi totalmente rasi al suolo. Anche le forze in campo sono state proporzionate ai disagi: in tal senso ricordiamo gli oltre tremila volontari di

Protezione Civile impiegati in provincia di Belluno, a cui si debbono aggiungere centinaia di Vigili del Fuoco, attraverso i quali sono stati effettuati quasi duemila interventi. Sono stati presenti inoltre anche centodieci uomini dell'Esercito e oltre cinquecento del Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico. Moltissimi anche i mezzi in azione, tra i quali ad esempio i tre elicotteri messi a disposizione direttamente dalla Regione. Sempre parlando di numeri, in positivo, non va dimenticata la grande solidarietà che abbiamo ricevuto da tantissimi cittadini privati e aziende: i diversi milioni di euro di donazioni che si sono riversati nei vari conti aperti dopo il maltempo rappresentano infatti una concreta testimonianza e una prova tangibile

del sostegno ricevuto. Una prova che quando si lavora e si aiutano gli altri, cosa che le nostre genti da sempre sono abituate a fare, i frutti poi si vedono nel momento del bisogno".

#### Da un punto di vista umano come ha vissuto il delicato ruolo di coordinatore dell'Unità di Crisi?

"Sono state giornate di forti emozioni, vissute senza dormire sia per la mancanza del tempo per farlo sia per il peso delle responsabilità che avevo in capo di dover prendere decisioni delicate in tempi rapidissimi. Tanta fatica ma anche molte soddisfazioni professionali per gli attestati di stima ricevuti un po' da tutta Italia.



In questa pagina: dissesto sponda sinistra del torrente Cordevole in località Ponte Mas a Sedico  
A sinistra: danni all'acquedotto di Sottoguda di Rocca Pietore

Soprattutto di questa esperienza però mi resterà il ricordo del calore umano delle persone, la spontaneità dei gesti, che più che mai si apprezzano nei momenti difficili per la loro sincerità”.

#### Quanto tempo ci vorrà per ripristinare lo status quo?

“Abbiamo davanti un lavoro enorme, che ci impegnerà per anni, ma molto si sta già facendo. Tantissimi infatti sono i cantieri da subito attivati e tuttora in corso un po’ in tutti i settori, dalle strade agli acquedotti, dai boschi alla difesa idrogeologica. Un lavoro pesante che tuttavia si può trasformare anche in una grande opportunità per il territorio che sicuramente ne uscirà rafforzato, certo per la grande tenacia dei nostri cittadini, ma anche perché le risorse copiose che stanno arrivando rappresentano un’opportunità per il rilancio dell’economia locale e più in generale per il Bellunese.

In conclusione peraltro mi sia permesso di tributare un grande ringraziamento a tutti quelli che hanno collaborato con noi in questo momento particolarmente difficile, a partire dalle amministrazioni comunali, con i sindaci ma anche con i pochi dipendenti con cui i piccoli comuni sono spesso costretti ad agire e che sono stati sempre estremamente disponibili. Al Governo e al Dipartimento Nazionale per il supporto che da subito ci hanno dato e per le risorse che, come promesso, stanno ora impegnando in favore della ricostruzione, ma anche alle forze pubbliche di Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, ad Anas, Enel, Terna, Veneto Strade, ai servizi tecnici di telefonia, a Bim Gsp per la velocità nel ripristinare gli acquedotti, alle ditte private che hanno operato per conto degli enti gestori, al personale regionale. Un grazie immenso infine ai nostri preziosissimi volontari e a quelli giunti da altre regioni oltre che, ovviamente, a tutti i cittadini che hanno lavorato con dignità e orgoglio senza mai lamentarsi di nulla”.



In questa pagina: danni a Livinallongo, Arabba  
A destra: operai al lavoro in Via Tissi a Cencenighe

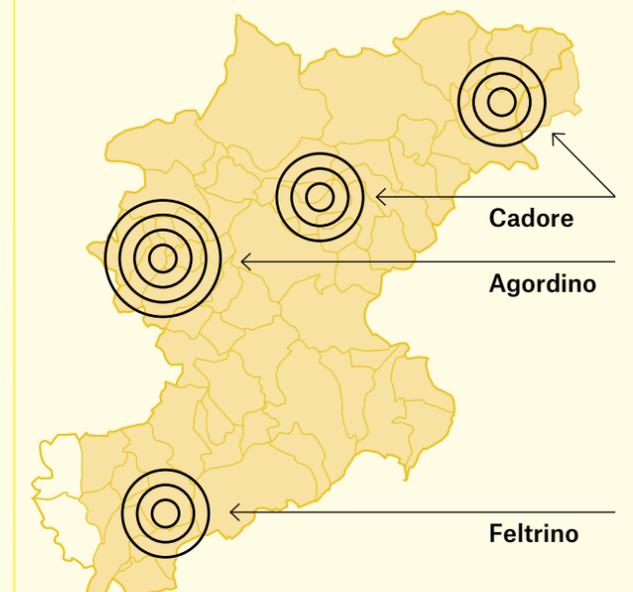
## La Tempesta Vaia e il modello veneto di gestione del rischio

### A cura del Centro Studi del Consiglio Nazionale Ingegneri

Tra il 27 ottobre e il 5 novembre 2018 si è abbattuta sulle montagne del Bellunese e sull’Altopiano di Asiago la tempesta Vaia. L’Unità di Crisi attivata dalla Regione Veneto ha definito tale evento meteorologico come il peggiore registrato nel territorio.

Durante la forte perturbazione sono caduti nel bellunese quantitativi di pioggia che hanno fatto registrare i massimi storici. Alle forti e persistenti piogge si è aggiunto anche un fortissimo vento che ha gravemente danneggiato 41.000 ettari di bosco, provocato trombe d’aria e lo schianto di 8,6 milioni di metri cubi di legname. I venti molto intensi hanno soffiato con una media regionale di 130 km/h, con raffiche che hanno raggiunto nel Bellunese i 210 km/h, con valori della scala di Beaufort classificati tra “tempesta violenta” e “uragano”. Nelle ore più dure dell’emergenza 170.000 utenze di energia elettrica sono saltate, interi Comuni sono rimasti isolati per ore a causa del collasso o occlusione di 500 km di strade e la caduta delle reti di telecomunicazione, ampie aree con abitazioni sono rimaste prive di acqua potabile.

L’evento catastrofico ha provocato danni stimati in 1 miliardo 769 milioni di euro.



## La Tempesta Vaia

-  **Evento meteorologico peggiore dell'alluvione del 1966**
-  **Raffiche di vento fino a 210 km/h**
-  **8,6 milioni di mc di alberi schiantati**
-  **81 nuovi punti ad alto rischio valanghivo in 21 comuni**
-  **Diverse aree con 500-600 mm d'acqua per mc caduta in pochi giorni**

La Tempesta Vaia ha avuto la stessa intensità distruttiva dell'alluvione del novembre del 1966 eppure, fortunatamente, nel 2018 il livello dei danni alle persone e alle strutture, al netto dei gravi danni causati dal vento per l'abbattimento di alberi, sono decisamente inferiori a quanto accaduto 53 anni fa.

Gli eventi alluvionali distruttivi del 1966 provocarono solo in provincia di Belluno decine di morti, migliaia di sfollati, centinaia di ponti travolti da torrenti in piena, migliaia di edifici distrutti o danneggiati e di strade e collegamenti impraticabili. Nel 2018 nessun ponte è stato distrutto e gli edifici gravemente danneggiati o crollati sono stati meno di 10.



In questa pagina: Torrente Cordevole, Sedico, Ponte Mas

## Alluvione 1966 vs Tempesta Vaia

### Strade e collegamenti principali impraticabili

<b>1.345</b> Alluvione 1966	<b>0</b> Tempesta Vaia 2018
--------------------------------	--------------------------------

### Edifici gravemente danneggiati

<b>4.300</b> Alluvione 1966	<b>10</b> Tempesta Vaia 2018
--------------------------------	---------------------------------

### Ponti gravemente danneggiati

<b>528</b> Alluvione 1966	<b>0</b> Tempesta Vaia 2018
------------------------------	--------------------------------

### Alberi abbattuti dal vento (Triveneto)

<b>700 mila mc</b> Alluvione 1966	<b>8,6 mln mc</b> Tempesta Vaia 2018
--------------------------------------	---



La Tempesta Vaia pur nella sua gravità e forza distruttiva è stata attutita grazie a tre elementi essenziali:

- 1** Il costante intervento, degli ultimi decenni, in termini di mitigazione del rischio idrogeologico;
- 2** L'efficace sistema di monitoraggio dei fattori di rischio e il sistema di allarme;
- 3** Buone prassi di ripristino di infrastrutture essenziali in condizioni di emergenza grazie alla collaborazione tra soggetti istituzionali e i professionisti dell'area tecnica.

La manutenzione continuativa nel tempo della rete dei corsi d'acqua, gli interventi di mitigazione dei fenomeni franosi e la messa in sicurezza dei tratti stradali principali più esposti al rischio alluvione e smottamento hanno evitato il peggio: è verosimile pensare che senza questi interventi di manutenzione gli effetti della tempesta Vaia, in particolare sugli edifici e quindi anche sulle persone, sarebbero stati peggiori di quanto effettivamente si è verificato.

Negli ultimi 20 anni il Veneto si è posto in controtendenza rispetto al resto del Paese dimostrando un'intensità della spesa per interventi per la difesa del suolo considerevolmente più elevata rispetto alla media nazionale. Tra il 1999 e il 2018 in Veneto sono stati spesi 280 milioni di euro per interventi contro il dissesto idrogeologico, raggiungendo una spesa di circa 154 mila euro per chilometro quadrato di suolo esposto a rischio idrogeologico elevato, rispetto ai 112 mila euro per chilometro quadrato dell'Italia. Inoltre, tra il 2008 e il 2016, la spesa delle Amministrazioni pubbliche per la tutela dell'ambiente e la difesa del suolo risultano consistentemente più elevati in Veneto rispetto alla media nazionale: 139 mila euro per kmq a fronte di quasi 63 mila euro per kmq.

Col de Rif (Falcade)  
Alluvione 1966



**Forte l'orientamento alla salvaguardia dei territori in Veneto**

**Spesa per dissesto idrogeologico**

**154 mila euro/km<sup>2</sup>**  
Veneto (1999-2018)

**112 mila euro/km<sup>2</sup>**  
Italia (1999-2018)

**Spesa per la tutela dell'ambiente e la difesa dei suoli**

**139 mila euro/km<sup>2</sup>**  
Veneto (1999-2018)

**63 mila euro/km<sup>2</sup>**  
Italia (1999-2018)

Sul sostrato di interventi per la mitigazione è poi intervenuto un sistema di relazioni solidali tra molteplici attori locali che ha permesso di gestire in modo efficace l'allarme, l'emergenza e la fase post-emergenziale.

È bene ricordare che la viabilità principale, alcuni sentieri di accesso alla montagna, le utenze ed alcune infrastrutture primarie sono state ripristinate in tempi estremamente brevi. Le storie di ciò che è accaduto, in particolare nell'Agordino e nel Cadore, tra novembre e dicembre 2018, con opere realizzate in emergenza in tempi estremamente ridotti, ne sono una buona testimonianza.

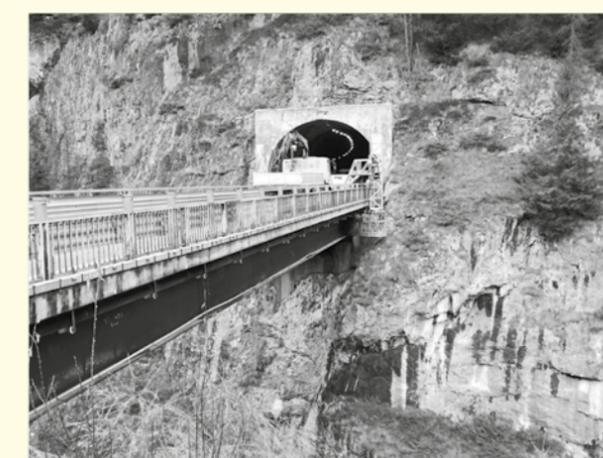
### 23 Giorni simbolo di un modello di intervento efficace

C'è un'opera, realizzata dopo la tempesta Vaia, che riassume la peculiare capacità di intervento nell'emergenza. Tra il 28 e 29 ottobre 2018 l'acquedotto di Rocca Pietore è stato completamente distrutto dall'ondata di piena dei torrenti Pettorina e Cordevole. Non si tratta dell'unico acquedotto gravemente danneggiato, ma nella fase d'emergenza Rocca Pietore è apparso come il comune in maggiore difficoltà.

Semplificando al massimo le procedure autorizzative e agendo con estrema celerità, il gestore del servizio idrico provinciale, BIM GSP, coordinandosi con l'ufficio tecnico del Comune, ha progettato su un tracciato completamente nuovo l'acquedotto, affidando l'esecuzione a 6 ditte. L'opera, che si estende su un tracciato di oltre 2 km, è stata realizzata in 23 giorni, peraltro operando in condizioni disagiate determinate dalle cattive condizioni atmosferiche.

