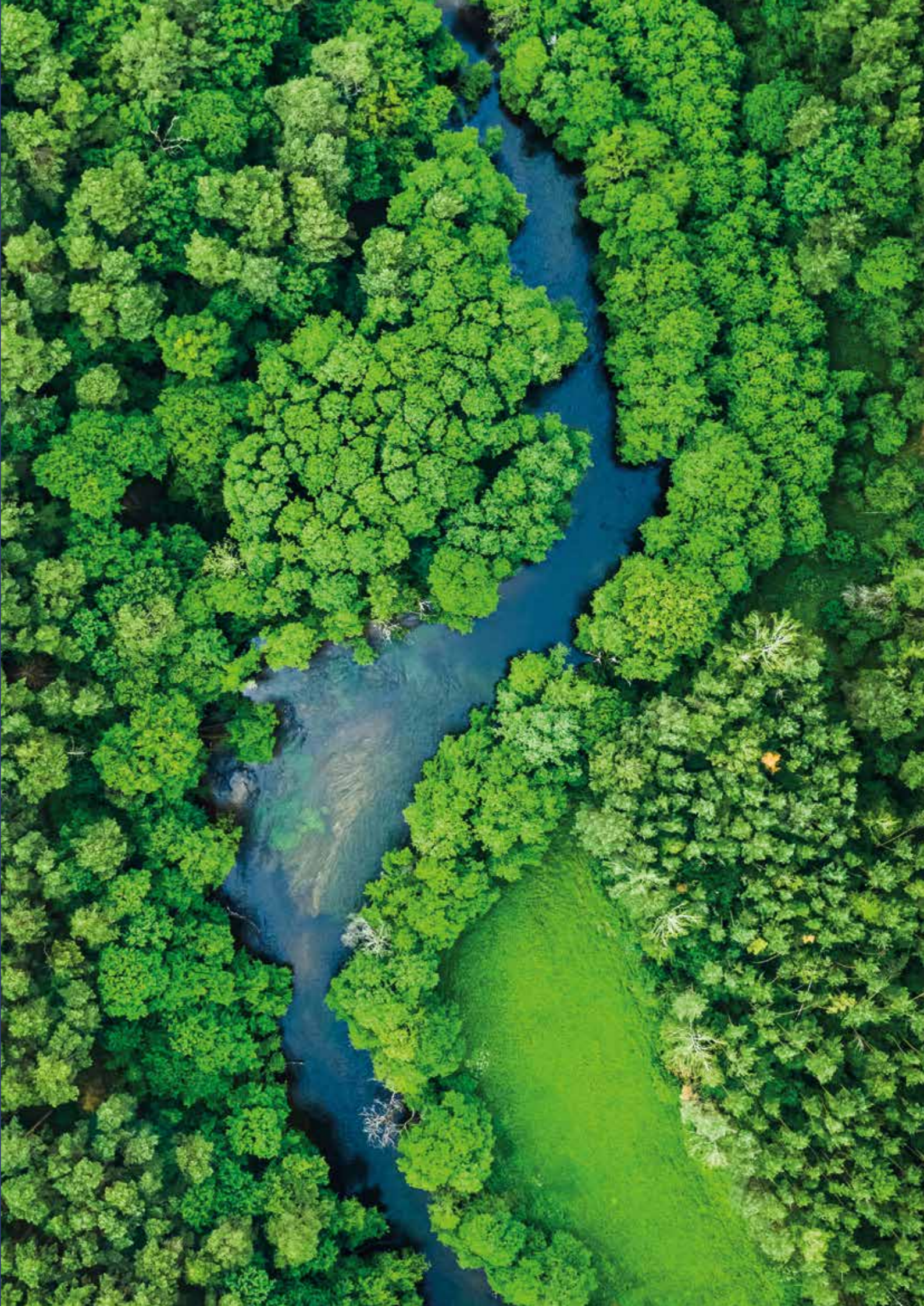


IDRABILITY

Bilancio di Sostenibilità GORI 2019



GORI



06	Prefazione
09	Una chiave di lettura
10	Ascolto
15	Coinvolgimento
17	Interpretazione
21	Rendicontazione
22	Lettera agli Stakeholder

Conoscere

27	GORI
27	L'Azienda
34	La governance
36	L'organismo di controllo
38	La gestione del rischio
44	Il Codice Etico
45	La compliance
48	Il sistema QAS
49	Le certificazioni
53	I Clienti
53	I nostri clienti
54	Le tariffe
56	La bolletta
61	<i>Bolletta Web</i>
62	<i>Bonus idrico</i>
64	La qualità dei servizi
66	La Customer Satisfaction
68	I punti di contatto GORI
71	<i>Gli Sportelli Amico</i>
72	La privacy
75	I Partner
75	I fornitori
78	Le Università e i Centri di Ricerca
80	Altri gestori: Rete Campania

Proteggere

85	L'Acqua
85	La captazione e l'adduzione
88	La distribuzione
91	<i>Digitalizzazione delle reti</i>
92	La fognatura
95	<i>Trenchless e Microtunneling</i>
98	La depurazione
103	<i>Gestione dei fanghi</i>
107	<i>Telecontrollo</i>
109	<i>Impariamo ad Amare</i>
110	Il laboratorio
115	<i>Water Safety Plan</i>
117	<i>Biofeedstock e Rafael</i>
118	Le caratteristiche dell'acqua
121	<i>Controlli sulla radioattività</i>
123	<i>Sorsi</i>
124	Il bilancio idrico
131	<i>Nuove procedure</i>
133	L'Ambiente
133	I consumi energetici
137	<i>Contenimento dei consumi</i>
138	Le emissioni
141	Il parco auto
142	Il consumo di carta
145	<i>Paperless Revolution e stampe intelligenti</i>
146	I rifiuti
151	<i>Nuova gestione dei rifiuti</i>

