



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020



2020



TRASPARENTI COME L'ACQUA

La **sostenibilità è un percorso**, oltre che un valore, che cambia e si evolve con il mutare dei territori e del contesto in cui si opera, che responsabilizza e rende consapevoli di quanto l'agire di ognuno contribuisca al bene collettivo.

La rendicontazione di sostenibilità è, proprio per questo, lo strumento naturale adottato ormai da anni dai gestori idrici di Viveracqua.

Una scelta volontaria, per un dialogo limpido e costruttivo con *stakeholder*, comunità e territorio.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2020

2020

Lettera agli stakeholder

Rif. GRI: 102-14

L'attenzione ai principi della sostenibilità e l'importante percorso di crescita conseguito negli ultimi anni, hanno permesso a GSP di affrontare con estrema flessibilità e attenzione un anno straordinario, come il 2020, segnato dalla pandemia da Covid-19. In poche settimane, abbiamo saputo ripensare il nostro approccio al lavoro e alla fornitura del servizio all'utenza, assicurando la piena continuità operativa.

Ci siamo presi cura delle persone gestendo al meglio l'emergenza con strumenti che ogni azienda moderna dovrebbe avere: piani di emergenza, presidi per la salute e sicurezza dei lavoratori, tecnologie digitali, lavoro agile, innovazione dei processi, ma soprattutto grazie alla capacità di rimanere connessi gli uni con gli altri e con le nostre comunità, anche nei momenti in cui la pandemia ci costringeva a stare distanti.

La capacità di adattamento al nuovo scenario e la resilienza dimostrate, unite alla dedizione e al senso di responsabilità dei nostri dipendenti, sono il risultato più prezioso raggiunto nel 2020. Ma non il solo.

Nell'anno abbiamo realizzato 9,2 milioni di euro di investimenti, parte dei quali per la ricostruzione post tempesta Vaia, 42,2 milioni di patrimonio netto, 27,3 milioni di ricavi, 28,2 milioni di valore generato distribuito per l'81% agli stakeholder, 19,5 milioni di acquisti realizzati e 565 fornitori attivati, 40 mila telefonate soddisfatte e 11 mila per pronto intervento, 13,5 milioni di metri cubi d'acqua potabile erogata e 39,2 milioni di metri cubi di acqua depurata e restituita in natura.

Massima attenzione è stata riservata alle richieste di aiuto di cittadini e imprese, fortemente penalizzati dall'emergenza sanitaria e dalle chiusure forzate: sospensioni della fatturazione nei primi mesi della pandemia, dilazioni di pagamento, presenza nel territorio e gestione il più possibile digitale delle richieste hanno assicurato la necessaria continuità nella fruizione del servizio.

Con responsabilità, abbiamo guardato anche al futuro e approvato, a fine 2020, la nuova strategia industriale e di sostenibilità

di GSP: ben 47,8 milioni di investimenti programmati nel triennio 2021-2023, per migliorare il patrimonio infrastrutturale esistente, garantire salute e sicurezza ai lavoratori nei luoghi di lavoro, potenziare lo sviluppo innovativo di processi, reti e impianti, preservare la risorsa idrica, tutelare l'ambiente e assicurare, al contempo, standard di qualità all'utenza.

Come in passato, abbiamo raggiunto questi e molti altri obiettivi attraverso il coinvolgimento e il contributo dei nostri stakeholder: lavoratori, clienti, fornitori, enti locali, soci, comunità, finanziatori.

È proprio a questi soggetti che rivolgiamo l'invito alla lettura del nostro sesto bilancio di sostenibilità, affinché possano valutare i risultati della nostra gestione e aiutarci a migliorare ancora, supportandoci in questa incessante ricerca di crescita e di sviluppo sostenibile, a beneficio dei singoli, della collettività, dei territori in cui operiamo e di chi verrà dopo di noi.

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

Attilio Sommavilla

Presidente



Marco Bacchin

Direttore Generale





2020 Indice

Bilancio di Sostenibilità

al 31 dicembre 2020

04	Lettera agli stakeholder
108	Indice dei contenuti GRI
116	Allegato Tabellare
131	Nota metodologica



GSP, azienda pubblica a servizio del territorio

01

pag. 08

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



Responsabilità economica

02

pag. 32

34	Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile
36	Il valore economico generato e condiviso
38	Gli investimenti per il territorio
46	Gli impatti economico-occupazionali delle attività di business
48	I fornitori: una rete di valore



Responsabilità sociale

03

pag. 52

54	L'attenzione al cliente per un servizio di qualità
59	Dal rubinetto acqua pura e controllata
64	La soddisfazione degli utenti
66	Le tariffe del servizio idrico
68	Morosità e agevolazioni sociali
70	I dipendenti di GSP
77	La formazione per la crescita professionale
79	Salute e sicurezza sul lavoro



Responsabilità ambientale

04

pag. 84

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

CAPITALE PUBBLICO
STANDARD ELEVATI
GOALS
RISERVA SVILUPPO
RISERVA SVILUPPO
RESILIENZA
MATERIALITÀ
SDGS
COMUNI SOCI
STAKEHOLDER
MIGLIORAMENTO CONTINUO
PRIVACY
AMBITO
RISERVA SVILUPPO
ARERA
RISPETTO NORME
SOSTENIBILE
OBIETTIVI DI SVILUPPO

01

GSP, azienda pubblica a servizio del territorio

Una società del territorio per il territorio

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

GSP, una realtà pubblica, a servizio del territorio.

BIM Gestione Servizi Pubblici Spa (GSP) è la società pubblica che gestisce il servizio idrico integrato in 58 Comuni dell'Ambito "Alto Veneto".

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

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



58
COMUNI SERVITI
nella Provincia
di Belluno



195.032
ABITANTI
RESIDENTI
SERVITI



3.567 km²
SUPERFICIE
TERRITORIALE



55
ABITANTI
per km²



98.453
ABITANTI
FLUTTUANTI
(seconde case,
turisti ecc.)



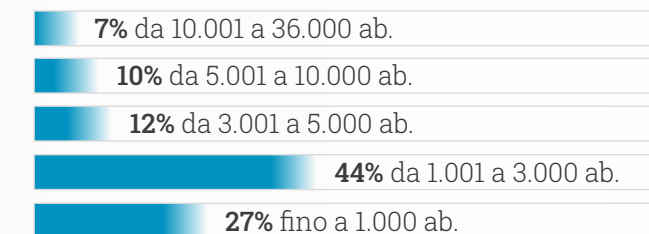
152.889
UTENTI CIVILI E
INDUSTRIALI

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

Queste si svolgono in un **territorio complesso**, prevalentemente alpino, con bassa densità abitativa, altamente turistico e dunque soggetto a fluttuazioni stagionali di popolazione. Un territorio **da proteggere**, ad alto valore ambientale, con aree e riserve naturali, circondato dalle Dolomiti, Patrimonio UNESCO dell'Umanità.



COMUNI SERVITI PER NUMERO DI ABITANTI RESIDENTI:



UN SISTEMA ARTICOLATO AL SERVIZIO DI UN TERRITORIO COMPLESSO



152.889

UTENTI SERVITI
dal sistema acquedotto



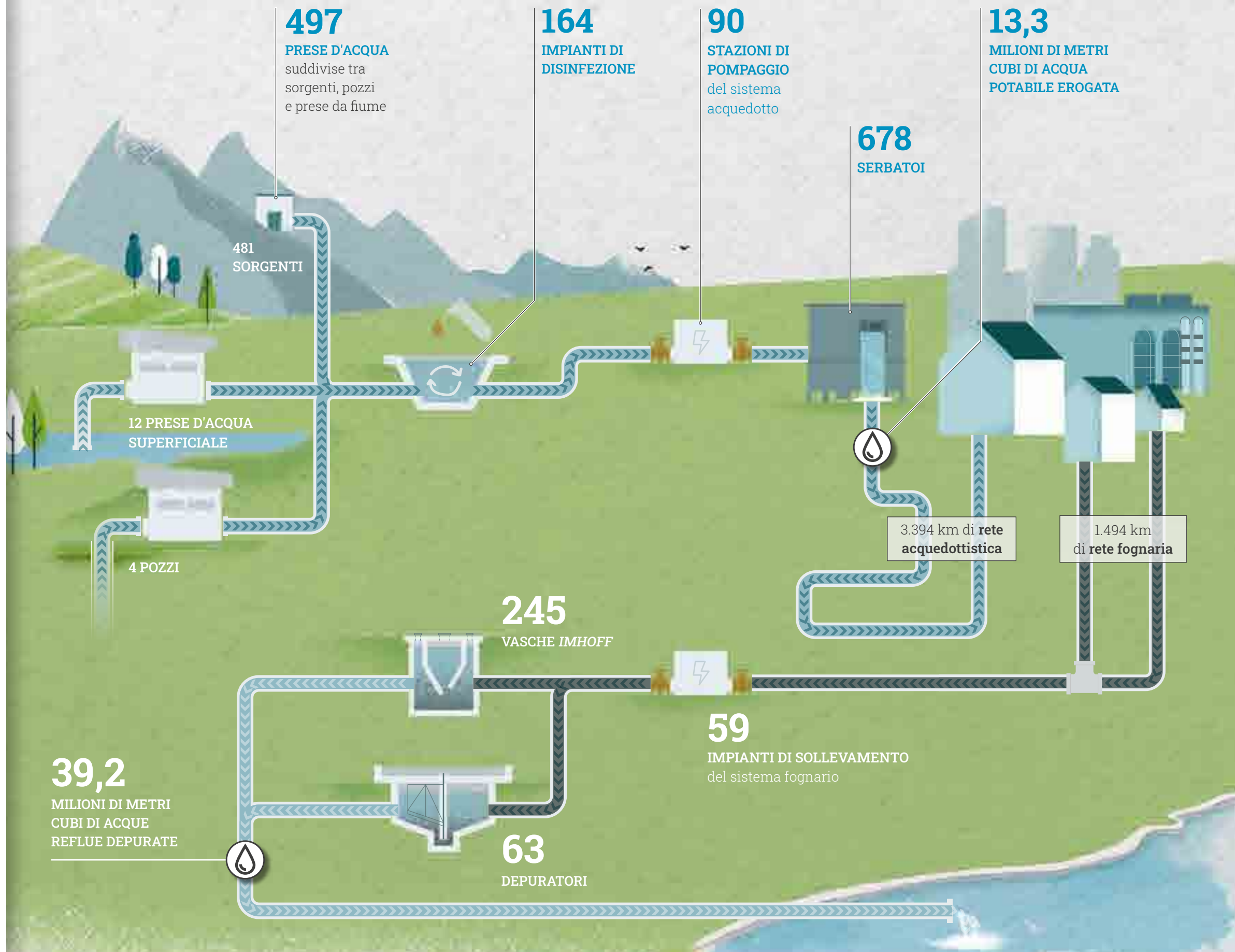
122.919

UTENTI SERVITI
dal sistema fognario



372.214

ABITANTI EQUIVALENTI
Capacità del
sistema depurativo



Il governo pubblico dell'azienda

Rif. GRI: 102-5, 102-18

GSP è **vicina al territorio** anche grazie a un **sistema di governance che garantisce ai Comuni soci la direzione e il controllo diretto** sulle attività e sulle decisioni aziendali più rilevanti.

La struttura di governo di GSP è composta da:

- l'**ASSEMBLEA DEI SOCI**, partecipata dai 60 Comuni azionisti. Essa formula gli indirizzi aziendali, la programmazione e prende decisioni sulle politiche e sulle strategie, oltre a vigilare sulla gestione aziendale;
- il **COMITATO DI COORDINAMENTO**, formato da un gruppo ristretto di Comuni azionisti, con funzione di collegamento tra Assemblea e vertici della società;
- Il **COLLEGIO SINDACALE** e l'**ORGANISMO DI VIGILANZA**, con il compito di vigilare sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, legale e contabile dell'azienda;
- il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**, composto da tre membri e nominato il 1° luglio 2020 dall'Assemblea dei Soci in sostituzione dell'Amministratore Unico, ha un mandato della durata di tre esercizi

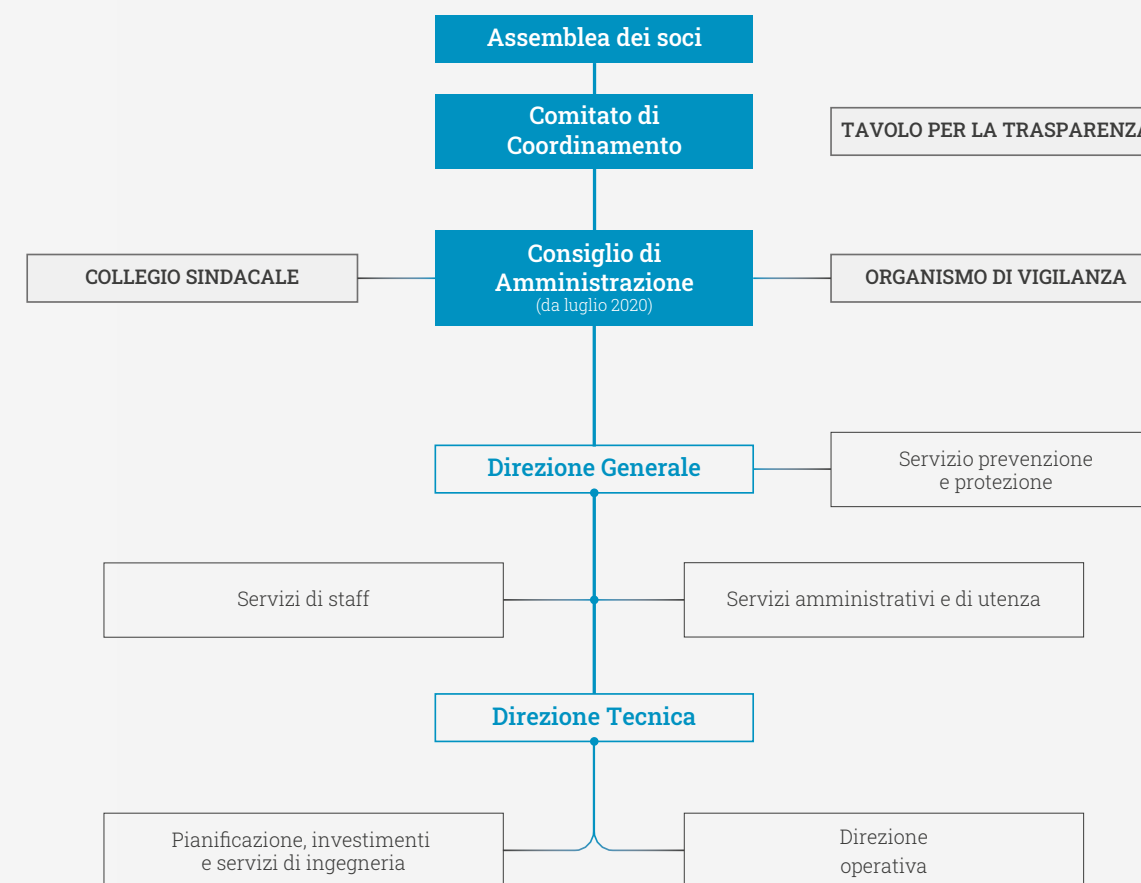
(2020/2021/2022). Al Consiglio compete la gestione della società e la definizione ed esecuzione delle strategie industriali e operative.

Dal 2020 la società si è dotata di un **DIRETTORE GENERALE**, a cui sono state affidate le seguenti funzioni:

- gestire e condurre la società;
- dare esecuzione alle delibere dell'Organo Amministrativo, operando le opportune scelte, trasmettendole alle figure apicali sottostanti, coordinandone l'attività e controllandone la puntuale esecuzione;
- assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali, compiendo gli atti amministrativi necessari per la gestione ponendo particolare attenzione al rispetto dei contratti di servizio ed alla qualità dei servizi stessi, nel rispetto dei limiti giuridici imposti dalle vigenti normative;
- curare l'organizzazione delle risorse umane, degli impianti e dei beni materiali e immateriali, in armonia con le attribuzioni delegate con procura dall'Organo Amministrativo, con autonomia tecnico-amministrativa di decisione e di direzione.

GOVERNO E STRUTTURA DELL'AZIENDA

■ *Controllo analogo*



IL CAPITALE SOCIALE È AL
100% PUBBLICO

IMPORTANTI CAMBIAMENTI
NELLA GOVERNANCE
AZIENDALE DI GSP NEL 2020

I valori guida e le linee strategiche

Rif. GRI: 102-16

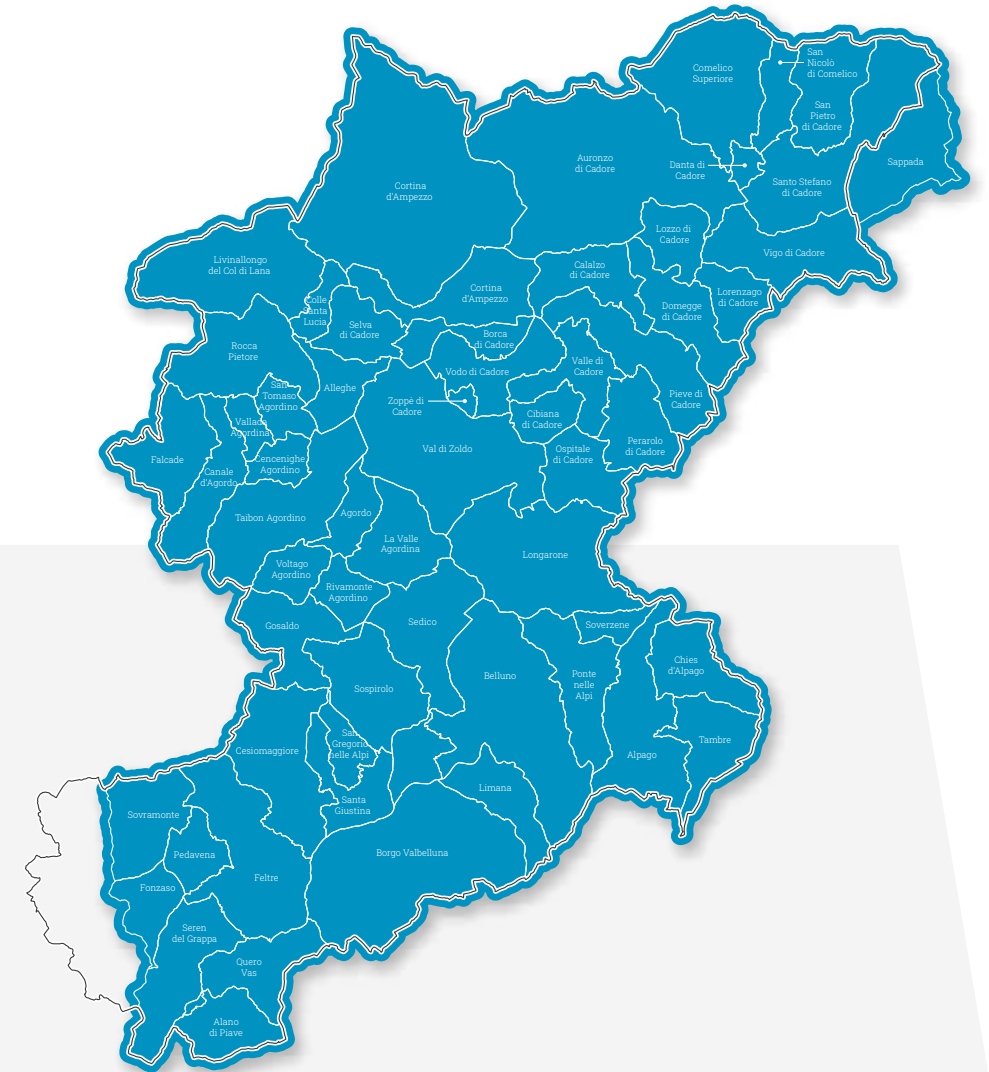
Ogni giorno, il nostro impegno per un **servizio di qualità, sicuro, efficiente, responsabile.**

Portare l'acqua a famiglie e imprese, gestire responsabilmente una risorsa preziosa: GSP è consapevole di fornire un **servizio ad alto valore sociale**. Per questo, si impegna ad assicurare un servizio di qualità, operando alla luce di 8 valori guida e secondo criteri

di efficienza, efficacia ed economicità, garantendo gli investimenti necessari al miglioramento continuo delle infrastrutture idriche e alla salvaguardia dell'ambiente, nell'interesse delle comunità locali e delle generazioni future.



60
COMUNI
SOCI



LINEE STRATEGICHE E OBIETTIVI 2021-2023:

<p>Garantire un sistema idrico funzionante e funzionale alle esigenze e alle aspettative degli utenti;</p>	<p>Avviare e implementare un assetto organizzativo, basato su un importante <i>commitment</i> del CdA e un rilevante coinvolgimento delle risorse impiegate nella Società;</p>
<p>Migliorare costantemente la qualità dell'acqua e del servizio con standard qualitativi ottimali;</p>	<p>Potenziare le funzioni di controllo, gestione e sviluppo delle attività aziendali;</p>
<p>Assicurare efficacia ed efficienza gestionale;</p>	<p>Contenere i costi garantendo qualità e investimenti.</p>



Trasparenza, integrità e correttezza

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

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

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

Per tali ragioni GSP ha adottato:

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

GSP si è dotata anche di un Organismo di Vigilanza (OdV), indipendente ed esterno all'azienda, per la verifica continua del modello organizzativo. Uno sforzo che ha dato risultati: grazie alle misure adottate, anche nel 2020 non sono state rilevate violazioni della normativa sull'anticorruzione o episodi di corruzione accertati all'interno dell'azienda.

GLI STRUMENTI DEL BUON GOVERNO



CODICE ETICO



MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ai sensi del D.Lgs. 231/2001



PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE (PPCT)

Le misure per la prevenzione della corruzione, per la trasparenza e l'integrità sono contenute e pubblicate sul sito aziendale⁽¹⁾ e sono consultabili da parte di tutti gli stakeholder dell'organizzazione. Nel Piano per la Prevenzione della Corruzione sono indicate le aree di rischio e definite le misure da implementare per la prevenzione della corruzione, definite le attività a rischio corruzione ed illegalità e stabiliti gli interventi atti a prevenire tali rischi.

(1) Al seguente link: <http://www.bimgsp.it/societa-trasparente/altri-contenuti/piano-per-la-prevenzione-della-corruzione/> è possibile consultare il Piano per la Prevenzione della Corruzione.

DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ



TUTTI gli uffici e le funzioni aziendali sono stati sottoposti a valutazione di rischio corruzione.



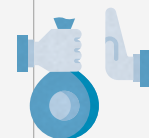
Il **100%** dei membri degli Organi di Governo ha ricevuto formazione anticorruzione nel periodo 2015-2020.



TUTTI i dipendenti e i membri degli Organi di Governo (il 100%) sono a conoscenza delle pratiche anticorruzione.



Nel corso del **2021** sarà implementata l'attività formativa in materia di anticorruzione ai membri del Consiglio di Amministrazione.



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



Nel **2020** non si sono verificati casi di non conformità con leggi e normative in materia sociale, economica e ambientale.



GSP / Sopraluogo presso le opere di Malin a San Pietro di Castro (BL)

Tra le aree maggiormente esposte a rischio corruzione, vi sono:

- procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture;
- selezione, assunzione e gestione amministrativa del personale;
- affari legali e contenzioso;
- gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio;
- controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni;
- incarichi e nomine;
- procedimenti di esproprio e determinazione dell'indennità di esproprio.

Nel 2020 sono state valutate 205 operazioni per rischi legati alla corruzione e il 19% dei contratti con partner commerciali. Tutti i provvedimenti per affidamenti di lavori, forniture e servizi con importo superiore ai 10.000 € vengono, inoltre, puntualmente verificati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT). L'attività formativa relativa all'anti-corruzione è deputata al RPCT in collaborazione con l'OdV e rivolta al personale interessato con incontri specifici.

Alla luce degli effetti della pandemia che ha visto alcuni dipendenti svolgere il proprio lavoro in modalità *smart working*, l'organizzazione ha aggiornato la propria analisi dei rischi e incluso quello cibernetico.

A garanzia di presidio del rischio, GSP nel corso del 2020 ha sottoscritto una copertura assicurativa contro il *cyber-risk* valida fino al 2023. Nel 2020, inoltre, non si sono verificate denunce riguardanti la violazione della privacy e perdita di dati dei clienti.



GSP / Attività di addestramento per lavori in spazi confinati

Qualità e sicurezza sul lavoro

Rif. GRI: 102-11

Certificazioni a garanzia di utenti, lavoratori e stakeholder.

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

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

GSP ha aggiornato nel 2018 il Sistema di Gestione della Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e nel 2019 il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI EN ISO 45001:2018.

Un percorso impegnativo che, dopo aver coinvolto la totalità delle attività aziendali, ha condotto a ottenere importanti certificazioni a garanzia del buon operare.

Ciò ha significato anche l'introduzione di un diverso approccio nella gestione di processi, prassi e procedure, tramite l'introduzione del *risk-based thinking*.

Alta, infatti, è l'attenzione alla riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto di attività. GSP, infatti, segue il principio di precauzione nella definizione delle proprie politiche e modalità di gestione dei processi, attuando una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale, a favore della qualità del servizio, dei lavoratori, della sostenibilità e della collettività.

LE CERTIFICAZIONI CONSEGUITE

NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Certificazione del Sistema di gestione aziendale per la qualità dal 2015

Ultima modifica: 9 dicembre 2020
Validità: 14 gennaio 2024

NORMA UNI EN ISO 45001:2018

Certificazione del Sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori dal 2016

Ultima modifica: maggio 2021
Validità: maggio 2022



CHI REGOLA IL SETTORE IDRICO?

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

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

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

L'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** è l'organismo che ha funzioni relative alla regolazione dei servizi idrici. È un'autorità amministrativa indipendente, che opera per garantire l'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Dal 2015 ha adottato provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e a promozione degli investimenti necessari al territorio, ha posto attenzione al miglioramento del servizio all'utenza (regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (regolazione della qualità tecnica), a beneficio degli utenti e dell'ambiente. Ha inoltre adottato regole per il contenimento della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (bonus idrico), ridefinito l'articolazione delle tariffe per assicurare maggiore equità (tariffa

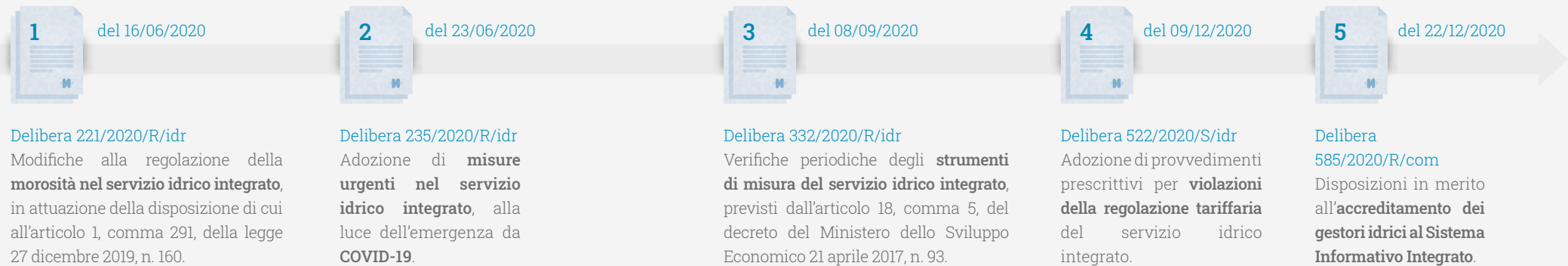
pro capite), e rinforzato la tutela degli utenti (sportello del consumatore nazionale, servizio

conciliazione, integrazione della qualità contrattuale).

