

Ci prendiamo cura dell'acqua

+DEPURATORI
+RETI FOGNARIE
-PERDITE IDRICHE

**INVESTIAMO PER LE
GENERAZIONI FUTURE**

Campagna informativa 2016 realizzata con
il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi"

INDICE

Lettera dell'Amministratore Unico.....	4
Lettera del Presidente del Comitato di Coordinamento.....	5
Gli Stakeholders o Portatori d'interesse	6
La mission e i valori: agire etico e responsabile.....	7
Organizzazione e attività	9
Le attività e i servizi erogati.....	10
Le strategie.....	11
Il sistema di governance.....	11
L'organizzazione	13
Le certificazioni.....	14
Territorio, ambiente e comunità.....	15
I dati sul territorio	16
Il Piano di Ambito.....	17
I servizi agli utenti.....	26
I dati ambientali per la comunità locale.....	30
Tariffa.....	35
La tariffa del servizio idrico	36
Introiti e destinazioni	39
L'evoluzione della situazione finanziaria a sostegno degli investimenti.....	40
Gli introiti e la loro destinazione sul territorio	41

Nota metodologica

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto ispirandosi ai principi del GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale). Tali principi sono desunti in parte dall'esperienza e dalla dottrina, e in parte messi a punto con la discussione e il confronto con i modelli di misurazione (c.d. "accountability") accreditati a livello internazionale. Per BIM Gestione Servizi Pubblici S.p.A. (di seguito GSP) questo è il primo Bilancio Sociale e si riferisce alle attività direttamente realizzate dalla Società nel triennio 2013 - 2015.

Il documento evidenzia la mission, i valori di riferimento, la storia di GSP, i servizi, le strategie, il sistema di governance, l'assetto organizzativo, le certificazioni acquisite e si concentra sulle iniziative intraprese e i risultati raggiunti per il Territorio di riferimento di GSP, per i propri Utenti e la Comunità Locale, prendendo in considerazione l'attività del Servizio Idrico Integrato.

Lettera dell'Amministratore Unico

Gentile Lettore, è con soddisfazione che presentiamo il primo Bilancio Sociale di BIM GSP.

Si tratta di un documento, relativo al 2015 con confronti con gli anni 2013 e 2014, che vuole far conoscere meglio, in modo più completo e trasparente, la Società e le attività che la stessa svolge sul territorio.

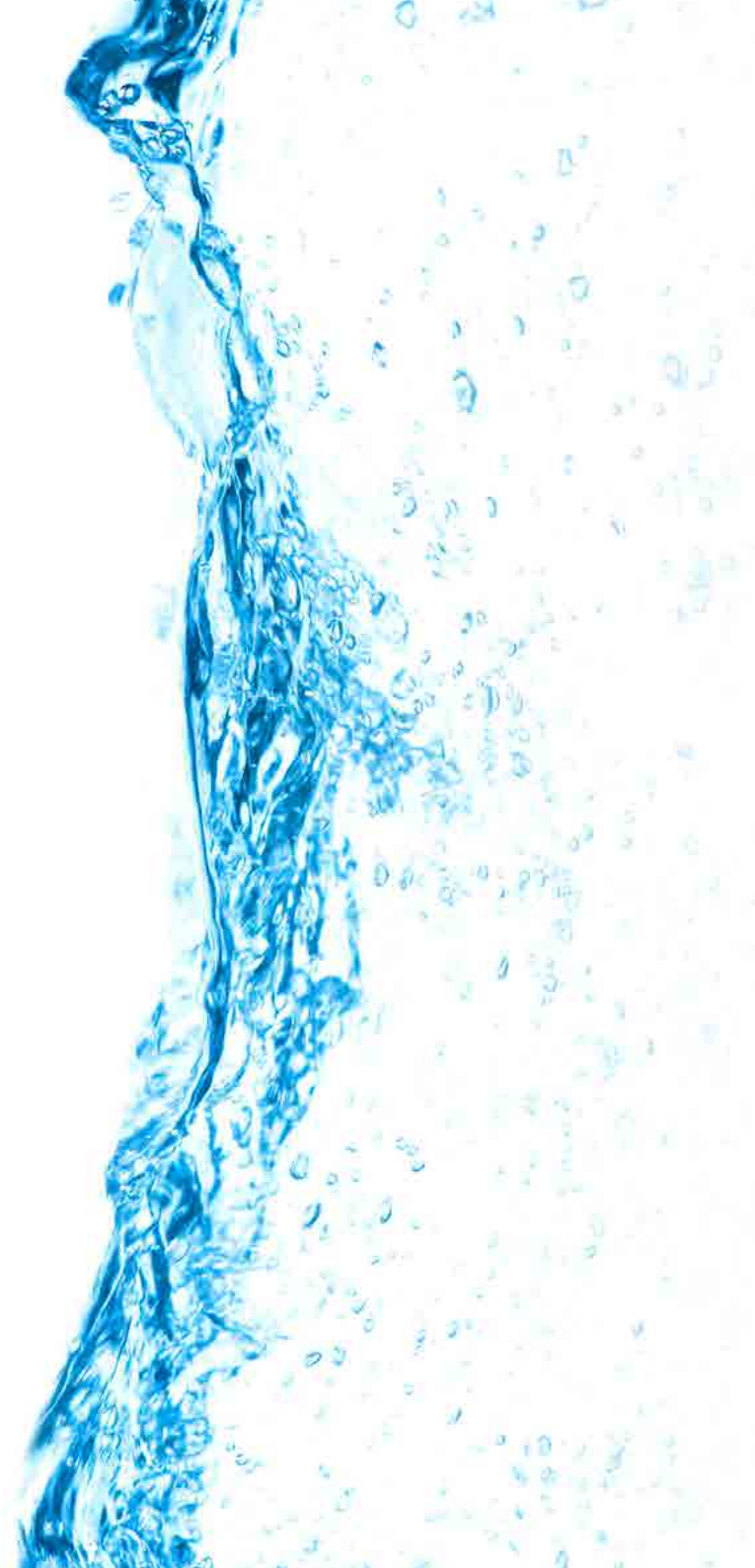
GSP è un'importante realtà economica della provincia di Belluno: fornisce il servizio idrico a 155 mila utenti, ha un fatturato annuo di circa 30 milioni di euro di cui il 78% proviene dai residenti nel territorio, reinveste il 90% degli introiti nel territorio stesso, ad oggi ha realizzato 50 milioni di euro di investimenti e ne ha programmati altri 16 milioni per il prossimo triennio 2016-2018.

Il trascorso triennio 2013-2015 fa emergere anche altri dati di rilievo: una positiva crescita degli interventi per utilizzare al meglio il patrimonio idrico esistente, un calo dei consumi idrici a conferma di una maggiore attenzione dell'Utente al buon uso della risorsa, una costante attenzione al rispetto degli standard previsti nella Carta del Servizio con monitoraggio dei tempi di svolgimento delle prestazioni rese, un potenziamento dei servizi online e "di cortesia" per avvicinare la Società all'Utente, un continuo controllo sulla qualità dell'acqua, sia potabile che reflua, grazie ad analisi puntuali che garantiscono la bontà della risorsa erogata ed il rispetto ambientale di quanto restituito in natura.

Con gli introiti derivanti dalle bollette e con l'autofinanziamento puntiamo a far crescere il Territorio, il Servizio che gestiamo e le Infrastrutture Idriche provinciali, senza perdere di vista gli aspetti legati all'Ecologia, alla Sicurezza, alla Sostenibilità, all'Efficienza, all'Innovazione Tecnologica, il tutto nell'Equilibrio economico-finanziario della gestione.

La buona gestione del bene acqua e la tutela ambientale sono valori prioritari rispetto ai quali non si può derogare o attendere. Siamo convinti che il "fare oggi" debba portare beneficio non solo al presente ma pure alle generazioni future. La nostra attività, quindi, va e continuerà ad andare in questa direzione, grazie anche al contributo ed al supporto di tutte le parti interessate, e a totale beneficio del Territorio e della Collettività.

Giuseppe Vignato





Lettera del Presidente del Comitato di Coordinamento

Circa tre anni fa, con tutti i colleghi Sindaci, ereditammo una Società che aveva molti problemi: tanti debiti, problemi organizzativi, brutti rapporti coi clienti (che poi siamo noi stessi Cittadini). Avevamo dinanzi a noi due strade: quella di aderire alla brutta tradizione del voltarsi dall'altra parte demandando le soluzioni a chi sarebbe venuto dopo, o quella, molto più faticosa e difficile, di prendere in mano la situazione e fare in modo che i nostri figli non si potessero più trovare nella circostanza nella quale ci siamo trovati noi.

Scegliemmo con determinazione questa seconda strada dicendo non solo che da lì in avanti i conti sarebbero dovuti tornare e che i debiti dovevano scendere, ma anche che, essendo questa una Società dei Comuni, e quindi dei Cittadini, da lì in avanti ogni singolo numero ed ogni singola scelta doveva essere finalmente comprensibile e alla luce del sole.

Questo percorso si è rivelato vincente: grazie alle scelte dei Sindaci, all'azione dell'Amministratore e grazie ad un grande sforzo dei lavoratori e dei fornitori, il debito si è dimezzato (per il 70% senza pesare in bolletta, ma grazie ad operazioni straordinarie e di contenimento dei costi), la dispersione della rete idrica è in forte diminuzione (migliore performance in Veneto), la qualità – ma direi anche la nostra percezione di Cittadini - sta crescendo.

È quindi con grande piacere che presento questo resoconto di tre anni di sfide, di lavoro reso da molti, che mette a fuoco gli obiettivi conseguiti e le risorse impiegate, e che racconta le strategie adottate per ottimizzare costi e servizio. Siamo certi che sia uno strumento per consolidare il dialogo che da tre anni a questa parte, anche in questo caso con risultati lusinghieri, abbiamo voluto avviare con i Cittadini e i Portatori d'Interesse. Questo dialogo ci sta consentendo di capire meglio in cosa possiamo migliorare e come possiamo essere più vicini ai nostri Concittadini durante questo nuovo cammino che abbiamo intrapreso.

Come si comprenderà sfogliando questo bilancio sociale, non ci siamo pentiti di aver imboccato la strada più difficile: il nostro territorio ha bisogno di coltivare le proprie "virtù", garantendo lo sviluppo degli investimenti, migliorando e potenziando il Sistema Idrico provinciale, rispettando l'ambiente, usando in modo consapevole e oculato le risorse del territorio.

Noi siamo orgogliosi di esserci assunti questa responsabilità verso la nostra Terra; d'altronde, il nostro slogan "Ci prendiamo cura dell'acqua" non parla solo di ciò che esce dai rubinetti delle nostre case, ma anche e soprattutto di cosa troveranno coloro che verranno dopo di noi.

Buona lettura.

Jacopo Massaro
Sindaco del Comune di Belluno

Gli Stakeholders o Portatori d'interesse

I principali Stakeholders o Portatori d'interesse interni ed esterni a GSP sono:



I **Comuni** della Provincia di Belluno che sono Soci e destinatari degli impatti delle azioni strategiche e operative di GSP



Gli **Utenti** che usufruiscono del Servizio Idrico ovvero i beneficiari diretti dell'attività svolta



I **Fornitori** - residenti e non - che forniscono beni e servizi per la realizzazione dei Servizi erogati



I **Finanziatori** che forniscono le risorse finanziarie per lo sviluppo delle attività



La **Comunità Locale** ovvero i Cittadini del Territorio, destinatari degli impatti dell'azione di GSP ed in particolare di quelli ambientali



Le **Risorse Umane** ovvero tutti i Dipendenti della Società le cui professionalità e competenze sono funzionali alla realizzazione delle strategie e delle azioni di GSP



La **Pubblica Amministrazione** beneficiaria delle imposte e tasse pagate dalla Società ed erogatrice di contributi per lo svolgimento dell'attività



Gli **Enti Regolatori** che regolano e controllano l'attività societaria.