Un efficace approccio all'emergenza, unito alla capacità di progettare in condizioni di urgenza hanno consentito di realizzare un'opera pubblica in meno di un mese, un tempo record in Italia. Oltre ai tanti interventi già realizzati, il gestore della rete idrica ha già indicato nel bilancio di previsione 2019 di destinare 10 milioni di euro per il ripristino delle ulteriori infrastrutture danneggiate nel territorio bellunese, dando il senso del livello di mobilitazione di molti attori diversi sul territorio.

Per la calamità sono stati attivati per il triennio 2019-2021 1 miliardo e 50 milioni di euro e il piano per la ricostruzione prevede l'apertura di 350 cantieri entro settembre 2019 per 309 milioni di euro, che si aggiungono ai 100 milioni di euro già utilizzati nelle prime fasi dell'emergenza per gli interventi di messa in sicurezza. La maggior parte dei cantieri, per 190 milioni di euro, sono concentrati nel Bellunese per la sistemazione della viabilità (66 milioni), ma soprattutto per le opere di difesa idrogeologica e l'installazione di paravalanghe in sostituzione degli alberi schiantati. Tra gli interventi simbolo, sono stati stanziati 7 milioni per la ricostruzione e recupero dei Serrai di Sottoguda a Rocca Pietore e 8 milioni per la bonifica del Lago di Alleghe.



In questa pagina: posa del nuovo acquedotto di Rocca Pietore  
Nella pagina precedente: ripristino rete fognaria a Cortina (Alverà)



# La responsabilità economica in pillole

## Una società solida per una crescita sostenibile

**+ 27,1 milioni di euro**  
di ricavi  
(27 nel 2017)

**+ 35 milioni di euro**  
di patrimonio netto  
(+22 milioni dal 2011)

**- 589 mila euro**  
di costi di gestione  
in meno rispetto al 2017

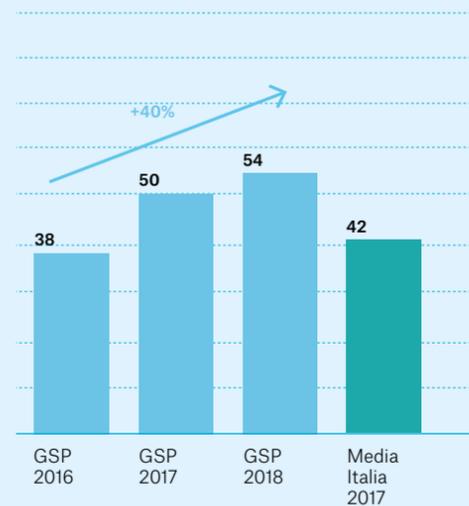
**- 37 milioni di euro**  
di debito  
(-52 milioni dal 2011)

**+ 5,4 milioni di euro**  
EBITDA  
(4,9 nel 2017)



## Gli investimenti per il territorio

**Ancora in aumento gli investimenti per abitante euro/abitante**



**+ 6 milioni di euro**  
gli investimenti realizzati rispetto al programmato nel triennio 2016-2018

**1,2 milioni di euro**  
nel 2018 per emergenza maltempo

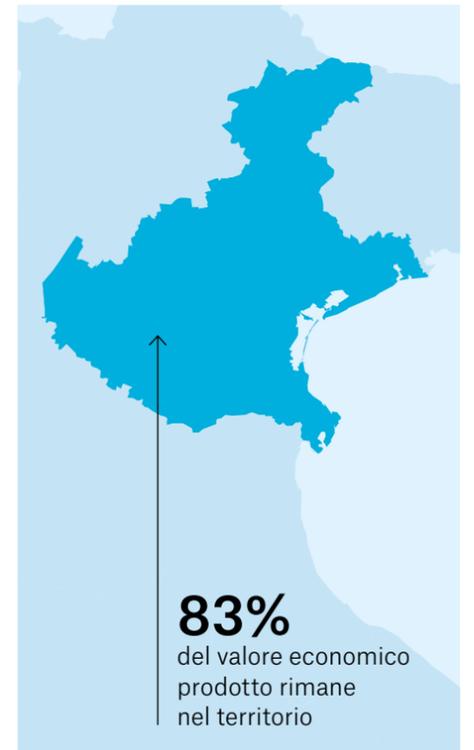
**+ 27,6 milioni di euro**  
gli investimenti programmati 2019-2021



## Il valore economico distribuito agli stakeholders

**37.249.238 euro**  
Valore economico distribuito

- 55,0%** Fornitori
- 21,1%** Dipendenti
- 10,8%** Pubblica amministrazione
- 10,5%** Reinvestimento in azienda
- 2,6%** Finanziatori



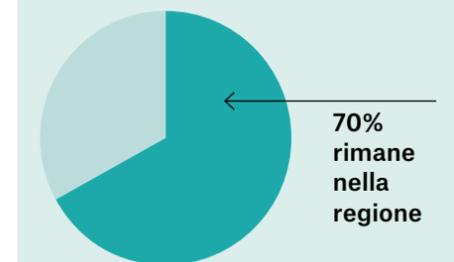
## L'impatto degli investimenti nel 2018

**21 milioni euro**  
Impatto sull'economia

**219 posti di lavoro**  
equivalenti  
Impatto sull'occupazione



## La territorialità dell'impatto





# Capitolo 3

## La responsabilità sociale





## Un servizio di qualità

L'azione di BIM GSP è da sempre orientata alla **soddisfazione del cliente: grande attenzione, infatti, è posta alla qualità del servizio reso, all'efficienza e al miglioramento continuo delle prestazioni erogate.** BIM GSP mette a disposizione dei clienti una **vasta gamma di canali di contatto**, sia tradizionali, come gli sportelli e il call center, sia digitali, come il sito, lo sportello web, l'app e il chatbot, cercando in questo modo di andare incontro alle molteplici esigenze esterne. È attivo, inoltre, il servizio GSP Alert, che permette di essere informati in tempo reale via SMS o e-mail in caso di interruzioni programmate del servizio o della non potabilità dell'acqua.

### I canali di contatto di BIM GSP



#### Sportello

Per chi preferisce un contatto di persona.  
4 sportelli sul territorio servito:

- Belluno
- Agodoro
- Feltre
- Pieve di Cadore



#### Call center

La professionalità e la cortesia degli operatori telefonici aiutano gli utenti nella gestione di intoppi del servizio.



#### Sportello online, app e chatbot

Per gestire la propria utenza da casa: invio autolettura, consultazione bollette e stato dei pagamenti, analisi acque e news.



#### Bolletta elettronica

Il servizio di bolletta @online per i clienti digitali attenti all'ambiente.



#### Sms alert

Avvisi tramite SMS/mail di operazioni straordinarie.

### In generale miglioramento la qualità del servizio all'utenza

#### Sportello

**9.408**  
accessi allo sportello

**13,9 minuti**  
di attesa media  
(-10 min dal 2016)

**99,2%**  
dei clienti serviti entro 1 ora  
(97,8% nel 2017)

#### Call center

**35.639**  
telefonate ricevute

**86,7%**  
rispetto del livello di servizio  
per 11/12 mesi  
(97,78% nel 2017)

**100%**  
di accessibilità al servizio

#### Pronto intervento

**94,2%**  
delle chiamate soddisfatte  
entro 120 secondi

**<50 sec**  
il tempo medio di attesa  
delle chiamate

### I servizi smart

#### Sportello online e GSP app

**87,1%**  
utenti soddisfatti  
dello sportello online

**12.000**  
utenti registrati allo sportello  
online e alla APP

**23.212**  
bollette elettroniche  
e online inviate

**+ 5.000**  
installazioni GSP App

**15.771**  
clienti Iscritti al servizio  
SMS Alert



### Prestazioni erogate nel 2018

**2.102**  
risposte scritte a richieste  
di informazioni  
(2.324 nel 2017)

**502**  
risposte ai reclami  
(710 nel 2017)

**432.655**  
bollette inviate  
(435.961 nel 2017)

**7.296**  
nuovi contratti  
(7.414 nel 2017)

I livelli di qualità delle prestazioni erogate alla clientela sono indicati nella Carta del Servizio, documento che recepisce gli standard minimi di qualità contrattuale fissati dall'Autorità nazionale (ARERA). **A garanzia dell'utenza, in caso di mancato rispetto dei tempi massimi previsti per l'espletamento delle prestazioni sono previsti indennizzi automatici.** Proseguendo un percorso di miglioramento già evidenziato negli scorsi anni, nel 2018 BIM GSP ha incrementato l'aderenza agli standard delineati dall'Autorità e in più della metà degli indicatori ha registrato un miglioramento rispetto al 2017.

#### Qualità contrattuale migliore rispetto al 2017 e alla media italiana

Indicatore	BIM GSP (2018 su 2017)		Standard di servizio ARERA		Performance media dei gestori idrici italiani (2017)*	
	Tempo medio	% rispetto	Tempo max	% rispetto	Tempo medio	% rispetto
<b>Avvio del rapporto contrattuale</b>	Attivazione della fornitura	3 giorni 98,2% ↑	5 giorni	90,6%		
	Disattivazione della fornitura	4 giorni 98,6% —	7 giorni	93,0%		
	Subentro nella fornitura	2 giorni 99,8% ↑	5 giorni	96,1%		
	Voltura della fornitura	meno di 1 giorno 99,8% ↑	5 giorni	98,4%		
	Preventivazione per lavori con sopralluogo	5 giorni 100,0% —	20 giorni	84,0%		
<b>Gestione del rapporto contrattuale</b>	Risposta a reclami	7 giorni 99,8% ↑	30 giorni	92,9%		
	Tempo emissione fattura	meno di 1 giorno 100,0% ↑	45 giorni	98,6%		
	Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	24 giorni 76,9% ↓	30 giorni	90,7%		
	Rettifica di fatturazione	28 giorni 96,9% ↓	60 giorni	98,1%		
	Risposta a richiesta scritta di informazioni	3 giorni 100,0% ↑	30 giorni	93,9%		
	Verifica del misuratore	3 giorni 100,0% ↑	10 giorni	89,0%		

\* I dati medi italiani sono di fonte ARERA



#### Rispetto della qualità contrattuale\*

Standard specifici

**99,7%**  
BIM GSP (2018)

**94,9%**  
media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

Standard generali

**88,9%**  
BIM GSP (2018)

**89,5%**  
media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

\*calcolati come media ponderata delle prestazioni ad esclusione delle performance di fatturazione, poiché l'elevato numero di fatture peserebbe troppo nella media finale, non restituendo una media rappresentativa del grado di performance delle altre prestazioni.



### BIM GSP ed Ascotrade: sinergia positiva a servizio del territorio

Ascotrade è 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 in cui opera, 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, 4 dei quali in provincia di Belluno gestiti in collaborazione con Bim GSP. Ascotrade dispone, inoltre, di una rete vendita diretta, un call center interno e offerte sul mercato libero adatte a tutte le esigenze energetiche.

La collaborazione tra Ascotrade e Bim GSP rientra nel modello di servizi aggregati con l'obiettivo di fornire ai cittadini l'ottimizzazione e l'efficientamento delle attività collegate ai servizi essenziali in capo alle diverse società territoriali. Insieme a Bim GSP e ad altre virtuose utility del Veneto, Ascotrade ha scelto di promuovere e sviluppare progetti ambientali che abbiano riscontro nella comunità locale. Tune Veneto — Territory Utilities Network nasce proprio da questa esigenza. Si tratta di un progetto di integrazione tra le utilities di servizi del territorio, una rete d'intesa che si pone come soggetto volto a coordinare le attività, ottenere finanziamenti europei per garantire un servizio migliore ai cittadini nel rispetto dell'ambiente, aumentare l'efficientamento energetico degli edifici e promuovere la mobilità elettrica.

Tra gli obiettivi più importanti di Tune vi è quello di recepire e sviluppare i temi oggetto di investimenti e promozione da parte dell'Unione Europea, ma anche a livello nazionale e regionale.

«La collaborazione tra Ascotrade e Bim GSP nasce da un rapporto solido che risale al 2008 con la sottoscrizione di un accordo strategico per la condivisione dei servizi nei quattro sportelli e punti cliente. Un'importante sinergia che consente al fruitore finale di risparmiare tempo e, alle nostre aziende, di ammortizzare i costi.

Un'intesa che è recentemente confluita anche nell'adesione di Bim GSP alla rete Tune, un progetto che nasce come risposta del Nord-Est italiano alle indicazioni della Comunità Europea per l'innovazione sull'energia e l'ambiente del futuro, ed ambisce a diventare punto di riferimento unico per i progetti europei, agendo al contempo sul territorio in modo coordinato e sinergico. Tune Veneto è la risposta concreta al quesito riguardo a quale sia il ruolo rivestito dalle Public Utilities nella transizione energetica in Europa: fare sistema come territorio Veneto, con le nostre eccellenze e le nostre capacità imprenditoriali».