	LIVELLO EUROPEO	LIVELLO NAZIONALE	LIVELLO LOCALE
LEGISLATIVO	Unione europea	Repubblica italiana Ministero della transizione ecologica	Regione Veneto
REGOLATORIO		ARERA	Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi
ANALISI E VIGILANZA		Autorità nazionale anticorruzione (ANAC)	ARPAV ULSS 1 Dolomiti

I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI ARERA DEL 2020

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



Gli stakeholder: insieme, coinvolti

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

Per GSP essere società del territorio significa coinvolgere e ascoltare chi del territorio fa parte. Non solo lavoratori e personale addetto al servizio. GSP è fatta dai cittadini, singoli individui, famiglie o imprese che usufruiscono del servizio. Ma anche da soggetti quali i Comuni soci, le collettività locali, i fornitori, i finanziatori e i regolatori. Stakeholder che, direttamente o indirettamente, interagiscono con l'azienda.

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

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

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



Insieme
per gestire il presente
e immaginare il futuro.

Unsplash / Muhammad Fozz



STAKEHOLDER MAPPING AND ENGAGEMENT



Analisi di materialità: i temi materiali rilevanti di sostenibilità

Ogni anno, GSP coinvolge i propri stakeholder nella realizzazione del Bilancio di sostenibilità: tramite l'analisi di materialità, infatti, condotta sia con *workshop* interattivi e questionari online, individui i **temi più rilevanti, cosiddetti materiali**, per ciascun portatore di interesse e raccoglie utili spunti per migliorare la propria modalità di rendicontazione. Quest'anno sono stati organizzati **tre workshop di sostenibilità**, nei quali il management, gli stakeholder interni ed esterni sono stati coinvolti nella valutazione interattiva delle tematiche rilevanti per GSP. Per tutti quei soggetti non presenti al *workshop* sono stati condivisi questionari online.

I risultati ottenuti guidano, quindi, la rendicontazione di questo documento e impegneranno GSP anche nella determinazione degli **impegni futuri** per quanto concerne l'ambiente (E), il sociale (S) e la governance (G).

 **45+**
SOGGETTI COINVOLTI
nell'analisi di materialità
nel 2020

 **21**
TEMI EMERSI
COME MATERIALI
nel 2020

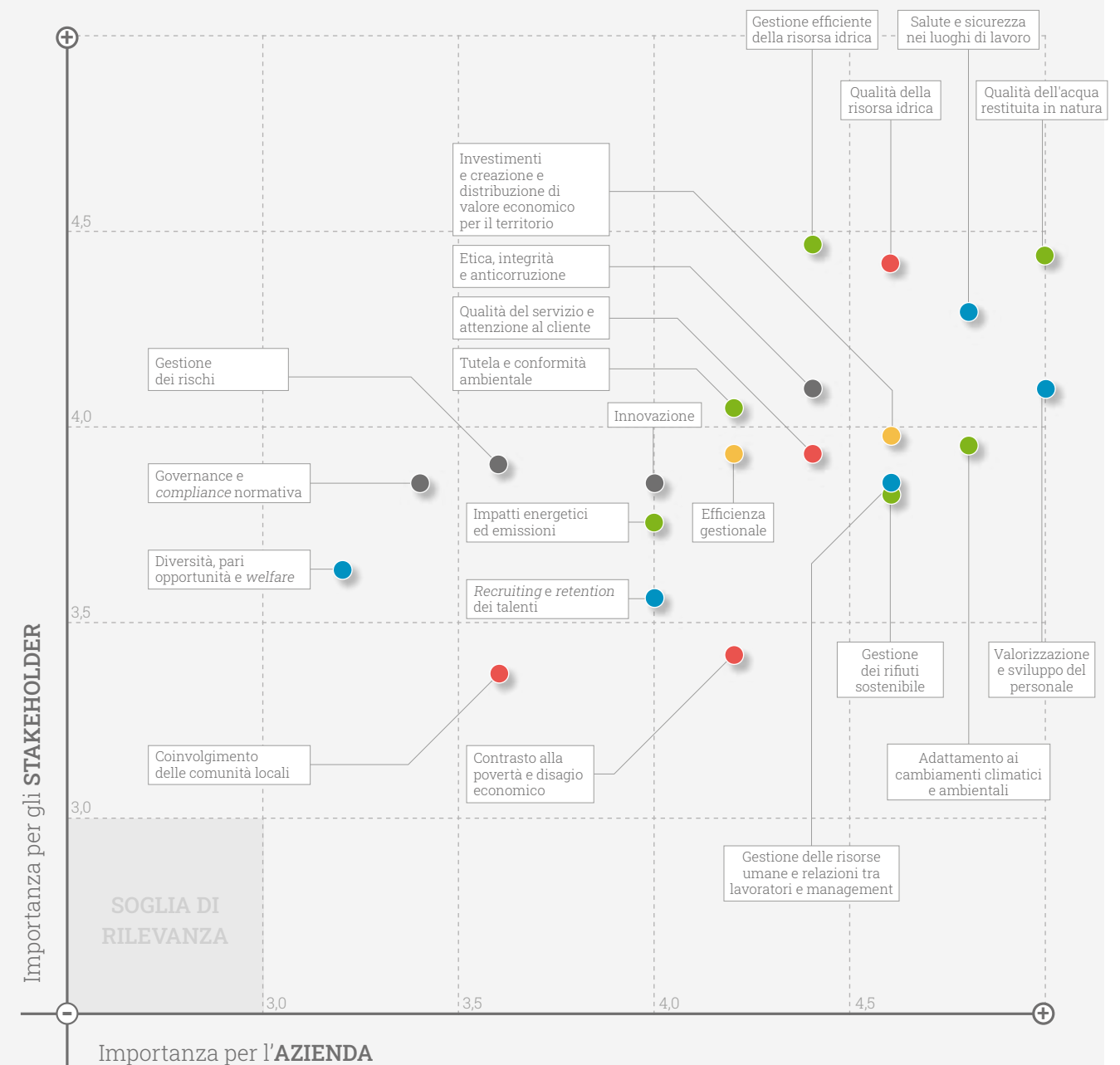
In totale, per la realizzazione della matrice di materialità 2020, sono stati coinvolti oltre 45 soggetti qualificati, rappresentativi di tutte le categorie di stakeholder e del management aziendale.



QUALI TEMI SONO EMERSI COME MATERIALI?

Sono risultati materiali i temi che hanno ricevuto un punteggio pari o superiore a 3 su una scala da 1 a 5 sia per gli stakeholder che per il management. Alla luce dei risultati emersi, **tutti i temi rilevanti sono risultati materiali**, come si evince dalla matrice di materialità seguente:

- Responsabilità verso l'ambiente
- Responsabilità verso le persone
- Responsabilità gestionale
- Responsabilità economica
- Responsabilità sociale



GSP e gli obiettivi delle Nazioni Unite al 2030

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

L'agenda prevede **17 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE** (*Sustainable Development Goals o SDGs*) e **169 traguardi** da raggiungere entro il 2030. Tra questi, il contrasto a fame, povertà e ineguaglianze, la lotta al cambiamento climatico, la garanzia di

educazione, formazione, salute e sicurezza e parità di genere, l'innovazione, la produzione e il consumo sostenibile.

Obiettivi comuni e impegno collettivo, quindi, che chiamano ad azioni concrete e responsabilità i governi, le istituzioni, le organizzazioni, le aziende e tutti gli individui, senza esclusioni. La sostenibilità è al centro della strategia di business di GSP e si basa sullo sviluppo di progetti e iniziative che possono contribuire al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile 2030, mirando

a creare valore sociale, ambientale ed economico condiviso nelle comunità in cui opera l'organizzazione.

GSP, infatti, nel suo ruolo di gestore del servizio idrico, è parte attiva e il suo contributo, in particolare, riguarda **8 macro-obiettivi:**



L'APPROCCIO SOSTENIBILE DI GSP

Obiettivi da raggiungere

3 SALUTE E BENESSERE

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

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

6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI

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

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

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

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

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

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

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

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

9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

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

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

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili:

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

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo:

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

13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici:

- rafforzare la resistenza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e disastri naturali;
- migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità istituzionale in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici.



VIVERACQUA: UNITI PER SVILUPPARE SOLUZIONI INNOVATIVE

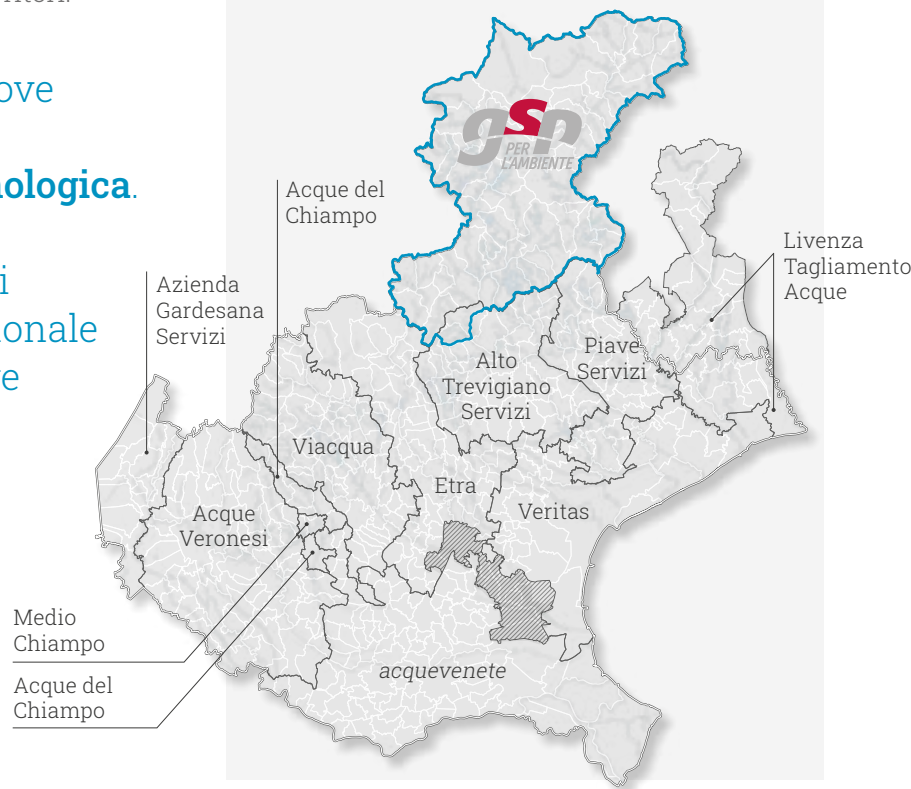
Rif. GRI: 102-13

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

Un gioco di squadra che permette di superare le sfide quotidiane e di aumentare la competitività, realizzando economie di scala e di scopo. Dodici aziende a totale proprietà pubblica, non quotate in borsa, titolari di affidamenti *in house*, con dimensioni medie o piccole, fortemente radicate nei territori.

Viveracqua promuove **ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica.**

Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.



PLUVIOMETRIA



Viveracqua ha elaborato lo studio **“Le piogge intense nella Regione Veneto”**, un documento che contiene i parametri delle curve di possibilità pluviometrica del Veneto. La ricerca ha preso in esame i dati di pioggia raccolti dal 1990 al 2019 dalla rete dei 142 pluviometri dell'ARPAV distribuiti nel territorio regionale: uno dei sistemi di monitoraggio fra i più moderni ed avanzati a livello europeo.

SMART-MET



Progetto europeo in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee. Vale complessivamente 4,3 milioni di euro. Porterà alla realizzazione di contatori intelligenti non presenti ad oggi sul mercato, grazie all'analisi delle migliori tecnologie e alla collaborazione di imprese specialiste nel settore. **Contatori intelligenti per la telelettura in tempo reale dei consumi di acqua**, con piattaforme tecnologiche aperte e non vincolate a sistemi proprietari, che permetteranno di migliorare la gestione delle risorse idriche, riducendo gli sprechi. La conclusione del progetto è prevista nel 2021.

VIVERACQUALAB



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

CENTRALE UNICA DI COMMITTENZA



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

HYDROBOND



Con il progetto Viveracqua *Hydrobond* i gestori idrici veneti hanno saputo raccogliere, tra il 2014 e il 2016, **finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 227 milioni di euro**. Si tratta della prima operazione di questo tipo fra gestori del servizio idrico integrato in Italia ed Europa: con la prima emissione nel 2014, infatti, per la prima volta sono state utilizzate per il settore idrico le possibilità offerte dalla normativa sui cosiddetti “minibond”, le obbligazioni societarie emesse da società non quotate. Grazie a queste risorse, sono stati avviati circa 1.100 interventi per nuove opere nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno, realizzando investimenti per un totale di 600 milioni di euro. Nel 2020 è giunta a compimento la nuova emissione, per un importo complessivo di 248 milioni di euro: consentirà di realizzare nei prossimi 4 anni opere per circa 700 milioni di euro. Un'operazione all'avanguardia diventata caso di studio nel settore idrico per quanto riguarda il reperimento di fondi.

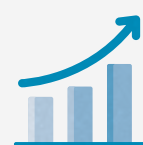


COMUNITÀ
INVESTIMENTI
HYDROBOND
ECONOMICITÀ
VALORE
CONDIVISO
COSTI
EQUO
RICAVI
EFFICIENZA
IMPATTI
TERRITORIO
PROGRAMMAZIONE
FORNITORI
EFFICACIA
INNOVAZIONE
STAKEHOLDER

02

Responsabilità economica

Investire nella prospettiva
di creare valore condiviso



27,3
MILIONI DI EURO
DI RICAVI



5,0
MILIONI DI EURO
DI EBITDA
(4,9 NEL 2019)



1,8
MILIONI DI EURO DI
MARGINE OPERATIVO
NETTO NEL 2020



2,3
MILIONI DI EURO DI
UTILE DA REINVESTIRE
IN AZIENDA
(4,3 NEL 2019)

Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile

Rif. GRI: 102-7



Continuità nelle performance nonostante la pandemia per Covid-19, maggior efficienza gestionale, ottimizzazione dei processi e contenimento dei costi, queste le linee guida seguite da GSP nel 2020.

Il percorso iniziato otto anni fa con la ristrutturazione finanziaria, continua a dare buoni risultati: nel 2020 i ricavi si sono attestati complessivamente a 27,3 milioni di euro e il totale dell'attivo circolante ha registrato un incremento di 2 milioni di euro rispetto all'anno precedente.

Per far fronte ai mancati incassi collegati alla sospensione della fatturazione all'utenza attuata nei primi mesi dell'emergenza sanitaria, GSP ha fatto ricorso a linee di credito a breve termine per 4 milioni di euro, totalmente estinte nel corso dell'anno, e beneficiato della sospensione del pagamento di alcuni finanziamenti in essere. Una sospensione che ha permesso di fronteggiare gli effetti negativi della pandemia e di non gravare sull'equilibrio economico di famiglie e imprese. L'indebitamento complessivo è sceso a 33,4 milioni di euro.

Il flusso finanziario dell'attività operativa è stato di 5,9 milioni di euro e ha consentito di sostenere nell'anno il totale esborso per gli investimenti. Il patrimonio netto, nel 2020, è salito da 39,8 milioni a 42,2 milioni di euro.

Nel complesso e alla luce di tali risultati, è possibile affermare che un'ormai solida attività di gestione della fatturazione e dei flussi di cassa permetterà di ottenere una generazione di risorse tali da poter sostenere la performance economico-finanziaria di GSP, anche alla luce di una gestione accorta e orientata a risultati di efficienza.

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



PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI DEL 2020

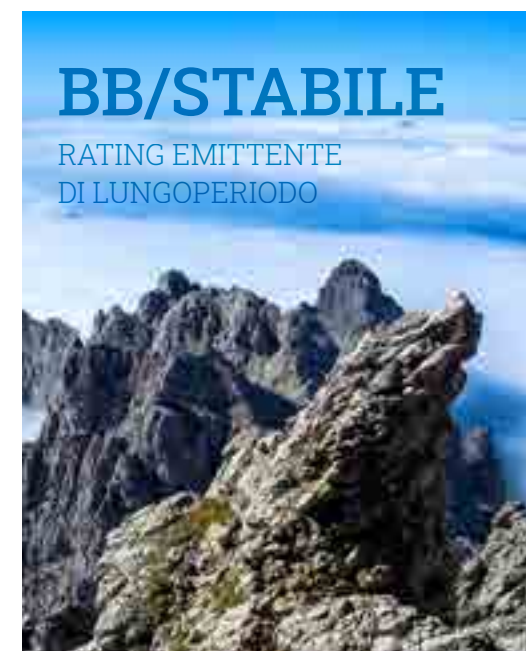
EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA MARGIN	17,6%	😊
	EBIT MARGIN	7,0%	😊
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	4,3	😊
	PFN/PN	0,5	😊

FOCUS ON



CRIF RATING CONFERMA IL RATING EMITTENTE DI LUNGO TERMINE DI BIM GESTIONE SERVIZI PUBBLICI: "BB/STABILE"

L'agenzia CRIF Ratings ha emesso, come per il 2019, un rating che riflette l'andamento delle principali metriche creditizie di GSP per il 2020. Il rating assegnato beneficia dei solidi fondamentali del business della società e del settore del servizio idrico integrato, caratterizzato da stabilità della normativa nazionale e buona prevedibilità dei risultati operativi e dei flussi di cassa futuri. L'agenzia di rating, per questo, ha confermato l'outlook stabile (BB). Una conferma che è da attribuire a diversi fattori, quali la componente tariffaria legata al finanziamento di nuovi investimenti, i consistenti risparmi conseguiti nei costi operativi in continuità con gli esercizi precedenti e i dividendi distribuiti dalla partecipata Ascotrade S.p.A. che hanno supportato la generazione di flussi di cassa, consentendo sia un miglioramento delle performance operative, che la diminuzione del debito netto.



Il valore economico generato e condiviso

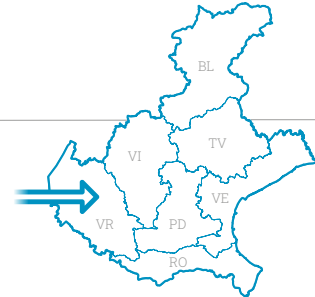
Rif. GRI: 201-1



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

Condividere con territorio e stakeholder il valore economico prodotto è anche ciò che rende **GSP un'impresa sostenibile**. Nel 2020 il valore economico direttamente generato è stato pari a 28,2 milioni di euro, distribuito per l'81% agli stakeholder (22,9 milioni di euro) e per il 19% trattenuto in azienda a sostegno degli investimenti.

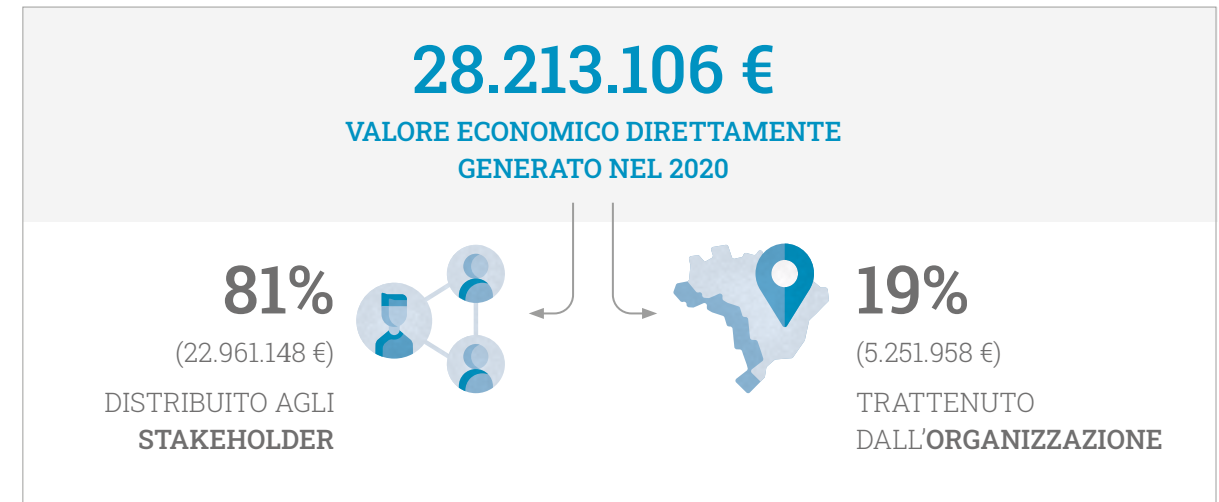
(2) Dato calcolato considerando la quota di spesa sui fornitori locali, la distribuzione di valore verso i collaboratori e la distribuzione di valore agli enti locali.



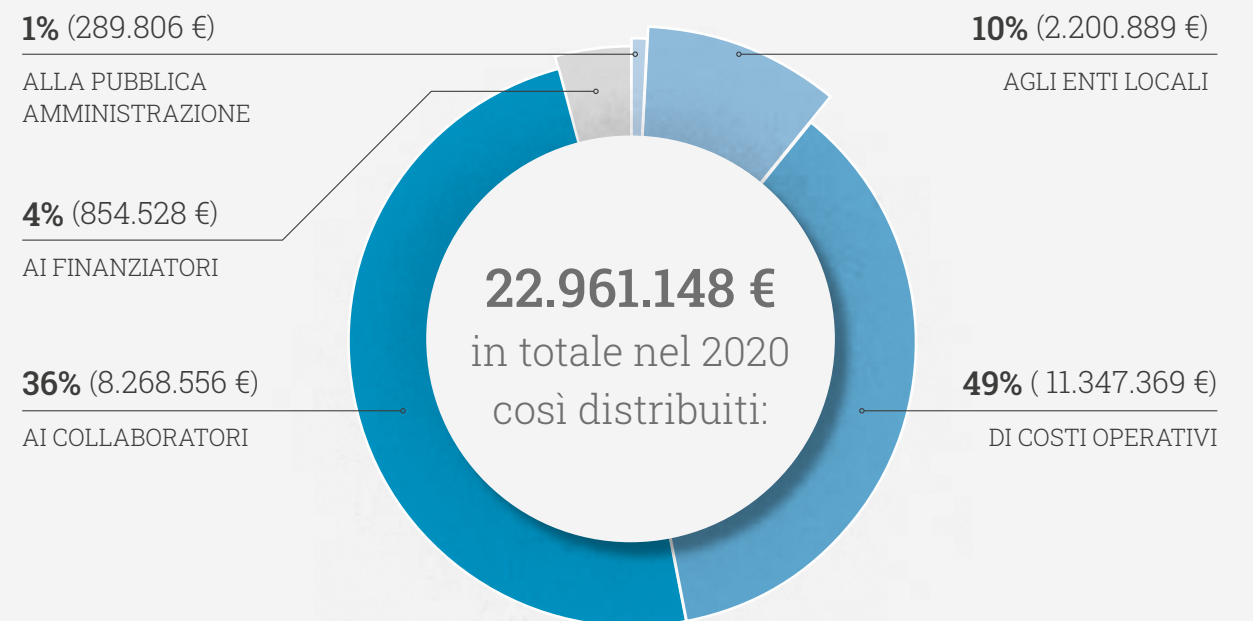
IL 75% DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO RIMANE IN VENETO (2)

(pari a 17,2 milioni di euro).

GSP / Serbatoio di Sottoguda di Rocca Pietore (BL)



VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2020



Gli investimenti per il territorio

Rif. GRI: 203-1



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

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

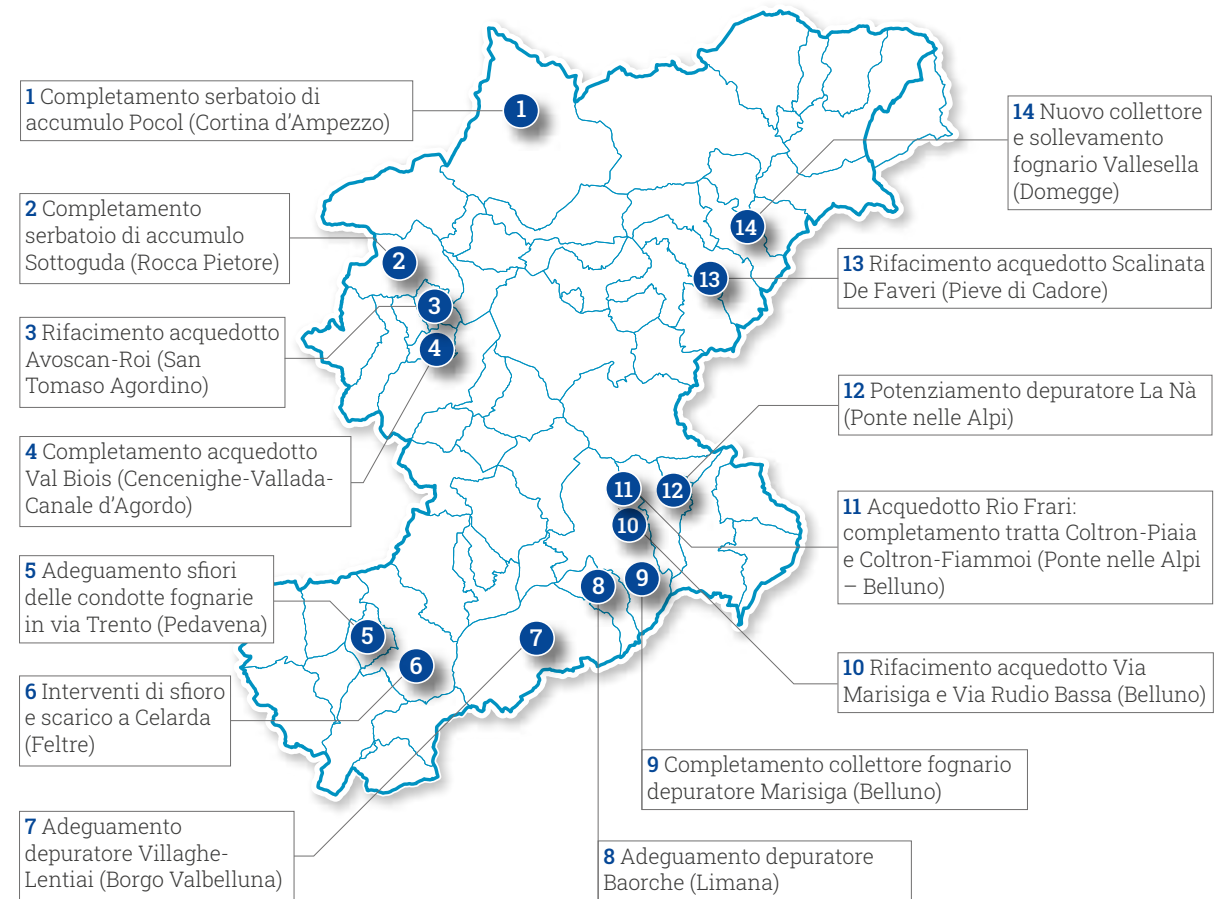
Per migliorare la qualità ambientale e recuperare il gap infrastrutturale del sistema idrico provinciale, GSP ha programmato **nel triennio 2021- 2023 investimenti per 47,8 milioni di euro.**

Nel 2020 sono stati investiti 9,2 milioni di euro con la realizzazione di 16 opere concluse. Gli investimenti hanno riguardato la salvaguardia ambientale, la riduzione delle perdite di rete, la costruzione di nuovi impianti di depurazione e la manutenzione degli esistenti, il potenziamento delle condotte fognarie, il

rafforzamento del sistema acquedottistico provinciale e la ricostruzione delle opere danneggiate dal maltempo. Nella gestione quotidiana del servizio, GSP si è occupata anche di **curare lo stato delle infrastrutture e delle reti esistenti** eseguendo **manutenzioni ordinarie per 4,3 milioni di euro**, con un incremento del 12,6% rispetto al 2019.