La **Mission** e i **Valori**: agire etico e responsabile

La **Mission** di GSP, come risulta anche dal Codice Etico, è la seguente:

“GARANTIRE UNA CORRETTA EROGAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, OPERANDO IN CONFORMITÀ ALLA CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO, ALLE NORMATIVE VIGENTI ED ALLE DETERMINAZIONI DELL’AUTORITÀ PER L’ENERGIA ELETTRICA, IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO E DEL CONSIGLIO DI BACINO ‘DOLOMITI BELLUNESI’ ”.

Per lo sviluppo della Mission, GSP ha adottato dal 23 febbraio 2015 un proprio **Codice Etico** esplicante i principi generali e le regole comportamentali basilari a cui viene riconosciuto un valore etico positivo.

Il **ciclo dell’acqua**



In particolare vi sono **8 Valori** che rappresentano i principi generali guida per l'operatività.



Responsabilità: intesa come il rispetto della normativa vigente, sia essa di carattere primario o secondario, di livello nazionale o locale e quindi come la non possibilità di perseguire o realizzare l'interesse di GSP in violazione della Legge.



Correttezza: intesa come il rispetto dei diritti di tutti i soggetti che risultano interessati e/o coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale e l'eliminazione di ogni possibile forma di conflitto di interesse tra Dipendenti e Società.



Trasparenza: intesa come la veridicità, accuratezza, completezza, chiarezza e comprensibilità dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società.



Efficienza: intesa come il raggiungimento della massima economicità possibile nella gestione delle risorse impiegate nell'erogazione del servizio, coerentemente con l'impegno di fornire sempre una prestazione adeguata alle esigenze dell'Utente.



Spirito di Servizio: inteso come l'orientamento alla condivisione della Mission aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla Collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.



Concorrenza: intesa come il rispetto della correttezza e della leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori del mercato.



Tutela dell'Ambiente e del Territorio: intesa come l'impegno a salvaguardare l'ambiente circostante e contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, in particolare nel rispetto delle politiche ambientali dettate dalle normative vigenti e degli indirizzi fissati dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi".



Sicurezza sul Lavoro: intesa come il rispetto delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.



Organizzazione e attività



Depuratore di Calalzo - Loc. Col dei Cai

Le attività e i servizi erogati

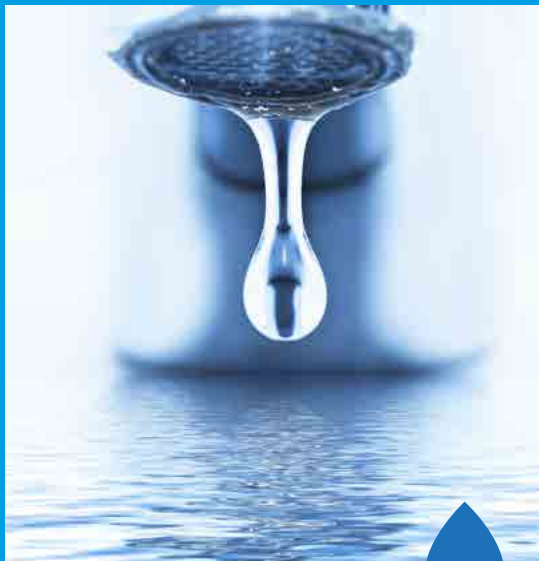
BIM Gestione Servizi Pubblici S.p.A. è stata costituita il 16 dicembre **2002** dalla trasformazione e contestuale scissione del Consorzio Azienda BIM Piave Belluno (azienda speciale consortile) per gestire il servizio di distribuzione del gas naturale e attività minori quali l'idroelettrico, il GPL ed altri servizi per i Comuni.

Dal 1° gennaio **2004** gestisce il **Servizio Idrico Integrato** nell'Ambito Territoriale Ottimale 'Alto Veneto' corrispondente alla Provincia di Belluno esclusi i Comuni di Alano di Piave e Quero Vas che fanno parte dell'Ambito Territoriale

'Alto Trevigiano'.

Dal 1° gennaio 2014 i rami di distribuzione del gas naturale e idroelettrico sono stati conferiti alla società correlata BIM Belluno Infrastrutture S.p.A.

Ad oggi, quindi, l'attività prevalente è la gestione del Servizio Idrico Integrato che comprende i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in tutte le loro fasi (il prelievo dell'acqua, la potabilizzazione, la distribuzione e il trattamento depurativo delle acque reflue).



Servizio Acquedotto

È la gestione delle fasi di captazione, accumulo, potabilizzazione e distribuzione dalle fonti primarie delle risorse idriche fino alla disponibilità per il singolo utente dell'acqua potabile.



Servizio Fognatura

Riguarda la gestione delle fasi di raccolta, allontanamento e scarico delle acque di rifiuto provenienti da tutte le tipologie di insediamenti.



Servizio Depurazione

Comprende le attività necessarie per depurare le acque di rifiuto e per poterle immettere pulite nei corpi idrici.

Le strategie

Per lo sviluppo della Mission, attraverso i valori di riferimento, e per la creazione di un beneficio a favore degli Utenti e delle Comunità Locali, GSP ha individuato le seguenti **linee strategiche**:

- un Sistema Idrico funzionante e funzionale alle esigenze e aspettative dell'Utenza,
- il costante miglioramento della qualità del Servizio erogato,
- la contestuale e continua riduzione dei costi di produzione dei servizi.

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.

Il sistema di governance

Gli Organi Societari

Gli Organi Societari che formano il sistema di governance di GSP sono l'Assemblea dei Soci, l'Amministratore Unico e il Collegio Sindacale.

L'**Assemblea dei Soci** è l'organo deliberativo che rappresenta la totalità dei Soci, è attualmente costituita da 62 Comuni della Provincia di Belluno (non sono Soci i Comuni di Arsiè e Lamon). All'Assemblea spetta principalmente la formulazione degli indirizzi, la programmazione, la vigilanza ed il controllo sia sulla gestione straordinaria che ordinaria della Società, in attuazione della normativa in materia di controllo analogo riservato appunto ai Comuni. Si riunisce almeno 3 volte all'anno.

L'**Amministratore Unico** è 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 sociali.

Il **Collegio Sindacale** è composto da tre membri, dura in carica tre esercizi, si riunisce almeno ogni tre mesi ed ha il compito di vigilare sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile.

L'Assemblea dei Soci inoltre, così come previsto dallo Statuto e dal Codice Civile, ha attribuito le funzioni di controllo della regolare tenuta della contabilità della Società e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili a primaria **Società di Revisione** incaricata della certificazione dei bilanci d'esercizio 2014 – 2015 – 2016.

Come previsto dallo Statuto e con la finalità di dare piena attuazione ai principi comunitari dell'*in house providing*, in particolare al cosiddetto controllo analogo, l'Assemblea dei Soci il 19 luglio **2013** ha istituito il **Comitato di Coordinamento**, organo che funge da collegamento fra l'Assemblea dei Soci e l'Amministratore Unico. Il Comitato è composto da sei Sindaci che non percepiscono alcun compenso o rimborso spese, e che decadono dall'incarico contestualmente alla cessazione del mandato elettorale nei rispettivi Comuni o per dimissioni. Il Comitato di Coordinamento si riunisce almeno ogni due mesi.

L'Assemblea, inoltre, il 29 aprile **2014** ha istituito anche il **Tavolo per la Trasparenza**, organo atipico previsto da Statuto, con lo scopo di favorire l'informazione e la partecipazione dei Cittadini Utenti alla gestione del Servizio Idrico. Ne fanno parte, insieme al Comitato di Coordinamento e all'Amministratore Unico, anche membri nominati dalle Associazioni di categoria, dalle Organizzazioni sindacali,

dalle Associazioni dei consumatori, dai Movimenti e dai Gruppi associativi impegnati nella tutela degli interessi del territorio e del patrimonio idrico. Si riunisce almeno due volte all'anno.

GSP, inoltre, ha attivato un **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi** al fine di affermare e diffondere, nel rispetto dei propri valori, una **cultura improntata**

- alla **legalità**, in quanto nessun comportamento illecito, sia pur realizzato nell'interesse o a vantaggio dell'impresa, può ritenersi in linea con la politica adottata dalla Società,
- al **controllo**, per governare tutte le fasi decisionali e operative dell'attività societaria, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla possibile commissione di reati.

Il Sistema, formalizzato in un **Modello organizzativo** adottato il 5 agosto **2014**, è un insieme coerente di principi, procedure organizzative, gestionali e di controllo come previsto dal **D. Lgs. 231/2001** (*"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"*) e richiesto dalla **Legge n. 190/2012** (*"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*).

La Società, così come richiesto dal D. Lgs. 231/2001, ha affidato il compito di

controllare il funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché curarne l'aggiornamento, ad un **Organismo di Vigilanza (OdV)**, organo collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, composto da un professionista esterno con funzioni di Presidente e da un dipendente della Società. In particolare l'OdV verifica che la Società si attenga alle **procedure aziendali** ed al **Codice Etico** così come definiti; si riunisce con cadenza almeno bimestrale.

La Società inoltre, come richiesto dalla Legge n. 190/2012 ed in linea con la normativa stessa, approva puntualmente il **Programma per la Trasparenza e l'Integrità** ed il **Piano di Prevenzione della Corruzione** con la finalità di ridurre le opportunità di commissione di reati contro la pubblica amministrazione ed aumentare la capacità di scoprire eventuali casi di corruzione.

GSP, al fine di garantire una maggiore **Trasparenza dell'informazione**, ha fatto propri anche gli obblighi normativi previsti dal D. Lgs. n. 33/2013 (*"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*) attivando nel proprio sito internet una sezione denominata **"Società trasparente"** nella quale sono pubblicate, e tenute aggiornate, le informazioni relative all'organizzazione, al personale, ai consulenti e collaboratori, ai bandi di concorso, ai bandi di gara e ai bilanci.



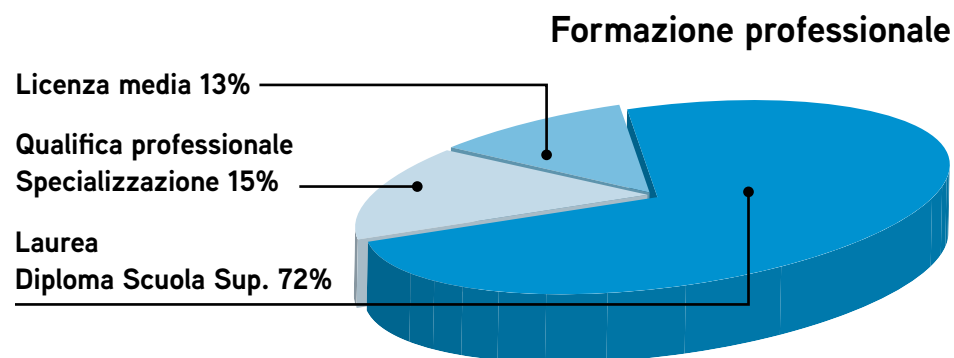
Servizio Clienti - Sportello di Belluno



Telecontrollo degli impianti

L'organizzazione

Per trasformare le linee strategiche in azioni operative e per lo svolgimento delle proprie attività, GSP ha un organico di 161 dipendenti (113 uomini, 48 donne); il 74% ha un'età inferiore ai 50 anni e la seguente formazione professionale:



La Società è così strutturata:



La Società dedica molta attenzione alla Formazione Professionale continua del Personale, con particolare interesse alla Sicurezza aziendale nei luoghi di lavoro. Nel biennio 2014/2015 sono state effettuate complessivamente 5.800 ore di formazione di cui 3.300 per la Sicurezza.