Valorizzare

155	Le Persone
155	La composizione
159	L'organizzazione
161	<i>Gestire il lavoro con SAP</i>
163	<i>AccaDue0</i>
165	<i>Family Fun Day</i>
166	Il welfare
167	La salute e la sicurezza
171	<i>Leadership in safety</i>
172	Lo sviluppo e la formazione
175	La Comunità
175	Plastic Free: il progetto
177	Plastic Free: dai comuni alle scuole
179	Case dell'acqua
181	GORI per il Sarno
183	Riattivazione del Mulino di Gragnano
185	Generazione Acqua: sprechi zero!
187	Tabella dei contenuti GRI
191	Certificazioni

I titoli evidenziati fanno riferimento alle due seguenti chiavi di lettura:

► *Innoviamo* ► *Comunichiamo*

Prefazione

A cura di Michele Di Natale
Presidente GORI

Il termine "sostenibilità",

spesso poco compreso ed abusato, deriva dal latino *sustinere* e, letteralmente, significa "sostenere, reggere, difendere". È con tale visione che l'insieme delle molteplici attività proprie della complessa civiltà mondiale deve oggi essere analizzato e rivisto, non solo in considerazione della protezione delle risorse ambientali, ma anche con riferimento agli altri aspetti ad essa connessi.

In tal senso, la problematica della sostenibilità viene più compiutamente articolata in tre componenti principali. Queste sono rappresentate dall'aspetto ambientale (che riguarda l'oculato utilizzo delle risorse materiali, rispettandone i tempi di rigenerazione per renderle disponibili anche alle generazioni future), dall'aspetto economico (con il quale si chiede alle politiche ambientali di generare reddito e lavoro) e dall'aspetto sociale (che affida alla sostenibilità anche il compito di garantire benessere sociale inteso come uguaglianza dei diritti, equa ripartizione delle risorse, sicurezza, tutela della salute, istruzione, giustizia).

È con tali finalità che, nel 1997, è stato fondato il Global Reporting Initiative (GRI): un'organizzazione internazionale, con sede nei Paesi Bassi, che ha lo scopo di supportare gli enti pubblici o privati nella stesura del Bilancio (o Rapporto) di Sostenibilità, inteso come documento che permette ad un'azienda di analizzare le proprie performance di sostenibilità e renderne noti i risultati. Il GRI, che nel 2002 è entrato a far parte del Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente, ha anche indicato le modalità e le linee guida per redigere il documento.

GORI attraverso il suo primo Bilancio di Sostenibilità, qui presentato, intende offrire un contributo culturale alla causa ambientale, inserendo il proprio tassello nel più grande mosaico delle società che pubblicano annualmente la loro rendicontazione in termini di sostenibilità. Nel lavoro di analisi e discussione della tematica, grande rilevanza è stata data all'ascolto ed al coinvolgimento dei portatori di interesse (*stakeholder*), non solo perché GORI si occupa della

gestione di una risorsa fondamentale come l'acqua, ma anche perché attraverso essa "entra nelle case" di circa un milione e mezzo di abitanti.

L'impostazione del lavoro si rifà ai principi della Responsabilità Sociale d'Impresa (*Corporate Social Responsibility o CSR*), intesa come un'azione volontaria di responsabilità delle imprese per l'impatto sulla società derivante dalle loro operazioni commerciali e dai loro rapporti con le parti interessate (Commissione Europea - Comunicazione n.681 del 25 ottobre 2011).

In questo senso il 2019 è stato un anno ricco di novità: con la formalizzazione dell'unità CSR, sono state rese ufficiali tutte le azioni (vecchie e nuove) che riguardano la responsabilità sociale d'impresa, e si è adottata una strategia di lungo raggio che ha interessato, in maniera trasversale, tutte le unità aziendali.

I temi trattati nella Relazione si articolano intorno al trinomio: **conoscere, proteggere, valorizzare**.

Ben si prestano queste tre voci a sintetizzare lo sforzo compiuto che è stato quello di presentare, preliminarmente, un'analisi dettagliata del sistema e delle sue componenti interne ed esterne all'Azienda, a cui fa seguito la descrizione delle attività svolte e delle azioni programmate per migliorare la sostenibilità aziendale nelle sue componenti ambientale, economica e sociale.

Buona lettura.

Una chiave di lettura



Chi ascolta deve canalizzare gli interessi, al fine di creare un vero valore condiviso

Ascolto

L'ascolto è il primo passo per dare rilevanza ai protagonisti di un territorio o di un processo produttivo che chiedono di partecipare. Il ruolo di chi ascolta, quindi, deve essere quello di facilitare gli interessi e canalizzarli, nella strutturazione e creazione di un reale valore condiviso. La ricerca, la politica, l'economia, li chiamano **stakeholder**, inserendoli in una categoria difficilmente individuabile e affidandogli interessi complessi. Sono persone, singole oppure riunite in comitati, associazioni e realtà commerciali, a cui preme il rispetto e il miglioramento del proprio territorio. Un'azienda erogatrice del servizio idrico integrato non può esimersi dal suo ruolo di catalizzatore, entrando in ogni momento nelle case dei propri clienti e dialogando quotidianamente con tutte le istituzioni.

L'ascolto, naturalmente, va organizzato e strutturato

non solo per la numerosità degli interlocutori ma anche per un recepimento reale delle tematiche rilevanti. Il lavoro al primo Bilancio di Sostenibilità GORI è partito con la disposizione di programmi relativi allo **"Stakeholder Engagement"**: un passo importante per chi vuole iniziare a definire lo spazio della propria sostenibilità, a prescindere dagli indici di rendicontazione.

Le persone da ascoltare sono state rilevate e posizionate sulla mappa degli stakeholder. Il processo di mappatura strutturato da GORI ha tenuto conto sia delle categorizzazioni naturali degli stakeholder sia del decentramento dell'impresa, al fine di rendere il dialogo il più orizzontale possibile, per evitare devianze risultanti da ruoli ed interessi contrastanti. La costruzione della mappa ha tenuto conto delle recenti ricerche

accademiche riguardanti la "Stakeholder theory" e la "Co-creazione di valore", che vedono gli interlocutori collaborare, in modo paritario, verso la costruzione di un valore terzo e condiviso.

