



BILANCIO SOCIALE 2016

SOMMARIO

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO	2
LETTERA DEL PRESIDENTE DEL COMITATO DI COORDINAMENTO	3
1 SISTEMA IDRICO: IL CONTESTO NORMATIVO	5
LA GOVERNANCE MULTILIVELLO	6
L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO	7
IL CONSIGLIO DI BACINO DOLOMITI BELLUNESI	8
2 BIM GSP: AL SERVIZIO DEL TERRITORIO	11
L'IDENTITÀ AZIENDALE	12
GOVERNO E STRUTTURA DELL'AZIENDA	13
MISSION, VALORI E STRATEGIE	14
I PORTATORI D'INTERESSE	15
TERRITORIO E INFRASTRUTTURE IDRICHE	16
VIVERACQUA: PIÙ GRANDI, PIÙ FORTI, CON SOLIDE RADICI NEI TERRITORI	18
3 RESPONSABILITÀ ECONOMICA	21
EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ	22
IL VALORE CREATO RIMANE PREVALENTEMENTE NEL TERRITORIO	24
GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO	26
LE RICADUTE DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO	32
4 RESPONSABILITÀ SOCIALE	35
SODDISFARE IL CLIENTE: IL NOSTRO IMPEGNO	36
UN SERVIZIO DI QUALITÀ	38
CHIARE, FRESCHE, DOLCI ACQUE	40
CLIENTI SODDISFATTI DEL SERVIZIO	42
TARIFFE EQUE E CAPIENTI	44
MOROSITÀ E AGEVOLAZIONI SOCIALI	47
LE PERSONE: IL NOSTRO VALORE	48
CLIMA E BENESSERE AZIENDALE	50
LA FORMAZIONE	52
STAGE E TIROCINI	53
SICUREZZA E SALUTE	54
I FORNITORI: UNA RETE PROFESSIONALE	56
5 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	59
GESTIONE RAZIONALE E TUTELA DELL'ACQUA	60
CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA	62
RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI	63

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO

Per il secondo anno consecutivo presentiamo alla comunità e a tutti i nostri portatori di interessi il Bilancio Sociale di BIM GSP, edizione 2016. Una sorta di opera omnia che racconta in modo diretto e trasparente le innumerevoli iniziative intraprese, i progetti che ci vedono impegnati e le sfide che ci attendono: non solo numeri, quindi, ma impegno profuso da management e lavoratori, strategie seguite, performance raggiunte, risultati portati al territorio, valore reso alla comunità, alla clientela ed alla collettività.

Il rispetto dei principi etici e l'assunzione della responsabilità verso l'ambiente socio-economico sono elementi pressoché naturali per BIM GSP, realtà pubblica partecipata al 100% da Comuni, fortemente radicata nel contesto in cui opera, dove uomini e mezzi operano quotidianamente nella consapevolezza di dover sempre compiere scelte che contemperino tutte le istanze della Comunità.

Nostro principale obiettivo è conciliare la gestione del Servizio Idrico Integrato con l'ambiente, gestione che abbiamo impostato in modo virtuoso affinché la tariffa, legata ai costi e agli investimenti da attuare per migliorare il patrimonio idrico gestito, sia il più possibile equilibrata e congrua, ed il contenimento dei costi di gestione priorità assoluta.

Il piano degli investimenti, che traduce questa volontà, va pertanto inteso come impegno di rafforzamento continuo del sistema idrico bellunese, nella consapevolezza che il bene acqua, di tutti, va protetto, preservato e tutelato con opere, miglioramenti e programmazione, per contenere al massimo le perdite idriche, aumentare la depurazione delle acque reflue, ridurre i costi energetici, garantire ai cittadini un servizio sempre più efficiente e soprattutto di qualità.

Abbiamo arricchito questa seconda edizione spiegando il valore e l'impatto che le nostre attività, nonché gli investimenti finora realizzati e da realizzare nel prossimo triennio, hanno avuto e avranno nel sistema economico locale e regionale in termini di contribuzione all'incremento del PIL e dell'occupazione indiretta sull'indotto.

Con esperienza, competenza, capacità e innovazione tecnologica continueremo a garantire un servizio di grande efficienza e di elevata qualità stimolando, e al contempo assicurando, un uso razionale e responsabile della risorsa acqua ed una doverosa tutela ambientale. Con orgoglio e con tenacia porteremo avanti i nostri progetti di crescita e di consolidamento, per restituire alla Comunità risorse positive per il futuro in termini di investimenti, crescita socio-economica, occupazione, partecipazione, sensibilizzazione ambientale, valorizzazione del territorio.

Giuseppe Vignato

LETTERA DEL PRESIDENTE DEL COMITATO DI COORDINAMENTO

Guardando al triennio trascorso e ai risultati positivi conseguiti dalla società - debito dimezzato e per circa il 70% senza ricorso ad aumenti tariffari, investimenti raddoppiati, costi ridotti, qualità del servizio perfettamente in linea con gli standard, performance generali in netta crescita - come sindaci possiamo ritenerci pienamente soddisfatti.

La svolta attuata nel 2013 dai Sindaci si è rivelata giusta e vincente: grazie all'impegno di management e lavoratori oggi abbiamo una società pubblica che funziona, che restituisce valore aggiunto al territorio in termini di infrastrutture, occupazione e indotto, che guarda al servizio con prospettiva di crescita continua, lavoro di squadra e strategia industriale.

E proprio in quest'ottica di crescita sinergica e virtuosa si configura il progetto Viveracqua, una rete interamente pubblica di aziende venete medio-piccole, unite dal medesimo obiettivo di preservare la connotazione locale, conseguire economie di scopo e di scala a beneficio di tutti, catalizzare al contempo i finanziamenti europei per il settore idrico non accessibili ai piccoli.

Un Veneto che fa sistema, quindi, totalmente pubblico, che porta valore aggiunto al territorio regionale e alle singole realtà locali e che rappresenta, per società medio piccole come BIM GSP, opportunità di crescita, sviluppo e innovazione.

Jacopo Massaro





SISTEMA IDRICO: IL CONTESTO NORMATIVO

LA GOVERNANCE

MULTILIVELLO

Il sistema idrico ha una governance multilivello, ossia un insieme di soggetti che a più livelli – sovranazionale, nazionale e locale - definiscono il contesto normativo e regolatorio del settore. Un contesto dal quale i gestori del servizio, tra cui BIM GSP, non possono prescindere e che ne influenza le strategie e l'operato.

- Legislazione
- Regolazione

LIVELLO SOVRANZIONALE



UNIONE EUROPEA

- Sancisce i principi per la determinazione delle tariffe ("integrale copertura dei costi" e "chi inquina paga")
- Definisce i principi e le modalità di affidamento del servizio
- Definisce il quadro normativo in materia di tutela delle acque
- Stabilisce precisi obblighi di raccolta e depurazione dei reflui
- Definisce le caratteristiche minime di qualità per l'acqua destinata al consumo umano

LIVELLO NAZIONALE



LEGISLAZIONE NAZIONALE

- Disciplina la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi, mari) e degli scarichi
- Disciplina l'organizzazione del servizio idrico integrato e le forme di gestione



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO

- Definisce gli indirizzi per il coordinamento e la pianificazione degli usi delle risorse idriche
- Fissa gli standard minimi di qualità della risorsa idrica
- Definisce i criteri per la quantificazione del danno ambientale e del costo della risorsa



AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO (AEEGSI)

- Esercita la regolazione e il controllo dei servizi idrici
- Individua i costi ammissibili, che possono cioè essere riconosciuti in tariffa
- Approva le tariffe su proposta dei soggetti locali competenti (EGA)
- Definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio
- Verifica la corretta redazione dei Piani d'Ambito
- Disciplina i rapporti tra Autorità competenti all'affidamento del servizio e gestori
- Tutela i diritti degli utenti

LIVELLO LOCALE



REGIONE

- Delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)
- Istituisce gli Enti di Governo d'Ambito (EGA), cui gli enti locali aderiscono obbligatoriamente



ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

- Esercita funzioni di indirizzo, programmazione, controllo e regolazione
- Sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla l'operato del gestore
- Predisporre e aggiorna il Piano d'Ambito
- Determina le tariffe secondo i criteri e i metodi definiti da AEEGSI

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO



Nel 2012 è stato conferito all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas un mandato di regolazione indipendente anche per il servizio idrico. Da allora la sua denominazione è divenuta quella di Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI).

AEEGSI ha messo a punto le regole che informano la determinazione delle tariffe e il loro aggiornamento nel tempo (metodi tariffari), assicurando la copertura dei costi di gestione, operativi e finanziari, per la realizzazione degli investimenti.

Ha poi introdotto degli standard minimi di qualità commerciale che le gestioni devono assicurare alle utenze e adottato uno schema di convenzione tipo, documento che disciplina i rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio.

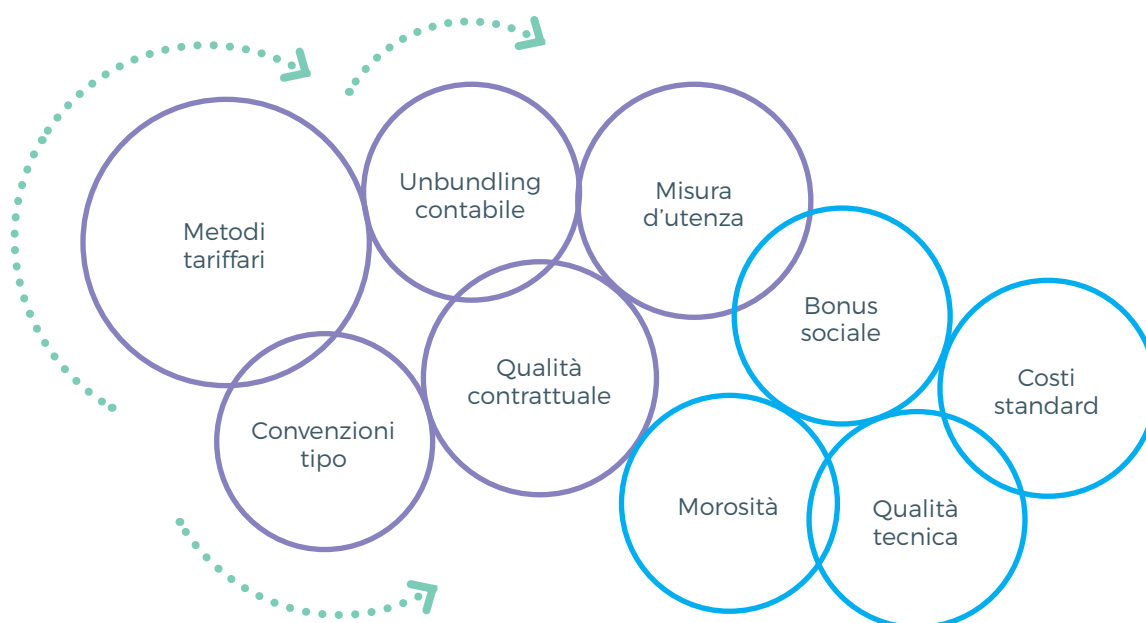
In un'ottica di futura incentivazione dell'efficienza tramite i costi standard, ha posto a carico delle gestioni oneri di misurazione e rendicontazione dei dati sui costi e sulle grandezze chiave per ciascun segmento del servizio (unbundling contabile).

Ha inoltre definito le responsabilità e gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, disciplinato le procedure di lettura dei consumi e la validazione, stima e ricostruzione dei dati di consumo, nonché l'obbligo di trasparenza degli stessi (misura d'utenza).

I prossimi passi della regolazione riguarderanno l'adozione della tariffa sociale a beneficio delle utenze che versano in stato di disagio economico (Bonus sociale), le procedure per la gestione della morosità, la disciplina della qualità tecnica e la definizione di costi standard per incentivare l'efficienza.

IL PERCORSO DELLA REGOLAZIONE AEEGSI

— Realizzato — Prossimi passi



IL CONSIGLIO DI BACINO DOLOMITI BELLUNESI

La Legge regionale n. 17 del 27.04.2012 ha individuato i Consigli di Bacino quali Enti di Governo d'Ambito del servizio idrico integrato negli otto ATO del Veneto, prevedendo il trasferimento delle funzioni esercitate dalle Autorità d'Ambito ai Comuni che le esercitano per il tramite dei Consigli di Bacino.

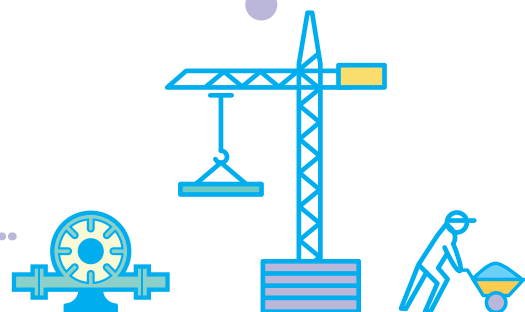
Il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" è responsabile della programmazione, organizzazione, controllo e regolazione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto", ove ricadono 62 dei 64 Comuni della Provincia di Belluno.

Il principale atto predisposto dal Consiglio di Bacino è il Piano d'Ambito. Si tratta dello strumento con il quale l'Ente di Governo d'Ambito e BIM GSP programmano lo svolgimento del servizio idrico lungo tutta la durata dell'affidamento, fino al 2033. La definizione più puntuale della pianificazione strategica degli investimenti avviene tramite il Programma degli Interventi, documento operativo di attuazione del Piano d'Ambito, di durata quadriennale, che viene rivisto e aggiornato con cadenza biennale.



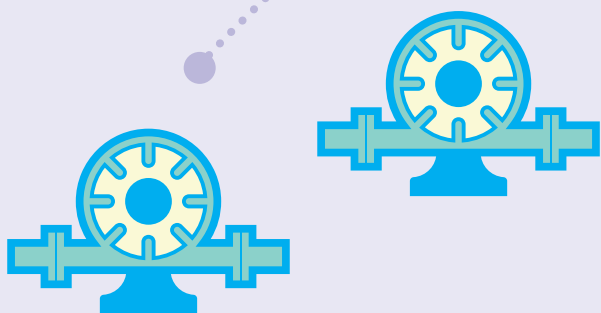
CONSIGLIO DI BACINO
DOLOMITI BELLUNESI

Con il Piano d'Ambito il Consiglio di Bacino e BIM GSP programmano lo svolgimento del servizio idrico

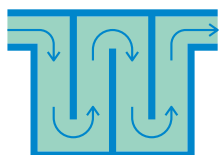


IL SISTEMA IDRICO BELLUNESE: UN PATRIMONIO DA MIGLIORARE.

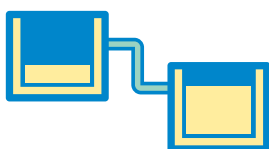
Il sistema idrico bellunese è composto da una varietà di opere ed impianti: 1300 impianti tra sorgenti e serbatoi di acquedotto, 321 impianti di trattamento delle acque reflue, 5000 km di reti idriche e fognarie. Questo importante patrimonio, realizzato con grande fatica e sacrificio da chi ci ha preceduto, è ciò che noi tutti, Sindaci e Cittadini, abbiamo ricevuto in eredità e che oggi siamo chiamati responsabilmente



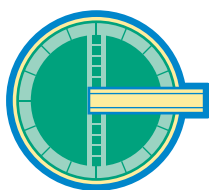
Le linee d'azione e gli obiettivi definiti dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" sono:



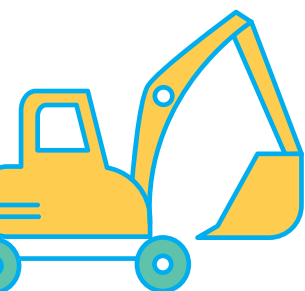
per l'**acquedotto**, il mantenimento in efficienza e il potenziamento delle infrastrutture, il recupero delle perdite e il contrasto alla vetustà di alcune porzioni di rete, per affrontare al meglio le situazioni di siccità, soddisfare il fabbisogno idrico, prevenire le emergenze, garantire la continuità del servizio;



per la **fognatura**, il mantenimento in efficienza della rete, il potenziamento ed estensione del servizio di raccolta dei reflui, la riduzione di infiltrazioni e acque parassite, nonché il contrasto alla vetustà di alcune porzioni di rete;



per la **depurazione**, il mantenimento in efficienza degli impianti esistenti, in alcuni casi il loro potenziamento e la realizzazione di nuovi depuratori per raggiungere gli standard ambientali europei e superare le procedure comunitarie di infrazione.



a migliorare e accrescere per non lasciare alle generazioni future pesanti carenze infrastrutturali. La realizzazione di nuove opere unitamente alla costante manutenzione dell'esistente sono gli ingredienti indispensabili per far sì che tutto ciò avvenga e la tariffa idrica è il principale supporto, non l'unico, per portare avanti responsabilmente questo impegno verso il futuro. Non meno importanti sono la qualità del servizio reso, il rispetto degli standard comunitari e nazionali, la sostenibilità ambientale, la qualità dell'acqua erogata e depurata.

Valori sui quali non si può e non si deve derogare. Minimi aumenti in bolletta, quindi, distribuiti nel tempo e supportati da agevolazioni per i soggetti con maggior difficoltà economica, unitamente ai finanziamenti europei, nazionali e regionali sono la necessaria garanzia a che il processo di miglioramento continuo di infrastrutture e servizio perduri con costanza nel tempo, a beneficio del territorio bellunese.