Stefano Busolin  
Presidente e Amministratore Delegato  
Ascotrade



## Acqua di rubinetto, pura e controllata

L'acqua erogata da BIM GSP proviene per il 96% da sorgenti di montagna: di queste, il 37% si trova in aree protette. Un'acqua naturale, quindi, di buona qualità già all'origine, che nasce da fonti ubicate in quota, lontane da fenomeni di inquinamento. Qualità indubbiamente apprezzate anche dall'utenza servita che, per il 70%, preferisce l'acqua di rubinetto a quella imbottigliata.



**37%**  
delle sorgenti si trova  
in aree protette



**96%**  
dell'acqua proviene  
da sorgenti

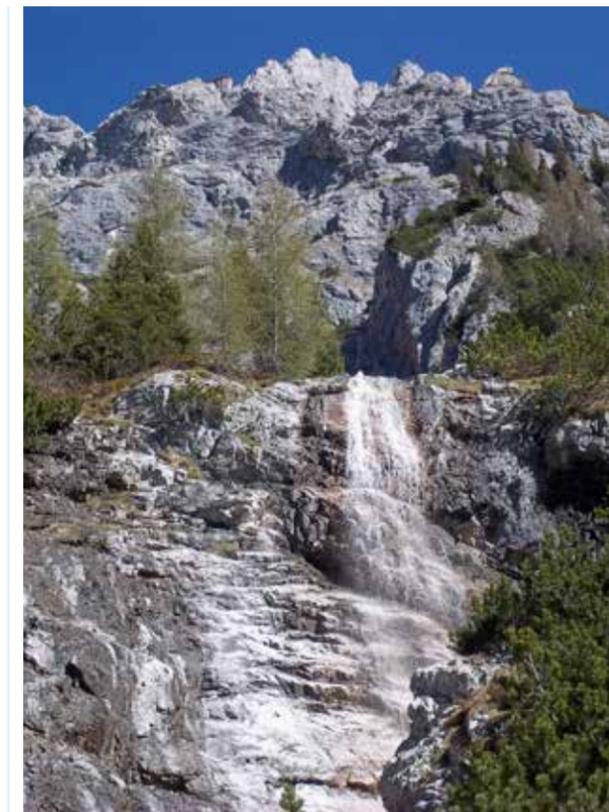


**70%**  
dell'utenza preferisce  
l'acqua di rubinetto

Le sorgenti gestite hanno acqua con un'elevata qualità dal punto di vista chimico. Alcune, tuttavia, sono piuttosto superficiali e, data l'alta permeabilità delle rocce, possono presentare, in occasione di fenomeni temporaleschi intensi e prolungati, infiltrazioni di acque di scorrimento superficiale, con conseguente intorbidimento e lieve alterazione microbiologica. Fenomeni passeggeri, con durata di qualche giorno, che però possono comportare temporanei divieti di utilizzo.

L'acqua bellunese è puntualmente controllata sia da BIM GSP che dalle aziende sanitarie locali: i monitoraggi vengono eseguiti lungo tutta la filiera idropotabile, dalla fase di approvvigionamento fino al punto di consegna all'utenza.

La frequenza dei controlli è stabilita da un piano annuale appositamente concordato con l'ULSS di competenza.





Le analisi sono svolte da un laboratorio certificato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e UNI EN ISO 9001:2008. Nel 2018 sono stati analizzati 1.444 campioni, il 7% in più rispetto al 2016 e il 50% in più rispetto ai limiti imposti dalla normativa, per un totale di 21.544 parametri. Gli esiti sono puntualmente pubblicati nel sito internet, nello sportello online e in Gsp App.

#### Acqua controllata: le analisi

	2016	2017	2018
N° campioni d'acqua analizzati	1.353	1.464	1.444
N° parametri d'acqua analizzati	26.261	29.145	21.544

**+50%** dei campioni controllati rispetto ai minimi di legge

**+7%** campioni analizzati rispetto al 2016



#### Parametri analizzati conformi alla normativa

**98,3%**  
BIM GSP (2018)

**99,6%**  
media SII Italia  
(qualità tecnica 2016)  
Fonte: REF Ricerche

Le analisi svolte presentano risultati che mettono in evidenza come l'acqua distribuita presenti caratteristiche migliori di quelle di molte acque oligominerali in commercio. Nella tabella seguente, gli intervalli di valori rilevati nelle principali fonti di approvvigionamento di BIM GSP vengono messi a confronto con i valori medi di alcuni parametri indicatori relativi alle acque minerali presenti in commercio.

**Per preservare la qualità dell'acqua erogata, BIM GSP ha attivato nel 2018 6 nuovi impianti di disinfezione e ha previsto nel triennio 2019-2021 investimenti per un ammontare di 512 mila euro in impianti di potabilizzazione e interventi di messa in sicurezza su 28 opere di captazione.**

Attivati  
6 nuovi impianti  
di disinfezione  
nel 2018

#### L'etichetta dell'acqua di BIM GSP

	Limiti di legge D.Lgs. 31/2001	Acque minerali min-max	BIM GSP 2018
<b>Concentrazione ioni idrogeno Ph</b>	6,5-9,5	5,8-8	7,6
<b>Residuo fisso a 180° mg/l</b>	<1500	8-932	141
<b>Durezza F°</b>	15-50	0,9-87,8	11
<b>Calcio mg/l</b>	non previsto	2,8-326	31
<b>Magnesio</b>	non previsto	1,3-34	8,9
<b>Sodio mg/l</b>	<200	0,32-67	<1,0
<b>Cloruri mg/l</b>	250	<2,0	<2,0
<b>Solfati mg/l</b>	250	5,2	5,2
<b>Fluoruri mg/l</b>	1,5	<0,05	<0,05
<b>Nitrati mg/l</b>	50	<3,0	<3,0
<b>Nitriti mg/l</b>	0,5	<0,02	<0,02

#### L'impegno di BIM GSP per la qualità dell'acqua (2019-2021)

**512.000 euro**  
di investimenti per impianti di potabilizzazione e messa in sicurezza di 28 opere di captazione





## Customer satisfaction

Come ogni anno, BIM GSP ha effettuato un'analisi di customer satisfaction con l'obiettivo di comprendere al meglio le aspettative della propria clientela e migliorare il livello qualitativo del servizio reso.

Nel 2018, la rilevazione realizzata ha coinvolto **3.178 utenti**, tramite 1.200 interviste telefoniche e 1.978 interviste on-line. **L'indice di soddisfazione generale**, che rappresenta una fotografia del servizio nel suo complesso, ha raggiunto una percentuale **del 91%**, in linea con la media del Triveneto e superiore di 2 punti percentuali rispetto alla media nazionale.

L'indice sintetico, che racchiude la valutazione di 22 aspetti specifici del servizio offerto, risulta superiore sia alla media del Triveneto (+3,3 punti percentuali) sia alla media nazionale (+1,8 punti percentuali).

L'indice sintetico ha indagato aspetti relativi alla qualità dell'acqua (sapore, odore e limpidezza), alla continuità dell'erogazione e aspetti relativi alla relazione tra azienda e cliente, come i tempi di attesa al telefono, la professionalità, la chiarezza e la rapidità di risposta del personale.



**La soddisfazione dei clienti di BIM GSP**  
% dei clienti soddisfatti sul totale

	2016	2017	2018	Triveneto	Italia
<b>Indice generale</b>	91,80	92,20	91,10	92,30	89,10
<b>Indice sintetico</b>	86,90	86,10	86,40	84,60	83,10

**Il livello di soddisfazione degli utenti e un confronto con il 2017**  
Media su una scala da 1 — per nulla a 10 — molto soddisfatto

	Personale				
	Sportello	Call center	Personale tecnico	Personale operativo	Pronto intervento
<b>Cortesia e disponibilità</b>	8,55	8,11	7,91	8,29	
<b>Professionalità e competenza</b>	8,28 ↑	7,82	7,76 ↑	8,33 ↑	7,89 ↑
<b>Tempi di attesa/risposta/esecuzione</b>	6,73 ↑	7,17	6,54 ↑	7,93	7,95 ↑
<b>Chiarezza delle informazioni/comprendione e precisione di risposta</b>	8,25 ↑	7,67	7,49	—	7,8

Servizio	
<b>Orari di apertura</b>	7,74 ↑
<b>Continuità di servizio</b>	8,57
<b>Qualità dell'acqua</b>	8,03
<b>Le informazioni fornite</b>	7,44

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

## Tariffe eque e capienti

Le tariffe del servizio idrico vengono determinate seguendo i criteri definiti dall'Autorità nazionale, ARERA, a totale copertura dei costi di gestione e di investimento.

**Con la bolletta idrica si spesa, quindi, il lavoro degli operatori e si coprono i costi per l'espletamento dei singoli servizi, compresi il prelievo in natura, la potabilizzazione, le analisi di laboratorio, il trasporto nelle case, la raccolta in fognatura e la depurazione per la re-immissione in natura. Con la bolletta si raccolgono inoltre risorse finanziarie per realizzare gli investimenti, vale a dire opere e interventi indispensabili per migliorare il servizio ed il sistema idrico provinciale.**

Il metodo predisposto da ARERA per la determinazione delle tariffe bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.

A fronte di un aumento degli investimenti del 32,7% dal 2016, le tariffe di BIM GSP si sono mantenute sostanzialmente stabili.

**Nel 2018 gli Enti di Governo d'Ambito sono stati chiamati da ARERA a ridefinire le tariffe,** calcolando un corrispettivo più equo, legato al numero di componenti familiari o alla tipologia di attività produttiva, al consumo ed al valore della risorsa idrica, per disincentivare sprechi e garantire il diritto all'acqua (50 litri per abitante al giorno a tariffa agevolata).

Con la nuova modalità di calcolo della bolletta **l'introito complessivo per il gestore è rimasto invariato.** Le variazioni della bolletta 2018 derivano quindi dalla rimodulazione dell'articolazione tariffaria all'utenza (composta da quote fisse e quote variabili basate su scaglioni di consumo d'acqua divise per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione), applicata da BIM GSP in conformità alle delibere ARERA n. 665/2017 (TICSI) e n. 897/2017 (TIBSI).

Nonostante le novità introdotte, la spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 mc annui servita da BIM GSP rappresenta mediamente lo 0,9% della spesa media mensile delle famiglie venete rilevata dall'ISTAT.

### Andamento tariffe BIM GSP per una famiglia tipo

Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 mc

- Tar/Fog/Dep/Q. fissa
- Addizionale\*
- UI1 — UI2 — UI3\*\*
- IVA



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

\*\* Componenti UI2 e UI3 introdotte dal 2018 per promuovere la qualità tecnica e coprire il bonus idrico nazionale.

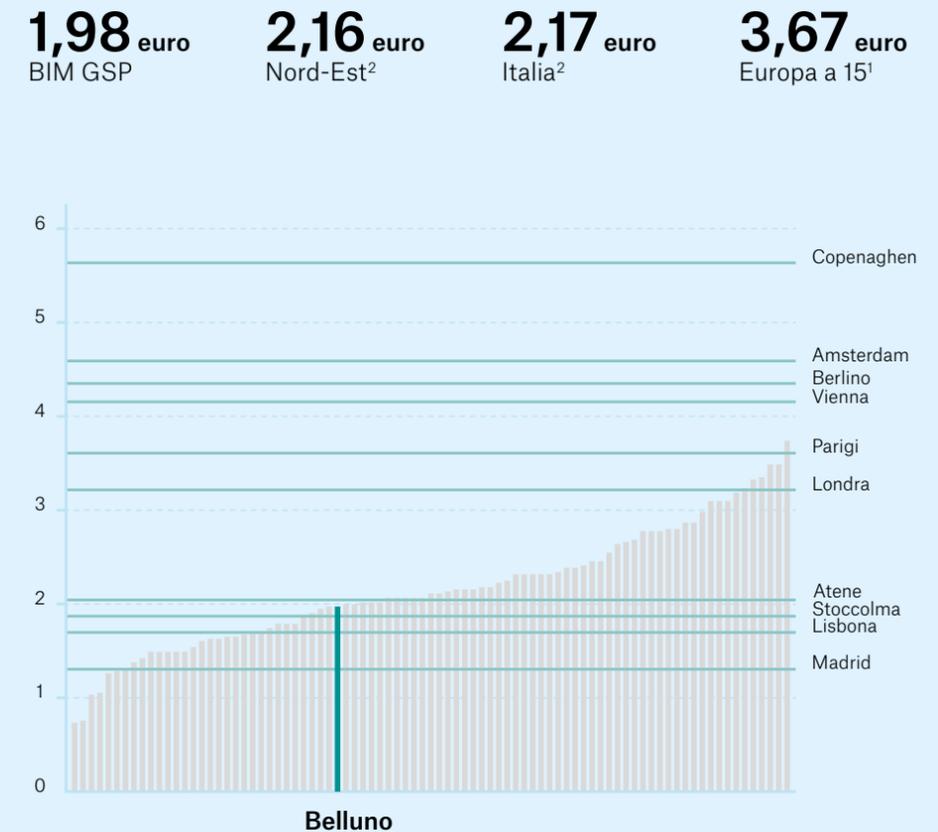
**+32,7%**  
l'aumento degli investimenti in tariffa dal 2016

**0,9%**  
l'incidenza della bolletta di BIM GSP sulla spesa media delle famiglie venete



### Tariffe più economiche della media europea e di quelle italiane regolate

Spesa per una famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 mc, euro/mc



1. Principali città europee.
2. Capoluoghi di provincia italiani con tariffe regolate.

Fonte: GWI e REF Ricerche 2018

### Alcuni effetti sulla tariffa della nuova articolazione



**-6,6%**  
Bar, ristoranti, trattorie



**-10,5%**  
Alberghi, residence, campeggi senza piscina



**-3,8%**  
Famiglia di 3 componenti, 120 mc annui



**+240%**  
Usi pubblici



**+3,5%**  
Domestico non residente



**+8%**  
Lavanderie e autolavaggi

### Una tariffa equa, attenta al territorio, all'ambiente e al sociale

Il 10 ottobre 2018 l'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" ha approvato la nuova articolazione tariffaria. Un nuovo metodo di calcolo della bolletta, in buona sostanza, impostato secondo regole nazionali determinate dall'Autorità Arera.