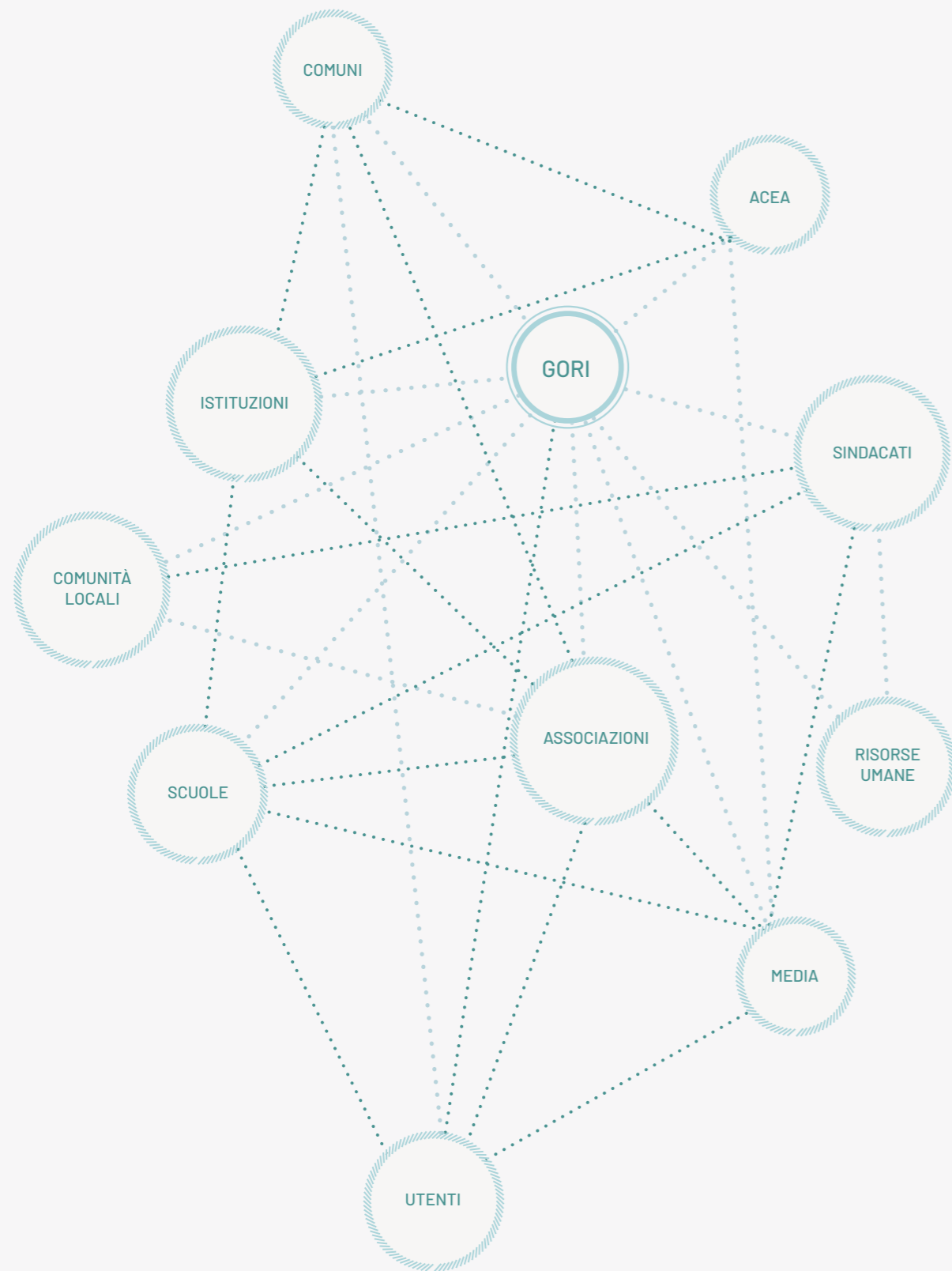
La mappa degli stakeholder di GORI è uno strumento il più fedele possibile alla realtà dei fatti, una rappresentazione grafica dello spazio che ne evidenzia le relazioni tra i componenti.

Il risultato è una mappa nuova, tecnica ed avanguardista.

GRI

102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder

Mappa degli Stakeholder



- ▶ Le **comunità locali** rappresentano la stretta connessione territoriale che caratterizza l'attività di GORI: una panoramica sociale dei comuni e dei propri rapporti interni.
- ▶ Dialogare con la **scuola**, e confrontarsi con questa istituzione riguardo le tematiche sostenibili, determina la nascita di una coscienza ambientale estesa sul territorio.
- ▶ I **clienti** sono i cittadini che usufruiscono del servizio erogato da GORI. Rappresentano, inoltre, i destinatari di tutte le azioni di comunicazione e sensibilizzazione proposte dall'Azienda.
- ▶ Il contatto ed il coinvolgimento dei **media** su tematiche che riguardano progetti di sostenibilità economica, sociale ed ambientale producono un ritorno positivo in termini di diffusione dell'informazione.
- ▶ Le **associazioni** sono le grandi formazioni sociali a cui GORI appartiene, come **UTILITALIA**, la federazione che unisce le aziende operanti nei servizi pubblici dei settori acqua, ambiente, energia elettrica e gas. Appartengono a questa categoria anche le realtà con cui GORI dialoga, come le **associazioni dei consumatori**.
- ▶ È indispensabile che le **risorse umane** percepiscano il loro peso all'interno delle decisioni aziendali relative alla sostenibilità. I dipendenti sono al contempo stakeholder e protagonisti delle politiche ambientali, economiche e sociali.
- ▶ Le **istituzioni** sono gli enti che, a più livelli, si interfacciano con GORI. Sono stakeholder primari, perché rivestono funzioni di controllo e regolazione. Tra questi ci sono l'Ente Idrico Campano (EIC), la Regione Campania, le AA.SS.LL., l'A.R.P.A.C..
- ▶ **Acea**, società quotata in Borsa dal 1999, è una delle principali multiutility italiane, che nel servizio idrico integrato si identifica come primo operatore in Italia. Tramite la Sarnese-Vesuviano S.r.l. ha una partecipazione in GORI di circa il 37% e svolge il ruolo di socio tecnologico-industriale, con la responsabilità della gestione, per cui consolida integralmente GORI nel suo Bilancio.
- ▶ I **comuni** serviti da GORI detengono la maggioranza delle azioni del capitale sociale dell'Azienda attraverso il consorzio obbligatorio per la cooperazione fra gli enti locali ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale n°3 della Regione Campania. Gli interlocutori sono gli attori politici, i sindaci e le giunte comunali, che rappresentano il canale relazionale privilegiato tra l'Azienda e la cittadinanza.
- ▶ I **sindacati dei lavoratori** che, nell'ambito della contrattazione collettiva nazionale e aziendale, rappresentano e tutelano gli interessi di tutti i dipendenti nei confronti della parte datoriale. In GORI sono presenti le seguenti sigle sindacali: FILCTEM CGIL, FEMCA CISL, UILTEC, UGL e CISAL.