I temi trattati per la **Formazione della Sicurezza** sono stati prevalentemente i seguenti:

- Formazione Sicurezza di Base e Specifica
- Formazione Preposti e Dirigenti Sicurezza
- Corso e Aggiornamento Addetti Primo Soccorso
- Corso Addetti Antincendio
- Corso su Piano Emergenza e Gestione Infortuni
- Formazione Spazi ed Ambienti Confinati
- Corsi Rischio Elettrico (CEI 11-27)

Le certificazioni

GSP per perseguire le strategie del miglioramento continuo della Qualità del Servizio Idrico ha impostato un **sistema di gestione basato sulle norme ISO** ed in particolare sulla certificazione **UNI EN ISO 9001:2008** ottenuta nel 2014.

GSP applica il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) a tutti i processi aziendali inerenti la gestione del Servizio Idrico Integrato.

Nella realizzazione del sistema di gestione per la qualità GSP ha

- determinato i processi, distinguendoli in **processi di controllo** di carattere organizzativo, **processi operativi** che concorrono alla realizzazione e gestione del servizio e **processi di supporto** che concorrono al funzionamento di tutto il comparto;
- stabilito le interazioni tra i processi, nonché le modalità ed i criteri per assicurarne l'efficace funzionamento e controllo tenendo in debita considera-

zione l'impatto potenziale del processo sulla conformità del Servizio;

- assicurato la disponibilità di risorse e informazioni adeguate al funzionamento e monitoraggio dei processi;
- considerato la necessità di monitorare, misurare e analizzare i processi per conseguire i risultati pianificati nell'ottica di un miglioramento continuo.

Nel 2015 il Sistema Qualità è stato oggetto di verifica da parte del Soggetto Certificatore che ha confermato la presenza degli standard necessari per il mantenimento della certificazione stessa.

Ad inizio 2016 GSP ha avviato anche l'iter per il conseguimento della **Certificazione ISO 18001** (Sistemi di Gestione **della Sicurezza e della Salute** dei Lavoratori).



Territorio, ambiente e comunità



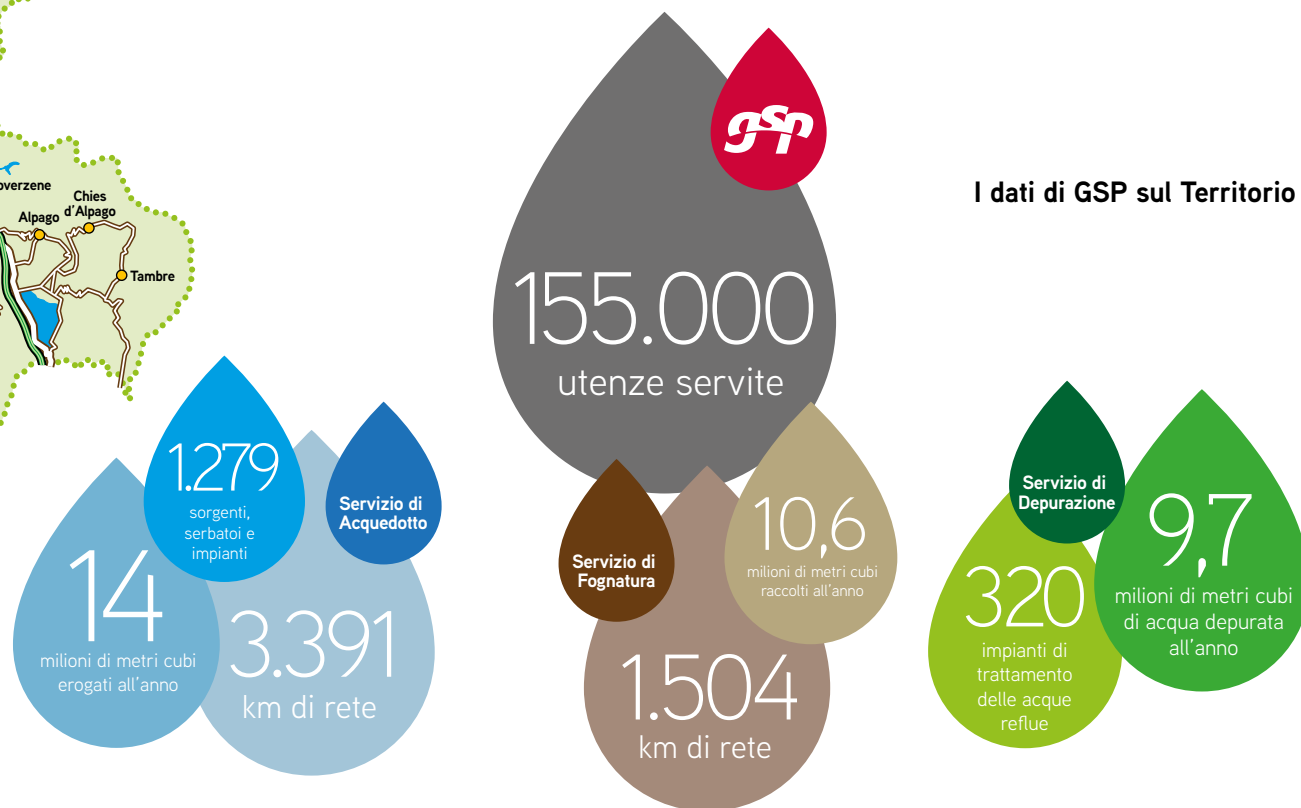
I dati sul Territorio



*non gestito da GSP

Il Territorio servito corrisponde all'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto" con una popolazione residente al 2015 pari a 201.383 abitanti.

L'attività principale della Società è la gestione dei servizi acquedotto, fognatura e depurazione in tutte le loro fasi concernenti il prelievo dell'acqua, la potabilizzazione, la distribuzione e il trattamento delle acque reflue.



I dati di GSP sul Territorio

Il Piano d'Ambito

La pianificazione strategica degli investimenti - il Piano d'Ambito - è lo strumento con il quale l'Ente d'Ambito - il Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi - e GSP programmano e controllano lo stato e lo svolgimento del servizio nel tempo. Persegue più obiettivi: assicurare il soddisfacimento del fabbisogno idrico della Comunità Locale, garantire la qualità delle acque destinate al consumo umano in conformità ai parametri di legge, garantire forniture idriche commisurate al fabbisogno territoriale, completare la rete fognaria, estendendola agli agglomerati ancora sprovvisti, assicurare un trattamento adeguato a tutte le acque raccolte e destinate ai corpi idrici recettori, nel rispetto dei parametri e dei limiti fissati dagli

enti di controllo, ottimizzare i processi, adeguando ed efficientando gli impianti al fine di minimizzare gli impatti e le pressioni sull'ambiente, garantire un servizio di qualità, rispettando gli standard di legge nel rapporto con gli utenti.

Il Piano d'Ambito ha una programmazione a lungo termine (pluriennale): è, per questo, fisiologicamente suscettibile di aggiustamenti e rielaborazioni in funzione delle tempistiche autorizzative, dell'individuazione delle migliori soluzioni, dell'accessibilità al credito.

Il Piano degli Investimenti è il documento operativo di attuazione del Piano d'Ambito: ha una pianificazione più puntuale.



Sostituzione tratto di acquedotto del 'Toro' in via Faont a Pedavena



Analisi stratigrafica archeologica durante i lavori al serbatoio Castel Marcelon a Feltre

Servizio ACQUEDOTTO

Nel corso del triennio 2013–2015 GSP ha raggiunto un bacino di oltre **155.000 Utenti**:

Utenti del Servizio Idrico Integrato			
	2013	2014	2015
Totale utenti (n.)	154.881	155.196	154.871
Totale consumi (mc.)	14.212.483	13.937.452	13.873.426

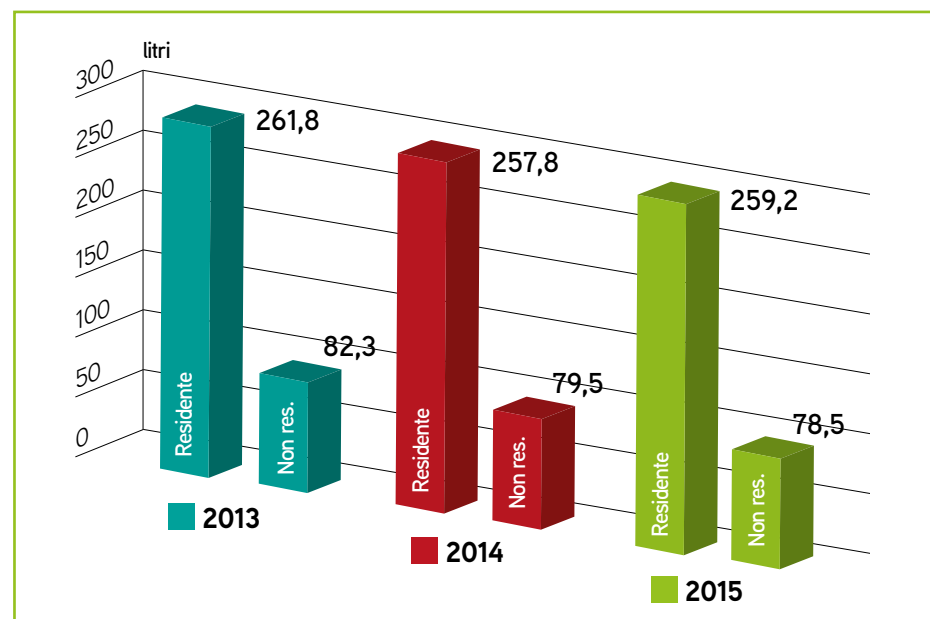
Ripartizione utenza per tipologia			
Domestico residente			
n.	87.587	87.767	87.936
Consumo mc	8.368.501	8.256.663	8.319.180
Domestico non residente			
n.	51.811	52.048	51.683
Consumo mc	1.556.911	1.508.471	1.481.120
Produttivo			
n.	10.395	10.257	10.105
Consumo mc	2.035.107	1.997.660	1.958.473
Agricolo			
n.	2.214	2.270	2.294
Consumo mc	492.294	503.218	522.843
Altro			
n.	2.874	2.854	2.853
Consumo mc	1.759.670	1.671.440	1.591.810

Il 90% degli Utenti serviti è di tipo domestico (57% residenti e 33% non residenti) ed il 7% di tipo produttivo. Il numero degli Utenti dal 2013 al 2015 è pressoché costante; si è registrata una leggera diminuzione degli usi produttivi a causa della contrazione economica.

Il **consumo medio di acqua per utenza** nel triennio è stato il seguente:

	2013	2014	2015
Consumo medio di acqua per utenza (mc.)	91,8	89,8	89,6
Consumo medio di acqua per utenza al giorno (lt.)	251,4	246,1	245,4

Il **consumo domestico medio di acqua per utenza al giorno**, suddiviso per residente e non residente, nel triennio 2013–2015 è stato:



Il consumo medio è diminuito rispetto al 2013 per una maggiore attenzione al risparmio in bolletta da parte dell'Utente ed un uso più oculato della risorsa teso ad evitare gli sprechi.

Estensione della rete idrica in provincia di Belluno:

	2013	2014	2015
Lunghezza rete idrica (km)	3.387	3.391	3.391
di cui:			
Adduzione	1.153	1.153	1.153
Distribuzione	2.234	2.238	2.238

Nel corso del biennio 2014-15 la rete idrica di distribuzione è stata aumentata di 4 km.