Oltre ai propri investimenti per il ripristino della funzionalità del servizio nelle aree maggiormente colpite dalla tempesta Vaia, nel 2020 **GSP ha sottoscritto contratti come soggetto attuatore per 14 interventi finanziati dal Commissario Delegato all'emergenza**, progettando, appaltando e coordinando **cantieri e lavori per 1,3 milioni di euro.**

LOCALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI NEL TERRITORIO SERVITO



9,2 MILIONI DI EURO DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020

- 86% coperti da tariffa
- 14% coperti da contributi pubblici

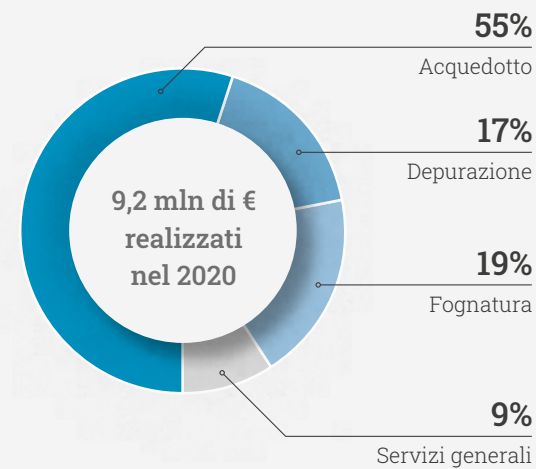


4,3 MILIONI DI EURO DI MANUTENZIONI ORDINARIE

1,3 MILIONI DI EURO DI VALORE COMPLESSIVO AFFIDAMENTI

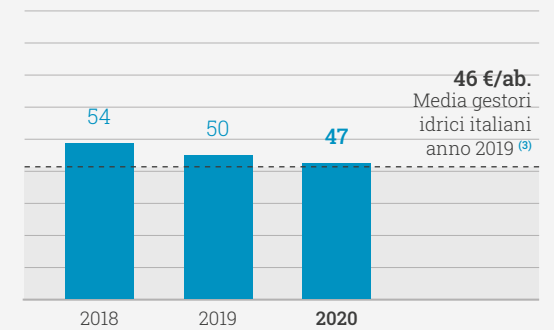
14 INTERVENTI COME SOGGETTO ATTUATORE

FOCUS TEMPESTA VAIA



INVESTIMENTI ALTI A BENEFICIO DEL TERRITORIO [euro/abitante]

(3) Fonte: Blue Book 2021, Fondazione Utilitatis



FOCUS ON 

LA TEMPESTA VAIA

COSA È ACCADUTO TRA IL 27 OTTOBRE E IL 5 NOVEMBRE 2018.

 **DANNI**

- 1,8 miliardi di euro di danni stimati
- 100.000 ettari di boschi colpiti
- 3 milioni di mc di alberi abbattuti
- 170.000 utenze isolate
- 500 km di strade inagibili

PIOGGIA 

Oltre **600 mm in tre giorni** sull'Appennino settentrionale e tra Bellunese (Veneto) e Carnia (Friuli-Venezia Giulia): circa la metà di quanto piove mediamente in un anno in queste aree!

 **RICOSTRUZIONE**

- 160 soggetti incaricati
- 2.226 cantieri aperti tra il 2018 e 2020 per il ripristino delle infrastrutture (strade, acquedotti, reti elettriche)
- 682 mln di euro stanziati dal 2018 al 2020
- 5 anni stimati per rimuovere gli alberi caduti

VENTO 

Raffiche di scirocco a **150-200 km/h** nel Nord Italia, molto rare in queste zone.



I NUMERI 2020 AL SECONDO ANNIVERSARIO DALLA TEMPESTA VAIA

Fonte: Regione Veneto Comunicato n° 1416, ottobre 2020

Attività del Commissario Delegato nel 2020:

 **240,5**

MILIONI DI EURO

68 

MILIONI DI EURO DALL'UNIONE EUROPEA

 **480**

CANTIERI ATTIVATI

118 

CANTIERI ATTIVATI



FOCUS ON 

SORGENTI SICURE:

GSP IN CAMPO CON I GESTORI VIVERACQUA

Ammontano a **5,5 milioni di euro** gli interventi finanziati dal Commissario Delegato all'emergenza e che sono stati avviati, in veste di Soggetti Attuatori, nel corso del 2020 da cinque gestori di Viveracqua:

- **acquevenete** di Monselice;
- **Acque Veronesi** di Verona;
- **Alto Trevigiano Servizi** di Montebelluna;
- **Veritas** di Venezia.

Coordinate da GSP, le società idriche venete hanno avviato i cantieri per il ripristino di **circa un centinaio di sorgenti**, pesantemente danneggiate dalla tempesta Vaia.

Si tratta di interventi distribuiti in tutto il territorio della provincia: Alto Agordino (1,3 milioni, con Acque Veronesi), Basso Agordino (1,3 milioni, con Alto Trevigiano Servizi), Zoldano e Val Belluna (1,1

milioni, con Veritas), Cadore e Comelico (1,3 milioni, con *acquevenete*), a cui si aggiunge l'intervento di collegamento tra gli acquedotti del Melin e di Campolongo a Santo Stefano di Cadore (480.000 euro, con *acquevenete*). **GSP**, in parallelo, oltre a coordinare le quattro aziende dal punto di vista tecnico, ha dato corso ad interventi di sistemazione e messa in sicurezza di impianti e tratte acquedottistiche e fognarie, per un ammontare complessivo di **2,5 milioni di euro**.

Tra i principali, la messa in sicurezza dell'attraverso acquedottistico sul torrente Desedan in Comune di Longarone (450 mila euro) e della vasca e relativo sfioro *Imhoff* Salator in Comune di Selva di Cadore (300 mila euro) e il rifacimento della fognatura in località Le Campe in Comune di La Valle Agordina (250 mila euro). Finanziamenti strategici, a cui potranno aggiungersi i 14,5 milioni di euro già richiesti, ma non ancora concessi, per il 2021.



GSP / Opera di presa del Monte Schiara (Zoldo - BL)



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

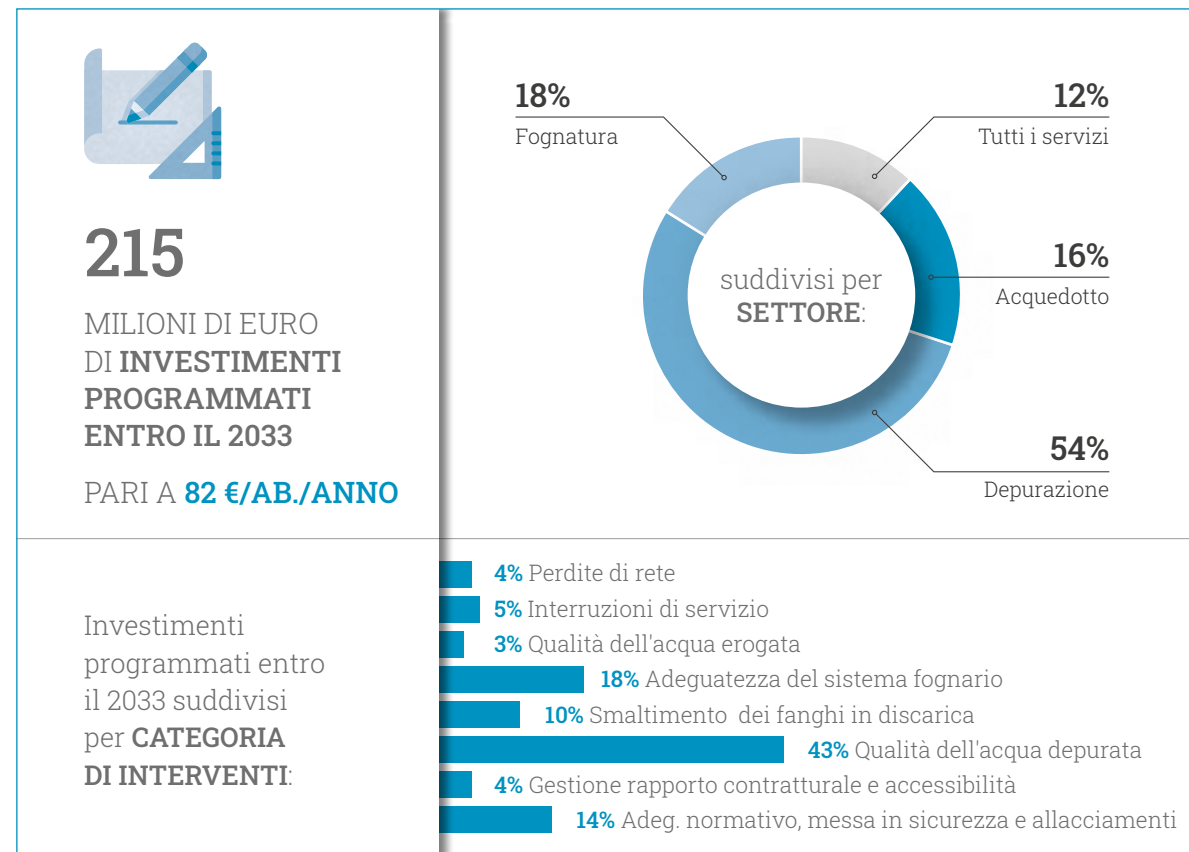
La pianificazione degli **interventi da realizzare entro il 2033** prevede opere per **215 milioni di euro**, di cui **47,8 nel triennio 2021-2023**.

In linea con i macro-obiettivi di qualità tecnica fissati dall'autorità nazionale ARERA, la programmazione comprende rilevanti **interventi per il miglioramento e il potenziamento dell'intero sistema idrico bellunese**: traccia un percorso di crescita, con soluzioni infrastrutturali innovative e strategiche, sostenibili finanziariamente, integrate con le esigenze dei territori, a beneficio di tutti i Comuni bellunesi.

Tra gli obiettivi strategici della pianificazione degli investimenti, vengono confermati la **salvaguardia ambientale, la riduzione delle perdite, l'interconnessione tra acquedotti, l'efficientamento degli impianti esistenti**. Accanto alle manutenzioni ordinarie e straordinarie, sono previsti interventi volti

a **migliorare la gestione del bilancio idrico** attraverso il rilievo, la modellazione e la distrettualizzazione delle reti di acquedotto, l'installazione di contatori su reti antincendio e fontane, il completamento della misura dei volumi di processo e una sostituzione progressiva dei contatori d'utenza, oltre alla realizzazione di nuovi allacciamenti d'utenza e il riposizionamento dei contatori di allaccio. Misure che, insieme all'estensione del telecontrollo e all'informatizzazione delle reti e della dotazione impiantistica, sono funzionali alla ricerca delle perdite.

Per garantire una sempre maggiore continuità del servizio e qualità e salubrità dell'acqua erogata, verranno adeguate e potenziate le opere di presa, installati e potenziati gli impianti di disinfezione, avviata l'elaborazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua** per ciascun sistema acquedottistico. Strumenti, questi ultimi, che permettono di analizzare puntualmente l'area in cui risiedono le



infrastrutture idriche, individuare eventuali fattori di rischio e mettere in atto azioni preventive per evitare contaminazioni dell'acqua potabile, a massima tutela del consumatore finale.

reti che raccolgono le acque reflue urbane e quelle raccolte dalle caditoie in seguito alle piogge. Verranno inoltre estese e potenziate le reti e i collettori fognari anche al fine di eliminare alcune vasche *Imhoff*.

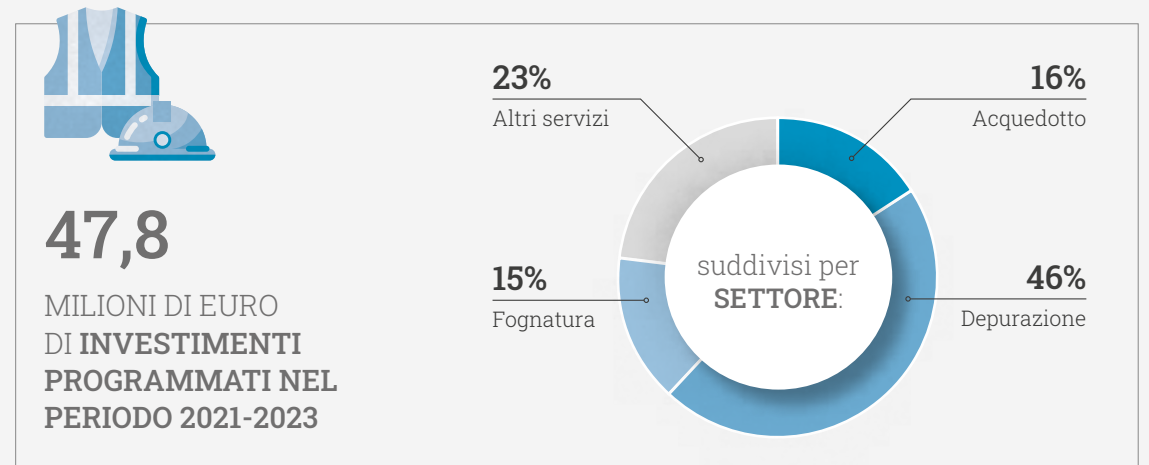
Per migliorare il servizio di **fognatura e depurazione**, con benefici per l'ambiente, sono previsti ampliamenti e realizzazioni di impianti di depurazione moderni e conformi alla normativa, la modellazione delle reti di fognatura, il completamento del rilievo degli sfiori e il loro adeguamento con eventuale eliminazione delle acque che si possono infiltrare nella fognatura, la separazione delle

Confermata, quindi, anche per il triennio 2021-2023 la strategia di crescita continua degli investimenti.

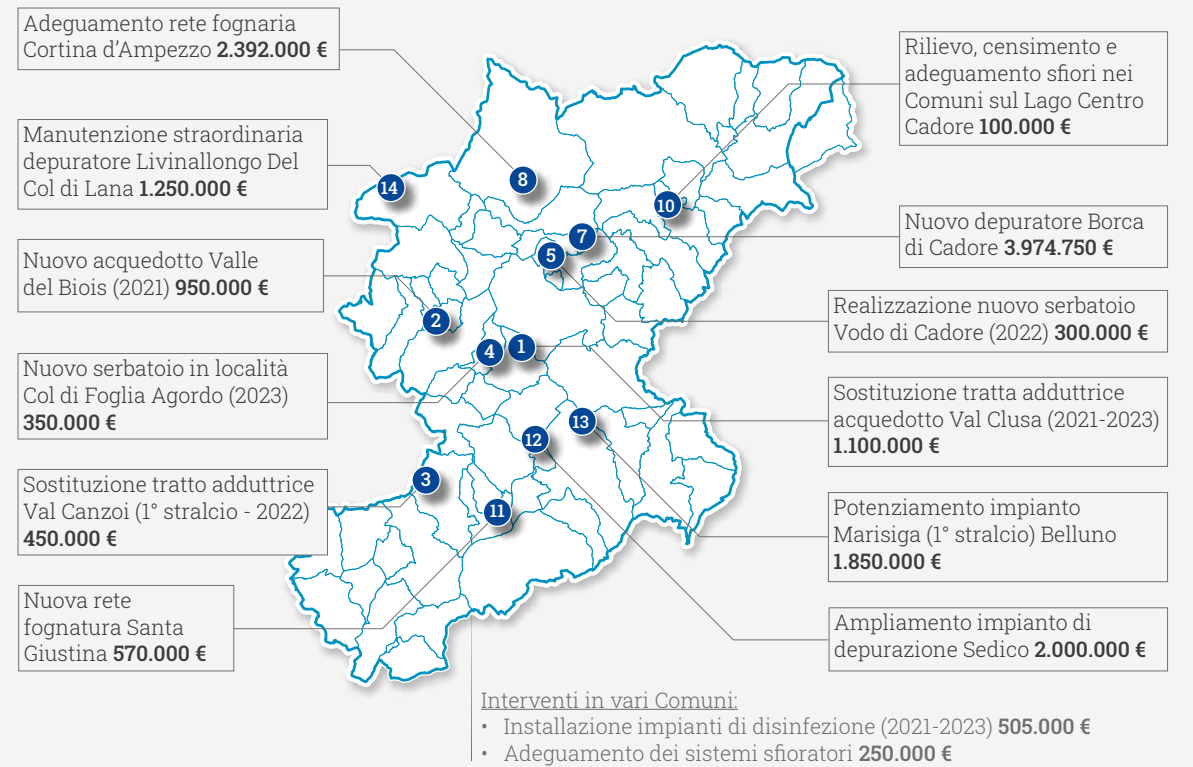
Il 16% del programma-lavori del triennio riguarda l'acquedotto, il 15% la fognatura e il 46% la depurazione: saranno finanziati per 45,3 milioni da tariffa, per la restante parte da contributi (statali e regionali) per un ammontare complessivo di 2,5 milioni di euro.



GSP / Nuove vasche Imhoff a Lamon, Trentino (BL)



47.768.607 € DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI SUDDIVISI:



Gli impatti economico-occupazionali delle attività di business

Rif. GRI: 203-2

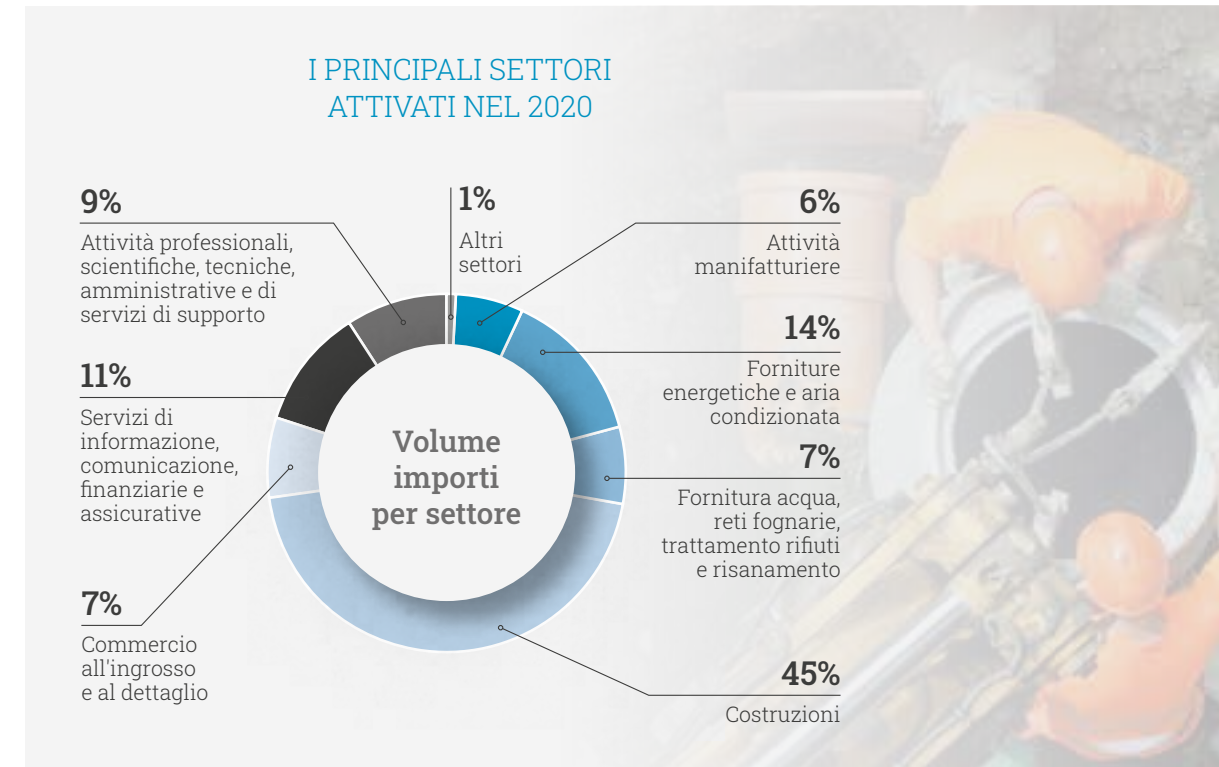
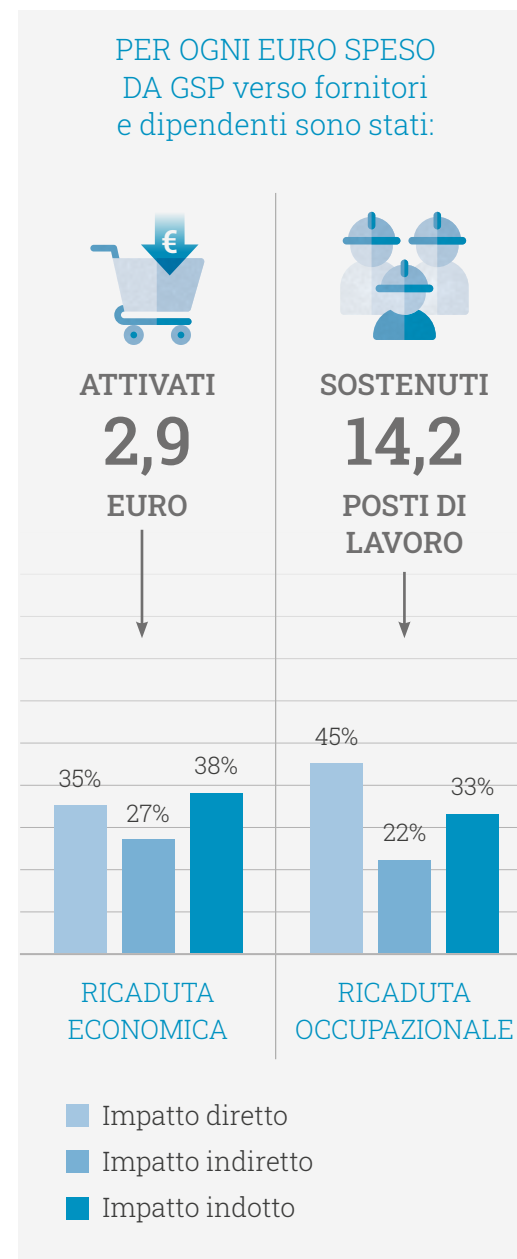


Le attività di business di GSP determinano significative ricadute sull'economia e sulla creazione di posti di lavoro nel territorio in cui l'organizzazione opera.

La stima di tali impatti è data dall'effetto complessivo di tre tipologie di contributi:

- **Impatto diretto** (*organization to business*), in termini di valore economico e posti di lavoro attivati direttamente dalla Società tramite le sue spese operative e costi di gestione del personale; include gli impatti diretti generati fino ai fornitori di primo livello (tier 1).
- **Impatto indiretto** (*business to business*), in termini di valore economico e posti di lavoro attivati indirettamente lungo la catena del valore (dai fornitori di secondo livello - tier 2) tramite l'acquisto di beni, servizi.
- **Impatto indotto** (*households to business*), in termini di valore economico e posti di lavoro attivati come conseguenza della domanda finale di prodotti e servizi da parte delle persone occupate lungo la catena del valore movimentata (includendo le spese dei dipendenti di GSP).

Considerando le spese verso i fornitori e i costi di gestione del personale effettuati nel 2020, il totale degli impatti diretti, indiretti e indotti generati in termini di ricaduta economica è di 2,9 euro per ogni euro speso da GSP. Inoltre, i posti di lavoro attivati in termini diretti, indiretti e indotti per ogni milione di euro speso da GSP verso dipendenti e fornitori sono 14,2.



Come è possibile osservare dal grafico, il 35% dell'impatto economico totale generato corrisponde all'impatto direttamente correlato alle spese verso i fornitori e ai costi di gestione del personale.

L'impatto economico indiretto, ossia quello che l'organizzazione genera nel sistema economico lungo la catena del valore formata dai fornitori di beni e servizi di attività indirettamente riconducibili, è pari al 27%. Infine, l'impatto economico indotto, generato attraverso le spese in prodotti e servizi da parte delle persone occupate lungo la catena

del valore movimentata è pari al 38% del totale.

L'impatto occupazionale complessivo generato da GSP è stimato in 672 posti di lavoro (4). Di questi, 304 sono stati attivati per effetto diretto (174 dipendenti di GSP e 130 posti di lavoro attivati presso i fornitori di GSP), 146 per effetto indiretto lungo la catena del valore (generati nei settori economici attivati indirettamente), mentre 222 sono per effetto indotto, tramite le spese in servizi e consumi finali degli occupati lungo la catena del valore.

(4) I dati relativi all'impatto occupazionale sono espressi in FTE (Full Time Equivalent). Un FTE equivale ad una persona che lavora a tempo pieno (8 ore al giorno) per un anno lavorativo, quantificato in media in 220 giorni di lavoro.



I fornitori: una rete di valore

Rif. GRI: 102-9, 204-1

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

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

Nel corso del 2020, la società ha consolidato collaborazioni con una **rete di 565 fornitori**, per un valore complessivo di **commesse pari a 19,5 milioni di euro**. Guardando alla distribuzione degli acquisti, il **66% degli approvvigionamenti ha interessato aziende del Veneto (12,8 milioni) e il 44% della provincia di Belluno (8,5 milioni)**: valori che confermano lo stretto legame con il territorio e l'importanza data da GSP ai fornitori locali.

Nel 2020 non si vi sono stati cambiamenti significativi nella catena di fornitura di GSP.

Nel 2020 gli affidamenti diretti e le procedure di gara aggiudicate, relative a lavori, forniture, servizi e professionisti, sono state 1.106 per un valore di 21,3 milioni di euro.