Maria Teresa De Bortoli – Presidente del Consiglio di Bacino 'Dolomiti Bellunesi'





BIM GSP: AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

L'IDENTITÀ AZIENDALE

BIM Gestione Servizi Pubblici SpA (BIM GSP) è la società che gestisce il servizio idrico integrato in provincia di Belluno. È una società al 100% pubblica, partecipata da 62 Comuni dei 64 dell'intera provincia (non sono presenti Arsiè e Lamon). Una utility radicata nel territorio bellunese, orientata a fornire ai cittadini servizi pubblici di qualità e a costi contenuti, garantendo sostenibilità ambientale e strategie industriali.

Nata il 16/12/2002 dalla trasformazione e scissione dell'allora Consorzio Azienda BIM Piave di Belluno, dal 1° gennaio 2004 gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto", sulla base di un affidamento diretto secondo il modello organizzativo dell'"in house providing". Gestisce, inoltre, anche reti canalizzate a GPL in 5 comuni bellunesi: Ponte nelle Alpi, Comelico Superiore, Sappada, Santo Stefano di Cadore e Val di Zoldo.

BIM GSP si qualifica dunque come lo strumento operativo attraverso il quale i Comuni organizzano e gestiscono il servizio idrico integrato nel loro territorio di pertinenza, secondo principi di efficienza, efficacia, economicità e assicurando un servizio di qualità. La gestione secondo il modello dell'"in house providing" garantisce il totale controllo pubblico da parte degli enti locali soci.

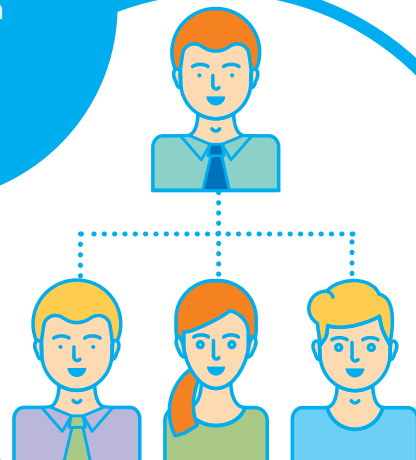
I rapporti tra BIM GSP e il territorio servito sono disciplinati dalla convenzione di affidamento, approvata dall'Assemblea generale d'ambito nel 2003 ed aggiornata ai dettami dell'AEE-GSI ad inizio 2017.

Attraverso il proprio know-how, attestato dalla professionalità e dalle competenze del personale, e una conoscenza accurata delle reti e dei bisogni, BIM GSP coniuga l'attenzione all'acqua come bene comune con una gestione e una organizzazione manageriale del servizio, realizzando gli investimenti necessari.

Società interamente pubblica

62
comuni soci

BIM GSP coniuga l'attenzione all'acqua come bene comune con una gestione e organizzazione manageriale del servizio



Gestore del servizio idrico nell'ATO 'Alto Veneto'

200.386

abitanti residenti

101.353

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



GOVERNO E STRUTTURA DELL'AZIENDA

BIM GSP ha attivato un sistema di controllo e di gestione dei rischi al fine di affermare e diffondere una cultura aziendale improntata alla legalità e alla rendicontazione dei risultati. BIM GSP ha infatti adottato un modello organizzativo conforme al D.Lgs. 231/2001 ed un codice etico con norme etiche e di convivenza sociale (conflitto di interessi, antiriciclaggio, trasparenza degli affidamenti, ecc.) a cui tutto il personale deve attenersi.

BIM GSP ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello e del codice etico ad un organismo indipendente di vigilanza (OdV).

Modello di gestione "in house providing"

ASSEMBLEA SOCI

Organo deliberativo costituito da 62 Comuni della Provincia di Belluno (non sono presenti Arsìe e Lamon).

Esercita il controllo analogo, ossia formula gli indirizzi, la programmazione, la vigilanza ed il controllo sia sulla gestione straordinaria che ordinaria della Società.

COLLEGIO SINDACALE, ORGANISMO DI VIGILANZA E SOCIETÀ DI REVISIONE CONTABILE

Hanno il compito di vigilare sulla corretta amministrazione, ossia sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile.

COMITATO DI COORDINAMENTO

Istituito nel 2013 dall'Assemblea Soci per fare da collegamento con l'Amministratore Unico, è composto da 6 Sindaci.

TAVOLO PER LA TRASPARENZA

Istituito nel 2014 per favorire l'informazione e la partecipazione dei Cittadini alla gestione del servizio idrico. Ne fanno parte il Comitato di Coordinamento, l'Amministratore Unico e rappresentanti delle Associazioni di categoria e dei consumatori, dei Sindacati, dei Movimenti e dei Gruppi impegnati nella tutela del territorio e del patrimonio idrico.

AMMINISTRATORE UNICO

Nominato dall'Assemblea dei Soci per un periodo di tre esercizi, è investito dei poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della società, ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e/o opportuni per l'attuazione degli scopi societari.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI UTENZA

SERVIZI DI STAFF

DIREZIONE TECNICA

SERVIZI DI INGEGNERIA

GESTIONE OPERATIVA

MISSION, VALORI E STRATEGIE

Cosciente del proprio ruolo di impresa pubblica al servizio del territorio e di fornitore di un servizio di alto valore sociale, BIM GSP, insieme al management e ai suoi lavoratori, si impegna ad assicurare costantemente un servizio di qualità teso a soddisfare 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.

La mission di BIM GSP può quindi essere così riassunta:

Garantire un servizio di qualità a costi contenuti e con una connotazione profondamente locale, creando un solido connubio tra una gestione basata su logiche imprenditoriali, equilibrata e finanziariamente sostenibile, e l'attenzione al sociale e all'ambiente.



Per raggiungere tale obiettivo il personale di BIM GSP opera ogni giorno seguendo 8 valori guida:

SPIRITO DI SERVIZIO

CORRETTEZZA

RESPONSABILITÀ

**TUTELA
DELL'AMBIENTE
E DEL TERRITORIO**

EFFICIENZA

TRASPARENZA

LEALE CONCORRENZA

RESPONSABILITÀ

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

- avere un sistema idrico funzionante e funzionale alle esigenze e alle aspettative degli abitanti serviti
- perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato
- tendere alla riduzione dei costi di produzione dei servizi.

Per il perseguimento di tali finalità BIM GSP considera di fondamentale importanza:

- il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della gestione
- l'impegno del management e dei lavoratori
- la valorizzazione e la formazione delle risorse umane
- gli incentivi basati sulla misurazione degli sforzi e sul raggiungimento degli obiettivi.

I PORTATORI D'INTERESSE

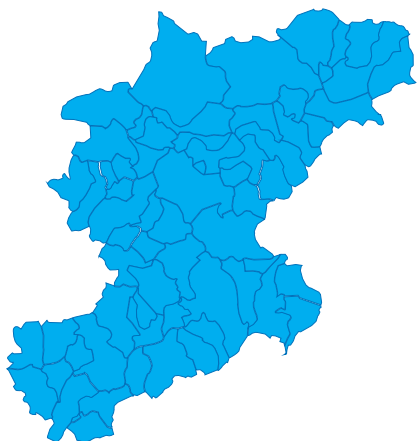


TERRITORIO E INFRASTRUTTURE IDRICHE

BIM GSP opera nel territorio dell'“Alto Veneto” e serve un bacino di 61 Comuni (non sono presenti Alano di Piave e Quero Vas, ricadenti in altro ambito, e San Nicolò di Comelico, in gestione diretta): in questi vi risiedono oltre 200 mila abitanti. A questi va aggiunta una popolazione fluttuante di circa 100 mila individui, in ragione di 4,2 milioni di giornate di presenza nelle strutture ricettive e di 4,5 milioni di giornate di presenza nelle seconde case, oltre agli escursionisti, ai pendolari e ai lavoratori del turismo.

Gestire il servizio idrico significa affrontare la complessità di un sistema articolato, costituito da centinaia di punti di approvvigionamento, impianti di potabilizzazione e depurazione con tecnologie differenti e migliaia di km di rete di acquedotto e fognatura. A tutto questo si aggiungono le migliaia di attività di monitoraggio e controllo dell'acqua potabile e reflua, per garantire un servizio ed una risorsa di qualità e al contempo sostenibile. Una complessità accresciuta dalle caratteristiche orografiche del territorio servito, con la necessità di superare dislivelli importanti, una bassa densità abitativa e la presenza di ingenti flussi di presenze stagionali che richiedono un adeguato potenziamento degli impianti per far fronte ai picchi di domanda, scongiurare crisi idriche e razionamenti, assicurare sempre elevati standard di tutela dell'ambiente.

BIM GSP
gestisce ogni
giorno con cura
il servizio idrico
nell' "Alto Veneto":
un sistema articolato
e complesso.



LE CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO SERVITO

Dislivelli importanti:
fino a

1.200

mt tra i comuni serviti

Bassa densità:

59

abitanti per km²

200.386

abitanti residenti

+

101.353

abitanti fluttuanti
(turisti, seconde case,
ecc.)

	Densità abitativa (abitanti per km ²)	Popolazione residente
Nord-est	187	11.643.601
Veneto	267	4.915.123



ACQUEDOTTO

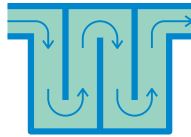
(captazione, potabilizzazione e distribuzione)

3.439

km di rete acquedottistica

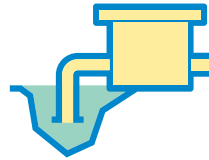
155.249

utenze totali servite



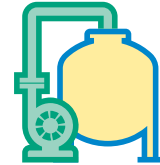
13,8

mln di mc d'acqua distribuita



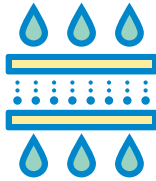
531

prese d'acqua



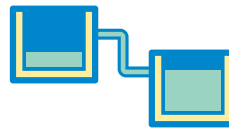
659

serbatoi



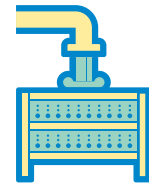
119

impianti di disinfezione



83

impianti di sollevamento acquedotto



1.353

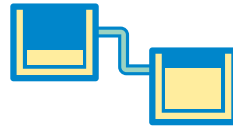
campioni analizzati di acqua potabile

FOGNATURA

(collettamento e allontanamento)

1.504

km di rete fognaria



56

impianti di sollevamento fognatura

125.446

utenze totali servite

10,5

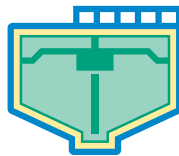
mln di mc di acqua raccolta

DEPURAZIONE

365.075

abitanti equivalenti serviti*

*abitanti per cui i depuratori sono in grado di trattare i reflui



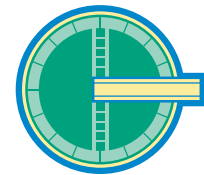
259

vasche imhoff



6.710

campioni analizzati di acque reflue



62

depuratori

9,7

mln di mc di acqua depurata

VIVERACQUA:

PIÙ GRANDI, PIÙ FORTI, CON SOLIDE RADICI NEI TERRITORI

Dal 2013 BIM GSP aderisce a Viveracqua, un progetto di collaborazione stabile tra i gestori del servizio idrico integrato del Veneto, nato per offrire risposte congiunte ai bisogni comuni, sostenere l'efficienza e l'efficacia, raggiungere i benefici assicurati delle grandi dimensioni (economie di scala), mantenendo al contempo un forte e radicato legame con il territorio.

Partecipano a Viveracqua 14 aziende venete a capitale interamente pubblico, con dimensioni medio-piccole, titolari di affidamenti in house e con bilanci in attivo, per un bacino di utenza di 4,2 milioni di abitanti.

Viveracqua è dunque la risposta del sistema veneto delle gestioni del servizio idrico alle sfide attuali e future del settore, volta a coniugare i benefici delle economie di scala e di scopo, conseguibili grazie alla crescita delle dimensioni, con il presidio e la capacità di ascolto delle gestioni locali.

Un modello veneto per il servizio idrico integrato nato "dal basso", un sistema di rete vincente.

Il consorzio Viveracqua non supera le singole entità, ma mette a fattor comune le risorse e le competenze dei singoli, per conseguire risparmi ed efficienze a beneficio di tutti. Ci sono risparmi che discendono dalle dimensioni, come per gli acquisti congiunti di energia e materiali, o dalla condivisione dei meccanismi di selezione dei fornitori, con una semplificazione delle procedure e risparmi di tempo. Vi sono poi benefici derivati da progetti comuni, come nel caso del laboratorio di analisi sulle acque potabili e reflue, che permettono di mettere in comune le eccellenze delle singole aziende e di ciascun territorio. Vi sono, infine, le opportunità date dall'aggregazione delle dimensioni, che consentono di accedere a finanziamenti europei a condizioni molto vantaggiose.

Viveracqua permette di dar risposte congiunte ai bisogni del territorio, coniugando i benefici delle economie di scala e di scopo

**UNITI PER UN BENE
DI TUTTI, L'ACQUA**

14

Gestori soci

Un bacino di utenza di

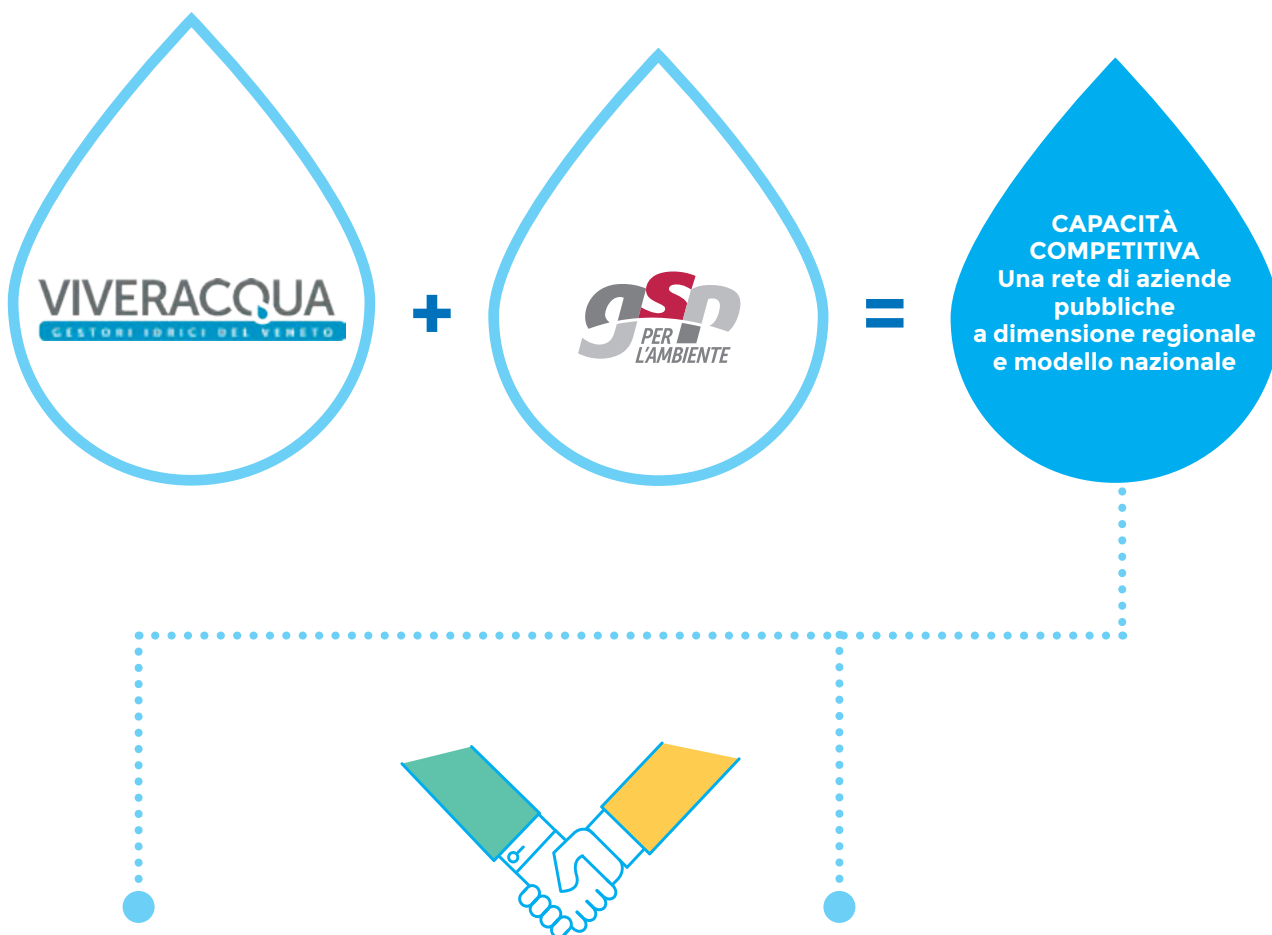
530

Comuni

4.2

milioni abitanti
serviti





ECONOMIE DI SCALA

CENTRALE UNICA DI ACQUISTI

- Realizzate 122 gare per complessivi 285 milioni di euro tra il 2013 e il 2016
- Contenimento dei costi di acquisto e razionalizzazione delle procedure
- Risparmio nel triennio 2013/2015 superiore ai 2,5 milioni di euro

REPERIMENTO NUOVE FONTI DI FINANZIAMENTO E INVESTIMENTI CONGIUNTI

- Soluzioni comuni per finanziare investimenti
- Viveracqua Hydrobond: finanziamento di 150 milioni di euro per 728 interventi nel periodo 2014-2017 e di 77 milioni di euro per 360 interventi nel periodo 2016-2018
- Finanziamento UE Horizon 2020 di complessivi 4 milioni di euro per individuare, in partnership con altri 6 operatori europei, un innovativo sistema di "contatore intelligente" per l'utenza
- **Acquisizione fondi comunitari 2014-2020**

- Nota: Attività in corso di realizzazione

ECONOMIE DI SCOPO

GRUPPI DI LAVORO INTERAZIENDALI

- Sviluppo strumenti per la modellazione tariffaria
- Sviluppo procedure comuni di sicurezza sul lavoro e modelli organizzativi condivisi
- Piani di formazione congiunta del personale
- Sviluppo piano degli interventi comune

ATTIVITÀ COMUNI

- Piattaforma informatica per la gestione degli appalti e albo fornitori comune
- **Contact Center unico per i clienti**
- **Laboratorio di analisi centralizzato**
- **Centro unico di ricerca e sviluppo per l'analisi delle matrici ambientali delle acque**
- **Creazione di un'Academy per la formazione professionale e un centro per l'innovazione industriale**

INTERLOCUTORE UNICO

- Risposte comuni a consultazioni AEEGSI
- **Interlocazione congiunta con ARPAV e Servizio Sanitario Regionale per contaminazione acque**



Nuovo depuratore di Sappada



Serbatoio dell'acquedotto di Col Coltron a Ponte nelle Alpi



RESPONSABILITÀ ECONOMICA

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ

Nel 2016 è proseguito lo sforzo di consolidamento gestionale, già avviato nel biennio 2014-2015, improntato al raggiungimento e quindi al mantenimento nel tempo di standard di efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

Il fatturato complessivo si è assestato a 32,7 milioni di euro, un valore in aumento del 3,5%, rispetto al 2015. I costi si sono ridotti grazie a risparmi ottenuti sul lato degli acquisti di materie prime e al rimborso di mutui ai Comuni, nonché al contenimento degli oneri finanziari.