Sorgenti, serbatoi ed impianti:

	2013	2014	2015
Sorgenti, serbatoi ed impianti (n. tot.)	1.273	1.277	1.279
di cui			
Sorgenti (n.)	532	532	532
Serbatoi (n.)	560	561	561
Impianti di sollevamento (n.)	76	76	76
Impianti di potabilizzazione (n.)	105	108	110
di cui			
Impianti di filtrazione (n.)	3	4	5
Impianti di disinfezione chimica (n.)	13	15	15
Impianti di disinfezione fisica (n.)	89	89	90

Negli ultimi anni sono stati effettuati numerosi interventi di potenziamento degli impianti di filtrazione e disinfezione chimica; i principali sono stati realizzati in località Olantrèghe a Longarone e a Campolongo di Santo Stefano di Cadore.

Nel periodo 2013-2015 complessivamente sono stati **sostituiti 11,5 km** di rete. I **principali investimenti sulle reti acquedottistiche effettuati** nel triennio 2013-2015, sia a livello infrastrutturale che di manutenzione straordinaria, sono i seguenti:

Opere realizzate negli anni 2013-2015

Comune	Descrizione opera	Importo opera
Longarone	Lavori di adeguamento della rete acquedottistica in loc. Olantrèghe	€ 496.000
Cortina d'Ampezzo	Rifacimento dell'acquedotto di Fedarola	€ 455.000
S. Stefano di Cadore	Realizzazione impianto di filtrazione a servizio della sorgente Acquabona in loc. Campolongo	€ 320.000
Feltre	Acquedotto in frazione Lasen centro abitato Rodoloi	€ 250.000
Lamon	Sostituzione tratto di acquedotto Zavena (2 chilometri)	€ 223.000
Sappada	Interventi di rinsaldamento terreni in località Longrone	€ 143.000
Feltre	Sostituzione tratto adduttrice principale e condotta di scarico da serbatoio Castel Marcellon	€ 140.000
Sospirolo	Acquedotto di Piz di Sospirolo	€ 140.000
Farra d'Alpago	Manutenzione straord. acquedotto in loc. Poiatte	€ 120.000
Selva di Cadore	Adeguamento alla normativa delle captazioni sorgenti Passo Giau	€ 75.000
Belluno	Adeguamento alla vigente normativa della sorgente Violant	€ 71.000
Auronzo di Cadore	Realizzazione della recinzione della sorgente Pian degli Spiriti	€ 36.000
Comuni vari	Altre opere minori	€ 2.708.000
Totale		€ 5.177.000

Complessivamente nel triennio 2013-2015 sono stati realizzati 5,2 milioni di euro di investimenti previsti dal Piano d'Ambito, comprensivi anche di una serie di

interventi minori di miglioramento delle infrastrutture esistenti, di acquisizione di strumentazioni e di informatizzazione delle reti.

All'interno degli interventi recenti, merita evidenziare l'installazione di un **impianto di filtrazione a Santo Stefano di Cadore** in località Campolongo, realizzato per ovviare allo specifico fenomeno dell'intorbidimento dell'acqua generato dalla tipologia di captazione locale (superficiale). L'impianto è di dimensioni ridotte, non utilizza prodotti chimici per il trattamento dell'acqua e ha bassi costi di manutenzione.

Nel quinquennio 2016-2020 GSP ha in programma, oltre al proseguimento delle opere iniziate negli anni precedenti, il seguente Piano degli Investimenti per il Servizio Acquedotto per l'importo di 7,1 milioni di euro:

Opere da realizzare nel 2016-2020 (in parte iniziate negli anni 2014-2015)		
Comune	Descrizione opera	Importo opera
Belluno- Ponte nelle Alpi	Completamento tratti Rio Frari - Col Contron - Piaia - Vena d'Oro	€ 3.110.000
Cencenighe- Vallada-Canale	Acquedotto Val Biois	€ 450.000
Cesiomaggiore Feltre-Seren del Grappa	Acquedotto Val Canzoi - primo stralcio	€ 450.000
Belluno- Ponte nelle Alpi	Collegamento Mareschiata - Col de Gou	€ 400.000
Cadore	Adeguamento 4 serbatoi Domegge, Ca- lalzo, Danta, Santo Stefano di Cadore	€ 390.000
Sovramonte	Realizzazione e miglioramento tratti vari dell'acquedotto	€ 300.000
Limana	Realizzazione e miglioramento tratti vari dell'acquedotto	€ 200.000
S. Pietro di Cadore- S. Stefano di Cadore	Potenziamento reti di Mare, Presenaio e Campolongo	€ 100.000
Comuni vari	Altre opere minori	€ 1.700.000
Totale		€ 7.100.000

Per garantire sempre il massimo dell'efficienza nel Servizio Acquedotto, GSP presta molta attenzione agli **interventi di manutenzione ordinaria sulla rete idrica**. Di seguito quelli realizzati nell'ultimo triennio:

	2013	2014	2015
Interventi di manutenzione su reti e impianti (n.)	6.593	5.791	6.764



Sistemazione opera di presa Zonia (Selva di Cadore)

Servizio FOGNATURA

Questi i dati del Servizio Fognatura gestito da GSP:

	2013	2014	2015
N. Utenti	125.454	125.709	125.446
Volumi di acqua reflua (mc)	10,9 milioni	10,6 milioni	10,6 milioni
Lunghezza rete fognaria mista + nera (km)	1.501	1.504	1.504
Sviluppo specifico della rete	11,96 m/utente	11,96 m/utente	11,99 m/utente
Impianti di sollevamento acque reflue (n.)	54	56	56
Reti fognarie gestite (n.)	471	471	471

I **lavori di estensione delle condotte** della rete fognaria eseguiti da GSP nel 2014-2015 hanno riguardato principalmente i Comuni di Sappada e Valle di Cadore; per quest'ultimo sono stati realizzati due impianti di sollevamento fognario a seguito della realizzazione del nuovo impianto di depurazione (valore complessivo delle opere 2 milioni di euro - riportato nel Servizio Depurazione).

I **principali investimenti sulle reti fognarie effettuati** nel triennio 2013-2015, sia a livello infrastrutturale che di manutenzione straordinaria, sono i seguenti:

Opere realizzate negli anni 2013-2015		
Comune	Descrizione opera	Importo opera
Sappada	Collettore fognario da Rio Lerpa a nuovo impianto di depurazione	€ 780.000
Comuni vari	Altre opere minori	€ 2.708.000
Totale		€ 3.488.000

Complessivamente nel triennio 2013-2015 sono stati realizzati 3,5 milioni di euro di investimenti previsti dal Piano d'Ambito, comprensivi anche di una serie di interventi minori di miglioramento delle infrastrutture esistenti.

Nel quinquennio 2016-2020 GSP ha in programma, oltre al proseguimento degli investimenti iniziati negli anni precedenti, il seguente Piano degli Investimenti per il Servizio Fognatura per l'importo di 3,8 milioni di euro:

Opere da realizzare nel 2016-2020 (in parte iniziate negli anni 2014-2015)		
Comune	Descrizione opera	Importo opera
Pieve di Cadore	Realizzazione collettore fognario reflui loc. Pozzale	€ 368.000
Feltre	Interventi di sostituzione, risanamento, adeguamento rete fognaria	€ 240.000
S. Pietro di Cadore	Adeguamento e razionalizzazione della rete fognaria	€ 215.000
Puos d'Alpago	Adeguamento e razionalizzazione della rete fognaria	€ 200.000
Belluno	Collettore fognario Fisterre San Francesco	€ 150.000
Comuni vari	Altre opere minori	€ 2.600.000
Totale		€ 3.773.000

Per garantire sempre il massimo dell'efficienza nel Servizio Fognatura, GSP presta molta attenzione agli **interventi di manutenzione ordinaria sulle reti e sugli impianti**, come da seguente tabella:

	2013	2014	2015
Interventi di manutenzione su reti e impianti (n.)	203	227	348

Nel periodo 2013-2015 complessivamente sono stati **sostituiti 2,6 km** di rete.



Interno del nuovo depuratore di Valle di Cadore



Sappada - Collettore fognario da Rio Lerpa al nuovo impianto di depurazione

Servizio **DEPURAZIONE**

GSP effettua il Servizio Depurazione a 112 mila Utenti; nel triennio 2013-2015, a fronte di un leggero aumento degli Utenti, si è registrato un calo dei volumi di acqua depurata.

	2013	2014	2015
N. Utenti	111.654	111.881	111.647
Volumi di acqua depurata (mc)	9,9 milioni	9,8 milioni	9,7 milioni

Per il **Servizio Depurazione** GSP utilizza il seguente sistema di impianti:

	2013	2014	2015
Impianti di trattamento delle acque reflue	320	321	320
Capacità depurative: < 2.000 AE	295	295	294
tra 2.000 e 5.000 AE	16	17	17
tra 5.000 e 100.000 AE	8	8	8
oltre 100.000 AE	1	1	1
Capacità depurativa complessiva in numero di Abitanti Equivalenti (AE)	360.415	363.869	363.719

Il calcolo degli **Abitanti Equivalenti** prende in considerazione sia i residenti con scarico domestico sia i non domestici ma assimilabili (es. Alberghi, Scuole, Ristoranti, Fabbriche, ecc.). Il valore è indispensabile per definire il dimensionamento e la tipologia di sistema depurativo.

I **principali investimenti sugli impianti di depurazione effettuati** nel triennio 2013-2015, sia a livello infrastrutturale che di manutenzione straordinaria, sono i seguenti:

Opere realizzate negli anni 2013-2015

Comune	Descrizione opera	Importo opera
Valle di Cadore	Progetto collettori fognari ed impianti di depurazione a Valle di Cadore	€ 2.026.000
Calalzo di Cadore	Eliminazione impianto di Rizzios con collettamento a impianto di depurazione Col dei Cai	€ 350.000
Totale		€ 2.376.000

Nel corso degli anni 2013-2015 è stato avviato un **nuovo impianto di depurazione** a Valle di Cadore (valore complessivo con gli interventi fognari 2 milioni di euro).



Nuovo depuratore di Valle di Cadore

Complessivamente nel triennio 2013-2015 sono stati realizzati 2,4 milioni di euro di investimenti previsti dal Piano d'Ambito.