Sono state diverse le novità introdotte dal nuovo metodo:

- per le famiglie, una suddivisione in scaglioni di consumo correlati al numero di componenti;
- per le attività produttive, una suddivisione in categorie legata alla loro idroesigenza, tenendo conto del valore aggiunto dell'uso dell'acqua e con grande attenzione alle peculiarità del territorio;
- per gli usi pubblici, sono state identificate diverse sotto-tipologie, con tariffe che incentivano l'utilizzo sociale della risorsa.

Non è stato facile, come amministratori pubblici, cimentarci in questa sfida, volta ad introdurre una maggiore equità sociale, ambientale ed economica tra le diverse utenze del servizio idrico, nell'ottica di rimodulare la tariffa allo scopo di garantire la conservazione della risorsa, la tutela dell'ambiente e corrispettivi che rispecchino i costi di gestione e investimento.

Il percorso intrapreso è stato indubbiamente impegnativo: da un lato si è tenuto conto dell'impatto e della sostenibilità per le utenze, dall'altro non si è mancato di coinvolgere nelle scelte gli amministratori locali e i diversi rappresentanti dell'utenza. Grazie ad incontri e discussioni, l'articolazione tariffaria è stata considerata da più parti equilibrata, anche rispetto alle diverse esigenze territoriali, con attenzione alle famiglie e alle attività produttive del comparto turistico. Apprezzabile, quindi, il risultato conseguito.

Volendola guardare nel dettaglio, l'articolazione per composizione dei nuclei familiari ha ottenuto il risultato di equità, attribuendo a quelli maggiormente numerosi fasce più ampie di tariffa agevolata, di tariffa base e di tariffe di eccedenza. Al contempo, non ha penalizzato i nuclei meno numerosi, grazie ad una tariffazione agevolata sostanzialmente inalterata per fasce di consumo più che adeguate a consumi medi, determinando incrementi solo per consumi oggettivamente eccessivi. Si è ottenuto, quindi, un risparmio consistente per le utenze domestiche residenti, mentre per le utenze non residenti e per i rustici di montagna ci sono aumenti.

Attenzione è stata data anche alle attività economiche strategiche per lo sviluppo turistico e al comparto zootecnico e di trasformazione lattiero-casearia non industriale, parte integrante dell'economia locale e del delicato assetto di gestione del territorio.

L'uso pubblico, inoltre, è stato analizzato in base alla valenza territoriale in termini di utilizzo da parte della cittadinanza, come elemento per attuare politiche contro lo spopolamento della montagna.

Gli aumenti, quindi, sono stati legati alla valenza della risorsa idrica, per incentivare l'attenzione ad un suo uso razionale e consapevole, contro gli sprechi.

Siamo lieti di aver introdotto una tariffa equa, attenta al territorio, all'ambiente e al sociale.

Maria Teresa De Bortoli  
Presidente del Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi"



## Morosità e agevolazioni sociali

Grazie alle azioni messe in campo da BIM GSP per la gestione degli insoluti, rispettose delle situazioni di difficoltà dei cittadini laddove presenti, **il tasso di morosità è progressivamente diminuito negli anni passando dal 3,4% del 2014 all'1,45% del 2018.**

Per agevolare il pagamento delle bollette, nel 2018 sono state accolte **428 richieste di rateizzazione** per un importo complessivo di **581.875 euro**, in linea con il 2017. Nel nuovo regolamento d'utenza del servizio idrico approvato dal Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi a marzo 2019 BIM GSP è autorizzata a sospendere l'erogazione dell'acqua alle utenze morose, ma sono richiesti dei passaggi in più prima di togliere l'acqua dai rubinetti: il Comune di residenza della persona che non paga le bollette, il Consiglio di Bacino e il Comitato degli utenti devono essere informati, in modo da verificare ulteriormente le motivazioni legate al mancato pagamento.

Tasso morosità in continua diminuzione



**428**

piani di rateizzazione attivati nel 2018 per **581 mila euro**

**A partire da luglio 2018, inoltre, ARERA ha introdotto il Bonus Sociale Idrico Nazionale per le persone in disagio socio-economico.** Si tratta di uno sconto in bolletta pari alla quota variabile di acquedotto per un quantitativo minimo di acqua di 50 litri per persona al giorno, quantitativo necessario per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali di ogni individuo. I destinatari del bonus sono le famiglie con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro, una soglia che per le famiglie con almeno 4 figli a carico sale a 20.000 euro.

L'introduzione del Bonus Sociale Idrico, abbassando l'indicatore ISEE, ha ampliato la base di aventi diritto alle agevolazioni. **BIM GSP nel 2018 ha ricevuto 896 richieste per un importo complessivo di 17.200 euro.** Un aiuto alle famiglie più numerose arriva anche dalla nuova articolazione tariffaria: ai nuclei più numerosi, infatti, vengono concesse fasce più ampie di tariffa agevolata, base e di eccedenza.

### Le famiglie che hanno beneficiato del sostegno economico

	2016	2017	2018
<b>N° di famiglie</b>	505	653	896
<b>Importo in euro</b>	24.270	30.830	17.200

**+37%**

nel 2018 delle famiglie ha ottenuto un sostegno economico rispetto al 2017



## Il nostro personale

BIM GSP svolge le proprie attività grazie alle competenze e alla professionalità di 168 dipendenti, dei quali 10 appartenenti a categorie protette.

BIM GSP crede in un ambiente di lavoro che consenta ai dipendenti di **sviluppare le proprie capacità professionali** contribuendo con **soddisfazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali**



La componente femminile è il 27%, in linea con le altre gestioni operanti nel settore idrico italiano, e la maggior parte delle donne (96%) ricopre ruoli amministrativi. La presenza preponderante del personale maschile riguarda invece mansioni operative, come gli impiegati tecnici e gli operai, che assorbono il 56% del personale di BIM. La restante parte dell'organico è composta da quadri, 7 uomini e 2 donne. **Il 68% del personale di BIM GSP è in età compresa tra i 30 e i 50 anni**, mentre il 29% rientra nella fascia di età superiore ai 50 anni, testimoniando una compagine di risorse con esperienza consolidata che affianca i dipendenti più giovani (meno di 30 anni), che rappresentano il 2% della forza lavoro.

**L'età media dei dipendenti è scesa** progressivamente nel triennio 2016-2018, **raggiungendo i 46 anni**. In un'ottica di crescita della società, dal 2015 sono state effettuate 33 nuove assunzioni, per il 9% giovani con meno di 30 anni, l'82% tra i 30 e i 50 anni e il restante 9% con più di 50 anni.

Nel 2018, la squadra di BIM GSP si è consolidata e aperta a nuovi componenti: 12 membri del personale hanno ottenuto un contratto a tempo indeterminato (rispetto ai 4 del biennio 2016-2017) e sono stati assunti 8 nuovi dipendenti. Le nuove assunzioni hanno riguardato il rafforzamento della struttura organizzativa nelle aree tecnico-operative, per migliorare la presenza sul territorio e dare adeguato supporto all'attuazione degli investimenti programmati.

**Il 100% dei dipendenti di BIM GSP ha residenza nel territorio servito.**

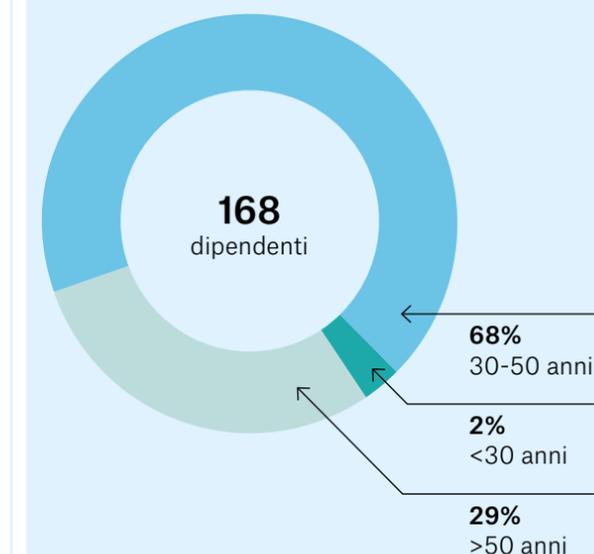
BIM GSP è attenta al benessere dei propri dipendenti, riconoscendo forme di benefit nel contesto lavorativo, come buoni pasto, telefono e auto aziendale (per i dipendenti in reperibilità) e agevolando la conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare. Nell'ultimo triennio, il numero di dipendenti che ha richiesto congedi parentali e le ore di permesso per assistere familiari in stato di necessità è aumentato.

### Composizione per qualifica e genere

	Donne	Uomini	Totale
<b>Quadri</b>	2	7	9
<b>Impiegati</b>	44	21	65
<b>Impiegati Tecnici</b>	0	44	44
<b>Operai</b>	0	50	50
	<b>46</b>	<b>122</b>	<b>168</b>

**27% donne**  
26% benchmark gestori SII Italia 2017

### I dipendenti per fascia di età



**95%** del personale a **tempo indeterminato** (92% nel 2017)

**87%** del personale a **tempo pieno** (invariato rispetto al 2017)

**100%** dei dipendenti è residente nel territorio servito

**33** nuove assunzioni nel triennio 2016-2018





## Congedo parentale

	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
 <b>N. di dipendenti che ne hanno usufruito</b>	4	1	5	2	3	5
<b>N. di dipendenti tornati a lavoro dopo il congedo parentale</b>	4	1	5	2	3	5

## Permessi lavorativi ai sensi della L.104/92

	2016		2017		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
 <b>N. di dipendenti che ne hanno usufruito</b>	3	3	2	4	3	3
<b>N. ore di permesso</b>	28	46	38	16	69	195

## La nuova piattaforma welfare

A partire dal 2018, BIM GSP si è dotata di una piattaforma Welfare che offre ai propri dipendenti la possibilità di convertire i premi riconosciuti per il conseguimento dei risultati pianificati. Tramite il nuovo portale, BIM GSP offre ai lavoratori una vasta gamma di servizi relativi all'istruzione, alla salute, alla previdenza, alla famiglia, allo sport e allo shopping. In questo modo, ogni dipendente ha la possibilità di spendere la quota di benefit a sua disposizione in base alle proprie esigenze, tramite un sistema semplice e veloce. L'iniziativa traduce in concreto l'attenzione che BIM GSP ripone nel benessere dei lavoratori e delle loro famiglie.



## La formazione

All'interno di BIM GSP, l'aggiornamento e lo sviluppo professionale vengono garantiti da un'attenta formazione del proprio personale. La formazione è vista come un'occasione di crescita aziendale, che si concretizza nelle **6.246 ore di formazione erogate nel triennio 2016-2018**, corrispondenti ad una media di 13 ore per dipendente ogni anno (7 nel 2018).

I corsi organizzati hanno coinvolto in modo trasversale tutte le funzioni aziendali, concentrandosi maggiormente sul personale tecnico e amministrativo. In linea con gli impegni presi nel 2017, **BIM GSP ha dedicato il 73% delle ore di formazione alla tematica di salute e sicurezza dei propri lavoratori**. Il 23% delle ore di formazione ha riguardato aspetti tecnici specialistici e l'utilizzo di servizi tecnologici e software.

Dopo l'entrata in vigore del nuovo regolamento per la protezione dei dati personali (GDPR), inoltre, sono state previste ore di formazione in materia di privacy nella gestione dei dati delle utenze (3% delle ore totali).