La cassa netta generata nel 2016, di circa 4 milioni di euro, ha permesso di ridurre l'indebitamento ereditato dalla precedente gestione, portandolo a 45 milioni di euro, con un abbattimento dei debiti di 4 milioni di euro verso i Comuni.

L'impegno profuso dal management e dai lavoratori è testimoniato dal raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e da un'aumentata efficienza della gestione. Gli indicatori comunemente usati per la valutazione del merito di credito descrivono un sensibile miglioramento dei parametri reddituali e finanziari e si collocano oggi su valori coerenti con il risanamento e con la solidità economica e patrimoniale.

LE PRINCIPALI PERFORMANCE DEL 2016

1
milione
di euro
di riduzione
dei costi

32,7
milioni
di ricavi



RIDUZIONE DELL' INDEBITAMENTO E RAFFORZAMENTO PATRIMONIALE

(in migliaia di euro)



-50%
Riduzione
dell'indebitamento
dal 2011

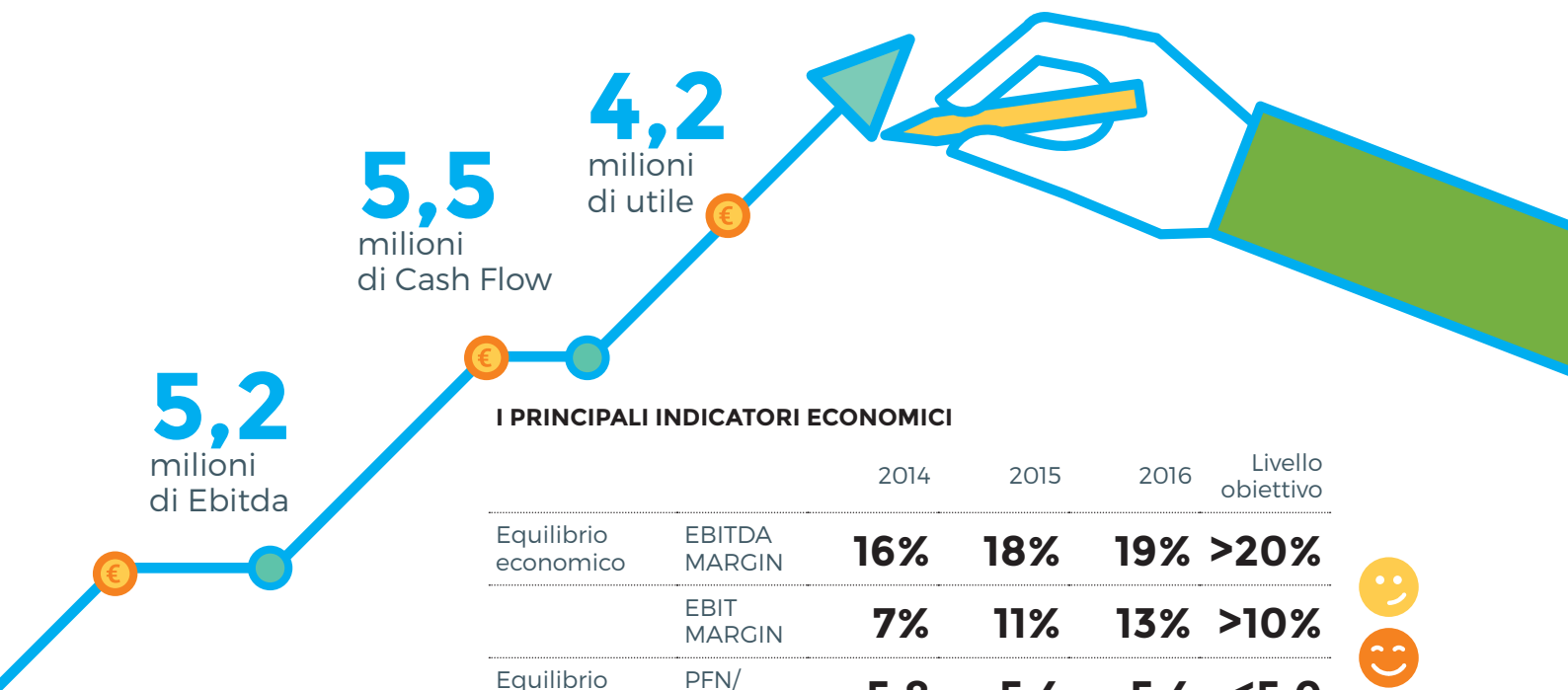
**Più che
raddoppiato**
il patrimonio netto
dal 2011

1,59

euro i costi operativi
per mc fatturato
(-5,8% dal 2014)

3

milioni di euro i risparmi
totali conseguiti dal 2014



I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI

		2014	2015	2016	Livello obiettivo
Equilibrio economico	EBITDA MARGIN	16%	18%	19%	>20%
	EBIT MARGIN	7%	11%	13%	>10%
Equilibrio Finanziario	PFN/EBITDA	5,8	5,4	5,4	<5,0
	PFN/PN	1,4	1,3	1,1	<1,0



“Il continuo miglioramento dei conti permetterà di sostenere con più forza il finanziamento degli investimenti previsti dal programma degli interventi 2016-2019”

L'EBITDA Margin e l'EBIT Margin sono due indicatori di redditività della gestione operativa. Il primo evidenzia l'incidenza sul fatturato del reddito generato dalla gestione caratteristica al lordo degli ammortamenti e del deprezzamento di beni, il secondo al netto di questi ultimi elementi.

L'incremento registrato da tali indicatori evidenzia che BIM GSP è stata in grado di aumentare i propri risultati grazie ad una gestione operativa più efficiente.

La Posizione Finanziaria Netta su Ebitda (PFN/EBITDA) è un indicatore volto a valutare la capacità dell'azienda di ripagare i debiti finanziari contratti, fornendo un'indicazione grezza dei tempi di ripagamento del debito.

Il trend decrescente indica una maggiore capacità di BIM GSP di generare ricchezza e quindi risorse per onorare i propri debiti finanziari.

Infine, la Posizione Finanziaria Netta su Patrimonio Netto (PFN/PN) è un indicatore volto a verificare il grado di dipendenza dell'azienda da fonti finanziarie esterne rispetto al proprio capitale. La decrescita dell'indicatore mostra una minore dipendenza dell'azienda da fonti di finanziamento esterne conseguente alle scelte poste in essere negli ultimi anni di destinare a riserva gli utili in modo da rinforzare la struttura patrimoniale dell'azienda.

Valore aggiunto per dipendente

+7,5%

dal 2014

Valore aggiunto per mc di acqua fatturato

+21%

dal 2014

IL VALORE CREATO

RIMANE PREVALENTEMENTE NEL TERRITORIO

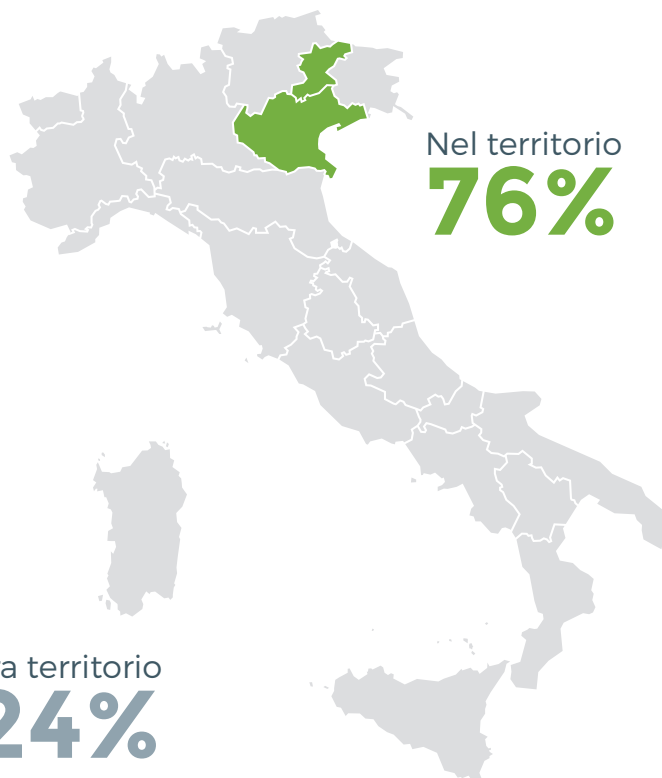
Il valore economico è la misura della "ricchezza" che BIM GSP ha generato attraverso la sua attività.

Nel 2016 il valore economico prodotto da BIM GSP è stato di 32,7 milioni di euro. L' 11% è stato trattenuto in azienda per darle solidità in vista dei futuri investimenti, mentre l'89%, pari a 30,8 milioni di euro, è stato distribuito ai suoi stakeholders (i clienti, il territorio, il personale, i finanziatori, ecc.).

L'analisi territoriale della ricchezza generata e distribuita mostra come i ricavi di BIM GSP, provenienti per il 77% da utenti residenti nel territorio bellunese, vengano riversati per il 76% ai portatori di interessi della provincia e solo in quota residuale (24%) fuori provincia per acquisti di materiali, competenze e tecnologie.

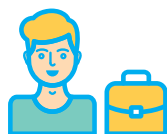
Valore economico
netto 2016

30.840.676



La "ricchezza" generata da BIM GSP rimane prevalentemente nel territorio servito

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO (EURO)



Personale

6.274.819

Stipendi netti

3.814.393

Contributi INPS/INAIL

2.460.426



Fornitori

17.514.670



Pubblica Amministrazione

5.343.143

Imposte

2.036.379

Irpef dipendenti

999.337

Imposte società

1.037.042

Comuni

2.719.813

Altro

586.951



Finanziatori

1.708.044

GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

Nel 2016 sono stati realizzati investimenti per 7,6 milioni di euro, il doppio rispetto al valore degli investimenti conclusi nel 2015. Sale quindi a 57 milioni di euro il valore complessivo degli investimenti ad oggi attuati.

Tra le opere di maggiore dimensione si annoverano l'adeguamento dei serbatoi acquedottistici di Domegge, Calalzo, Danta, Santo Stefano di Cadore, la costruzione del depuratore a Sappada, il miglioramento del depuratore di Calalzo di Cadore e l'ampliamento del depuratore di Longarone.

INVESTIMENTI 2016



> 300.000 euro



100.000 - 300.000 euro



50.000 - 100.000 euro



< 50.000 euro



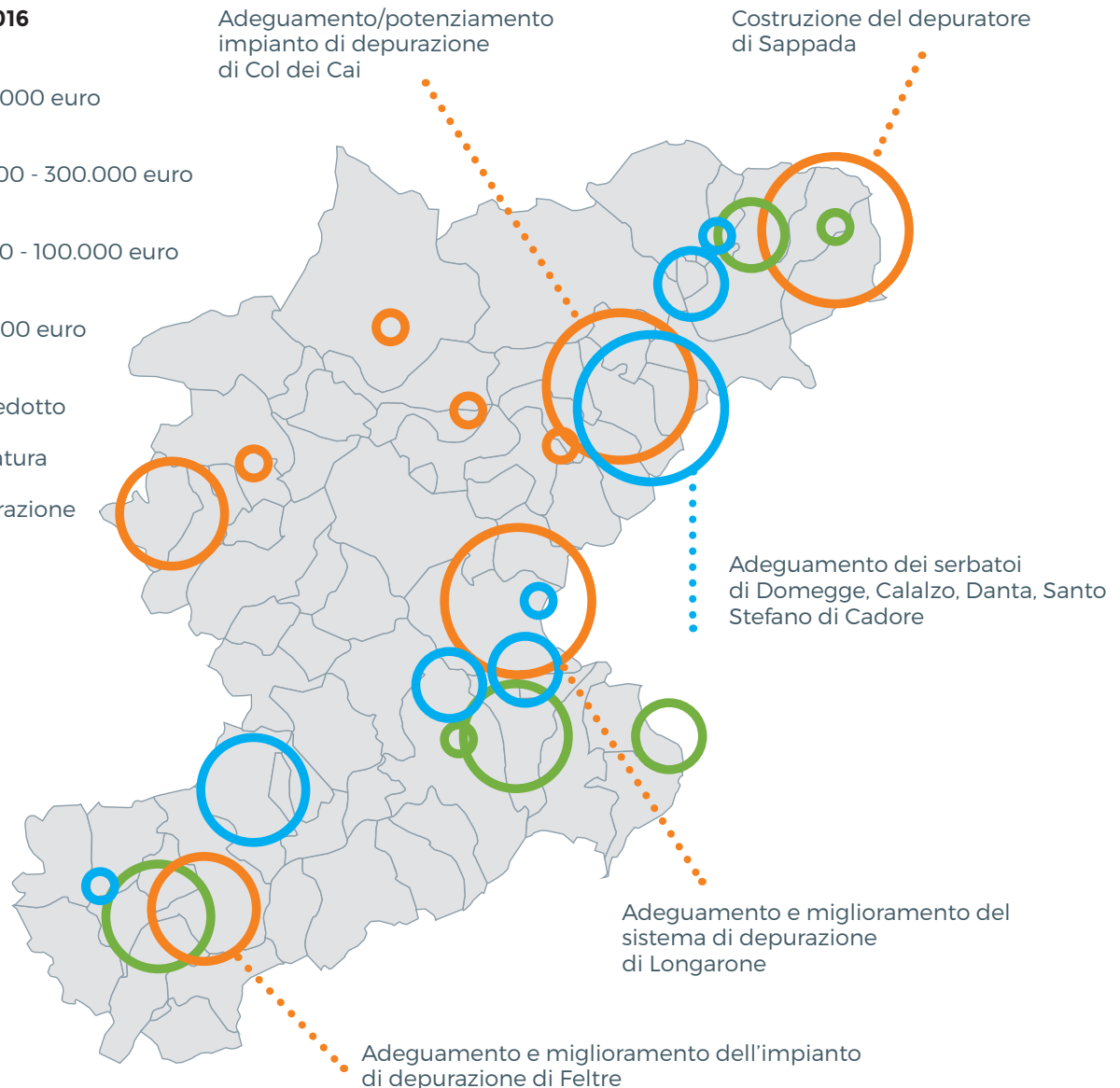
Acquedotto



Fognatura

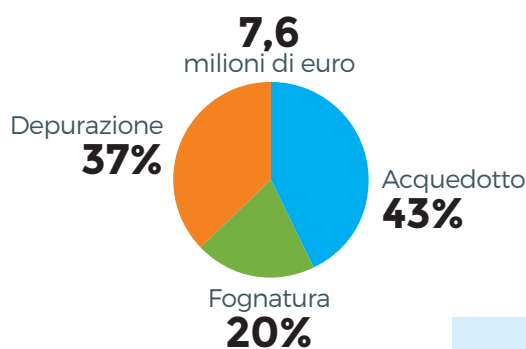


Depurazione





La quota prevalente degli investimenti realizzati (60%) ha riguardato piccole opere e interventi di manutenzione diffusi su tutto il territorio provinciale, a dimostrare l'attenzione di BIM GSP alla qualità del servizio in tutte le comunità servite. Si tratta di sostituzioni e spostamenti di tratti di rete, allacciamenti, installazioni di misuratori d'utenza e di portata, migliorie a sorgenti in quota, sistemazione di serbatoi, adeguamenti di impianti di sollevamento e depuratori. La cura per le infrastrutture idriche del territorio è testimoniata anche dal numero delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria: oltre 21.500 interventi per un valore di 7 milioni di euro.