GRI

102-40 Elenco gruppi degli stakeholder

102-13 Adesione ad associazioni

Le attività di engagement permettono ad un'organizzazione di individuare ed assorbire le aspettative degli stakeholder

Coinvolgimento

Il passo successivo all'ascolto è stato il coinvolgimento: le campagne, i progetti e le iniziative sostenibili, impattano inevitabilmente su una serie infinita **di destinatari, che devono essere coinvolti affinché partecipino attivamente alla costruzione di un benessere terzo e condiviso.**

Entriamo, quindi, nel vivo di quel processo definito "Stakeholder Engagement", che permette ad un'organizzazione di ingaggiare gli stakeholder per individuare e comprendere le loro aspettative in merito alla sostenibilità.

GORI ha creduto subito nell'opportunità dell'engagement. Per questo motivo ha attivato iniziative di coinvolgimento che hanno attraversato l'intero 2019, intervistando i sindaci dei comuni serviti, suoi interlocutori privilegiati, l'intero consiglio d'amministrazione ed i propri dipendenti. L'obiettivo è stato quello di dialogare con queste categorie, avvicinandole ad un approccio innovativo di rendicontazione non finanziaria.

A valle del coinvolgimento, il primo step è stato il confronto con i vertici aziendali per circoscrivere gli argomenti da concordare con gli stakeholder.

L'analisi è partita dalla definizione delle macro-aree di intervento e dalla valutazione dei rischi e degli impatti diretti ed indiretti.

I sindaci sono stati intervistati sugli argomenti classici della sostenibilità d'impresa, chiedendo loro spunti e riflessioni su obiettivi comuni che potessero essere realizzati in sinergia con GORI. Tale attività ha consentito anche la diffusione del progetto "Plastic Free" nelle scuole dei comuni serviti, di cui parleremo nel capitolo dedicato. Una vera cultura della sostenibilità

aziendale nasce e si sviluppa attraverso le risorse umane. Ai dipendenti è stato sottoposto un questionario attraverso il quale hanno potuto selezionare le tematiche che più avevano a cuore, suggerendo le attività sostenibili che l'Azienda può e deve realizzare. Queste azioni sono state accompagnate da dialoghi, scambi e riflessioni con l'intera platea di interlocutori, dalla catena di fornitura alle istituzioni scolastiche, fino alle società del gruppo. È importante, infatti, prestare attenzione e cogliere tutti gli input che gli stakeholder, anche inconsapevolmente, riescono ad offrire.

GRI

 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder

 Temi e criticità chiave sollevati

Attraverso la Matrice di Materialità osserviamo un'istantanea della sostenibilità d'impresa che rappresenta gli argomenti su cui si focalizza la rendicontazione

Interpretazione

Il processo di interpretazione è quello che trasforma le richieste degli stakeholder in dati numerici da organizzare in "Matrice di Materialità".

Le istanze riportate vengono affiancate alle strategie aziendali e, insieme, sono calibrate e posizionate in base alla propria rilevanza. In questa fase, non è più rilevante il mittente della tematica (azienda o stakeholder), ma l'importanza che l'argomento assume in fase di analisi. Questo è il valore aggiunto della sostenibilità: il suo essere **orizzontale**. Ovviamente, le richieste hanno consistenze diverse. Le informazioni raccolte, già posizionate con le preferenze degli interlocutori, sono state valutate dai vertici aziendali così da conferire ad esse un'ulteriore dimensione.

Questo processo assume il nome di **"Analisi di Materialità"**, perché volto a definire i temi che negli standard di rendicontazione internazionali sono chiamati "materiali". Un tema è "materiale" se può influenzare positivamente le aspettative, le decisioni e le azioni degli stakeholder generando, al contempo, impatti economici, sociali ed ambientali significativi per l'Azienda. Un tema è "materiale" se rilevante per entrambi. La Matrice di Materialità è un'istantanea della sostenibilità d'impresa e degli argomenti su cui si focalizza la rendicontazione.

Il quadrante in alto a destra comprende i temi che dall'analisi sono risultati più rilevanti sia per gli stakeholder sia per l'Azienda;

questi sono alla base del Bilancio di Sostenibilità in quanto focus, a prescindere dalla costruzione formale del documento.

La critica che spesso viene avanzata circa le analisi di materialità riguarda la mancanza di un criterio oggettivo di valutazione da parte degli organismi internazionali. Di conseguenza, la matrice non può essere verificata a meno che il processo non sia specificato soprattutto nella fase di valutazione del management. Non esistendo indici generali di valutazione del tema materiale, è stato opportuno costruire i criteri di rilevanza così da poter effettuare un'analisi chiara e ponderata di ciascun tema.

Il vertice aziendale di GORI, in seguito all'elaborazione dei temi sollevati dagli stakeholder, ha valutato ciascun argomento in base ai seguenti criteri:

► Urgenza

Quanto è pregnante l'impegno che gli stakeholder ci chiedono?

► Opportunità





Quali sono gli aspetti positivi che l'organizzazione può trarre da questo impegno?

