

Il nostro impegno per un futuro sostenibile



2021^{♻️}

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

al 31 dicembre 2021

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 2021

2021[🌱]



Lettera agli stakeholder

Prosegue, anno dopo anno, il nostro cammino verso la sostenibilità.

Un percorso che perseguiamo da tempo e attraverso il quale ci proponiamo di coniugare lo sviluppo sostenibile del territorio servito con la crescita del nostro business, fondamentale per qualsiasi azienda, creando valore nel medio-lungo periodo per tutti gli stakeholder.

Siamo convinti che GSP rivesta un ruolo primario nella crescita della provincia di Belluno: grazie agli investimenti che realizziamo annualmente e al nostro operato quotidiano orientato alla soddisfazione dei bisogni della clientela, ci impegniamo a garantire costantemente un servizio di qualità, al passo con i tempi e sostenibile da un punto di vista economico, sociale e ambientale.

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, giunto quest'anno alla sua settima edizione, diamo una rappresentazione puntuale e trasparente, sia in termini qualitativi che quantitativi, dei valori e degli effetti che la nostra attività d'impresa produce nel territorio, consapevoli di quanto le nostre azioni contribuiscano concretamente allo sviluppo di un territorio più sostenibile e smart e in cui la risorsa idrica può essere un driver di benessere diffuso e inclusivo.

*Nelle prossime pagine vi racconteremo come la nostra organizzazione ha affrontato la quotidianità e le problematiche ordinarie, con uno sguardo costantemente rivolto al futuro. Guardando al presente appena concluso, il 2021, nonostante il Covid-19 abbia messo a dura prova gli animi e le attività di tutti, il nostro operato non si è fermato. La cartina di tornasole sta innanzitutto nei **risultati economico-finanziari che abbiamo raggiunto**: patrimonio a 59,2 milioni di euro, valore della produzione a 28 milioni, costi a 23,8 milioni, investimenti a 10,3 milioni, indebitamento sceso a 29 milioni e risultato netto, per la prima volta nella storia della società, a 17 milioni di euro.*

Non solo, ad attestare la continuità del servizio erogato, le 45.000 telefonate complessivamente gestite, di cui 11.000 di Pronto Intervento, i 2.800 appuntamenti allo sportello e le 450.500 bollette emesse, di cui 131.200 online.

*Tra le operazioni più significative messe a punto nel 2021, la nuova **emissione obbligazionaria Hydrobond 4**, elaborata con i gestori di Viveracqua e conclusa nel marzo del 2022, che ha portato nelle casse di GSP 10 milioni di euro di finanziamenti a tassi agevolati, e la vendita, per 21 milioni di euro, alla società EstEnergy del gruppo Hera delle azioni detenute da GSP in Ascotrade. Risorse significative, che andranno a supportare il corposo piano degli investimenti da 215 milioni di euro da realizzare entro il 2033.*

Nell'anno, inoltre, abbiamo riorganizzato la struttura interna, per valorizzare le competenze di ciascun lavoratore, e dato corso a **18 nuove assunzioni**, per coprire al meglio l'attività sul territorio e avviare il processo di internalizzazione della gestione degli impianti di depurazione che si completerà nel 2022.

Nel corso del 2021 sono state realizzate opere per 10,3 milioni di euro. A connotare la fitta attività, una puntuale azione per il miglioramento delle performance tecniche agli standard qualitativi stabiliti dall'Autorità nazionale di settore, ARERA, e interventi per rendere il territorio e le infrastrutture idriche più resilienti ai cambiamenti climatici in atto, sempre più impattanti, frequenti ed evidenti. Adeguamento strutturale e funzionale delle sorgenti, quindi, ma anche messa in sicurezza delle vasche dell'acquedotto, installazione di misuratori di processo e di portata, rinnovamento delle infrastrutture idriche più obsolete, installazione di nuovi impianti di disinfezione, estensione della rete fognaria, costruzione di nuovi impianti di depurazione e ammodernamento degli esistenti, efficientamento energetico e riduzione dei consumi, digitalizzazione, infine, di reti e impianti. Questi, in sintesi, gli obiettivi a cui abbiamo lavorato ogni giorno e che non smetteremo di perseguire anche negli anni a venire.

Tra le principali opere realizzate, l'avvio dei lavori per la costruzione dei nuovi depuratori a Borca di Cadore e Sedico, interventi che si completeranno nel 2022, l'adeguamento dell'impianto di Lentiai, il nuovo acquedotto di Chioit a Cencenighe, l'adeguamento delle opere di presa Porcilla e del serbatoio Tornaol a Pedavena, la messa in sicurezza dell'acquedotto Desedan a Longarone, il

restyling del serbatoio di Coltron a Ponte nelle Alpi, la posa del nuovo collettore fognario di Vallesella e Grea a Domegge di Cadore, l'ammodernamento della vasca imhoff di Sotto Bernard a Selva di Cadore e del depuratore di Morbiach a Cencenighe, la pulizia straordinaria della rete fognaria lungo il lago di Auronzo e altre lavorazioni minori nei diversi comuni serviti.

Oltre all'attività ordinaria, ci siamo impegnati anche nella **ricostruzione post tempesta Vaia**: grazie ai finanziamenti assegnati dal Commissario delegato all'emergenza, abbiamo realizzato i lavori di posa delle nuove vasche imhoff a Taibon Agordino (Le Sedole), la messa in sicurezza degli impianti di trattamento di Tiser (Gosaldo), Selva (Salator), Rocca Pietore (Sorarù), San Tomaso Agordino (Sot Colarù), e di sistemazione della fognatura di Tegosa e Feder a Canale d'Agordo.

Nel corso dell'anno, si è dato corso anche a un **centinaio di progettazioni**: tra queste, gli studi di fattibilità per la centralizzazione del trattamento depurativo in Comelico, Centro Cadore, Val di Zoldo e Alto Agordino, l'adeguamento delle reti fognarie e del sistema depurativo a Cortina d'Ampezzo, il completamento dello schema acquedottistico di Rio dei Frari con la realizzazione del tratto Col Coltron – Piaia e Vena d'Oro.

Di rilievo, inoltre, la **sostituzione massiva dei contatori d'utenza**, un progetto pluriennale che impiega circa 500 mila euro all'anno e che, nel 2021, ha portato all'installazione di oltre 6 mila nuovi apparecchi meccanici a Pedavena e Soverzene, e di contatori digitali a Limana, oltre a sostituzioni mirate distribuite in tutto il territorio servito. L'attività proseguirà, con gradualità, anche nel 2022 e nelle annualità successive, con l'obiettivo di raggiungere

tutte le utenze servite.

In crescita il **processo di digitalizzazione delle infrastrutture idriche**: abbiamo potenziato il sistema del telecontrollo aziendale, per il monitoraggio puntuale dei prelievi e del funzionamento degli impianti, e avviato un progetto per la gestione informatizzata di tutte le prestazioni tecnico-operative previste sul territorio. In aumento, infine, il numero di sistemi di disinfezione installati nell'anno, aumentati di 12 unità, a garanzia di un impegno continuo nella riduzione dei fenomeni di non potabilità causati soprattutto dagli eventi meteo intensi.

Con responsabilità abbiamo guardato anche al futuro e approvato, a fine 2021, la nuova strategia industriale e di sostenibilità di GSP: **ben 50,5 milioni di investimenti programmati nel triennio 2022-2024**, 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, elevati standard di qualità all'utenza.

Con lo stesso impegno di sempre, metteremo in campo energie straordinarie per assicurare l'attuazione dei programmi di investimento, ricercare nuove risorse da destinare alle opere da realizzare, senza aggravii per i cittadini, nonché per garantire un servizio al passo con i tempi e in linea con i migliori standard prestazionali, per contribuire fattivamente allo sviluppo sostenibile della provincia di Belluno.

Nel farlo, metteremo a disposizione la nostra competenza ed esperienza, nella ferma convinzione che prenderci cura del

territorio, della comunità e del patrimonio infrastrutturale sia non solo un dovere, ma anche la miglior garanzia di un futuro sostenibile che possiamo dare a chi verrà dopo di noi.

A tutte le donne e gli uomini di GSP rivolgiamo un ringraziamento per la professionalità e dedizione che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito e che raggiungeremo anche un domani.

Buona lettura.



Attilio Sommavilla

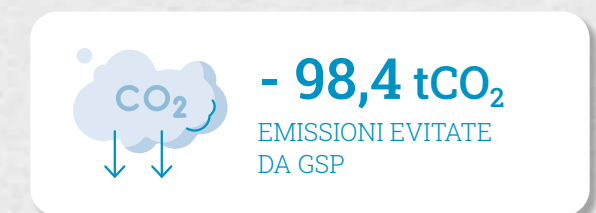
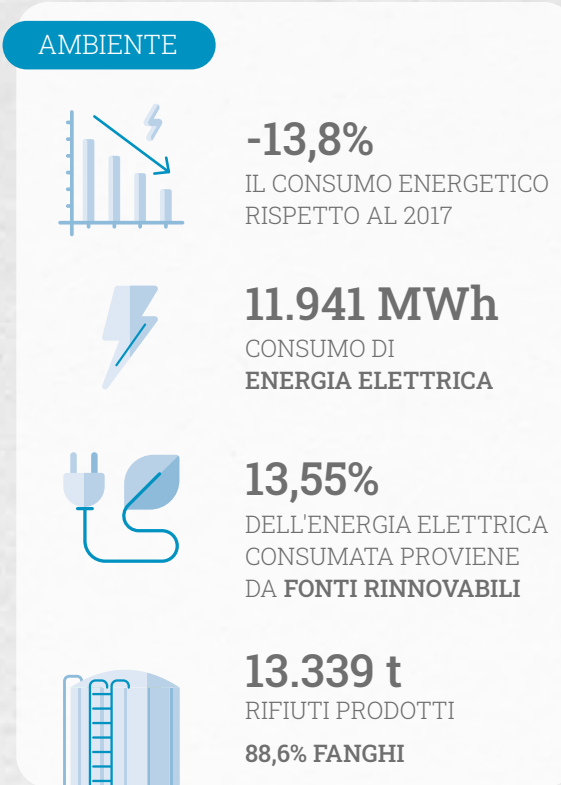
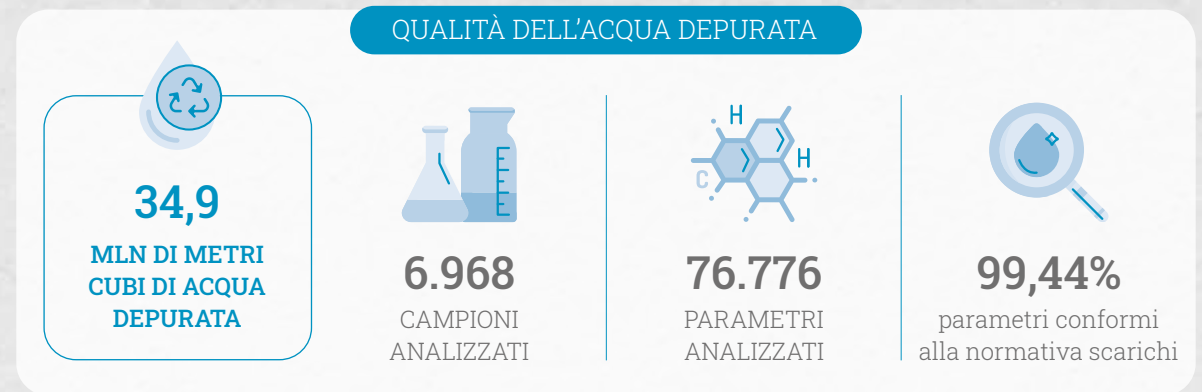
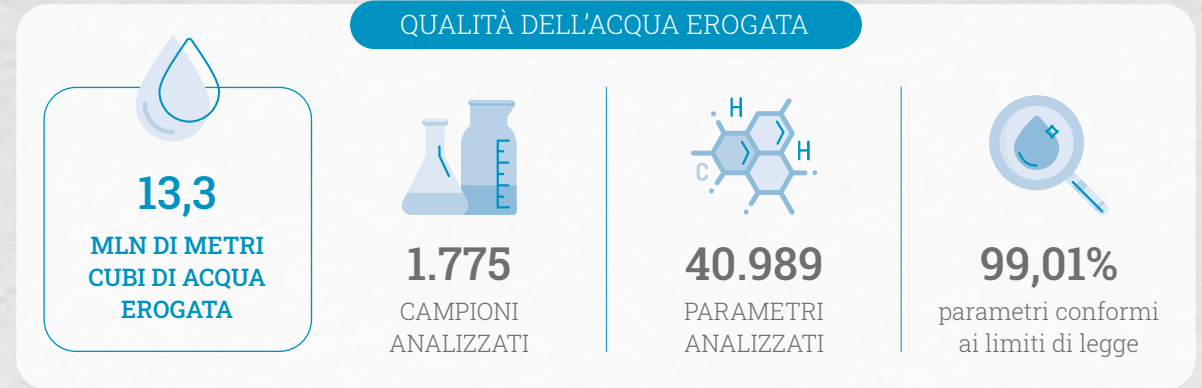
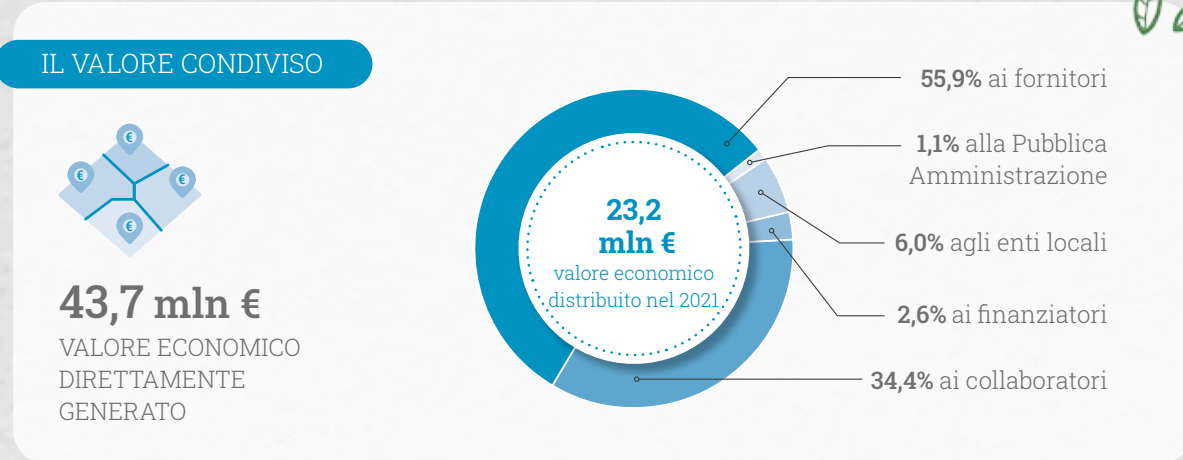
Presidente GSP



Marco Bacchin

Direttore Generale GSP

2021: GSP IN SINTESI



2021 Indice

Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2021

- 05 Lettera agli stakeholder
- 08 2021: GSP in sintesi

CAP 1

GSP, AZIENDA PUBBLICA A SERVIZIO DEL TERRITORIO

Pag. 12

- 14 Una società del territorio per il territorio
- 18 Il governo pubblico dell'azienda
- 20 I valori guida e le linee strategiche
- 22 Trasparenza, integrità e correttezza
- 25 Qualità e sicurezza sul lavoro
- 26 Gli stakeholder: insieme, coinvolti
- 30 GSP e gli obiettivi delle Nazioni Unite al 2030

CAP 2

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Pag. 36

- 38 Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile
- 40 Il valore economico generato e condiviso
- 42 Gli investimenti per il territorio
- 49 Gli impatti economico-occupazionali prodotti dall'attività di GSP
- 52 I fornitori: una rete di valore

CAP 3

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Pag. 54

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

CAP 4

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Pag. 84

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

CAP 5

ALLEGATI TECNICI

- 110 Indice dei contenuti GRI
- 118 Allegato tabellare
- 131 Nota metodologica



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

UNA SOCIETÀ DEL TERRITORIO PER IL TERRITORIO

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".

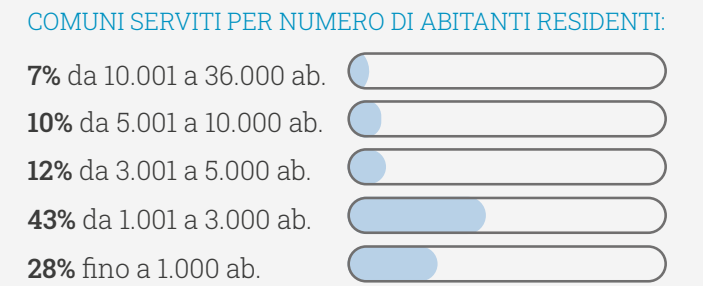
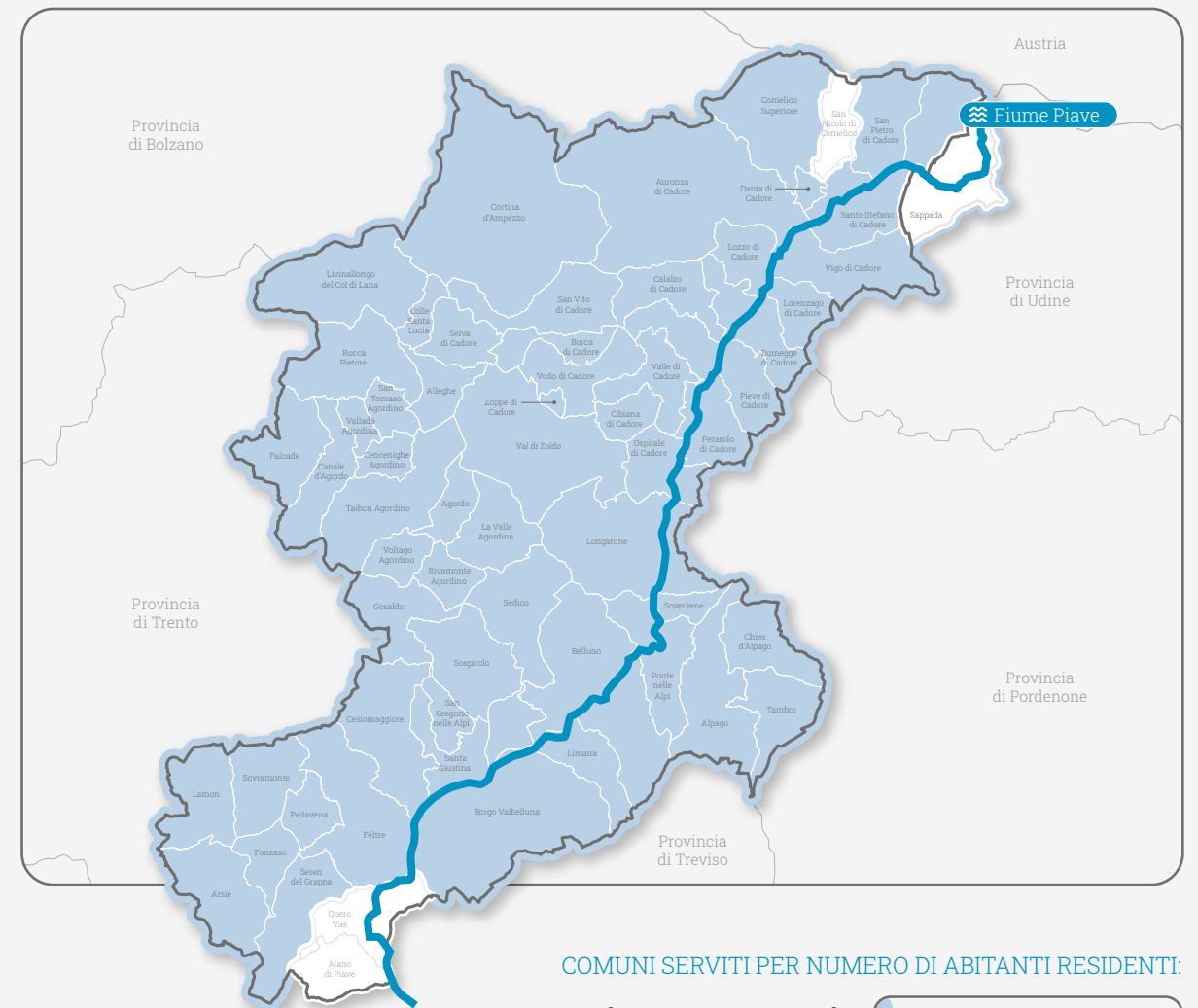
Si occupa di **prelevare l'acqua** dalle fonti presenti in natura, **renderla potabile** e **distribuirla** a utenti, famiglie e imprese, **raccoglierla nelle fognature** e **depurarla** prima della restituzione in ambiente.

Oltre al servizio idrico integrato, gestisce reti canalizzate a GPL in 5 Comuni (Comelico Superiore, Ponte nelle Alpi, Santo Stefano di Cadore, Sappada e Val di Zoldo).

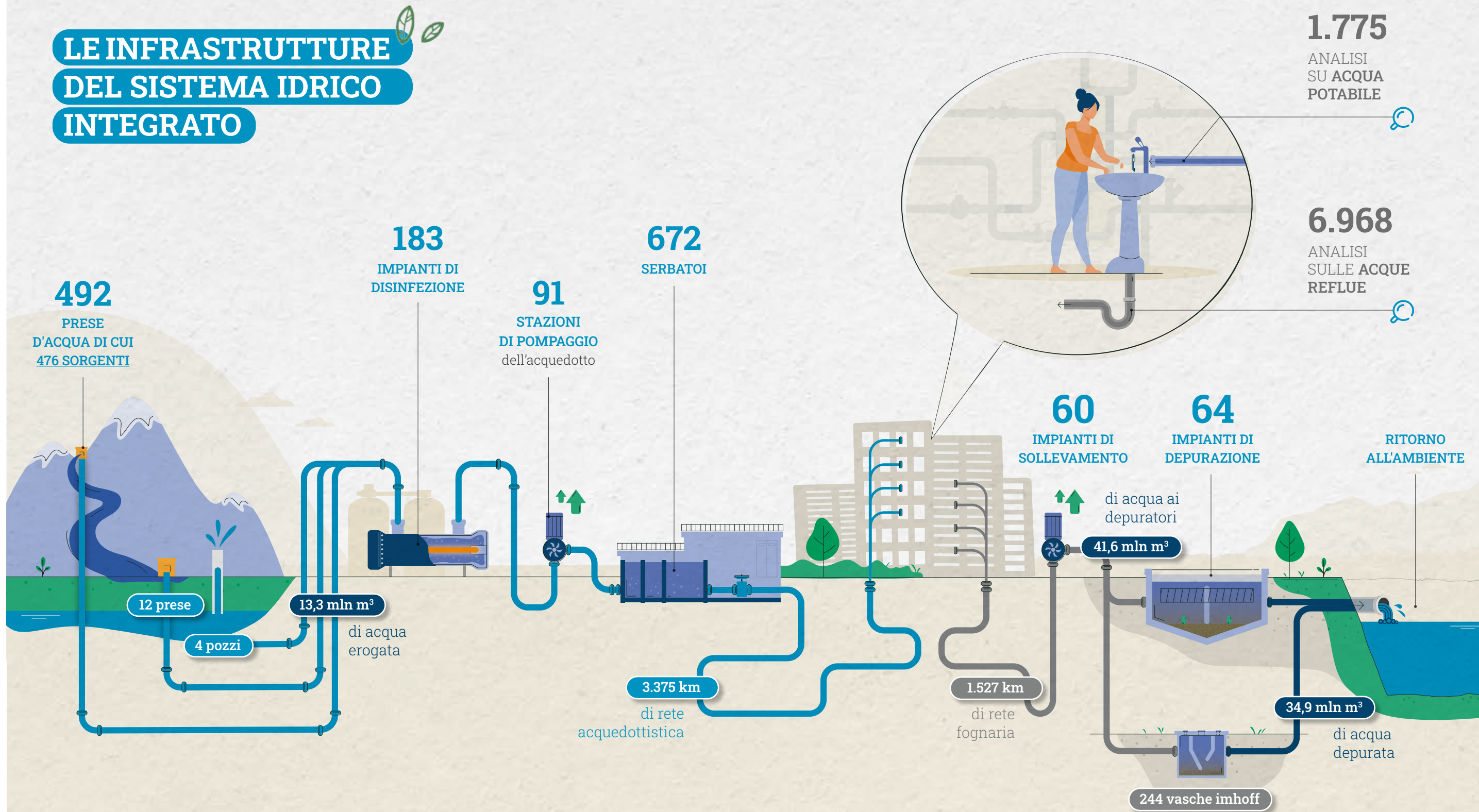


GSP opera da **oltre 15 anni** nel territorio bellunese, impegnandosi ogni giorno affinché il **servizio** sia **efficiente, efficace, puntuale ed economico**. È un'azienda interamente pubblica, partecipata e controllata al 100% da 60 Comuni. Il modello di gestione adottato, **in house providing**, consente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



LE INFRASTRUTTURE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO



SERVIZIO DI
ACQUEDOTTO

👤 153.982 utenti serviti

SERVIZIO DI
FOGNATURA

👤 124.977 utenti serviti

SERVIZIO DI
DEPURAZIONE

👤 372.026 ab. equivalenti

AL TERMINE DEL CICLO, LE ACQUE
PULITE E SICURE VENGONO
RESTITUITE ALL'AMBIENTE

GRI: 102-5, 102-18

IL GOVERNO PUBBLICO DELL'AZIENDA

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.