## L'impegno per la formazione

	Ore totali	Personale coinvolto (% sul totale)	Ore pro capite
 <b>2018</b>	1.116	67%	7
<b>2017</b>	3.689	88%	22
<b>2016</b>	1.441	78%	9

 **6.246**  
ore di formazione  
nel triennio 2016-2018

## Suddivisione delle ore di formazione nel 2018

	N. ore
 <b>Sicurezza</b>	816
<b>Servizi tecnologici e software</b>	128
<b>Gestione utenti</b>	38
<b>Aspetti tecnici specialistici</b>	134
<b>Ore di formazione totale</b>	<b>1.116</b>

**Ore di formazione annue medie pro capite**

 **13**  
BIM GSP (2016-2018)

 **17**  
benchmark gestori SII Italia  
(2016-2017)

Fonte: REF Ricerche

Con l'obiettivo di ridurre il divario tra le competenze acquisite a scuola e le esigenze delle imprese, nel triennio 2016-2018, **BIM GSP ha attivato 12 stage nell'ambito del progetto nazionale "scuola-lavoro", di cui 2 nel 2018.** Tramite questa iniziativa due ragazzi delle scuole superiori del territorio sono stati coinvolti per un periodo di 2 settimane nei team di lavoro di BIM GSP, iniziando a conoscere la realtà aziendale dall'interno e aumentando la propria consapevolezza sul mondo del lavoro. Allo stesso modo, insieme ai centri dell'impiego locali, sono stati attivati altri 4 tirocini formativi.

#### La formazione dei giovani

Stage	Durata	2016	2017	2018	Totale
Alternanza scuola lavoro	3-8 settimane	5	5	2	12
Tirocini formativi (Centro per l'impiego)	1-6 mesi	1	—	4	5
Tirocini formativi (Università)	6 mesi	1	1	—	2
<b>Totale</b>		<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

**19** studenti formati nel triennio 2016-2018

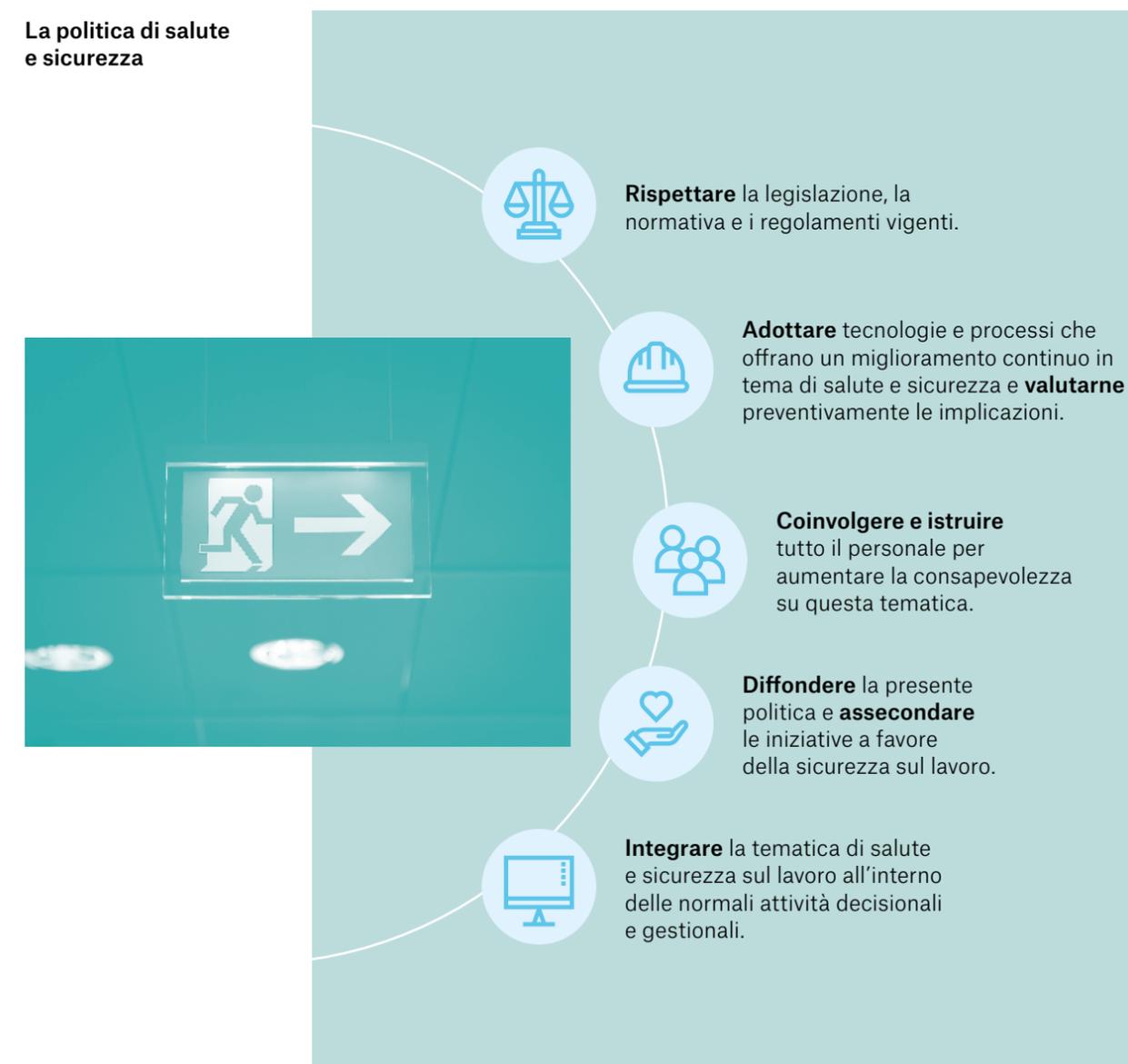


## Salute e sicurezza sul lavoro

In accordo con quanto dichiarato nel Codice etico dell'azienda, **BIM GSP ritiene che la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori sia un elemento fondamentale.** Negli anni sono state messe in campo politiche ed interventi correttivi per ridurre il rischio di incidenti nei luoghi di lavoro e la contrazione di malattie professionali, portando BIM GSP ad un progressivo miglioramento degli indicatori di infortunio.

Ad oggi, **il 100% dei lavoratori opera seguendo il sistema di gestione OHSAS 18001:2007**, a garanzia della qualità dell'approccio utilizzato per la tutela i propri lavoratori. **Per il 2019 è previsto il passaggio dalla certificazione di sicurezza OHSAS 18001 alla UNI ISO 45001.**

#### La politica di salute e sicurezza





**Nel 2018, il numero di infortuni sul lavoro si è più che dimezzato rispetto al 2017 (da 5 a 2) e la loro gravità ridotta.** L'indice di frequenza degli infortuni risulta essere la metà in confronto alla media di un benchmark di gestori operanti nel servizio idrico integrato in Italia e l'indice della gravità degli infortuni risulta in linea con le altre gestioni del Paese. Nel 2018, non si è verificato alcun episodio di malattia né di incidente mortale sul lavoro. Il miglioramento dei livelli di sicurezza nelle strutture lavorative di BIM GSP è coerente con l'investimento continuo in corsi di formazione che si concentrano sulla condivisione di buone pratiche di salvaguardia e tutela del personale.

**Gli infortuni sul lavoro: numeri, frequenza e durata**

	2016	2017	2018
<b>Numero di infortuni</b>	4	5	2
<b>Indice di frequenza</b> n. infortuni/mln ore lavorate	12,32	12,08	7,44
<b>Indice di gravità</b> n. ore assenza per infortunio/mgl ore lavorate	0,324	0,712	0,6
<b>Indice di incidenza</b> %	2,5	3,2	1,2
<b>Durata media</b> giorni	19,8	35,4	80,5
<b>Tasso di assenteismo</b> %	3,38	3,07	2,65

**Il 100%** dei dipendenti opera secondo la certificazione OHSAS 18001



**Indice di frequenza**  
n. infortuni/mln ore lavorate

**7,4**  
BIM GSP (2018)

**14,1**  
benchmark gestori SII Italia (2017)

Fonte: REF Ricerche

**Indice di gravità**  
n. ore assenza per infortunio/mgl ore lavorate

**0,6**  
BIM GSP (2018)

**0,5**  
benchmark gestori SII Italia (2017)

Fonte: REF Ricerche



**Gli impegni di responsabilità sociale**



**È stato detto**

**È stato fatto**

**Impegni per il 2019**

Passare alla certificazione di qualità ISO 9001:15

Il 10 settembre 2018, è stata ottenuta la certificazione di qualità ISO 9001:15

Passare dalla certificazione di sicurezza OHSAS 18001 alla UNI ISO 45001

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"

- Tempo medio di attesa Call Center 170,6 secondi  
 - Tempo medio di attesa agli sportelli 13.86'  
 - Tempi di risposta alla chiamata di Pronto Intervento 49,86 secondi

Mantenere buone performance nell'erogazione del servizio all'utenza

Migliorare gli indicatori infortunistici

- Numero di infortuni in itinere da 2 a 0  
 - Indice di frequenza da 12,08 a 7,44  
 - Indice di gravità da 0,7 a 0,6  
 - Tasso di assenteismo per infortuni da 3,07 a 2,65

Perseguire il mantenimento degli standard di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso specifici percorsi formativi





## La responsabilità sociale in pillole

### Attenzione ai servizi offerti ai propri utenti

**+ 91,8%**  
gli utenti generalmente soddisfatti del servizio

**87,1%**  
utenti soddisfatti dei servizi online

**99%**  
dei clienti serviti entro 1 ora

**94,2%**  
delle chiamate soddisfatte

**Rispetto della qualità contrattuale**  
Standard specifici ad esclusione della fatturazione

**99,7%**  
BIM GSP (2018)

**94,9%**  
media SII Italia (2017)

Fonte: ARERA

### Acqua controllata di qualità

Il **96%** dell'acqua proviene da sorgenti, di cui il **37%** da sorgenti in aree protette

Il **70%** degli utenti preferisce l'acqua di rubinetto a quella imbottigliata



**1.444 campioni**  
controllati per 21.544 parametri

**+50%**  
dei controlli rispetto ai minimi richiesti per legge

**+ 98,3%**  
dei parametri analizzati conformi alla normativa

### Tariffe eque

**Tariffe più economiche della media europea e di quelle italiane regolate**  
Famiglia di 3 componenti con un consumo di 150 mc (euro/mc)

**1,98 euro**  
BIM GSP

**2,16 euro**  
Nord-Est

**2,17 euro**  
Italia

**3,67 euro**  
Europa a 15

### Le agevolazioni sociali

**896**  
famiglie sostenute per 17.200 euro

**428**  
piani di rateizzazione attivati per 528.000 euro

**Alcuni effetti della nuova articolazione**



**-6,6%**  
Bar, ristoranti



**+3,5%**  
Domestico non residente



**-3,8%**  
Famiglia di 3 componenti, 120 mc annui



**+8%**  
Lavanderie e autolavaggi

### Il personale è il nostro valore

**95%**  
personale assunto a tempo indeterminato (92% nel 2017)

**33**  
nuove assunzioni nel triennio 2016-2018

**1.116**  
ore di formazione erogate nel 2018

**100%**  
opera secondo certificazioni di salute e sicurezza

**Indice di frequenza**  
n. infortuni/mln ore lavorate

**7,4**  
BIM GSP (2018)

**14,1**  
benchmark gestori SII Italia (2017)

Fonte: REF Ricerche

**Indice di gravità**  
n. ore assenza per infortunio/mgl ore lavorate

**0,6**  
BIM GSP (2018)

**0,5**  
benchmark gestori SII Italia (2017)

Fonte: REF Ricerche



# Capitolo 4

## **La responsabilità ambientale**



## Gestione razionale e tutela dell'acqua

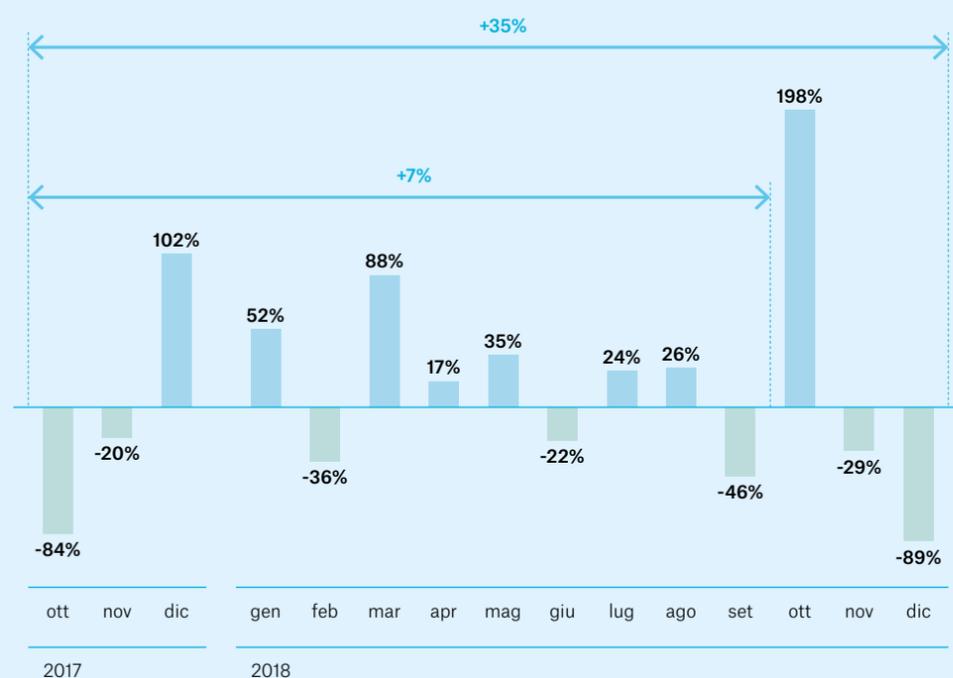
Negli ultimi anni le modifiche nell'andamento climatico sono diventate sempre più evidenti: l'assenza di precipitazioni di frequente si alterna con eventi estremi, alluvionali, di forte intensità.