Nel quinquennio 2016-2020 GSP ha in programma, oltre al proseguimento delle opere iniziate negli anni precedenti, il seguente Piano degli Investimenti per il Servizio Depurazione per l'importo di 21,9 milioni di euro:

Opere da realizzare nel 2016-2020 (in parte iniziate negli anni 2014-2015)

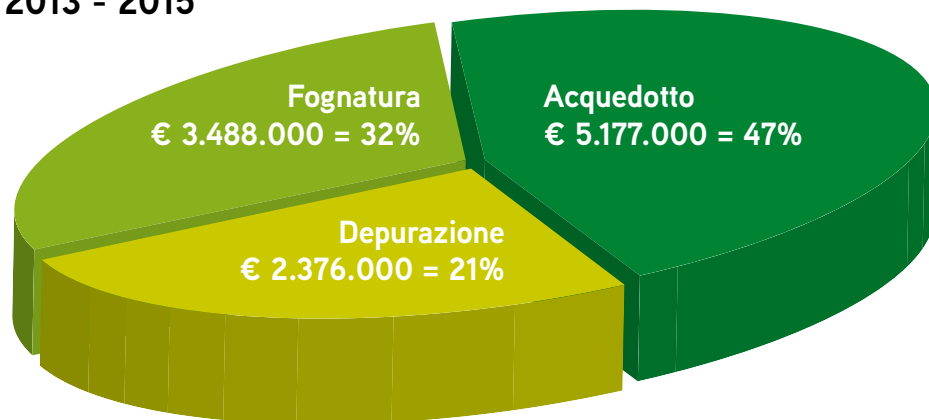
Comune	Descrizione opera	Importo opera
Falcade	Realizzazione nuovo impianto di depurazione Falcade	€ 4.000.000
Borca di Cadore	Collettori fognari e depuratore a servizio del Comune di Borca di Cadore	€ 3.580.000
S. Stefano di Cadore	Collettori fognari e depuratore a servizio del capoluogo del Comune di S. Stefano di Cadore	€ 3.337.000
Longarone	Ampliamento e miglioramento impianto di depurazione di Longarone (capoluogo e Malcom)	€ 2.953.000
Zoldo Alto	Realizzazione nuovo impianto di depurazione a Pecol e Mareson	€ 2.500.000
Sappada	Costruzione depuratore in località Lerpa	€ 2.132.000
Feltre	Impianto di depurazione Feltre FFSS: potenziamento sistemi disidratazione fanghi e di filtrazione	€ 1.600.000
Belluno	Potenziamento impianto Marisiga	€ 1.265.000
Calalzo di Cadore	Adeguamento/potenziamento impianto di depurazione Col dei Cai	€ 500.000
Totale		€ 21.867.000

Investimenti 2013-2020

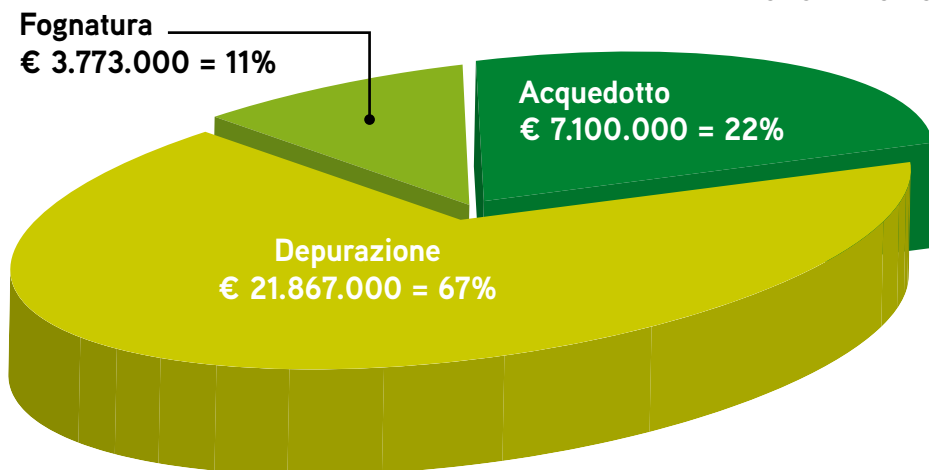
Servizi	Importo (€)	%
Acquedotto	12.277.000	28%
Fognatura	7.261.000	17%
Depurazione	24.243.000	55%
Totale	43.781.000	100%

I grafici nel seguito riepilogano le opere realizzate e da realizzare per singolo servizio:

Opere concluse 2013 - 2015



Opere da realizzare 2016 - 2020



Posa nuova rete acquedottistica a Salafossa (San Pietro di Cadore)



Impianto di depurazione di Castion (Belluno), loc. Pittanzella



Impianto di depurazione di Sappada (rendering)

I servizi agli utenti

Con la finalità di essere trasparente sulle modalità di erogazione dei Servizi, GSP ha adottato già dal 2006 la **Carta del Servizio Idrico Integrato**. La Società, attenta a mantenere e migliorare gli standard, ha già avviato le misure per garantire il puntuale rispetto dei parametri previsti anche dalla nuova direttiva dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) sulla regolazione della qualità commerciale (Delibera n. 665/2015/R/IDR).

La Carta del Servizio costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra GSP e Utenti. Essa fornisce informazioni utili per l'uso corretto dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

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

GSP si impegna, in base alla Carta del Servizio, a soddisfare gli Utenti osservando i seguenti **principi fondamentali**:

IMPARZIALITÀ
EFFICACIA **PARTECIPAZIONE** **EFFICIENZA**
CONTINUITÀ **UGUAGLIANZA**
CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

GSP nella fase di risposta alle **richieste di nuova fornitura** ha registrato i seguenti dati rapportati ai valori-obiettivo evidenziati dalla Carta del Servizio:

Nuovi allacciamenti				
Indicatori	2013	2014	2015	Carta del Servizio
Nuovi allacciamenti realizzati n.	965	1.246	1.073	
di cui nuovi allacci acquedotto	556	789	556	
di cui nuovi allacci fognatura	409	457	517	
Tempo medio per esecuzione allacciamento nuova utenza (gg.)	33	20	20	Max 70 gg.
Preventivi elaborati n.	1.314	1.718	1.518	
Tempo medio per il rilascio dei preventivi (gg.)	8	11	8	Max 30 gg.
Nuove attivazioni subentri riattivazioni n.	1.988	1.984	2.166	
Tempo medio per attivazione o riattivazione fornitura (gg.)	4	4	3	Max 5 gg.

Nella fase di **gestione del rapporto contrattuale**, sono stati registrati i seguenti dati confrontati con i valori-obiettivo evidenziati dalla Carta del Servizio:

Contratti e pratiche				
	2013	2014	2015	Carta del Servizio
Contratti emessi (n.)	6.567	6.906	7.389	non previsto
Pratiche gestite (n.)	9.012	9.991	9.802	non previsto
Numero disattivazioni	2.141	2.320	2.164	
Tempo medio cessazione fornitura (gg.)	5	5	4	Max 5 gg.

Per agevolare l'Utente nel pagamento delle bollette, GSP ha concesso **Piani di rateizzazione e di rientro**:

Bollette e rateizzazioni			
	2013	2014	2015
Bollette emesse (n.)	426.923	426.569	429.188
Piani di rateizzazione concessi (n.)	304	1.072	600
Piani di rientro concordati (n.)	777	402	690

Per favorire una maggiore puntualità nel rispetto delle scadenze, GSP nel 2015 ha introdotto un sistema di messaggistica mirata (sms/messaggio preregistrato) quale utile promemoria per l'Utente distratto. Questa azione e la tempestiva gestione degli insoluti hanno consentito alla Società di aumentare la percentuale degli incassi sul fatturato emesso nell'anno, passando quindi dal **92%** del 2013 al **99%** del 2015.

In merito alla **garanzia della qualità del servizio idrico** sono stati registrati i seguenti dati:

Interruzioni programmate				
	2013	2014	2015	Carta del Servizio
Interruzioni programmate (n.)	198	85	191	
Tempo medio di preavviso delle sospensioni programmate per manutenzione della rete (h.)	48	48	48	Min 48 h. (prima della sospensione)
Durata sospensioni programmate per manutenzione della rete (h.)	12	13	10	Max 12 h. (condotte fino a 300 mm.) - Max 24 h. (condotte sup. a 300 mm.)



Tecnico saldatore di GSP

Pronto intervento				
	2013	2014	2015	Carta del Servizio
Tempo medio per reperibilità di pronto intervento (h.)	2	2	2	Max 2 h. (dalla segnalazione)
Durata interruzioni della fornitura di acqua potabile (h.)	6	6	5	Max 12 h. (condotte di allacciamento esterno - condotte fino a 300 mm.); Max 24 h. (condotte sup. a 300 mm.)

Relativamente alla **gestione del parco contatori e letture** sono stati registrati i seguenti dati:

Letture – Contatori			
	2013	2014	2015
Contatori Installati (n.)	151.721	151.198	151.140
Verifiche letture, contatori, schema impianti	2.607	2.019	1.715
N. letture	171.512	157.054	164.079
di cui autoletture (sito, e-mail, numero verde, cartoline)	36.081	32.849	36.644

GSP nel **contatto diretto** con l'Utenza ha registrato i seguenti **accessi**:

Accessi Sportello fisico - Sportello telefonico			
Sportelli	2013	2014	2015
Belluno	11.972	22.841	13.452
Agordo, Feltre, Pieve di Cadore	9.748	11.168	7.196
Telefonico	30.186	30.351	29.385



per gli Utenti

Per **avvicinare maggiormente il Servizio all'Utente**, GSP ha inoltre i seguenti canali alternativi:

- **PRENOTA LA COMODITÀ** consente di avere un **appuntamento personalizzato** allo sportello fisico evitando code o attese, contattando il numero verde gratuito **800 055 640**.
- **BOLLETTA ON-LINE**, attivo da ottobre 2014, consente di avere la **bolletta dell'acqua in formato elettronico** e di riceverla direttamente via email: una valida soluzione per ridurre lo spreco di carta ed aiutare l'ambiente.
- **SERVIZI ON-LINE** attivi sul sito BIM GSP permettono di **compilare direttamente via internet la modulistica** relativa alla pratica desiderata (richiesta di nuovo allacciamento, cessazione-disdetta, subentro-voltura, richiesta di intervento tecnico, ecc.). Il canale consente anche di **comunicare l'autolettura del contatore dell'acqua**: il sistema verifica la correttezza del dato e fornisce l'ultima autolettura acquisita.
- **MESSAGGISTICA MIRATA, tramite SMS o MAIL**, permette all'Utente abbonato di essere **avvisato in tempo reale**, quando l'acqua nel Comune dove è attiva la fornitura non è potabile oppure quando viene programmata l'interruzione del Servizio. A questo sistema si aggiunge anche il preavviso tramite telefonata da fisso su fisso con messaggio preregistrato.
- **APP GSP**, prodotto particolarmente innovativo nel contesto italiano e veneto di settore, consente a quanti hanno un contratto idrico attivo di **interagire con i dati della propria utenza. Con un semplice click** è possibile inviare l'autolettura del contatore, controllare consumi e storico delle letture, verificare lo stato dei pagamenti, scaricare le bollette in formato elettronico, consultare numeri, mappe e orari degli sportelli, avere news aggiornate in tempo reale, conoscere i valori organolettici dell'acqua erogata per indirizzo di fornitura. L'APP (per tutti i dispositivi mobile con sistema iOS, Android e Windows Phone 8) è **gratuita**.

Da sempre, inoltre, è attivo il **Servizio di Pronto Intervento** che attraverso un numero verde **800 757 678** permette di segnalare, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, emergenze nel Servizio Idrico.

Il sito internet www.gestioneservizipubblici.bl.it, negli ultimi due anni, ha avuto un incremento di **accessi**:

Visite		
	2014	2015
Visite (n.)	160.007	206.149
Utenti (n.)	116.050	156.216
Pagine visualizzate		
Pagine del Sito visualizzate (n.)	569.711	626.822
di cui per Modulistica (n.)	156.238	223.354
	27,42%	35,63%
di cui per Servizi on line (n.)	82.192	92.544
	14,43%	14,76%
di cui per Altro (n.)	331.281	310.924
	58,15%	49,61%

A giugno del **2015** GSP ha effettuato, attraverso una Società specializzata, un'indagine di **Customer Satisfaction** al fine di misurare la soddisfazione degli Utenti ed individuare eventuali aspettative dell'utenza. La ricerca è stata condotta sulla base di un questionario strutturato su un campione statistico di 1.000 interviste telefoniche a Utenti GSP con contratto attivo.

Questi i **risultati** confrontati con gli Standard Nazionale e Triveneto del 2014:

	BIM GSP	STD Nazionale 2014	STD Triveneto 2014
Indice Sintetico di Soddisfazione	85,7%	81,5%	83,4%
Indice Generale di Soddisfazione	90,8%	86,1%	90,3%

Il risultato di GSP è stato superiore sia alla media Nazionale che a quella del Triveneto.