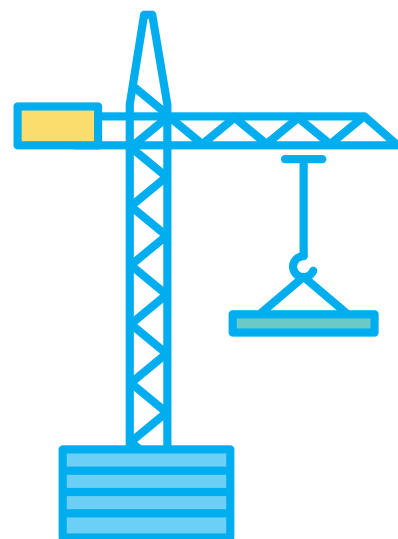


7,6
milioni di euro
di investimenti

60%
degli investimenti
per interventi diffusi su
tutto il territorio

Ulteriori
7
milioni di euro
di manutenzioni

Oltre
21.500
interventi di
manutenzioni



LE INFRAZIONI

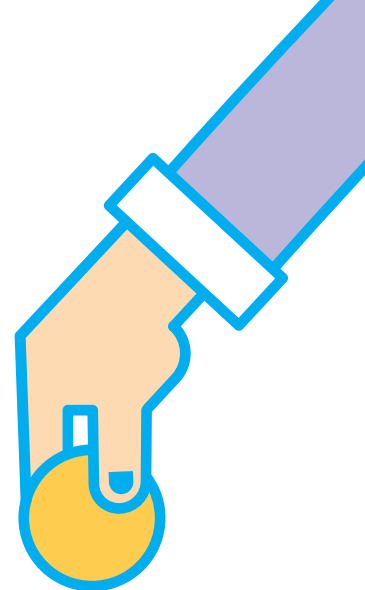
La Direttiva comunitaria 91/271/CEE individua i trattamenti ai quali le acque reflue urbane devono essere sottoposte e stabilisce le scadenze per l'adeguamento degli impianti. In particolare, prevede che tutti gli agglomerati con carico inquinante generato maggiore di 2.000 abitanti equivalenti siano dotati di reti fognarie o di sistemi individuali ed appropriati (IAS), quali ad esempio le fosse Imhoff, laddove la realizzazione di una rete fognaria non sia giustificata ambientalmente o economicamente.

Tuttavia questi sistemi alternativi sono considerati un'eccezione che non deve superare il trattamento del 2% del carico totale dell'agglomerato. Prevede inoltre che, per gli stessi agglomerati, gli impianti di depurazione siano provvisti di un sistema di trattamento secondario e che gli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento soddisfino i requisiti previsti all'allegato I B della Direttiva, relativamente ai parametri BOD5, COD e SST. Scaduti i termini utili per l'adeguamento, l'Italia ha subito due condanne e l'avvio di una nuova procedura di infrazione, la procedura n. 2014/2059. Nell'ambito "Alto Veneto" vi sono agglomerati interessati dalla procedura di infrazione. Per superare questa criticità, il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" e BIM GSP nell'ambito del programma degli interventi 2016-2019 hanno pianificato le opere necessarie al raggiungimento degli obiettivi comunitari (costruzione di nuovi depuratori e/o adeguamento degli esistenti) ottenendo a supporto contributi a fondo perduto per 6 milioni di euro.

L'impegno profuso nel 2016 ha portato ad allineare gli investimenti per abitante ai livelli dell'area nord orientale del Paese. Nel 2016 BIM GSP vanta un tasso di realizzazione degli investimenti programmati pari all' 88%, superiore alla media Italiana dell'80%. Nel 2015 il livello degli investimenti è stato penalizzato dai ritardi nell'erogazione di contributi pubblici a fondo perduto. Attraverso il consorzio Viveracqua BIM GSP mira a dotarsi di una provvista finanziaria sufficiente a coprire gli investimenti previsti dal Piano d'ambito, ovvero a non dipendere da risorse pubbliche sempre più scarse.

Nell'arco degli ultimi tre anni BIM GSP ha investito oltre 15,6 milioni di euro conseguendo contributi a fondo perduto per circa 6 milioni di euro. Il programma degli interventi 2016-2019 è stato recentemente rivisto al rialzo rispetto agli obiettivi fissati nel precedente. Un mandato ambizioso conferito dal Consiglio di Bacino e che risponde alla necessità di assicurare gli interventi di ammodernamento di cui il territorio ha bisogno, nel rispetto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione e della sostenibilità sociale delle tariffe.

Per il triennio 2017-2019 sono previsti 24 milioni di euro di investimenti, con contributi a fondo perduto per 4,4 milioni di euro. I lavori interesseranno per il 44% la depurazione, per il 38% l'acquedotto, per il 12% la fognatura e per il 6 % l'informatizzazione delle reti di acquedotto e fognatura.

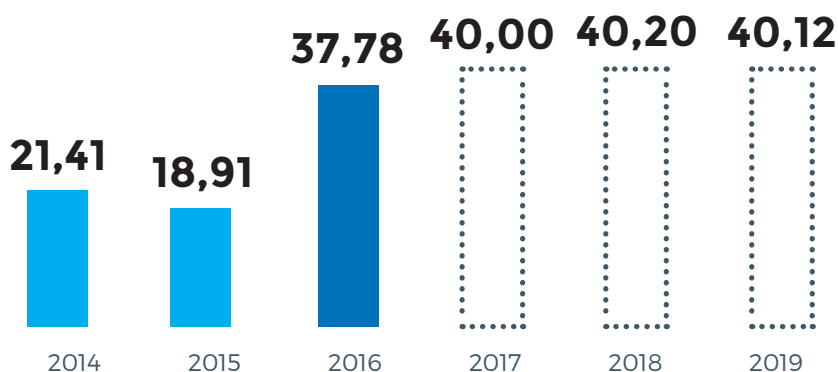


INVESTIMENTI 2017-2019



ANDAMENTO INVESTIMENTI PRO-CAPITE

(Investimenti realizzati e programmati espressi in euro per abitante)



31,64*
euro livello medio di
investimenti pro-capite
2015 nel nord-est*

88%
tasso di realizzazione
di BIM GSP nel 2016
(80% media Italia 2015)

* investimenti realizzati e
rendicontati secondo i criteri AEEGSI
nei documenti di predisposizione
tariffaria 2016-2019

37

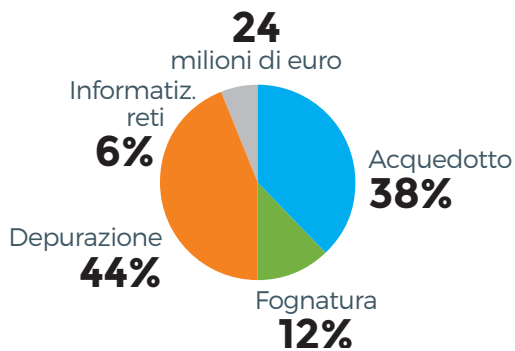
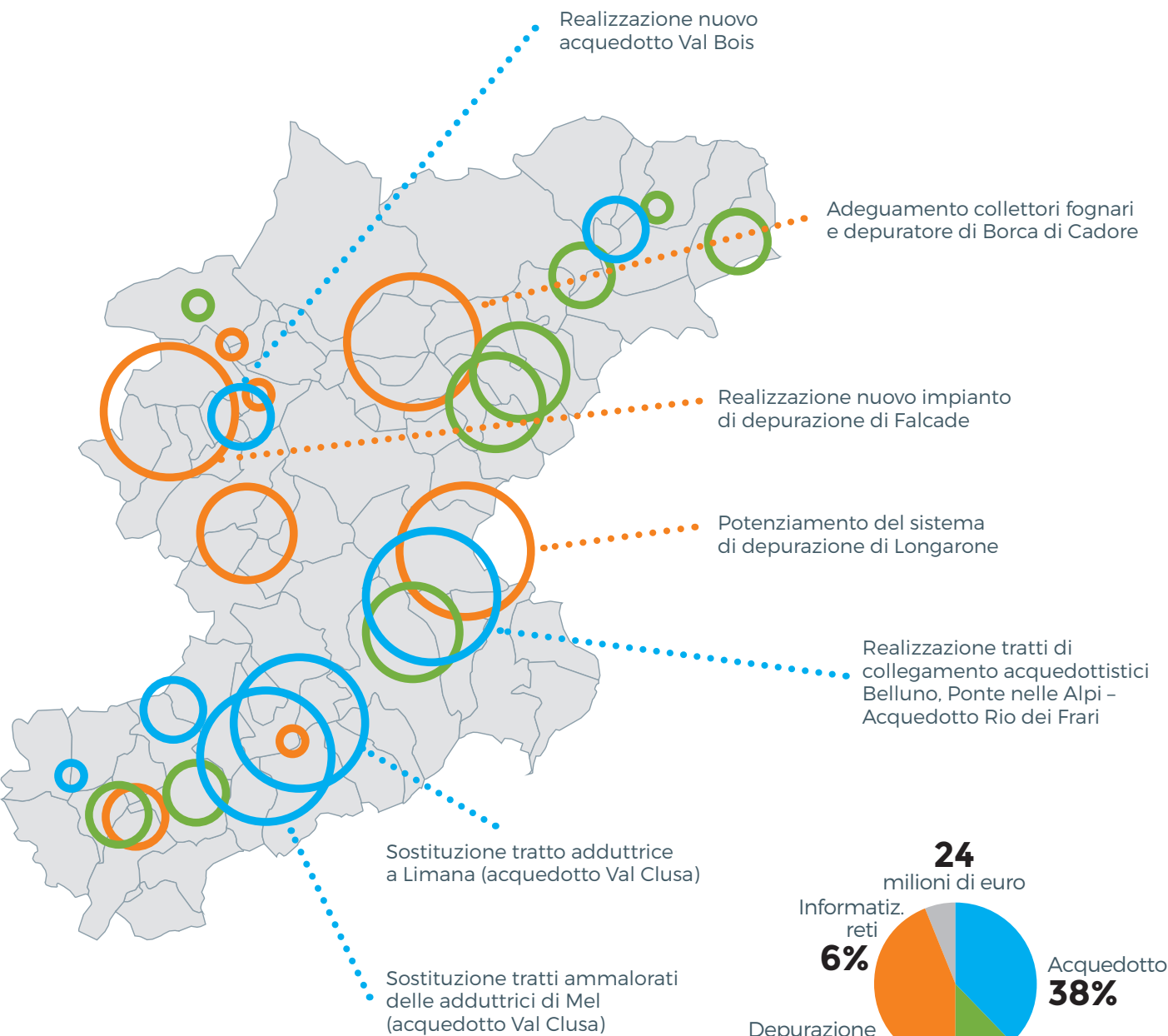
euro pro-capite
di investimenti realizzati
nel 2016

24

milioni di investimenti
nel triennio 2017-2019

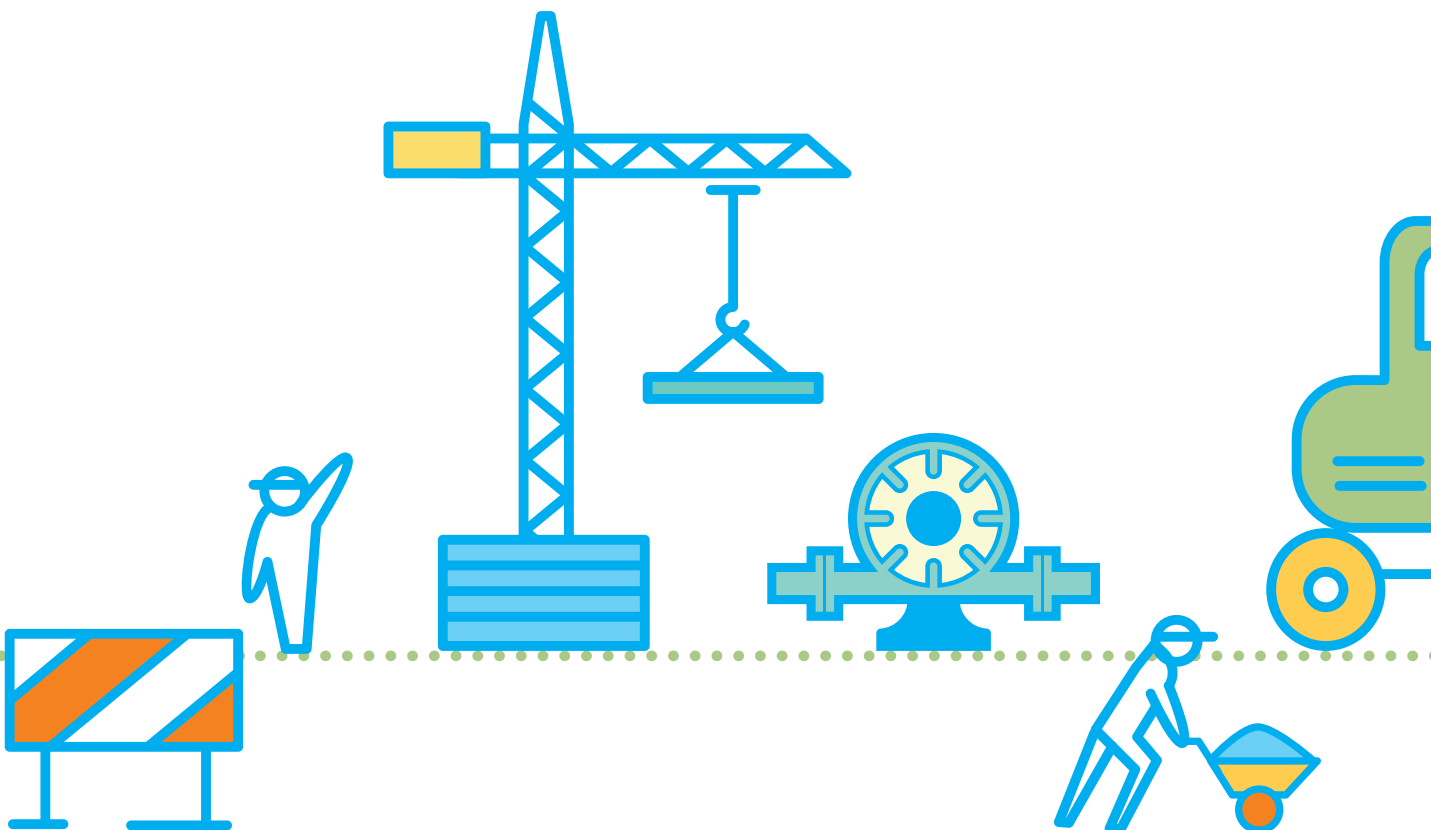
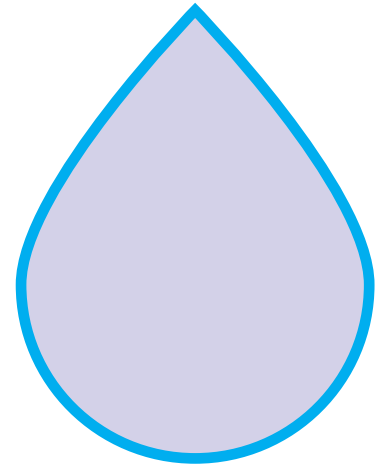
15,6

milioni di investimenti
nel triennio 2014-2016



Per quanto riguarda l'acquedotto le opere di maggiori dimensioni sono volte a risolvere criticità legate all'erogazione idrica all'utenza e a prevenire eventuali emergenze future: la realizzazione del nuovo acquedotto della Val Biois a servizio di più comuni (Canale d'Agordo, Cencenighe Agordino e Vallada Agordina), la costruzione dei tratti di acquedotto tra Coltron e Piaia e tra Coltron e Fiammoi (Ponte nelle Alpi e Belluno), il miglioramento dell'acquedotto della Val Canzoi (Cesiomaggiore e Feltre), la sostituzione dei tratti di adduttrice a servizio dell'acquedotto 'Val Clusa', il principale in provincia e che rifornisce 50mila utenze distribuite in dieci Comuni (Belluno, Sedico, tutta la Sinistra Piave fino a Valdobbiadene).

Per quanto riguarda la fognatura e la depurazione le principali opere sono la realizzazione del collettore fognario dei reflui a Pozzale di Pieve di Cadore, l'adeguamento e rifacimento di alcuni tratti della rete fognaria di Valle di Cadore e Belluno, la conclusione delle opere già avviate per la realizzazione di un nuovo impianto di depurazione di Falcade e di collettori fognari e depuratore a servizio di Borca di Cadore, così come dell'ampliamento e miglioramento del sistema di depurazione di Longarone e Feltre. Una pianificazione volta ad adeguare i depuratori agli standard richiesti dalla normativa europea (Sappada, Falcade e Borca) e a mantenere sostenibile il territorio anche in un'ottica di vocazione turistica della provincia tramite l'adeguamento dei depuratori di Calalzo, Longarone e Feltre.



QUANDO IL PUBBLICO FA SISTEMA

Investire nel servizio idrico, oggi, è la grande sfida a cui sono chiamati sindaci (i decisori) e gestori (gli attuatori).