**Il territorio servito da BIM GSP ha sperimentato le due facce del cambiamento climatico: periodi di siccità e tempesta Vaia.**

Si è passati, infatti, dal calo di piovosità del 42% registrato tra l'autunno del 2016 e l'inverno del 2017, con conseguente abbassamento della portata idrica nelle sorgenti, alle raffiche di vento e pioggia intensa della tempesta Vaia dell'autunno 2018.

**Si tratta di eventi che** inevitabilmente incidono sulla disponibilità della risorsa idrica e che, giocoforza, **richiedono uno sforzo collettivo**, sia da parte dell'utente, chiamato ad un uso oculato ed attento della risorsa, sia da parte dei gestori idrici, degli enti pubblici locali e degli enti di governo d'ambito, chiamati ad una pianificazione attenta e ad un coordinamento che permetta una celere realizzazione degli investimenti necessari a tutelare l'acqua, l'ambiente e a rendere le infrastrutture idriche resilienti, ossia capaci di far fronte e adattarsi ai cambiamenti climatici in atto.

**Bacino del Piave: variazioni pluviometriche rispetto allo storico**



Elaborazione su dati Arpav – Bollettini risorsa idrica

Il cambiamento climatico richiede l'impegno di tutti: contenimento dei consumi da parte delle utenze e investimenti programmati da parte dei gestori per rendere resiliente il servizio.

Consapevole dei profondi mutamenti in atto, **nel 2018 BIM GSP ha erogato 14 milioni di metri cubi d'acqua e limitato il prelievo dall'ambiente al 78% dei volumi autorizzati.**

Il prelievo della risorsa è avvenuto tramite **504 punti di prelievo**: 487 sorgenti, 5 captazioni da corpi idrici superficiali e 12 pozzi.

**Fonti di prelievo**



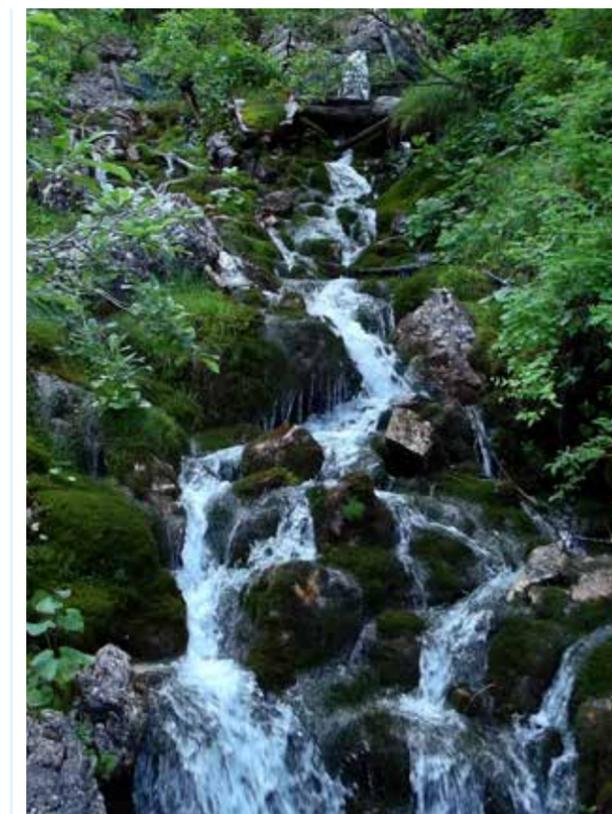
**96%**  
da sorgenti



**4%**  
da rii e torrenti

Prelevato il **78%** dei volumi autorizzati

Prelievi volti a non compromettere la capacità di rigenerazione della risorsa



**Per assicurare l'approvvigionamento idrico** della provincia di Belluno e fronteggiare gli altalenanti andamenti stagionali, **BIM GSP ha messo in campo diverse azioni strategiche**: ha potenziato la ricerca preventiva delle perdite lungo l'intera rete idrica, anche attraverso la digitalizzazione e il telecontrollo; ha dato maggiore priorità alle aree più vulnerabili; ha aumentato gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria; ha creato le condizioni necessarie per garantire l'interconnessione tra acquedotti.

Per contenere le dispersioni idriche ed aumentare, al contempo, la continuità dell'erogazione anche in situazioni avverse, BIM GSP ha previsto investimenti per 11,5 milioni di euro nel triennio 2019-2021.

Si tratta di interventi che vanno nella direzione di una maggiore salvaguardia della risorsa idrica, con spinta verso l'interconnessione tra sistemi acquedottistici.

#### L'impegno di BIM GSP per la tutela dell'acqua (2019-2021)

Obiettivi	€
Miglioramento reti esistenti e informatizzazione	5.557.500
Aumento copertura servizio di acquedotto (nuove reti)	4.250.000
Riduzione perdite di acquedotto	900.000
Aumento affidabilità servizio di acquedotto (interconnessioni)	790.000
<b>Totale</b>	<b>11.497.500</b>

Il miglioramento del servizio e la tutela dell'ambiente passano soprattutto dagli investimenti.

Oltre all'erogazione dell'acqua, BIM GSP si occupa attraverso **1.513 km di rete fognaria** di raccogliere le acque di scarico delle utenze domestiche (derivanti da insediamenti di tipo residenziale e servizi) e delle utenze industriali (provenienti da edifici o/e installazioni in cui si svolgono attività commerciali o produzione di beni) per convogliarle in 315 impianti di depurazione.

BIM GSP pone particolare attenzione alle attività di fognatura e depurazione, consapevole degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare.

I **40,7 milioni di metri cubi di acque reflue raccolte nel 2018 sono stati convogliati ai depuratori**, dove, attraverso trattamenti fisici, chimico-fisici e biologici mirati, sono stati rimossi i contaminanti organici e inorganici, restituendo all'ambiente 33,6 milioni di metri cubi di acqua depurata.

L'**81% delle acque reflue ha ricevuto trattamenti di depurazione di tipo secondario e terziario**, in aumento rispetto al 78% del 2017. I trattamenti di tipo secondario sono finalizzati all'abbattimento della sostanza organica biodegradabile e alla rimozione dei solidi non sedimentabili e, quindi, non separabili con trattamenti di tipo fisico. I trattamenti terziari hanno lo scopo di perfezionare la depurazione riducendo il carico di fosforo e azoto e di eliminare sostanze poco biodegradabili.

Nel 2018 si è registrato complessivamente un aumento dell'efficacia depurativa, con livelli di rimozione delle sostanze inquinanti prima della loro restituzione all'ambiente in crescita.

La conformità delle acque reimmesse in ambiente è oggetto di un'attenta attività di monitoraggio e verifica da parte di BIM GSP: nel 2018 sono stati analizzati **8.076 parametri chimico-fisici e biologici su 1.767 campioni d'acqua reflua trattata dai depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti**, a cui si aggiungono le **772 analisi eseguite sui campioni delle vasche imhoff** e i **2.600 campioni degli impianti con capacità inferiore ai 2.000 abitanti equivalenti**.

Le caratteristiche chimico-fisiche e batteriologiche delle acque depurate reimmesse nell'ambiente sono risultate conformi per il 97,7% ai limiti normativi previsti.

#### Volumi trattati per tipologie di trattamento

**40.703.034 mc**  
di acqua in ingresso ai depuratori

19%  
trattamento  
primario

70%  
trattamento  
secondario

11%  
trattamento  
terziario

**33.635.940 mc**  
di acqua depurata in uscita  
dai depuratori

#### In aumento le acque depurate con trattamenti secondari

% di reflui trattati per tipologia di trattamento

	2016	2017	2018
Fosse imhoff o primario	21%	22%	19%
Trattamento secondario	68%	66%	70%
Trattamento terziario	12%	12%	11%

#### In crescita l'efficacia depurativa

% di abbattimento delle sostanze inquinanti

Parametri	Livello di abbattimento		
	2016	2017	2018
BOD5	81%	88%	88% ↑
COD	75%	82%	85% ↑
TSS	74%	83%	83% ↑
Fosforo	53%	54%	53% —
Azoto	58%	55%	62% ↑

#### I controlli delle acque depurate\*

**1.767**  
campioni controllati

**8.076**  
parametri analizzati

Campioni conformi alla normativa

**97,7%**  
BIM GSP (2018)

**83,7%**  
media SII Italia  
(qualità tecnica 2016)  
Fonte: REF Ricerche

Parametri conformi alla normativa

**99,4%**  
BIM GSP (2018)

\* Controlli sugli impianti con capacità sopra i 2.000 abitanti equivalenti





L'impegno di BIM GSP per migliorare ulteriormente la tutela dell'ambiente è confermato dagli **importanti investimenti relativi ai segmenti di fognatura e depurazione previsti sul territorio per il triennio 2019-2021: 15,6 milioni di euro.**

#### L'impegno di BIM per l'ambiente (2019-2021)



Obiettivi	Totale in €
Depurazione	11.671.250
Aumento affidabilità del servizio fognatura	2.727.000
Strumentazione e informatizzazione reti	926.250
Collegamento per accentramento impianti	250.000
<b>Totale</b>	<b>15.574.500</b>



#### Avviati i nuovi depuratori di Falcade e Longarone

Nel 2018 BIM GSP ha ultimato e messo in esercizio due nuovi impianti di depurazione, uno a servizio delle comunità di Longarone e dell'abitato di Castellavazzo, l'altro per l'abitato di Falcade, Caviola e per l'area artigianale I Pez. L'investimento complessivo di circa 7 milioni di euro, finanziato per circa 6 milioni dalla Regione Veneto, ha permesso di trattare reflui per circa 15.700 abitanti equivalenti. Si tratta di quantificazioni indispensabili a garantire l'efficienza depurativa anche nei periodi di maggiore afflusso turistico. Le nuove strutture, suddivise in più comparti, sono dotate di doppie linee di trattamento dei reflui, per garantire la giusta funzionalità sia in bassa che in alta stagione turistica. Gli impianti sono inoltre dotati di apposite strumentazioni per il telecontrollo della funzionalità dell'impianto.

Entrambe le opere hanno permesso di centralizzare i processi depurativi in impianti con tecnologia evoluta, di dismettere impianti preesistenti obsoleti ed inadeguati, di elevare l'efficienza e la resa depurativa, a beneficio dell'ambiente, del territorio e dell'utenza. Gli interventi, inoltre, hanno permesso di mettere i territori al riparo da possibili sanzioni dell'Unione Europea.

Due interventi che testimoniano il compito di BIM GSP di restituire valore aggiunto al territorio servito, di accrescere il patrimonio idrico provinciale e di stare al passo con l'ottica globale e comunitaria orientata al rispetto e alla sostenibilità ambientale.

## I progetti di educazione ambientale

Da 15 anni BIM GSP, grazie al supporto del MIUR e dei Comuni, **promuove nelle scuole primarie e secondarie del territorio bellunese progetti didattici di educazione ambientale**, nella piena convinzione che sia importante dare a bambini e insegnanti occasioni formative gratuite e che al contempo sia doveroso promuovere la sostenibilità ambientale e la tutela delle risorse che la natura offre. **I progetti "Come ti salvo l'acqua" e "A scuola di... energia!"** supportano gli insegnanti sul tema delle fonti, delle risorse del territorio, del rispetto dell'ambiente e dell'ecologia, certi che le aule delle scuole siano un punto privilegiato per la formazione dei cittadini di domani. I progetti durano da settembre a maggio e prevedono la distribuzione di materiale didattico, la visita ad un impianto con il supporto di una guida esperta e un gioco finale con premiazione.