- L'indice Generale di Soddisfazione (90,8%) è stato superiore a quello Sintetico (85,7%) il che significa che il marchio GSP dà valore aggiunto alle caratteristiche dei servizi erogati.

Grazie al sondaggio GSP ha già adottato le seguenti **azioni migliorative**:

- per il canale web è stato avviato l'upgrade del sito dando una maggiore possibilità di interazione dell'Utente con i propri dati;
- per il canale telefonico, oltre ad una maggiore formazione del personale di front-line per velocizzare le risposte, è stato avviato un processo di semplificazione delle pratiche.

Tutti i risultati del sondaggio si trovano sul sito www.gestioneservizipubblici.bl.it



I dati ambientali per la comunità locale

GSP pone molta attenzione alla **tutela dell'ambiente** attraverso l'attuazione di politiche di sviluppo sostenibile basate in particolare:

- sul **miglioramento dei processi tecnologici** rivolti alla prevenzione dell'inquinamento e alla minimizzazione dei rischi ambientali;
- sulla **promozione di iniziative di carattere culturale** tendenti a sensibilizzare la Comunità Locale sul rispetto delle risorse e sull'uso consapevole dell'acqua.

La potabilità dell'acqua

Il 94% dell'acqua erogata deriva da sorgente e solo il 14% ha necessità di essere potabilizzata: l'acqua che bevono i Bellunesi, quindi, è un'acqua **"naturale"**.

Al fine di garantire la **potabilità dell'acqua** prelevata, GSP effettua le seguenti attività:

- controlli periodici sulla qualità dell'acqua mediante analisi in 347 punti della rete idrica
- installazione di impianti di filtrazione per ridurre la torbidità
- installazione di impianti per trattamenti fisici (impianti a raggi ultravioletti) o chimici (impianti di clorazione) per eliminare l'eventuale sporadica presenza di batteri.

Per garantire la **qualità dell'acqua erogata**, nel triennio 2013-15 sono stati effettuati i seguenti controlli tramite un laboratorio accreditato:

	2013	2014	2015
Punti di controllo dell'acqua (n.)	347	347	347
Controlli effettuati (n.)	1.308	1.278	1.304
Parametri chimico-fisici analizzati (n.)	17.000	17.037	18.151
Parametri microbiologici analizzati (n.)	6.500	6.535	6.520



I seguenti valori della **qualità dell'acqua potabile** proveniente dal principale acquedotto provinciale della Val Clusa, evidenziano il rispetto dei limiti previsti dal D. Lgs. 31/2001 e la buona qualità della risorsa anche se confrontata con le acque minerali in commercio:

Parametri	Acque minerali* (min-max)	Limiti D.Lgs. 31/2001	GSP 2013	GSP 2014	GSP 2015
pH	5,8 - 8,0	6,5 - 9,5	7,7	7,85	8,2
Durezza totale (°F)	3 - 93	50	13,6	14,8	12
Residuo fisso a 180° (mg/l)	22,3 - 1370	1.500	118	114	138
Sodio (mg/l)	0,28 - 73,1	200	< 1	< 1	< 1
Fluoruri (mg/l)	0,04 - 1,1	1,5	< 0,1	< 0,1	0,09
Nitrati (mg/l)	1 - 9	50	1,95	< 1,25	< 3
Cloruri (mg/l)	0,18 - 81,2	250	< 3	< 3	< 2
Ammonio (mg/l)		0,5	<0,02	<0,02	0,23
Arsenico (µg/l)		10	<1	<1	<1
Bicarbonato		non previsto	137	128	120
Calcio		non previsto	35,5	41,3	34
Cloro libero residuo (mg/l)		0,2	<0,05	0,05	0,08
Conducibilità (µS/cm a 20°C)		2500	204	193	185
Magnesio (mg/l)		non previsto	8,87	6,57	7
Manganese (µg/l)		50	<1	<1	<1
Nitriti (mg/l)		0,5	<0,025	<0,025	<0,02
Potassio (mg/l)		non previsto	<1	<1	<1
Solfati (mg/l)		250	3,59	2,1	4

* dati evidenziati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, ad eccezione del parametro "durezza totale" il quale dato è stato tratto dalla rivista Altroconsumo (Fonte Hera 2014)

Dal 2014 sul sito di GSP sono accessibili i dati puntuali relativi alle analisi dell'acqua per **ciascun Comune e per singola via**.

Le analisi delle acque reflue

Anche il **controllo analitico delle acque reflue** derivanti dalle attività di Fognatura e Depurazione è eseguito da laboratori accreditati; nel triennio 2013-2015 sono stati effettuati i seguenti controlli al fine di permettere una puntuale regolazione dei processi chimici, fisici, biologici:

Controlli e analisi			
	2013	2014	2015
Controlli effettuati sui reflui in ingresso e in uscita (n.)	5.768	5.772	5.764
Parametri chimico-fisici analizzati (n.)	34.476	34.502	34.450
Parametri microbiologici analizzati (n.)	3.016	3.016	3.016



Furgone di GSP attrezzato per campionamento

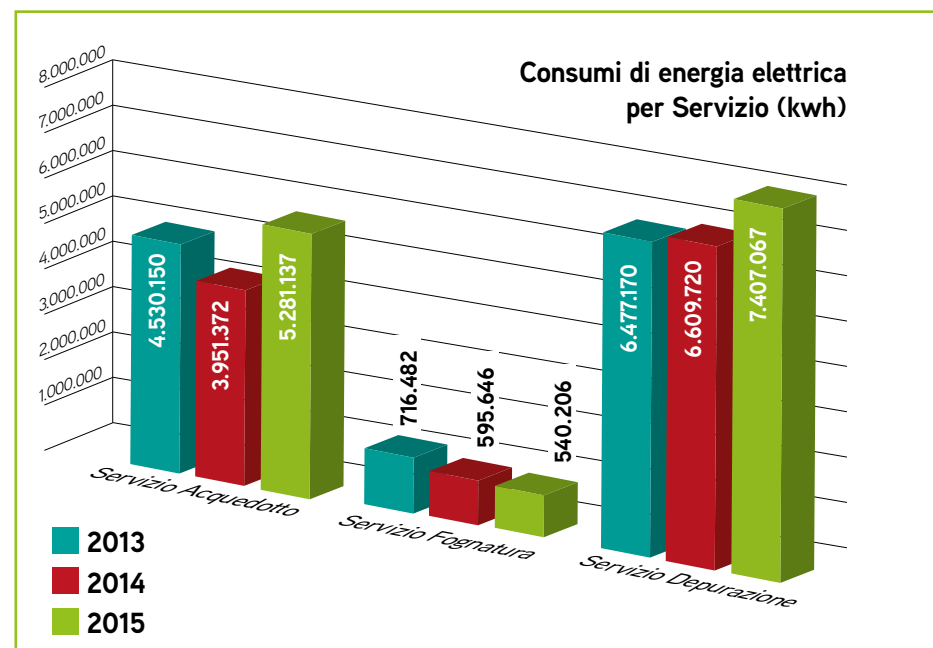


I consumi di energia elettrica

Il Servizio Idrico comporta un consumo di importanti quantitativi di energia elettrica:

- Per il Servizio Acquedotto i consumi sono aumentati soprattutto nel 2015 a causa dei periodi di siccità estivi e invernali nei quali gli impianti di sollevamento sono stati maggiormente utilizzati;
- Per il Servizio Fognatura il trend è decrescente grazie alle attività di efficientamento poste in essere sugli impianti;
- Per il Servizio Depurazione vi è un progressivo aumento dei consumi per la messa in esercizio di nuovi impianti.

Il grafico rappresenta i Kwh utilizzati nel triennio 2013-2015.



Tramite i nuovi investimenti nella rete idrica 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, con conseguenti cost savings.

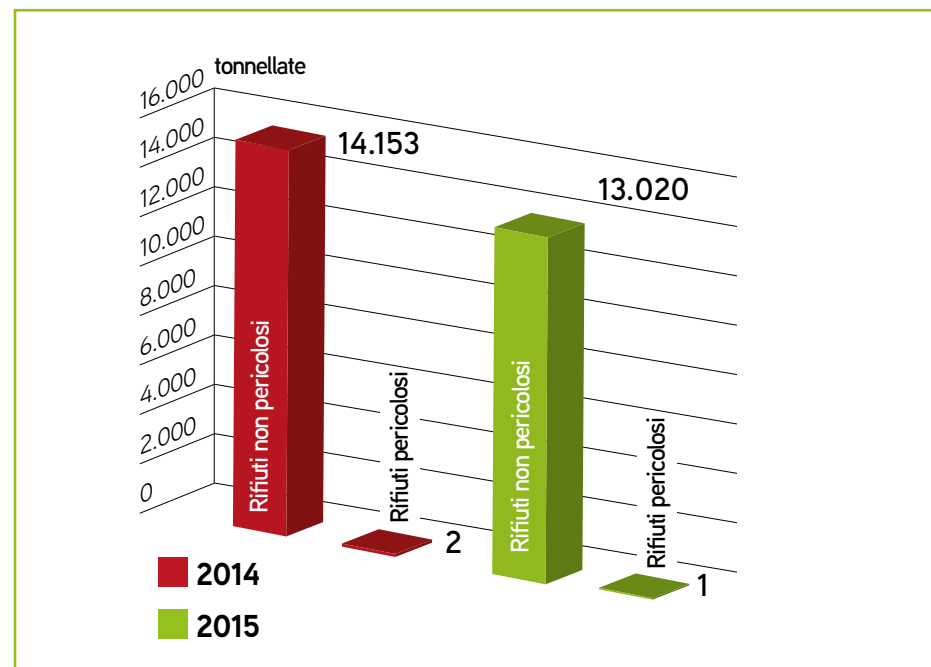
Nel 2016 GSP ha già ridotto del 10% il costo di acquisto dell'energia elettrica, tramite acquisti congiunti effettuati con Viveracqua (consorzio di gestori idrici veneti).

I rifiuti prodotti e i rifiuti smaltiti

I **rifiuti prodotti** da GSP per il Servizio Idrico Integrato nel biennio 2014-2015, classificati secondo il Codice Europeo dei Rifiuti (CER – ai sensi della direttiva 75/442/CEE) e per pericolosità (ai sensi della direttiva 91/689/CEE), sono i seguenti (Ton.):

Tipologia dei rifiuti		
	2014	2015
Rifiuti provenienti dallo spurgo delle fognature cittadine:		
CER 20.03.04 (fanghi delle fosse settiche) (non pericolosi)	22	7
CER 20.03.06 (rifiuti della pulizia delle fognature) (non pericolosi)	1.194	574
Rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione:	12.918	12.430
CER 19.08.01 (vaglio) (non pericolosi)	39	30
CER 19.08.02 (rifiuti dell'eliminazione della sabbia) (non pericolosi)	60	49
CER 19.08.05 (fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane) (non pericolosi)	12.819	12.351
Rifiuti prodotti dai magazzini e dalle manutenzioni:	21	10
Rifiuti vari non pericolosi	19	9
Rifiuti vari pericolosi	2	1
Totale Rifiuti del Sistema Idrico Integrato (Ton.)	14.155	13.021

Il totale dei **rifiuti prodotti** dalle acque reflue suddiviso tra pericolosi e non pericolosi è il seguente:



Come indicato nel grafico, i rifiuti prodotti dal Sistema Idrico Integrato di GSP sono per il 99,98% nel 2014 e per il 99,99% nel 2015 classificati nella categoria non pericolosi e vengono smaltiti secondo legge, come pure i pericolosi il cui smaltimento avviene seguendo specifiche e rigorose procedure.