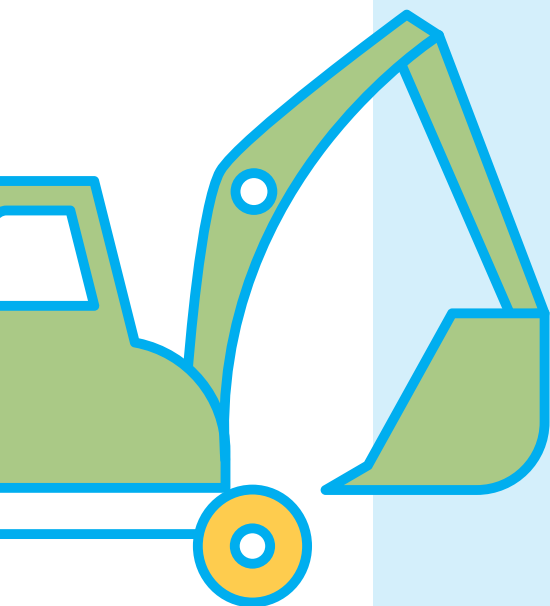
Se da un lato, infatti, vi è grande consapevolezza di quanto importante e urgente sia colmare carenze infrastrutturali e migliorare gli standard ambientali, così come programmato nei diversi Piani d'Ambito, dall'altro vi è anche la medesima consapevolezza da parte dei gestori pubblici che il finanziamento degli investimenti non possa essere sostenuto solo con incrementi tariffari, soprattutto in un settore in monopolio naturale e che coinvolge bisogni primari dei cittadini e delle comunità locali.

In questo, proprio il Veneto pubblico rappresentato dai gestori idrici di Viveracqua ha saputo fare sistema e guardare con lungimiranza alle varie risorse disponibili: con il progetto **Viveracqua Hydrobond**, il primo in Italia ma anche una novità a livello europeo, i gestori idrici veneti hanno saputo raccogliere, tra il 2014 ed il 2016, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro sui complessivi 900 milioni siglati da BEI in operazioni di finanziamento del servizio idrico nazionale nel medesimo periodo. Grazie a queste risorse sono stati avviati circa 1.100 interventi nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno. Parliamo di lavori che oltre a creare un forte indotto economico a livello locale, coinvolgono per oltre il 60% le reti di fognatura e gli impianti di depurazione, a favore quindi della sostenibilità ambientale.

Ma Viveracqua è un'esperienza virtuosa a livello nazionale ed europeo anche sul fronte della ricerca e dell'innovazione: con il **progetto Smart.Met**, l'unico approvato in Europa, abbiamo ottenuto, assieme ad altri importanti gestori pubblici europei, un finanziamento di complessivi 4 milioni di euro che ci consentirà di individuare le migliori tecnologie per portare "contatori intelligenti" nelle case di tutti i nostri cittadini. In un contesto di sempre maggiore attenzione alle risorse idriche, il tema della misura delle quantità d'acqua prelevate, scambiate, perse ed erogate dai sistemi acquedottistici si sta rivelando cruciale sia sotto il profilo ambientale - tutela della risorsa, contenimento delle dispersioni, definizione del bilancio idrico complessivo - sia sotto il profilo della programmazione degli interventi di rinnovamento da attuare in prospettiva.

Possiamo quindi ritenerci orgogliosi dei gestori idrici consorziati in Viveracqua, che fanno della ricerca di nuove risorse, anche finanziarie, un valore da perseguire e un'opportunità da restituire ai singoli territori e ai cittadini.

Fabio Trolese, Presidente Viveracqua



LE RICADUTE

DEGLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

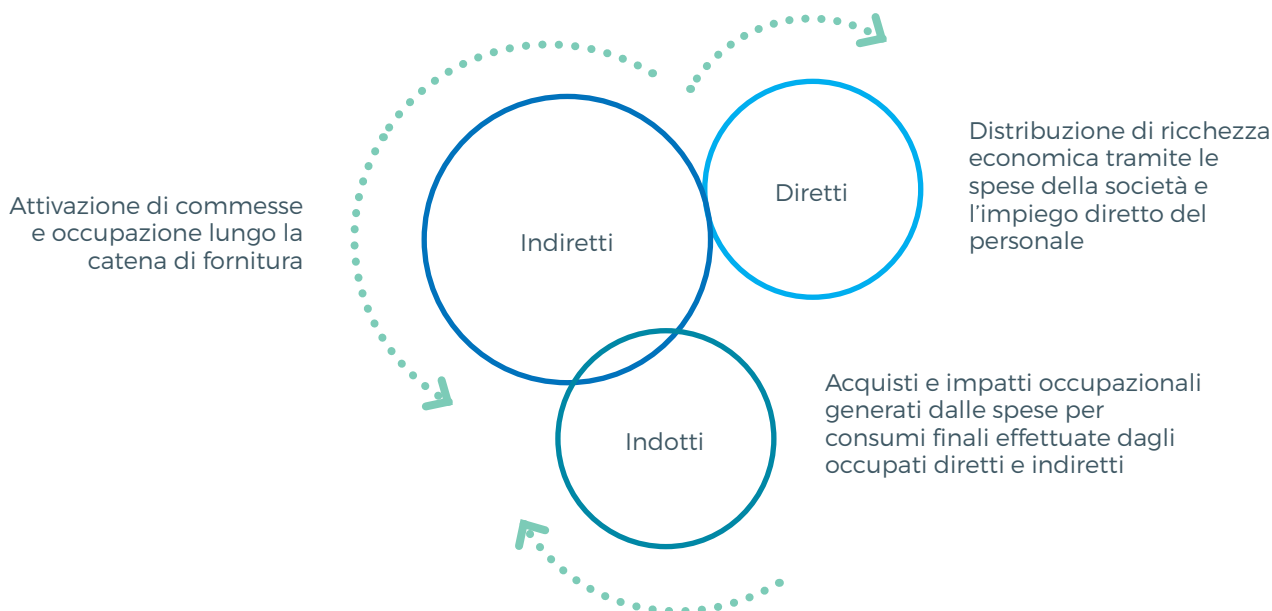
Tramite le proprie attività operative e di investimento BIM GSP crea valore per il territorio. Ciò avviene tramite:

- l'occupazione diretta, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano della realizzazione delle stesse;
- l'occupazione indiretta, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori;
- l'indotto, rappresentato dal contributo offerto dai redditi, che attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono nel territorio.

Nel 2016 BIM GSP tramite i suoi investimenti ha offerto un sostegno all'economia nazionale per 15 milioni di euro ed ha con queste risorse sostenuto la creazione di 125 posti di lavoro (cui si aggiungono i 161 dipendenti attualmente in organico). Quasi il 60% dei benefici economici e occupazionali degli investimenti sono ricaduti all'interno del perimetro provinciale, con una quota che sfiora l'80% nel perimetro regionale.

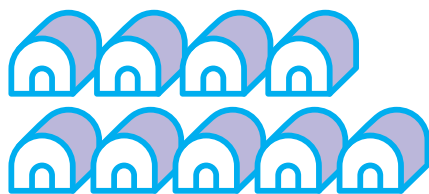
Tramite le proprie attività BIM GSP offre un sostegno all'economia e all'occupazione nazionale e locale

IMPATTI ECONOMICO OCCUPAZIONALI



IMPRESE E SETTORI ATTIVATI 2016

(% del volume degli investimenti per settore e sede legale dell'aggiudicatario)



171 aziende
attivate nel 2016



23.549 euro
Importo medio per incarico
affidato

39%
Imprese
edili

19%
Scavi e posa
condotte

10%
Professionisti

10%
Apparecchiati
e componenti
per impianti
e condotte

8%
ICT,
software e
telecontrollo

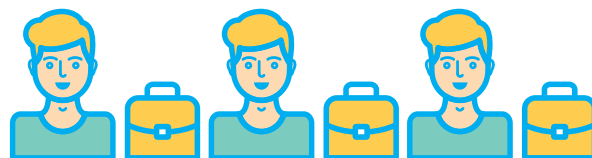
6%
Impianti
e tecnologie
per la
depurazione

8%
Altro

LE RICADUTE ECONOMICO-OCCUPAZIONALI 2016

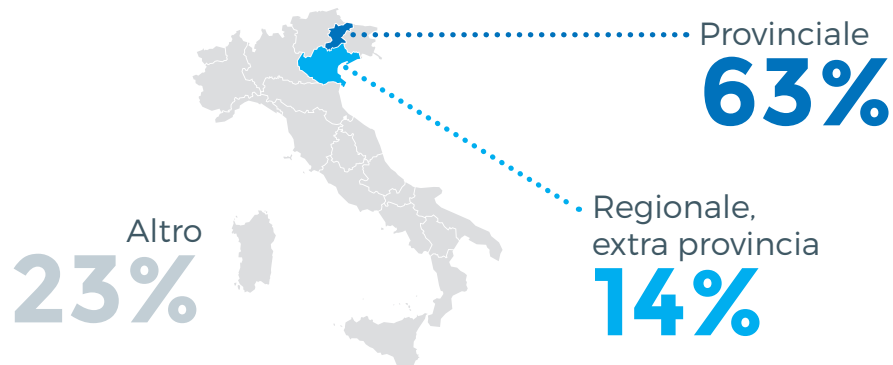


15 milioni di euro



161 dipendenti
BIM GSP

+125 posti di lavoro
equivalenti sostenuti







RESPONSABILITÀ SOCIALE

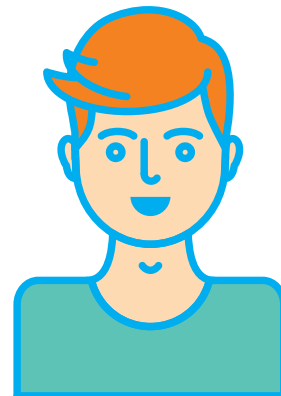
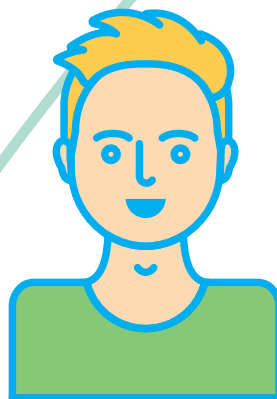
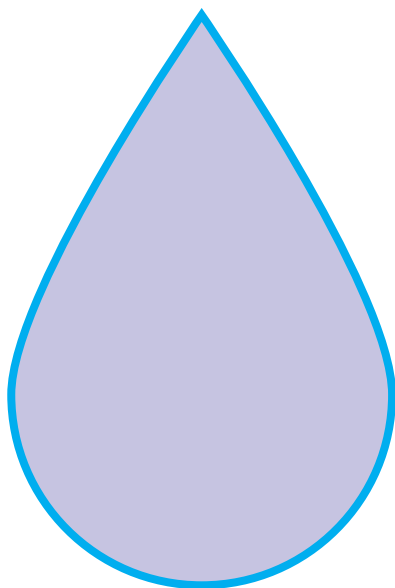
SODDISFARE

IL CLIENTE: IL NOSTRO IMPEGNO

BIM GSP, azienda al 100% pubblica, ha nel proprio DNA l'impegno ad offrire un servizio di buona qualità a tariffe contenute. L'azienda è consapevole delle ripercussioni anche sociali della crisi economica. Il nuovo contesto economico impone che i servizi pubblici siano di qualità ed efficienti. L'azione di BIM GSP è da sempre orientata al miglioramento permanente del servizio, per garantire una fornitura di acqua di ottima qualità e a costi sostenibili, assicurando la massima soddisfazione del cliente.

Negli ultimi anni BIM GSP ha sviluppato nuovi servizi per agevolare la gestione della fornitura.

BIM GSP dialoga con i propri clienti attraverso diversi canali, in modo da massimizzare la capacità di ascolto e ottimizzare la gestione del tempo: la rete internet, i call center e gli sportelli sul territorio. Negli ultimi anni è cresciuto l'accesso tramite il web ai servizi online, sono oltre 205 mila gli accessi registrati nell'ultimo anno. Lo sportello pubblico e il call center rimangono comunque canali di contatto apprezzati poiché permettono al cliente di "incontrare" l'azienda, attraverso i suoi delegati. Nel 2016, sono stati più di 16 mila gli accessi agli sportelli dislocati nel territorio e più di 33 mila le chiamate al call center per chiedere informazioni e risposte alle proprie esigenze.



UN SERVIZIO SU MISURA



Prenotazione appuntamenti personalizzato allo sportello per evitare code o attese



Sezione online del sito dove gestire la propria fornitura e i servizi annessi 24 ore su 24



Servizio di messaggistica per avvisare i clienti in tempo reale della non potabilità dell'acqua e delle interruzioni programmate del servizio



Applicazione per interagire con i dati della propria utenza, inviare autoletture, ricevere news in tempo reale



Bolletta in formato elettronico via e-mail, utile per i cittadini e sostenibile per l'ambiente



Servizio di messaggistica quale promemoria per le scadenze di pagamento della bolletta

UN SERVIZIO DI QUALITÀ

La qualità del servizio è regolata dalla Carta del Servizio, il documento che esplicita gli impegni che BIM GSP assume nei confronti dei propri clienti in termini di standard minimi di servizio, garantiti ai singoli ed alla generalità dei clienti (es. modalità e tempi di esecuzione delle singole prestazioni, tempi massimi di risposta ai reclami scritti, tempi di attesa in linea, ecc).

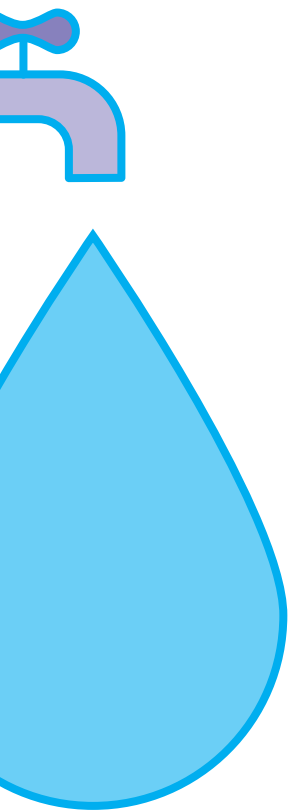
BIM GSP ha adottato la Carta del Servizio già dal 2006 prefiggendosi il miglioramento continuo dei servizi erogati e standard di qualità adeguati alle aspettative. Da luglio 2016 BIM GSP ha aggiornato la propria Carta del Servizio ai nuovi standard di qualità definiti da AEEGSI (Delibera n. 665/2015/R/IDR). Le principali novità riguardano l'introduzione di standard minimi per nuove prestazioni e livelli prestazionali più sfidanti per prestazioni già presenti.

Incidenza dei reclami molto bassa:

0,02%

QUALITÀ COMMERCIALE IN MIGLIORAMENTO E AL PASSO CON I NUOVI STANDARD AEEGSI

	2015		I sem 2016	
	Tempo medio	% rispetto standard	Tempo medio	% rispetto standard
Disattivazione della fornitura	4 gg	93,9%	2 gg	98,5%
Risposta a reclami	15 gg	85,9%	12 gg	100,0%
Attivazione della fornitura	3 gg	89,5%	3 gg	93,4%
Subentro della fornitura	2 gg	93,2%	2 gg	96,7%
Voltura della fornitura	-	-	-	-
Preventivo	8 gg	95,0%	6 gg	96,1%
Richiesta scritta rettifiche di fatturazione	10 gg	95,6%	7 gg	98,7%
Rettifica di fatturazione	-	-	-	-
Verifica gruppo di misura	7 gg	90,9%	3 gg	100,0%
Richiesta scritta informazioni	2 gg	98,4%	2 gg	99,4%
Tempo emissione fattura	-	-	-	-



Significativa è anche la previsione di indennizzi automatici, pari a 30 euro, in caso di mancato rispetto degli standard minimi. La Carta del Servizio è scaricabile dal sito www.gestione-servizipubblici.bl.it. BIM GSP ha riorganizzato i propri processi per garantire il puntuale rispetto dei livelli di qualità commerciale: nella seconda metà del 2016 su oltre 3mila richieste pervenute gli standard di servizio specifici sono stati rispettati in più del 98% dei casi e lo standard generale “risposta alla richiesta scritta di rettifiche di fatturazione” nel 97% a fronte di un livello di rispetto richiesto da AEEGSI del 95%. I 66 casi di mancato rispetto degli standard hanno comportato l'erogazione di indennizzi automatici, per un totale di 1.980 euro.

L'incidenza dei reclami e delle rettifiche di fatturazione risultano quasi impercettibili.

BIM GSP dal 2014 è certificata UNI EN ISO 9001:2008. Tutti i processi aziendali inerenti la gestione del servizio idrico sono quindi monitorati, misurati, analizzati e periodicamente verificati dal soggetto certificatore (esterno a BIM GSP).