Si tratta di un appuntamento ormai consolidato, che **in 15 anni ha coinvolto oltre 5.300 alunni**, 800 dei quali nel 2018.

#### Progetti didattici gratuiti per scuole primarie e secondarie del territorio

 **15 anni** di educazione ambientale

 **800 alunni** coinvolti nel 2018  
500 nel 2017

 Materiale didattico, visite impianti, gioco a premi di educazione ambientale



## Rifiuti prodotti e smaltiti

Le attività svolte da BIM GSP generano rifiuti prevalentemente non pericolosi, costituiti principalmente da rifiuti intercettati dalle griglie dei depuratori (vaglio), fanghi di depurazione e sabbie che derivano dalla pulizia delle reti. L'esigua quantità di rifiuti pericolosi, in calo negli anni, viene gestita e smaltita in sicurezza da BIM GSP attraverso specifiche e rigorose procedure. **Nel 2018 sono state prodotte 9.823 tonnellate di rifiuti**, il 16% in meno rispetto al 2017 e il 26% in meno rispetto al 2016.

**-16%**  
la produzione  
dei rifiuti rispetto  
al 2017

### Rifiuti prodotti in tonnellate

	2016	2017	2018
 <b>Rifiuti provenienti dalla pulizia delle fognature</b>	532	482	548
<b>Rifiuti prodotti da impianti di depurazione</b>	12.783	11.148	9.252
<b>Rifiuti provenienti da attività di ufficio</b>	14	26	23
<b>Rifiuti pericolosi</b>	8	1	0,03
<b>Totale</b>	<b>13.337</b>	<b>11.657</b>	<b>9.823</b>



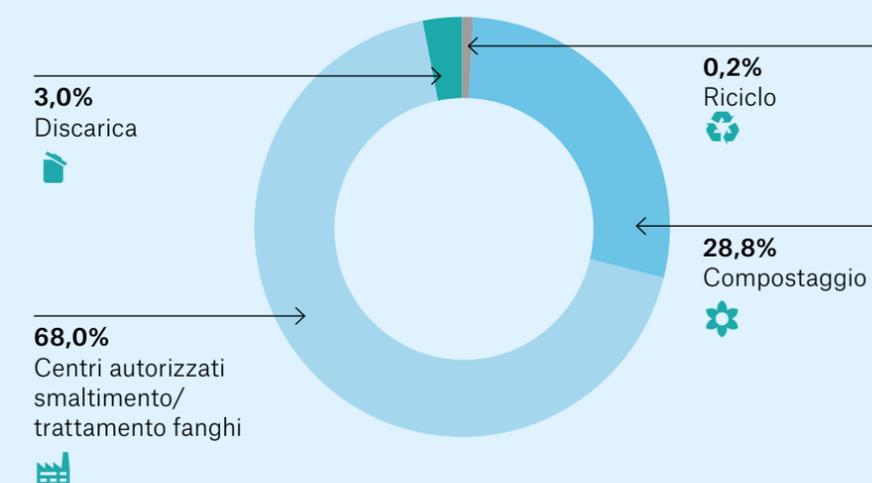
Nel 2018, i rifiuti non pericolosi sono stati conferiti per il 68% in centri autorizzati per lo smaltimento dei fanghi di depurazione, per il 29% in impianti di compostaggio, per il 3% in discarica, mentre un residuo 0,2% è destinato al riciclo.

I fanghi generati dal processo di depurazione costituiscono la parte preponderante dei rifiuti prodotti dall'attività di BIM GSP, rappresentando l'89% del totale. La maggior parte di essi, viene trasportata per il riuso/smaltimento presso siti di conferimento autorizzati, mentre la restante parte, in aumento, viene disidratata e avviata a compostaggio per poi essere destinata al riutilizzo in agricoltura come ammendante, sostanziando il principio di economia circolare.

### In crescita la percentuale di compostaggio % sul totale



### La destinazione dei rifiuti non pericolosi nel 2018



## Energia consumata ed emissioni

I consumi energetici complessivi di BIM GSP derivano per l'87% dal consumo di energia elettrica per la captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, per il collettamento e la depurazione delle acque reflue, per i consumi in sedi e uffici aziendali. La restante parte è rappresentata dal consumo di combustibili, quali diesel (10%) e gas naturale (2,5%), per il parco auto aziendale e per il riscaldamento degli ambienti lavorativi. Nel 2018, **il consumo energetico totale è stato pari a 51.561 GJ**, in calo del 10% rispetto all'anno precedente.

Anche nel 2018, inoltre, **BIM GSP ha dato corso ad una serie di interventi mirati**, quali sostituzione di pompe di sollevamento nella rete acquedottistica, migliorie ai quadri elettrici, installazione di impianti elettrici di automazione, conseguendo significativi risultati in termini **di riduzione dei consumi energetici**.

Uno sforzo che nel 2018 ha portato ad **una riduzione dei consumi unitari** del 19% nel comparto della depurazione, del 12% in quello dell'acquedotto e dell'11% in quello della fognatura, attestandosi su **livelli di efficienza maggiori rispetto alla media del Nord-Est e dell'Italia nel suo complesso**.

**Il 23%**  
dell'energia elettrica  
utilizzata proviene  
da fonti rinnovabili



**Consumi energetici e percentuale sul totale**  
in GJ e %

	2016		2017		2018	
Diesel	5.194	9,4%	5.988	10,4%	5.309	10,3%
Gas naturale	2.167	3,9%	1.951	3,4%	1.281	2,5%
Energia elettrica	47.797	86,7%	49.442	86,2%	44.971	87,2%
<b>Totale</b>	<b>55.158</b>		<b>57.382</b>		<b>51.561</b>	

**Consumi unitari di energia elettrica per segmento del servizio idrico**  
in kWh/mc e variazione rispetto al 2017

	Acquedotto	Fognatura <sup>2</sup>	Depurazione <sup>2</sup>
BIM GSP	0,35 (-0,006 kWh/mc)	0,015 (-0,002 kWh/mc)	0,16 (-0,04 kWh/mc)
Nord-Est <sup>1</sup>	0,43	n.d.	0,28
Italia <sup>1</sup>	0,49	n.d.	0,35

1. Fonte: ARERA 2017

2. 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 2018 hanno prodotto **8,1 GWh** di energia elettrica.

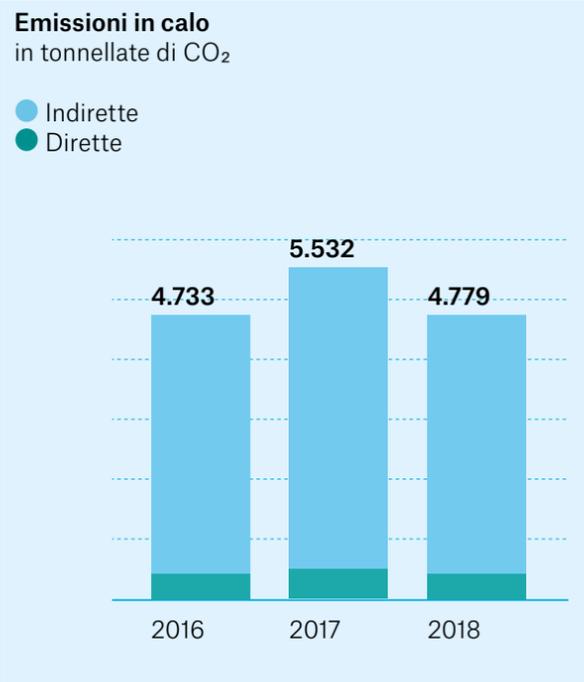
Grazie ad apposite turbine idrauliche installate in 20 serbatoi acquedottistici, è stato possibile trasformare l'energia potenziale dell'acqua prelevata dalla sorgente in energia elettrica, utilizzando il salto (dislivello) disponibile tra l'opera di presa e le reti di distribuzione.

Una produzione di energia totalmente "green", in crescita rispetto al 2017 del 10%, che ha permesso di evitare emissioni per 7 tonnellate di CO<sub>2</sub>.



I consumi di energia elettrica e combustibili hanno portato all'emissione di 4.779 tonnellate di CO<sub>2</sub> nel 2018, di cui il 10% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di combustibili, e il 90% indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata consumata. Il calo delle emissioni del 14% rispetto al 2017 è coerente con la riduzione dei consumi di energia.

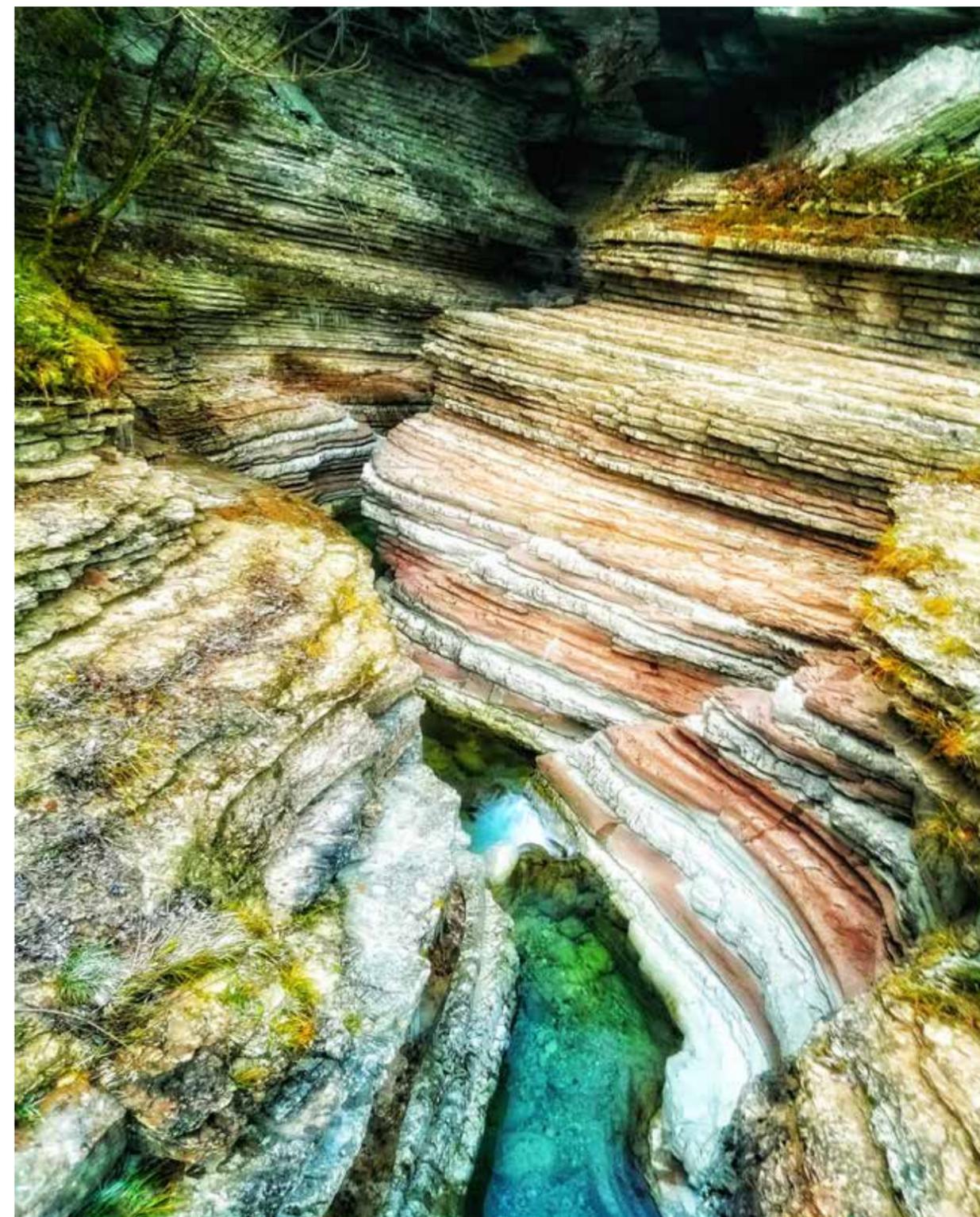
**-14%** di emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto al 2017



Nella pagina seguente:  
Brent de l'Art  
(Borgo Valbelluna)

**Gli impegni di responsabilità ambientale**

È stato detto	È stato fatto	Impegni per il 2019
<p>Realizzare gli investimenti previsti per il completamento di depuratori e il potenziamento delle reti fognarie</p>	<p>Realizzazione nuovi depuratori (Longarone e Falcade) e interventi nei tratti di fognatura (Cortina, Lozzo di Cadore e Valle di Cadore)</p>	<p>Realizzare nuovi depuratori (Borca di Cadore) e potenziare le reti fognarie di Belluno, Sedico, Agordo, La Valle Agordina, Alleghe, Auronzo, Feltre</p>
<p>Perseguire la riduzione dei fanghi</p>	<p>-19% di produzione di fanghi rispetto al 2017</p>	<p>Perseguire la riduzione dei fanghi</p>
<p>Incrementare le analisi di controllo per gli scarichi delle utenze industriali</p>	<p>100 analisi di controllo degli scarichi industriali (+13,6% rispetto al 2017)</p>	<p>Incrementare le analisi di controllo per scarichi delle utenze industriali</p>





### BIM GSP e il miglioramento degli impatti sull'ambiente

A fine 2017 l'Autorità nazionale, ARERA, ha introdotto la Regolazione della Qualità Tecnica (Delibera 917/2017/R/IDR) con lo scopo di dare ai gestori idrici degli obiettivi da raggiungere per il miglioramento dello stato delle infrastrutture idriche, vetuste e inadeguate in larga parte del paese, e ridurre i loro impatti ambientali.