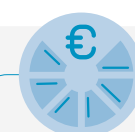
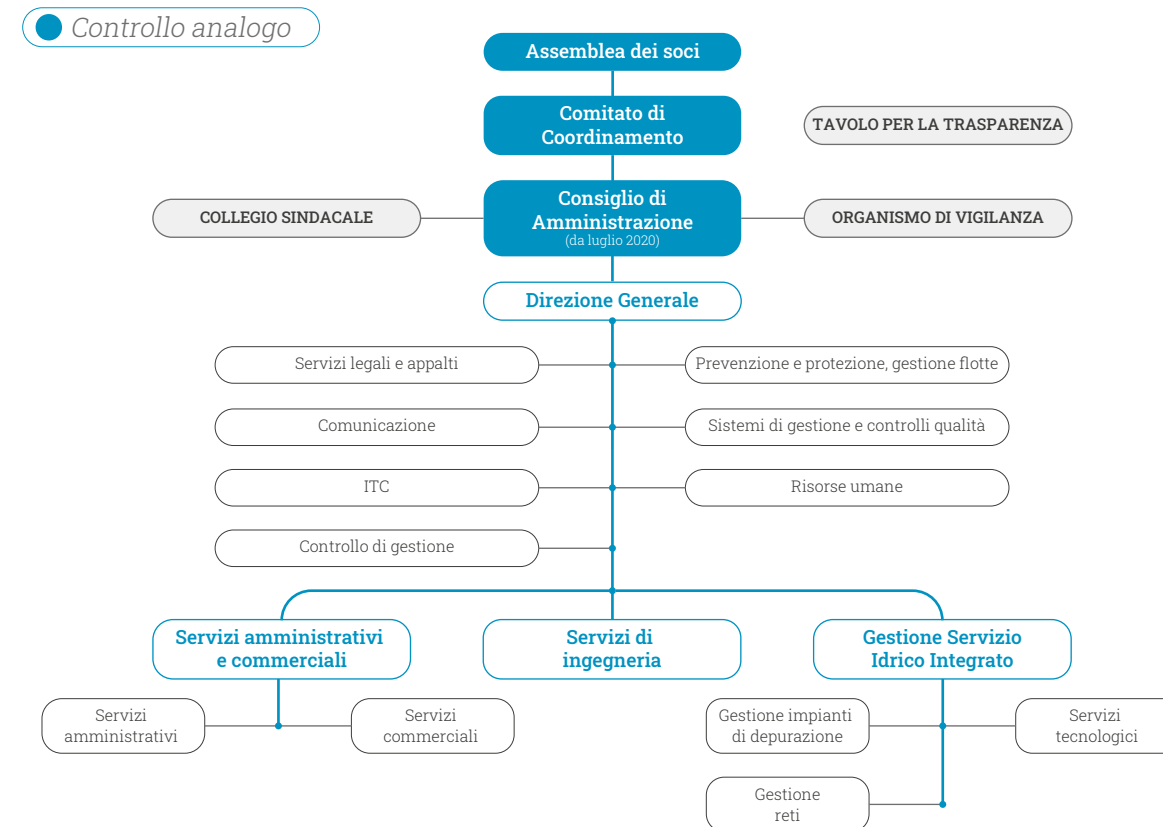
La struttura di governo di GSP è composta da:

- l'**ASSEMBLEA DEI SOCI**, partecipata dai 60 Comuni azionisti, che 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 nominati dall'Assemblea dei Soci e con mandato triennale (esercizi 2020/2021/2022), a cui 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:

1. gestire e condurre la società;
2. dare esecuzione alle delibere dell'Organo Amministrativo, operando le opportune scelte, trasmettendole alle figure apicali sottostanti, coordinandone l'attività e controllandone la puntuale esecuzione;
3. 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;
4. 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.

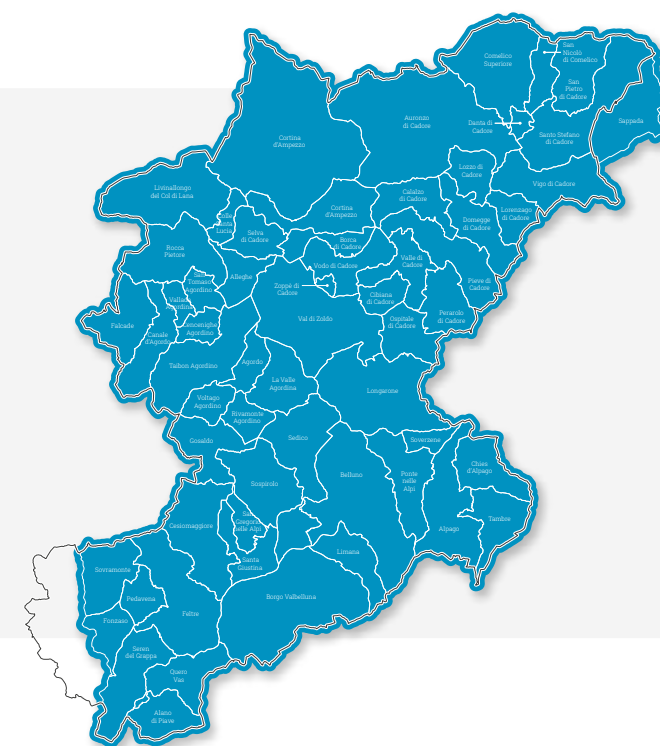
GOVERNO E STRUTTURA



100%
CAPITALE
PUBBLICO



60
COMUNI
SOCI





I VALORI GUIDA E LE LINEE STRATEGICHE

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, opera alla luce di **8 valori guida**, delineati nel proprio **Codice etico**, 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. Un valore che, con serietà e costanza, GSP persegue anche nella gestione del rapporto con la clientela, regolato dalla **Carta del servizio idrico integrato**, un documento che definisce i principi fondamentali e gli impegni della società a garanzia di un **servizio sempre di qualità**.



I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEL SERVIZIO:

- Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- Partecipazione
- Efficienza, efficacia e qualità del servizio
- Sostenibilità
- Condizioni principali della fornitura
- Cortesia
- Continuità del servizio
- Qualità e sicurezza



La **sostenibilità**, nelle sue tre declinazioni - sociale, ambientale ed economico - finanziaria - è per GSP **parte integrante dell'operato quotidiano**. Per questo, nel Piano Industriale 2022/2024, approvato

dall'Assemblea dei soci il 23 dicembre 2021, la società ha delineato le proprie **linee strategiche e gli obiettivi da conseguire**, a tutela del territorio e della collettività presente e futura.



LINEE STRATEGICHE E OBIETTIVI 2022-2024:

- Migliorare costantemente la qualità dell'acqua e del servizio** garantendo standard qualitativi ottimali e in linea con quanto previsto dall'autorità nazionale ARERA.
- Assicurare efficacia ed efficienza gestionale**, contemperando l'esigenza di contenimento dei costi con la necessità di potenziamento delle funzioni di controllo, gestione e sviluppo delle attività aziendali.
- Avviare e implementare un assetto organizzativo** basato su un importante *commitment* del CdA e un rilevante coinvolgimento delle risorse umane.
- Garantire un sistema idrico funzionante e funzionale** alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

FOCUS 01 GSP, VENDUTE LE AZIONI IN ASCOTRADE

A settembre 2021 GSP ha ceduto alla società EstEnergy del Gruppo Hera la partecipazione azionaria detenuta in Ascotrade, azienda di fornitura di gas naturale con sede in Pieve di Soligo.

L'introito conseguito, pari a 21 milioni di euro, andrà a supportare la realizzazione di investimenti e nuove opere per il miglioramento del sistema idrico provinciale: tra le priorità, la riduzione delle perdite e dei prelievi

idrici dall'ambiente, la salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, il miglioramento della qualità dell'acqua restituita in natura, la digitalizzazione di reti e processi, la razionalizzazione dei consumi energetici e il contenimento delle emissioni in ambiente.

Nuove infrastrutture, quindi, e rinnovamento delle esistenti, senza aggravii per i cittadini, a beneficio del territorio, della comunità e dell'ambiente.

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

TRASPARENZA, INTEGRITÀ E CORRETTEZZA

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

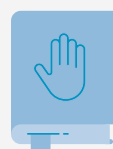
Trasparenza, correttezza e legalità sono principi fondamentali della filosofia d'impresa che devono trovare conferma nelle buone pratiche e nella concretezza dell'operare. Giorno dopo giorno.

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;
- un **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**.

GLI STRUMENTI DEL BUON GOVERNO



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



CODICE ETICO



PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE (PPCT)

Uno sforzo che ha dato risultati: grazie alle misure adottate, anche **nel 2021 non sono state rilevate violazioni** della normativa sull'anticorruzione o episodi di corruzione accertati all'interno dell'azienda.

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.

DIFFUSIONE DI UNA CULTURA AZIENDALE IMPRONTATA ALLA LEGALITÀ



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



TUTTI i membri degli OdG hanno ricevuto la documentazione relativa alle politiche e alle procedure anticorruzione nel periodo 2016-2021.



TUTTI i dipendenti e membri degli Organi di Governo sono a conoscenza delle pratiche anticorruzione.



Nel **2021** non si sono verificati casi di non conformità a leggi e normative in materia sociale, economica e ambientale.



In **TUTTI** i contratti con partner commerciali è stata inserita la clausola 231.



Nel **2022** sarà implementata l'attività formativa rivolta ai dipendenti in materia di anticorruzione e D.lgs 231/2001.

Tra le aree maggiormente esposte, 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 2021 sono state valutate **221 operazioni per rischi legati alla corruzione** e il **20% 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).

⁽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.



Nel corso del 2021 la società ha provveduto ad aggiornare il proprio modello di gestione, organizzazione e controllo, ai sensi del D.lgs. 231/2001. Nell'ambito di tale attività è stata effettuato il *Risk Assessment* ed elaborato il documento di *gap analysis* e *action plan*, che porterà ad azioni correttive da attuare, nell'arco di 18 mesi, secondo una precisa scala di priorità.

Nel 2021 ha individuato al proprio interno la figura del Responsabile della Protezione dei Dati/*Data Protection Officer* (RPD/DPO). Nel corso dell'anno, inoltre, **non si sono verificate denunce** riguardanti la violazione della privacy e perdita di dati dei clienti. Nel corso del biennio 2022-2023 GSP effettuerà una verifica ed una implementazione del sistema di gestione della privacy.

Tra le attività previste, la redazione di:

- la comunicazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali della nuova nomina del *Data Protection Officer* interno;
- la redazione della procedura per la segnalazione di *data breach*;
- la redazione della procedura di funzionamento del DPO e dei relativi flussi informativi;
- la redazione dell'organigramma per la privacy;
- la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati;
- la campagna formativa privacy a tutti i dipendenti;
- il *penetration test*.



QUALITÀ E SICUREZZA SUL LAVORO

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

GSP, nel 2018, ha aggiornato 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 ha coinvolto la totalità delle attività aziendali, ma che ha permesso di conseguire due 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*. GSP, infatti, segue

il **principio di precauzione** nella definizione delle proprie politiche e modalità di gestione delle attività, 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.

Nel corso del 2021, GSP ha iniziato un percorso per conseguire, entro la fine del 2022, la certificazione **ISO 14001**, relativa al rispetto e monitoraggio della normativa ambientale.



Corsi di formazione e addestramento su spazi confinati



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: novembre 2020
Validità: agosto 2022



OBIETTIVO 2022

NORMA UNI EN ISO 14001:2015

Certificazione del Sistema di gestione ambientale



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

GLI STAKEHOLDER: INSIEME, COINVOLTI

Insieme per gestire il presente e immaginare il futuro

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, tramite diversi canali di comunicazione e coinvolgimento, 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.

In un'ottica di dialogo continuo con gli stakeholder, GSP ha attivato, nel 2014, il Tavolo per la Trasparenza, organo consultivo che si riunisce periodicamente con i vertici della società e di cui fanno parte associazioni di categoria e dei consumatori, organizzazioni sindacali, movimenti e gruppi ambientalisti.



ANALISI DI MATERIALITÀ: LE TEMATICHE RILEVANTI DELLA SOSTENIBILITÀ



GSP, a cadenza annuale o biennale, **coinvolge i propri stakeholder** nella realizzazione del Bilancio di sostenibilità: tramite **l'analisi di materialità**, infatti, condotta sia con workshop interattivi e questionari online, individua i **temi più rilevanti**, cosiddetti materiali, per ciascun portatore di interesse e raccoglie utili spunti per migliorare la propria modalità di rendicontazione. Tre workshop di sostenibilità, realizzati nel 2020, hanno permesso di coinvolgere **45 soggetti qualificati**, rappresentativi del management, degli stakeholder interni e di quelli esterni: a ciascuno è stata chiesta la valutazione interattiva delle tematiche rilevanti per GSP. I risultati ottenuti, oltre ad aver guidato la rendicontazione del 2020, sono alla base 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).

La matrice di materialità che ne consegue, riprodotta nel seguito, non ha subito variazioni rispetto all'anno precedente. 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:



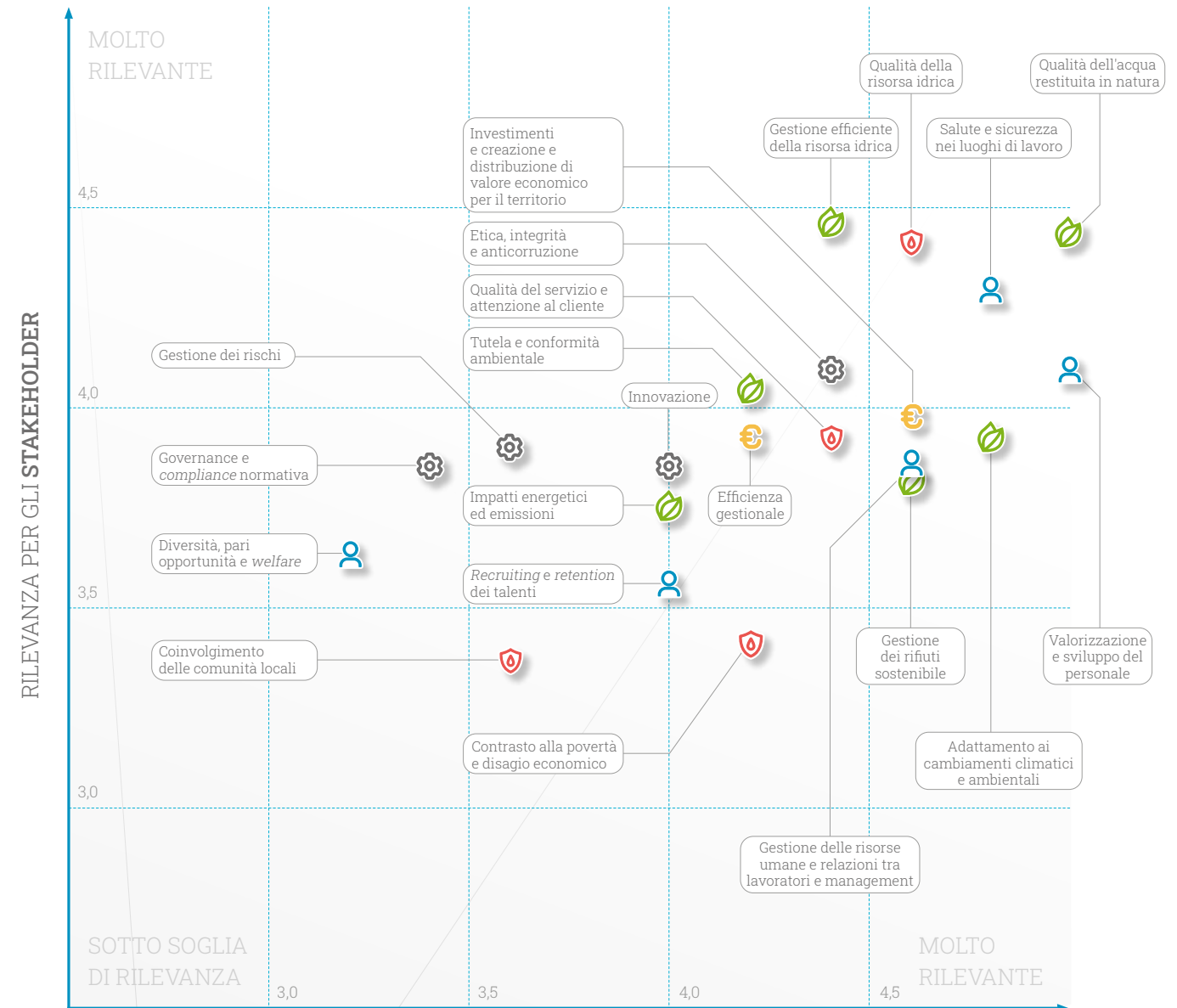
45+
SOGGETTI COINVOLTI nell'analisi di materialità



21
TEMI EMERSI COME RILEVANTI nel 2021



3 PT
SOGLIA DI RILEVANZA su una scala di voto da 1 a 5 punti



MATRICE DI MATERIALITÀ DI GSP

-  Responsabilità verso l'**ambiente** x6
-  Responsabilità verso le **persone** x5
-  Responsabilità **gestionale** x4
-  Responsabilità **economica** x2
-  Responsabilità **sociale** x4

GSP E GLI OBIETTIVI DELLE NAZIONI UNITE AL 2030

Riportare 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 con le comunità e il territorio in cui opera l'organizzazione.

GSP, nel suo ruolo di gestore del servizio idrico, è parte attiva e il suo contributo, in particolare, riguarda

10 MACRO-OBIETTIVI



OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE	Disclosure GRI rendicontate e connesse al rispettivo SDG
Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età	<ul style="list-style-type: none"> GRI 203-2: Impatti economici indiretti significativi GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) GRI 306-3: Rifiuti prodotti GRI 401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato GRI 403-9: Infortuni sul lavoro
Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie	<ul style="list-style-type: none"> GRI 303-3: Prelievo idrico GRI 303-3: Scarico di acqua GRI 306-3: Rifiuti prodotti
Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione
Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti	<ul style="list-style-type: none"> GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito GRI 203-2: Impatti economici indiretti significativi GRI 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover GRI 401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato GRI 401-3: Congedo parentale GRI 403-9: Infortuni sul lavoro GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
Costruire infrastrutture resilienti, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito GRI 203-1: Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati
Rendere gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> GRI 203-1: Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati GRI 306-3: Rifiuti prodotti
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) GRI 306-3: Rifiuti prodotti GRI 417-1: Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi
Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)
Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) GRI 303-3: Scarico di acqua
Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre	<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1) GRI 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2) GRI 306-3: Rifiuti prodotti

FOCUS 02 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

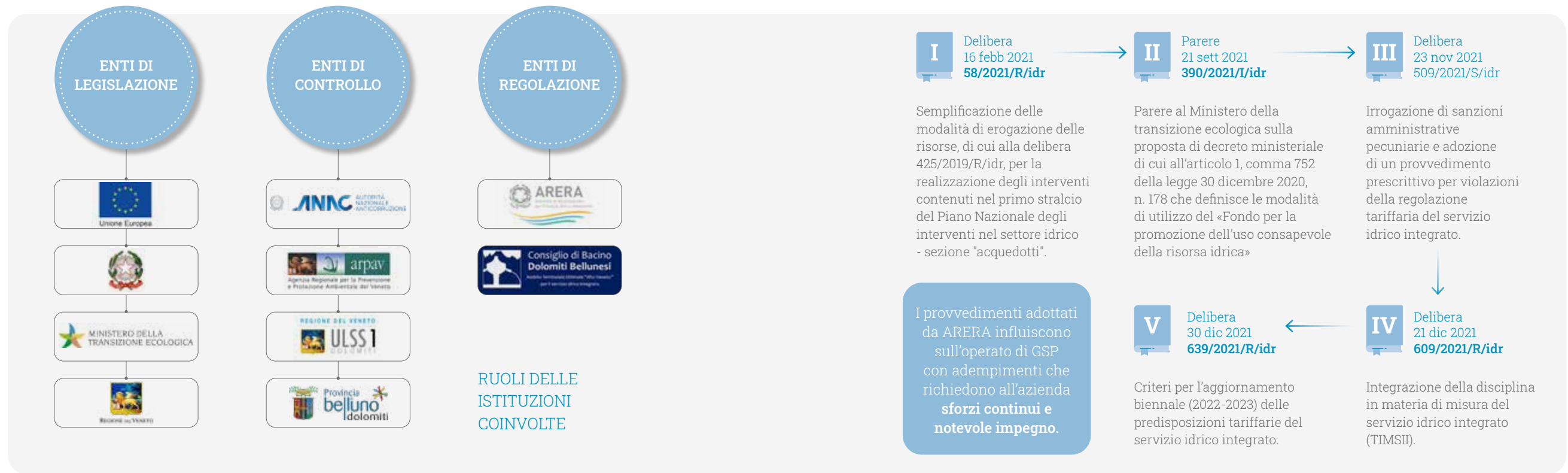
a GSP, **pianifica gli interventi** per il territorio considerando il fabbisogno infrastrutturale dei diversi Comuni e dando priorità agli investimenti più importanti, **verifica** la qualità dei servizi erogati, **predispone** le tariffe e la loro articolazione sulla base della disciplina stabilita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

L'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** è un'autorità amministrativa indipendente, che, dal 2012, svolge funzioni di **regolazione** e **controllo** dei servizi idrici a livello

nazionale. Nello svolgimento della sua attività ARERA è guidata da tre obiettivi principali: **stabilire** sistemi tariffari certi e trasparenti, **promuovere** l'efficienza e la qualità del servizio, **tutelare** gli interessi di utenti e consumatori.

Nel corso degli anni ARERA ha emanato diversi provvedimenti e introdotto criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e potenziali sanzioni, imponendo standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti e premiando l'efficienza.

I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI ARERA DEL 2021



FOCUS 03 VIVERACQUA

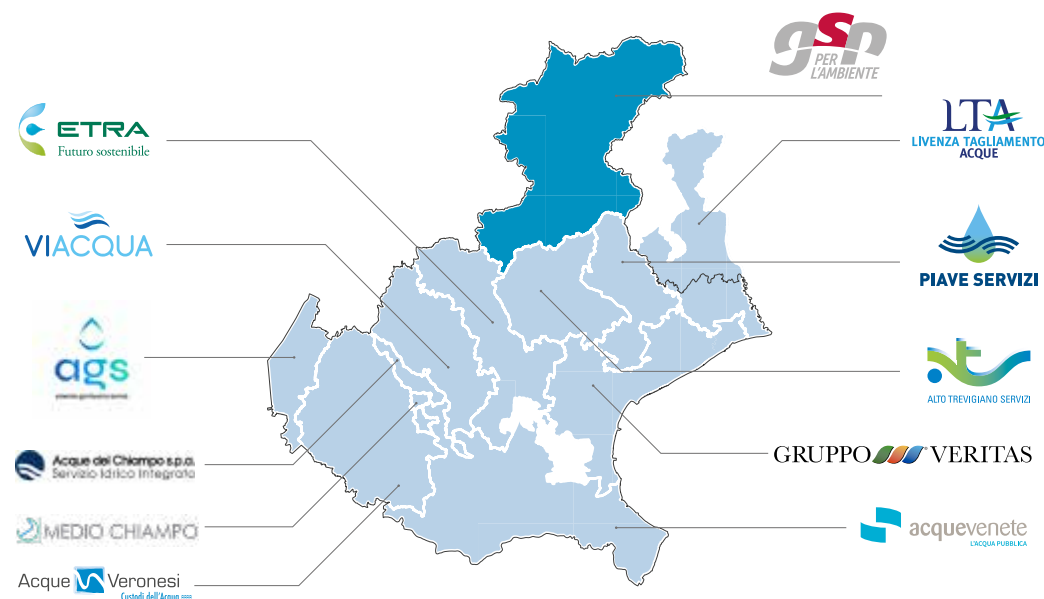
Uniti per sviluppare soluzioni innovative

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.



<p>12 GESTORI IDRICI</p>	<p>4,8 MLN DI CITTADINI SERVITI</p>	<p>I PROGETTI CONDIVISI</p> <p>Viveracqua promuove ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. Partecipa a progetti di respiro internazionale e dà vita a iniziative sul territorio.</p>
<p>580 COMUNI SERVITI</p>	<p>2,1 MLN DI UTENZE SERVITE</p>	



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.

SMART-MET

Progetto europeo da 4,3 milioni di euro in cui Viveracqua è capofila in sinergia con 6 società pubbliche europee, ha portato alla **realizzazione di nuovi contatori intelligenti**, del tutto innovativi e non presenti sul mercato. 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.

Grazie all'analisi delle migliori tecnologie e alla collaborazione di imprese specialiste nel settore, sono state sviluppate nuove tecnologie testate in 5 diversi siti in tutta Europa, tra cui il Veneto.

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.

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, presentata al pubblico il 13 dicembre 2021, ha preso in esame i dati di pioggia raccolti dal 1990 al 2020 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**.

HYDROBOND

Con il progetto Viveracqua *Hydrobond* i gestori idrici veneti hanno saputo raccogliere, tra il **2014** e il **2020, finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 475 milioni di euro**. Risorse che hanno permesso di avviare cantieri per un valore di 1,2 miliardi nelle province di Padova, Vicenza, Venezia, Rovigo, Verona, Treviso e Belluno.

Nel 2021 è stata avviata una nuova operazione, la quarta, per un importo complessivo di 148,5 milioni di euro: si completerà nel corso del 2022 e consentirà ai 6 gestori partecipanti, tra cui GSP, di realizzare nei prossimi 4 anni opere per circa 350 milioni di euro.

Operazioni all'avanguardia diventati caso di studio nel settore idrico per quanto riguarda il reperimento di fondi.



EFFICIENZA GESTIONALE E SOLIDITÀ ECONOMICA PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

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

Continuità nelle performance nonostante il protrarsi della pandemia per Covid-19, maggior efficienza gestionale, ottimizzazione dei processi e contenimento dei costi: queste le linee guida seguite da GSP anche nel 2021. Il percorso iniziato nove anni fa con la ristrutturazione finanziaria, continua a dare buoni risultati: nel 2021 i ricavi si sono attestati complessivamente a 28 milioni di euro e il totale dell'attivo circolante ha registrato un incremento di 19,4 milioni di euro rispetto all'anno precedente, da ricondurre essenzialmente a maggiori disponibilità liquide (+18,9 milioni di euro).

Sotto l'aspetto finanziario, dopo il breve periodo di sospensione dei pagamenti dei mutui concesso dal sistema bancario nel corso del 2020, GSP ha ripreso il pagamento delle rate dei propri finanziamenti secondo quanto previsto dai piani di ammortamento e non ha fatto ricorso a linee di credito a breve termine.

Il flusso finanziario dell'attività operativa è stato di 5,5 milioni di euro e ha consentito di sostenere nell'anno il totale esborso per gli investimenti. Il patrimonio netto, nel 2021, è salito da 42,2 milioni a 59,2 milioni di euro,

mentre l'indebitamento complessivo è sceso a 29,6 milioni di euro.

Il risultato netto, per la prima volta nella storia di GSP, si è attestato a 17 milioni di euro: a determinarlo, la cessione delle azioni detenute in Ascotrade siglata l'8 settembre 2021 con Estenergy, società del gruppo Hera. Risultati estremamente positivi, che confermano l'ormai raggiunta stabilità economico-finanziaria della società e solidità patrimoniale.

PERFORMANCE ECONOMICHE DEL 2021



28 mln €
DI RICAVI
27,3 nel 2020



4,2 mln €
DI EBITDA
4,8 nel 2020



17 mln €
DI UTILE DA
REINVESTIRE
IN AZIENDA
2,3 nel 2020



59,2 mln €
DI PATRIMONIO
NETTO
42,2 nel 2020

FOCUS 04 CRIF Rating migliora nel 2021 il rating emittente di lungo termine di GSP: "BB + Stabile"

L'agenzia CRIF Ratings ha emesso nell'ultimo triennio un rating che riflette l'andamento delle principali metriche creditizie di GSP. 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.

CRIF, per questo, ha confermato l'*outlook* stabile (BB) nel 2019 e nel 2020, mentre ha assegnato un BB+ nel 2021. 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 l'incremento di cassa e liquidità a seguito della cessione della partecipazione in Ascotrade S.p.a. Tutti gli indicatori presi in considerazione evidenziano come GSP abbia una gestione sana e non vi sia alcun rischio di crisi aziendale.



I PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI NEL 2021

EQUILIBRIO ECONOMICO	EBITDA MARGIN	15,0%
	EBIT MARGIN	2,7%
EQUILIBRIO FINANZIARIO	PFN/EBITDA	-1,3
	PFN/PN	-0,1





GRI: 201-1



IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

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

Condividere con il territorio e gli stakeholder il valore economico prodotto è anche ciò che rende **GSP un'impresa sostenibile**.