Incidenza delle rettifiche di fatturazione bassa:

0,39%

II sem 2016		Indennizzi	Standard di servizio	
Tempo medio	% rispetto standard		Ante 1.7.2016	Post 1.7.2016
3 gg	98,8%	13	5 gg	7 gg
7 gg	100,0%	0	30 gg	30 gg
3 gg	99,0%	1	5 gg	5 gg
2 gg	99,5%	3	4 gg	5 gg
1 gg	99,6%	10	Nessuno	5 gg
6 gg	99,6%	2	30 gg	20 gg
10 gg	97,2%	Standard generale	15 gg	30 gg
21 gg	100,0%	0	Nessuno	60 gg
7 gg	100,0%	0	15 gg	10 gg
3 gg	99,4%	6	20 gg	30 gg
	99,9%	19	Nessuno	45 gg

CHIARE, FRESCHE, DOLCI ACQUE

L'acqua distribuita da BIM GSP ha caratteristiche organolettiche e chimiche migliori di quelle di molte acque oligominerali acquistabili nei supermercati: acque povere di minerali e calcio e a basso contenuto di sodio. Il 96% dell'acqua distribuita origina da sorgenti in quota o situate all'interno di aree protette, come parchi e riserve naturali. La localizzazione delle fonti idriche limita il rischio dato dalla presenza di inquinanti chimici e di origine antropica. Pur tuttavia, per la presenza di sorgenti superficiali e per l'elevata permeabilità delle rocce, in occasione di abbondanti fenomeni piovosi, sono possibili infiltrazioni che possono provocare lievi alterazioni di tipo batteriologico e la presenza di limo, con conseguente comparsa di torbidità. Per ridurre questi inconvenienti, BIM GSP investe risorse per potenziare gli impianti di disinfezione e filtrazione e impedire contaminazioni lungo le reti di distribuzione.

Ogni anno BIM GSP e le ULSS locali effettuano controlli su circa 3.000 campioni di acqua prelevati lungo tutto il corso degli acquedotti, dalle sorgenti fino ai punti di consegna, per verificare il rispetto dei parametri di legge (D.Lgs. 31/2001).



Acque minerali
(min-max)

Calcio (mg/L)	2,8 - 326
Sodio (mg/L)	0,32 - 67
Durezza totale (°F)	0,9 - 87,8
Residuo fisso a 180°C	22 - 932

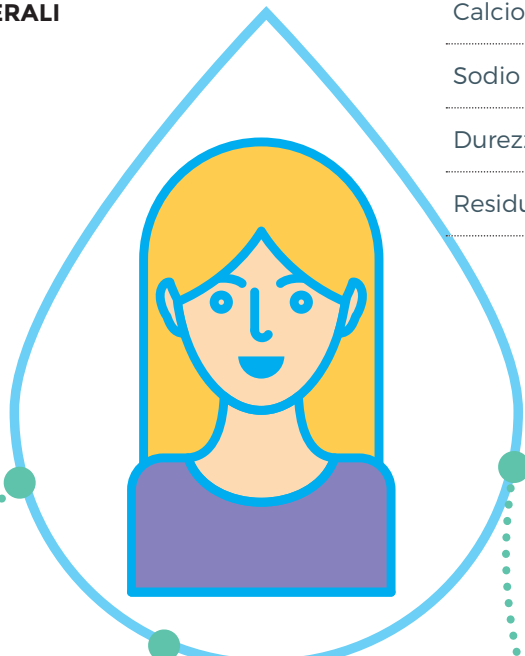
**ACQUA DI FONTE CONTROLLATA,
MIGLIORE DI MOLTE OLIGOMINERALI**

96%

dell'acqua proviene da sorgenti di alta qualità,

37%

delle sorgenti è in aree protette



Controlli su oltre

1.300

campioni per 25.000 parametri analizzati

Solo l'**11%**
dell'acqua necessita di potabilizzazione



Oltre il
97%
i campioni che
rispettano i limiti di
legge

Nel 2016 un esiguo numero di non conformità è stato riscontrato in aree circoscritte della provincia dove le opere di captazione sono maggiormente superficiali ed il controllo e la disinfezione particolarmente difficoltosi. In tutti questi casi il personale di BIM GSP ha eseguito interventi risolutivi.

Qualche allarme ha destato il rinvenimento di sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) nelle acque potabili di alcuni Comuni della Provincia di Vicenza, Padova e Verona, dunque in aree esterne al bacino servito da BIM GSP. Tali sostanze provengono dalle produzioni industriali di rivestimenti protettivi, quali Teflon e di Gore-Tex, dove sono utilizzate come emulsionanti e tensioattivi. La Regione Veneto ha chiesto a tutti i gestori di verificare la presenza di tali sostanze negli acquedotti. Le analisi ad oggi eseguite (acquedotto della Val Clusa) hanno restituito un esito negativo. BIM GSP ha già previsto di estendere il monitoraggio e specifiche analisi a tutti gli acquedotti gestiti.

ACQUA
LIBERA
DA PFAS



Analisi
BIM GSP e ULSS

38

<1

13

148



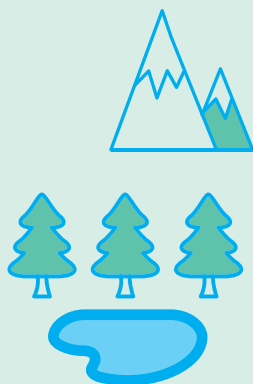
I CONTROLLI DI BIM GSP

	2015	2016
N. punti di controllo	347	349
N. campioni acqua	1.304	1.353
N. parametri acqua chimico fisici	18.151	19.573
N. parametri acqua microbiologici	6.520	6.688

I PARCHI NATURALI

Il 37% delle sorgenti da cui BIM GSP attinge l'acqua si trovano in aree protette, più precisamente all'interno dei 15 Parchi Nazionali e Riserve Statali presenti in provincia di Belluno, ossia il Parco Nazionale delle Dolomiti Bellunesi e delle Dolomiti d'Ampezzo, la Riserva Statale del

Monte Pavione, dei Monti del Sole, dei Piani Eterni, Errera e Val Fiscalina, della Piazza del Diavolo, della Schiara Occidentale, della Somadida, della Val Tovanella, della Valle Imperina, della Valle Scura, delle Vette Feltrine, del Vincheto di Cellarda, del Monte Faverghera, del Pian di Landro Baldassarre e di Piaie Longhe-Millifret.



CLIENTI SODDISFATTI DEL SERVIZIO

Nel 2016 BIM GSP ha effettuato un'indagine sulla soddisfazione dei propri clienti per migliorare di conseguenza il servizio.

I cittadini si sono dimostrati molto soddisfatti del servizio ricevuto, l'indice sintetico di soddisfazione risulta migliore della media nazionale e regionale registrata per altre aziende del settore e in crescita rispetto al 2015.

Grazie a campagne informative mirate è cresciuta la consapevolezza di quali costi si coprono con la bolletta e di conseguenza è aumentato anche il grado di accettazione sociale della tariffa.

Clienti soddisfatti grazie allo spirito di servizio e alla professionalità del personale

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

(% di clienti soddisfatti considerando tutti gli aspetti del servizio indagati)

BIM GSP 2015



85,7

BIM GSP 2016



86,9

Triveneto



84,1

Italia



82,2

Alta la fiducia nella qualità dell'acqua

Il **72,5%**

beve l'acqua del rubinetto (70,9% nel 2015)

Cresce la valutazione dell'impegno aziendale nel miglioramento del servizio

79,8%

di valutazioni positive (78,8% nel 2015)

L'accettazione delle tariffe:

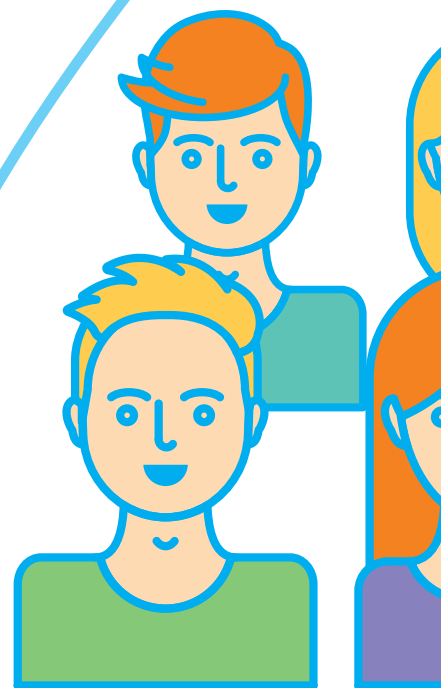
Il **62,9%**

degli utenti ritiene di pagare una tariffa giusta o bassa (58,1% nel 2015)

Elevata la soddisfazione generale verso BIM GSP:


91,9%

(90,8% nel 2015)



LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: GLI ASPETTI INDAGATI

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

	Sportello	Call Center	Operatori tecnici	Prestazioni
 Cortesia e disponibilità del personale	8,73	8,34	8,60	
 Assenza interruzioni				8,57
 Reminder pagamento bollette				8,67
 Qualità dell'acqua				8,14
 Professionalità e competenza	8,51	8,13	8,13	
 Chiarezza delle informazioni	8,22	7,62	8,27	
 Rapidità esecuzione lavori tecnici				7,93
 Orari di apertura	7,71	7,02		
 Informazioni fornite				7,73
 Tempi di attesa	7,45	6,85	7,38	
 Tempi di preventivazione				7,16
 Costo prestazioni tecniche				6,04

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

Cresce la consapevolezza su cosa si paga con la bolletta

TARIFFE EQUЕ E CAPIENTI

Secondo i principi comunitari la tariffa del servizio idrico integrato deve garantire la copertura di tutti i costi di gestione e di investimento. L'acqua presente liberamente in natura non ha un costo: essa è dunque gratuita.

Cosa si paga dunque con la bolletta?

La bolletta del servizio idrico integrato va a spesare il lavoro delle persone e le opere che sono necessarie per prelevare l'acqua dalla natura, potabilizzarla e controllarla, trasportarla sino alle abitazioni, raccogliere le acque sporche e riportarle con la depurazione ad uno stato che ne consenta la re-immissione in natura, tipicamente nei fiumi.

Le tariffe idriche di BIM GSP sono calcolate a partire dai costi sostenuti, che vengono riconosciuti solo se coerenti con i criteri indicati dall'Autorità nazionale (AEEGSI) e rigorosamente vagliati dal Consiglio di Bacino delle "Dolomiti Bellunesi". Le tariffe per il periodo 2016-2019, predisposte dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi", sono state approvate dall'AEEGSI il 9 febbraio 2017 con delibera n. 50/2017/R/IDR.

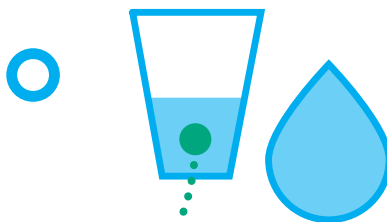
Grazie alle efficienze conseguite da BIM GSP, oggi la quota maggiore della bolletta, il 70%, serve a spesare i costi di investimento e manutenzione degli impianti e delle reti. Solo l'11% è destinato alla copertura dei costi energetici e amministrativi.

Negli ultimi anni i contributi pubblici a fondo perduto si sono notevolmente ridotti, per via del precario stato di salute delle finanze pubbliche.

L'azienda ha poi dovuto affrontare un risanamento finanziario per ripristinare l'equilibrio economico finanziario che era stato compromesso da un volume ingente di crediti non riscossi, 30 milioni di euro per il periodo 2004-2011.

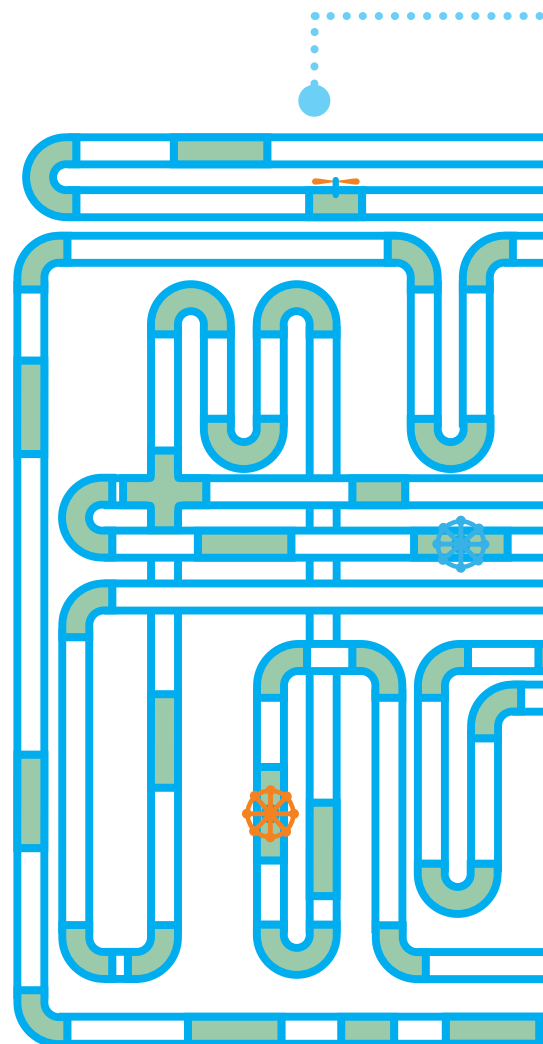
Questo sforzo di recupero del pregresso, a cui tutti i cittadini sono chiamati a contribuire e che è stato autorizzato da AEEGSI, è evidenziato in bolletta con una voce di addizionale specifica, destinata a scomparire nel 2024.

Dietro un bicchiere d'acqua c'è un servizio complesso



Il **70%** della tariffa di BIM GSP va in investimenti e manutenzione...

...solo l'**11%** in costi energetici e amministrativi



QUALI COSTI COPRE LA TARIFFA?

BIM GSP

Investimenti e manutenzioni



70%

Servizi all'utente



17%

Costi energetici e amministrativi



11%

Gestione morosità



2%

MEDIA VENETO

Investimenti e manutenzioni



61%

Servizi all'utente



22%

Costi energetici e amministrativi



16%

Gestione morosità



2%

+10%

aumento tariffe dal 2014

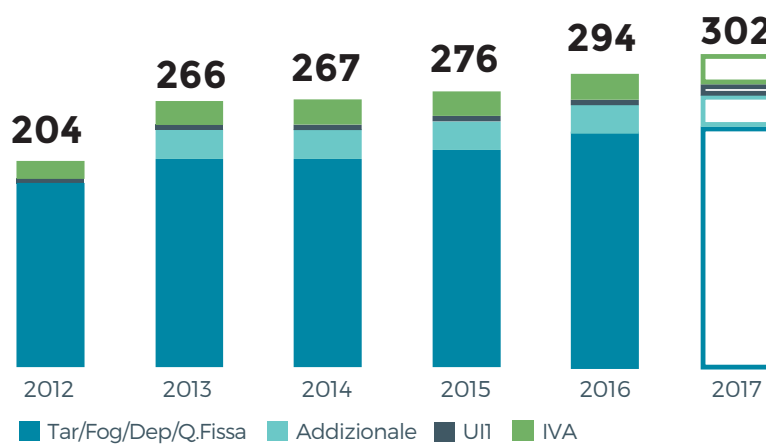
+40%

aumento investimenti in tariffa dal 2014



COM'È CAMBIATA LA BOLLETTA

(famiglia tipo di tre componenti con un consumo annuo di 150 mc, spesa in euro)



In questo delicato passaggio il Consiglio di Bacino “Dolomiti Bellunesi” è stato chiamato a contemperare il fabbisogno di investimenti, l’equilibrio economico-finanziario della gestione BIM GSP e la sostenibilità sociale della tariffa.

Nonostante la crescita negli anni, le tariffe praticate da BIM GSP sono in linea con la media regionale, su un livello medio-basso per l’Italia e di molto inferiori a quelle europee.

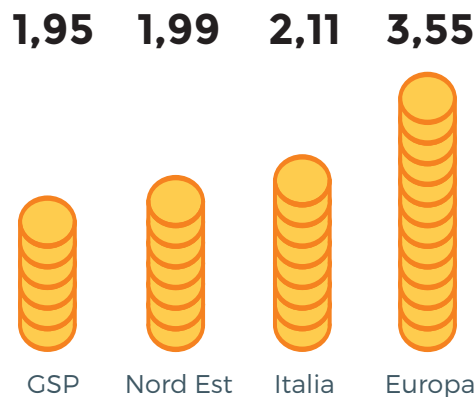
1.000 litri di acqua di rubinetto, provenienti da sorgenti in alta quota, meticolosamente controllati, costano ai cittadini 2 euro, compresa fognatura e depurazione, ovvero il costo di 7 litri di acqua minerale confezionata in bottiglia di plastica o di vetro.

L’acqua del rubinetto oltre ad essere buona e salubre ha un impatto ambientale praticamente nullo: non necessita di trasformazioni e di trasporto su gomma, non produce anidride carbonica e altri gas che causano l’effetto serra, non lascia rifiuti che devono essere riciclati o smaltiti.