► Possibilità

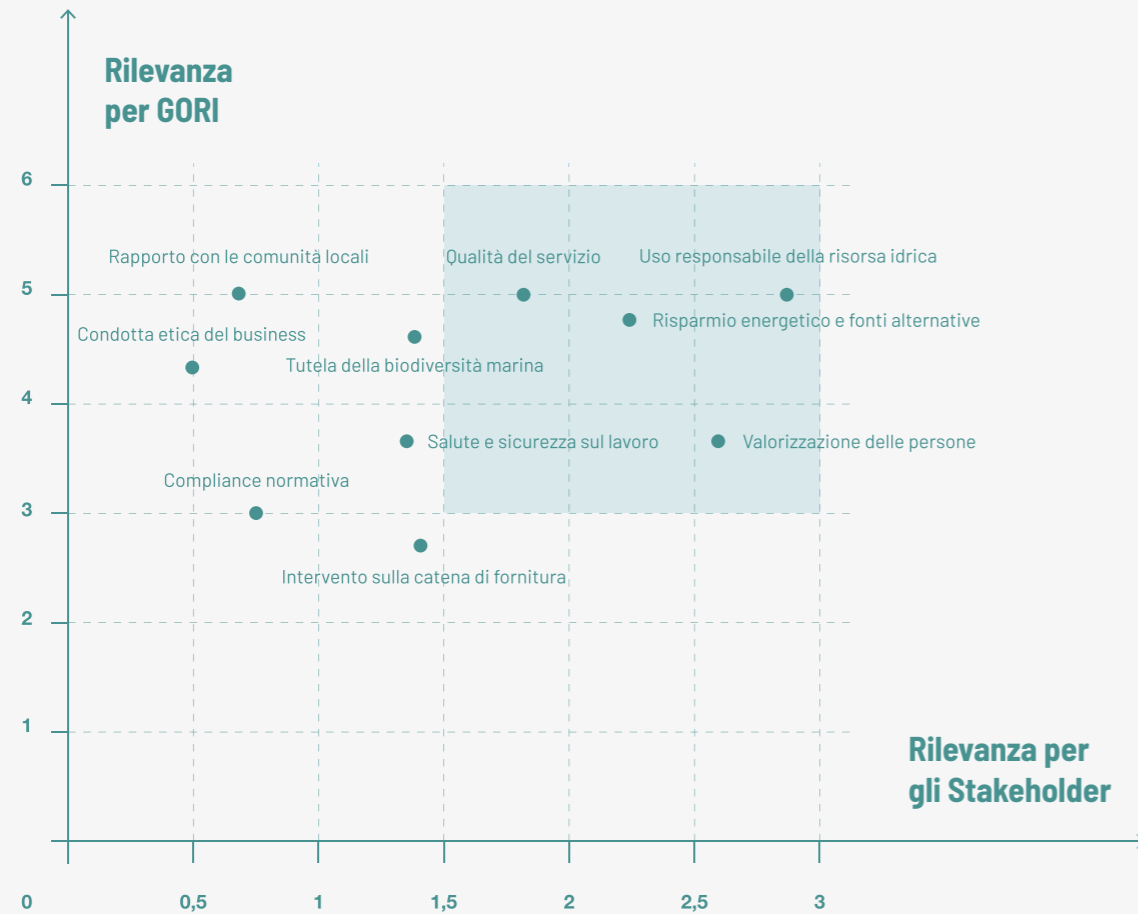
Siamo in grado, ed in che misura, di portare avanti questo impegno?

La matrice di materialità di GORI è uno strumento di chiara e semplice fruizione. Essa è intesa in modo elastico e dinamico poiché sarà annualmente aggiornata e modificata in base alle rilevanze ed alle nuove priorità che il confronto con gli stakeholder potrà offrire.

GRI

-  Consultazione degli stakeholder
-  Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi
-  Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali
-  Riesame dei temi economici, ambientali e sociali

Matrice di Materialità



Temi materiali

TEMA MATERIALE	Perimetro	Modalità di gestione	GRI
Uso responsabile della risorsa idrica	Agire per la riduzione degli sprechi e la salvaguardia ambientale, attivando tutte le azioni tecniche e innovative; sensibilizzare ad un utilizzo più consapevole della risorsa acqua.	<ul style="list-style-type: none"> Progettazione di una rete di monitoraggio quantitativo delle sorgenti e delle opere di captazione Progettazione di un database geologico e idrogeologico (pag. 49 – 73). 	303 – 1 303 – 3
Risparmio energetico e fonti alternative	Aumentare l'efficienza energetica delle proprie strutture e dei propri mezzi, favorendo fonti di energia ecosostenibili e rinnovabili.	<ul style="list-style-type: none"> Sono in corso azioni di modellazione e distrettualizzazione Installazione di apparecchiature di telecontrollo (pag. 74 – 78). 	302 – 1 302 – 2 302 – 4
Valorizzazione delle persone	Favorire lo sviluppo del dipendente migliorandone la qualità della vita e valorizzandone la capacità. Appartengono a questa categoria anche le ore di formazione ed i sistemi di welfare.	<ul style="list-style-type: none"> Recruiting day Piani pensionistici Welfare Corsi di formazione (pag. 86 – 96). 	401 – 1 401 – 2 403 – 1 403 – 5 404 – 1 404 – 2 405 – 1
Qualità del servizio	Agire sulle proprie infrastrutture per migliorare costantemente il servizio erogato in favore dei clienti e della relazione con gli stakeholder.	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione reti e georeferenziazione Collettori con tecnologia trenchless e tecnica microtunneling Controlli costanti sulla qualità delle acque (pag. 49 – 73). 	417 – 1

I temi materiali che hanno riscontrato massima valutazione sia da parte del management sia da parte degli stakeholder sono:

- ▶ **uso responsabile della risorsa idrica;**
- ▶ **risparmio energetico e fonti alternative;**
- ▶ **valorizzazione delle persone;**
- ▶ **qualità del servizio.**

Oltre a questi temi, ne ritroviamo altri su cui l'Azienda ha deciso di impegnarsi.