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

19,5

MILIONI DI EURO DI ACQUISTI NEL 2020

66%

CON AZIENDE VENETE (44% BELLUNESI)

21,3

MILIONI DI EURO DI AFFIDAMENTI NEL 2020



STABILE LA QUOTA DI APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO

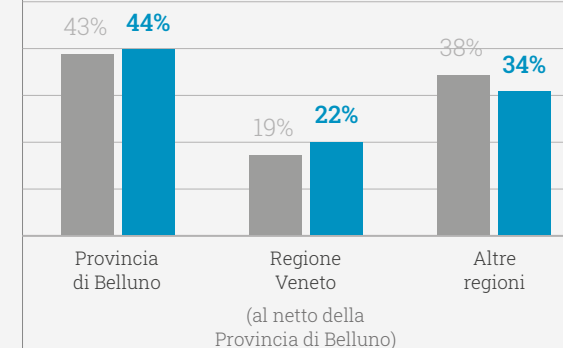
(% di acquisti da fornitori con sede in Veneto)

	2019	2020
Spesa totale	18.393.753 €	19.484.860 €
di cui locale (Regione Veneto)	11.432.588 €	12.879.728 €

+6%

DISTRIBUZIONE DEGLI ACQUISTI LOCALI

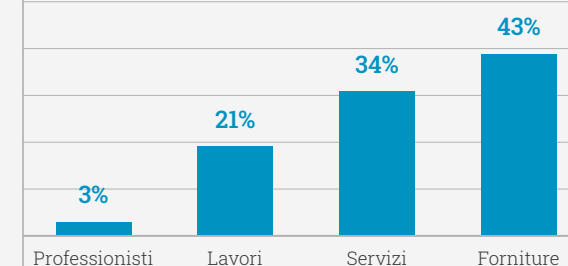
■ 2019 ■ 2020



IL VALORE DEI BANDI AGGIUDICATI

21.314.249 €

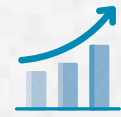
VALORE TOTALE NEL 2020



PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

Responsabilità economica

UNA SOCIETÀ SOLIDA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



27,3 mln €

DI RICAVI



4,8 mln €

DI EBITDA



2,3 mln €

DI **UTILE** da reinvestire nel territorio a sostegno degli investimenti



42,2 mln €

DI PATRIMONIO NETTO

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

28.213.106 €

IL VALORE ECONOMICO NETTO GENERATO E DISTRIBUITO NEL 2020

DI CUI L' **81%**

È STATO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



49,41%
AI FORNITORI



36,00%
AI DIPENDENTI



9,58%
AGLI ENTI LOCALI



3,72%
AI FINANZIATORI



1,29% ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

GLI IMPATTI ECONOMICI SUL TERRITORIO



2,9 €

ATTIVATI PER OGNI EURO SPESO DA GSP



14

POSTI DI LAVORO SOSTENUTI PER OGNI EURO SPESO

I BENEFICI DEGLI INVESTIMENTI SONO RICADUTI PER IL:

66%
NELLA REGIONE VENETO

44%
NELLA PROVINCIA DI BELLUNO

GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO



9,2 mln €

DI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2020

EQUIVALENTE A

47,4 €

PER ABITANTE



47,8 mln €
DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL TRIENNIO 2021-2023



215 mln €
DI INVESTIMENTI DA REALIZZARE ENTRO IL 2033



14,5 mln €
PER INTERVENTI POST VAIA RICHIESTI NEL 2021

ASSUNZIONI SALUTE
CONTENIMENTO PANDEMIA
RISORSE UMANE
TIROCINI
FORMAZIONE
DIPENDENTI
SICUREZZA
SUL LAVORO
TURNOVER
PARI
OPPORTUNITÀ
CONGEDI
PARENTALI
SMART
DIVERSITY & INCLUSION
WELFARE

03

Responsabilità sociale

Il valore di essere squadra

L'attenzione al cliente per un servizio di qualità



Professionalità, trasparenza, ascolto e cortesia al servizio del cliente.

Per GSP i fruitori del servizio non sono semplici utenti ma veri e propri clienti con i quali entrare in relazione. Un rapporto da curare e da coltivare, che necessita di continui scambi, interazioni e monitoraggi. Per questo l'azienda ha attivato strumenti quali la somministrazione di sondaggi all'utenza, l'analisi periodica dei reclami e delle prestazioni rese ai diversi interlocutori con cui entra in contatto, per migliorare costantemente il servizio e garantirne la qualità in tutti i processi che lo caratterizzano,

anche nei periodi di emergenza. Se pandemia da Covid-19 e distanziamento sociale sono stati, a livello mondiale, elementi caratterizzanti per il 2020, pronte e tempestive sono state le azioni messe in atto da GSP per garantire continuità di servizio ai cittadini e la tutela della salute della clientela e dei lavoratori.

Sospensione dell'emissione delle bollette, in primis, ripresa con regolarità a partire da maggio 2020 e con tempistiche di

pagamento più ampie e dilazionate, a tutela di famiglie e imprese e a supporto delle utenze maggiormente in difficoltà; in parallelo, *smart working* per buona parte del personale impiegatizio e composizione fissa delle squadre operative presenti sul territorio per assicurare continuità di intervento; accessi agli sportelli contingentati e solo su appuntamento, con monitoraggio puntuale della temperatura in ingresso e sanificazioni giornaliere degli spazi e dei punti di contatto; gestione di buona parte delle pratiche di sportello, infine, attraverso i canali smart e/o digitali (mail, web e telefono).

Nel 2020, a chiudere, GSP ha avviato un corposo progetto di rinnovo del software gestionale di utenza, parte di un più ampio progetto di complessiva digitalizzazione aziendale. Un'attività fortemente penalizzata dall'emergenza sanitaria, completata nei primi mesi del 2021.

I CANALI DI CONTATTO

Essere sempre raggiungibile da tutti, in modo semplice, immediato e continuato 24 ore su 24. Questo l'obiettivo che, negli ultimi anni, ha spinto l'azienda a moltiplicare le occasioni per entrare in contatto con i propri clienti e ad attivare nuovi canali di comunicazione affiancando quelli digitali agli sportelli fisici e ai call center. Decisione la cui efficacia è stata confermata dalla crescente adesione ai servizi digitali, percepiti come pratici, convenienti e di qualità.

Nel 2020, per effetto dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e delle misure anti-contagio, si è registrato un minor accesso agli sportelli fisici, accessibili solo su appuntamento per buona parte dell'anno, con un decremento del numero dei clienti accolti pari al 62%. La percentuale di clienti serviti entro un'ora è stata del 100%, con tempi medi di attesa di 5 minuti.

Diversi gli strumenti e i canali di contatto dai più tradizionali...

Il **90,1%** degli utenti è soddisfatto del servizio offerto da GSP

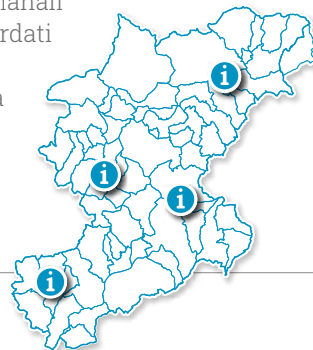
Emergenza Covid-19



4 SPORTELLI FISICI
Belluno, Agordo, Feltre e Pieve di Cadore

5.620 APPUNTAMENTI GESTITI AGLI SPORTELLI

- › **52 ore** di apertura settimanali con appuntamenti concordati
- › **100%** serviti entro un'ora
- › **5 minuti** medi di attesa (-81% rispetto al 2019)



CALL CENTER

40.004 TELEFONATE GESTITE

- › **65 ore** di servizio a settimana
- › **204 secondi** di attesa media (-8% rispetto al 2019)
- › **100%** di accessibilità al servizio
- › **92%** delle chiamate sono andate a buon fine entro 120 secondi



PRONTO INTERVENTO
al servizio del territorio
24 ore su 24

11.391 CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO RICEVUTE

- › **38%** dei dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità per **84 giorni** di reperibilità per dipendente
- › **56 minuti** di attesa media per l'arrivo sul luogo
- › **28.114 interventi** eseguiti di manutenzione ordinaria e straordinaria

...ai più smart



LO SPORTELLO ONLINE E "GSP APP"

Nel corso del 2020 GSP ha aggiornato il proprio sportello online, per consentire alla clientela massima versatilità e autonomia nella gestione della fornitura. Molte le funzionalità offerte dal nuovo sportello digitale: accedendo al proprio profilo cliente, è possibile inviare l'autolettura, consultare le bollette e scaricarle in formato pdf, verificare lo stato dei pagamenti, attivare un nuovo contratto o subentrare ad uno già esistente, richiedere un nuovo allaccio, attivare il pagamento automatico della bolletta con il conto corrente.

Una nuova piattaforma, più performante, accessibile da qualsiasi dispositivo e anche in versione App, pensata per garantire un servizio al passo con i tempi.



BOLLETTE ELETTRONICHE

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

114.650
BOLLETTE ONLINE EMESSE



SMS ALERT

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

11.605 CLIENTI ISCRITTI
AL SISTEMA SMS ALERT



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

LE PRESTAZIONI

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

Il "Regolamento del Servizio Idrico", emanato dal Consiglio di Bacino, frutto di un lungo percorso partecipato di approfondimento e condivisione con gli Amministratori locali e il Comitato Consultivo degli Utenti, recepisce le diverse disposizioni regolamentari dell'Autorità nazionale (ARERA). La "Carta del Servizio" fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio garantendo il rispetto degli standard minimi di qualità contrattuale determinati da ARERA: in vigore dal 1° luglio 2016, garantisce, nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, un indennizzo automatico a favore dell'utente.

Due i macroindicatori di qualità contrattuale stabiliti da ARERA:

- l'MC1 relativo all'"avvio e cessazione del rapporto contrattuale", che include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- l'MC2 relativo alla "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio",

che comprende prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

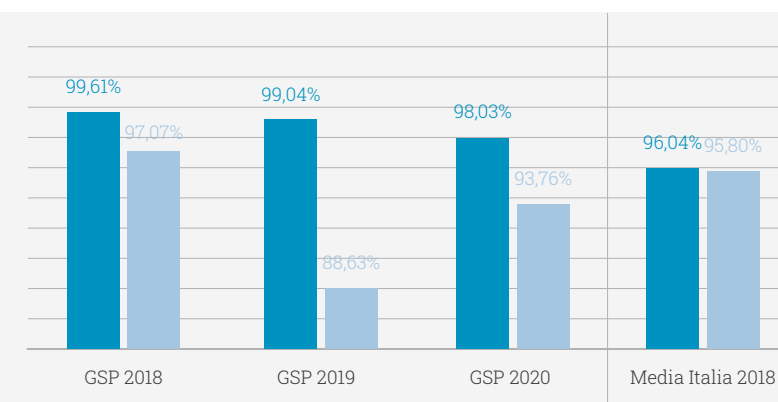
In linea con gli alti livelli resi negli anni, anche nel 2020 le prestazioni relative all'indicatore **MC1** sono state eseguite entro lo standard: **8.660 richieste gestite**, nel 98,03% risolte nei tempi previsti. Per l'indicatore **MC2**, le **7.403 richieste pervenute** sono state eseguite entro lo standard e risolte nei tempi previsti per il 93,76%. Confermata, per GSP, la classe "A" per l'indicatore MC1, con l'obiettivo per i prossimi anni di mantenere i livelli raggiunti; in miglioramento l'indicatore MC2 (+5,8% rispetto al 2019), salito in classe B, con l'obiettivo per l'anno prossimo di crescere di un punto percentuale.

(3) Per l'indicatore MC2 sono stati usati i coefficienti di scala identificati da ARERA per l'aggregazione delle performance degli indicatori con un alto numero di prestazioni; sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui ARERA non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il benchmark delle performance dei gestori italiani al 2018 è stato elaborato a partire dalla mappa interattiva presente sul sito di ARERA relativa alla qualità contrattuale. L'indicatore MC2 di GSP al 2019 è stato riesposto a seguito degli aggiornamenti comunicati da ARERA.

I LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE (3)

(% di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni)

- Macroindicatore MC1
- Macroindicatore MC2



LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Fonte: www.arera.it

	GSP (2020)		Standard ARERA (2020)	Gestori del SII (RQSII 2019)
	Tempo medio	% di rispetto	Tempo massimo	% di rispetto
Avvio del rapporto contrattuale (MC1)				
Attivazione della fornitura	5 giorni 😊	93,99%	5 giorni	95,69%
Disattivazione della fornitura	4 giorni 😊	96,08%	7 giorni	95,81%
Subentro nella fornitura	4 giorni 😊	95,23%	5 giorni	97,36%
Voltura della fornitura	< 1 giorno 😊	99,52%	5 giorni	98,95%
Tempo di esecuzione lavori semplici	3 giorni 😊	99,46%	10 giorni	94,56%
Gestione del rapporto contrattuale (MC2)				
Risposta a reclami	13 giorni 😊	97,01%	30 giorni	95,55%
Tempo emissione fattura	39 giorni 😊	99,96%	45 giorni	99,63%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	51 giorni 😊	54,97%	30 giorni	91,67%
Rettifica di fatturazione	53 giorni 😊	86,54%	60 giorni	98,18%
Risposta a richiesta scritta di informazioni	7 giorni 😊	99,56%	30 giorni	97,22%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	< 1 ora 😊	100,00%	3 ore	98,12%

FOCUS ON

PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITÀ PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

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

Nel 2020, il 38% dei dipendenti è stato coinvolto nell'attività di reperibilità, per una media di 84 giornate per dipendente all'anno. Le chiamate di pronto intervento sono state 11.391, sostanzialmente in linea con l'anno precedente. Rispetto al 2019 i tecnici in reperibilità sono aumentati di 15 unità, riducendo il carico di lavoro personale, mentre i giorni medi di reperibilità nell'anno sono passati da 76 a 84, mantenendo però costanti la continuità e qualità del servizio agli utenti e la sicurezza del territorio.

Dal rubinetto acqua pura e controllata

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



Un'acqua sicura, sempre.

La qualità dell'acqua erogata ha caratteristiche migliori o pari a quelle di molte acque oligominerali in commercio, e il 72,7% degli utenti intervistati da GSP con l'indagine annuale di *customer satisfaction* dichiara di preferire, per qualità e caratteristiche, l'acqua del rubinetto a quella in bottiglia. Il 36% degli intervistati ha, inoltre, ridotto l'acquisto di acqua in bottiglia, a tutela dell'ambiente.

Ma da dove proviene l'acqua che esce dal rubinetto? E come ne viene garantita la qualità? Il 95% dell'acqua erogata proviene da sorgenti di montagna, il 37% delle quali si trova in aree protette. **Un'acqua che, già in natura, possiede un'elevata qualità** dal punto di vista chimico, essendo le fonti ubicate in quota lontane da potenziali agenti inquinanti.



I CONTROLLI DELL'ACQUA POTABILE

	2019	2020
 Campioni analizzati	1.516	1.521
 Parametri analizzati	35.002	36.405
Campioni conformi ai limiti di legge	72%	79%
Parametri conformi ai limiti di legge	98%	99%
Ordinanze di non potabilità	82	52



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

Si tratta di eventi che interessano solo alcune zone circoscritte del territorio, risolvibili in pochi giorni con apposite misure di disinfezione. Il numero complessivo di ordinanze di non potabilità temporanea ha registrato un decremento significativo rispetto al 2019, pari al 37%. Un dato che conferma l'efficacia degli investimenti realizzati da GSP: nel 2020, infatti, sono stati installati 14 nuovi impianti di disinfezione e realizzati interventi su acquedotto per un valore complessivo di oltre 5 milioni di euro (il 55% del totale), a

garanzia della qualità dell'acqua erogata. Un impegno che proseguirà anche nel 2021/2023, con investimenti già programmati, su acquedotto, pari a 14,4 milioni di euro.

La salute degli utenti è, per GSP, elemento imprescindibile. Per questa ragione l'acqua bellunese è sottoposta a controllo sia da GSP che dall'azienda sanitaria locale. I monitoraggi si svolgono periodicamente lungo tutto il corso dell'anno, secondo un calendario concordato con l'AULSS di competenza: vengono eseguiti lungo tutta la filiera idropotabile, dal prelievo in natura alla distribuzione, fino al punto di consegna all'utenza.

Le analisi sono svolte da un laboratorio accreditato e certificato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 e UNI EN ISO 9001:2008. Nel 2020 sono stati **analizzati 1.521 campioni** per un totale di **36.405 parametri**, dato in linea con il 2019 (1.516) e il 58% in più rispetto ai limiti imposti dalla normativa. I valori organolettici dell'acqua erogata sono consultabili liberamente sul sito internet.

L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI GSP (ANNO 2020)

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

(**) I dati 2019 e 2020 sono calcolati come media annuale dei valori rilevati nell'acqua proveniente dal principale acquedotto della provincia (Val Clusa).

	Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)	Acque minerali (*) (min-max)	GSP anno 2019	GSP anno 2020 (**)
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	6,5 - 9,5	5,8 - 8,0	8,0	7,8
Residuo fisso a 180° (mg/l)	1.500	8 - 932	183	200
Durezza (F°)	50	0,9 - 87,8	12,0	11,0
Calcio (mg/l)	non previsto	2,8 - 326,0	41,0	32,0
Magnesio	non previsto	1,3 - 34,0	9,4	7,1
Sodio (mg/l)	200	0,32 - 67,00	< 1,0	0,4
Cloruri (mg/l)	250	< 2,0	< 2,0	0,9
Solfati (mg/l)	250	5,2	4,0	5,0
Fluoruri (mg/l)	1,5	< 0,05	0,07	< 0,1
Nitrati (mg/l)	50	< 3,0	2,0	2,0
Nitriti (mg/l)	0,5	< 0,02	< 0,02	< 0,02

A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



1.521
CAMPIONI DI
ACQUA POTABILE
ANALIZZATI
(in linea rispetto al 2019)

58% di campioni
in più controllati
rispetto ai
minimi di legge



36.405
PARAMETRI DI
ACQUA POTABILE
ANALIZZATI
(+4% rispetto al 2019)

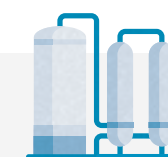
**ANALISI SVOLTE
DA LABORATORI
ACCREDITATI**



98,88%
DEI PARAMETRI
ANALIZZATI CONFORMI
NEL 2020

 **99,97%** media gestori
idrici italiani (2019)⁽⁵⁾

(5) Fonte: ARERA, Relazione annuale
2019: riferiti a un panel di 108 gestioni
con una copertura di circa il 70,3%
della popolazione residente italiana
(42,6 milioni di abitanti).



14
NUOVI IMPIANTI
DI DISINFEZIONE
ATTIVATI
NEL 2020

L'IMPEGNO DI GSP PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA

14,4
MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTI
PROGRAMMATI SU
ACQUEDOTTO NEL
TRIENNIO 2021-2023

FOCUS ON



LA QUALITÀ DELL'ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO

Il 12 gennaio 2021 è entrata in vigore la **direttiva europea 2020/2184** sulla qualità dell'acqua per il consumo umano. Tra le principali novità introdotte dalla nuova normativa, vi sono sia la sicurezza per tutta la filiera (bacini, impianti di approvvigionamento, impianti di trattamento e stoccaggio comprese le infrastrutture idriche e le condotte di distribuzione) sia i requisiti igienici/sanitari minimi che devono avere i materiali utilizzati e che entrano a contatto con le acque potabili. Tale direttiva sancisce il diritto umano universale all'acqua potabile e ai servizi igienico-sanitari e la loro fornitura in quanto servizi pubblici fondamentali per tutti. Un impegno che rientra anche nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs), che vede nell'Obiettivo 6 la protezione della salute umana dagli effettivi negativi derivanti dalla contaminazione delle acque e una riduzione dei rifiuti e dell'uso delle bottiglie di plastica.

Per aumentare e migliorare la fiducia nell'acqua del rubinetto, il legislatore ha inteso anche migliorare la comunicazione ai cittadini prevedendo che essi ricevano periodicamente e almeno una volta all'anno, senza doverne fare richiesta e nella forma più appropriata e facilmente accessibile (per esempio nella bolletta o con mezzi digitali quali applicazioni intelligenti):

a. le informazioni concernenti la qualità delle acque destinate al consumo umano;

b. il prezzo dell'acqua destinata al consumo umano fornita per litro e metro cubo;

c. il volume consumato dal nucleo familiare, almeno per anno o per periodo di fatturazione, nonché le tendenze del consumo familiare annuo, se tecnicamente fattibile e se tali informazioni sono a disposizione del fornitore di acqua.

Inoltre, tra le novità presenti nella direttiva, vi è l'introduzione di **un approccio al monitoraggio dell'acqua basato sul rischio**, ovvero sull'individuazione dei rischi e sulla gestione dell'intera catena di approvvigionamento dell'acqua potabile, ossia dalla fonte al rubinetto. L'adozione di analisi di rischio rappresenta pertanto una scelta strategica nazionale per superare i limiti dell'attuale sistema di controllo sulle acque destinate al consumo umano. Tra le priorità d'intervento abbiamo:

- **Prevenire** efficacemente emergenze idro-potabili dovute a parametri attualmente non oggetto di ordinario monitoraggio, quali ad esempio i PFAS o le microcistine, considerando ogni plausibile evento pericoloso nelle sorgenti, nella captazioni e nell'intera filiera idro-potabile, proiettato nello scenario alterato dai cambiamenti climatici in atto;
- **Aumentare** la prevenzione di pericoli di contaminazioni chimiche, microbiologiche o virologiche, anche

grazie a un potenziamento dei sistemi di monitoraggi on line, *early-warning* e telecontrollo;

- **Potenziare** la condivisione d'informazioni e di dati, tra gli organi istituzionali che, per diversi ambiti di competenza, operano monitoraggi e protezione del territorio, come le Agenzie regionali per l'ambiente e le Aziende Sanitarie Locali, che possiedono conoscenze essenziali sui pericoli di contaminazione lungo l'intera filiera idro-potabile;
- **Consentire** una partecipazione dei cittadini, più consapevole e attiva, migliorando la comunicazione in situazioni ordinarie e critiche e rinforzando, sulla base di evidenze, la credibilità degli enti territoriali e delle autorità sanitarie e ambientali di controllo.

GSP, nello svolgimento della propria attività, garantisce una protezione della salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla eventuale contaminazione delle acque destinate al consumo umano e la salubrità e la pulizia delle medesime.

La società, inoltre, sta adottando tutte le misure necessarie per recepire tale direttiva.



FOCUS ON



WATER SAFETY PLAN: RIVOLUZIONE PER LA GARANZIA DI ACQUA POTABILE

I *Water Safety Plan* (Piani di Sicurezza dell'Acqua) sono una rivoluzione nel sistema di analisi dell'acqua di rubinetto: essi garantiranno ancora di più e meglio la qualità dell'acqua potabile. Si tratta di innovativi sistemi integrati di monitoraggio, valutazione e gestione dei pericoli di contaminazione di natura fisica, biologica e chimica dell'acqua. Un approccio preventivo, proattivo e olistico, che interessa in modo continuato tutti i processi della filiera idrica e che coinvolge più soggetti istituzionali (Consiglio di Bacino, Aulss). Ogni fase è sottoposta a valutazione dei rischi e alla scelta delle misure di controllo che prevengano l'insorgenza di problemi igienico-sanitari. Le analisi effettuate sull'acqua erogata sono solo l'ultima parte di un ampio sistema di controllo e monitoraggio. Un approccio che permette di affrontare meglio il problema dei contaminanti emergenti, offrendo strumenti per far fronte in maniera più rapida ed efficace a possibili eventi dannosi, salvaguardando la salute degli utenti e la qualità dell'acqua erogata.

Tesa a un costante miglioramento, GSP ha avviato il percorso che porterà alla realizzazione di circa **271 Piani di sicurezza dell'acqua per altrettanti impianti acquedottistici bellunesi**: un traguardo impegnativo, da raggiungere entro il 2025 e che non si fermerà una volta conseguito. I Piani di Sicurezza dell'Acqua, infatti, sono sottoposti a costanti verifiche e aggiornamenti periodici, a garanzia e tutela dei consumatori finali.



La soddisfazione degli utenti

Il miglioramento del servizio passa attraverso l'ascolto di chi lo utilizza.

Ogni anno GSP monitora il grado di soddisfazione dei propri utenti, attraverso interviste telefoniche e online. Positive, anche per il 2020, le performance misurate su un campione di 2.510 utenti: l'**indice generale**, che rappresenta una fotografia del servizio nel suo complesso, **si mantiene al di sopra del 90%, ben al di sopra della media nazionale (89,1%).**

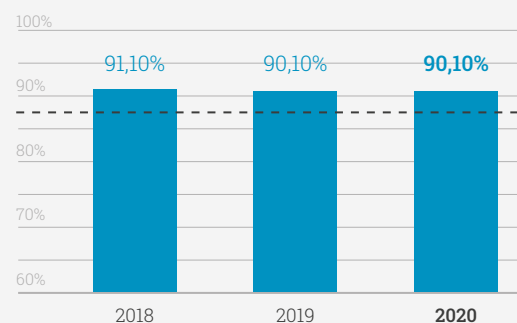
Positivo anche l'**indice sintetico**, che racchiude la valutazione di 26 aspetti specifici del servizio offerto, **pari all'85,9%**, superiore al dato di *benchmark* nazionale (85,5%).

Tra i diversi aspetti monitorati, i tempi di attesa al telefono, la cortesia, la disponibilità, la professionalità, la chiarezza e la rapidità di risposta del personale. Oggetto di indagine anche la qualità dell'acqua erogata (sapore, odore e limpidezza), la continuità dell'erogazione e le informazioni generali ricevute. Alte le valutazioni espresse dagli intervistati, con voti superiori al 7 su una scala di 10.

Media su una scala da 1 a 10:
1 = per nulla > 10 = molto soddisfatto

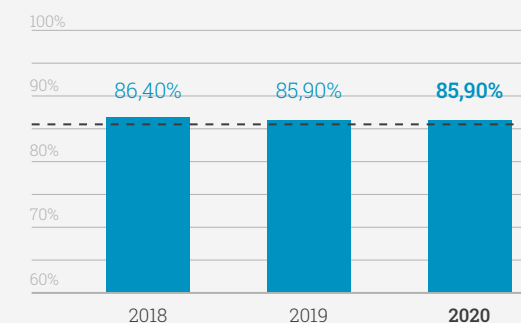
★ ★ ★ LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI GSP % dei clienti soddisfatti sul totale

Indice generale



-- 88,20% Media Italia 2020

Indice sintetico



-- 85,50% Media Italia 2020

LA VALUTAZIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE



Telefono



Sportello



Pronto intervento



Personale tecnico



Personale operativo



Contatto mail

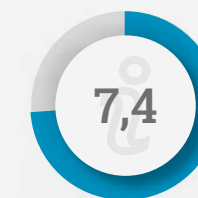
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO



Qualità dell'acqua



Continuità e regolarità della fornitura



Informazioni fornite

Le tariffe del servizio idrico



Un servizio di qualità a un costo equo

Le bollette del servizio idrico di GSP risultano meno care sia rispetto alla media nazionale sia se confrontate con quelle delle principali città europee. Considerando, infatti, una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 mc all'anno, il costo a metro cubo in provincia di Belluno è di 1,99 €/mc, rispetto alla media italiana che si attesta a 2,19 €/mc. Per il 65% degli utenti serviti da GSP, si tratta di una tariffa giusta o bassa.

Le tariffe, determinate secondo criteri nazionali definiti da ARERA, devono garantire la totale copertura dei costi di gestione e di investimento. Tali costi sono rigorosamente controllati dal Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi e dall'Autorità stessa. Il metodo predisposto da ARERA bilancia le esigenze del gestore di generare le risorse necessarie agli investimenti con la sostenibilità delle tariffe per gli utenti.

Nell'ultimo triennio 2018-2020, grazie all'efficientamento dei conti aziendali, GSP ha mantenuto le tariffe sostanzialmente stabili. Nel 2020, in particolare, GSP ha rinunciato all'applicazione del moltiplicatore che avrebbe portato ad un aumento della tariffa dello 0,1%: una misura deliberata dal nuovo Consiglio di Amministrazione, pensata per dare sostegno all'utenza, fortemente penalizzata dagli effetti della pandemia da Covid-19.

Un aumento è previsto per il triennio 2021-2023: parliamo di 7,8 €/anno per il 2021, 23,3 €/

anno per il 2022 e 15,6 €/anno per il 2023, per un totale di circa 47 € nel triennio considerando sempre un nucleo familiare di 3 persone con un consumo di 150 mc all'anno.