Educazione ambientale

È dal 2004 che GSP promuove iniziative educative atte a sensibilizzare la Comunità Locale sul rispetto delle risorse e sull'uso consapevole dell'acqua, in particolare ha perseguito il progetto didattico di educazione ambientale "COME TI SALVO L'ACQUA" rivolto alle classi III, IV e V delle scuole elementari in Provincia di Belluno.

Tale progetto, giunto al 12° anno di vita, ha lo scopo di aiutare a comprendere, tramite materiali confezionati a misura di bambino, il ciclo dell'acqua, il Servizio Idrico nel suo insieme (acquedotto, fognatura, depurazione), il percorso dell'acqua potabile (dalle sorgenti/acquedotti alle case), il percorso delle acque reflue (dalle case alle fognature fino ai depuratori), la restituzione dell'acqua pulita in natura.

In particolare il progetto ha avviato un percorso di sensibilizzazione, tra adulti (insegnanti e famiglie) e ragazzi, sulle seguenti rilevanti tematiche:

- la disponibilità della risorsa acqua e la sua esauribilità,
- l'importanza del risparmio idrico,

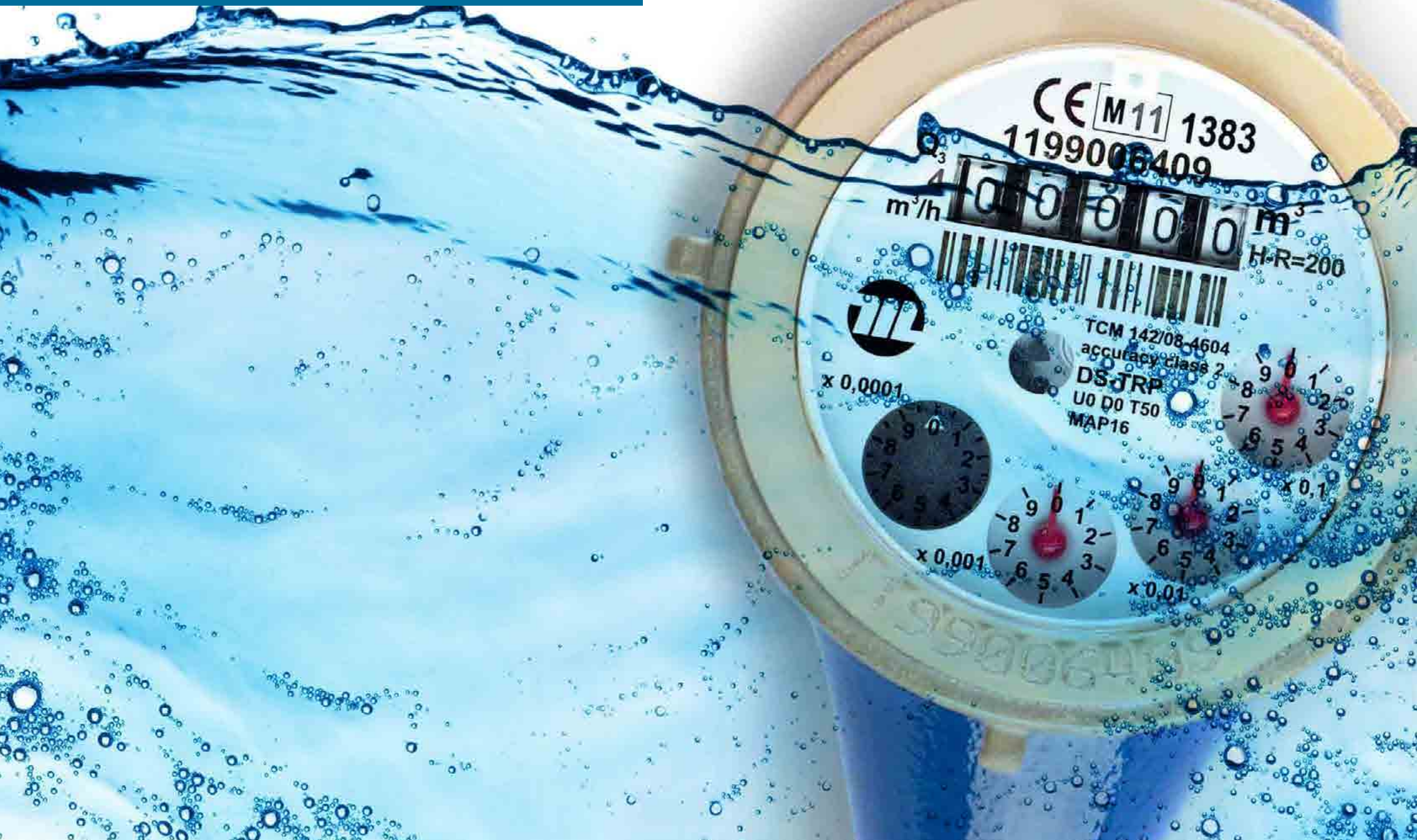
- l'uso consapevole e responsabile del bene prezioso da tutelare, preservare e rispettare,
- la rilevanza della depurazione per la sostenibilità ambientale ("se depuro non inquina"),
- la conoscenza degli impianti nel territorio e disponibilità delle risorse (acqua ed energia).

Gli alunni delle classi di III, IV e V delle scuole elementari che hanno partecipato al progetto didattico di educazione ambientale "COME TI SALVO L'ACQUA" sono stati 535 nel 2014, 260 nel 2015 e 320 nel progetto in corso nel 2016 che è stato esteso anche alle scuole medie inferiori e superiori.

Inoltre, nel biennio 2014-2015, GSP ha ospitato Studenti di diversi Istituti d'Istruzione Superiore per i periodi di "Alternanza Scuola Lavoro": sono stati realizzati tirocini in azienda per 8 studenti per un periodo medio di tre settimane, attività che continuerà anche in futuro.



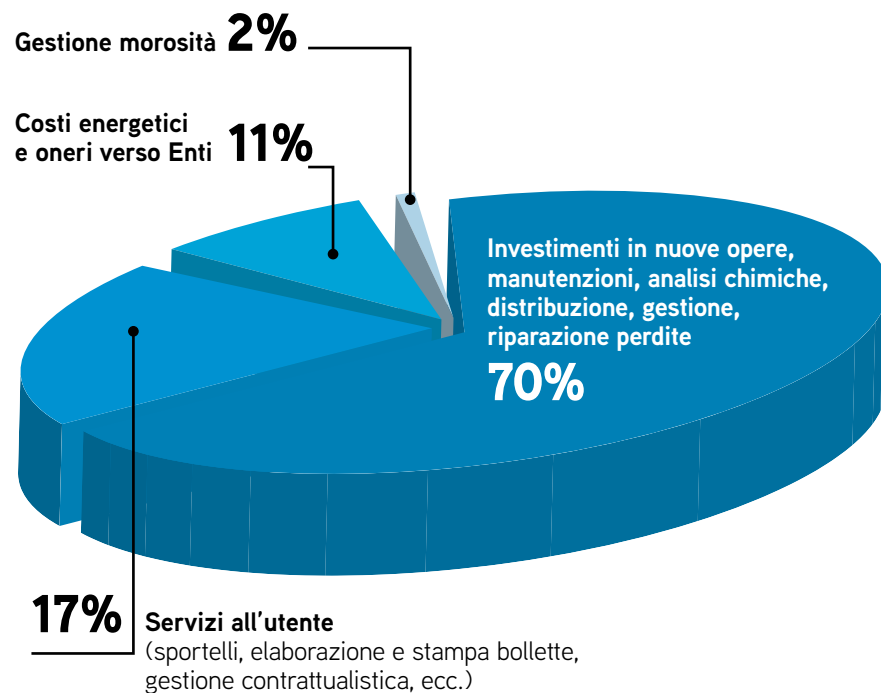
Tariffa



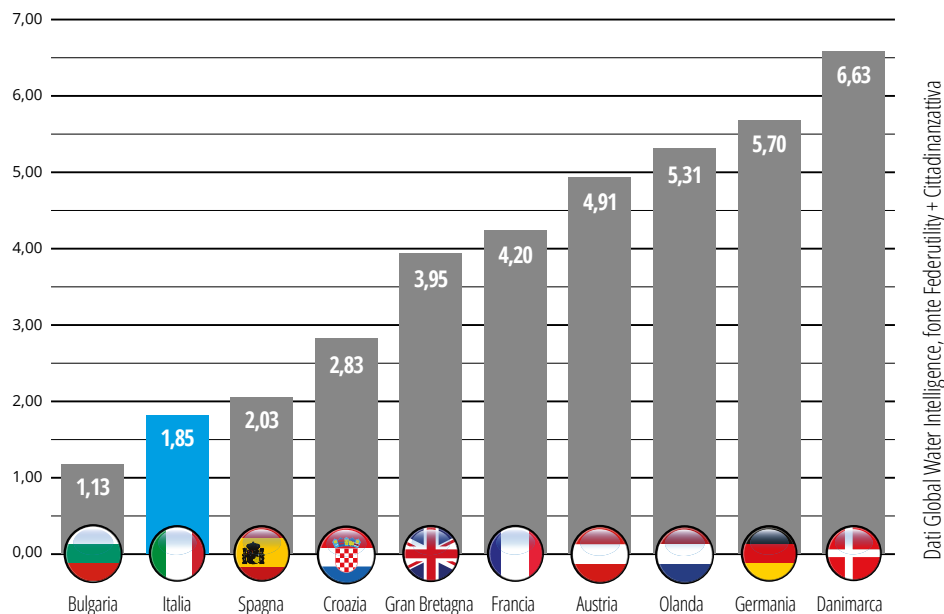
La tariffa del servizio idrico

La **Tariffa del Servizio Idrico Integrato** deve garantire la copertura di tutti i costi di gestione e di investimento, e quella vigente è stata approvata dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" il 18 luglio 2014 e confermata dall'AEEGSI con delibera n. 503/2014/R/IDR del 16 ottobre 2014.

Composizione della Tariffa:



In **Italia** il costo dell'acqua per una famiglia di tre persone, con un consumo annuo di 180 mc, è di **1,85 €/mc** pari a circa **340 euro all'anno**, **28 euro al mese**, **0,93 euro al giorno**. Le tariffe italiane del Servizio Idrico sono tra le più basse in Europa come da seguente grafico:



In Provincia di Belluno il costo dell'acqua (tariffe residente) per una famiglia di tre persone, con un consumo annuo di 180 mc, è più basso della media italiana pari a **1,72 €/mc** pari a **310 euro all'anno**, **25,82 euro al mese**, **0,85 euro al giorno**.

1.200 litri di acqua di rubinetto, provenienti da sorgenti di montagna, puntualmente controllati, costano all'Utente **2 euro**, pari al costo di **7 litri di acqua minerale in bottiglia** di plastica o vetro.

Quanta acqua c'è in 2 euro?



ACQUA MINERALE

7 LITRI



ACQUA DI RUBINETTO

1.200 LITRI

Agevolazioni Tariffarie

Per gli Utenti intestatari di contratto di fornitura per uso domestico residente che versano in condizioni economiche disagiate (**utenze deboli**) GSP riconosce un'agevolazione tariffaria di € 30 per utenza. La richiesta di agevolazione deve essere presentata su apposito modulo ai Servizi Sociali del Comune di residenza. Esiste inoltre una tariffa agevolata per famiglie aventi un numero di figli a carico uguale o superiore a 4 (**famiglie numerose**).