Nel 2021 il valore economico direttamente generato è stato pari a 43,7 milioni di euro, distribuito per il 53% agli stakeholder (23,2 milioni di euro) e per il 47% reinvestito nel territorio con la realizzazione degli investimenti.

IL CONTRIBUTO ALLA RICCHEZZA DEL VENETO (1)

68%

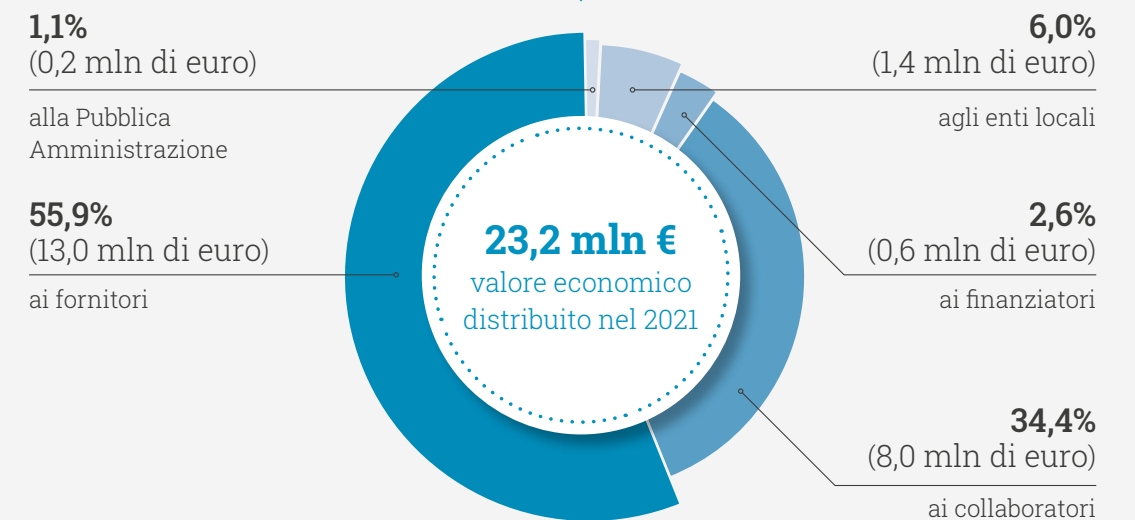
DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO RIMANE IN VENETO (pari a 21,6 mln di €)



(1) 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.

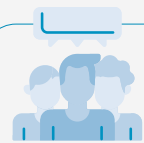


LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGLI STAKEHOLDER NEL 2021



43.684.902 €

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO NEL 2021



23.202.588 €
pari al 53%

valore economico distribuito agli stakeholder

+1,1% RISPETTO AL 2020

+



20.482.314 €
pari al 47%

valore economico trattenuto dall'organizzazione a sostegno degli investimenti



GLI INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO

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

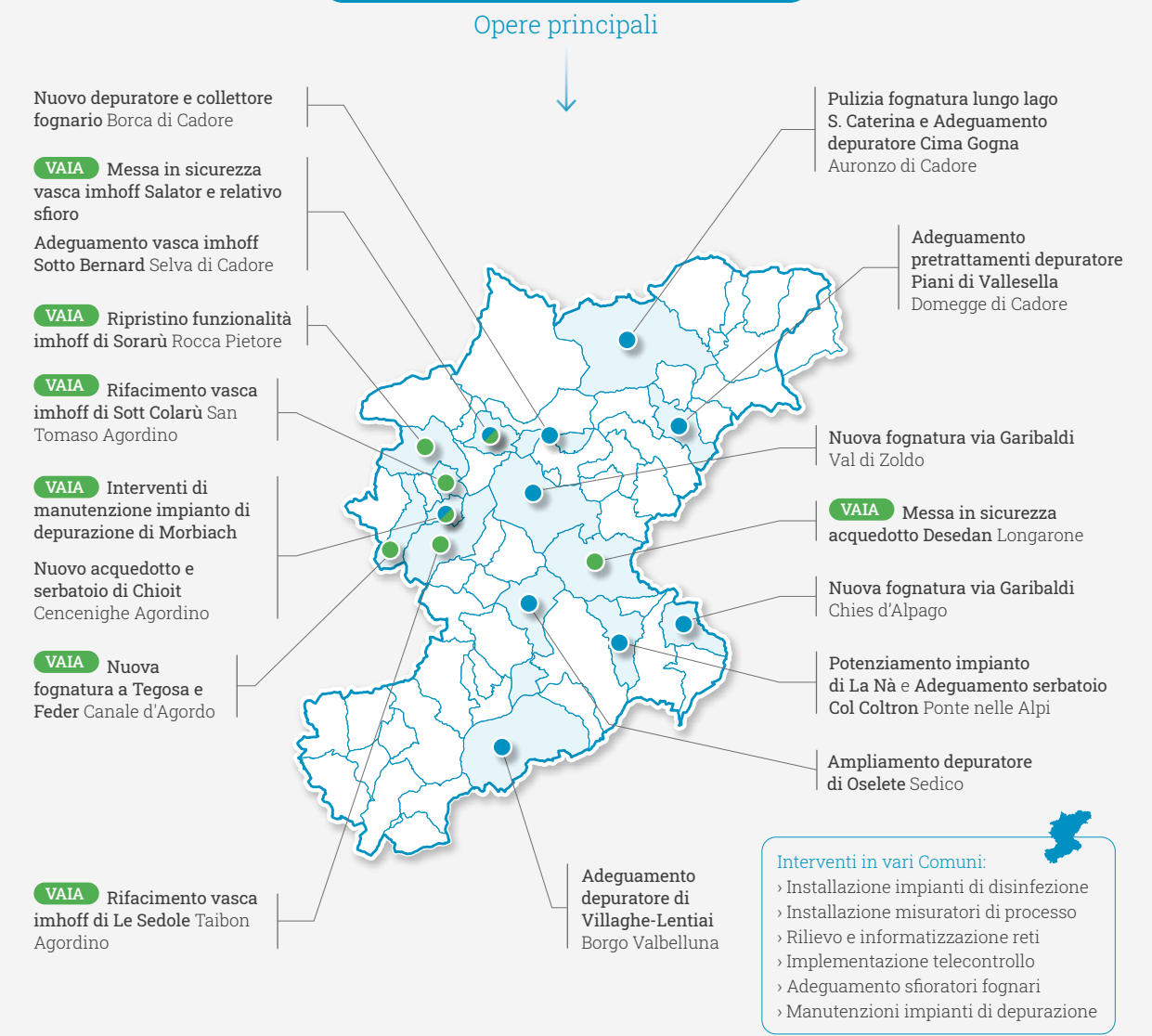
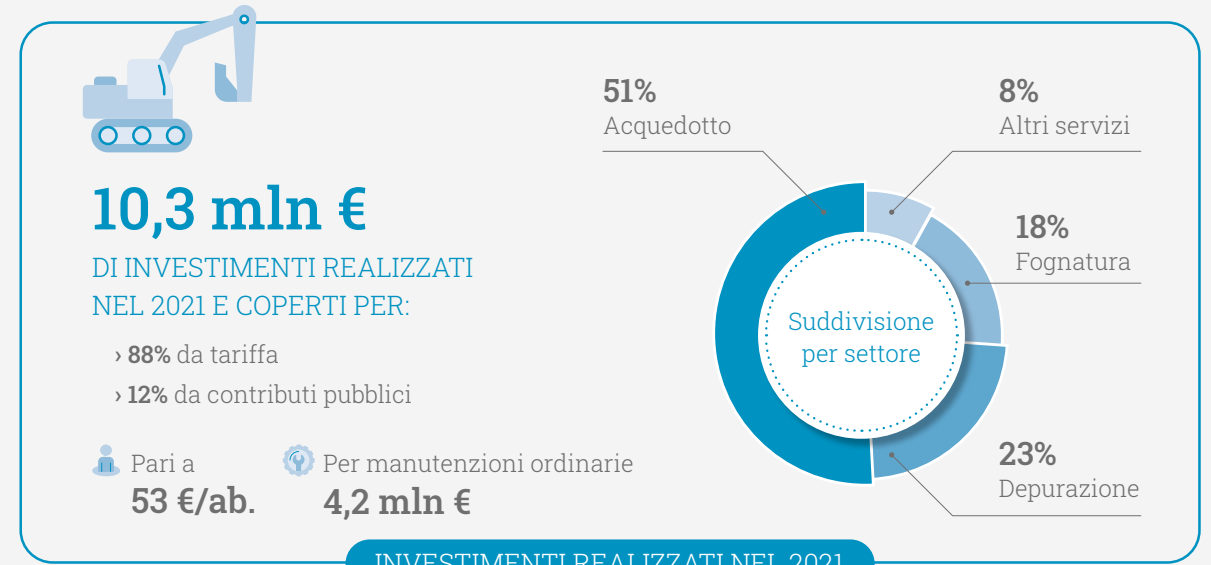
Investire per mantenere un sistema idrico durevole e per tramandare un patrimonio di infrastrutture in buono stato alle generazioni future. Per migliorare la qualità ambientale e recuperare il gap infrastrutturale del sistema idrico provinciale, GSP ha programmato nel triennio 2022-2024 investimenti per 50,5 milioni di euro.

Nel 2021 sono stati investiti 10,3 milioni di euro per salvaguardare le sorgenti, mettere in sicurezza gli impianti dell'acquedotto, ridurre le perdite, distrettualizzare e modellare la rete idrica, costruire nuovi impianti di depurazione e ammodernare gli esistenti, potenziare la fognatura e installare nuovi e moderni contatori d'utenza.

Nel complesso, il 51% del valore è stato destinato al settore dell'acquedotto, il 23% alla depurazione e il 18% alla fognatura, con un restante 8% per altri servizi (GPL e servizi comuni). Nella gestione quotidiana del servizio, GSP si è occupata anche di curare lo stato delle infrastrutture e delle reti esistenti, eseguendo quasi 23.000 manutenzioni ordinarie per 4,2 milioni di euro (+12% nell'ultimo triennio).

Oltre ai propri investimenti, nel 2021 GSP ha proseguito, come soggetto attuatore delegato dal Commissario all'emergenza Vaia, nell'attività di ricostruzione delle infrastrutture danneggiate dalla calamità dell'autunno 2018: un ruolo che, nel periodo 2018-2021, ha consentito di beneficiare di 14,3 milioni di euro, interamente destinati al ripristino della funzionalità di acquedotti, reti fognarie e impianti di depurazione. Fondi rilevati, che hanno permesso la messa a terra di numerosi cantieri, coordinati da GSP lungo tutta la filiera, dall'appalto alla conclusione delle opere: tra le principali in programma per il 2022, la costruzione del nuovo depuratore a Rocca Pietore e la messa in sicurezza della rete fognaria a Rocca Pietore e Alleghe (5,4 milioni di euro), lo spostamento della fognatura sul ponte Bigontina a Cortina d'Ampezzo (60 mila euro) e interventi vari di ripristino infrastrutturale nella parte alta della provincia, vale a dire Falcade, Domegge, Lorenzago, Lozzo e San Pietro di Cadore (1,8 milioni di euro), per un valore complessivo di 7,3 milioni di euro.

A queste importanti risorse si aggiungono i 10,5 milioni di euro per il progetto Sorgenti sicure e destinati a quattro gestori idrici del Veneto - *acquevenete*, Alto Trevigiano Servizi, Acque Veronesi e Veritas - e al consorzio Viveracqua: un programma di attività che ha permesso la sistemazione, tra il 2020 e il 2021, di 125 manufatti e consentirà, a partire dal 2022, l'attivazione di nuovi interventi per l'adeguamento di ulteriori 211 impianti.





FOCUS 05

LA TEMPESTA VAIA



QUANDO:

tra il 27 ottobre e il 5 novembre 2018.



ALCUNI DATI:

- **Pioggia:** oltre 600 mm in 3 giorni sull'Appennino settentrionale e tra Bellunese (Veneto) e Carnia (Friuli Venezia-Giulia);
- **Vento:** raffiche di scirocco a 150-200 km/h.



DANNI:

- 1 miliardo e 769 milioni di euro la stima dei danni;
- 100.000 ettari di boschi colpiti e 3 milioni di metri cubi di alberi abbattuti;
- 170.000 utenze isolate;
- 500 km di strade inagibili.

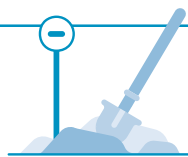
I NUMERI AL 2021

DALLA REGIONE VENETO:

- **Oltre 2.000** cantieri avviati
- **Oltre 1 miliardo di euro** l'importo complessivo degli interventi di ricostruzione, ripristino e aumento della risposta del territorio ad eventuali future calamità.

«Modello di efficienza unico, in un territorio montano che sarà sempre più al centro dell'attenzione nazionale e internazionale, in vista delle Olimpiadi invernali Milano-Cortina 2026»

Fonte: Regione Veneto, Comunicato n° 193, 01/2022

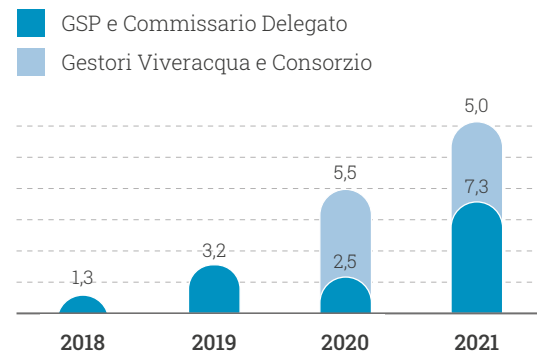


24,8 mln €

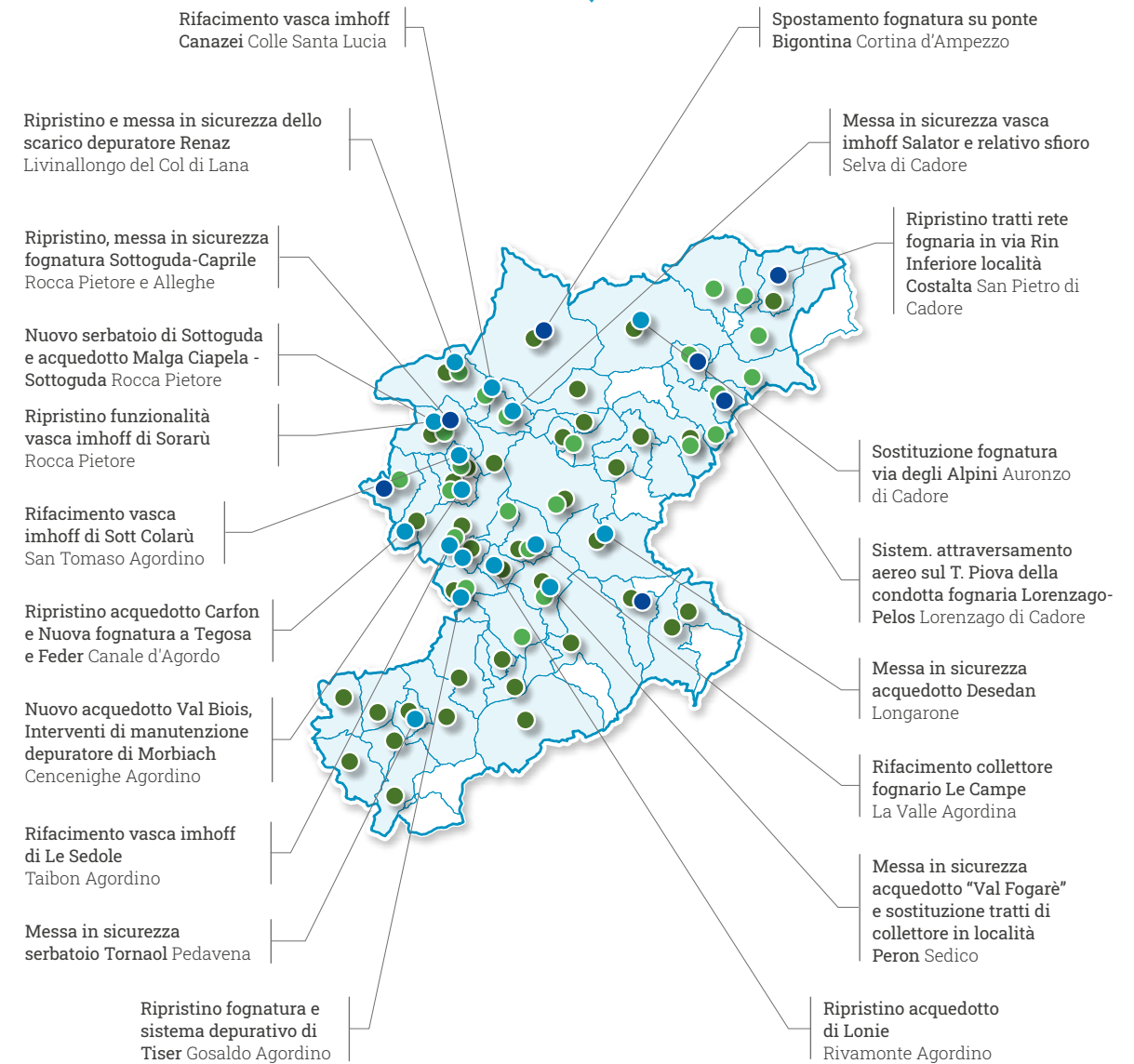
VALORE DEI FINANZIAMENTI PER LA RICOSTRUZIONE POST-VAIA 2018-2021

- › **14,3 mln € (58%)** GSP e Commissario Delegato
- › **10,5 mln € (42%)** gestori Viveracqua e Consorzio

Importi assegnati suddivisi per anno in milioni di euro



INVESTIMENTI PER LA RICOSTRUZIONE POST-VAIA 2018-2021



GSP E COMMISSARIO DELEGATO	PROGETTO SORGENTI SICURE GESTORI VIVERACQUA E CONSORZIO:
● Opere realizzate	● Opere realizzate (lavori su 125 manufatti)
● Opere programmate	● Opere programmate (lavori su 211 manufatti)



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

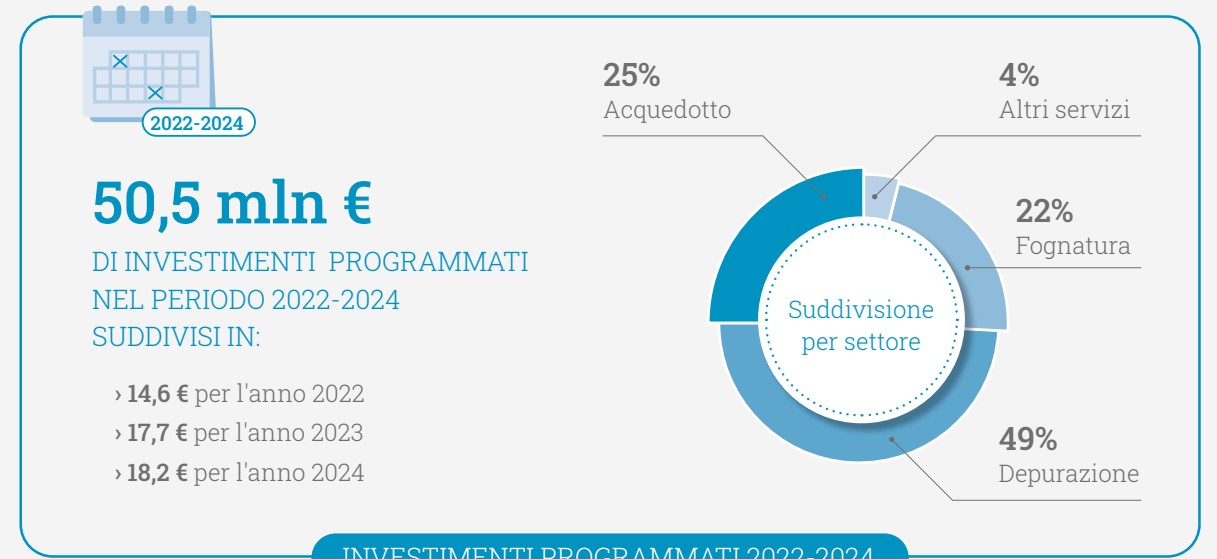
La pianificazione degli interventi da realizzare entro il 2033 prevede opere per 215 milioni di euro, di cui 50,5 nel triennio 2022-2024. Il 25% del valore programmato riguarda l'acquedotto, il 22% la fognatura e il 49% la depurazione: saranno finanziati per 48,2 milioni da tariffa e per 2,3 milioni di euro da contributi statali e/o regionali.

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 infrastrutturale del servizio idrico integrato bellunese: traccia un percorso di crescita, con soluzioni innovative e strategiche, sostenibili finanziariamente, integrate con le esigenze dei territori, a beneficio di tutti i Comuni bellunesi.

Una programmazione articolata, che consolida un percorso intrapreso già da tempo e volto a salvaguardare gli ecosistemi e le risorse naturali sia nella fase di prelievo dell'acqua dall'ambiente che nella restituzione della stessa in natura.

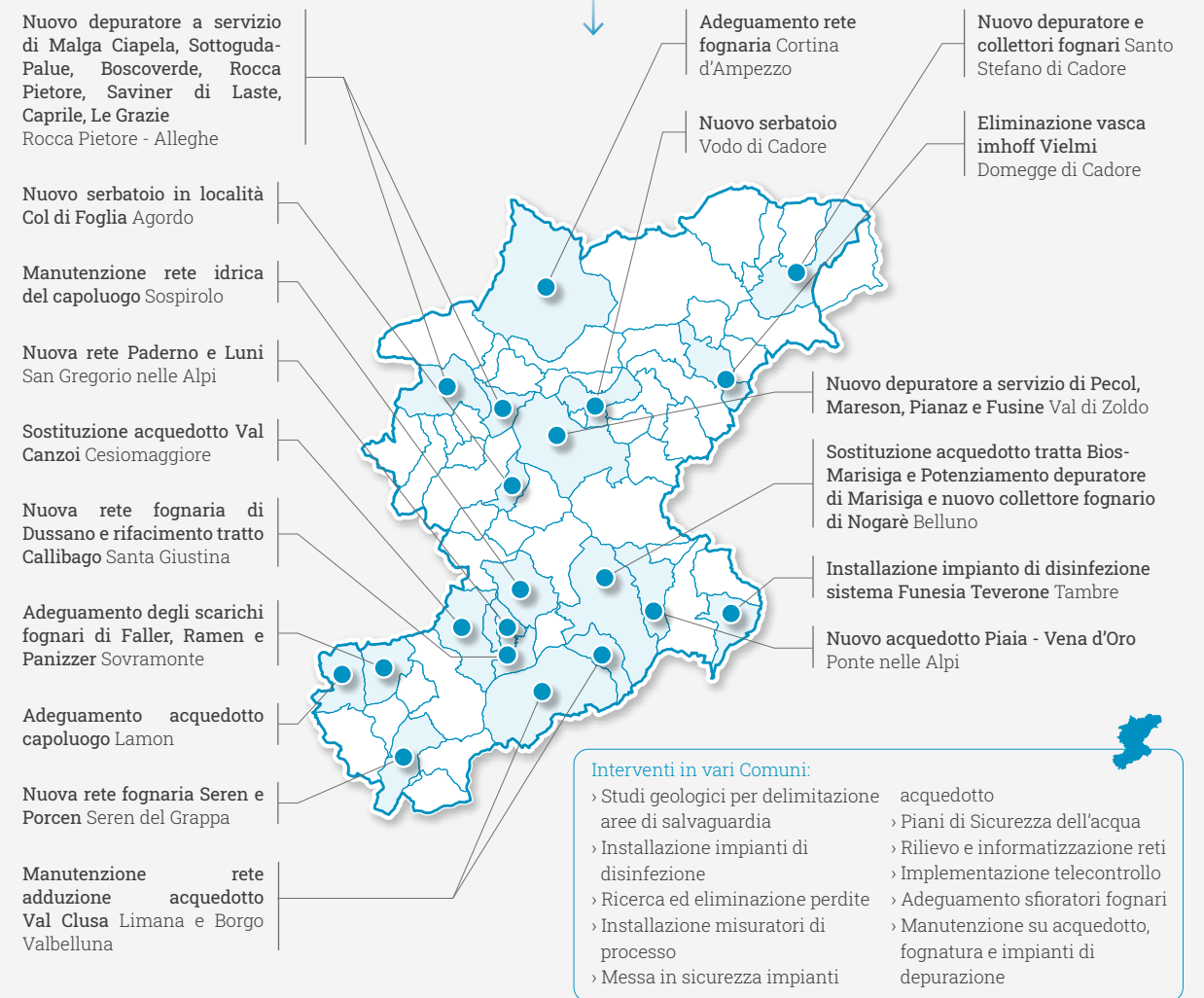
Tra i principali obiettivi in programma vi sono la delimitazione delle aree di salvaguardia e di tutela assoluta per sorgenti e opere di presa, la riduzione delle perdite, l'interconnessione tra acquedotti, la messa in sicurezza dei manufatti, l'installazione di impianti di disinfezione, la gestione del bilancio idrico attraverso il rilievo, la modellazione e la distrettualizzazione delle reti idriche, 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.