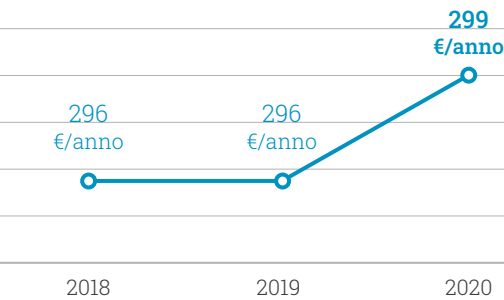
	2021	2022	2023
Aumento annuo (%)	+ 2,61%	+ 7,61%	+ 4,73%
Aumento annuo (€/anno)	+ 7,8	+ 23,3	+ 15,6
Aumento mensile (€/mese)	+ 0,6	+ 1,9	+ 1,3

+ 46,7 €
aumento totale in TRE ANNI

Un incremento necessario a dare attuazione al nuovo Programma degli Interventi approvato dal Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi, che vede, per il triennio 2021/23, un valore di investimenti da attuare pari a 47,8 milioni di euro e 215 milioni di euro entro il 2033. Opere indispensabili per migliorare il sistema idrico bellunese, accrescere le performance di qualità tecnica stabilite da ARERA, potenziare il settore della fognatura e della depurazione, ridurre gli impatti sull'ambiente e garantire alle generazioni future sostenibilità ambientale (preservando ambiente e risorse), sociale (sostenendo lo sviluppo dei territori e delle comunità locali) ed economica (sostenendo occupazione, economia e indotto collegato).

LE TARIFFE NEL TRIENNIO 2018/20

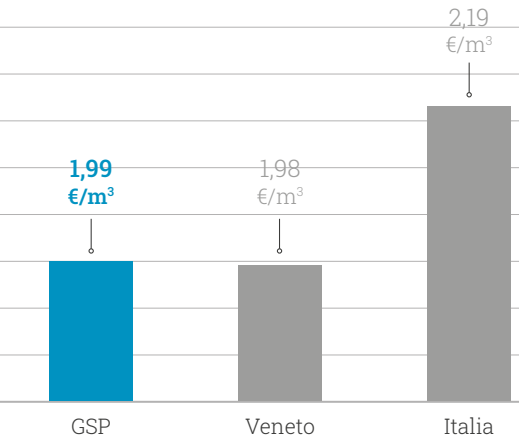
Spesa per una famiglia di 3 persone con un consumo di 150 m³.



+ 0,68%
incremento complessivo

NEL 2020 TARIFFE DI GSP PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA ITALIANA

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

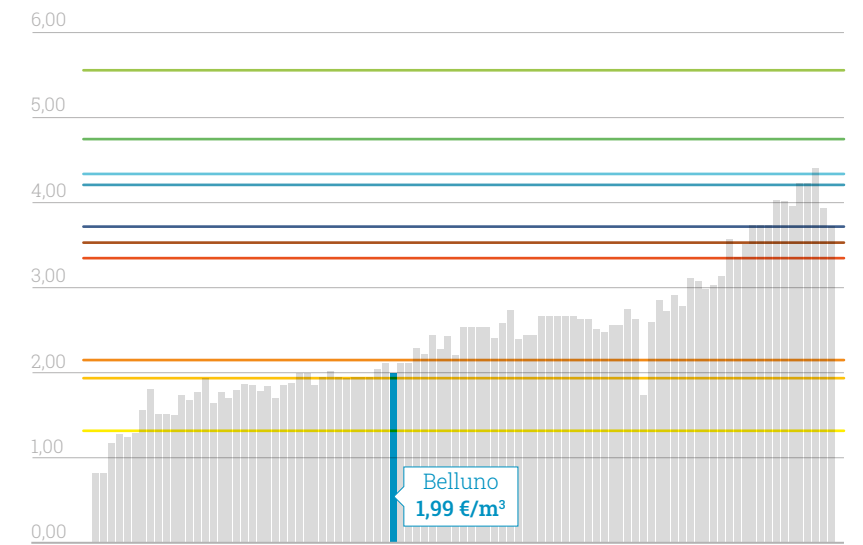


Fonte: Cittadinanzattiva - Osservatorio Prezzi&Tariffe, giugno 2021

TARIFFE UNITARIE NELLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE

Anno 2020, in euro/m³

- Capoluoghi Italia
- Provincia Belluno
- Copenaghen
- Amsterdam
- Berlino
- Vienna
- Helsinki
- Parigi
- Londra
- Stoccolma
- Lisbona
- Madrid



Fonte: Cittadinanzattiva - Osservatorio Prezzi&Tariffe, giugno 2021



Morosità e agevolazioni sociali



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

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

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

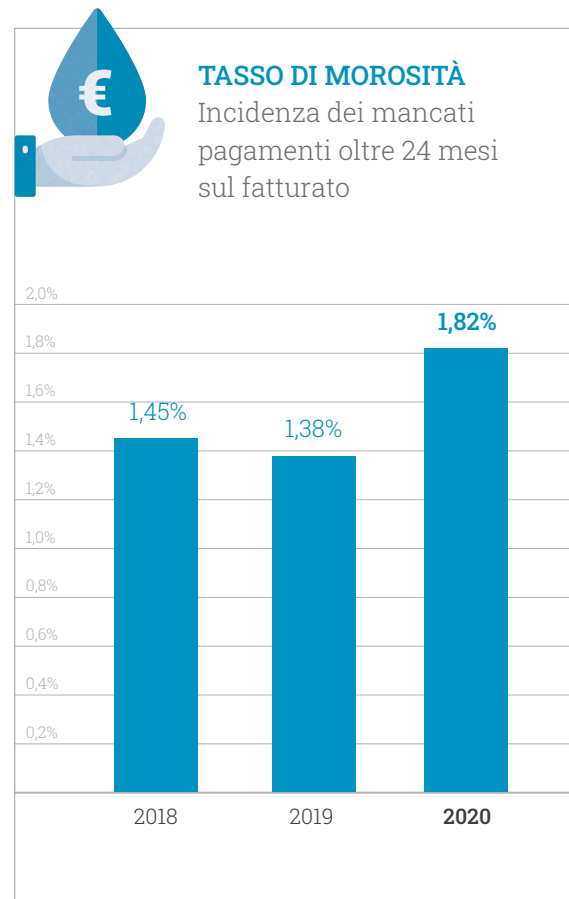
Il protocollo adottato ha fatto sì che negli ultimi anni il tasso di morosità sia diminuito passando dal 3,4% del 2014 all'1,38% nel 2019.

A tutela delle utenze fortemente colpite dagli effetti della pandemia da Covid-19, GSP nei primi mesi del 2020 ha sospeso l'emissione delle bollette. Una misura che se da un lato ha penalizzato i ricavi e gli incassi della società, dall'altro ha permesso a famiglie e imprese di riprendersi, avendo allo stesso tempo continuità nel servizio erogato e tempistiche di pagamento più ampie.

Nel 2020 il tasso di morosità è lievemente aumentato a 1,8%, per effetto principalmente delle difficoltà economiche legate all'emergenza COVID. A fronte di ciò, GSP ha sospeso nel 2020 azioni incisive di costituzione in mora e chiusure della fornitura, gestendo le

difficoltà riscontrate e concedendo dilazioni di pagamento: 476, nel complesso, sono state le richieste di rateizzazione concesse da GSP, per un importo complessivo di 407.178 euro.

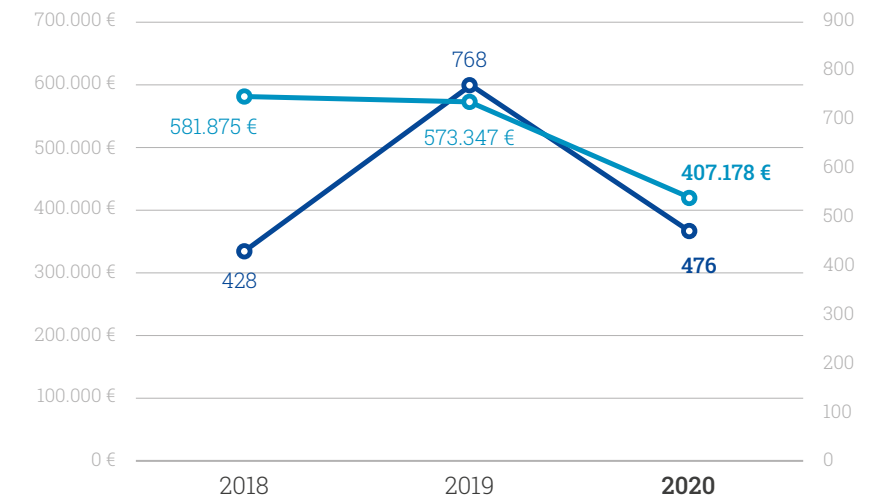
Nel 2020, inoltre, sono state accolte 1.244 richieste di agevolazione (Bonus Sociale Idrico), per un valore complessivo di 30.563 euro. Se, da un lato, il numero di richieste è rimasto quasi invariato rispetto al 2019, è aumentato invece l'importo riconosciuto: dal 2020, infatti, la quota di Bonus è stata estesa a tutte le componenti di tariffa, vale a dire acquedotto, fognatura e depurazione.



IL SOSTEGNO DI GSP ALLE UTENZE DEBOLI

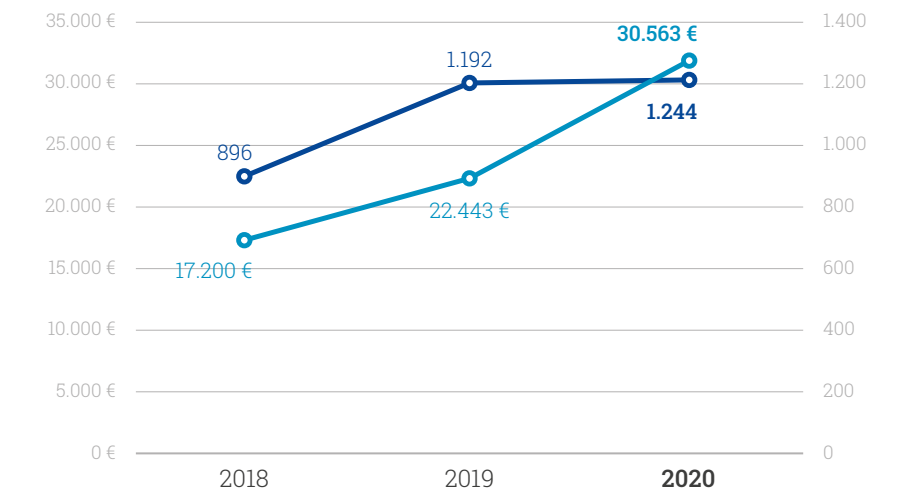
PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Importo complessivo delle rateizzazioni
- Numero di piani attivati



BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE

- Importo complessivo del bonus idrico
- Numero di famiglie



476

PIANI DI RATEIZZAZIONE ATTIVATI PER OLTRE 407.000 €

1.244

FAMIGLIE HANNO OTTENUTO IL BONUS IDRICO PER 30.000 €

- + 36,2% gli importi erogati per il bonus rispetto al 2019
- 24% lo sconto del bonus sociale in bolletta dal 2020

I dipendenti di GSP il valore di essere squadra

Rif. GRI: 102-7, 102-8, 102-41, 405-1, 401-1



Le persone, forza e motore dell'azienda

I PRINCIPALI NUMERI DEL PERSONALE

Ciascun dipendente contribuisce con la propria autonomia, professionalità e partecipazione alla crescita e allo sviluppo dell'azienda.

Al 31 dicembre 2020, i lavoratori dipendenti di GSP sono stati 177 (+2,3% rispetto al 2019), di cui 4 con contratto di somministrazione e 10 appartenenti alle categorie protette. Il 29,4% è rappresentato da donne, impiegate per lo più ruoli amministrativi, mentre nelle mansioni più tecniche è ancora preponderante la presenza di personale maschile.

Nel 2020, la squadra si è ampliata grazie a 4 assunzioni (dato depurato dalle cessazioni del 2020). Il tasso di *turnover* in entrata è stato pari al 9,6%, mentre il tasso di *turnover* in uscita del 7,3%.

I nuovi inserimenti hanno rafforzato professionalmente la struttura organizzativa nei comparti tecnico, operativo e ingegneristico, per sostenere l'incremento sia delle stesse attività operative che delle opere infrastrutturali.

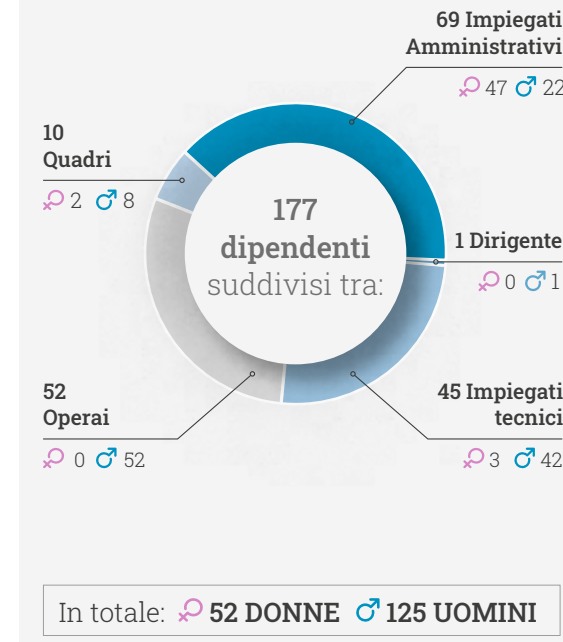
Il 70,6% del nuovo personale ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il 17,6% è al di sotto dei 30 anni. Le cessazioni sono da ricondurre principalmente a pensionamenti e



a dimissioni volontarie: il 53,8% ha riguardato personale con età superiore ai 50 anni e il 38,5% dipendenti tra i 30 e i 50 anni. L'età media dei dipendenti in servizio, come nel 2019, rimane alta e pari a 46 anni, testimoniando una compagine di risorse con esperienza consolidata.

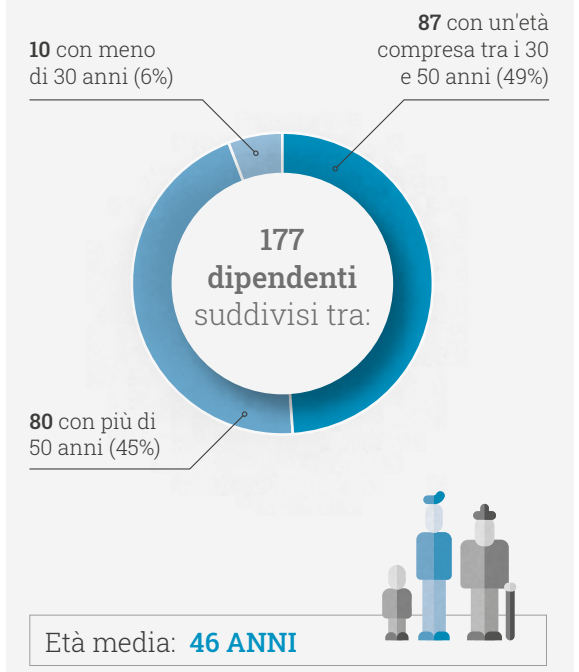


DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE (al 31/12/2020)



Continuità e stabilità professionale sono un valore. Lo conferma il fatto che il 91% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e l'86% a tempo pieno. La totalità dei dipendenti è coperta dai contratti collettivi nazionali (CCNL Gas-Acqua, il CCNL

DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ (al 31/12/2020)



Regioni-Autonomie locali e il CCNL Dirigenti Confservizi).


Il 98% dei dipendenti, infine, ha residenza nel territorio servito: un dato che conferma il forte legame tra l'azienda e l'area del bellunese.

13,6%

DEI DIPENDENTI HA UN **CONTRATTO PART-TIME**




♀ 19 DONNE SU 52 SONO PART-TIME



4

NUOVE ASSUNZIONI
NEL 2020




+2,3%

CRESCITA OCCUPAZIONALE
NEL 2020

98%

DEI DIPENDENTI **RISIEDE NEL TERRITORIO**
SERVITO DA GSP



GSP si impegna a garantire la **non discriminazione e la pari opportunità di trattamento** dei lavoratori in tutte le fasi del rapporto lavorativo (nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento), affrontando il tema nel proprio Codice Etico. Nel 2020, non si sono verificati episodi di discriminazione di cui GSP sia venuta a conoscenza e non vi sono contenziosi in essere con i dipendenti.

Anche nel 2020, infine, la società ha stipulato con le RSU interne e i rappresentanti sindacali il "Contratto Integrativo Aziendale", per riconoscere ai dipendenti un premio di risultato legato al conseguimento di obiettivi: tra questi, la redditività, l'innovazione tecnologica, l'efficienza, l'attuazione degli investimenti programmati e la riduzione dei costi.



WELFARE AZIENDALE E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Rif. GRI: 401-2, 401-3



Migliore è il clima lavorativo, più alta è la produttività sia in termini quantitativi che qualitativi. A sostegno del **benessere dei propri dipendenti**, l'azienda ha attivato

iniziative volte a tutelare l'**equilibrio tra vita privata-familiare e lavorativa**: contratti part-time, congedi parentali, permessi per assistere familiari in stato di necessità, una piattaforma *welfare*.

Il 13,6% dei dipendenti, in prevalenza donne, beneficiano di un orario ridotto, mentre negli ultimi anni, tutte le 5 richieste di part-time pervenute sono state accolte. Nel 2020, 14 dipendenti - 10 dipendenti in più

rispetto al 2019 per 1.438 ore totali - hanno fatto ricorso al congedo parentale e hanno utilizzato permessi per assistere familiari in stato di necessità. Numeri in crescita negli ultimi tre anni. I benefit standard concessi ai dipendenti dell'organizzazione con contratto a tempo pieno, sono stati riconosciuti anche al personale con contratti part-time o a tempo determinato.

Nel 2020, la fruizione delle ferie è stata mediamente superiore al 90%, mentre il lavoro straordinario è stato prestato nella misura di circa 50 ore medie per dipendente all'anno, in calo rispetto al 2019.

CONGEDO PARENTALE

	2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che ne hanno usufruito	3	1	6	8
Dipendenti tornati al lavoro	3	1	6	8

14

CONGEDI PARENTALI

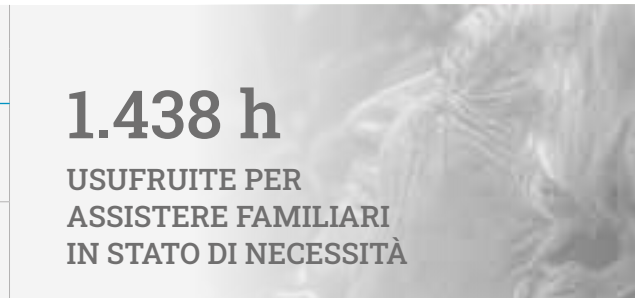


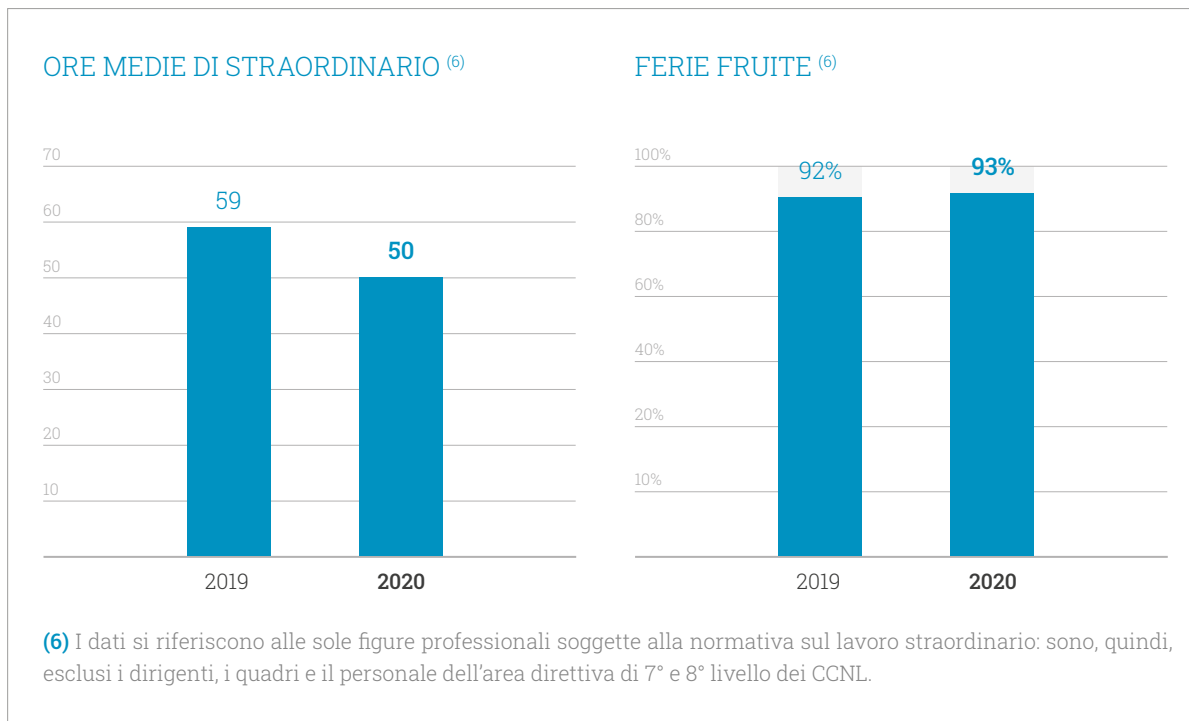
PERMESSI LAVORATIVI ai sensi L. 104/92

	2019		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che ne hanno usufruito	4	5	3	5
Ore di permesso	131	494	267	718

1.438 h

USUFRUITE PER ASSISTERE FAMILIARI IN STATO DI NECESSITÀ





TRA I BENEFIT RICONOSCIUTI AI DIPENDENTI RIENTRANO:

- Telefono e auto aziendale** per i dipendenti in reperibilità;
- Telefono aziendale** per i referenti dei servizi aziendali;
- Buoni pasto e assicurazioni sulla vita** per invalidità permanente da malattia o infortunio extra professionale per tutti i dipendenti;
- Polizza copertura sanitaria Covid-19** per il 2020;
- Smart-working**, per i dipendenti ai quali è possibile usufruirne, esteso oltre il periodo di emergenza sanitaria.




LE AREE DI INTERVENTO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA WELFARE

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

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



FOCUS ON 

EMERGENZA COVID-19

Il 2020 è stato un anno caratterizzato dagli **impatti straordinari derivanti dalla pandemia del virus Covid-19**.

GSP si è mossa tempestivamente adottando molteplici misure e politiche di prevenzione e protezione per garantire la salute, la sicurezza e la tutela dei propri dipendenti, fornitori e clienti. Il regime di **lavoro a distanza è stato adottato dal 56% dei dipendenti** e principalmente dal personale amministrativo, che ne ha usufruito per quasi tutto l'anno 2020.



Tra le **principali azioni** messe in campo per contrastare la diffusione del Covid-19, vi sono state:

- Informazioni tempestive a tutto il personale;
- Istituzione del Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione con la partecipazione di RSU e RLS;
- Emanazione di istruzioni operative specifiche di comportamento sia per il personale all'interno degli uffici sia per il personale operativo esterno;
- Riorganizzazione attività operative del personale;
- Ricorso al telelavoro e incentivo all'utilizzo in base alle necessità familiari;

- Consegna mascherine ed altre attrezzature e protezioni in base alla tipologia di mansione;
- Installazione schermature di separazione tra le postazioni;
- Installazione di apparecchiature *termoscanner* per la misurazione della temperatura in ingresso alla sede;
- Fornitura in tutte le sedi e uffici di gel e spray igienizzante;
- Incremento della frequenza delle pulizie degli ambienti di lavoro;
- Campagna di *screening* mediante test sierologico;
- Sanificazione locali se riscontrata permanenza di soggetti positivi al Covid-19;
- Sanificazione impianto di areazione della sede principale.

La formazione per la crescita professionale

Rif. GRI: 404-1



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

Nel 2020 le ore di formazione erogate sono state 2.272, corrispondenti a 12,8 ore per dipendente. La flessione dell'attività (-37% rispetto al 2019) è stata principalmente determinata dall'emergenza sanitaria, che ha reso necessarie misure restrittive di distanziamento sociale per contrastare la diffusione del virus Covid-19.

In linea con il monte ore programmato per la formazione in tema di salute e sicurezza, sono state svolte 952 ore di addestramento specifico. I corsi organizzati hanno **coinvolto il 100% dei dipendenti** in modo trasversale tra le diverse categorie, concentrandosi maggiormente su impiegati e operai.

I PRINCIPALI AMBITI DI FORMAZIONE SONO STATI:

Corsi di formazione	Durata
 Salute e sicurezza	952 ore
 Aggiornamenti professionali	638 ore
 Procedure aziendali	442 ore
 Business innovation management la reingegnerizzazione digitale per i servizi integrati	240 ore



2.272

ORE DI FORMAZIONE NEL 2020



12,8

ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE NEL 2020


18,7 h/pp media gestori idrici italiani ⁽⁷⁾

(7) Fonte: Benchmark realizzato a partire dagli ultimi bilanci pubblicati disponibili di un campione di 20 società italiane *mono* e *multiutility*.

L'IMPEGNO PER LA FORMAZIONE


	2019	2020
Ore totali	3.622	2.272
Ore pro capite	20,9	12,8
Dipendenti coinvolti	83%	100% ⁽⁸⁾

FORMAZIONE PER CATEGORIA E GENERE
Anno 2020

	Ore totali		Ore pro capite	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Quadri	37	101	18,5	12,6
Impiegati amministrativi	570	182	12,1	8,3
Impiegati tecnici	55	702	18,3	16,7
Operai	-	625	-	12,0
TOTALE	662	1.610	12,7	12,9

18

GIOVANI FORMATI NEL TRIENNIO 2017-2020



Oltre a consolidare le professionalità esistenti, GSP **promuove l'attivazione di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro e di stage, tirocini formativi e professionalizzanti** in collaborazione con gli istituti superiori, le università e i centri per l'impiego del territorio.

Nel triennio 2017-2020, sono stati coinvolti 18 studenti di istituti superiori, permettendo loro di conoscere la realtà aziendale e avvicinandoli al mondo del lavoro. Un'opportunità sospesa nel 2020 a causa della pandemia, che riprenderà nel corso del 2021.

(8) Nota: non sono considerate le ore di formazione erogate al dirigente, in quanto assunto in corso d'anno

Salute e sicurezza sul lavoro

Rif. GRI: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9



Un imperativo, parte irrinunciabile di ogni attività.

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

Dal 2016 GSP è certificata OHSAS 18001:2007 e il 20 luglio 2019 ha effettuato il **passaggio alla ISO 45001:2018**. Attualmente il 100% dei lavoratori opera seguendo tale sistema di gestione.

La certificazione a cui GSP si è sottoposta riconosce che l'erogazione del servizio, in

tutte le sue fasi, avviene secondo processi, prassi e procedure consone agli standard internazionali di salute e sicurezza sul lavoro.