- ▶ **Tutela della biodiversità marina**
Rispettare e promuovere la salvaguardia dell'ecosistema marino nella sua completezza, investendo in attività finalizzate alla pulizia ed alla valorizzazione delle coste.
- ▶ **Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**
Accanto ad una formazione continua dei dipendenti riguardo i comportamenti virtuosi da tenere sul lavoro, è necessario aumentare sempre di più il controllo e gli investimenti in habitat lavorativi sicuri e performanti.

- ▶ **Rapporto con le comunità locali**
Migliorare costantemente il dialogo con il territorio servito, accogliendone le istanze e collaborando per la valorizzazione ambientale, sociale ed economica.
- ▶ **Compliance normativa**
Adeguamento ai regolamenti ambientali di natura volontaria e lotta ad ogni forma di corruzione.
- ▶ **Condotta etica del business**
Portare avanti il proprio business nel rispetto dei diritti umani e dell'ambiente circostante.

- ▶ **Intervento sulla catena di fornitura**
Farsi ambasciatori di principi sostenibili attraverso l'intera catena di fornitura, esportando il proprio codice etico ed imponendo standard da rispettare.

Le tematiche materiali attraversano l'intero sistema di rendicontazione presentando in più parti ed in forme diverse.

Il presente Bilancio è stato redatto in linea con i GRI Standards ed i Sustainable Development Goals (SDGs)

Rendicontazione

GRI

-  Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards
-  Data del report più recente
-  Revisione delle informazioni
-  Modifiche nella rendicontazione
-  Periodo di rendicontazione
-  Periodicità della rendicontazione
-  Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report

La sostenibilità è universale, per questo motivo parla un'unica lingua. La lingua della sostenibilità, condivisa e riconosciuta a livello mondiale, è rappresentata dagli standard di rendicontazione internazionali emessi dal **Global Reporting Initiative**. I GRI sono linee guida elastiche che permettono di allineare la sostenibilità di qualsivoglia organizzazione alla macro-sostenibilità inseguita su scala mondiale, condividendone la forma della comunicazione. La sostanza, invece, il più delle volte deriva dall'aderenza ai Sustainable Development Goals (SDGs), gli obiettivi di sviluppo sostenibile individuati dall'ONU nel 2015 con un orizzonte temporale che arriva fino al 2030. Il presente bilancio di sostenibilità è scritto in conformità ai **GRI Standards: opzione core**, rispettando i principi di materialità, completezza e chiarezza.

Il presente documento, riferito all'intero anno 2019, rappresenta un impegno che l'Azienda assolverà annualmente. L'energia che ha mosso il lavoro di stesura è stata una, pulita e rinnovabile: il sentimento di responsabilità. GORI ha voluto avviare il processo di rendicontazione destinato alla platea dei propri stakeholder, raccontando gli impatti diretti ed indiretti della gestione della risorsa idrica presso i 74 comuni gestiti.

L'intero processo di rendicontazione e sviluppo del documento è stato curato dall'unità Comunicazione e CSR. Per eventuali informazioni contattare il seguente indirizzo: comunicazione@goriacqua.com

TAB 01. Emissioni

TIPOLOGIA

Emissione CO₂ da energia elettrica

Fattore di conversione da kWh elettrico a CO₂
0,75 kg CO₂ / kWh (elettrico)

Emissione CO₂ da benzina

Fattore di conversione da lt a CO₂
1 lt emette 2,5 kg di CO₂

Emissione CO₂ da diesel

Fattore di conversione da lt a CO₂
1 lt emette 2,6 kg di CO₂

Emissione CO₂ da GPL

Fattore di conversione da lt a CO₂
1 lt emette 1,7 kg di CO₂

Emissione CO₂ da metano

Fattore di conversione da lt a CO₂
1 lt emette 1,95 kg di CO₂

Sono riportati i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni.

Lettera agli Stakeholder

A cura di Giovanni Paolo Marati
Amministratore Delegato di GORI

Cari Stakeholder,

nei primi mesi del 2019, quando con grande entusiasmo, vista la mia precedente ultradecennale esperienza manageriale in questa Società, ho ricevuto l'incarico di Amministratore Delegato, ho subito avvertito l'esigenza di valorizzare e rendicontare il prezioso lavoro dei colleghi di GORI, e di farlo non solo con riferimento alla produzione di valore economico - peraltro ben rappresentato dal bilancio civilistico - ma anche da un punto di vista del valore sociale e di quello ambientale.

Ho così condiviso con il Consiglio di Amministrazione la volontà di avviare una policy di responsabilità sociale di impresa, creando un'apposita unità aziendale che potesse da subito avviare l'attività di engagement degli stakeholder e individuare gli argomenti di reciproco interesse sui quali porre la massima attenzione, sviluppando progetti di miglioramento e di creazione di nuovo valore condiviso.

Il primo passo è stata la progettazione e l'implementazione di una Politica di Sostenibilità Integrata: "GORI 5D". Le 5 dimensioni della nostra sostenibilità d'impresa nascono da un'attenta indagine condotta sulle nostre attività, accompagnata dall'allineamento ai Sustainable Development Goals emessi dall'ONU, orientati all'Agenda 2030. Acqua, Comunità, Ambiente, Persone ed Innovazione: sono queste le aree nelle quali ci impegniamo ad offrire il nostro contributo per unirci alla sfida globale della tutela dell'ambiente e dell'innovazione sociale.

Al suo primo Bilancio di Sostenibilità, GORI ha dunque deciso di allinearsi a chi già attua questa pratica da tempo, ottemperando agli standard richiesti dalla normativa, nazionale ed internazionale. È stato fondamentale partire con le attività di engagement, a cui hanno partecipato i nostri portatori

di interesse a più livelli. Scopo concreto di tali attività è stata la costruzione della matrice di materialità: una rappresentazione grafica alla base del nostro bilancio, che confronta ed unisce le aspettative degli stakeholder e quelle di GORI. L'analisi e la matrice di materialità rappresentano un passo importante per chi voglia rendicontare puntualmente le proprie attività secondo uno standard internazionale univoco. Al fine di rendere tale processo il più trasparente possibile, sono illustrati nel capitolo "Una chiave di lettura" (nota metodologica) una serie di indici di cui ci siamo dotati internamente, nati con lo scopo di rendere la matrice uno strumento equo e di dialogo orizzontale.