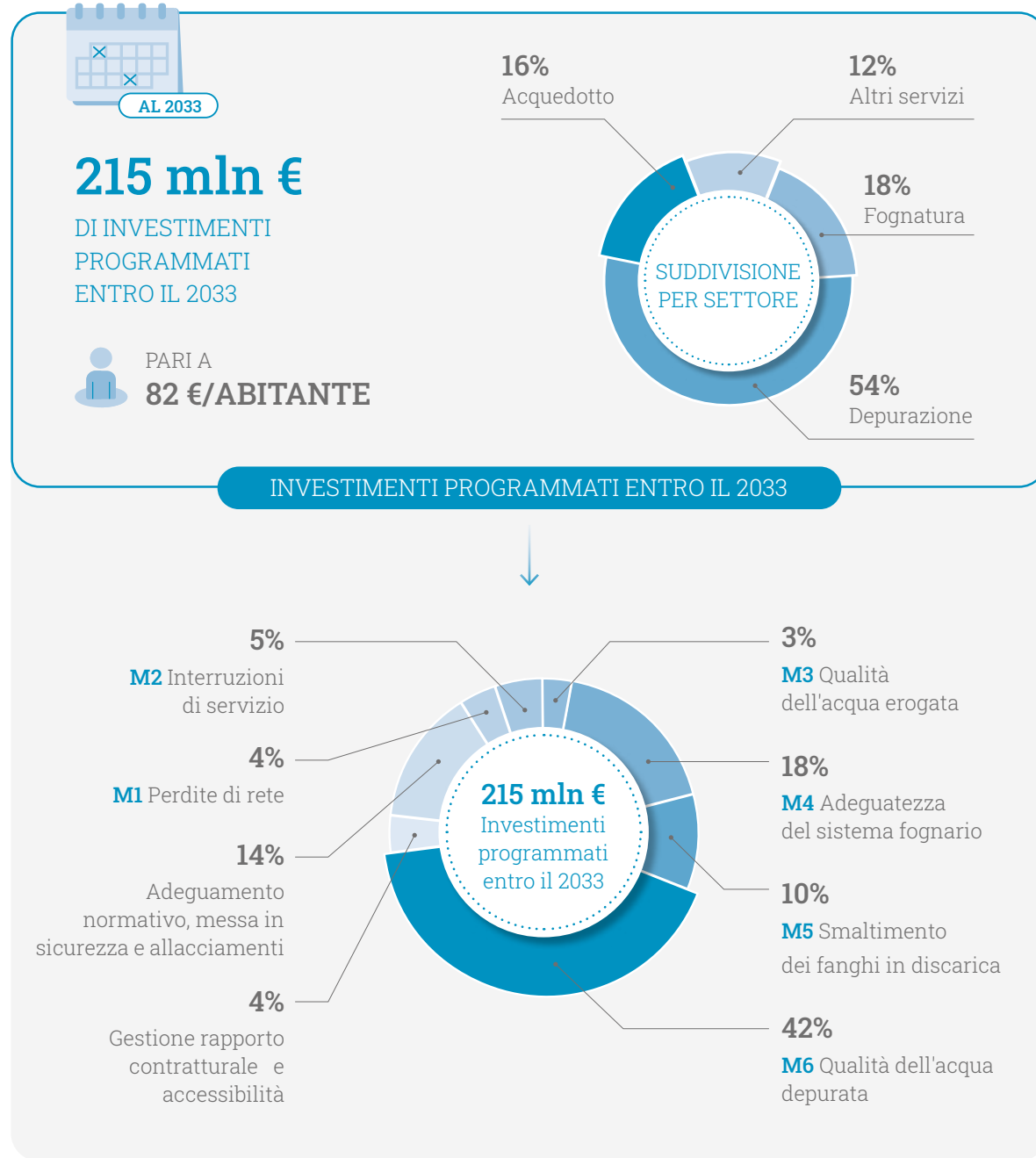
Misure che, insieme all'estensione del telecontrollo e alla digitalizzazione delle reti e della dotazione impiantistica, consentiranno una miglior pianificazione delle attività da realizzare sul territorio.



INVESTIMENTI PROGRAMMATI 2022-2024

con importo superiore ai 300.000 €





Per migliorare il servizio di fognatura e depurazione, con benefici per l'ambiente, sono previsti il restyling degli attuali sistemi di depurazione, la costruzione di nuove strutture, unitamente alla realizzazione di condotte per il collettamento dei reflui: opere funzionali a centralizzare il trattamento in impianti più moderni e a tecnologia

evoluta, che permetteranno l'eliminazione di molteplici vasche Imhoff.

In parallelo, si proseguirà nell'estensione delle reti fognarie e nell'adeguamento degli sforatori di piena, per garantire un adeguato deflusso degli scarichi anche presenza di eventi meteorologici intensi.



GLI IMPATTI ECONOMICO-OCCUPAZIONALI PRODOTTI DALL'ATTIVITÀ DI GSP

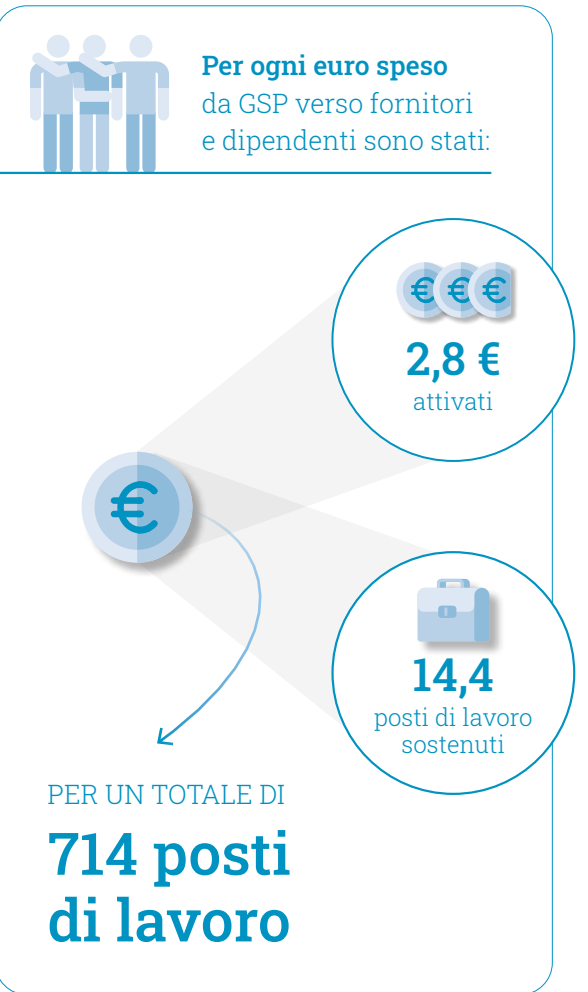
Le attività di business di GSP determinano significative ricadute sull'economia e sulla creazione di posti di lavoro nel territorio in cui l'organizzazione opera.

ogni euro speso da GSP, mentre i posti di lavoro attivati, per ogni milione di euro speso, sono 14,4.

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

Di seguito, un dettaglio della ricaduta economica ed occupazionale.

- **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 effettuate nel 2021 per fornitori e personale, il valore degli impatti diretti, indiretti e indotti generati in termini di ricaduta economica è pari a 2,8 euro per

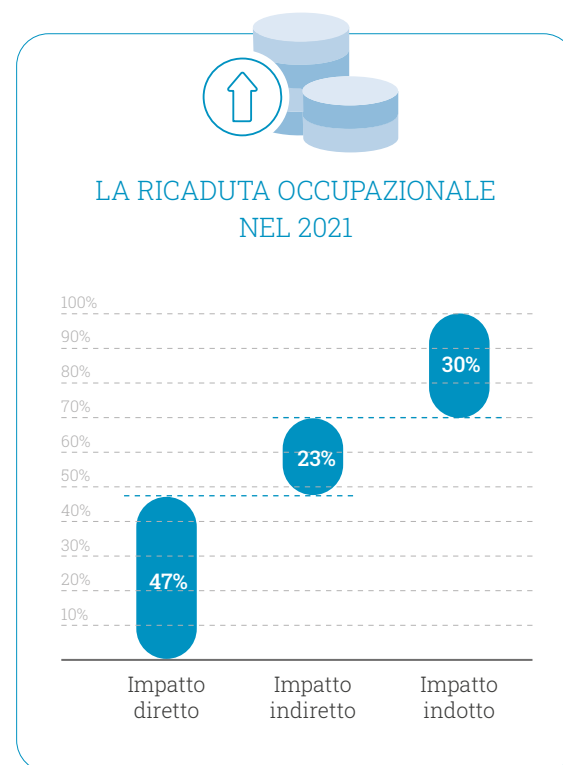
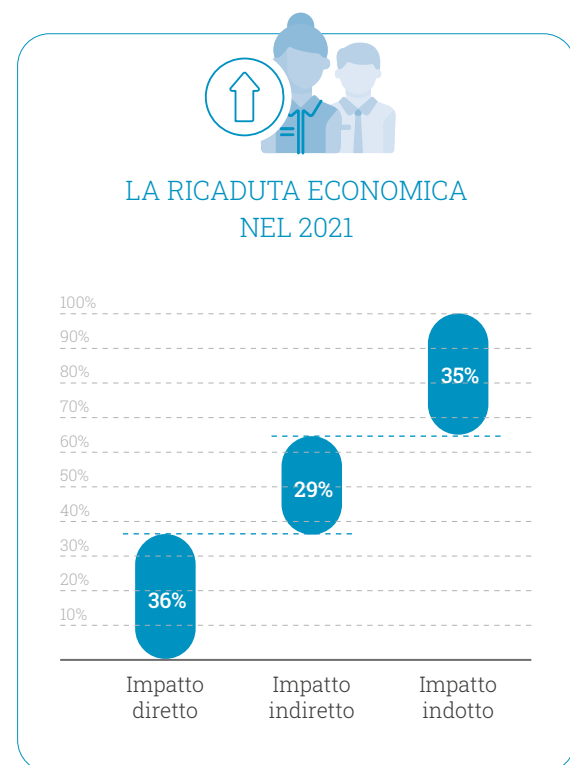
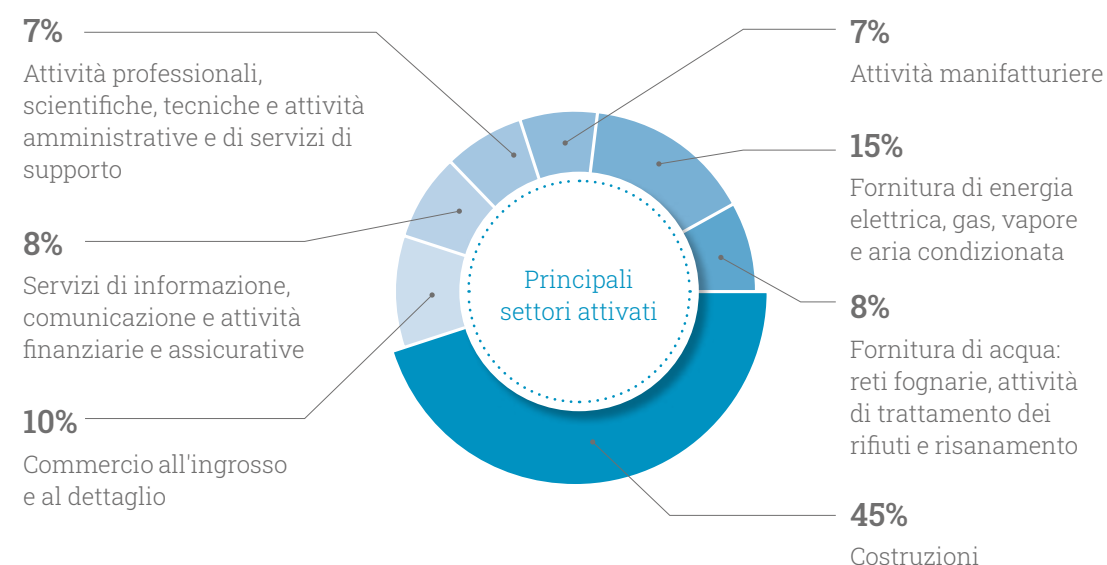


Come è possibile osservare dal grafico, il **36% dell'impatto economico totale generato** è direttamente correlato **alle spese verso i fornitori e ai costi di gestione del personale**. L'**impatto economico indiretto**, ossia quello che l'organizzazione genera nel sistema economico lungo la catena del valore formata dai fornitori di beni e servizi di attività indirettamente riconducibili, **è pari al 29%**.

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 35% del totale**.

L'**impatto occupazionale complessivo** generato da GSP è stimato in **714 posti di lavoro (1)**. Di questi, 336 sono stati attivati per effetto diretto, 164 per effetto indiretto lungo la catena del valore (generati nei settori economici attivati indirettamente), mentre 215 sono per effetto indotto, tramite le spese in servizi e consumi finali degli occupati lungo la catena del valore.

A livello macro, i principali settori attivati nel 2021 sono rappresentati nel grafico seguente. È importante notare che rispetto al beneficio totale generato da GSP sui settori attivati, il **57% ricade nella regione Veneto e il 34% nella Provincia di Belluno**.



(1) 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.





GRI: 102-9, 204-1

I FORNITORI: UNA RETE DI VALORE

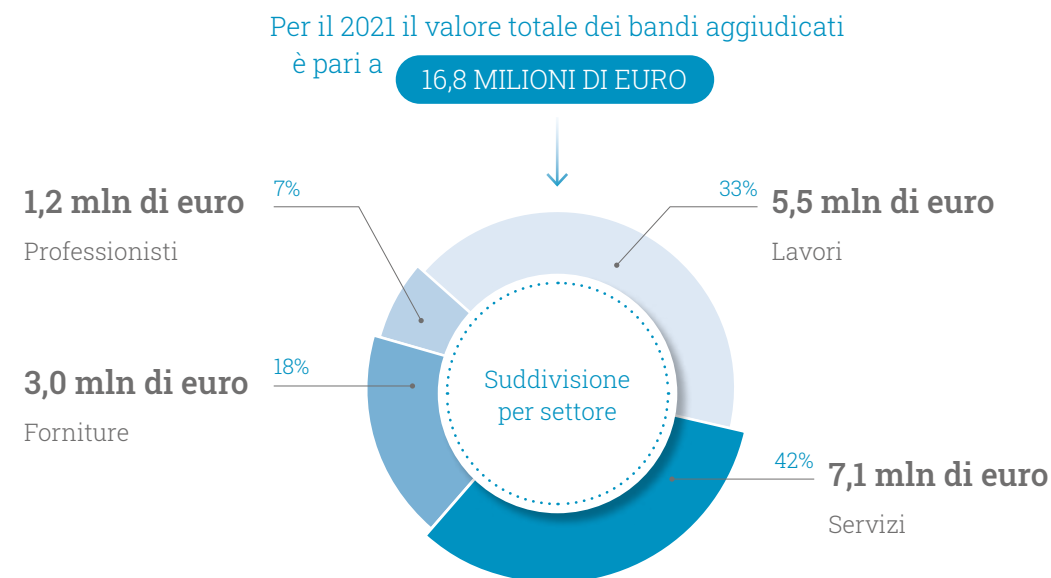
Scegliere i fornitori migliori per mantenere alti standard di qualità.

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 2021, la società ha consolidato collaborazioni con una rete di **626 fornitori**, per un valore complessivo di commesse pari a **21,6 milioni di euro**. Guardando alla distribuzione degli acquisti, il **57% degli approvvigionamenti ha interessato aziende del Veneto (12,2 milioni)** di cui il **34% della Provincia di Belluno (7,4 milioni)**: valori che

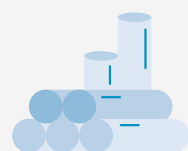


confermano lo stretto legame con il territorio e l'importanza data da GSP ai fornitori locali.

Gli **affidamenti diretti e le procedure di gara** aggiudicate, relative a lavori, forniture, servizi

e professionisti, sono stati 1.103 per un valore di **16,8 milioni di euro**.

Nel 2021 non si vi sono stati cambiamenti significativi nella catena di fornitura di GSP.



21,6 mln €

DI ACQUISTI NEL 2021

+11% rispetto al 2020

Di cui:

57% con aziende venete

34% con aziende bellunesi

BUDGET DI APPROVVIGIONAMENTO

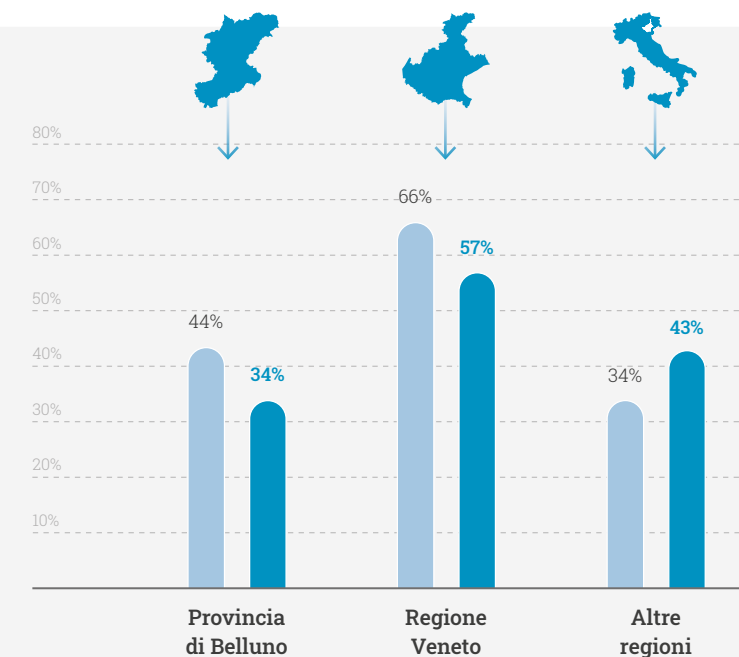
Dati in milioni di euro

	2020	2021
Spesa totale	19,5	21,6
Di cui locale:		
<i>Regione Veneto</i>	12,9	12,2
<i>Provincia di Belluno</i>	8,5	7,4

QUOTA DI APPROVVIGIONAMENTI DAL TERRITORIO

Percentuale di acquisti da fornitori per territorio

■ 2020
■ 2021





Il valore di
essere una squadra
impegnata verso
i propri clienti

CAPITOLO 04

RESPONSABILITÀ SOCIALE





L'ATTENZIONE AL CLIENTE PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

Trasparenza, correttezza,
disponibilità, rispetto,
cortesia e collaborazione.

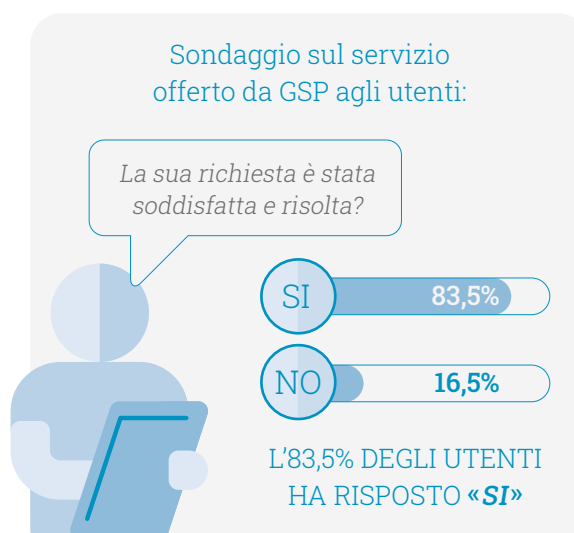
Per GSP i fruitori del servizio non sono semplici utenti ma veri e propri clienti con i quali entrare in relazione. Un rapporto da curare e da coltivare, che necessita di continui scambi, interazioni e monitoraggi. Per questo l'azienda ha attivato strumenti quali la somministrazione di sondaggi all'utenza e l'analisi periodica dei reclami e delle prestazioni rese ai diversi interlocutori con cui entra in contatto. Obiettivo? 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 nel biennio 2020-2021, pronte e tempestive sono state le azioni messe in atto da GSP per garantire continuità di servizio ai cittadini e tutela della salute di clientela e lavoratori.

Accessi agli sportelli contingentati e solo su appuntamento per l'utenza, con monitoraggio puntuale della temperatura in ingresso e sanificazioni giornaliere degli spazi e dei punti di contatto, ma anche gestione di buona parte delle pratiche di sportello attraverso i canali smart e/o digitali (mail, web e telefono) e smart working, infine, per la turnazione del personale impiegatizio.

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 online, percepiti come pratici, convenienti e di qualità.

Dal 2020, per effetto dell'emergenza sanitaria da Covid-19 e delle misure anti-contagio, si è registrato un minor accesso agli sportelli fisici, aperti solo su appuntamento, e una notevole riduzione dei tempi medi di attesa. Inoltre, nel 2021 sono state attivate 78.475 domiciliazioni, 4% in più rispetto al 2020.



DIVERSI GLI STRUMENTI E I CANALI DI CONTATTO

dai più tradizionali...

... ai più smart



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

2.885 APPUNTAMENTI CONCORDATI

- › 76 ore di apertura settimanali
- › 100% serviti entro un'ora



**CALL
CENTER**

44.293 TELEFONATE GESTITE

- › 65 ore di servizio a settimana
- › 219 secondi di attesa media
- › 100% di accessibilità al servizio



PRONTO INTERVENTO
al servizio del territorio
24 ore su 24

11.075 CHIAMATE RICEVUTE

- › 42% dei dipendenti coinvolti nel servizio di reperibilità per 84 giorni/dipendente
- › 86% delle chiamate andate a buon fine entro 120 secondi
- › 75 min di attesa media per l'arrivo sul luogo
- › 27.543 interventi eseguiti di manutenzione ordinaria e straordinaria



**LO SPORTELLO
ONLINE E "GSP APP"**

12.805 UTENTI REGISTRATI

- › 1.509 richieste di assistenza gestite via chat
- › 1.217 pratiche svolte tramite sportello web



**BOLLETTE
ELETTRONICHE**

133.127 BOLLETTE ONLINE EMESSE

- › +16% rispetto al 2020



**SERVIZIO
GSP ALERT**

12.000 ISCRITTI ALLE
NOTIFICHE SMS E MAIL



**SERVIZIO
E-MAIL**

5.130 PRATICHE GESTITE
TRAMITE POSTA ELETTRONICA



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 Dolomiti Bellunesi", recepisce le diverse disposizioni regolamentari dell'Autorità nazionale (ARERA). La "Carta del Servizio", in vigore dal 1° luglio 2016 ed aggiornata a marzo 2021, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio garantendo il rispetto degli standard minimi di qualità contrattuale determinati da ARERA e, 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;

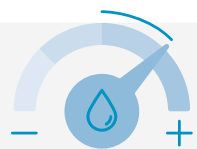
- l'**MC2** relativo alla "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", che comprende prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

In linea con gli alti livelli resi negli anni, anche nel 2021 le prestazioni relative all'indicatore MC1 sono state eseguite entro lo standard: 9.607 richieste gestite, nel 98,01% risolte nei tempi previsti.

Per l'indicatore MC2, le 8.197 richieste pervenute sono state eseguite entro lo standard e risolte nei tempi previsti per il 94,20%. 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, salito in classe B, con l'obiettivo per l'anno prossimo di crescere di un punto percentuale.

LE PRINCIPALI PRESTAZIONI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

	GSP (2021)		Standard ARERA (2020)	Gestori del SII (RQSII 2020) (1)
	Tempo medio	% di rispetto	Tempo massimo	% di rispetto
Avvio del rapporto contrattuale (MC1)				
Attivazione della fornitura	4,23 giorni ☺	91,20%	5 giorni	95,23%
Disattivazione della fornitura	3,85 giorni ☺	98,78%	7 giorni	95,60%
Subentro nella fornitura	3,21 giorni ☺	96,22%	5 giorni	96,77%
Voltura della fornitura	1,05 giorni ☺	99,18%	5 giorni	98,05%
Tempo di esecuzione lavori semplici	2,86 giorni ☺	99,19%	10 giorni	95,16%
Gestione del rapporto contrattuale (MC2)				
Risposta a reclami	13,08 giorni ☺	97,21%	30 giorni	91,14%
Tempo emissione fattura	25,96 giorni ☺	99,91%	45 giorni	99,71%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	18,79 giorni ☺	81,76%	30 giorni	90,62%
Rettifica di fatturazione	25,51 giorni ☺	91,11%	60 giorni	97,54%
Risposta a richiesta scritta di informazioni	6,06 giorni ☺	99,54%	30 giorni	98,73%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3,57 ore ☺	97,96%	3 ore	98,87%



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

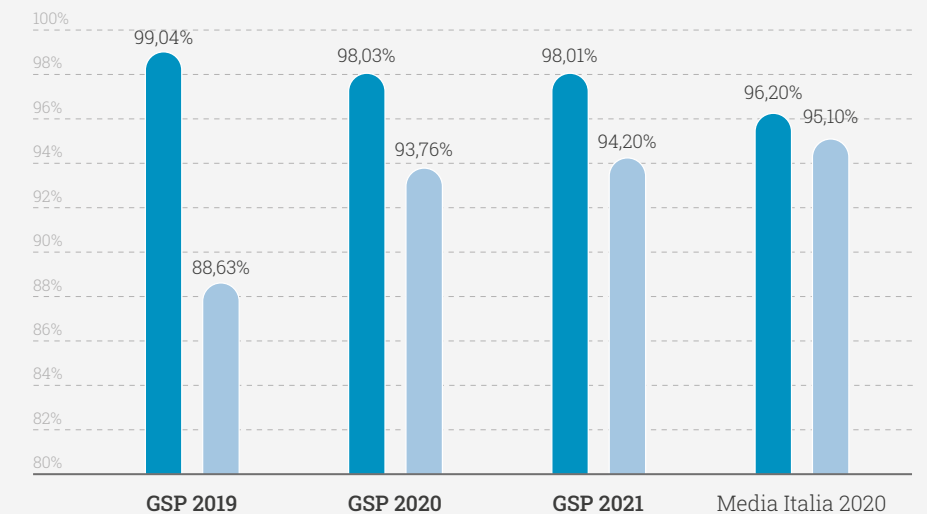
Nota: Per l'ambito "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sono stati usati i coefficienti di scala identificati da ARERA per l'aggregazione delle performance degli indicatori con un alto numero di prestazioni e sono esclusi dal calcolo gli indicatori relativi ai servizi telefonici di cui ARERA non ha pubblicato il numero di prestazioni a livello nazionale. Il benchmark delle performance dei gestori Italiani al 2020 è stato elaborato a partire dalla mappa interattiva presente sul sito di ARERA riguardo la qualità contrattuale del servizio idrico integrato <https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm#prima>.

(1) La fonte dei dati è presente sul sito <https://www.arera.it/it/dati/RQSII.htm>, nel quale sono presenti tutti gli indicatori di qualità contrattuale dei principali operatori relativi al Sistema informativo integrato (SII).

LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Percentuale di rispetto dei tempi minimi di esecuzione delle prestazioni

- MC1
- MC2





FOCUS 06 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. Un'attività impegnativa, che richiede al personale tecnico reperibile disponibilità e turnazioni, per garantire interventi a qualsiasi ora, anche nei giorni festivi.

Nel 2021, il 42% dei dipendenti è stato coinvolto nell'attività di reperibilità, per una media, nell'anno, di 84 giornate a persona: il totale delle chiamate gestite per pronto intervento è stato pari a 11.075. Il numero dei tecnici in reperibilità nel 2021 è stato di 81 dipendenti, dato in crescita rispetto ai 67 del 2020.

Un incremento che permette di ridurre il carico di lavoro del personale e mantenere costanti la continuità e qualità del servizio agli utenti e la sicurezza del territorio.



Al servizio del territorio
24 ore su 24
365 giorni all'anno

Intervento in emergenza in centro a Belluno (BL)

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



DAL RUBINETTO ACQUA PURA E CONTROLLATA

Un'acqua sicura, sempre!

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. Si tratta di **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. 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, rispetto al 2020,

I CONTROLLI DELL'ACQUA POTABILE

	2020	2021
Campioni analizzati	1.521	1.775
Parametri analizzati	36.405	40.989
Campioni conformi ai limiti di legge	79%	82%
Parametri conformi ai limiti di legge	99%	99%
Ordinanze di non potabilità	52	49



99,01%

DEI PARAMETRI ANALIZZATI SONO CONFORMI AI LIMITI DI LEGGE

99,72% gestori idrici italiani 2019 (1)

(1) Fonte: ARERA, Relazione annuale 2021: riferiti a un panel di 164 gestioni con una copertura dell'80% della popolazione residente italiana (circa 48 milioni di abitanti).



DA DOVE PROVIENE L'ACQUA DISTRIBUITA?