Per l'ottenimento e il mantenimento della certificazione conseguita, l'organizzazione è sottoposta a verifiche periodiche e continue che coprono diversi ambienti di lavoro: per ciascuno viene controllata la conformità normativa e l'adeguatezza in termini di sicurezza, intervenendo in casi di lacune



GSP / Corso di formazione antiscandalo

o difformità. Particolare attenzione è stata posta alle diverse sedi di lavoro, agli impianti ed alla metodologia di accesso agli stessi, alle attrezzature e dotazioni in uso al personale, ai dispositivi di protezione individuale (DPI) ed alle procedure di lavoro.

A tutela dei lavoratori, GSP, da ottobre 2020, si è dotata di una Politica della Sicurezza: un documento nel quale la società si impegna ad organizzare la struttura aziendale, dal datore di lavoro al RSPP, dai dirigenti ai preposti agli addetti alla sicurezza, dai lavoratori dipendenti ai lavoratori occasionali, per responsabilizzare ciascun soggetto, secondo le proprie responsabilità e competenze, all'attuazione del Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro (SGSSL) ed al raggiungimento degli obiettivi definiti. Il Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute, inoltre, è stato adeguato a quanto richiesto dal D. Lgs. 231/01 (Disciplina della Responsabilità amministrativa della persona giuridiche) e rappresenta un idoneo modello organizzativo per i reati in materia di sicurezza sul lavoro come da art. 30 del D. Lgs. 81/08.

Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di malattie professionali né cause di lavoro, mentre si sono registrati **due casi di infortunio di lieve entità, con conseguente tasso di infortunio nell'anno pari a 7,1.**

Le **ore di formazione** complessivamente erogate in materia di salute e sicurezza **sono**

state, nell'anno, **952**. I principali corsi hanno riguardato il Primo Soccorso, l'aggiornamento antincendio, la sicurezza generale e specifica e il corso per gli operatori addetti alla segnaletica stradale.

A tutela dei lavoratori, infine, GSP offre a tutti i dipendenti assicurazioni sulla vita, per invalidità permanente da malattia o infortunio extra professionale, mentre per il 2020 è stata attivata una polizza specifica per la copertura sanitaria per Covid-19.



GSP / Sistemazione della rete fognaria di Lozzo di Cadore (BL)

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

(9) L'indice di frequenza è calcolato come numero di infortuni sul lavoro registrabili diviso il numero di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

Note: sono esclusi i dati relativi ai collaboratori esterni e agli infortuni in itinere.

	2019 (9)	2020
Infortuni	6	2
Indice di frequenza	21,5	7,1
Ore lavorate	279.496	280.506



100%
DEI LAVORATORI OPERA SECONDO LA CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018



952
ORE EROGATE PER FORMAZIONE IN TEMA DI **MATERIA DI SICUREZZA**


1.680
ORE DI **FORMAZIONE PROGRAMMATE** PER IL 2021

7,1
INDICE DI FREQUENZA
Numero di infortuni / milioni di ore lavorate

-67% rispetto al 2019



14,6 media gestori idrici italiani (10)



(10) Fonte: Benchmark realizzato a partire dagli ultimi bilanci pubblicati disponibili di un campione di 20 società italiane mono e multiutility.

PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

Responsabilità sociale



ATTENZIONE ALL'UTENTE E AI SERVIZI OFFERTI



4 SPORTELLI FISICI
 • 5.620 appuntamenti gestiti
 • 100% dei clienti serviti entro 1 h



CALL CENTER
 • 40.004 telefonate gestite
 • 92% andate a buon fine



SPORTELLO ONLINE E GSP APP
 • 8.300 clienti registrati

IL 90,1% DEGLI UTENTI È GENERALMENTE SODDISFATTO DEL SERVIZIO



ACQUA PURA E CONTROLLATA



95% DELL'ACQUA PROVIENE DA SORGENTI DELLE QUALI IL 37% SI TROVA IN AREE PROTETTE



73% degli utenti preferisce l'acqua del rubinetto a quella in bottiglia



14 nuovi impianti di disinfezione realizzati nel 2020

1.521 CAMPIONI CONTROLLATI

58% di campioni in più controllati rispetto ai minimi di legge

36.405 PARAMETRI ANALIZZATI

99% dei parametri analizzati sono conformi alla normativa

TARIFE EQUE E ATTENZIONE ALLE UTENZE DEBOLI

Le tariffe di GSP sono **più economiche** della media italiana:

€	€	€
1,99	1,98	2,19
€/m ³	€/m ³	€/m ³
GSP	VENETO	ITALIA

476	1.244
PIANI DI RATEIZZAZIONE	FAMIGLIE HANNO OTTENUTO IL BONUS IDRICO
ATTIVATI PER 407.178 €	PER 30.563 €



IL VALORE DI UNA SQUADRA

177 DIPENDENTI ♀ 52 donne ♂ 125 uomini	4 NUOVE ASSUNZIONI NEL TRIENNIO 2020	91% DEI DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO
IL 98% DEI DIPENDENTI RISIEME ALL'INTERNO DEL TERRITORIO SERVITO	IL 100% DEI DIPENDENTI OPERA SECONDO LA CERTIFICAZIONE DI SALUTE E SICUREZZA	14 CONGEDI PARENTALI E 1.438 h DI ASSISTENZA A FAMILIARI IN STATO DI NECESSITÀ
952 h DI FORMAZIONE EROGATE IN MATERIA DI SALUTE	2.272 ORE DI FORMAZIONE NEL 2020 pari a 12,8 ore per dipendente	7,1 INDICE DI INFORTUNIO GSP contro 14,6 che è la media dei gestori idrici italiani

MITIGAZIONE CAMBIAMENTI
ENERGIA CLIMATICI
IDRICO **STRESS** FANGHI EMISSIONI
RISORSA BIODIVERSITÀ
IDRICA **RETTI** RESPONSABILITÀ
EMERGENZE
RINNOVABILI
CONTROLLI **tCO₂**

04

Responsabilità ambientale

per creare un rapporto
equilibrato con il territorio

GSP e il cambiamento climatico



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

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

Anche in Veneto, dalle rilevazioni del Centro Meteo dell'ARPAV, i mutamenti climatici sono diventati sempre più evidenti. Come molte altre città, anche Belluno è soggetta da tempo alle conseguenze causate dalle emissioni di gas serra: innalzamento delle temperature, eventi climatici estremi e intensi, andamenti stagionali anomali con frequente alternanza tra periodi piovosi e di siccità sono sempre più evidenti anche a livello locale.

Continuità e qualità della fornitura anche in condizioni estreme.

Questa la sfida delle nuove reti resilienti.

IL CAMBIAMENTO CLIMATICO IN VENETO

Per affrontare i cambiamenti in atto e favorire la resilienza del territorio e delle infrastrutture, GSP è attiva sia in termini di riduzione della produzione di emissioni (mitigazione) sia nel rendere i sistemi idrici più resilienti alla progressiva variabilità del clima (adattamento).

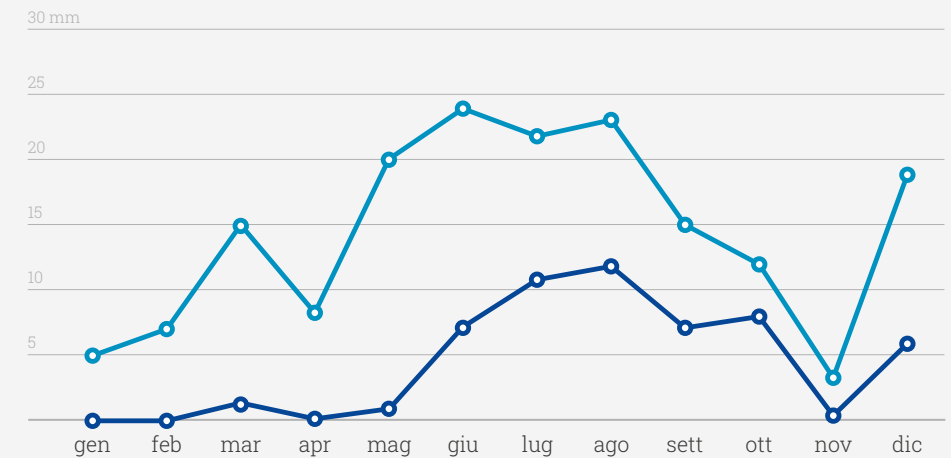
A conferma di ciò, il valore degli investimenti eseguiti nel 2020, pari a 9,2 milioni di euro, e il pacchetto-lavori da realizzare nel breve e lungo periodo, ben 47,8 milioni di euro per il triennio 2021/2023 e 215 milioni entro il 2033.

Interventi di rilievo, volti non solo a ricostruire quanto danneggiato dalla Tempesta Vaia, ma anche ad assicurare continuità e stabilità alla distribuzione d'acqua all'utenza (interconnessioni tra acquedotti), a contenere le dispersioni (ricerca perdite preventiva), a monitorare i prelievi idrici dall'ambiente (misuratori elettronici), a rendere più efficienti ed estese le reti fognarie, ad aumentare, in numero e capacità di trattamento, gli impianti depurativi, a ridurre i consumi energetici generali degli impianti del servizio idrico.



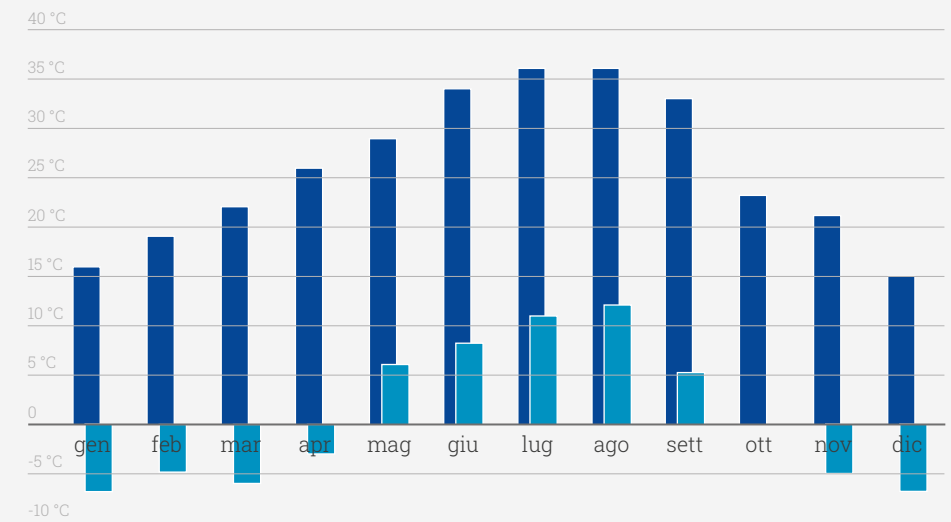
GIORNI PIOVOSI IN VENETO NEL 2020

- Precipitazioni ≥ 1 mm
- Precipitazioni ≥ 40 mm



TEMPERATURE MASSIME E MINIME IN VENETO NEL 2020 [°C]

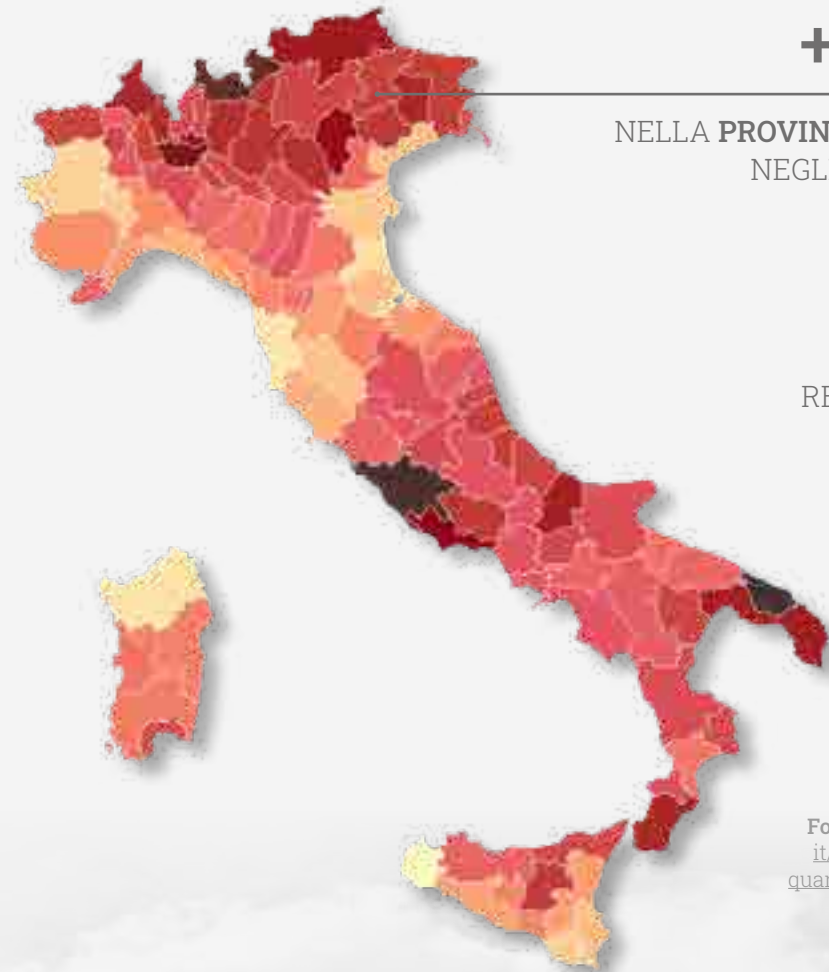
- Temperatura massima
- Temperatura minima



Fonte: www.arpa.veneto.it



LA VARIAZIONE DI TEMPERATURA MEDIA NELLE PROVINCE ITALIANE DAGLI ANNI '60 AD OGGI



+ 2,47 °C

NELLA PROVINCIA DI BELLUNO
NEGLI ULTIMI 50 ANNI

+ 2,25 °C NELLA
REGIONE VENETO

+ 1,00 °C
NEL MONDO

Fonte: <https://ilbolive.unipd.it/it/news/crisi-climatica-ecco-quanto-aumentata-temperatura>

FOCUS ON

IL 2020 È STATO L'ANNO PIÙ CALDO MAI REGISTRATO IN EUROPA

Il riscaldamento globale continua a crescere a ritmi spaventosi e **il 2020 è stato un anno da record per il caldo in Europa**. A dirlo sono i dati del rapporto annuale *Copernicus Climate Change Service*, il servizio di monitoraggio sui cambiamenti climatici del programma di osservazione della Terra dell'Unione Europea Copernicus.

La media dell'anno ha raggiunto 1,25 gradi centigradi in più rispetto all'era pre-industriale. A livello globale, il 2020 è stato anche uno dei tre anni più caldi mai registrati e **le concentrazioni di gas serra (CO₂ e CH₄) hanno continuato ad aumentare**.

Nel corso del 2020 sono aumentate anche le concentrazioni globali di anidride carbonica (CO₂) e metano (CH₄). Le stime preliminari dai dati satellitari indicano che **le concentrazioni di CO₂ sono aumentate**

dello 0,6% durante l'anno e quelle di CH₄ di quasi lo 0,8%. Anche le concentrazioni atmosferiche di gas serra per il 2020 hanno raggiunto la loro media annuale globale più alta tra le registrazioni effettuate.

Risultati che impongono azioni concrete di **contrasto ai cambiamenti climatici** e l'adozione di misure urgenti, da parte di cittadini, aziende, istituzioni, autorità, per ridurre al minimo gli effetti.



LE CONCENTRAZIONI DI CO₂ HANNO RAGGIUNTO UN MASSIMO SENZA PRECEDENTI DI CIRCA 413,1 PPM



Gruppo GSP - Schiana vista dal rifugio Via Alpina

Gestione razionale e tutela dell'acqua

Rif. GRI: 303-1, 303-3



Un uso indiscriminato della risorsa idrica può portare a un suo esaurimento. Per questo GSP pone molta attenzione nella gestione dell'acqua, prendendosi cura e monitorando i prelievi, ricercando le perdite idriche nelle reti di distribuzione e intervenendo nella loro riparazione, promuovendo azioni per un uso razionale e consapevole, programmando ed eseguendo opere di rinnovamento infrastrutturale.

Nel 2020, il **fabbisogno idrico dei Comuni serviti** è stato soddisfatto prelevando **per il 95% da sorgenti** e solo in misura minore da rii e torrenti per il 5%. **Il prelievo idrico complessivo**, pari a 73,9 milioni di metri cubi, **è stato limitato al 73% dei volumi autorizzati** dalle concessioni rilasciate dagli enti competenti.

L'acqua prelevata è totalmente dolce, con una concentrazione di solidi disciolti totali minore di 1.000 mg/l.

Per assicurare l'approvvigionamento idrico e fronteggiare gli altalenanti andamenti stagionali, GSP ha intrapreso attività di efficientamento dell'acquedotto. In primo luogo aumentando gli interventi di **manutenzione ordinaria e straordinaria** e focalizzando l'attenzione sulle aree più vulnerabili del territorio, creando interconnessioni tra acquedotti per migliorare l'affidabilità generale dell'intero sistema. Oltre alle attività di **ricerca delle perdite** lungo l'intera rete idrica, l'azienda ha

eseguito anche interventi di riparazione e sostituzione dei tratti della rete ammalorate e di digitalizzazione e telecontrollo. La ricerca delle perdite avviene sia reattivamente (su segnalazione) sia proattivamente (con interventi di ricerca), ma anche tramite il telecontrollo e con la creazione di distretti della rete omogenei per monitorare i consumi giorno/notte e controllare le pressioni. L'attività di monitoraggio avviene sia nelle reti di acquedotto che in quelle di fognatura.



GSP / Un tecnico nell'attività di ricerca perdite

Nel corso del 2020 GSP ha realizzato due progetti di **ricerca perdite con tecnologia satellitare**: un sistema innovativo, che ha permesso, attraverso sonde radar, di monitorare 664 km di acquedotto nei comuni di Belluno, Limana e Sedico e di prelocalizzare in tempi rapidi circa 200 perdite a cui sono seguiti interventi tecnici sul territorio.



Per contenere le dispersioni idriche e migliorare il sistema acquedottistico provinciale, **GSP ha previsto investimenti nel periodo 2021/2023 pari a 14,4 milioni di euro.**



Attività di ricerca perdite SISTEMA ACQUEDOTTO

709 km

DI RETE SOTTOPOSTI A CONTROLLO NEL 2020

45 km di ricerca sistematica e puntuale + 664 km da satellite (di cui 67,5 km segnalati da satellite e verificati in campo)

832

INTERVENTI di ricerca effettuati

1.598

PERDITE RIPARATE sulla rete di distribuzione



Attività di ricerca perdite SISTEMA FOGNARIO

17 km

DI RETE SOTTOPOSTI A CONTROLLO NEL 2020

59

GIORNATE di ricerca effettuati

141

PERDITE RIPARATE sulla rete di distribuzione



Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente

Rif. GRI: 303-2, 303-4

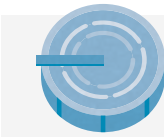
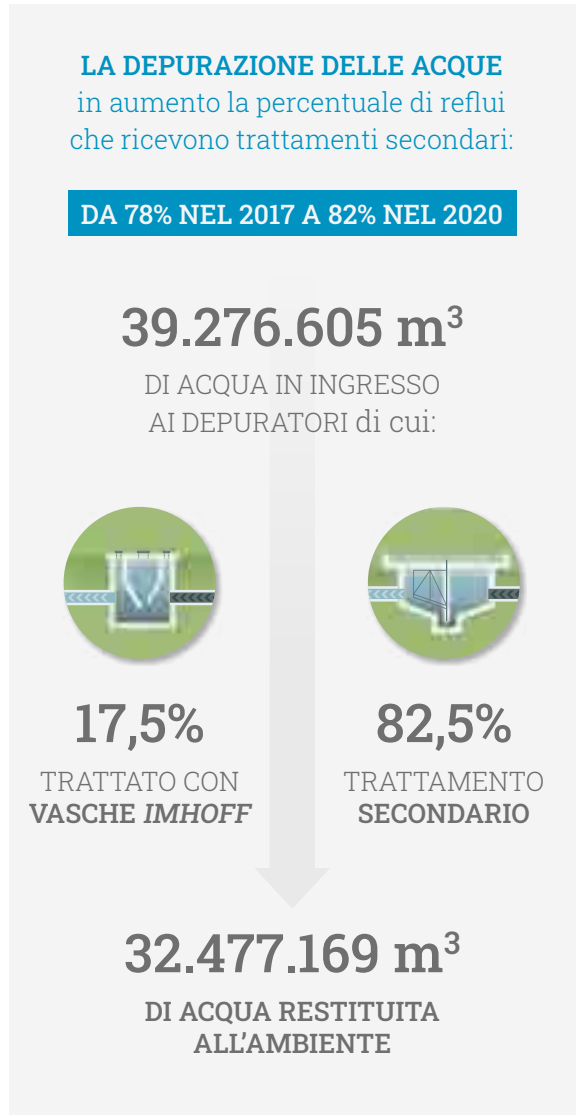


Dal prelievo alla restituzione.
La depurazione a chiusura del ciclo dell'acqua.

Non solo prelievo e distribuzione, ma anche trattamento e depurazione. L'acqua, dopo essere stata utilizzata in contesti domestici, industriali e commerciali, non viene persa ma recuperata e restituita pulita all'ambiente. Al termine dell'utilizzo, GSP raccoglie l'acqua attraverso 1.494 km di rete fognaria e la sottopone a trattamenti appropriati in 63 impianti di depurazione e 245 vasche *Imhoff*. Restituendo la risorsa depurata, senza compromettere la qualità dei corpi idrici che la ricevono, preservando il ciclo naturale e assicurando un buon livello di protezione dell'ambiente. Inoltre, le reti di GSP raccolgono anche le acque meteoriche.

Operazioni, queste, che la società svolge con grande cura ed attenzione, consapevole degli impatti ambientali che una gestione non responsabile può provocare.

Nel 2020, i depuratori hanno trattato **39,2 milioni di metri cubi di acque reflue in ingresso**: un volume in diminuzione del 7% rispetto al 2019, fortemente condizionato dalla rete fognaria di tipo misto. In generale, nel periodo considerato, sono aumentate l'**efficacia depurativa** e l'**abbattimento delle sostanze inquinanti** presenti nelle acque reflue.



31,1 mln €

INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL TRIENNIO 2021-2023 PER IL SISTEMA FOGNARIO E DEPURATIVO

Tali risultati sono stati possibili grazie alla dismissione di alcune vasche *Imhoff* e alla centralizzazione dei reflui verso impianti di depurazione con trattamenti più avanzati.

Si è ottenuto così un aumento della percentuale di reflui che hanno ricevuto trattamenti di depurazione di tipo secondario, salita dal 78% del 2017 all'82% del 2020. I trattamenti secondari permettono di abbattere la sostanza organica biodegradabile (BOD e COD) e di rimuovere i solidi non sedimentabili (TSS), che un trattamento esclusivamente di tipo fisico non riuscirebbe a separare.

I processi depurativi hanno permesso di restituire all'ambiente **32,4 milioni di metri cubi di acqua depurata**, interamente immessi in corpi idrici superficiali (fiumi e laghi).

IN AUMENTO L'EFFICACIA DEI DEPURATORI

Percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue

Parametro	2019	2020	Variazione
BOD5	91,0%	91,0%	- 😊
COD	86,0%	92,0%	+ 6% 😊
TSS	88,0%	86,0%	- 2%
Fosforo	64,0%	75,0%	+ 9% 😊
Azoto	69,0%	76,0%	+ 7% 😊

BOD5: sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi. **COD:** richiesta biochimica di ossigeno per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici e inorganici presenti nelle acque. **TSS:** solidi sospesi potenzialmente contenenti inquinanti.

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

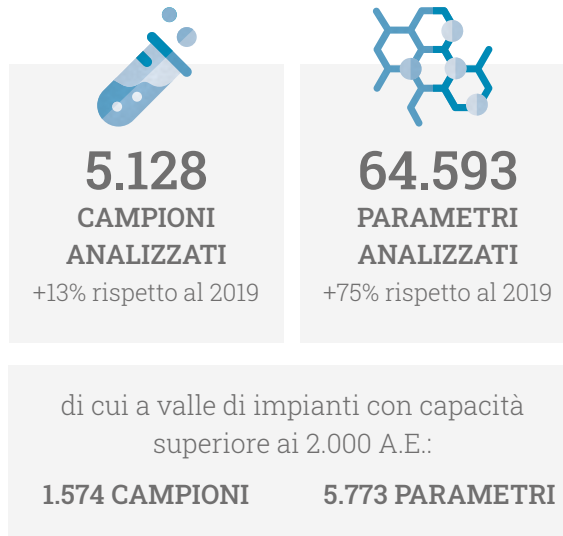


GSP / Impianto di depurazione di Sesto (BL)



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

A conclusione del processo depurativo, GSP attua un'attenta analisi di monitoraggio e verifica della qualità delle acque reimmesse in natura. Nel 2020 sono stati analizzati **5.128 campioni d'acqua reflua** e **64.593 parametri chimico-fisici e biologici**. Di questi, 1.574 campioni e 5.773 parametri riguardano depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti, con una **conformità registrata del 99,71%**, alta e superiore alla media delle gestioni idriche italiane.



ALTA CONFORMITÀ DEI CONTROLLI DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE ⁽¹¹⁾

	2019	2020
Campioni d'acqua analizzati	1.864	1.574
Parametri d'acqua analizzati	8.573	5.773
Campioni conformi alla normativa	98,2%	99,05%
Parametri conformi alla normativa	99,5%	99,71%

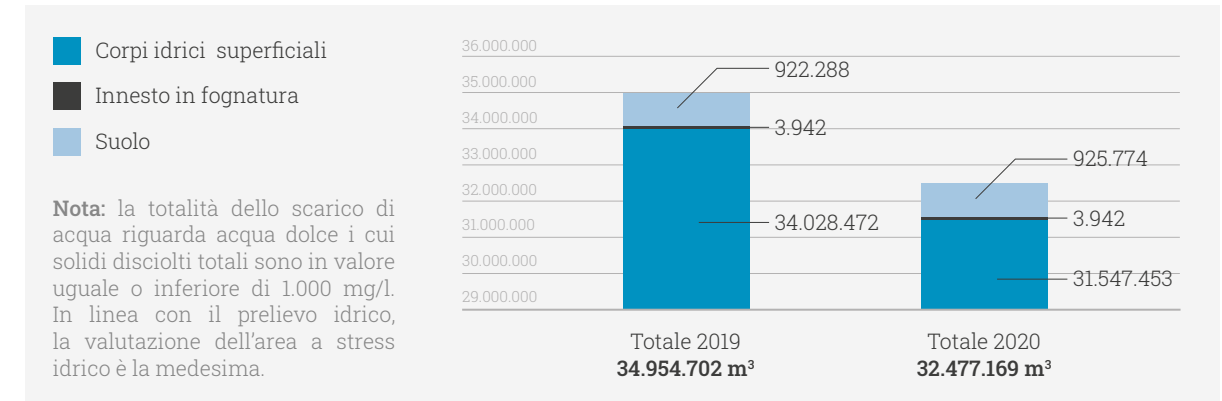
(11) Dati relativi ai controlli sugli impianti con capacità sopra i 2.000 abitanti equivalenti.



Il tasso di conformità ai limiti di legge evidenzia una **buona qualità dell'acqua restituita in natura**. Grazie all'ottemperanza ai limiti di legge sulle concentrazioni agli scarichi, l'azienda garantisce il rispetto della qualità dei corpi idrici superficiali ricettori dell'acqua depurata (fiumi, rii, torrenti, canali

ecc.). Un impegno concreto che ha visto **nel 2020 un totale di investimenti realizzati pari a 3,3 milioni di euro** per i segmenti di fognatura e depurazione, che proseguirà anche **nel triennio 2021-2023**, dove il valore degli **investimenti programmati supera i 31 milioni di euro**.

DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE (in metri cubi)



FOCUS ON

I CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI IN PUBBLICA FOGNATURA

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

Nel 2020 sono stati effettuati prelievi per **92 campioni di acque reflue** immesse in pubblica fognatura da scarichi industriali o acque piovane di dilavamento per un totale di **1.267 parametri analizzati**.



Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse

Rif. GRI: 413-1



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

La realizzazione di un futuro sostenibile è possibile anche attraverso la formazione delle nuove generazioni.

Per questo GSP da **17 anni** propone alle scuole primarie e secondarie del territorio bellunese **progetti didattici gratuiti di educazione ambientale**, per promuovere l'uso razionale e sostenibile delle risorse naturali sin dalla tenera età. Un'attività a supporto non solo degli insegnanti, ma anche dei ragazzi, ai quali viene offerta l'opportunità di avere approfondimenti tecnici e scientifici sul tema delle fonti idriche, sul valore delle risorse del territorio, sull'importanza del rispetto dell'ambiente e dell'ecologia.

Nell'edizione 2020/2021 GSP ha saputo superare i limiti posti dall'emergenza sanitaria per Covid-19: i progetti didattici, infatti, sono stati proposti in forma multimediale con una piattaforma dedicata, online, utilizzata sia in classe che a casa dagli **oltre 900 ragazzi coinvolti nelle attività**: video-lezioni con educatori esperti, materiali didattici, schede

interattive, giochi, video, documentari, film... tutto con pochi click.

Un appuntamento ormai consolidato, che negli ultimi anni ha visto il coinvolgimento di **oltre 8.000 ragazzi**.



GSP / Concorso presso gli istituti scolastici: "Olio scato per l'acqua"



Freepik.com

I NUMERI DELL'EDUCAZIONE AMBIENTALE DI GSP NEL 2020/2021



40 SCUOLE COINVOLTE
21 nel 2019



63 CLASSI COINVOLTE
42 nel 2019



979 ALUNNI COINVOLTI
805 nel 2019



17 ANNI
DI EDUCAZIONE AMBIENTALE



PROGETTI DIDATTICI INTERATTIVI fruibili sia online che da casa per le scuole del territorio



La gestione sostenibile dei rifiuti

Rif. GRI: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5



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

Nel 2020, GSP tramite le proprie attività ha generato oltre 13 mila tonnellate di rifiuti. La quasi totalità dei rifiuti prodotti sono di natura non pericolosa (99,7%) e sono costituiti in parte preponderante dai fanghi di depurazione (86,9% del totale) e da sabbie e detriti derivanti dalla pulizia delle fognature (10,9%). L'esigua quantità di rifiuti pericolosi (0,3%) viene gestita e smaltita in sicurezza in discarica attraverso specifiche e rigorose procedure.

L'aumento della produzione di rifiuti rispetto al 2019, +6,7%, è in gran parte da ricondurre alle conseguenze della tempesta Vaia: l'azienda si è trovata a dover gestire materiali legnosi, sabbia, terre e detriti risultanti dagli eventi atmosferici che hanno pesantemente

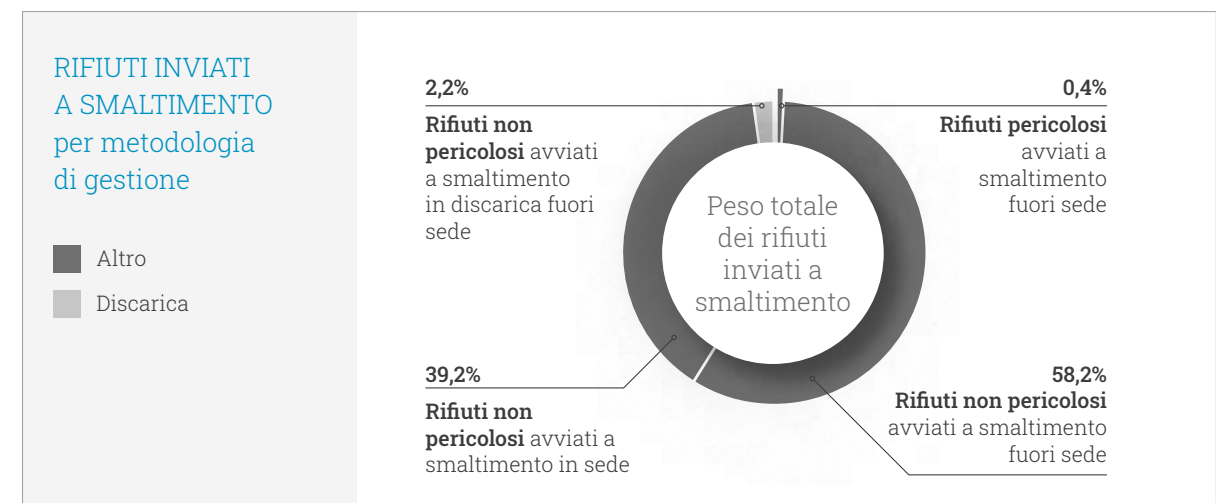
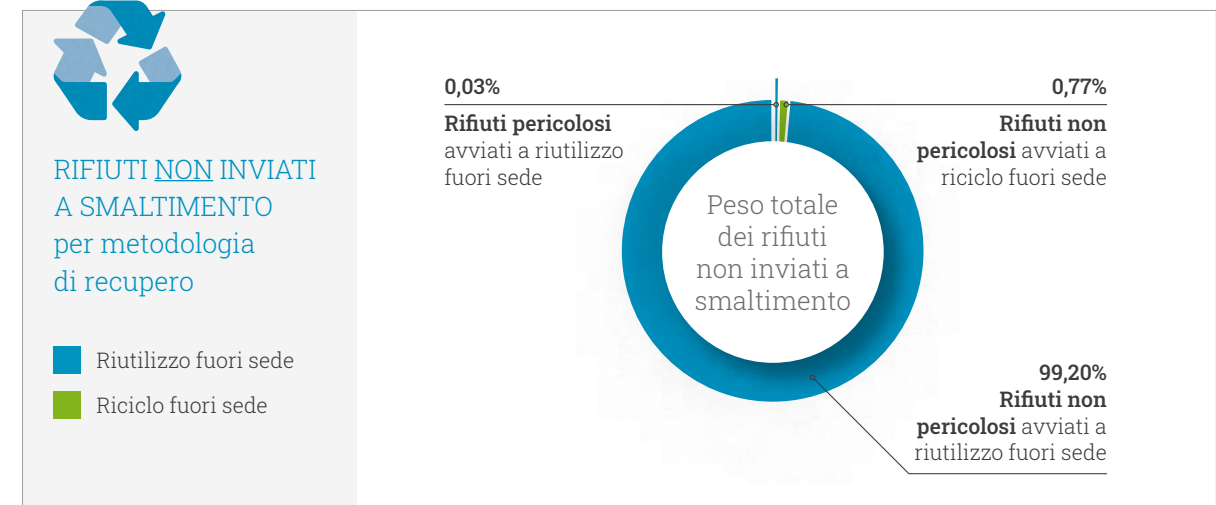
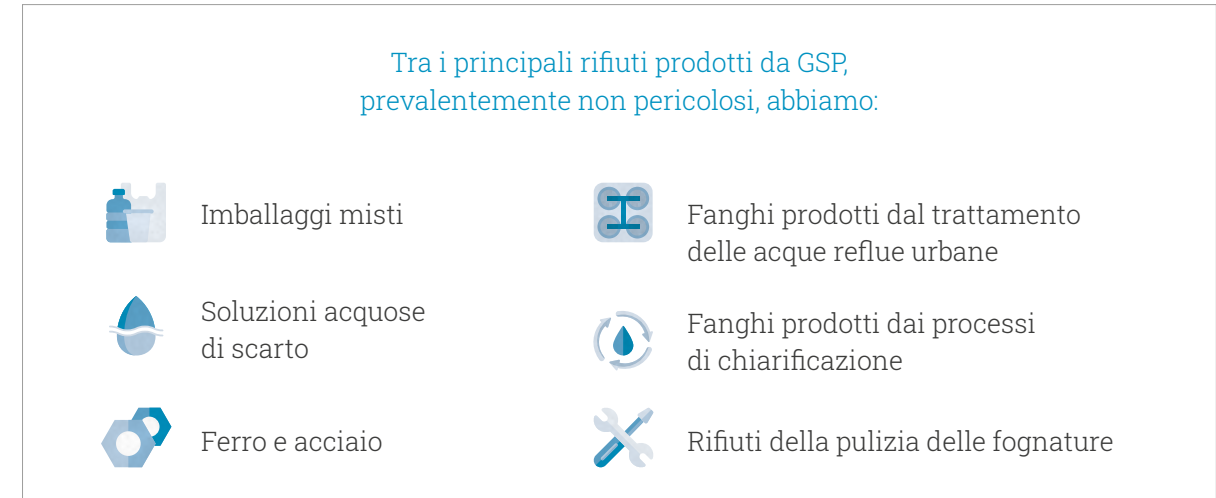
interessato il territorio nell'autunno del 2018. Un evento che ha portato a raddoppiare i rifiuti da cantieri di manutenzione e fognatura e inciso, attraverso le maggiori portate e la qualità dei reflui, sui rifiuti dei processi di depurazione. Una situazione straordinaria che ha inficiato il raggiungimento dell'obiettivo di contenimento della produzione dei fanghi previsto.

Per una gestione sostenibile dei propri rifiuti, GSP cerca di minimizzare l'utilizzo della discarica. A tal fine la maggior parte dei fanghi di depurazione è stata conferita presso siti di trattamento/smaltimento fanghi autorizzati (72,7%), mentre il 25,1% è stata disidratata e avviata a compostaggio per essere riutilizzata in agricoltura come ammendante, sostanziando il principio di economia circolare.

Nel complesso, i rifiuti destinati allo smaltimento vengono affidati a soggetti terzi che operano nel rispetto delle norme contrattuali o di legge in materia. Il 74,6% dei rifiuti totali prodotti è destinato a smaltimento, mentre il restante 25,4% viene riutilizzato e/o riciclato.

RIFIUTI GENERATI

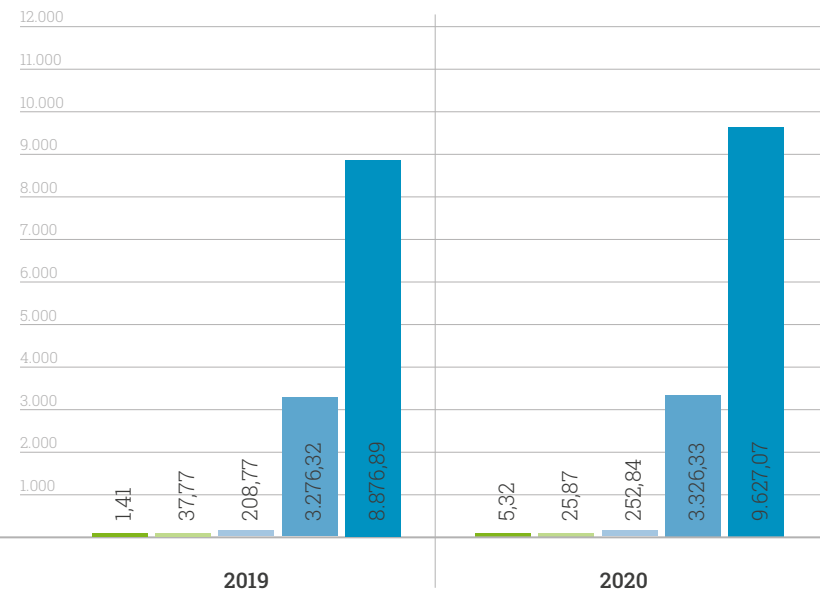
	2019	2020
Rifiuti non pericolosi	12.400 t	13.197 t
Rifiuti pericolosi	0,95 t	39,90 t
TOTALE	12.400 t	13.237 t





TIPOLOGIA DI RIFIUTI E METODO DI SMALTIMENTO in tonnellate

- Riutilizzo
- Riciclo
- Discarica / Incenerimento
- Compostaggio
- Centri autorizzati di trattamento fanghi



Energia consumata ed emissioni

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



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

Nel 2020, i consumi energetici sono stati pari a 49.484 GJ: l'87% legato all'utilizzo di energia elettrica e il 13% all'utilizzo di combustibili. I consumi energetici si sono ridotti, diminuendo dell'1,17% rispetto al 2019 e del 4,03% rispetto al 2018. Una riduzione raggiunta grazie alle iniziative di efficientamento energetico portate avanti negli ultimi anni.

	2019	2020
Diesel e benzina	5.320 GJ	5.207 GJ
Gas naturale	1.230 GJ	1.109 GJ
Energia elettrica	43.522 GJ	43.168 GJ
Consumi energetici totali	50.072 GJ	49.484 GJ

-1,17%

RIDUZIONE DEL CONSUMO ENERGETICO TOTALE RISPETTO AL 2019



13.237 t

DI RIFIUTI PRODOTTI DALLE ATTIVITÀ DI GSP

di cui il **86,89%** sono fanghi di depurazione

+6,7%

DI RIFIUTI PRODOTTI RISPETTO AL 2019

in gran parte a causa degli effetti della **tempesta Vaia**



Gruppo di Credito (G)

I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Le attività di gestione del ciclo idrico integrato hanno un fabbisogno energetico elevato: il **51,2%** dei consumi totali viene assorbito dai **processi di depurazione**, mentre il restante **41,6%** è necessario per la **movimentazione delle acque potabili nelle reti di acquedotto**. Quote minori riguardano i consumi energetici dei sollevamenti fognari e di uffici e magazzini, rispettivamente pari al 5,1% e al 2,1%.

I consumi energetici si sono ridotti nel 2020 del 1,17% rispetto al 2019 e del 4,03% rispetto al 2018. Tale risultato è stato possibile grazie ai minori pompaggi di acqua in alcune zone alte della provincia, all'installazione di impianti ad alta efficienza energetica nella rete acquedottistica, a migliorie ai quadri elettrici, all'installazione di impianti elettrici di automazione e all'entrata in funzione di depuratori di ultima generazione meno energivori.

13,55%

DELL'ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA PROVIENE DA **FONTI RINNOVABILI** ⁽¹¹⁾

8.915 kW

POTENZA INSTALLATA COMPLESSIVA (equivalenti a 395 POD)

⁽¹¹⁾ Percentuale desunta dalle bollette dei fornitori di energia elettrica considerando la Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta alla data più recente disponibile

IL PARCO MEZZI DI GSP

Nel 2020, per svolgere le attività legate al servizio, GSP ha utilizzato **98 automezzi**, quasi interamente alimentati a diesel. Di questi, l'82% è omologato secondo i più recenti standard di emissione dei veicoli (Euro 5 ed Euro 6), contenendo in questo modo l'impatto ambientale. Sul totale dei consumi energetici, il parco auto pesa solamente il 10,5%. Un dato che evidenzia l'impegno di GSP nel ridurre gli impatti ambientali, per una miglior qualità dell'aria.



L'**82%** DELLA FLOTTA AZIENDALE È A **BASSO IMPATTO AMBIENTALE**



GSP / Settebello di acqua potabile

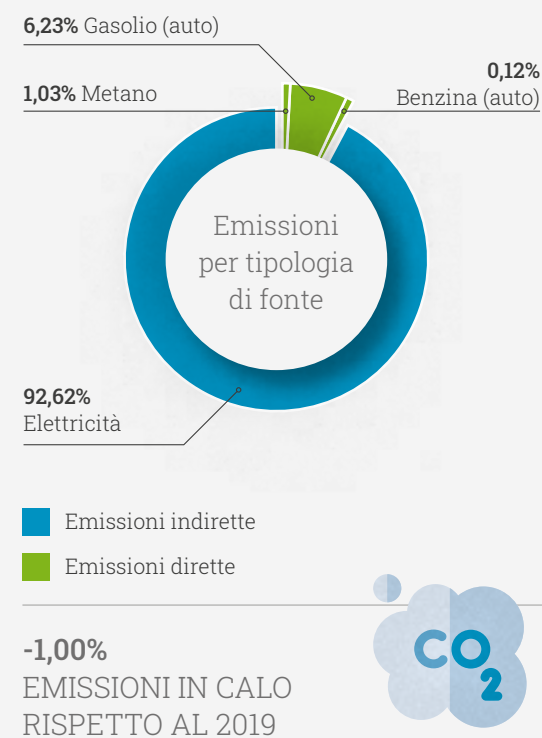
LE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE

I consumi di energia elettrica e combustibili hanno portato, nel 2020, all'**emissione di 6.033,33 tonnellate di CO₂**, di cui il 7% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e per i mezzi operativi, e il 93% indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata e consumata.

Tali emissioni sono calcolate con metodologia del *market-based*, considerando i consumi diretti di energia e i consumi indiretti.

⁽¹²⁾ Dati sono calcolati utilizzando i fattori di emissione Minambiente 2020, ISPRA National Inventory Report 2020 e AIB-2020 European Residual Mix, secondo la metodologia del protocollo GHG. L'approccio di consolidamento delle emissioni è il controllo operativo.

Emissioni ⁽¹²⁾	2019	2020
Emissioni dirette Scope 1	460,55 tCO ₂	445,44 tCO₂
Emissioni indirette Location Based - Scope 2	3.356,10 tCO ₂	3.328,75 tCO₂
Emissioni indirette Market Based - Scope 2	5.633,80 tCO ₂	5.587,89 tCO₂
EMISSIONI TOTALI (dirette + indirette market based)	6.094,35 tCO ₂	6.033,33 tCO₂





GSP E IL MIGLIORAMENTO DEGLI IMPATTI SULL'AMBIENTE

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

Nel 2019 il livello degli indicatori di qualità tecnica di GSP ha in parte risentito

fortemente degli effetti della tempesta Vaia: lo stesso si è verificato nel 2020, a causa dei pesanti danni lasciati dalla calamità e per le profonde modifiche morfologiche subite da buona parte del territorio bellunese.

I dati relativi al 2020 presentano ottime performance per il contenimento dello smaltimento dei fanghi in discarica (Indicatore M5), per il numero di interruzioni di servizio all'utenza (Indicatore M2) e rispetto alla qualità dell'acqua depurata (Indicatore M6), la cui classe è passata da B ad A nel 2020. Importanti sforzi sono ancora richiesti per il contenimento delle perdite di rete (Indicatore M1), la qualità dell'acqua erogata (Indicatore M3) e l'adeguatezza del sistema fognario (Indicatore M4).

			2019	2020
ACQUEDOTTO				
M1	M1a	Perdite idriche lineari [m³/km/gg]	43,85	45,88
	M1b	Perdite idriche percentuali [%]	78,00%	76,65%
M2	-	Interruzione del servizio [h utenti interessati/totale utenti]	1,25	1,49
M3	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità [%]	0,198%	0,158%
	M3b	Campioni da controlli interni non conformi [%]	27,45%	20,61%
	M3c	Parametri da controlli interni non conformi [%]	1,42%	1,12%
FOGNATURA				
M4	M4a	Allagamenti/sversamenti fognatura [n/100km]	2,34	4,35
	M4b	Scaricatori di piena non adeguati [%]	97,80%	97,16%
	M4c	Scaricatori di piena non controllati [%]	84,20%	75,71%
DEPURAZIONE				
M5	-	Smaltimento fanghi in discarica [%]	0,00%	0,00%
M6	-	Campioni di acqua depurata non conformi [%]	1,87%	0,96%

Per migliorare le performance collegate a ciascun macro-indicatore e conseguire gli obiettivi richiesti da ARERA, GSP ha pianificato investimenti per un valore complessivo di 215 milioni di euro, da realizzare entro il 2033.

Un corposo programma di opere ed interventi da attuare, per migliorare lo stato del patrimonio infrastrutturale ed accrescere il servizio reso all'utenza, a beneficio del territorio bellunese, dell'ambiente e delle generazioni future.

ANDAMENTO DELLE PERFORMANCE DELLA QUALITÀ TECNICA NEL 2020

Classi di qualità tecnica:

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

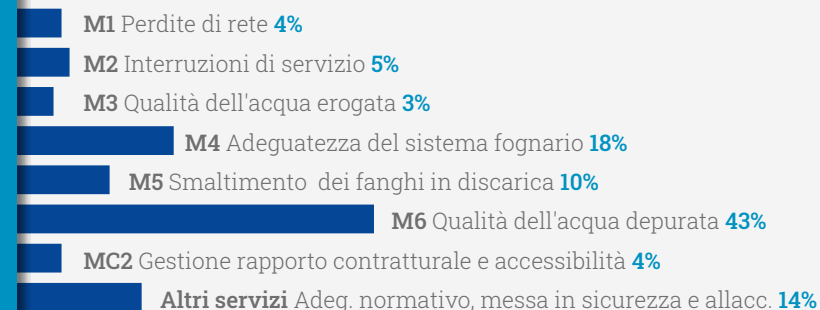
Andamento delle classi:

- Non raggiunto
- Mantenimento
- Raggiunto

Indicatore	Classe	Andamento
M1	E	
M2	A	
M3	E	
M4	E	
M5	A	
M6	A	

215 mln €

DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI ENTRO IL 2033, così suddivisi:





PILLOLE DI SOSTENIBILITÀ 2020

Responsabilità ambientale

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

39,2 mln m³ DI ACQUE REFLUE DEPURATE



- 17,54% trattamento primario
- 82,46% trattamento secondario



5.128 CAMPIONI DI ACQUE REFLUE CONTROLLATI



64.593 PARAMETRI ANALIZZATI

Conformità campioni alla normativa:

- 99,05% GSP campioni conformi
- 99,71% GSP parametri conformi

LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

PRELIEVI VOLTI A NON COMPROMETTERE LA CAPACITÀ DI RIGENERAZIONE DELLA RISORSA

PRELEVATO IL 73% DEI VOLUMI AUTORIZZATI

1.739 PERDITE RIPARATE
(+3% rispetto al 2019)



L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

17 ANNI
DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

40 SCUOLE
DEL TERRITORIO COINVOLTE NEL 2020

63 CLASSI
PER UN TOTALE DI 979 ALUNNI

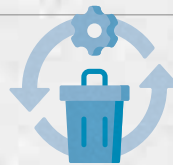


GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI

13.237 t

DI RIFIUTI PRODOTTI DI CUI:

- 86,89% fanghi di depurazione
- 99,7% rifiuti non pericolosi



METODO DI SMALTIMENTO DEI RIFIUTI:

- 72,7% centri autorizzati di trattamento fanghi
- 25,1% compostaggio
- 1,9% discarica/incenerimento
- 0,2% riciclo



ENERGIA ED EMISSIONI



49.484 GJ

DI ENERGIA ELETTRICA E COMBUSTIBILI CONSUMATI

-1,17% DI ENERGIA CONSUMATA RISPETTO AL 2019



13,55%
DELL'ENERGIA ELETTRICA PROVIENE DA **FONTI RINNOVABILI**



82%
DEGLI AUTOMEZZI AZIENDALI È A **BASSO IMPATTO AMBIENTALE** (Euro 5 e Euro 6)



6.033 tCO₂
EMESSE NEL 2020
proveniente da:

93% da energia elettrica + 7% dall'uso di combustibili

ALLEGATO 01

Indice dei contenuti GRI

GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 10
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 10
102-3	Luogo della sede principale	Nota metodologica	p. 131
102-4	Luogo delle attività	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 10
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	p. 10 p. 14
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 10
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio; Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile; Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale; Appendice - Allegato tabellare	p. 10 p. 34 p. 70 p. 118
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale; Appendice - Allegato tabellare	p. 70 p. 119
102-9	Catena di fornitura	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 48
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nota metodologica	p. 131
102-11	Principio prudenziale	Cap. 1 - Qualità e sicurezza sul lavoro	p. 21
102-12	Iniziative esterne	Cap. 1 - GSP e gli obiettivi delle Nazioni Unite al 2030	p. 28-29
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 30
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	p. 04
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - I valori guida e linee strategiche	p. 16-17
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	p. 14-15

5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 24-25
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<i>Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.</i>	p. 109
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 24
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 24
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 24
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	p. 131
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Cap. 1 - Analisi di materialità: i temi materiali rilevanti si sostenibilità Nota metodologica	p. 26-27 p. 131
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 27
102-48	Revisione delle informazioni	<i>Indicate direttamente nei paragrafi dove sono presenti rettifiche.</i>	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	p. 131
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	p. 131
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	p. 131
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	p. 131
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	p. 131
102-54	<i>Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards</i>	Nota metodologica	p. 131
102-55	Indice dei contenuti GRI	Indice dei contenuti GRI	p. 108-115
102-56	Attestazione esterna	<i>Il presente Bilancio di Sostenibilità non è stato sottoposto ad assurance esterna</i>	
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 200: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
TEMA: PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso	p. 36-37
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso	p. 36-37
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso	p. 36-37
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso Appendice - Allegato tabellare	p. 36 p. 118

TEMA: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti	p. 38-47
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti	p. 38-47
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti	p. 38-47
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Appendice - Allegato tabellare	p. 38-45 p. 118
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali degli investimenti	p. 46-47
TEMA: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 48-49
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 48-49
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 48-49
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore; Appendice - Allegato tabellare	p. 48 p. 119
TEMA: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
GRI 300: PERFORMANCE AMBIENTALI			
TEMA: ENERGIA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 101-102
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 101-102
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 101-102

GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Appendice - Allegato tabellare	p. 101 p. 125
TEMA: ACQUA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente	p. 90-95
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente	p. 90-95
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente	p. 90-95
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua	p. 90
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente	p. 92
303-3	Prelievo idrico	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua; Appendice - Allegato tabellare	p. 90 p. 126
303-4	Scarico di acqua	Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente; Appendice - Allegato tabellare	p. 92 p. 126
TEMA: EMISSIONI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 103
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 103
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 103
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Appendice - Allegato tabellare	p. 103 p. 126
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Appendice - Allegato tabellare	p. 103 p. 127
TEMA: RIFIUTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 98-100
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 98-100
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 98-100
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 98



306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti Appendice - Allegato tabellare	p. 98-100 p. 127
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti; Appendice - Allegato tabellare	p. 98-100 p. 127
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti; Appendice - Allegato tabellare	p. 98-100 p. 128
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti; Appendice - Allegato tabellare	p. 98-100 p. 129
TEMA: CONFORMITÀ AMBIENTALE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza;	p. 18
GRI 400: PERFORMANCE SOCIALE			
TEMA: OCCUPAZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale, Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 70-75
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale, Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 70-75
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale, Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 70-75
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale; Appendice - Allegato tabellare	p. 70 p. 122
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 73
401-3	Congedo parentale	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro Appendice - Allegato tabellare	p. 73 p. 123
TEMA: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79-81
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79-81
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79-81

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 81
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 79
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro Appendice - Allegato tabellare	p. 81 p. 124
TEMA: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale	p. 77-78
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale	p. 77-78
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale	p. 77-78
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale Appendice - Allegato tabellare	p. 77-78 p. 124
TEMA: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale	p. 70-71
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale	p. 70-71
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale	p. 70-71
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale Appendice - Allegato tabellare	p. 70-71 p. 120
TEMA: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 4 - Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse	p. 96