L’acqua erogata da BIM GSP è più economica della media italiana, di quella europea e delle acque in commercio

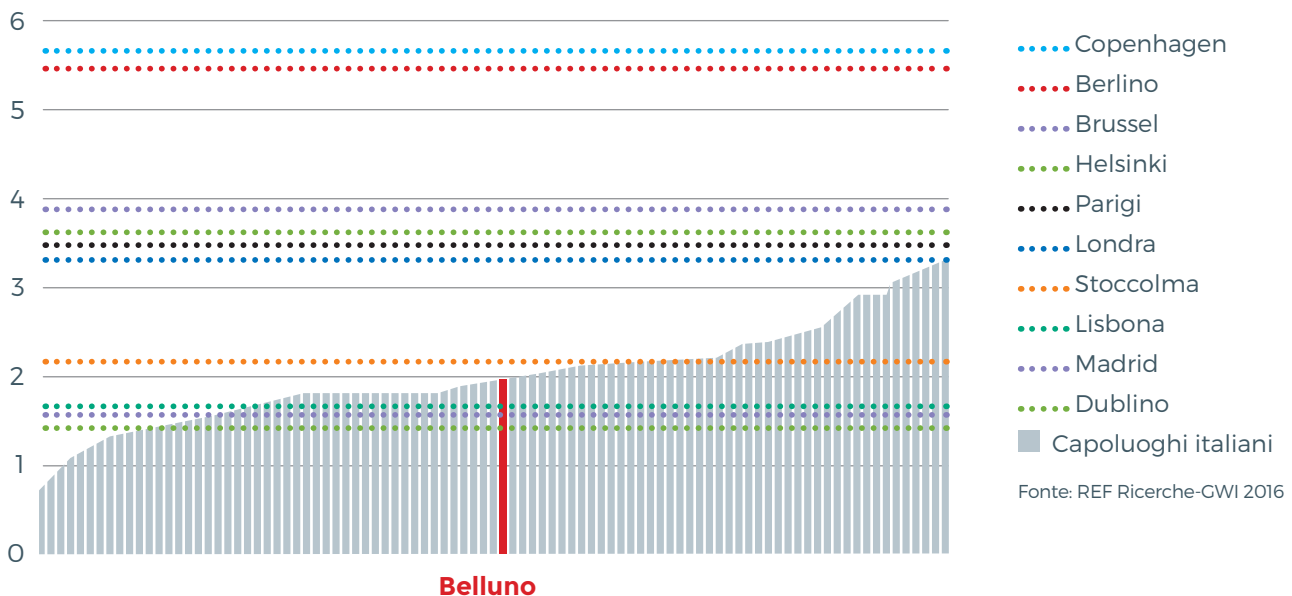
IL LIVELLO DELLE TARIFFE

(euro/mc)



TARIFFE UNITARIE NELLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE

(euro/mc)



Fonte: REF Ricerche-GWI 2016

MOROSITÀ E AGEVOLAZIONI SOCIALI

Per ridurre il fenomeno della morosità BIM GSP ha messo in campo diverse azioni volte ad una gestione degli insoluti tempestiva e al contempo rispettosa delle situazioni di difficoltà dei cittadini. Da un lato per favorire una maggiore puntualità nel rispetto delle scadenze, BIM GSP dal 2015 ha introdotto un sistema di messaggistica mirata (sms/messaggio vocale preregistrato) quale utile promemoria, dall'altro per agevolare il pagamento delle bollette, ha concesso piani di rateizzazione e di rientro concordati. Grazie alle azioni messe in campo, la società è riuscita nel 2016 a ridurre la morosità al 2,2% dal 3,4% del 2014.

Per venire incontro alle famiglie che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico, BIM GSP, insieme ai Comuni, riconosce un'agevolazione tariffaria in bolletta. Nel 2016, hanno beneficiato di questo sostegno economico 505 famiglie per un importo complessivo di 24 mila euro.

Esiste inoltre una tariffa dedicata alle famiglie aventi un numero di figli a carico uguale o superiore a 4: l'accesso alla tariffa agevolata consente un abbattimento della spesa di circa il 13%.

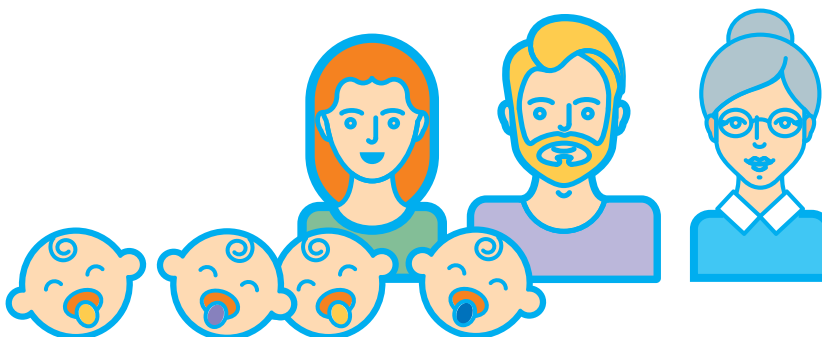
472
piani di rateizzazione
per
605
mila euro

Morosità ridotta al
2,2%
(3,4% nel 2014)

Sostegno in crescita del
47%
rispetto al 2014

LE FAMIGLIE SOSTENUTE CON LE AGEVOLAZIONI SOCIALI

	2014	2015	2016
N. richieste	549	432	505
Importo	16.470	12.960	24.270



LE PERSONE:

IL NOSTRO VALORE

Nel 2016 le persone che hanno prestato servizio in BIM GSP sono state 161. I lavoratori di sesso maschile sono 114, 47 sono donne (29%). Tra i lavoratori vi sono 10 persone appartenenti alle "categorie protette", ai sensi della legge n.68/99.

La prevalenza di lavoratori di sesso maschile è spiegata dalla natura operativa dei processi gestiti: ad oggi, infatti, in Italia, i ruoli professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini.

Il 67% dell'organico è inquadrato nella qualifica di impiegato e il 27% in quella di operaio, il restante 6% sono quadri. Il 49,7% del personale ha meno di 45 anni.

Nell'ultimo anno sono stati inseriti in azienda 11 nuovi lavoratori, che sono andati a rinforzare le professionalità presenti nelle aree delle tecnologie informatiche (ICT), della gestione operativa e della progettazione. Nello stesso periodo sono usciti 7 lavoratori, in gran parte per il raggiungimento dell'età pensionabile.

BIM GSP crede che la professionalità, l'impegno, la dedizione e la soddisfazione del personale siano ingredienti imprescindibili per assicurare il miglioramento permanente del servizio. Per questi motivi BIM GSP promuove rapporti di lavoro stabili e continuativi: l'89% delle persone è assunto con contratto di lavoro a tempo indeterminato e l'anzianità media aziendale di servizio è di 10 anni. Nel 2016 vi sono state 3 trasformazioni di contratti di lavoro da tempo determinato a tempo indeterminato.

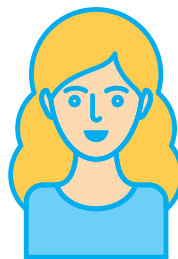
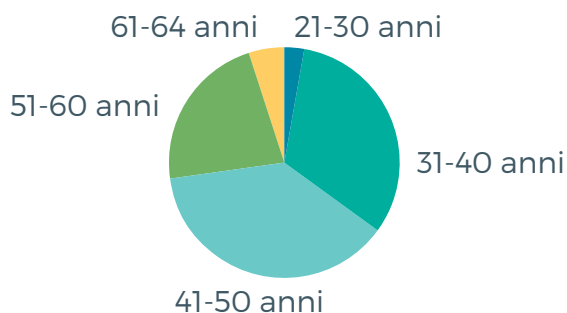
La totalità del personale risiede nel territorio servito, a testimoniare il radicamento dell'azienda e il suo sostegno all'economia del territorio. Tutti i lavoratori sono allo stesso tempo clienti di BIM GSP: questo conferisce una superiore capacità di ascolto e rinforza la motivazione e lo spirito di servizio.

Un'azienda in crescita:

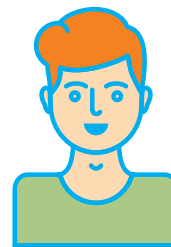
11

nuove assunzioni

Stabilità occupazionale e sostegno all'occupazione locale



161 lavoratori nel 2016
29% donne
71% uomini



Quadri

7 uomini
2 donne

10 anni

l'anzianità media aziendale di servizio



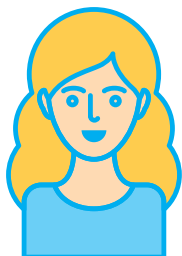
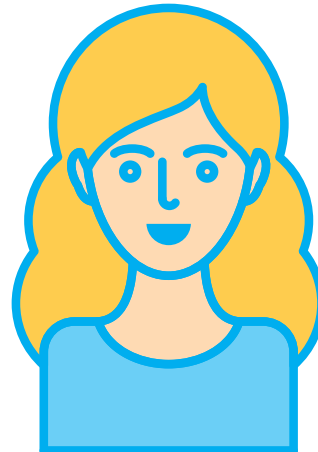
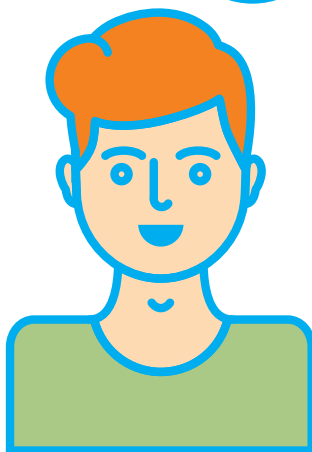
89%

dei dipendenti a tempo indeterminato



100%

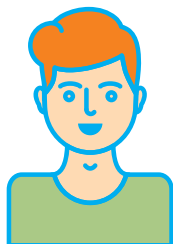
dei lavoratori risiede nei Comuni serviti



Impiegati amministrativi

21 uomini

44 donne



Impiegati tecnici

42 uomini

1 donne



Operai

44 uomini

	Cessazioni	Assunzioni
Impiegati amministrativi	2	4
Impiegati tecnici	1	3
Operai	4	4

CLIMA E BENESSERE AZIENDALE

BIM GSP ha recentemente indagato la soddisfazione dei lavoratori e il clima aziendale.

I risultati evidenziano una buona soddisfazione dei dipendenti per il proprio lavoro e un elevato senso di appartenenza.

La maggior parte degli aspetti che qualificano l'ambiente di lavoro ottiene un giudizio buono. I lavoratori si dichiarano soddisfatti in particolare dell'autonomia assicurata nello svolgimento delle mansioni, degli elevati standard di sicurezza e di tutela della salute e del coinvolgimento nei risultati raggiunti. Margini di miglioramento, seppur a partire da livelli sufficienti, sono rinvenibili nella comunicazione interna e nelle prospettive di crescita professionale. I lavoratori attribuiscono un valore molto elevato alle competenze e al merito e chiedono all'azienda di impegnarsi di più in attività di formazione/aggiornamento e in percorsi professionali che valorizzino le capacità e l'impegno.

In ragione del duplice ruolo di dipendenti e clienti del servizio l'indagine ha voluto sondare il loro giudizio sul servizio offerto e la percezione del grado di soddisfazione dei clienti. I risultati evidenziano che i dipendenti sono soddisfatti del servizio che BIM GSP offre, con una autovalutazione elevata della professionalità, della cortesia e della capacità di risolvere i problemi.

La soddisfazione dei clienti per gli stessi aspetti risulta addirittura superiore.

I lavoratori di BIM GSP sono consapevoli del ruolo di BIM GSP nel sostegno all'occupazione e all'economia locale e del suo impegno per la tutela del territorio e il miglioramento del servizio.

Il **79%**
dei dipendenti
è soddisfatto



I FATTORI LAVORATIVI PIÙ IMPORTANTI

(media espressa su una scala da 1- per nulla - a 10- molto)



9,10
Competenza
professionale



9,05
Valorizzazione
del merito



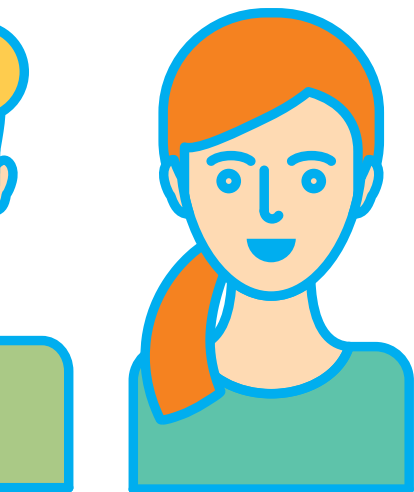
8,97
Tutela della
salute
e sicurezza



8,91
Chiarezza
dei ruoli



8,89
Attività
di formazione



VALUTAZIONE DEI LAVORATORI RISPETTO AI SINGOLI ASPETTI INDAGATI

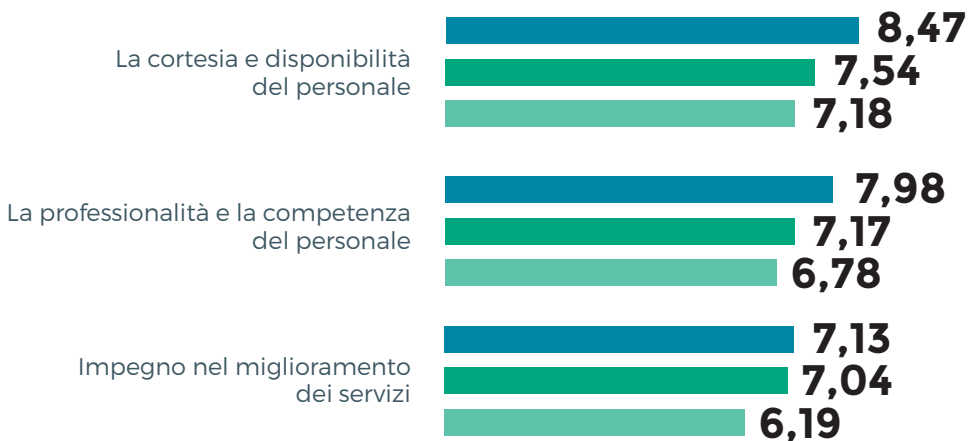
(la soddisfazione dei lavoratori rispetto agli aspetti indagati, valutazione media espressa su una scala da 1 a 10)

Autonomia nel lavoro	7,86
Tutela della salute e della sicurezza	7,48
Coinvolgimento nei risultati raggiunti	7,38
Rapporto con i colleghi	7,34
Rapporto con i diretti superiori	7,16
Adeguatezza delle mansioni assegnate	7,04
Partecipazione al lavoro di squadra	6,71
Senso di realizzazione personale	6,62
Comunicazione con i superiori	6,52
Attività di formazione	6,37
Valorizzazione delle competenze	6,36
Riconoscimento della professionalità	6,25
Chiarezza degli obiettivi	6,10
Prospettive di crescita professionale	6,01

SERVIZIO OFFERTO: CONFRONTO TRA PUNTI DI VISTA

(valutazione media espressa su una scala da 1 a 10)

■ Customer Satisfaction 2016 ■ Soddisfazione lavoratori ■ Percezione soddisfazione clienti



LA FORMAZIONE

BIM GSP dedica molta attenzione alla formazione professionale continua del proprio personale per assicurare la crescita delle capacità e delle competenze, alla base della strategia di sviluppo e crescita aziendale. Nel 2016 il 75% dei dipendenti è stato coinvolto in una o più iniziative di formazione, per un totale di quasi 1500 ore.

6.471

ore di formazione erogate coinvolgendo oltre il

65%

del personale ogni anno



L'IMPEGNO NELLA FORMAZIONE

	Ore totali	Personale coinvolto	Ore pro-capite
2014	1.438,0	65%	11,82
2015	3.591,5	99%	23,47
2016	1.441,5	75%	14,53

AMBITI FORMATIVI

	Ore 2014	Ore 2015	Ore 2016
Sicurezza	1.156	2.640	906
Servizi tecnologici e software	192	199	-
Acquisti e appalti	29	172	152
Aspetti tecnici specialistici	19	270	36
Gestione qualità e risorse umane	34	406	115
Aspetti amministrativo-contabili	8	8	22

STAGE E TIROCINI

Consapevole dell'importanza dell'orientamento al lavoro e della formazione, BIM GSP offre agli alunni degli istituti professionali tirocini gratuiti, nell'ambito del progetto nazionale di "alternanza scuola-lavoro". Gli studenti universitari e i neolaureati hanno altresì l'opportunità di svolgere stage a completamento del percorso di formazione accademica.

BIM GSP tra il 2015 e il 2016 ha inoltre partecipato con 2 tirocini a programmi di inserimento/reinserimento lavorativo di persone ricadenti nelle categorie dell'allegato A del DGR. 1324/2013 promossi dall' USLL di Belluno e dal servizio delle politiche del lavoro dell'amministrazione provinciale bellunese.

BIM GSP dedica molta attenzione alla formazione professionale continua del proprio personale

STAGE E TIROCINI

	Durata	2014	2015	2016
Alternanza scuola-lavoro	2-4 sett.	2	5	5
Tirocini formativi centro per l'impiego	4-6 mesi	2	2	-
Stage curricolari ed extra-curricolari	6-9 mesi	1	-	1
Tirocini di inserimento lavorativo	6-9 mesi	-	1	1



18
giovani formati
nel periodo
2014-2016

SICUREZZA E SALUTE

Il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro di BIM GSP ha ricevuto a settembre 2016 la certificazione OHSAS 18001:2007 con riferimento alle attività svolte per la gestione del servizio idrico integrato. Un importante riconoscimento che segnala l'impegno per la tutela dei lavoratori del servizio idrico bellunese per la prevenzione dei rischi.

La certificazione dei processi, seguita direttamente dal personale di BIM GSP e sottoposta a verifiche periodiche, è destinata a proseguire anche negli anni a venire.