95%
dell'acqua proviene da **sorgenti**



37%
si trovano in **aree protette**

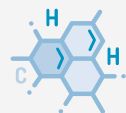
A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA



1.775

CAMPIONI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI

+17% rispetto al 2020



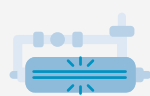
40.989

PARAMETRI DI ACQUA POTABILE ANALIZZATI

+13% rispetto al 2020

ANALISI SVOLTE DA LABORATORI ACCREDITATI

L'IMPEGNO DI GSP PER LA QUALITÀ DELL'ACQUA



12

NUOVI IMPIANTI DI DISINFEZIONE ATTIVATI



5,2 mln €

DI INVESTIMENTI REALIZZATI SU ACQUEDOTTO NEL 2021

12,6 mln €

DI INVESTIMENTI PROGRAMMATI NEL TRIENNIO 2022/24



L'ETICHETTA DELL'ACQUA DI GSP

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

(2) I dati 2020 e 2021 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 (1) (min-max)	GSP anno 2020	GSP anno 2021 (2)
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	6,5 - 9,5	5,8 - 8	7,8	7,8
Residuo fisso a 180° (mg/l)	1500	8 - 932	200	220
Durezza (F°)	50	0,9 - 87,8	11,0	11,3
Calcio (mg/l)	non previsto	2,8 - 326	32,1	32,5
Magnesio	non previsto	1,3 - 34	7,1	7,7
Sodio (mg/l)	200	0,32 - 67	0,4	0,5
Cloruri (mg/l)	250	<2,0	0,9	1,2
Solfati (mg/l)	250	5,2	5,0	4,8
Fluoruri (mg/l)	1,5	<0,05	<0,1	<0,1
Nitrati (mg/l)	50	<3,0	2,0	2,2
Nitriti (mg/l)	0,5	<0,02	<0,02	<0,02

del 6%. Un dato che conferma l'efficacia degli investimenti realizzati da GSP: nel 2021, infatti, sono stati attivati 12 nuovi impianti di disinfezione e realizzati interventi su acquedotto per un valore complessivo di oltre 5,2 milioni di euro (il 51% del totale), a garanzia della qualità dell'acqua erogata.

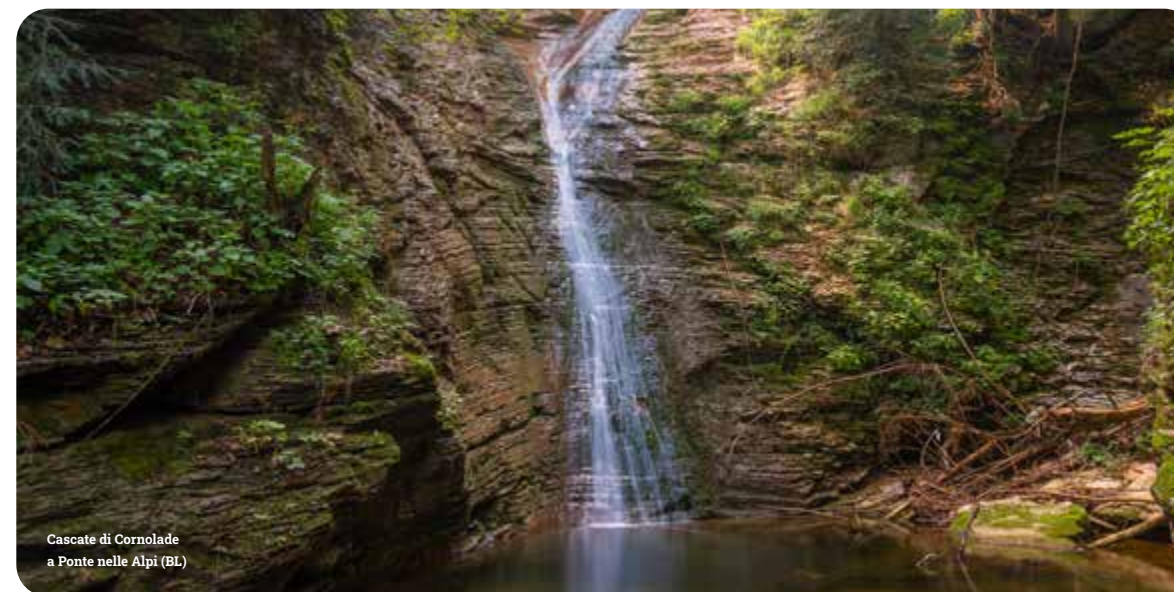
Un impegno che proseguirà anche nel 2022/2024, con investimenti già programmati, su acquedotto, pari a 12,6 milioni di euro.

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 2021 sono stati analizzati 1.775 campioni per un totale di 40.989 parametri, 13% in più rispetto al 2020.

I valori organolettici dell'acqua erogata sono consultabili liberamente sul sito internet.





FOCUS 07 La qualità dell'acqua destinata al consumo umano

Il 12/01/2021 è entrata in vigore la direttiva europea 2020/2184 sulla qualità dell'acqua per il consumo umano. Tra le principali novità della nuova normativa, vi sono i nuovi parametri "inquinanti emergenti", la sicurezza per tutta la filiera e i requisiti igienici/ sanitari minimi che devono avere i materiali utilizzati e che entrano a contatto con le acque potabili. A inizio 2022 la Commissione ha avviato la redazione di un elenco di sostanze o composti che destano preoccupazioni per la salute presso l'opinione pubblica o la comunità scientifica (elenco di controllo), tra cui i prodotti farmaceutici, i composti che alterano il sistema endocrino e le microplastiche.



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):

1. le informazioni concernenti la qualità delle acque destinate al consumo umano;
2. il prezzo dell'acqua destinata al consumo umano fornita per litro e metro cubo;
3. 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 le microcistine, considerando ogni plausibile evento pericoloso nelle sorgenti, nella captazione 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 la 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 che entrerà in vigore nel 2023.

FOCUS 08 Water Safety Plan rivoluzione per la garanzia di acqua potabile

I Water Safety Plan sono una rivoluzione nel sistema di analisi dell'acqua di rubinetto: essi garantiranno 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. 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 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 2029** e che non si fermerà una volta conseguito. I WSP sono sottoposti a costanti verifiche e aggiornamenti periodici, a garanzia e tutela dei consumatori finali.



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Misurarsi, per migliorare ogni giorno

GSP, dal 2015, effettua annualmente indagini di *customer satisfaction*, per migliorare il servizio e renderlo sempre più in linea con le aspettative della clientela. Nel corso del 2021 la società ha avviato il **progetto Quality Monitor**, una campagna di rilevazione continua, a cadenza mensile, per misurare la qualità del servizio erogato e la soddisfazione degli utenti. L'indagine ha visto nell'anno l'invio, tramite mail o sms, di ben **43.246 questionari online**: destinatari, quanti hanno effettuato una telefonata al servizio clienti o al pronto intervento, svolto una pratica, richiesto un intervento tecnico oppure utilizzato lo sportello web. A rispondere, ben **3.626 soggetti**.

L'attivazione di un nuovo contratto, le volture e l'autolettura sono state il principale motivo

di contatto, indicate ciascuna dal 12,5% degli intervistati: a seguire, i subentri (10,5%), le richieste di informazioni (9,4%) e gli interventi tecnici (9,3%). Il canale più utilizzato è risultato il servizio clienti telefonico, scelto dal 44,4% dei rispondenti; al secondo e terzo posto, la comunicazione scritta (18,6%) e lo sportello web (18,2%). Elevata, infine, la percentuale dei **clienti che hanno dichiarato di aver trovato soluzione al problema riscontrato**, pari all'**83,5%**, con giudizi di soddisfazione mediamente positivi (maggiore o uguale a 6) per tutti i canali di contatto.

Il progetto, che proseguirà anche nel 2022, ha permesso a GSP di agire tempestivamente sulle criticità. Nel corso del 2022 la rilevazione sarà affiancata anche da un'indagine telefonica.



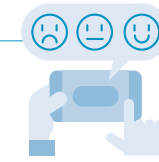
Il miglioramento del servizio passa necessariamente dall'ascolto di chi lo utilizza.



7,3 / 10

**GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE
SULL'ESECUZIONE DELLA
PRATICA PER CANALE
DI CONTATTO**

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



LA VALUTAZIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE



Sportello fisico



Servizio telefonico



Personale operativo



Personale tecnico



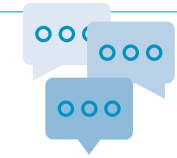
Sportello online



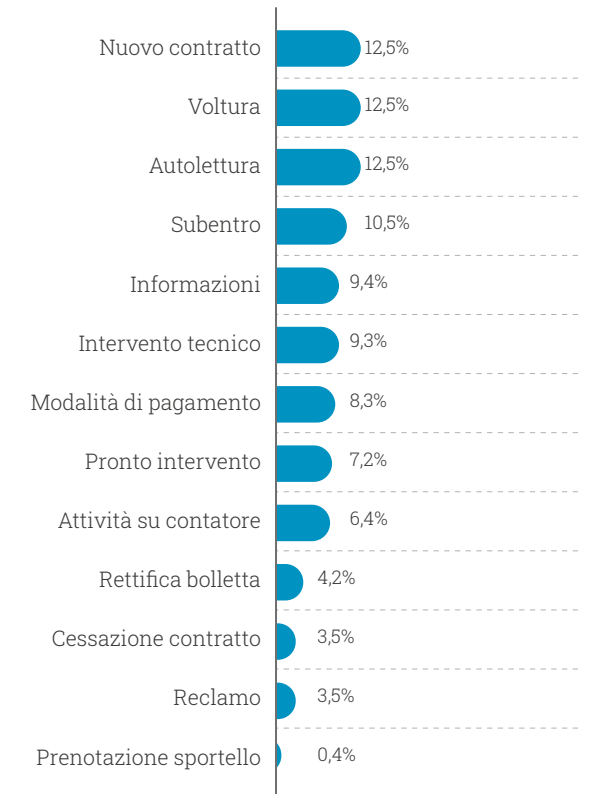
Contatto mail



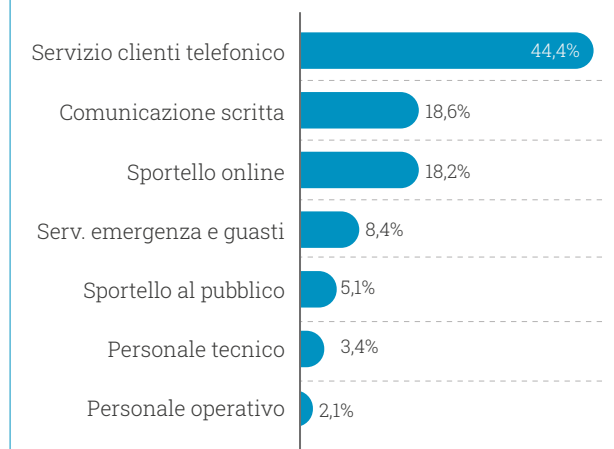
Pronto intervento



MOTIVO DEL CONTATTO CON GSP



CANALE DI CONTATTO CON GSP





LE TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO

Le tariffe del servizio idrico bellunese 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 m³ all'anno, il costo a metro cubo in provincia di Belluno è di 1,99 €/m³, rispetto alla media italiana che si attesta a 2,22 €/m³.

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.

	2021	2022	2023
Aumento annuo (%)	0,00%	10,22%	4,73%
Aumento annuo (€/anno)	0,0	€ 35,00	€ 15,60
Aumento mensile (€/mese)	0,0	€ 2,92	€ 1,30



+ 50,60 €
AUMENTO TOTALE IN TRE ANNI

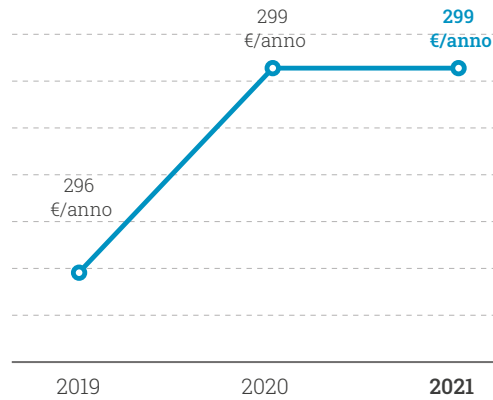
Nell'ultimo triennio 2019-2021, grazie all'efficientamento dei conti aziendali, GSP ha mantenuto le tariffe sostanzialmente stabili. È stato, invece, previsto un aumento di circa 50 euro per il triennio 2021-2023, valore riferito sempre ad un nucleo familiare di 3 persone con un consumo di 150 m³ all'anno. L'incremento sarà comunque ridefinito nell'ambito dell'aggiornamento tariffario per il biennio 2022-2023, ai sensi della delibera ARERA 639/2021/R/idr.

L'aumento tariffario si è reso necessario per l'attuazione del nuovo Programma degli Interventi approvato dal Consiglio di Bacino Dolomiti Bellunesi, che vede, per il triennio 2021/23, un valore di investimenti 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 (supportando occupazione, economia e indotto collegato).

A sostegno di famiglie, imprese e attività produttive già provate dagli effetti della pandemia, la società, su mandato dei Soci, ha deciso di contenere gli aumenti programmati nel 2021 e di diminuire l'addizionale relativa a partite pregresse, pari a un valore complessivo di 800.000 euro.

LE TARIFFE NELL'ULTIMO TRIENNIO A CONFRONTO

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



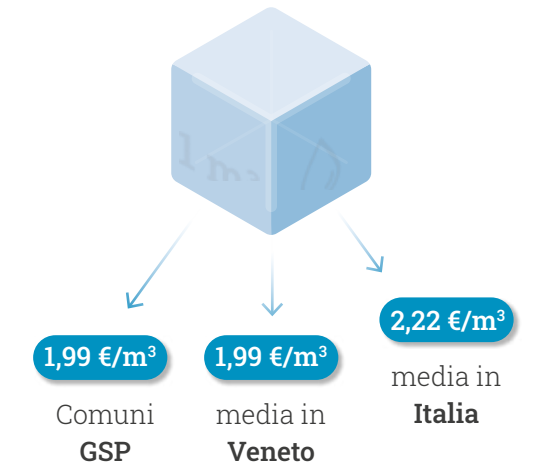
SOLO 1%

DI AUMENTO DELLE TARIFFE GSP A PARTIRE DAL 2019

NEL 2021 LE TARIFFE DI GSP SONO PIÙ ECONOMICHE DELLA MEDIA ITALIANA

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

Lo stesso metro cubo di acqua è costato:

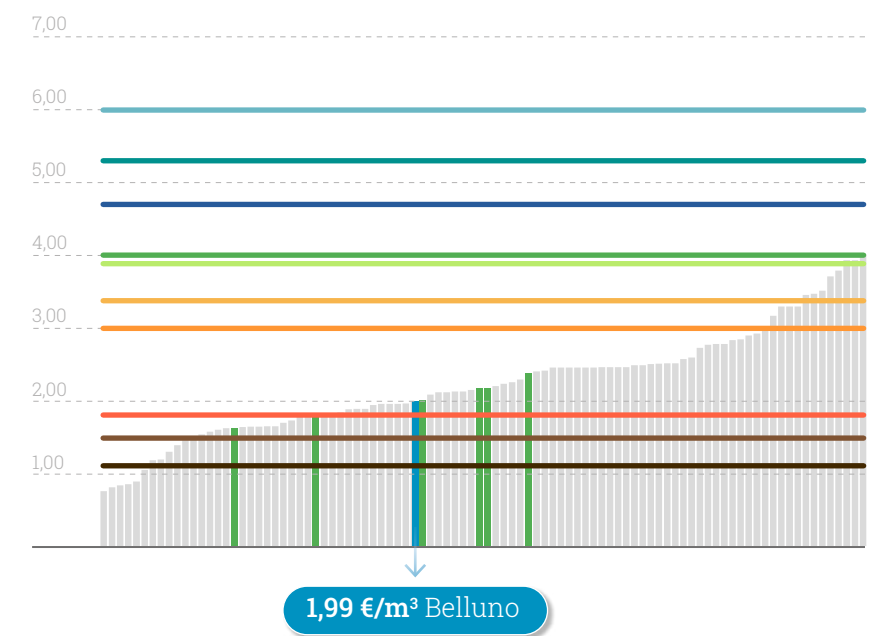


UN SERVIZIO DI QUALITÀ A UN COSTO EQUO

TARIFFE UNITARIE NELLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE ED EUROPEE (1)

Anno 2021, in €/m³

- Capoluoghi Italia
- Capoluoghi Veneto
- Provincia di Belluno
- Berlino
- Glasgow
- Oslo
- Vienna
- Helsinki
- Parigi
- Londra
- Lisbona
- Madrid
- Atene



(1) Fonte tariffe capoluoghi italiani: Cittadinanzattiva - Osservatorio Prezzi&Tariffe, marzo 2022 e fonte tariffe principali città europee: Elaborazioni Utilitatis su dati Global Water Intelligence.



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.

Nel 2021, così come nel 2020, il tasso di morosità ha risentito del periodo di emergenza Covid-19, in cui GSP ha sospeso azioni incisive di costituzione in mora e chiusure della fornitura, gestendo le difficoltà riscontrate e concedendo dilazioni di pagamento.

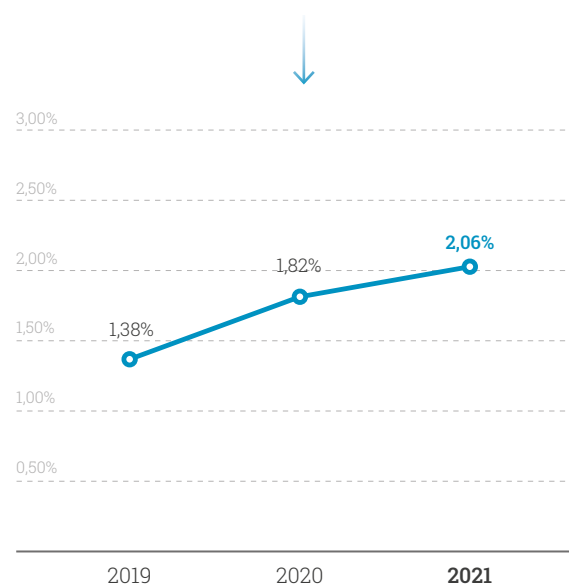
A fronte di ciò, nel 2021 GSP ha attivato 235 piani di rateizzazione, per un importo complessivo di 379 mila euro.

Nel 2021, a seguito della Delibera 63/2021, l'Autorità ARERA ha variato la modalità

di richiesta del Bonus Sociale Idrico: una novità che ha comportato uno slittamento nell'acquisizione delle richieste relative al 2021 e un conseguente posticipo al 2022 dell'erogazione agli aventi diritto.

Numero dei beneficiari e valore economico da distribuire, pertanto, non sono al momento disponibili.

TASSO DI MOROSITÀ
Incidenza dei mancati pagamenti oltre 24 mesi sul fatturato



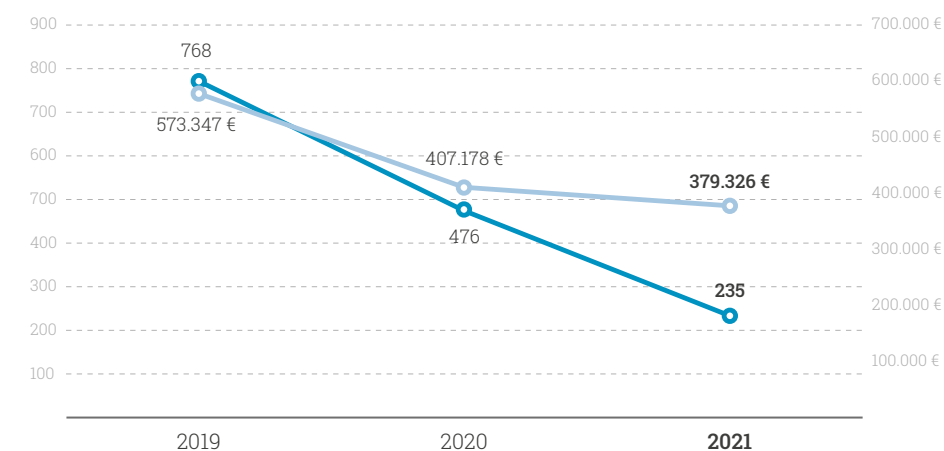
Cascata del Ru de Assola a Borca di Cadore (BL)

IL SOSTEGNO DI GSP ALLE UTENZE DEBOLI



PIANI DI RATEIZZAZIONE

- Numero di piani attivati
- Importo complessivo



235 PIANI DI RATEIZZAZIONI ATTIVATI NEL 2021 PER UN TOTALE DI **379 MILA EURO**



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



I DIPENDENTI DI BIM GSP: IL VALORE DI ESSERE SQUADRA

Le persone sono la forza e il motore di GSP

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

Al 31 dicembre 2021, i **lavoratori di GSP** sono stati **195** (+10% rispetto al 2020), di cui

2 con contratto di somministrazione e 11 appartenenti alle categorie protette. Il **27,2% è rappresentato da donne**, impiegate per lo più ruoli amministrativi, mentre nelle mansioni più tecniche è ancora preponderante la presenza di personale maschile.

Nel 2021 **la squadra si è ampliata** grazie a un incremento netto di **18 dipendenti**. Una crescita dovuta principalmente all'internalizzazione della gestione degli impianti di depurazione, prima affidata a fornitori esterni di settore e ora in capo a GSP, ma anche al potenziamento dei servizi di ingegneria e all'inserimento di nuove figure professionali specializzate. L'acquisizione della gestione diretta dei depuratori si completerà nel 2022 e porterà all'assunzione di ulteriori 22 nuove risorse.

Il tasso di turnover in entrata è stato pari al 17,9%, mentre il tasso di turnover in uscita del 8,7%.

I nuovi inserimenti hanno rafforzato professionalmente la struttura organizzativa

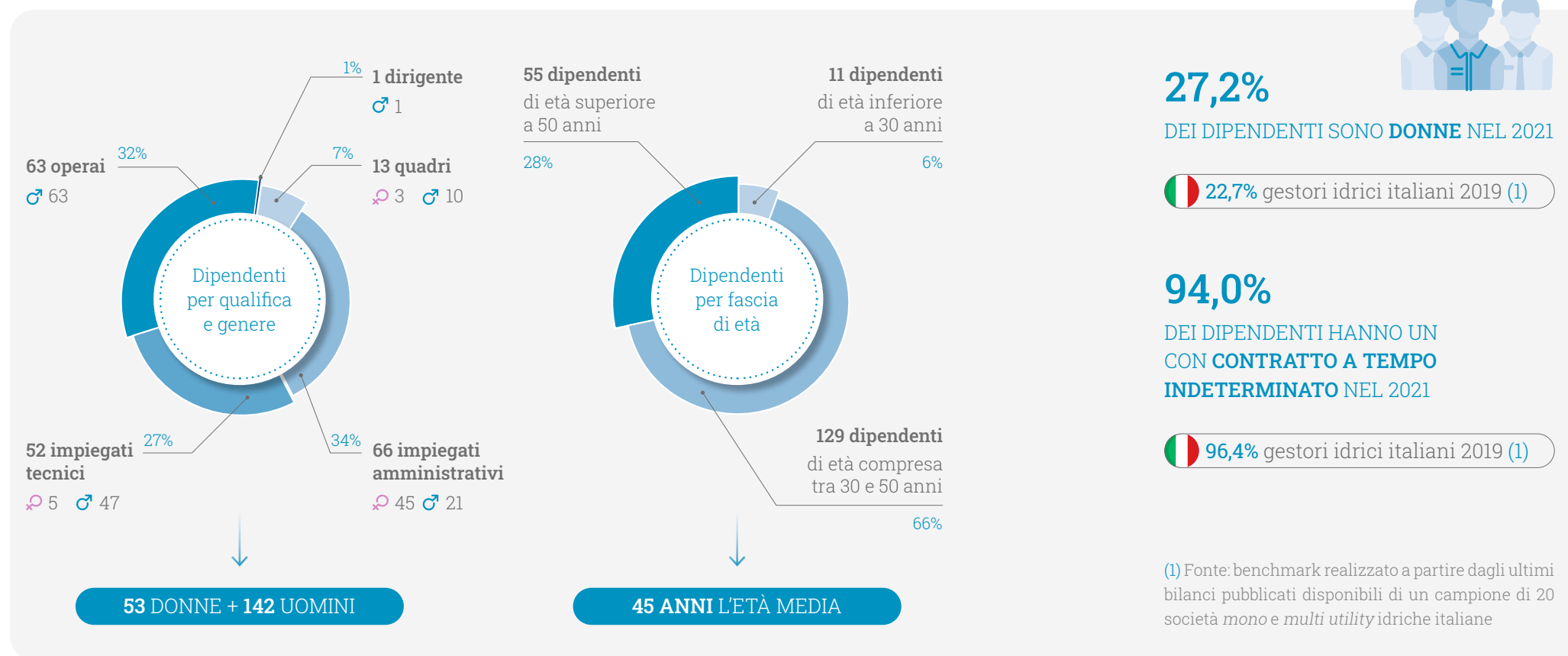
nei comparti tecnico, operativo e ingegneristico, per sostenere lo sviluppo delle attività operative e delle opere infrastrutturali da realizzare nel territorio.

L'80% del nuovo personale ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il 9% è al di sotto dei 30 anni.

Le cessazioni sono da ricondurre principalmente a pensionamenti e a dimissioni volontarie: il 47% ha riguardato personale con età superiore ai 50 anni e il 53% dipendenti tra i 30 e i 50 anni.

L'età media dei dipendenti in servizio, come nel 2020, rimane alta e pari a 45 anni, testimoniando una compagine di risorse con esperienza consolidata.

I PRINCIPALI NUMERI DEL PERSONALE





Continuità e stabilità professionale sono un valore. Lo conferma il fatto che il **94% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e l'88% a tempo pieno**. La totalità dei dipendenti è coperta dai contratti collettivi nazionali (CCNL Gas-Acqua e il CCNL Dirigenti Confservizi).

Il **97% dei dipendenti**, inoltre, **ha residenza nel territorio servito**: un dato che conferma il forte legame tra l'azienda e l'area del bellunese.

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 2021 **non si sono verificati episodi di discriminazione** di cui GSP sia venuta a conoscenza e **non vi sono contenziosi in essere con i dipendenti**.

La società ha, inoltre, 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.



Costruzione nuovo serbatoio di accumulo a Chioiti di Cencenighe Agordino (BL)



12%
DEI DIPENDENTI
HA UN CONTRATTO
PART-TIME



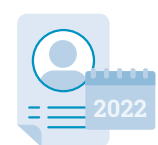
19
DONNE
SU 53 SONO
PART-TIME



+10%
LA CRESCITA
OCCUPAZIONALE
NEL 2021



18
NUOVE
ASSUNZIONI
NEL 2021



22
ASSUNZIONI
PREVISTE
NEL 2022



14%
DONNE
NEO-ASSUNTE
NEL 2021



97%
DEI DIPENDENTI
RISIEDE NEL
TERRITORIO
SERVITO

FOCUS 09 GSP verso il miglioramento dell'assetto organizzativo

Nel corso del 2021 il Consiglio di Amministrazione della società ha avviato un progetto di sviluppo organizzativo, con lo scopo di valorizzare le competenze del personale, favorire la responsabilizzazione di ogni singolo dipendente, incentivare il lavoro di squadra e costruire un'organizzazione caratterizzata da valori positivi e condivisi.