103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse	p. 96
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse	p. 96
GRI 405: COMUNITÀ LOCALI 2016			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Cap. 4 - Educazione ambientale per un futuro delle risorse più sostenibile	p. 95
TEMA: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59-61
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59-61
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59-61
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59
TEMA: MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59-61
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59-61
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 59-61
GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA 2016			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 61
TEMA: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
GRI 417: PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18

TEMA: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA**GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19

GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016

419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18
-------	--	---	-------

TEMI MATERIALI NON CORRELATI A UN GRI TOPIC-SPECIFIC STANDARD**TEMA: CONTRASTO ALLA POVERTÀ E AL DISAGIO ECONOMICO****GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 4 - Le tariffe del servizio idrico	p. 66-67
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Le tariffe del servizio idrico	p. 66-67
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Le tariffe del servizio idrico	p. 66-67

TEMA: GESTIONE DEI RISCHI**GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 18-19

TEMA: INNOVAZIONE**GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 30-31
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 30-31
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 30-31

TEMA: EFFICIENZA GESTIONALE**GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile	p. 34-35
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile	p. 34-35
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile	p. 34-35

ALLEGATO 02

Allegato tabellare

PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI

TEMATICA MATERIALE	RICONCILIAZIONE CON GRI STANDARDS	CONFINE DELL'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DI GSP
Impatti energetici ed emissioni	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	GSP	Causato da GSP e direttamente connesso alle sue attività
Tutela e conformità ambientale	GRI 307: <i>Compliance</i> ambientale	GSP	Causato da GSP
Adattamento ai cambiamenti climatici e ambientali	GRI 305: Emissioni	GSP	Causato da GSP e direttamente connesso alle sue attività
Qualità dell'acqua restituita in natura	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	GSP	Causato da GSP e direttamente connesso alle sue attività
Gestione efficiente della risorsa idrica	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	GSP	Causato da GSP e direttamente connesso alle sue attività
Gestione dei rifiuti sostenibile	GRI 306: Rifiuti	GSP	Causato da GSP e direttamente connesso alle sue attività
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	I dipendenti di GSP	Causato da GSP
Valorizzazione e sviluppo del personale	GRI 404: Formazione e istruzione	GSP	Causato da GSP
Diversità, pari opportunità e welfare	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 401: Nuove assunzioni e turnover	GSP	Causato da GSP

TEMATICA MATERIALE	RICONCILIAZIONE CON GRI STANDARDS	CONFINE DELL'IMPATTO	COINVOLGIMENTO DI GSP
Gestione delle risorse umane e relazioni tra lavoratori e management	GRI 405: Diversità e pari opportunità	GSP	Causato da GSP
Recruiting e retention dei talenti	GRI 401: Nuove assunzioni e turnover	GSP	Causato da GSP
Etica, integrità e anticorruzione	GRI 205: Anticorruzione	GSP	Causato da GSP
Gestione dei rischi	N/A	GSP	Causato da GSP
Governance e compliance normativa	GRI 418: Privacy dei clienti GRI 419: <i>Compliance</i> socioeconomica	GSP	Causato da GSP
Innovazione	N/A	GSP	Causato da GSP
Investimenti e creazione e distribuzione di valore economico per il territorio	GRI 201: Performance economiche GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	GSP	Causato da GSP
Efficienza gestionale	N/A	GSP	Causato da GSP
Qualità del servizio e attenzione al cliente	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti GRI 417: Marketing ed etichettatura	I clienti di GSP	Causato da GSP
Coinvolgimento delle comunità locali	GRI 413: Comunità locali	GSP	Causato da GSP
Qualità della risorsa idrica	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti GRI 417: Marketing ed etichettatura	GSP	Causato da GSP e direttamente connesso alle sue attività
Contrasto alla povertà e disagio economico	N/A	GSP	Causato da GSP

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

INFORMATIVA GRI STANDARDS 201-1: VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

Valore economico direttamente generato al 31/12/2020	
Ricavi	24.391.528 €
Altri proventi	1.689.314 €
Proventi finanziari	534.839 €
Proventi da partecipazioni	1.597.426 €
(A) Totale Valore economico direttamente generato	28.213.107 €
Valore economico distribuito al 31/12/2020	
Costi operativi	11.347.369 €
Remunerazione dei collaboratori	8.268.556 €
Remunerazione dei finanziatori	854.528 €
Remunerazione degli enti locali	2.200.889 €
Remunerazione della pubblica amministrazione	289.806 €
(B) Totale Valore economico distribuito	22.961.149 €
(A-B) VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	5.251.958 €
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	2.995.896 €
(C) Risultato netto	2.256.063 €

INFORMATIVA GRI STANDARDS 203-1: INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI E SERVIZI FINANZIATI

	U.M.	2019	2020
Totale investimenti programmati	Euro	9.482.000	8.855.255
• di cui finanziati da tariffa	Euro	8.488.130	7.313.182
• di cui finanziati da contributi pubblici	Euro	993.870	1.542.074
• numero di interventi	nr.	14	16
Totale investimenti realizzati	Euro	8.410.026	9.241.168
• di cui finanziati da tariffa	Euro	7.388.928	7.923.655
• di cui finanziati da contributi pubblici	Euro	1.021.098	1.317.516
• numero di interventi	nr.	20	16
Popolazione ISTAT residente nei Comuni serviti	nr.	195.345	195.032
Importi spesi per manutenzioni ordinarie	Euro	3.777.970	4.252.628
Numero di interventi di manutenzioni ordinarie	nr.	24.071	23.816

INFORMATIVA GRI STANDARDS 204-1: PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI

Distribuzione degli acquisti locali								
	2019				2020			
	Spesa [Euro]	Numero [nr.]	Spesa [%]	Numero [%]	Spesa [Euro]	Numero [nr.]	Spesa [%]	Numero [%]
Provincia di Belluno	7.967.737	225	43%	45%	8.504.363	212	44%	45%
Veneto (al netto della Provincia di Belluno)	3.464.852	96	19%	19%	4.375.365	96	22%	20%
Altre Regioni	6.961.165	180	38%	36%	6.605.132	167	34%	35%
TOTALE	18.393.753	501	100%	100%	19.484.860	475	100%	100%

RESPONSABILITÀ SOCIALE

INFORMATIVA GRI STANDARDS 102-8: INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere						
	al 31 dicembre 2019 (1)			al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	44	112	156	115	46	161
A tempo determinato	5	12	17	10	6	16
TOTALE	49	124	173	125	52	177

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego (full-time e part-time) e genere						
	al 31 dicembre 2019 (1)			al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	120 (96,0%)	32 (66,7%)	152 (62,7%)	120 (96,0%)	33 (63,5%)	153 (59,5%)
Part-time	5 (4,0%)	16 (33,3%)	21 (37,3%)	5 (4,0%)	19 (36,5%)	24 (40,5%)
TOTALE	125 (100%)	48 (100%)	173 (100%)	125 (100%)	52 (100%)	177 (100%)

(1) Si segnala che i dati del 2019 relativi al personale sono stati riesposti per allinearli a quanto comunicato dall'ufficio delle risorse umane: nel 2019 e nel 2020 è stato deciso di inserire anche il personale in somministrazione come personale dipendente, in coerenza con quanto viene già applicato nel bilancio di esercizio.

INFORMATIVA GRI STANDARDS 405-1: DIVERSITÀ DEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e genere						
	al 31 dicembre 2019 (1)			al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	1	-	1
Quadri	8	2	10	8	2	10
Impiegati amministrativi	23	45	68	22	47	69
Impiegati tecnici	41	1	42	42	3	45
Operai	53	-	53	52	-	52
TOTALE	125	48	173	125	52	177

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e genere (percentuali)						
	al 31 dicembre 2019 (1)			al 31 dicembre 2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	0,0%	100,0%	0,0%	0,6%
Quadri	80,0%	20,0%	5,8%	80,0%	20,0%	5,6%
Impiegati amministrativi	33,8%	66,2%	39,3%	31,9%	68,1%	39,0%
Impiegati tecnici	97,6%	2,4%	24,3%	93,3%	6,7%	25,4%
Operai	100,0%	0,0%	30,6%	100,0%	0,0%	29,4%
TOTALE	72,3%	27,7%	100,0%	70,6%	29,4%	100,0%

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	1	1
Quadri	0	2	8	10	-	1	9	10
Impiegati amministrativi	7	43	18	68	6	17	46	69
Impiegati tecnici	0	37	5	42	1	35	9	45
Operai	2	33	18	53	3	34	15	52
TOTALE	9	115	49	173	10	87	80	177

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età (percentuali)								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,6%
Quadri	0,0%	20,0%	80,0%	5,8%	0,0%	10,0%	90,0%	5,6%
Impiegati amministrativi	10,3%	63,2%	26,5%	39,3%	8,7%	24,6%	66,7%	39,0%
Impiegati tecnici	0,0%	88,1%	11,9%	24,3%	2,2%	77,8%	20,0%	25,4%
Operai	3,8%	62,3%	34,0%	30,6%	5,8%	65,4%	28,8%	29,4%
TOTALE	5,2%	66,5%	28,3%	100,0%	5,6%	49,2%	45,2%	100,0%

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia d'età								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	-	6	4	10	-	5	5	10
Donne	-	3	-	3	-	3	1	4
TOTALE	-	9	4	13	-	8	6	14

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia d'età (percentuali)								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	0,0%	60,0%	40,0%	76,9%	0,0%	50,0%	50,0%	71,4%
Donne	0,0%	100,0%	0,0%	23,1%	0,0%	75,0%	25,0%	28,6%
TOTALE	0,0%	69,2%	30,8%	100,0%	0,0%	57,1%	42,9%	100,0%

INFORMATIVA GRI STANDARDS 102-41: ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva		
	al 31 dicembre 2019	al 31 dicembre 2020
Totale dipendenti	173	177
Numero dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva (2)	170	173
Percentuale totale	98%	98%

(2) Si faccia riferimento al CCNL GAS-ACQUA - CCNL REGIONI-AUTONOMIE LOCALI - CCNL DIRIGENTI CONFSERVIZI.

INFORMATIVA GRI STANDARDS 401-1: NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Dipendenti in entrata per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	2	8	1	11	1	8	2	11
Donne	3	1	-	4	2	4	-	6
TOTALE	5	9	1	15	3	12	2	17

Dipendenti in uscita per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	-	3	6	9	-	4	7	11
Donne	-	2	-	2	1	1	-	2
TOTALE	-	5	6	11	1	5	7	13

Tasso di assunzione per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	1,6%	6,4%	0,8%	8,8%	0,8%	6,4%	1,6%	8,8%
Donne	6,3%	2,1%	0,0%	8,3%	3,8%	7,7%	0,0%	11,5%
TOTALE	2,9%	5,2%	0,6%	8,7%	1,7%	6,8%	1,1%	9,6%

Tasso di turnover per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2019 (1)				al 31 dicembre 2020			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	0,0%	2,4%	4,8%	7,2%	0,0%	3,2%	5,6%	8,8%
Donne	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%
TOTALE	0,0%	2,9%	3,5%	6,4%	0,6%	2,8%	4,0%	7,3%

INFORMATIVA GRI STANDARDS 401-3: CONGEDO PARENTALE

Congedo parentale			
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2020	8	6	14
di cui status al 31.12.2020:			
• ancora in congedo	-	-	-
• rientrati e ancora impiegati	8	6	14
• di cui dimessi	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2020	100%	1	1
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	3	1	4
di cui status al 31.12.2019:			
• ancora in congedo	-	-	-
• rientrati e ancora impiegati	3	1	4
• di cui dimessi	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2019	100%	1	1
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2019	3	1	4
di cui status al 31.12.2020:			
• ancora in congedo	-	-	-
• rientrati e ancora impiegati	3	1	4
• di cui dimessi	-	-	-
Tasso di retention al lavoro al 31.12.2020	1	1	1

INFORMATIVA GRI STANDARDS 404-1: ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

Ore di formazione totali per categoria professionale e genere - 2019						
	Uomini		Donne		Totale	
	Ore totali	Ore pro capite	Ore totali	Ore pro capite	Ore totali	Ore pro capite
Quadri	225,0	28,1	101,0	50,5	326,0	32,6
Impiegati amministrativi	659,0	28,7	1.286,0	28,5	1.945,0	28,6
Impiegati tecnici	625,0	15,2	-	0,0	625,0	11,8
Operai	726,0	13,7	-	0,0	726,0	13,7
TOTALE	2.235,0	17,9	1.387,0	28,9	3.622,0	20,9

Ore di formazione totali per categoria professionale e genere - 2020						
	Uomini		Donne		Totale	
	Ore totali	Ore pro capite	Ore totali	Ore pro capite	Ore totali	Ore pro capite
Quadri	101,0	12,6	37,0	18,5	138,0	13,8
Impiegati amministrativi	182,0	8,3	570,0	12,1	752,0	10,9
Impiegati tecnici	702,0	16,7	55,0	18,3	757,0	16,8
Operai	625,0	12,0	-	-	625,0	12,0
TOTALE	1.610,0	12,9	662,0	12,7	2.272,0	12,8

INFORMATIVA GRI STANDARDS 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI (3)

Infortuni sul lavoro		
	2019	2020
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi) (4)	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	6	2

(3) Il perimetro dei dati relativi alla salute e sicurezza include i soli dipendenti.

(4) Nota: Infortuni sul lavoro che hanno portato a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

Tassi di infortunio		
	2019	2020
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (6)	21,6	7,1
Ore lavorate	279.496,00	280.506,00

INFORMATIVA GRI STANDARDS 302-1: ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Consumo di energia (6)			
	U.M.	2019	2020
Gas metano	GJ	1.229,47	1.108,53
Carburante per autotrazione	GJ	5.319,77	5.207,07
• Gasolio per autotrazione	GJ	5.270,36	5.109,07
• Benzina per autotrazione	GJ	49,42	97,99
Energia elettrica acquistata	GJ	43.522,90	43.168,25
CONSUMI TOTALI DI ENERGIA	GJ	50.072,15	49.483,85
• Provenienti da fonti di energia rinnovabili	GJ	-	-
• Provenienti da fonti di energia non rinnovabili	GJ	50.072,15	49.483,85

(6) Il tasso di infortunio è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate, utilizzando un fattore moltiplicativo di 1.000.000. Il dato include gli infortuni nel tragitto casa-lavoro solamente nel caso in cui il trasporto è stato gestito dall'organizzazione.

(7) Per i consumi di energia elettrica e riscaldamento 1 kWh = 0,0036 GJ; per i consumi di gas naturale 1 mc = 0,035281 GJ; per i consumi di gasolio (trasporto e riscaldamento) 1 litro = 0,03601668 GJ; per i consumi di benzina (trasporto) 1 litro = 0,03082824 GJ.

INFORMATIVA GRI STANDARDS 303-3: PRELIEVO IDRICO

Prelievi idrici					
	U.M.	2019		2020	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico (8)	Tutte le aree	Aree con stress idrico (8)
Acque superficiali	Megalitri	3.925	-	3.492	-
• Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	3.925	-	3.492	-
• Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	-	-	-	-
Acque sotterranee	Megalitri	65.367	-	70.473	-
• Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	65.367	-	70.473	-
• Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	-	-	-	-
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	Megalitri	69.292	-	73.965	-

INFORMATIVA GRI STANDARDS 303-4: SCARICO IDRICO

Scarichi idrici					
	U.M.	2019		2020	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico (8)	Tutte le aree	Aree con stress idrico (8)
Scarichi idrici totali	Megalitri	34.955	-	32.477	-
• Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	34.955	-	32.477	-
• Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	-	-	-	-

INFORMATIVA GRI STANDARDS 305-1: EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1) (9)

Emissioni dirette di Scope 1			
	U.M.	2019	2020
Gas Metano	tCO₂	69,14	62,34
• Gasolio autotrazione	tCO ₂	387,78	375,92
• Benzina autotrazione	tCO ₂	3,62	7,19
Totale emissioni Scope 1	tCO₂	460,55	445,44

(7) Il dato 2019 è stato riesposto al netto del Comune di Sappada che dal 2020 non rientra più nel perimetro.

(8) Con riferimento al prelievo e allo scarico di acqua in aree soggette a stress idrico, GSP si avvale del *Aqueduct Tool* sviluppato dal *World Resources Institute* per identificare le aree potenzialmente a rischio. Ai sensi di tale analisi, l'organizzazione non opera in nessuna area a stress idrico. Lo strumento del WRI è disponibile online alla pagina web: <https://www.wri.org/our-work/project/aqueduct>. Per l'analisi, sono stati tenuti in considerazione i risultati emersi nella colonna "baseline water stress".

(9) Questi dati sono calcolati utilizzando i fattori di emissione Minambiente 2020, ISPRA National Inventory Report 2020 e AIB-2020 European Residual Mix, secondo la metodologia del protocollo GHG. L'approccio di consolidamento delle emissioni è il controllo operativo.

INFORMATIVA GRI STANDARDS 305-2: EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)

Emissioni indirette di Scope 2			
	U.M.	2019	2020
Energia elettrica acquistata - Location Based	tCO₂	3.356,10	3.328,75
Energia elettrica acquistata - Market Based	tCO₂	5.633,80	5.587,89

INFORMATIVA GRI STANDARDS 306-3 (2020): RIFIUTI PRODOTTI

Tipologia di rifiuto			
	U.M.	2019 (10)	2020 (11)
Totale Rifiuti pericolosi	t	0,95	39,90
• Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	t	0,10	0,08
• Batterie al piombo	t	0,81	0,56
• Altre batterie ed accumulatori	t	-	0,24
• Gas in contenitori a pressione	t	0,04	0,04
• Altre sostanze pericolose	t	-	38,98
Totale Rifiuti non pericolosi	t	12.400,1	13.197,5
• Imballaggi in carta e cartone	t	7,26	7,16
• Imballaggi in plastica	t	4,99	5,25
• Imballaggi in materiali misti	t	-	0,04
• Assorbenti materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	t	-	0,06
• Materiali diversi da categorie sopra	t	0,02	0,07
• Apparecchiature fuori uso	t	0,44	0,58
• Soluzione acquose di scarto	t	-	10,84
• Rame, bronzo, ottone	t	0,80	-
• Ferro e acciaio	t	-	13,00
• Metalli misti	t	0,22	0,46
• Vaglio rifiuti prodotti dagli impianti di trattamento delle acque reflue	t	59,43	50,30
• Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	t	183,31	164,08
• Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	t	11.100,9	11.502,5
• Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	t	-	3,72
• Metallo	t	24,50	-
• Rifiuti della pulizia delle fognature	t	1.018,3	1.439,4
TOTALE RIFIUTI	t	12.401,1	13.237,4

(10) I dati del 2019 sono stati riesposti in quanto è stata affinata la metodologia di raccolta dei dati.

(11) I dati relativi all'esercizio 2020 sono stati esposti secondo la metodologia prevista dal nuovo Standard GRI 306 Rifiuti (2020).

INFORMATIVA GRI STANDARDS GRI 306-4: RIFIUTI NON INVIATI A SMALTIMENTO

Peso totale dei rifiuti non inviati a smaltimento			
	U.M.	2019	2020
Rifiuti pericolosi	t	1,0	0,9
• Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	t	0,1	0,1
• Batterie al piombo	t	0,8	0,6
• Altre batterie ed accumulatori	t	-	0,2
• Gas in contenitori a pressione	t	0,0	0,0
Rifiuti non pericolosi	t	3.314,5	3.356,6
• Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	t	3.276,3	3.326,3
• Imballaggi in carta e cartone	t	7,3	7,2
• Imballaggi in plastica	t	5,0	5,2
• Rame, bronzo, ottone	t	0,8	-
• Ferro e acciaio	t	-	13,0
• Metalli misti	t	0,2	0,5
• Apparecchiature fuori uso	t	0,4	0,6
• Metalli misti	t	0,0	0,1
• Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	t	-	3,7
• Metallo	t	24,5	-
• Imballaggi in materiali misti	t	-	0,0
TOTALE	t	3.315,5	3.357,5

INFORMATIVA GRI STANDARDS GRI 306-5: RIFIUTI INVIATI A SMALTIMENTO

Peso totale dei rifiuti inviati a smaltimento			
	U.M.	2019	2020
Rifiuti pericolosi	t	-	39,0
• Altre sostanze pericolose	t	-	39,0
Rifiuti non pericolosi	t	9.085,6	9.840,9
• Assorbenti materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	t	-	0,1
• Soluzione acquose di scarto	t	-	10,8
• Vaglio rifiuti prodotti dagli impianti di trattamento delle acque reflue	t	59,4	50,3
• Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	t	132,5	96,4
• Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	t	7.824,6	8.176,2
• Rifiuti della pulizia delle fognature	t	919,8	1.234,2
• Rifiuti dell'eliminazione della sabbia -PALABILE	t	50,8	67,6
• Rifiuti della pulizia delle fognature -PALABILE	t	98,5	205,3
TOTALE	t	9.085,6	9.879,9

INFORMATIVA GRI STANDARDS 306-2 (2016): TIPOLOGIA DI RIFIUTI E METODO DI SMALTIMENTO

Tipologia di rifiuti e metodo di smaltimento (tonnellate)								
	2019				2020			
	P	NP	Totale		P	NP	Totale	
Riutilizzo	0,95	0,5	1,4	0,0%	0,92	4,40	5,32	0,0%
Riciclo	-	37,8	37,7	0,3%	-	25,8	25,8	0,2%
Discarica/Incenerimento	-	208,8	208,8	1,7%	38,98	213,8	252,8	1,9%
Deposito sul posto	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
Compostaggio	-	3.276,3	3.276,3	26,4%	-	3.326,3	3.326,3	25,1%
Centri autorizzati di trattamento fanghi	-	8.876,8	8.876,8	71,6%	-	9.627,0	9.627,0	72,7%
TOTALE	0,95	12.400,1	12.401,1	100%	39,90	13.197,5	13.237,4	100%

P = Rifiuti pericolosi

NP = Rifiuti non pericolosi

ALLEGATO 03

Nota metodologica

Rif. GRI: 102-3, 102-10, 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Il Bilancio di Sostenibilità di BIM Gestione Servizi Pubblici Spa, il sesto per la società, è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda nel corso dell'esercizio 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), del suo andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti prodotti dalle stesse relativamente ai temi più significativi dal punto di vista economico, sociale, ambientale e di governance per tutti gli stakeholder.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del progetto di bilancio al 31 dicembre 2020.

Relativamente all'anno di rendicontazione 2020 non si segnalano cambiamenti significativi delle dimensioni, struttura, proprietà dell'organizzazione o della sua catena di fornitura.

Il documento, pubblicato con cadenza annuale, è stato redatto in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione "In accordance – Core". Per quanto riguarda gli Standard specifici GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) e GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) sono state adottate le più recenti versioni del 2018, mentre per lo Standard specifico GRI 306 (Rifiuti) è stata utilizzata la più recente versione del 2020.

Gli indicatori di performance sono stati selezionati, tra quelli proposti dagli standards, in base a criteri di rilevanza attraverso l'analisi di materialità. Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali.

I dati relativi ad anni precedenti sono riportati solo a fini comparativi per consentire una valutazione dei risultati raggiunti dalla società. Per quanto concerne l'anno 2019, i dati oggetto di riesposizione sono opportunamente segnalati nell'indice dei Contenuti GRI con riferimento alla *disclosure* 102-48. Tali dati sono stati rielaborati per uniformità di metodo con il 2020 e sono stati riesposti per garantire un corretto confronto.

Per una panoramica degli indicatori riportati e le relative pagine di riferimento, è disponibile la tabella "Indice dei contenuti GRI" riportata negli allegati tecnici del presente documento. Il documento è, inoltre, corredato da un Allegato tabellare con i dati di dettaglio.

Tutti i Bilanci di Sostenibilità pubblicati sono presenti nel sito www.bimgsp.it.

Per richiedere maggiori informazioni è possibile scrivere all'indirizzo e-mail servizio_clienti@gsp.bl.it.



BIM Gestione Servizi Pubblici Spa

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

Partita IVA e cod. fiscale 00971870258
Capitale Sociale € 2.010.000 i.v.

Centralino tel. 0437 933933
www.bimgsp.it

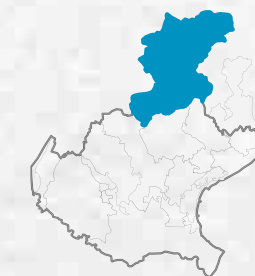
Redazione
BIM GSP Spa (Belluno - BL)
Deloitte & Touche Spa (Treviso - TV)

Progetto grafico
Divisione Energia Srl (Mira - VE)

Photo credit
Archivio Bim GSP Spa
Archivio Consorzio Viveracqua Scarl
Archivi fotografici online

Stampato
novembre 2021

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO

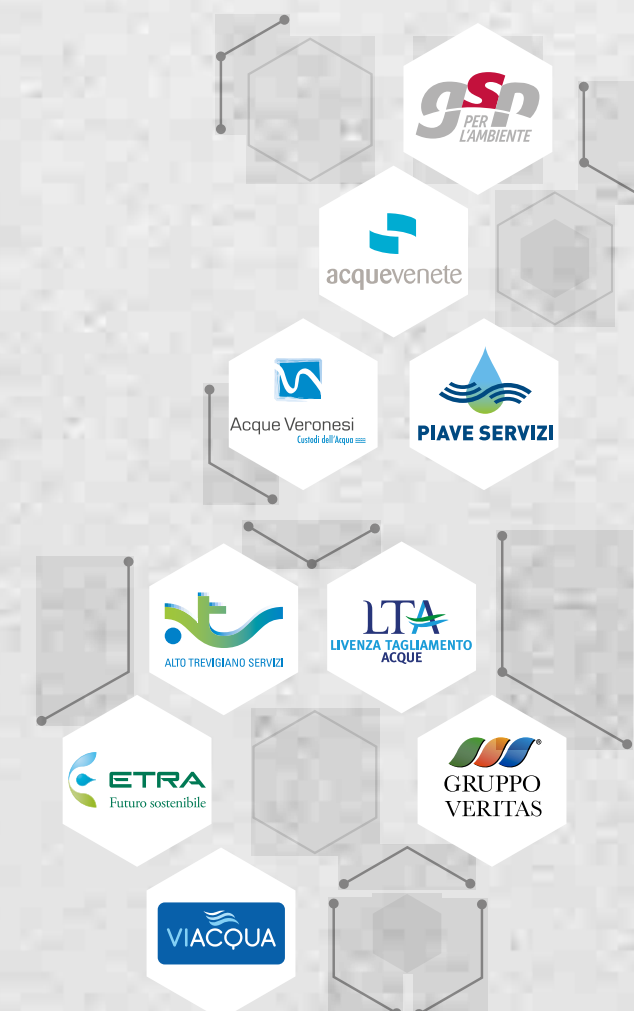


TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da dieci anni.
È Viveracqua, società consortile che riunisce 12 aziende idriche a totale partecipazione pubblica.

Anche quest'anno, la collaborazione coinvolge i bilanci di sostenibilità, che vengono presentati dai gestori di Viveracqua con un progetto grafico comune.

Perché fare rete e lavorare in sinergia resta, oggi come ieri, un valore condiviso.



BIM Gestione Servizi Pubblici Spa

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

Tel +39 0437 933933
Fax +39 0437 933999

Seguici su



www.bimgsp.it