Oltre agli stakeholder esterni, il lavoro sulla sostenibilità ci ha permesso di coinvolgere anche tutte le risorse umane dell'Azienda. Dopo le attività di engagement che hanno interessato tutto il personale, con un elevatissimo tasso di risposta, il presente documento è stato costruito con una modalità assolutamente trasversale: ciascuna unità aziendale ha individuato un proprio owner di processo, denominato "Ambasciatore della Sostenibilità", che si è interfacciato periodicamente con l'unità Comunicazione e Corporate Social Responsibility per la trasmissione dei dati, confluiti poi nel documento.

Il Bilancio di Sostenibilità, quindi, non deve essere visto come un'istantanea statica dei più importanti eventi del 2019, bensì come lo strumento attraverso il quale rappresentare e condividere le tappe di un percorso che GORI aveva avviato ben prima del 2019, ma che da oggi assume una valenza diversa perché costruito insieme ai propri stakeholder e, quindi, al territorio in cui opera. Tra gli highlights di questo documento ci sono sicuramente degli argomenti salienti che guidano tutti i capitoli. Il primo fra tutti è sicuramente

l'acquisizione delle opere regionali (impianti idrici e di depurazione finora gestiti dalla Regione Campania), che ci ha consentito di ampliare il perimetro gestionale, l'organico e il numero delle nostre strutture, ma anche di formare e specializzare le nostre persone per svolgere attività precedentemente esternalizzate. Abbiamo deciso di dare grande spazio all'innovazione tecnologica e ad una digitalizzazione di tutti i processi, con l'obiettivo di un efficientamento costante del servizio fornito.

La correttezza e la veridicità del presente Bilancio sono state poi verificate da una società di revisione indipendente: si tratta di un importante risultato raggiunto grazie ad un lavoro di ricerca ed applicazione sviluppato sugli indici di rendicontazione internazionali, i GRI Standards. Utilizzare tali indici ha consentito di allineare il nostro report alle best practices globali, fornendo una panoramica dei temi materiali dell'organizzazione, nonché il perimetro e le modalità di gestione degli stessi.

Tutti, piano piano, stiamo provando ad uscire da un periodo davvero particolare. La chiusura del Bilancio di Sostenibilità GORI 2019 è, infatti, avvenuta proprio nei mesi di lockdown, con una fortissima determinazione di chi ci ha lavorato fino alla fine. Il presente bilancio, perciò, rappresenta un traguardo raggiunto con passione ed impegno, ma anche il punto di inizio di una nuova fase, che oggi più che mai dovrà essere caratterizzata da scelte sostenibili e socialmente responsabili.



GORI

L'Azienda

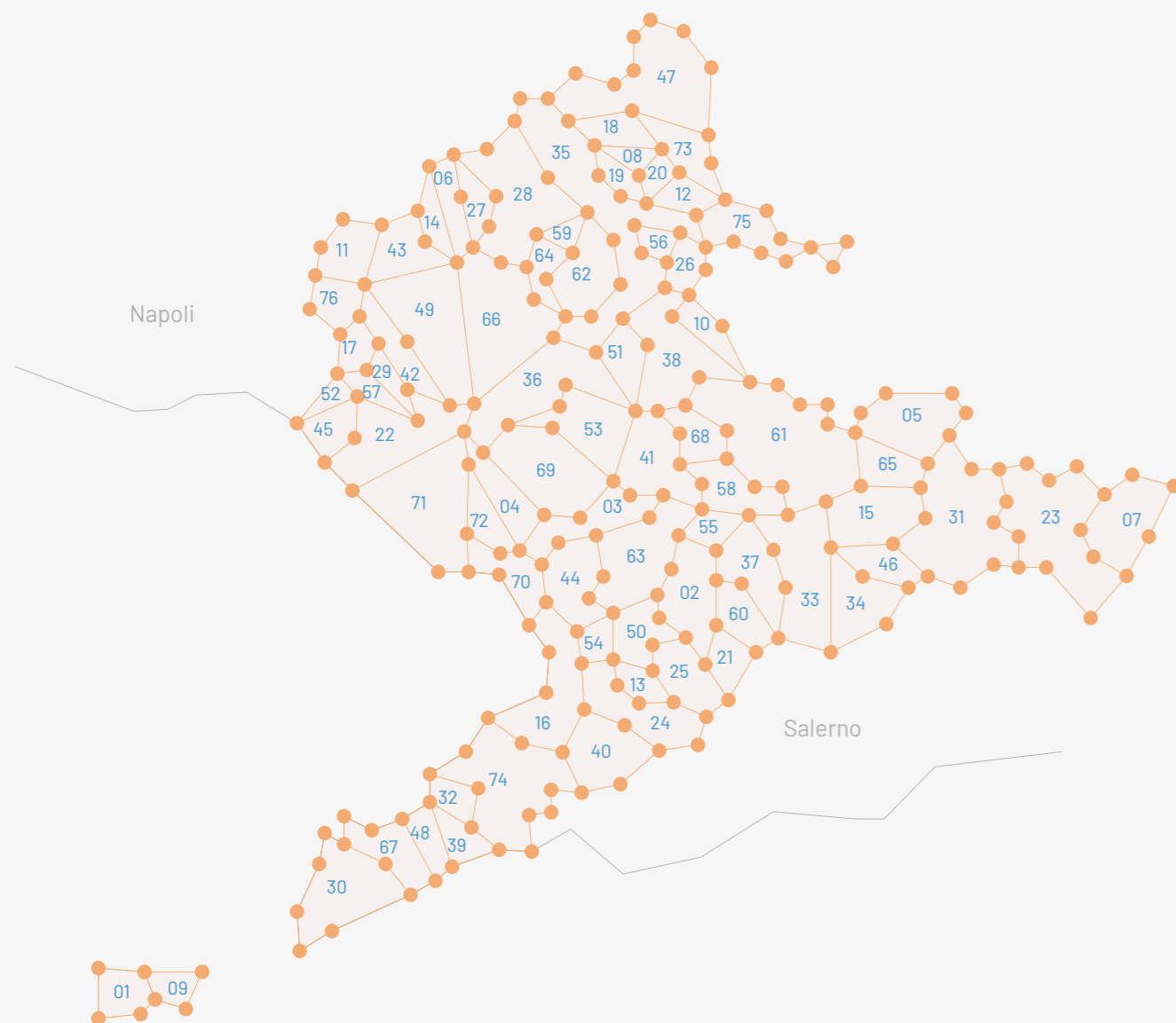
A poca distanza dagli Scavi di Ercolano, ad angolo tra via Trentola e via Semmola, in un territorio incastonato tra il Vesuvio e il mare, troviamo la sede legale di **GORI S.p.A., che dal 2002 gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano** (già Ambito Territoriale Ottimale n°3), in seguito all'attuazione della Legge 36/94, nota come "Legge Galli". Ai sensi del d.lgs. n. 152/2006 e della legge Regione Campania n. 15/2015, GORI è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato il cui obiettivo è quello di rendere efficace, efficiente ed economica la gestione della risorsa idrica. GORI sovrintende alla gestione dell'intero processo: dalla captazione e dall'adduzione alla distribuzione presso l'utenza, fino ai servizi di fognatura, collettamento, depurazione e rientro in ambiente, operando su un territorio con un'estensione di circa 900 km², che copre la superficie di 74 comuni delle province di Napoli e Salerno.