Il progetto, coordinato da consulenti esterni, ha portato all'organizzazione di un **Gruppo di Sviluppo Organizzativo**, composto da un ristretto gruppo di responsabili, successivamente formati sull'approccio di Business Model Canvas, strumento di brainstorming strutturato che permette di coniugare le energie creative e le capacità analitiche. Tale approccio ha permesso al Gruppo di lavorare in sinergia per perseguire gli obiettivi aziendali: durante il processo, infatti, sono stati definiti vision, mission, valori e i comportamenti guida, aspirazioni e cambiamenti da mettere in atto. Sono stati, inoltre, identificati i principali partner e le risorse chiave, i clienti e le relazioni, oltre ai canali di comunicazione. Infine, sono state valutate le azioni inefficaci e quelle essenziali a cui aspirare per il futuro.

L'analisi svolta ha portato alla creazione di quattro "cantieri" prioritari, a cui hanno partecipato non solo componenti del Gruppo di Sviluppo Organizzativo, ma anche altre figure aziendali.

A ciascun team sono stati assegnati diversi obiettivi:

- definire un nuovo modello di governance e di sviluppo del potenziale delle risorse;
- migliorare la comunicazione aziendale, interna ed esterna;
- migliorare la gestione della pianificazione delle opere e degli appalti;
- strutturare l'organizzazione per internalizzare la gestione degli impianti di depurazione.

In parallelo, il Consiglio di Amministrazione ha attuato nel corso dell'anno una riorganizzazione dell'assetto interno, che ha portato al potenziamento di alcuni settori, quali i servizi di ingegneria, la gestione delle reti e la gestione impianti di depurazione, e all'assunzione di 12 nuove risorse. Nel 2021, inoltre, è stata costituita la **nuova unità organizzativa Controllo di gestione**. Nel corso del secondo semestre 2021 sono stati attivati nuovi cantieri per:

- migliorare il processo di fast closing
- definire un cruscotto di *KPI* per vertici, soci, personale e stakeholder esterni
- potenziare il sistema informativo aziendale e risolvere le criticità
- migliorare l'attività preposta alla gestione delle reti.

Nel 2022 l'attività del Gruppo di Sviluppo Organizzativo proseguirà con l'attivazione di nuovi e sfidanti "cantieri".



GRI: 401-2, 401-3

**WELFARE AZIENDALE
E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO**

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

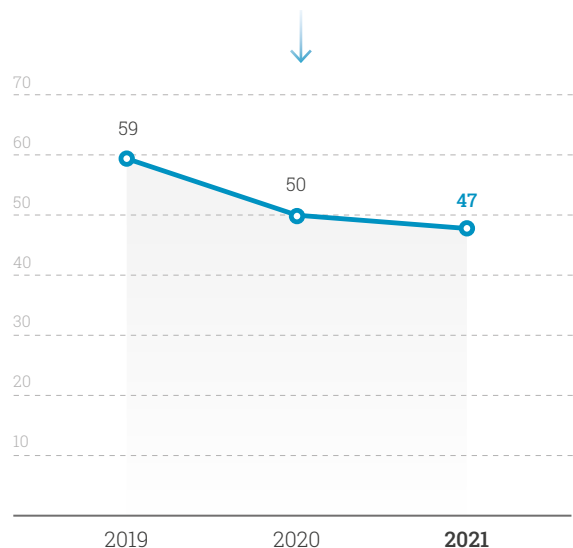
Il 12% dei dipendenti, in prevalenza donne, beneficiano di un orario ridotto, mentre negli ultimi anni tutte le richieste di part-time pervenute sono state accolte. Nel 2021, 1 dipendente ha fatto ricorso al congedo parentale e 6 hanno utilizzato permessi per assistere familiari in stato di necessità.

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.

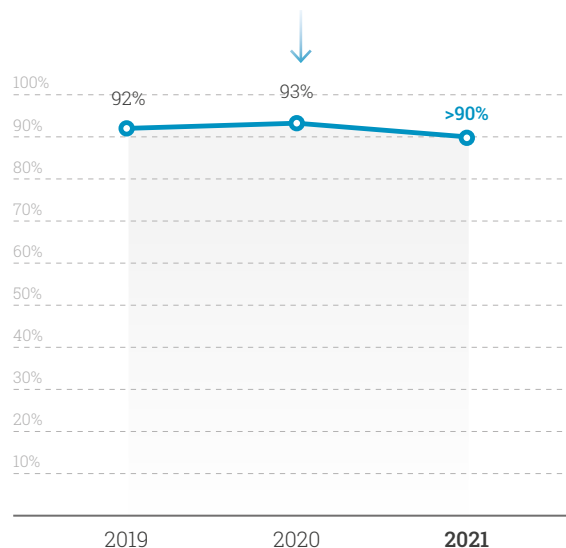
Nel 2021, la fruizione delle ferie è stata mediamente superiore al 90%, mentre il lavoro straordinario è stato prestato nella misura di circa 47 ore medie per dipendente all'anno, in calo rispetto al 2020.

(1) I dati si riferiscono alle sole figure professionali soggette alla normativa sul lavoro straordinario e sono quindi esclusi i dirigenti, i quadri e il personale dell'area direttiva di 7° e 8° livello dei CCNL.

ORE MEDIE DI STRAORDINARIO (1)
Media per dipendente



PERCENTUALE DELLE FERIE FRUITE (1)
Media per dipendente



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;
- Smart-working**, per i dipendenti ai quali è possibile usufruirne, esteso oltre il periodo di emergenza sanitaria, per un massimo di 2 giorni alla settimana.

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.



1 CONGEDO PARENTALE

	2020		2021	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che ne hanno usufruito del congedo parentale	6	8	1	0
Dipendenti tornati al lavoro	6	8	1	0

279 ORE USUFRUITE PER ASSISTERE FAMILIARI IN STATO DI NECESSITÀ

	2020		2021	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti che ne hanno usufruito dei permessi lavorativi ai sensi della L. 104/92	3	5	2	4
Ore di permesso	267	718	59	483



LE AREE DI INTERVENTO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA WELFARE

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 10 Emergenza Covid-19



Il 2021 è stato un anno ancora fortemente caratterizzato dagli impatti straordinari derivanti dalla pandemia da Covid-19. Per questo la società ha mantenuto attive le molteplici misure e politiche di prevenzione e protezione per garantire la salute, la sicurezza e la tutela dei dipendenti, fornitori e clienti. Tra queste, l'accesso su appuntamento agli sportelli, la misurazione giornaliera della temperatura in ingresso, l'erogazione di gel igienizzante, la sanificazione dei locali, il mantenimento dello smart

working e, da febbraio 2022, il controllo della Certificazione Verde per Covid-19 a personale, 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 2021.

Nel 2021 sono stati distribuiti al personale 40.000 dispositivi di protezione anti-contagio.



LA FORMAZIONE PER LA CRESCITA PROFESSIONALE

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

Assicurare la qualità del lavoro e lo sviluppo delle competenze sono per GSP un principio cardine nella valorizzazione delle persone e prerequisiti indispensabili per perseguire le proprie strategie aziendali.

GSP incentiva e sostiene in modo sistematico la formazione dei propri lavoratori attraverso un Piano annuale di formazione. Uno strumento indispensabile per ampliare e/o rafforzare conoscenze, competenze ed abilità indispensabili al percorso lavorativo di ogni figura professionale, così da coniugare gli obiettivi aziendali con le esigenze interne e del servizio offerto.

Nel 2021 le ore di formazione erogate sono state 2.591, corrispondenti a 13,3 ore per dipendente. Rispetto al 2020 si è registrato un incremento dell'attività pari al 14%. Non sono stati raggiunti gli standard di attività del 2019 per il persistere dell'emergenza sanitaria.

In linea con il monte ore programmato per la formazione in tema di salute e sicurezza, sono state svolte 596 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. Nel 2021, a seguito della riorganizzazione aziendale

avvenuta nel corso dell'anno, la formazione ha visto quali attori principali le prime linee aziendali, sia per formazioni tecniche che formazioni sulle soft skill. In continuità con il 2021, nei primi mesi del 2022 verrà stilato il nuovo Piano di Formazione, elaborato sulla base delle necessità individuate dai diversi responsabili di settore aziendali.

L'IMPEGNO PER LA FORMAZIONE

	2020	2021
Ore totali	2.272	2.591
Ore pro capite	12,8	13,3
Dipendenti coinvolti	100%	100%



2.591
ORE DI FORMAZIONE NEL 2021



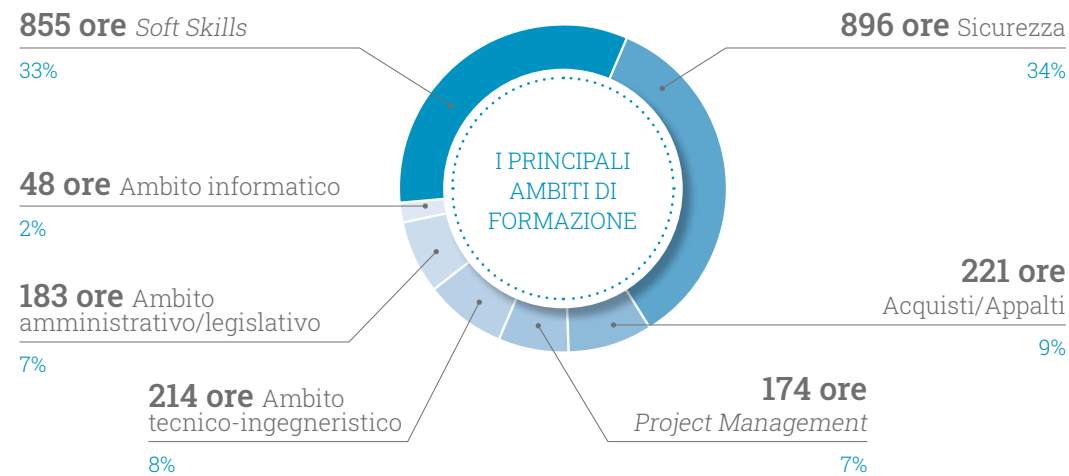
896
ORE DI FORMAZIONE PER SALUTE E SICUREZZA

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 2019-2021, sono stati coinvolti 11 studenti di istituti superiori, Università e tirocinanti provenienti dal Centro per l'Impiego, i quali hanno avuto modo di conoscere la realtà aziendale, avvicinandoli al mondo del lavoro. Un'opportunità sospesa nel 2020 a causa della pandemia, che è ripresa nel corso del 2021.



(1) Fonte: benchmark realizzato a partire dagli ultimi bilanci pubblicati disponibili di un campione di 20 società mono e multi utility idriche italiane



FORMAZIONE PER CATEGORIA E GENERE NEL 2021

	Ore totali		Ore pro capite	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	-	55	-	55,0
Quadri	216	470	72,0	47,0
Impiegati amministrativi	525	320	11,7	15,2
Impiegati tecnici	72	541	14,4	11,5
Operai	-	394	-	6,3
TOTALE	813	1.779	15,3	12,5

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



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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 o difformità. Particolare attenzione è stata posta alle diverse sedi di lavoro, agli impianti e 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 dal 2020 ha adottato una Politica della Sicurezza: un





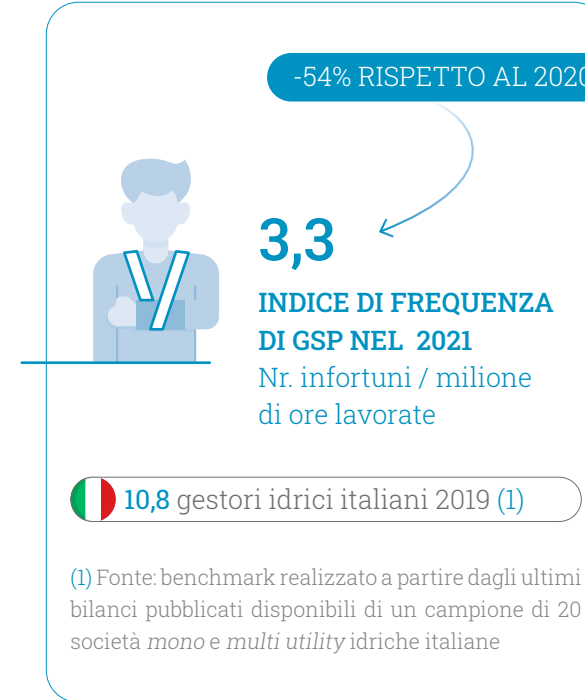
documento nel quale la società si impegna ad organizzare la struttura aziendale in tutte le figure di responsabilità, dal datore di lavoro al RSPP, dai dirigenti ai preposti agli addetti alla sicurezza, dai lavoratori dipendenti ai lavoratori occasionali, per consapevolizzare ciascun soggetto, secondo 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 2021 non si sono verificati casi di malattie professionali né cause di lavoro, mentre si è registrato un caso di infortunio, con conseguente tasso di infortunio nell'anno pari a 3,3.

Le ore di formazione complessivamente erogate in materia di salute e sicurezza sono state, nell'anno, **896**. I principali corsi hanno riguardato gli aggiornamenti sulla formazione dei carrelli elevatori e agli addetti ai lavori elettrici, la formazione dei lavoratori sulla sicurezza e sull'utilizzo dei DPI.

A tutela dei lavoratori, infine, GSP offre a tutti i dipendenti assicurazioni sulla vita, per invalidità permanente da malattia o infortunio extra professionale.



INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

	2020	2021
Infortuni	2	1
Ore lavorate	280.506	302.649
Indice di frequenza (2)	7,1	3,3

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





GSP E IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Continuità e qualità della fornitura anche in condizioni estreme.

Questa la sfida delle nuove reti resilienti.

Riscaldamento globale, aumento delle temperature, modifiche dei regimi delle precipitazioni, scioglimento diffuso di neve e ghiacciai, innalzamento del livello dei mari, eventi meteorologici estremi sempre più intensi, frequenti e con conseguenze devastanti (alluvioni, tempeste, allagamenti o trombe d'aria). Questi sono solo alcuni **effetti del cambiamento climatico** in atto, prodotto in modo diretto o indiretto all'attività umana e alle emissioni di gas a effetto serra.

Anche in Veneto i mutamenti del clima sono sempre più evidenti: a confermarlo, le rilevazioni del Centro Meteo dell'ARPAV sull'andamento delle piogge nel territorio regionale e l'ultimo **Rapporto del Panel Intergovernativo sui Cambiamenti Climatici (IPCC)**, emanato nell'estate del 2021, che evidenziano come gli **eventi estremi**, quali ad esempio le "bombe d'acqua", siano **sempre più ricorrenti e di forte intensità**, con conseguenze non di rado drammatiche per ambiente, centri urbani e persone, e anche per il ciclo dell'acqua. Come molte altre città, anche Belluno è soggetta da tempo agli effetti prodotti dalle emissioni di gas serra: la tempesta Vaia dell'autunno 2018 ne è sicuramente la dimostrazione più evidente,

ma anche la continua alternanza tra periodi altamente siccitosi e stagioni molto piovose testimonia quanto i cambiamenti di clima siano già realtà.

È necessaria, quindi, un'**azione collettiva, ambiziosa e accelerata, per adattarsi al cambiamento climatico** e, allo stesso tempo, ridurre rapidamente e profondamente le emissioni di gas serra. Ad oggi, i progressi sull'adattamento non sono uniformi ed è sempre più ampio il divario tra le azioni intraprese e ciò che è necessario fare per affrontare i crescenti rischi connessi ai cambiamenti climatici.

Salvaguardare e rafforzare la natura, adattandosi al clima che cambia, è, per questo, la chiave per assicurare un futuro vivibile: una sfida che **coinvolge tutti** - governi, settore privato, società civile - per lavorare insieme nell'ambito dei processi decisionali e degli investimenti e per dare priorità alla riduzione del rischio. Ogni fallimento nel **raggiungimento di uno sviluppo sostenibile e climaticamente resiliente** si tradurrà in un futuro non ottimale per le persone e per la natura.

Cambiamenti climatici: una minaccia al benessere delle persone e alla salute del pianeta. Agire ora, per mettere al sicuro il futuro dell'umanità!

FOCUS 11

Cambiamenti climatici, risorse idriche e siccità: cosa dice il Sesto rapporto di valutazione dell'IPCC (1)

Il Gruppo Intergovernativo di esperti sui cambiamenti climatici (IPCC) è l'organismo delle Nazioni Unite che valuta la scienza relativa ai cambiamenti climatici. È stato istituito nel 1988 dall'Organizzazione Meteorologica Mondiale e dal Programma Ambientale delle Nazioni Unite per fornire ai politici

valutazioni regolari delle basi scientifiche dei cambiamenti climatici, i suoi impatti e i rischi futuri, e le opzioni per l'adattamento e la mitigazione.

Sono riportati di seguito i **principali cambiamenti e rischi** correlati alla risorsa idrica e alla siccità:

1 Cambiamenti nelle acque sotterranee

I livelli delle acque sotterranee sono diminuiti in molti acquiferi importanti in tutto il mondo, in particolare negli ambienti semi-aridi, in risposta all'intensificazione dell'agricoltura irrigata dalle acque sotterranee. La ricarica annuale estrema delle acque sotterranee è comunemente associata a piogge intense e ad inondazioni.

2 Cambiamenti nel rischio di siccità

È atteso un aumento dei rischi legati alla siccità, in conseguenza dell'aumento degli eventi estremi e della popolazione esposta. Dalle analisi del lungo periodo emergono incrementi del rischio di siccità in tutti gli scenari, con un incremento particolarmente rilevante per l'area del Mediterraneo. Emerge il rischio di una condizione irreversibile di aridità connesso soprattutto a livelli più alti di riscaldamento globale.

3 Rischi sui centri urbani

Il cambiamento climatico continuerà ad influenzare i consumi urbani dell'acqua.

I futuri cambiamenti idrologici previsti minacceranno le infrastrutture idriche urbane esistenti nella maggior parte delle regioni. Negli scenari più pessimisti, si prevede che il rischio connesso alla siccità in ambiente urbano sia significativamente più elevato rispetto agli attuali record storici.



4 Rischio di aumento dell'aridità

Anche il rischio di aumento dell'aridità associato a periodi prolungati di siccità è previsto a livelli più alti di riscaldamento, colpendo una percentuale crescente della popolazione. In Europa, ad un livello di riscaldamento di 3°C sopra il preindustriale, si stima che 170 milioni di persone saranno colpite da siccità estrema (120 mln con 1,5 °C).

(1) Fonte: <https://ipccitalia.cmcc.it/impatti-adattamento-e-vulnerabilita/>



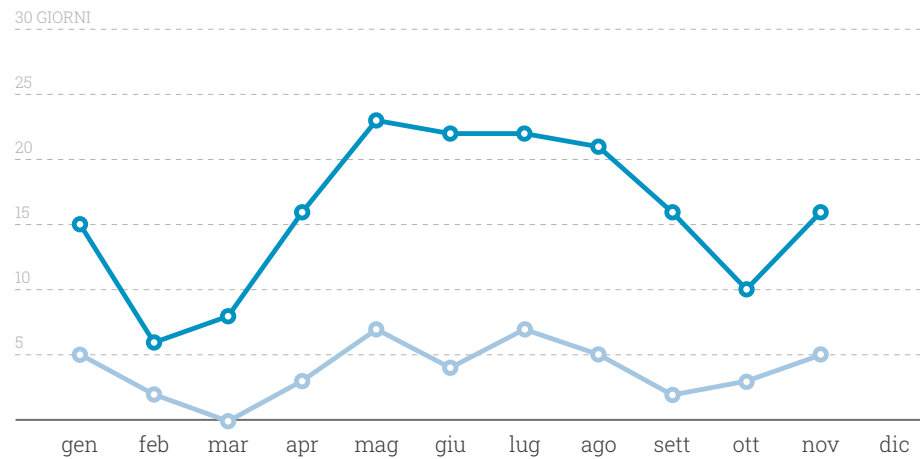
IL CAMBIAMENTO CLIMATICO IN VENETO

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 2021**, pari a **10,3 milioni di euro**, e il pacchetto-lavori da realizzare nel breve e lungo periodo, ben **50,5 milioni di euro per il triennio 2022/2024** 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 nella 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.

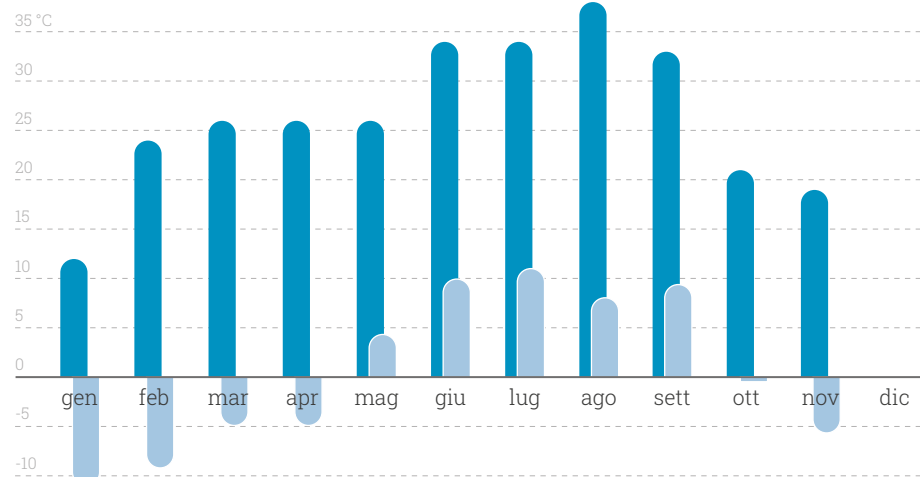
GIORNI PIOVOSI IN VENETO NEL 2021 (1)

● Precipitazioni ≥ 1 mm
● Precipitazioni ≥ 40 mm



TEMPERATURE MASSIME E MINIME IN VENETO NEL 2021 (1)

■ Temperatura massima
■ Temperatura minima



(1) Fonte: Analisi da sito dell'ARPA <https://www.arpa.veneto.it/temi-ambientali/climatologia/dati/commenti-meteoclimatici>

10,3 mln €
INVESTIMENTI ESEGUITI NEL 2021

50,5 mln €
INVESTIMENTI NEL TRIENNIO 2022-2024

215 mln €
INVESTIMENTI PROGRAMMATI ENTRO IL 2033

IL CAMBIAMENTO CLIMATICO IN ITALIA E NEL MONDO (2)

(2) Fonte: <https://www.rainews.it/articoli/> e <https://www.meteoblue.com/it/>
(3) Fonte: www.arpa.veneto.it

- A livello globale il 75% del suolo è degradato**
- In Italia il 20% del suolo è a rischio desertificazione**
- In 50 anni si sono persi 5 miliardi di m³ d'acqua**
- +1,6 °C l'aumento di temperatura a Belluno negli ultimi 20 anni**
- La variabilità delle precipitazioni**
La piovosità risulta per lo più sopra la media sulle Dolomiti, mentre emerge che sia prossima o leggermente al di sotto sulla fascia prealpina. In pianura, l'estate 2021 è stata scarsa di acqua con deficit di 20-30% rispetto alla media e fino a 50% per alcuni settori litorali e meridionali. (3)
- Eventi meteoclimatici estremi più intensi e frequenti** (tempesta Vaia dell'autunno 2018)



GRI: 303-1, 303-2, 303-3, 303-4



GESTIONE RAZIONALE E TUTELA DELL'ACQUA

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 2021, il **fabbisogno idrico dei Comuni** serviti è stato soddisfatto prelevando per il **95% da sorgenti** e solo per il 5% da altra fonte (acqua superficiale e falda). Il prelievo idrico complessivo, pari a 73,1 milioni di metri cubi, è stato limitato al 72% dei volumi autorizzati dalle concessioni in essere.

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 più vetusti, avviato il processo di digitalizzazione delle reti

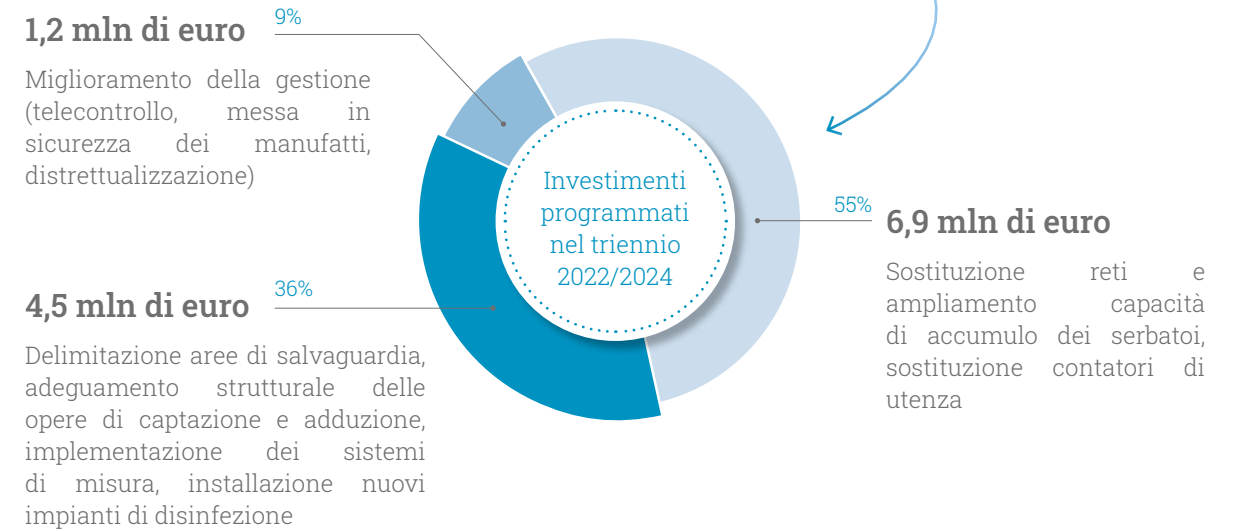
e potenziato il sistema di telecontrollo aziendale. La **ricerca delle perdite** nel 2021 è stata effettuata reattivamente, su segnalazione, e proattivamente, con interventi mirati nei distretti esistenti e in quelli creati nel corso dell'anno. Grazie al monitoraggio specifico, eseguito sui prelievi notturni dell'utenza, è stato possibile effettuare anche una regolazione della pressione. L'attività di monitoraggio avviene, in misura minore, anche su fognatura.

In parallelo, GSP ha avviato un programma di riduzione delle pressioni in rete, per preservare lo stato delle condotte ed evitare potenziali rotture.