Tali obiettivi sono correlati a 6 macro-indicatori: perdite di rete (Indicatore M1), interruzioni di servizio (Indicatore M2), qualità dell'acqua erogata (Indicatore M3), adeguatezza del sistema fognario (Indicatore M4), smaltimento dei fanghi in discarica (Indicatore M5) e qualità dell'acqua depurata (Indicatore M6). Per sollecitare i gestori a raggiungere i miglioramenti fissati, è previsto un meccanismo di premi e penalità che sarà applicato a partire dal 2020 sulla base dei risultati raggiunti.

Per le gestioni e per BIM GSP diventa quindi decisivo perseguire gli obiettivi assegnati e monitorarne i progressi, per evitare di incorrere in penalità.

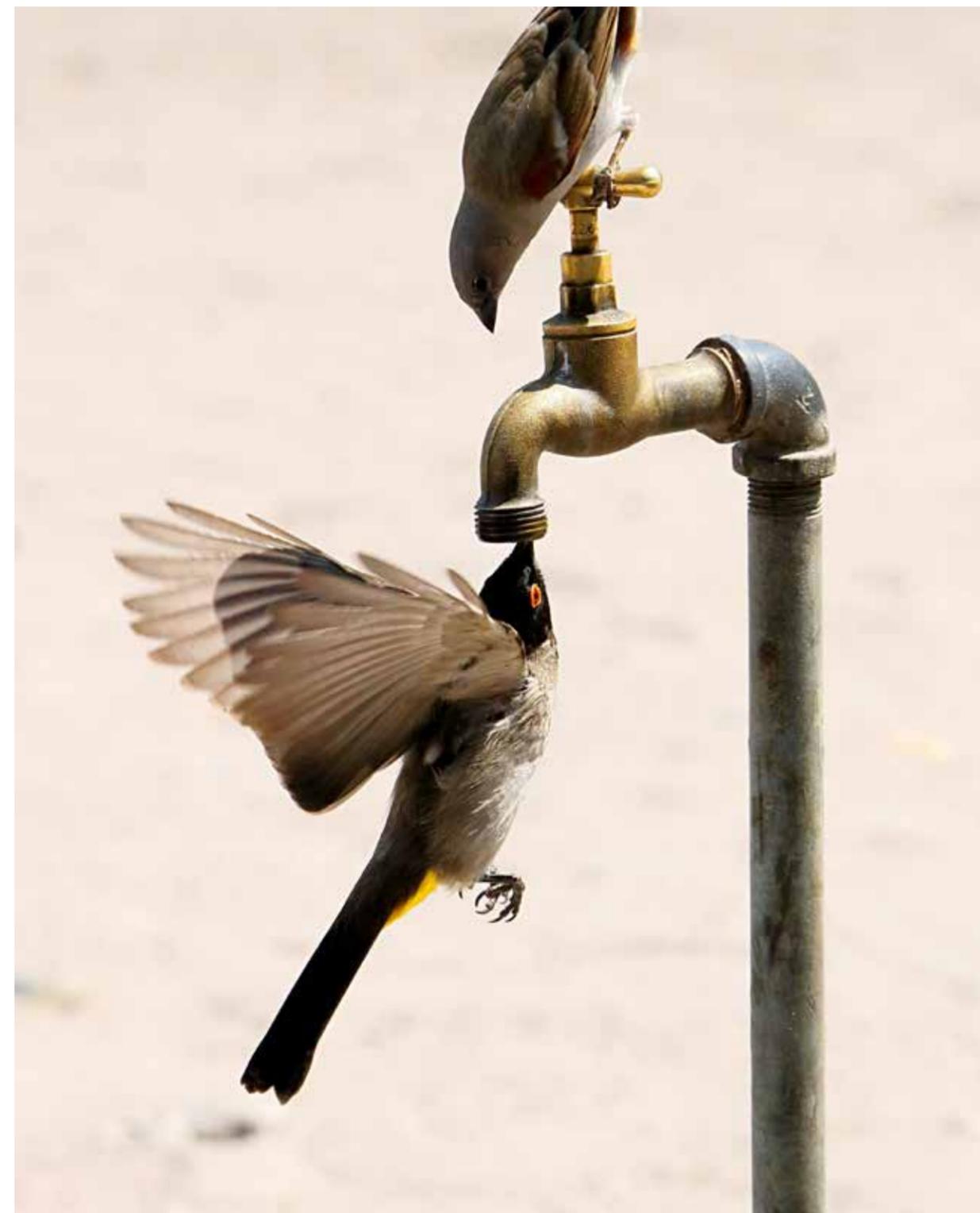
Nel 2018 il livello degli indicatori di qualità tecnica di BIM GSP ha in parte risentito degli effetti della tempesta Vaia. I dati, in corso di elaborazione, presentano già ottime performance per il contenimento dello smaltimento dei fanghi in discarica (Indicatore M5) e per il numero di interruzioni di servizio all'utenza (Indicatore M2) e buoni livelli per la qualità dell'acqua depurata (Indicatore M6), mentre importanti sforzi saranno necessari, anche in futuro, per il contenimento delle perdite di rete (Indicatore M1), la qualità dell'acqua erogata (Indicatore M3) e l'adeguatezza del sistema fognario (Indicatore M4).

Le conseguenze della calamità Vaia si ripercuoteranno, in termini di performance ed investimenti da realizzare, anche nel 2019 e negli anni a seguire.

### Classi di qualità tecnica

- A – Ottima
- B – Buona
- C – Discreta
- D – Accettabile
- E – Debole

				Classe 2018	Obiettivo
Acquedotto	M1	M1a	Perdite idriche lineari (mc/km/gg)	■ E	-6% di M1a all'anno
		M1b	Perdite idriche percentuali (%)		
	M2	Interruzioni di servizio (ore* utenti interessati/tot utenti)	■ A	Mantenimento	
	M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità (%)		
		M3b	Campioni da controlli interni non conformi (%)	■ E	Classe D in 2 anni
		M3c	Parametri da controlli interni non conformi (%)		
Fognatura	M4	M4a	Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)		
		M4b	Scaricatori di piena non adeguati (%)	■ E	-10% di M4a all'anno
		M4c	Scaricatori di piena non controllati (%)		
Depurazione	M5	Smaltimento fanghi in discarica (%)	■ A	Mantenimento	
	M6	Campioni di acqua depurata non conformi (%)	■ B	-10% di M6 all'anno	





# La responsabilità ambientale in pillole

## La tutela della risorsa idrica

Provenienza acqua prelevata ed erogata



**96%**  
da sorgenti



**4%**  
da rii e torrenti

Prelievi volti a non compromettere la rigenerazione della risorsa.

**Prelevato il 78%**  
dei volumi autorizzati

L'educazione ambientale

**15**  
anni di educazione ambientale

**800**  
alunni coinvolti nel 2018

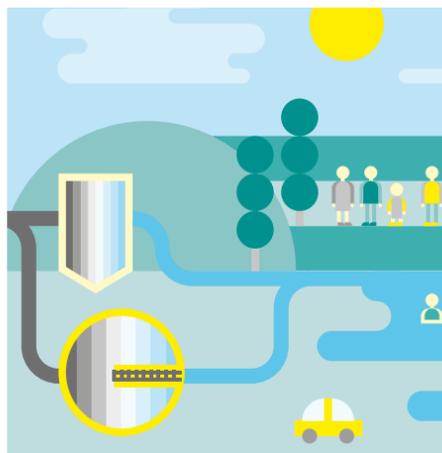
## Il rispetto dell'ambiente

Le acque reflue depurate

**1.513 km**  
di rete fognaria

Controllo e monitoraggio\*

**1.767**  
campioni controllati



**8.076**  
parametri analizzati

Campioni conformi alla normativa

**97,7%** BIM GSP (2018)    **83,7%** media SII Italia (2016)

Fonte: REF Ricerche

**40.703.034 mc**  
di acqua in ingresso ai depuratori

19% trattamento primario  
70% trattamento secondario  
11% trattamento terziario

\*Controlli sugli impianti con capacità sopra i 2.000 abitanti equivalenti

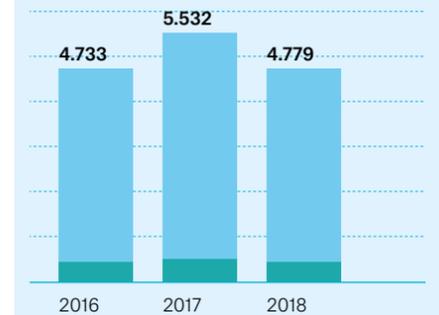
## Energia ed emissioni

**51.561 GJ**  
di energia consumata  
(-11% rispetto al 2017)

**23%**  
dei consumi da fonti rinnovabili

**-14%**  
le emissioni rispetto al 2017

Ridotte le emissioni di CO<sub>2</sub> tonnellate di CO<sub>2</sub>



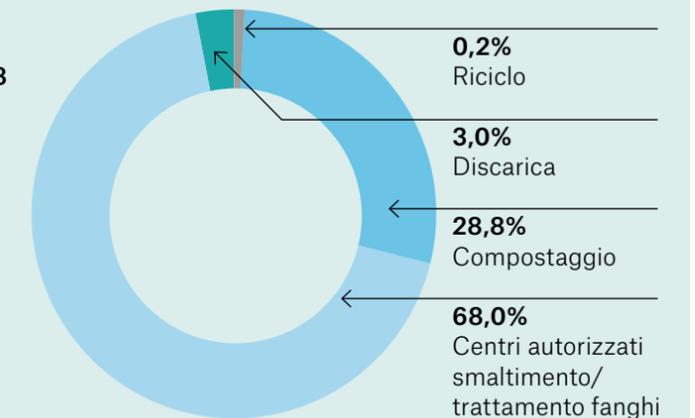
## Una gestione sostenibile dei rifiuti

Produzione e gestione dei rifiuti

**9.823**  
tonnellate di rifiuti prodotti nel 2018

**-16%**  
rispetto al 2017

La destinazione dei rifiuti non pericolosi nel 2018







**Bim**  
**Gestione Servizi Pubblici S.p.a.**

Via Tiziano Vecellio 27/29  
32100 Belluno

C.F./R.I./P.I. 00971870258  
Capitale sociale i.v. € 2.010.000,00

Centralino t 0437 933933

[www.gestioneservizipubblici.bl.it](http://www.gestioneservizipubblici.bl.it)

**Crediti**



I contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2018 sono stati curati da REF Ricerche

Progetto grafico di Heads Group S.r.l.

Stampato a giugno 2019

Foto:  
Archivio BIM GSP  
Dario Fontanive (p. 53)  
Fernando Cignola (pp. 10, 22, 26, 65, 87, 97).

Il documento è stato arricchito con materiale fotografico realizzato dagli utenti del servizio idrico che hanno partecipato al concorso fotografico #acquaprotagonista 2019 di Viveracqua:

p. 18 Fabio Rossetto, *Che sete!*  
p. 27 Luca Giancesella, *L'acqua è vita*  
p. 65 Manuel Mancin, *Essenziale*  
p. 66 Sebastiano Secondi, *La fortuna che abbiamo*  
p. 90 Elisabetta Casale, *Goccia di vita*  
p. 91 Alessandro Cirella, *Dissetiamo il futuro*  
p. 99 Alessandro Casagrande, *L'ultima goccia*

**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 quarto Bilancio di Sostenibilità e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2018. 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.

Il Bilancio di Sostenibilità è corredato da un allegato tabellare con i dati di dettaglio disponibile sul sito aziendale di BIM GSP.

**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, FCC Aqualia Italia, GORI, Confservizi Lombardia.

**Trasparenti come l'acqua:  
un obiettivo condiviso,  
per un dialogo limpido  
e costruttivo.**

**Le copertine  
dei bilanci**

La forma è sostanza. Ecco perché cinque gestori soci di Viveracqua, hanno scelto di presentare i rispettivi bilanci di sostenibilità con lo stesso progetto grafico, concretizzando un gioco di squadra che viene portato avanti durante tutto l'anno.



**Livenza Tagliamento  
Acque**



**Bim Gestione  
Servizi Pubblici**



**Viacqua**



**acquevenete**



**Alto Trevigiano  
Servizi**