Nel corso del biennio 2014-2015 sono state concesse le seguenti **agevolazioni**:

	2014	2015
Richieste agevolazioni per utenze deboli (n.)	549	432
Richieste applicazioni tariffa domestico residente per famiglie numerose (n.)	26	34

Qual è il costo reale dell'acqua?

Anna, Paolo e Luca,
giovane famiglia,
consumo medio annuo 180mc

a Belluno	in Italia	in Europa
25,82	27,75	53,40
euro/mese	euro/mese	euro/mese

COSTI AL NETTO DI IVA



Introiti e destinazioni

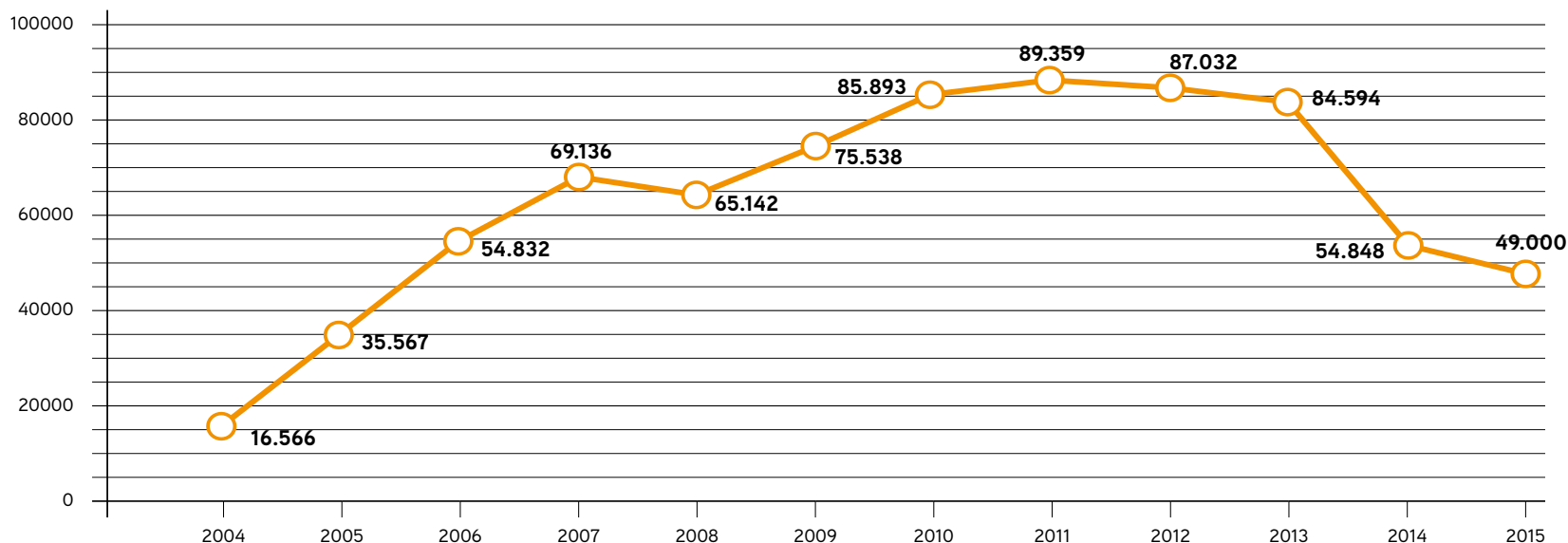


L'evoluzione della situazione finanziaria a sostegno degli investimenti

Per favorire la realizzazione di futuri investimenti sul territorio, GSP nel corso del triennio 2013-2015 ha perseguito fortemente due strategie:

- la riduzione progressiva dell'indebitamento per rendere la struttura finanziaria della Società più equilibrata e più solida per affrontare nuovi ingenti investimenti;

- l'attivazione di innovativi mezzi finanziari a supporto degli interventi stessi. Per la **riduzione dell'indebitamento** GSP ha sviluppato una serie di azioni congiunte che hanno generato liquidità e conseguentemente diminuito il debito di **38 milioni di euro** rispetto al 2012



Trend del debito 2004/2015
(dati in migliaia di €)

Azioni realizzate per generare la liquidità di 38 milioni di euro

(dati in migliaia di €)

€ 11.749

Conferimento dei rami
gas e idroelettrico
a BIM
Infrastrutture

€ 520

Riduzione degli oneri finanziari

€ 2.494

Riduzione dei costi operativi

€ 18.084

Maggiori incassi dei crediti

€ 5.305

Dividendi netti Ascotrade

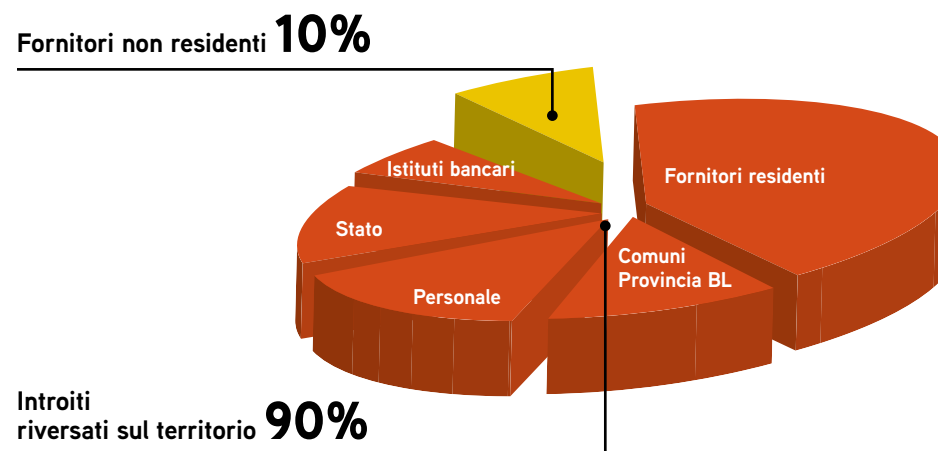
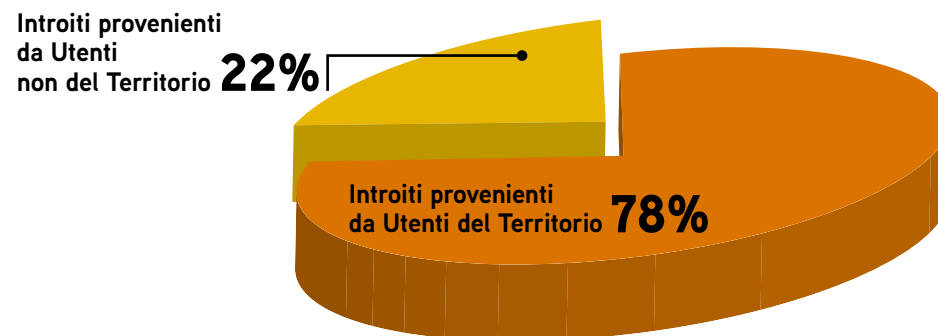
Come **attivazione di nuovi mezzi finanziari**, in sinergia con altri 14 gestori veneti riuniti nel Consorzio Viveracqua, GSP ha emesso prestiti obbligazionari per **12 milioni di euro**, sottoscritti interamente dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI). Tali obbligazioni, denominate "minibond" o "hydrobond", hanno la durata di 20 anni e un tasso di interesse fisso netto annuo del 2,5%.

Gli introiti e la loro destinazione sul territorio

Gli introiti di GSP **provengono per il 78%** da Utenti Residenti nel Territorio Bellunese e GSP ne **riversa il 90%** ai Portatori di Interesse del Territorio come da seguente tabella:

Introiti	
2015	
Utenti Residenti	€ 23.857.000
Altri introiti	€ 1.139.000
Totale proveniente dal territorio	€ 24.996.000
Introiti da non Residenti	€ 7.196.000
TOTALE	€ 32.192.000

Esborsi	
2015	
Fornitori Residenti	€ 12.614.000
Comuni Provincia BL	€ 3.455.000
Stipendi Netti a Personale	€ 3.807.000
Contributi INPS - INAIL	€ 1.863.000
Stato per Imposte e Tasse	€ 2.880.000
Istituti Bancari	€ 1.728.000
Totale riversato sul territorio	€ 26.347.000
Fornitori non Residenti	€ 2.921.000
TOTALE	€ 29.268.000





Le principali performance al 31 dicembre 2015



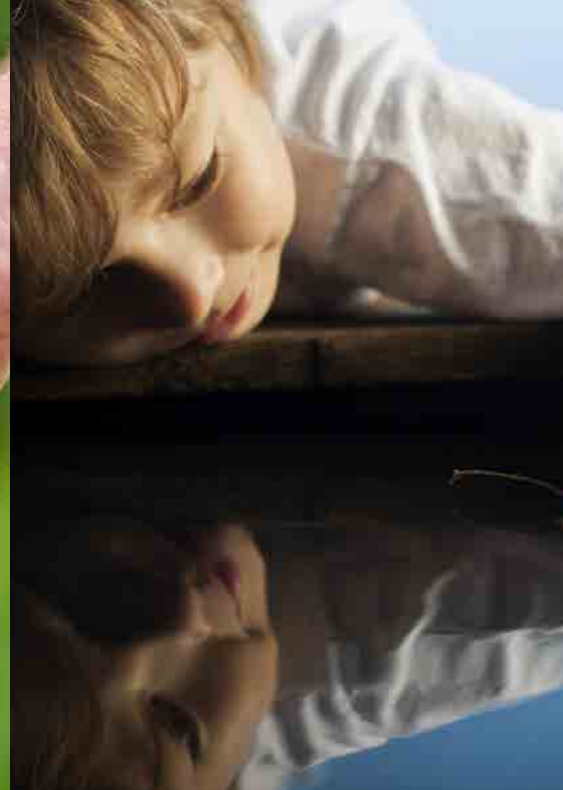
Sede legale e amministrativa:
Via Tiziano Vecellio, 27/29
32100 Belluno
C.F. /R.I./P.I. 00971870258
Cap. Soc. i.v. € 2.010.000,00

Centralino 0437 933933 Fax 0437 933999
Posta certificata: gsp@cert.ip-veneto.net
Assistenza clienti: servizio.clienti@gsp.bl.it

Ci prendiamo cura dell'acqua

+DEPURATORI
+RETI FOGNARIE
-PERDITE IDRICHE

**INVESTIAMO PER LE
GENERAZIONI FUTURE**



La sfida

L'acqua in natura è sempre la stessa: quella che sporchiamo oggi è la stessa che useremo domani.

La depurazione delle acque reflue è la grande sfida del futuro, perché insieme a reti fognarie efficienti ed estese può garantire un ambiente migliore, sano e sostenibile. Proteggiamo l'ambiente per le generazioni future.

Investimenti

Con la tua bolletta e con nuove risorse che costantemente ricerchiamo, costruiamo nuovi depuratori, estendiamo il sistema fognario, rendiamo più efficienti acquedotti ed impianti.

Ad oggi abbiamo investito oltre 50 milioni di euro ed altri 16 sono in programma per il triennio 2016/2018.

Insieme, ogni giorno, ci prendiamo cura dell'acqua e dell'ambiente.



L'eredità

Crediamo nel bene prezioso acqua, come ci ha creduto chi prima di noi ha realizzato il patrimonio idrico che oggi gestiamo.

Ogni anno eseguiamo oltre 18 mila interventi di manutenzione per contenere le dispersioni in rete e migliorare la distribuzione di acqua potabile.

Campagna informativa 2016 realizzata con il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi"



Venal, anni '50 - costruzione dell'acquedotto (foto archivio D. Torres)



www.gestioneservizipubblici.bl.it