12,1

Indice di frequenza degli infortuni (n° infortuni su un milione di ore lavorate)

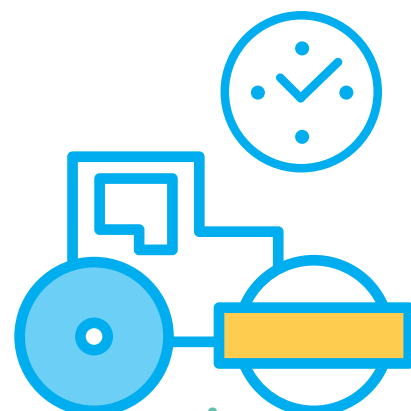


1,9%

Indice di incidenza degli infortuni (n° infortuni su un totale dipendenti)

0,24

Indice di gravità degli infortuni (media giornate perse da ogni addetto)

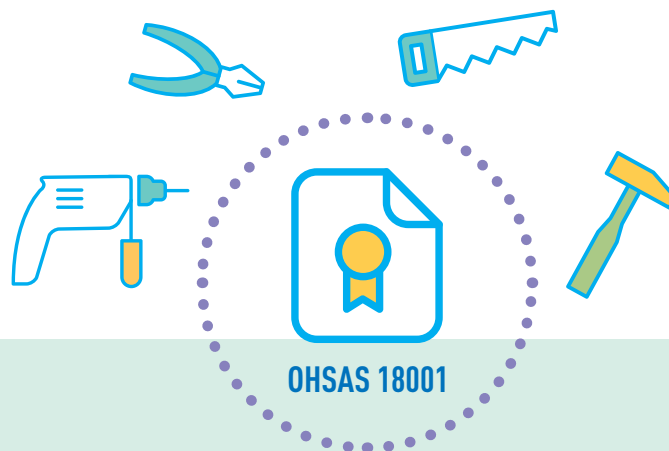


20

giorni, durata media degli infortuni (media giornate perse per numero infortuni)

NUMERO, GRAVITÀ E DURATA DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO

	2013	2014	2015	2016
N. Infortuni	8	0	3	3
Indice incidenza	4,6%	0	1,9%	1,9%
Indice frequenza	23,8	0	12,3	12,1
Indice gravità	0,39	0	0,76	0,24
Durata media	16,75	0	61,67	19,67



L'Occupational Health and Safety Assessment Series è lo standard internazionale che definisce il sistema di gestione e controllo della sicurezza e salute dei lavoratori: la certificazione, a cui la società si è sottoposta volontariamente, riconosce che l'erogazione del servizio in tutte le sue fasi avviene secondo processi,

prassi e procedure aderenti alle migliori pratiche internazionali.

L'impegno è documentato dai progressi conseguiti misurati in termini di numero ridotto degli infortuni sul lavoro occorsi, di riduzione della gravità degli stessi e della durata media del periodo di convalescenza.

I FORNITORI: UNA RETE PROFESSIONALE

Nel 2016 BIM GSP ha collaborato con una rete di 171 fornitori, aziende del comparto edilizio, produttori di impianti e tecnologie, professionisti della progettazione. Circa due terzi delle aziende attivate da BIM GSP ha sede legale nella Provincia di Belluno e il 78% nella regione Veneto, a testimoniare il forte legame con il territorio (si rimanda al Capitolo 3 per approfondire il contributo alla creazione di valore e posti di lavoro).

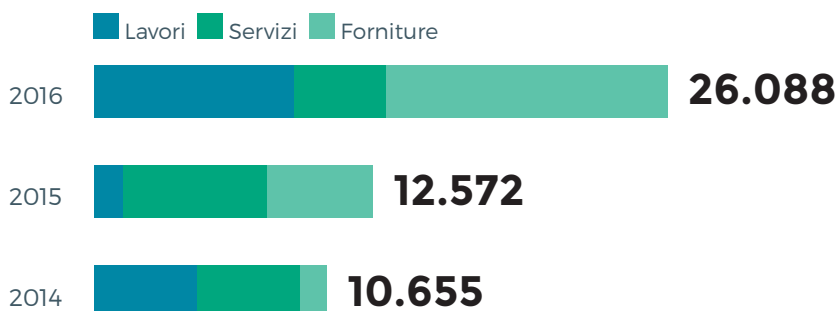
Le procedure adottate da BIM GSP per la selezione dei fornitori sono quelle previste dal D.Lgs 50/2016 (il c.d. "Codice degli appalti"): la modalità prevalente è la gara, improntata a principi di trasparenza, di pari condizioni e opportunità.

BIM GSP ha bandito 958 gare per appalti di lavori, forniture e servizi nel 2016 per un valore complessivo di 26 milioni di euro, affidando incarichi a 365 fornitori rispetto ai 514 qualificati nell'albo fornitori.

I numeri sono in crescita negli anni a dimostrare l'impegno crescente profuso dalla struttura di BIM GSP per accompagnare la realizzazione degli investimenti previsti e contribuire alla creazione di redditi e occupazione nei territori.

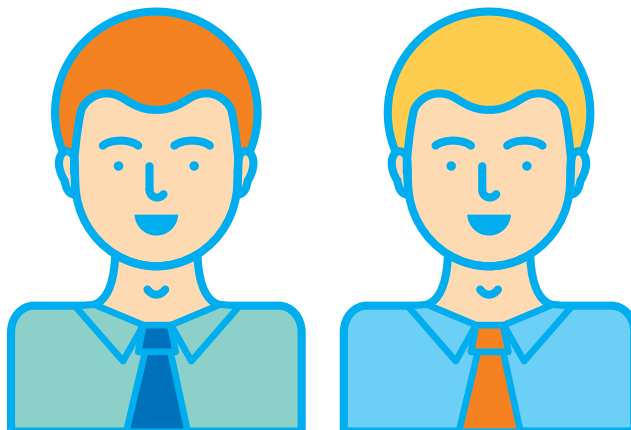
L'ANDAMENTO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

(in migliaia di euro)



+7%

crescita n. bandi
dal 2014 al 2016





Nel 2016 le gare hanno fatto registrare un ribasso medio sugli importi a base d'asta del 9% per le forniture di servizi, di circa il 5% per le forniture di materiali e del 21% nel caso dei lavori. Grazie all'espletazione delle procedure competitive BIM GSP ha così conseguito risparmi per 3 milioni di euro.

Il contributo offerto dalla rete dei fornitori di BIM GSP è un ingrediente fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del servizio. L'attenzione per la qualità dei materiali acquistati e dei lavori e delle opere realizzate è documentata dal crescente numero di fornitori qualificati che sono in possesso della certificazione ISO 9001, relativa alla qualità dei processi aziendali, e SOA, che attesta il possesso di requisiti tecnici e di affidabilità.



ISO 9001

214

Fornitori con
certificazione ISO 9001
(89 nel 2014)



SOA

121

Fornitori con
certificazione SOA
(74 nel 2014)

NUOVA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT VIVERACQUA

Da gennaio 2017 BIM GSP si avvale del sistema e-procurement del consorzio Viveracqua, la piattaforma online per la gestione delle procedure di approvvisionamento. Uno strumento a vantaggio di gestori e fornitori, grazie ad una comunicazione e interazione

telematica, una maggiore trasparenza e rigore nelle procedure ed efficienza, con riduzione dei tempi di affidamento e realizzazione delle opere, nonché semplificazione per i fornitori che potranno partecipare alle gare indette dalle aziende consorziate tramite un unico canale





LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

GESTIONE

RAZIONALE E TUTELA DELL'ACQUA

Le modifiche intervenute nell'andamento climatico hanno riportato in primo piano, anche nelle zone servite da BIM GSP, il valore essenziale e strategico che rivestono le acque in generale, e quella potabile in particolare.

I prelievi di acqua sono limitati a quantità volte a non compromettere la capacità di rigenerazione della risorsa, garantendo l'equilibrio tra prelievo e ricarica. La diversificazione delle fonti di approvvigionamento permette di garantire continuità del servizio e resilienza futura ai cambiamenti climatici.

Prelevando l'acqua quasi esclusivamente da sorgenti, i corpi idrici che vengono impattati dai prelievi sono limitati a soli 12 punti presa d'acqua superficiale.

Relativamente ai volumi d'acqua BIM GSP era partita nel 2004 fatturando 17 milioni di metri cubi, scesi a 15 milioni nel 2011 e 14 milioni negli ultimi anni: questa riduzione è da imputare sia alla maggiore percezione del valore economico ed ambientale dell'acqua da parte degli utenti, che alle crisi di siccità avute nell'estate 2015 e nell'inverno 2015/2016.

Prelievi
volti a non
compromettere
la capacità di
rigenerazione della
risorsa e restituzione
dei reflui in natura
controllata

IL CONSUMO MEDIO DI ACQUA PER UTENZA

(mc)

	2014	2015	2016
Complessivo	91,8	89,6	89,0
Domestico	69,8	70,2	69,1

LA SICCIÀ: UNA REALTÀ PRESENTE ANCHE NELLE ZONE MONTANE

Le modifiche intervenute nell'andamento climatico hanno riportato in primo piano, anche in territorio montano, la necessità di gestire le fluttuazioni nella disponibilità della risorsa idrica. Negli ultimi anni si sono verificate siccità cicliche, con periodi invernali caratterizzati da precipitazioni ridotte e basso livello di accumulo di neve così come periodi estivi con caldo intenso e scarsa piovosità. Situazioni che hanno causato un calo di portata in alcune sorgenti con conseguente abbassamento dei livelli d'acqua accumulati nei serbatoi degli acquedotti provinciali, minando la capacità di assicurare le forniture idriche richieste dai cittadini. BIM GSP monitora con attenzione la situazione adottando interventi mirati e misure preventive per il contenimento delle dispersioni. In questi ultimi anni si è riusciti a mitigare gli effetti della siccità sulle forniture migliorando la disponibilità idrica generale, ottimizzando l'interconnessione tra reti acquedottistiche e potenziando l'attività di ricerca e riparazione delle perdite. La società sta inoltre procedendo alla ricognizione delle fonti alternative, dismesse o non utilizzate, da collegare solo in casi di necessità per mantenere la stabilità idrica in rete.

Per quanto riguarda la restituzione dell'acqua in natura, il 76% del carico inquinante prodotto ed immesso nelle acque di scarico è collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento di acque reflue urbane, incluse vasche imhoff. Una percentuale destinata a crescere grazie all'entrata in funzione nel periodo 2017-2019 di nuovi collettori fognari e all'adeguamento ed estensione di reti fognarie già presenti, nonché all'adeguamento di sistemi depurativi per una popolazione interessata di 10.000 abitanti.

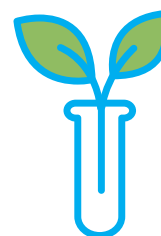
Le acque depurate vengono restituite per il 97% nei fiumi e per il restante 3% nei laghi (Centro Cadore, Santa Croce e Arsìe), andando ad impattare circa 160 corpi idrici.

La conformità della restituzione delle acque reflue derivanti dalle attività di fognatura e depurazione in natura è garantita dal prelievo di oltre 6.700 campioni e da oltre 48.300 controlli su parametri chimico-fisici e microbiologici effettuati annualmente.



Riduzione del
3%
nel consumo di acqua
dal 2014

Oltre
6.700
controlli sulle acque
reflue



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

Da anni BIM GSP si impegna nel settore della formazione scolastica per garantire progetti didattici gratuiti alle scuole del territorio nella piena convinzione che sia necessario e doveroso dare a bambini e insegnanti occasioni formative diversificate e soprattutto legate all'educazione ambientale. BIM GSP crede molto nell'importanza di sensibilizzare le generazioni future, i cittadini di domani, sulle tematiche della tutela dell'ambiente e sull'uso consapevole dell'acqua. Dal 2004, l'attività di educazione ambientale, attraverso il progetto "Come ti salvo l'acqua", ha coinvolto 3.500 alunni, di cui 320 solo nel 2016 e ulteriori 506 vi stanno prendendo parte nel corso del 2017.

MONITORAGGIO AMBIENTALE VIVERACQUA

Dal 2014 Viveracqua sta lavorando alla creazione di un laboratorio di analisi unico per i gestori idrici del Veneto, centralizzando le attività di controllo delle acque potabili e reflue. BIM GSP ha aderito a questa importante iniziativa e da inizio 2018 potrà avvalersi delle migliori professionalità provenienti dalle diverse aziende associate. Un polo scientifico all'avanguardia anche per ricerca e sviluppo, un osservatorio per lo studio e la conoscenza delle fonti, dei sistemi di potabilizzazione, della qualità dei reflui reimmessi nell'ambiente.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Tramite i nuovi investimenti nelle proprie infrastrutture e piani d'azione specifici, GSP è impegnata in un programma pluriennale di energy management finalizzato ad ottimizzare i consumi di energia elettrica in tutti gli impianti gestiti.

Nel 2016 il consumo di energia elettrica è diminuito dai 13,2 milioni di kWh del 2015 a 13 milioni di kWh grazie agli efficientamenti apportati agli impianti di depurazione, nonostante il maggior utilizzo degli impianti di sollevamento necessari a fronteggiare il periodo di siccità della primavera del 2016 e all'entrata in funzione di due nuovi depuratori (Valle e Calalzo di Cadore).

L'efficientamento energetico ha permesso di evitare emissioni di CO₂ per quasi 58 tonnellate rispetto al 2015, a cui si devono aggiungere più di 1.800 tonnellate di CO₂ non emesse annualmente grazie all'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili per oltre il 37% dei consumi.

Programma
pluriennale di energy
management

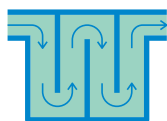
-1,4%
di kWh di energia
elettrica consumata
rispetto al 2015

-58
tonnellate di CO₂
emesse rispetto al 2015

1.800
tonnellate di CO₂ non
emesse grazie all'uso di
energia rinnovabile

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER SEGMENTO DEL SERVIZIO

(in termini di kWh/mc d'acqua e variazione rispetto al 2015)



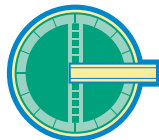
Acquedotto

0,39
kWh/mc (+0,01)



Fognatura

0,06
kWh/mc (+0,01)



Depurazione

0,72
kWh/mc (-0,04)

IL MICROIDROELETTRICO SU ACQUEDOTTO

Alcuni acquedotti bellunesi, realizzati in particolari contesti morfologici, oltre a garantire l'erogazione idrica all'utenza offrono anche la possibilità di produrre energia. Il salto disponibile tra opera di presa e rete di distribuzione costituisce infatti una vera e propria riserva di energia che può essere trasformata in energia utilizzabile dall'uomo mediante applicazioni tecnologiche relativamente semplici. L'acqua, in sintesi, prelevata da una sorgente o da un'opera di presa possiede, alla quota di captazione, una certa quantità di energia potenziale. Tale energia si trasforma in energia cinetica, che viene poi successivamente convertita dalla turbina idraulica in energia meccanica ed infine in energia elettrica. L'energia prodotta si rende disponibile immediatamente e può essere utilizzata:

- direttamente da chi la produce per l'autoconsumo: nel caso di un Comune, quindi, per il funzionamento della rete di illuminazione pubblica, per scuole, impianti sportivi e altro;
- ceduta, tutta o in parte, al GSE.

Nel territorio servito da BIM GSP sono 20 i micro-impianti idroelettrici su acquedotto realizzati dai Comuni e hanno prodotto nel 2016 7,8 GWh.

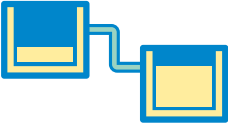
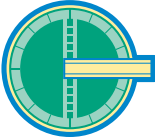


RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI

Nella sua attività per il 2016 BIM GSP ha prodotto 13.337 tonnellate di rifiuti, una quantità in leggero aumento rispetto al 2015, rimanendo tuttavia largamente inferiore alle quantità di rifiuti prodotti nel 2014.

Tutti i rifiuti prodotti vengono smaltiti in sicurezza, secondo legge, con particolare attenzione per i rifiuti pericolosi il cui smaltimento avviene seguendo specifiche e rigorose procedure.



RIFIUTI PRODOTTI E SMALTITI (quantità espresse in tonnellate)

	2014	2015	2016
 Rifiuti provenienti dalla pulizia delle fognature	1.216	581	591
 Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione	12.918	15.430	12.700
 Altri rifiuti non pericolosi	19	9	28
 Rifiuti pericolosi		2	1



BILANCIO SOCIALE 2016

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



I contenuti
del Bilancio Sociale
BIM GSP 2016
sono stati curati
da REF Ricerche



Progetto grafico:
Agra Editrice

NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio Sociale è stato curato da REF Ricerche e redatto ispirandosi ai principi del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale e agli standard per il reporting di sostenibilità GRI G4 (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 ai fini della redazione del Bilancio Sociale è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

Per BIM GSP questo è il secondo Bilancio Sociale e si riferisce alle attività direttamente realizzate nel 2016. I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società.

LABORATORIO SPL 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 è un'iniziativa sostenuta da: ACEA, Utilitalia-Utilitatis, SMAT, IREN, CO.MO.I. Group, Veolia, Acquedotto Pugliese, HERA, Metropolitana Milanese, CRIF Ratings, Cassa per Servizi Energetici e Ambientali, Cassa Depositi e Prestiti, Viveracqua, Romagna Acque, Water Alliance, CIIP, Abbanoa.