Manutenzione alla rete di adduzione dell'acquedotto in Val Clusa a Borgo Valbe (BL)

Per contenere le dispersioni idriche e migliorare il sistema acquedottistico provinciale, GSP ha previsto **investimenti nel periodo 2022/2024 pari a 12,6 MILIONI DI EURO**





FOCUS 12 GSP e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è il documento che ciascun stato membro dell'Unione europea predispone per l'utilizzo dei **fondi europei** del Next Generation EU. L'Unione Europea, infatti, ha stanziato dei fondi speciali (750 miliardi di euro da investire entro il 2026) per lo sviluppo sostenibile e il rilancio dell'economia dell'Eurozona, per supportare gli Stati membri dell'UE nella ripresa post-Covid. L'importo totale del PNRR è di **222,1 miliardi di euro**, sostenuti per una quota maggioritaria dai fondi UE e in parte dai fondi nazionali di integrazione. Tra le tematiche di intervento del PNRR vi è anche la "**Rivoluzione verde e transizione ecologica**", a cui sono stati stanziati **59,4 miliardi di euro** e che ha tra i suoi **obiettivi** la **diminuzione delle perdite della rete idrica**.

GSP concorrerà nel bando di finanziamento "Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti": in caso di aggiudicazione dei fondi, che prevedono interventi su 1.500 km di rete idrica da attuarsi entro il 2026, verranno adottate tecnologie avanzate per la riduzione delle perdite e per una migliore efficienza nei processi gestionali.

Tra le **principali attività previste**, vi sono:

- la verifica e correzione delle geometrie della rete e dei serbatoi;
- la realizzazione di modelli idraulici dei sistemi acquedottistici;

- la gestione della pressione in rete e il relativo monitoraggio mediante idonee piattaforme informatiche;
- la verifica della presenza di transitori, mediante l'inserimento di sensori in reti, e la rispettiva gestione dei dati connessi;
- la distrettualizzazione, con il controllo attivo e il monitoraggio continuo delle perdite, e la verifica dei rispettivi tempi di riparazione;
- la manutenzione di reti e impianti con particolare attenzione alla qualità dei materiali ed alla corretta esecuzione dei lavori;
- l'ottimizzazione dei sistemi di pompaggio.

Un percorso che proseguirà anche in caso di mancato ottenimento dei finanziamenti, per aumentare l'efficienza nella gestione dei sistemi acquedottistici e rispondere al meglio agli standard fissati da ARERA.



900 mln di €

IN TOTALE PER
LA MISURA M2C4.2

MISSIONE 2

Rivoluzione verde e transizione ecologica

MISURA M2C4

Tutela del territorio e della risorsa idrica

INVESTIMENTO 4.2

Riduzione delle perdite nelle
reti di distribuzione dell'acqua

FOCUS 13 GSP guarda al futuro: al via l'installazione di contatori smart

Precisi, innovativi e soprattutto intelligenti. Questo l'identikit dei nuovi contatori digitali che GSP ha installato, nel 2021, nel Comune di Limana. Apparecchiature di nuova generazione con tecnologia all'avanguardia e sensori diversificati e integrati, che permetteranno non solo la lettura a distanza dei prelievi, ma anche il rilevamento di anomalie come il congelamento dell'acqua nelle tubazioni collegate o la presenza di perdite nell'impianto. La trasmissione dei dati di ciascuna utenza, sia domestica che produttiva, avverrà via radio: un ricevitore permetterà all'operatore incaricato di acquisire le informazioni stando all'esterno dell'immobile, in automatico e su tablet, senza necessità di accesso, quindi, all'interno delle abitazioni o in proprietà privata.

Grazie alla capacità di segnalare con allarmi precisi perdite e consumi anomali, saranno ridotti anche i tempi di intervento degli operatori e migliorata la gestione complessiva della rete. Una volta completata l'attività di sostituzione dei contatori, verrà avviata la raccolta e l'analisi dei dati tramite il monitoraggio delle tipologie di consumi e di picco di utilizzo.

Un **progetto pilota** che rientra in una programmazione più estesa di sostituzione massiva di tutti i misuratori delle 156 mila utenze bellunesi attive nei 58 comuni serviti.



Un'attività pluriennale, a cui la società ha destinato **7,7 milioni di euro** e che nel 2021 ha già portato a Pedavena, Soverzene e Limana all'installazione di **oltre 3 mila nuovi apparecchi**, di tipo meccanico, quindi tradizionale, o digitale, leggibile a distanza.

A seguire, nel 2022, partirà un secondo progetto pilota: l'installazione di **1.300 contatori smart anche a Calalzo di Cadore**, con telelettura dei prelievi direttamente dalla sede aziendale, senza necessità di presenza in loco. In quest'area è prevista anche la posa di **200 misuratori lungo la rete di distribuzione**, per misurare l'andamento dei prelievi e prelocalizzare tempestivamente eventuali perdite.

L'obiettivo? Disporre di una misurazione più precisa e digitalizzata dei prelievi e dei processi giornalieri della rete di distribuzione, individuare tempestivamente eventuali perdite occulte, ottimizzare gli interventi sul territorio, prevenire eventuali emergenze o carenze d'acqua, tarare al meglio l'erogazione all'utenza in base ai reali fabbisogni.

Una progettualità virtuosa, orientata a salvaguardare le risorse naturali disponibili, sempre più limitate e da preservare per il futuro.

Un tassello importante, quindi, per consumi più consapevoli, forniture più sicure e a zero sprechi e un ambiente più sostenibile.



GRI: 303-1, 303-2, 303-3, 303-4



FOGNATURA E DEPURAZIONE A PROTEZIONE DELL'AMBIENTE

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

Non solo prelievo e distribuzione, ma anche trattamento e depurazione dei reflui immessi in rete fognaria. **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 1.527 km di rete fognaria e la sottopone a trattamenti appropriati in **64 impianti di depurazione e 244 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 che una gestione non responsabile può provocare.

Nel 2021, **i depuratori hanno trattato 41,6 milioni di metri cubi di acque reflue** in ingresso: un volume in aumento del 6% rispetto al 2020, fortemente condizionato dalla rete fognaria di tipo misto. In generale, nel periodo considerato, sono aumentati l'efficacia depurativa e l'abbattimento delle sostanze inquinanti presenti nelle acque di scarico.

Tali risultati sono stati possibili grazie alla dismissione di alcune vasche Imhoff e alla centralizzazione dei reflui verso impianti di depurazione con processi 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'84% del 2021**.

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 34,9 milioni di metri cubi di acqua depurata**, interamente immessi in corpi idrici superficiali (fiumi e laghi).

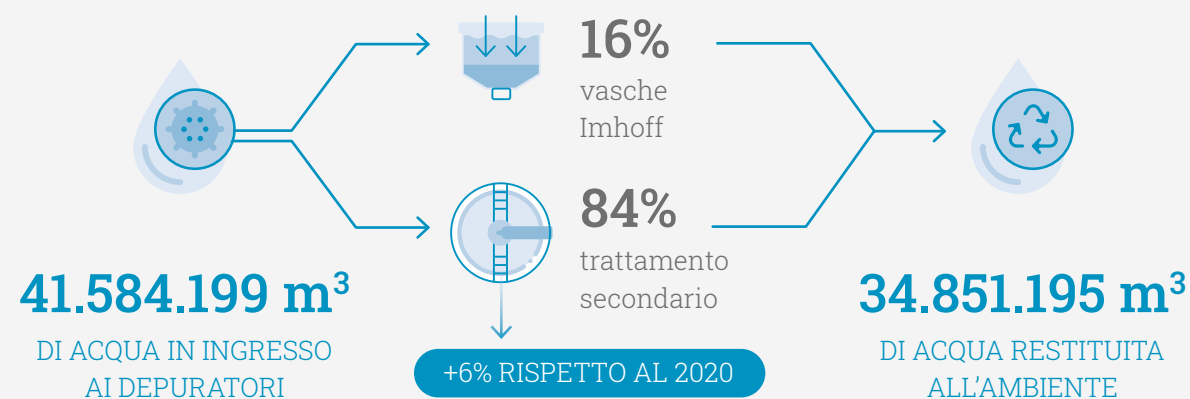
Nel 2021, per i servizi di fognatura e depurazione, sono stati realizzati **interventi per 4,2 milioni di euro**, mentre nel triennio 2022/2024 gli investimenti programmati ammontano a 35,7 milioni di euro.



Costruzione del nuovo impianto di depurazione a Borca di Cadore (BL)

LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE

In aumento la percentuale di reflui che ricevono trattamenti secondari



UN DETTAGLIO DELL'EFFICACIA DEI DEPURATORI DI GSP

Percentuali di abbattimento delle sostanze inquinanti delle acque reflue



Parametro	2020	2021	Variazione
BOD5	91%	90%	- 1%
COD	92%	92%	-- 😊
TSS	86%	90%	+4% 😊
Fosforo	75%	72%	- 3%
Azoto	76%	76%	-- 😊

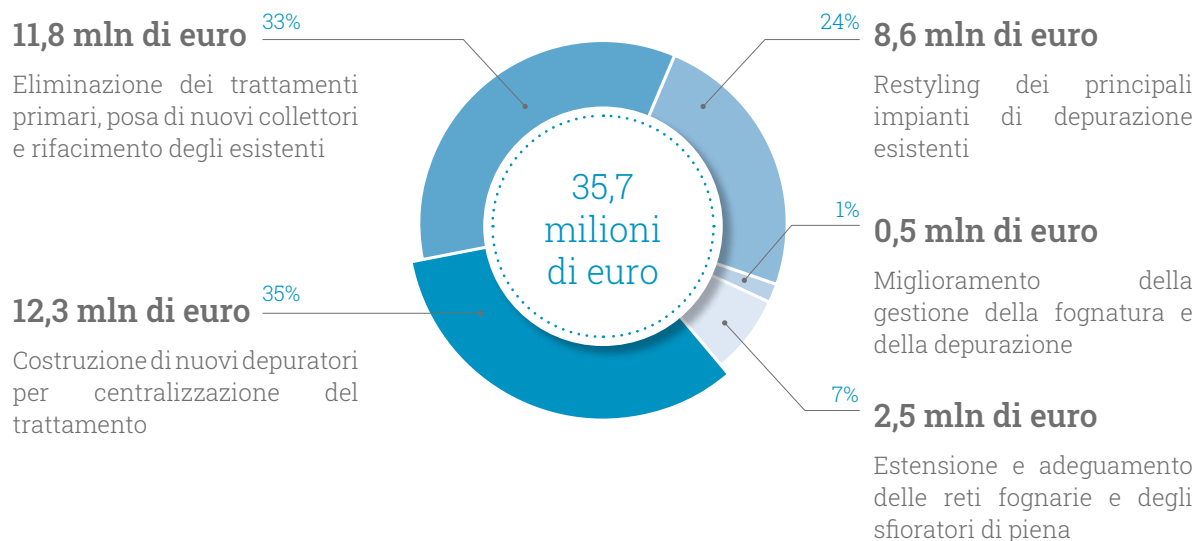
BOD5: sostanza organica biodegradabile, presente negli scarichi idrici, espresso in termini di quantità di ossigeno necessario alla degradazione da parte di microrganismi. **COD:** richiesta biochimica di ossigeno per la completa ossidazione per via chimica dei composti organici e inorganici presenti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



Investimenti programmati per i servizi di fognatura e depurazione nel periodo

2022-2024



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 2021 sono stati analizzati **6.968 campioni d'acqua reflua e 76.776 parametri chimico-fisici e biologici**. Di questi, **1.788 campioni e 6.659 parametri riguardano depuratori con capacità superiore ai 2.000 abitanti equivalenti**, con una conformità registrata del **99,44%**.

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 2021 un valore complessivo di investimenti

realizzati pari a **2,4 milioni euro** per il settore depurazione e un programma-lavori da 24,5 milioni di euro per il triennio 2022-2024.

	2020 (1)	2021 (1)
Campioni d'acqua analizzati	1.559	1.788
Parametri d'acqua analizzati	5.717	6.659
Campioni conformi alla normativa	99,35%	98,27%
Parametri conformi alla normativa	99,35%	99,44%

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

6.968
CAMPIONI ANALIZZATI
+36% rispetto al 2020

76.776
PARAMETRI ANALIZZATI
+19% rispetto al 2020

di cui a valle di impianti con capacità superiore ai 2.000 A.E.:

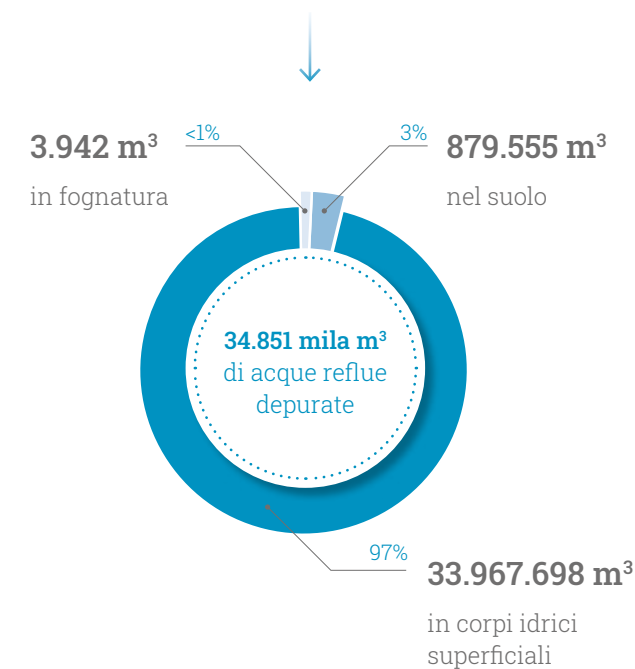
1.788 CAMPIONI
+15% rispetto al 2020

6.659 PARAMETRI
+16% rispetto al 2020

98,27%
CAMPIONI CONFORMI
ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI

99,44%
PARAMETRI CONFORMI
ALLA NORMATIVA SUGLI SCARICHI

DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE DEPURATE NEL 2021



Nota: la totalità dello scarico di acqua riguarda acqua dolce i cui solidi disciolti totali sono in valore uguale o inferiore di 1.000 mg/L.

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 2021 sono stati effettuati prelievi per **83 campioni di acque reflue** immesse in pubblica fognatura da scarichi industriali e acque piovane di dilavamento per un totale di **1.153 parametri analizzati**.



GRI: 413-1



EDUCAZIONE AMBIENTALE PER UN USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE

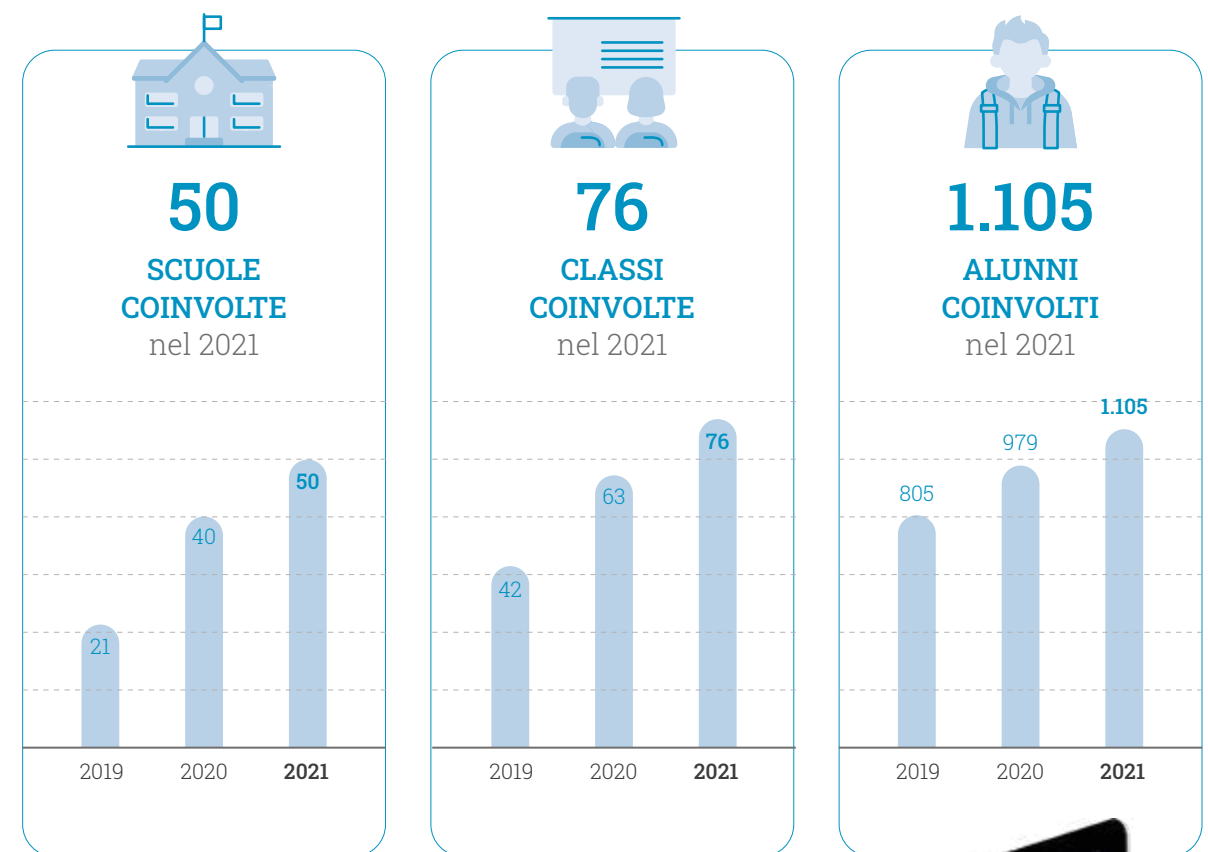
Cittadini consapevoli e responsabili, un percorso che parte dalla scuola

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

Per questo GSP da 18 anni propone alle scuole primarie e secondarie del territorio bellunese **progetti didattici gratuiti di educazione ambientale**, per promuovere, sin dalla tenera età, l'uso razionale e sostenibile delle risorse naturali e diffondere comportamenti e stili di vita più attenti alla tutela del patrimonio naturale. 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 2021/2022 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 **1.000 ragazzi coinvolti nelle attività**.

Oltre alla piattaforma, ricca di materiali didattici, schede interattive, giochi, video, documentari, film e molto altro, ragazzi e insegnanti sono coinvolti in laboratori tematici, tenuti da educatori esperti, e in visite guidate agli impianti dell'acquedotto e della depurazione, per conoscere da vicino il viaggio che l'acqua compie per entrare nelle case e ritornare pulita in ambiente. Se nel 2021 le visite agli impianti, per effetto della pandemia, non sono state effettuate, saranno invece svolte nel corso del 2022. Un appuntamento ormai consolidato, che negli anni ha visto il coinvolgimento di oltre 20.000 ragazzi.



Scopri la piattaforma educativa **BIMBELLUNO.SCUOLAPARK.IT**

18 ANNI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

PROGETTI DIDATTICI INTERATTIVI fruibili sia online sia da casa per le scuole primarie e secondarie del territorio





GRI: 306-1, 306-2, 306-3



LA GESTIONE SOSTENIBILE DEI RIFIUTI

Nel 2021, GSP tramite le proprie attività ha generato oltre 13 mila tonnellate di rifiuti. **La quasi totalità dei rifiuti prodotti sono di natura non pericolosa (99,9%)** e sono costituiti in parte preponderante dai fanghi di depurazione (88,6% del totale) e da rifiuti derivanti dalla pulizia delle fognature (8,1%).

La maggior parte dei fanghi di depurazione è conferita presso siti di trattamento/smaltimento, mentre la restante parte è disidratata e avviata a compostaggio per essere riutilizzata in agricoltura come ammendante, sostanziando il principio di economia circolare.

L'esigua quantità di rifiuti pericolosi (0,1%) viene, invece, gestita e smaltita in sicurezza in discarica attraverso specifiche e rigorose procedure. Nel dettaglio, i rifiuti destinati

allo smaltimento vengono affidati a soggetti terzi che operano nel rispetto delle norme contrattuali e di legge in materia. Il 69,8% dei rifiuti totali prodotti è destinato a smaltimento, mentre il restante 30,2% viene riutilizzato e/o riciclato.

L'aumento della produzione di rifiuti (+7,6% rispetto al 2019) 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 dalla calamità dell'autunno del 2018.

Per una gestione sostenibile dei propri rifiuti, GSP cerca di minimizzare la produzione di rifiuti pericolosi. A conferma di ciò, il volume di rifiuti pericolosi prodotto nel 2021, pari a 13,7 tonnellate, in diminuzione del 66% rispetto al 2020.

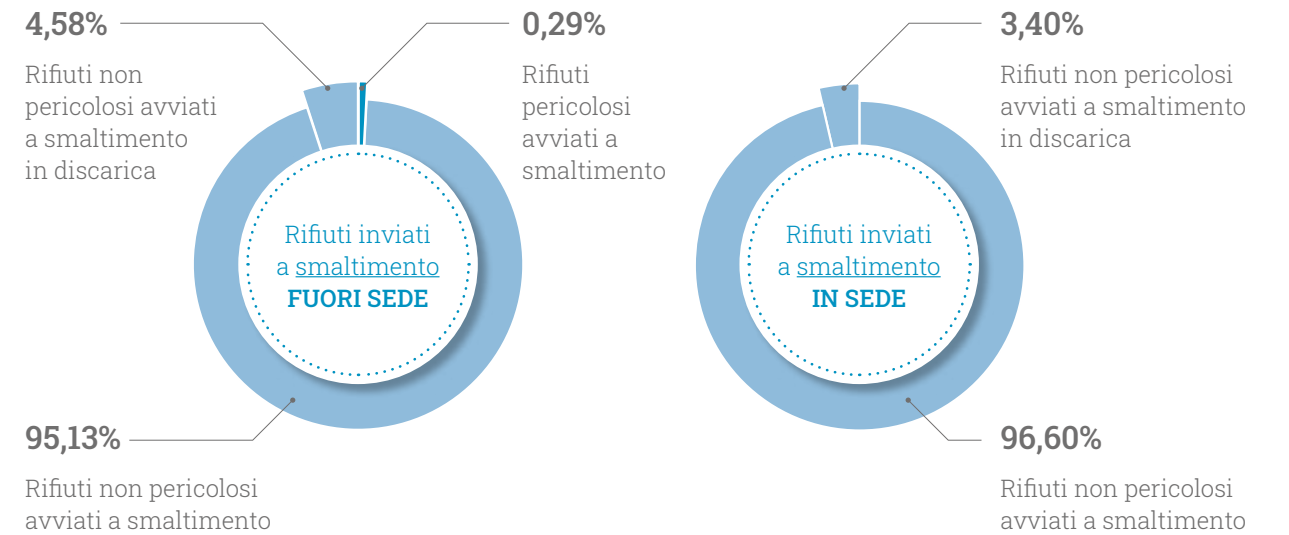
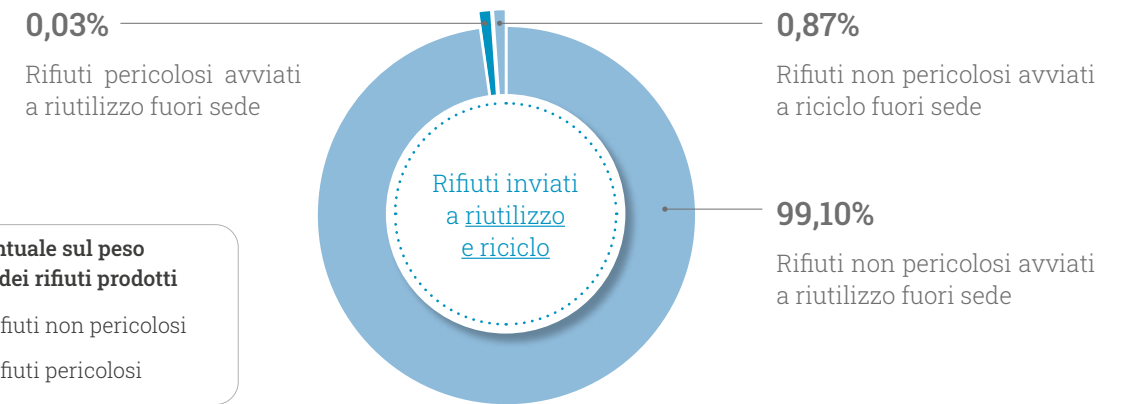
RIFIUTI GENERATI

	2020	2021
Rifiuti non pericolosi	13.198 t	13.325 t
Rifiuti pericolosi	40 t	14 t
TOTALE	13.237 t	13.339 t

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



-66% RISPETTO AL 2020



Tra i principali rifiuti prodotti da GSP nel 2021:

13.339 t

RIFIUTI PRODOTTI DALLE ATTIVITÀ DI GSP

di cui l'**88,6%** è costituito da fanghi di depurazione

- Imballaggi misti
- Soluzioni acquose di scarto
- Ferro, acciaio e metalli
- Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane
- Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione
- Rifiuti di dissabbiamento
- Rifiuti della pulizia delle fognature



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



ENERGIA CONSUMATA ED EMISSIONI

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 2021 i consumi energetici sono stati pari a 49.460 GJ: l'87% legato all'utilizzo di energia elettrica e il 13% all'utilizzo di combustibili.

Grazie alle iniziative di efficientamento energetico attuate nel corso degli anni, i consumi energetici sono diminuiti dello 0,05% rispetto al 2020 e del 13,8% nell'ultimo quinquennio.

	2020	2021
Diesel e benzina	5.207 GJ (11%)	5.204 GJ (11%)
Gas naturale	1.109 GJ (2%)	1.269 GJ (2%)
Energia elettrica	43.168 GJ (87%)	42.988 GJ (87%)
Consumi energetici totali	49.484 GJ (100%)	49.461 GJ (100%)

(1) Tale percentuale è desunta dalle bollette dei fornitori di energia elettrica del 2020 considerando la Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta alla data più recente disponibile.

-13,8%
IL CONSUMO ENERGETICO
rispetto al 2017

13,55%
DELL'ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA PROVIENE DA FONTI RINNOVABILI (1)

Turbina per la produzione di energia elettrica

I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Le attività di gestione del ciclo idrico integrato hanno un fabbisogno energetico elevato: nel 2021, infatti, i consumi di energia elettrica sono stati pari a 11,9 milioni di kWh. Di questi, il 51% è stato assorbito dai processi di depurazione, mentre il 42% è servito per la movimentazione delle acque potabili nelle reti di acquedotto. Quote minori, rispettivamente il 5% e 2%, sono state utilizzate per il funzionamento di sollevamenti fognari e per le attività di uffici e magazzini.

I consumi di energia elettrica si sono ridotti, nel 2021, dello 0,42% rispetto al 2020 e del 13,1% rispetto al 2017. 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.

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA:



11.941 MWh
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA NEL 2021



IL PARCO MEZZI DI GSP

Nel 2021, per svolgere le attività legate al servizio, GSP ha utilizzato 109 automezzi, quasi interamente alimentati a diesel.

Di questi, **il 79% 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 l'11%.

Un dato che evidenzia l'impegno di GSP nel ridurre gli impatti ambientali, per una miglior qualità dell'aria.

79%
DELLA FLOTTA AZIENDALE È A BASSO IMPATTO AMBIENTALE
86 veicoli sono omologati secondo i più recenti standard di emissione dei veicoli



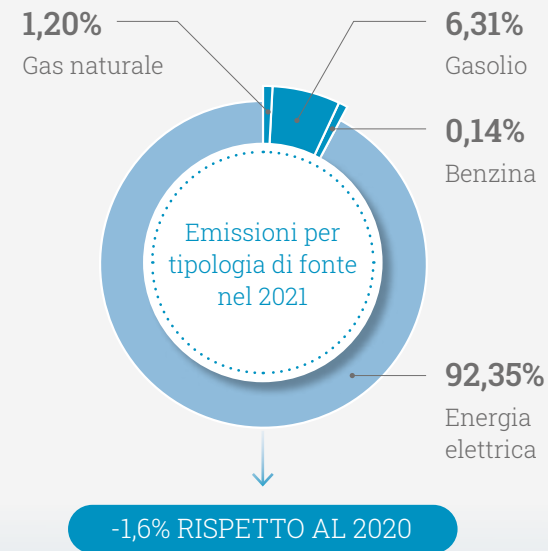
LE EMISSIONI DIRETTE E INDIRECTE

I consumi di energia elettrica e combustibili hanno portato, nel 2021, all'emissione di 5.934,89 tonnellate di CO₂, di cui il 7,6% dirette, ossia derivanti dall'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e per i mezzi operativi, e il 92,4% 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.

Secondo il protocollo GHG delle emissioni queste si dividono in:

- **Scope 1: emissioni dirette**, associate alle fonti di proprietà o sotto il controllo dell'attività dell'organizzazione, quali combustibili utilizzati per il riscaldamento e per i mezzi operativi necessari allo svolgimento dell'attività;
- **Scope 2: emissioni indirette**, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata dalla società. Nello specifico, in ottemperanza a quanto richiesto dalla standard di rendicontazione GRI, esse vengono calcolate secondo le metodologie *location* e *market based*, utilizzando fattori di emissione appropriati.



Emissioni (1)	2020	2021
Emissioni dirette Scope 1	445,44 tCO ₂	453,93 tCO₂
Emissioni indirette Location Based - Scope 2	3.328,75 tCO ₂	3.314,85 tCO₂
Emissioni indirette Market Based - Scope 2	5.587,89 tCO ₂	5.480,96 tCO₂
EMISSIONI TOTALI (dirette + indirette market based)	6.033,33 tCO ₂	5.934,89 tCO₂

(1) Dati calcolati utilizzando i fattori di emissione Minambiente 2021, ISPRA *National Inventory Report 2020* e *European Residual Mix 2020*: AIB2021, secondo la metodologia del protocollo GHG. L'approccio di consolidamento delle emissioni è il controllo operativo.

- 98,4 tCO₂
EMISSIONI EVITATE DA GSP NEL 2021



Lago di Santa Croce in Alpage (BL)

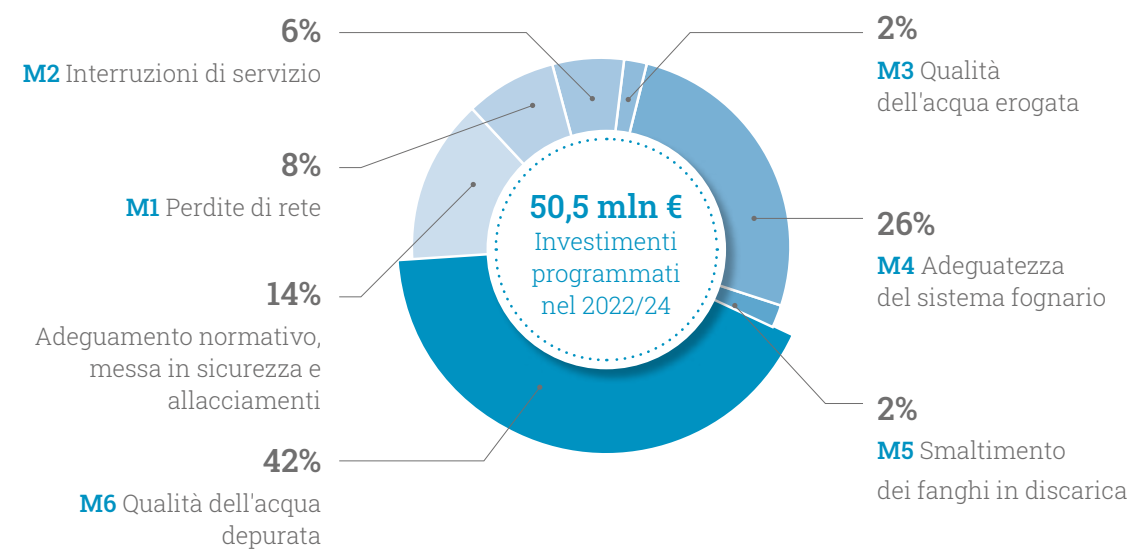


FOCUS 14 GSP e il miglioramento degli impatti sull'ambiente

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).

I dati relativi al 2021 presentano ottime performance per la qualità dell'acqua erogata (Indicatore M3), per il contenimento dello smaltimento dei

fanghi in discarica (Indicatore M5) e per il numero di interruzioni di servizio all'utenza (Indicatore M2). Importanti sforzi sono ancora richiesti per la riduzione delle perdite di rete (Indicatore M1), la qualità dell'acqua erogata (Indicatore M3) e l'adeguatezza del sistema fognario (Indicatore M4). 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 nel prossimo decennio, 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.



			Anno 2020	Anno 2021	Obiettivo 2022
ACQUEDOTTO					
M1	M1a	Perdite idriche lineari [m³/km/gg]	39,95	35,43	36,38
	M1b	Perdite idriche percentuali [%]	76,1%	68,3%	70,1%
M2	-	Interruzioni perdite idriche [ore]	1,48	1,62	6,00
M3	M3a	Qualità dell'acqua erogata [%]	0,157%	0,171%	0,090%
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni [%]	20,61%	18,07%	11,53%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni [%]	1,12%	0,99%	0,89%
FOGNATURA					
M4	M4a	Adeguatezza del sistema fognario [n/100 km]	4,26	4,91	4,42
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena [%]	97,20%	96,32%	96,32%
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena [%]	75,70%	37,90%	37,89%
DEPURAZIONE					
M5	-	Smaltimento fanghi in discarica [%]	0,00%	0,00%	0,00%
M6	-	Qualità acqua depurata [%]	0,32%	0,78%	0,78%

ANDAMENTO DELLE PERFORMANCE DELLA QUALITÀ TECNICA NEL 2021

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	

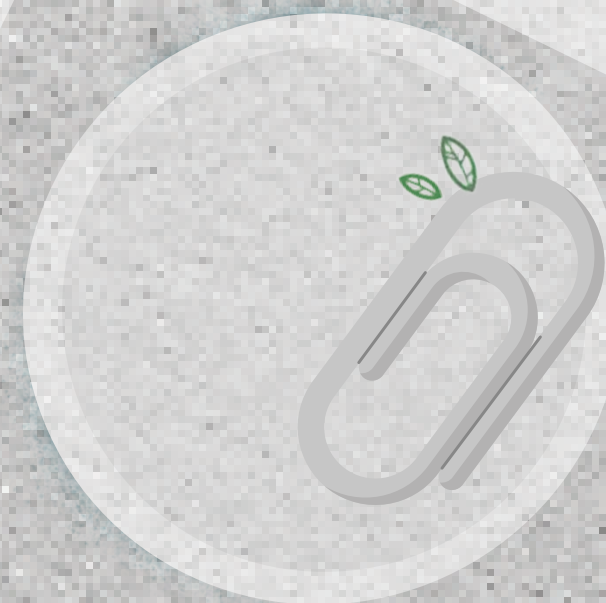
Indice dei
contenuti GRI e
allegato tabellare

CAPITOLO 05

ALLEGATI TECNICI

BIM GSP SPA

**Bilancio di
Sostenibilità 2021**





INDICE DEI CONTENUTI GRI

ALLEGATO 01

GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016			
1. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 14
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 14
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. 14
102-5	Proprietà e forma giuridica	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	p. 14 p. 18
102-6	Mercati serviti	Cap. 1 - Una società del territorio per il territorio	p. 14
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. 14 p. 38 p. 72 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. 72 p. 118
102-9	Catena di fornitura	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 52
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. 25
102-12	Iniziative esterne	Cap. 1 - GSP e gli obiettivi delle Nazioni Unite al 2030	p. 30
102-13	Adesione ad associazioni	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 34
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	p. 05
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1 - I valori guida e linee strategiche	p. 20
4. GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	Cap. 1 - Il governo pubblico dell'azienda	p. 18

5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 26
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<i>Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.</i>	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 26
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 26
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Cap. 1 - Gli stakeholder: insieme, coinvolti	p. 26
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: le tematiche rilevanti della sostenibilità Nota metodologica	p. 28 p. 131
102-47	Elenco dei temi materiali	Cap. 1 - Analisi di materialità: le tematiche rilevanti della sostenibilità	p. 28
102-48	Revisione delle informazioni	<i>Indicare 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. 110
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. 40
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso	p. 40
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Il valore economico generato e condiviso	p. 40

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. 40 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 prodotti dall'attività di GSP	p. 42 p. 49
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali prodotti dall'attività di GSP	p. 42 p. 49
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali prodotti dall'attività di GSP	p. 42 p. 49
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Cap. 2 - Gli investimenti per il territorio Appendice - Allegato tabellare	p. 42 p. 118
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 2 - Gli impatti economico-occupazionali prodotti dall'attività di GSP	p. 49
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. 52
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 52
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - I fornitori: una rete di valore	p. 52
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. 52 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. 22
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
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. 102
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 102
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 102

GRI 302: ENERGIA 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Appendice - Allegato tabellare	p. 102 p. 118
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 p. 94
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 p. 94
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 p. 94
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. 94
303-3	Prelievo idrico	Cap. 4 - Gestione razionale e tutela dell'acqua; Appendice - Allegato tabellare	p. 90 p. 118
303-4	Scarico di acqua	Cap. 4 - Fognatura e depurazione a protezione dell'ambiente; Appendice - Allegato tabellare	p. 94 p. 118
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. 102
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 102
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni	p. 102
GRI 305: EMISSIONI 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Appendice - Allegato tabellare	p. 102 p. 118
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (<i>Scope 2</i>)	Cap. 4 - Energia consumata ed emissioni Appendice - Allegato tabellare	p. 102 p. 118
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. 100
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 100
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 100
GRI 306: RIFIUTI 2020			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti	p. 100



306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti Appendice - Allegato tabellare	p. 100 p. 118
306-3	Rifiuti prodotti	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti; Appendice - Allegato tabellare	p. 100 p. 118
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti; Appendice - Allegato tabellare	p. 100 p. 118
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Cap. 4 - La gestione sostenibile dei rifiuti; Appendice - Allegato tabellare	p. 100 p. 118
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. 22
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
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, <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 72
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, <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 72
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale, <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 72
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale; Appendice - Allegato tabellare	p. 72 p. 118
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 - I principali numeri del personale, <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro	p. 72
401-3	Congedo parentale	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale, <i>Welfare</i> aziendale e conciliazione vita-lavoro Appendice - Allegato tabellare	p. 72 p. 118
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. 81
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 81
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 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. 81
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 81
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro	p. 81
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. 81
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. 81
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. 81
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 3 - Salute e sicurezza sul lavoro Appendice - Allegato tabellare	p. 81 p. 118
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. 79
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale	p. 79
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - La formazione per la crescita professionale	p. 79
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. 79 p. 118
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. 72
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. 72
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - I dipendenti di GSP: il valore di essere squadra - I principali numeri del personale	p. 72
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. 72 p. 118
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. 98



103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 4 - Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse	p. 98
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 4 - Educazione ambientale per un uso sostenibile delle risorse	p. 98
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 uso sostenibile delle risorse	p. 98
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. 61
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 61
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 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. 61
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. 61
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. 61
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 61
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Dal rubinetto acqua pura e controllata	p. 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. 22
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
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. 22

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. 22
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22

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. 22
-------	--	---	-------

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. 3 - Le tariffe del servizio idrico	p. 68
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 3 - Le tariffe del servizio idrico	p. 68
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 3 - Le tariffe del servizio idrico	p. 68

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. 22
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Trasparenza, integrità e correttezza	p. 22

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

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 34
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 34
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 1 - Focus on: Viveracqua: uniti per sviluppare soluzioni innovative	p. 34

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. 38
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile	p. 38
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 2 - Efficienza gestionale e solidità economica per una crescita sostenibile	p. 38



ALLEGATO TABELLARE

ALLEGATO 02

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 31/12/2021	
Ricavi	24.710.037 €
Altri proventi	1.831.932 €
Proventi finanziari	198.951 €
Proventi da partecipazioni	16.943.982 €
(A) Totale Valore economico direttamente generato	43.684.902 €
Valore economico distribuito al 31/12/2021	
Costi operativi	12.978.996 €
Remunerazione dei collaboratori	7.981.552 €
Remunerazione dei finanziatori	609.321 €
Remunerazione degli enti locali	1.387.162 €
Remunerazione della pubblica amministrazione	245.557 €
(B) Totale Valore economico distribuito	23.202.588 €
(A-B) VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	20.482.314 €
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	3.484.236 €
(C) Risultato netto	16.998.078 €

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

	U.M.	2020	2021
Totale investimenti programmati	Euro	8.855.255	15.479.829
• di cui finanziati da tariffa	Euro	7.313.182	13.749.829
• di cui finanziati da contributi pubblici	Euro	1.542.074	1.730.00
• numero di interventi	nr.	16	51
Totale investimenti realizzati	Euro	9.241.168	10.253.749
• di cui finanziati da tariffa	Euro	7.923.655	8.984.046
• di cui finanziati da contributi pubblici	Euro	1.317.516	1.269.703
• numero di interventi	nr.	16	18
Popolazione ISTAT residente nei Comuni serviti	nr.	195.032	193.544
Importi spesi per manutenzioni ordinarie	Euro	4.252.628	4.229.006
Numero di interventi di manutenzioni ordinarie	nr.	23.816	22.933

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

Distribuzione degli acquisti locali								
	2020				2021			
	Spesa [Euro]	Numero [nr.]	Spesa [%]	Numero [%]	Spesa [Euro]	Numero [nr.]	Spesa [%]	Numero [%]
Provincia di Belluno	8.504.363	212	44%	45%	7.367.431	226	34%	43%
Veneto (al netto della Provincia di Belluno)	4.375.365	96	22%	20%	4.815.966	109	22%	21%
Altre Regioni	6.605.132	167	34%	35%	9.377.550	191	43%	36%
TOTALE	19.484.860	475	100%	100%	21.560.947	526	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 (1)						
	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	115	46	161	132	51	183
A tempo determinato	10	6	16	10	2	12
TOTALE	125	52	177	142	53	195

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego (full-time e part-time) e genere						
	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	120	33	153	137	34	171
Part-time	5	19	24	5	19	24
<i>Part-time in percentuale</i>	4,0%	36,5%	13,6%	3,5%	35,8%	12,3%
TOTALE	125	52	177	142	53	195

(1) Si segnala che il personale in somministrazione è inserito 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 2020			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	-	1	1	-	1
Quadri	8	2	10	10	3	13
Impiegati amministrativi	22	47	69	21	45	66
Impiegati tecnici	42	3	45	47	5	52
Operai	52	-	52	63	-	63
TOTALE	125	52	177	142	53	195

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e genere (percentuali)						
	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	100,0%	0,0%	0,6%	100,0%	0,0%	0,5%
Quadri	80,0%	20,0%	5,6%	76,9%	23,1%	6,7%
Impiegati amministrativi	31,9%	68,1%	39,0%	31,8%	68,2%	33,8%
Impiegati tecnici	93,3%	6,7%	25,4%	90,4%	9,6%	26,7%
Operai	100,0%	0,0%	29,4%	100,0%	0,0%	32,3%
TOTALE	70,6%	29,4%	100,0%	72,8%	27,2%	100,0%

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	1	1	-	-	1	1
Quadri	-	1	9	10	-	6	7	13
Impiegati amministrativi	6	17	46	69	6	42	18	66
Impiegati tecnici	1	35	9	45	1	36	15	52
Operai	3	34	15	52	4	45	14	63
TOTALE	10	87	80	177	11	129	55	195

Numero totale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età (percentuali)								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	0,0%	100,0%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%	0,5%
Quadri	0,0%	10,0%	90,0%	5,6%	0,0%	46,2%	53,8%	6,7%
Impiegati amministrativi	8,7%	24,6%	66,7%	39,0%	9,1%	63,6%	27,3%	33,8%
Impiegati tecnici	2,2%	77,8%	20,0%	25,4%	1,9%	69,2%	28,8%	26,7%
Operai	5,8%	65,4%	28,8%	29,4%	6,3%	71,4%	22,2%	32,3%
TOTALE	5,6%	49,2%	45,2%	100,0%	5,6%	66,2%	28,2%	100,0%

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia d'età								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	-	5	5	10	-	4	7	11
Donne	-	3	1	4	-	2	2	4
TOTALE	-	8	6	14	-	6	9	15

Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e fascia d'età (percentuali)								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	0,0%	50,0%	50,0%	71,4%	0,0%	36,4%	63,6%	73,3%
Donne	0,0%	75,0%	25,0%	28,6%	0,0%	50,0%	50,0%	26,7%
TOTALE	0,0%	57,1%	42,9%	100,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%

INFORMATIVA GRI STANDARDS 102-41: ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva		
	al 31 dicembre 2020	al 31 dicembre 2021
Totale dipendenti	177	195
Numero dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva (1)	173	195
Percentuale totale	98%	100%

(1) Si faccia riferimento al CCNL GAS-ACQUA e CCNL DIRIGENTI CONFSERVIZI.



INFORMATIVA GRI STANDARDS 401-1: NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Dipendenti in entrata per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	1	8	2	11	3	23	4	30
Donne	2	4	-	6	-	5	-	5
TOTALE	3	12	2	17	3	28	4	35

Dipendenti in uscita per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	-	4	7	11	-	6	7	13
Donne	1	1	-	2	-	3	1	4
TOTALE	1	5	7	13	-	9	8	17

Tasso di assunzione per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	0,8%	6,4%	1,6%	8,8%	2,1%	16,2%	2,8%	21,1%
Donne	3,8%	7,7%	0,0%	11,5%	0,0%	9,4%	0,0%	9,4%
TOTALE	1,7%	6,8%	1,1%	9,6%	1,5%	14,4%	2,1%	17,9%

Tasso di turnover per genere, fasce d'età								
	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	0,0%	3,2%	5,6%	8,8%	0,0%	4,2%	4,9%	9,2%
Donne	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%	0,0%	5,7%	1,9%	7,5%
TOTALE	0,6%	2,8%	4,0%	7,3%	0,0%	4,6%	4,1%	8,7%

INFORMATIVA GRI STANDARDS 401-3: CONGEDO PARENTALE

Congedo parentale			
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno fruito del congedo parentale durante il 2021	-	1	1
di cui status al 31.12.2021:			
• ancora in congedo	-	-	-
• rientrati e ancora impiegati	-	1	1
• di cui dimessi	-	-	-
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2021	-	100%	100%
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 retention al lavoro al 31.12.2020	100%	100%	100%



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

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
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	101	12,6	37	18,5	138	13,8
Impiegati amministrativi	182	8,3	570	12,1	752	10,9
Impiegati tecnici	702	16,7	55	18,3	757	16,8
Operai	625	12,0	-	-	625	12,0
TOTALE	1.610	12,9	662	12,7	2.272	12,8

Ore di formazione totali per categoria professionale e genere - 2021						
	Uomini		Donne		Totale	
	Ore totali	Ore pro capite	Ore totali	Ore pro capite	Ore totali	Ore pro capite
Dirigenti	55	55,0	-	-	55	55,0
Quadri	470	47,0	216	72,0	686	52,7
Impiegati amministrativi	320	15,2	525	11,7	844	12,8
Impiegati tecnici	541	11,5	72	14,4	613	11,8
Operai	394	6,3	-	-	394	6,3
TOTALE	1.779	12,5	813	15,3	2.591	13,3

INFORMATIVA GRI STANDARDS 403-9 INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI (1)

Infotuni sul lavoro		
	2020	2021
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi) (2)	-	-
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	2	1

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

(2) Infotuni 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 infotunio		
	2020	2021
Tasso di decessi dovuti a infotuni sul lavoro	-	-
Tasso di infotuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-
Tasso di infotuni sul lavoro registrabili (3)	7,1	3,3
Ore lavorate	280.506	302.649

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

Consumo di energia (4)			
	U.M.	2020	2021
Gas metano	GJ	1.108,53	1.268,14
Carburante per autotrazione	GJ	5.207,07	5.204,14
• Gasolio per autotrazione	GJ	5.109,07	5.094,36
• Benzina per autotrazione	GJ	97,99	109,78
Energia elettrica acquistata	GJ	43.168,25	42.987,94
CONSUMI TOTALI DI ENERGIA	GJ	49.483,85	49.460,22
• Provenienti da fonti di energia rinnovabili	GJ	-	-
• Provenienti da fonti di energia non rinnovabili	GJ	49.483,85	49.460,22

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

(4) 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.	2020 (1)		2021	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico (2)	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Acque superficiali	Megalitri	3.435	-	3.593	-
• Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	3.435	-	3.593	-
• Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	-	-	-	-
Acque sotterranee	Megalitri	70.638	-	69.528	-
• Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	70.638	-	69.528	-
• Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	-	-	-	-
TOTALE PRELIEVO D'ACQUA	Megalitri	74.073	-	73.121	-

INFORMATIVA GRI STANDARDS 303-4: SCARICO IDRICO

Scarichi idrici					
	U.M.	2020		2021	
		Tutte le aree	Aree con stress idrico (2)	Tutte le aree	Aree con stress idrico
Scarichi idrici totali	Megalitri	32.477	-	34.851	-
• Acqua dolce (≤ 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	32.477	-	34.851	-
• Altra acqua (> 1000 mg/L solidi disciolti totali)	Megalitri	-	-	-	-

INFORMATIVA GRI STANDARDS 305-1: EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1) (3)

Emissioni dirette di Scope 1			
	U.M.	2020	2021
Gas Metano	tCO₂	62,34	71,28
• Gasolio autotrazione	tCO ₂	375,92	374,38
• Benzina autotrazione	tCO ₂	7,19	8,27
Totale emissioni Scope 1	tCO₂	445,44	453,93

(1) I dati 2020 sono stati riesposti in quanto è stata affinata la metodologia di raccolta dei dati.

(2) 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".

(3) Dati calcolati utilizzando i fattori di emissione Minambiente 2021, ISPRA National Inventory Report 2020 e European Residual Mix 2020:AIB 2021, 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.	2020	2021
Energia elettrica acquistata - Location Based	tCO₂	3.328,75	3.314,85
Energia elettrica acquistata - Market Based	tCO₂	5.587,89	5.480,96

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

Tipologia di rifiuto			
	U.M.	2020	2021
Totale Rifiuti pericolosi	t	39,90	13,73
• Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	t	0,08	0,08
• Batterie al piombo	t	0,56	0,99
• Altre batterie ed accumulatori	t	0,24	-
• Gas in contenitori a pressione	t	0,04	0,15
• Rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose	t	-	12,09
• Altre sostanze pericolose	t	38,98	0,42
Totale Rifiuti non pericolosi	t	13.197,5	13.325,19
• Imballaggi in carta e cartone	t	7,16	7,68
• Imballaggi in plastica	t	5,25	5,03
• Imballaggi in legno	t	-	1,10
• Imballaggi in materiali misti	t	0,04	-
• Imballaggi in vetro	t	0	0,10
• Assorbenti materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	t	0,06	-
• Materiali diversi da categorie sopra	t	0,07	0,04
• Apparecchiature fuori uso	t	0,58	1,92
• Soluzione acquose di scarto	t	10,84	-
• Rame, bronzo, ottone	t	-	4,60
• Ferro e acciaio	t	13,00	3,66
• Metalli misti	t	0,46	0,43
• Vaglio rifiuti prodotti dagli impianti di trattamento delle acque reflue	t	50,30	50,81
• Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	t	164,08	341,95
• Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	t	11.502,5	11.817,35
• Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	t	3,72	-
• Metallo	t	-	12,44
• Rifiuti della pulizia delle fognature	t	1.439,4	1.078,08
TOTALE RIFIUTI	t	13.237,43	13.338,92

**INFORMATIVA GRI STANDARDS 306-4 (2020): RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO**

Peso totale dei rifiuti non inviati a smaltimento per metodologia di recupero									
	U.M.	2020				2021			
		In sede	Fuori sede	Totale	%	In sede	Fuori sede	Totale	%
Rifiuti pericolosi									
• Riutilizzo	t	-	0,92	0,92	0,0%	-	1,22	1,22	0,0%
• Riciclo	t	-	-	0,00	0,0%	-	-	-	0,0%
Rifiuti non pericolosi									
• Riutilizzo	t	-	3.330,74	3.330,74	99,2%	-	3.985,67	3.985,67	99,1%
• Riciclo	t	-	25,87	25,87	0,8%	-	35,00	35,00	0,9%
TOTALE	t	0,00%	3.357,52	3.357,52	100,0%	0,0%	4.021,89	4.021,89	100,0%

INFORMATIVA GRI STANDARDS 306-5 (2020): RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO

Peso totale dei rifiuti inviati a smaltimento e metodologie di gestione									
	U.M.	2020				2021			
		In sede	Fuori sede	Totale	%	In sede	Fuori sede	Totale	%
Rifiuti pericolosi									
• Incenerimento (incluso il recupero di energia)	t	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
• Incenerimento (termodistruzione)	t	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
• Altro	t	-	38,98	38,98	0,4%	-	12,50	12,50	0,1%
• Discarica	t	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
Rifiuti non pericolosi									
• Incenerimento (incluso il recupero di energia)	t	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
• Incenerimento (termodistruzione)	t	-	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%
• Altro	t	3.875,47	5.751,60	9.627,07	97,4%	4.781,08	4.154,89	8.935,97	95,9%
• Discarica	t	-	213,86	213,86	2,2%	168,40	200,13	368,53	4,0%
TOTALE	t	3.875,47	6.004,44	9.879,91	100,0%	4.949,48	4.367,52	9.317,00	100,0%

GRI: 102-3, 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

NOTA METODOLOGICA

ALLEGATO 03

Il Bilancio di Sostenibilità di BIM Gestione Servizi Pubblici Spa, il settimo per la società, è un documento redatto allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'azienda nel corso dell'esercizio 2021 (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 2021.

Relativamente all'anno di rendicontazione 2021 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".

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.

Si segnala che per eventuali dati oggetto di riesposizione, questi sono stati opportunamente segnalati nel testo.

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

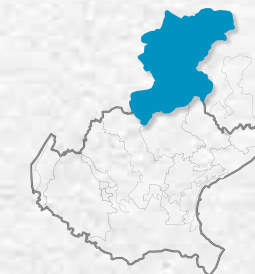
Redazione
BIM GSP Spa (Belluno - BL)
Deloitte & Touche Spa (Treviso - TV)

Progetto grafico
Divisione Energia Srl (Mira - VE)

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

Stampato
maggio 2022

VIVERACQUA
GESTORI IDRICI DEL VENETO



TRASPARENTI COME L'ACQUA

Un gioco di squadra che dura da undici 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