L'Azienda mira a garantire l'erogazione di acqua potabile, la cui qualità è assicurata da continui controlli, ed un servizio adeguato ad un moderno paese europeo, anche attraverso la realizzazione di investimenti volti al miglioramento delle infrastrutture e riguardanti soprattutto l'innovazione tecnologica, con la costante attenzione alla salvaguardia dell'ambiente. Di seguito si riportano l'elenco dei comuni ricadenti nel territorio dell'ATO n. 3 Sarnese Vesuviano della Regione Campania.

GRI

- 102-03 Indirizzo della sede legale
- 102-01 Nome dell'organizzazione
- 102-02 Attività, marchi prodotti e servizi
- 102-06 Mercati serviti
- 102-07 Dimensione dell'organizzazione
- 102-04 Luogo dell'attività

Ambito Distrettuale Sarnese - Vesuviano



Elenco dei comuni

01 Anacapri	20 Comiziano	39 Piano di Sorrento	58 Sal Valentino Torio
02 Angri	21 Corbara	40 Pimonte	59 San Vitaliano
03 Boscoreale	22 Ercolano	41 Poggiomarino	60 Sant'Egidio del Monte Albino
04 Boscotrecase	23 Fisciano	42 Pollena Trocchia	61 Sarno
05 Bracigliano	24 Gragnano	43 Pomigliano d'Arco	62 Saviano
06 Brusciano	25 Lettere	44 Pompei	63 Scafati
07 Calvanico*	26 Liveri	45 Portici	64 Scisciano
08 Camposano	27 Mariglianella	46 Roccapiemonte*	65 Siano
09 Capri	28 Marigliano	47 Roccarainola	66 Somma Vesuviana
10 Carbonara di Nola	29 Massa di Somma	48 Sant'Agnello	67 Sorrento
11 Casalnuovo di Napoli	30 Massa Lubrense	49 Sant'Anastasia	68 Striano
12 Casamarciano	31 Mercato San Severino	50 Sant'Antonio Abate	69 Terzigno
13 Casola di Napoli	32 Meta	51 San Gennaro Vesuviano	70 Torre Annunziata
14 Castello di Cisterna	33 Nocera Inferiore	52 San Giorgio a Cremano	71 Torre del Greco
15 Castel San Giorgio	34 Nocera Superiore	53 San Giuseppe Vesuviano	72 Trecase
16 Castellammare di Stabia	35 Nola	54 Santa Maria la Carità	73 Tufino
17 Cercola	36 Ottaviano	55 San Marzano sul Sarno	74 Vico Equense
18 Cicciano	37 Pagani	56 San Paolo Bel Sito	75 Visciano
19 Cimitile	38 Palma Campania	57 San Sebastiano al Vesuvio	76 Volla

* I Comuni di Calvanico (SA) e di Roccapiemonte (SA) non hanno ancora consentito l'avvio effettivo della gestione del S.I.I. nel loro rispettivo territorio.

Per un'azienda di pubblico servizio è necessario gestire il dialogo con il territorio servito perseguendo i principi di efficacia e rapidità. In GORI, questa funzione è affidata all'unità dedicata ai Rapporti con il Territorio, che raccoglie le segnalazioni e coinvolge le unità aziendali competenti. Ciò consente ai Sindaci di avere un canale di contatto diretto con i vertici aziendali, nonché una trattazione immediata della problematica segnalata. Al fine di infondere sempre maggiore fiducia nei clienti, con riverberi positivi sulle relazioni con le amministrazioni locali, l'unità ha attivato un'interlocuzione costante con il territorio. Lo sviluppo negli ultimi anni di nuove modalità organizzative e tecnologiche ha

notevolmente migliorato la qualità del servizio ed altresì intensificato il rapporto con i clienti.

La **Legge n°36/94 (L. Galli)** ha avviato la riforma dei servizi idrici in Italia con l'obiettivo di realizzare la gestione integrata dell'intero ciclo dell'acqua, prevedendo che essa fosse affidata ad un unico soggetto.

La materia è stata poi aggiornata nel 2006 con il Testo Unico dell'Ambiente, secondo cui il Servizio Idrico Integrato ("S.I.I.") è costituito "dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue". Con la Legge regionale n°14 del 1997 e con la successiva Legge regionale n°15

del 2015 il territorio campano è stato suddiviso in 5 Ambiti Distrettuali, tra cui quello Sarnese-Vesuviano. Tale Legge del 2015 ha anche istituito l'Ente Idrico Campano al quale partecipano obbligatoriamente tutti i comuni della Regione.

L'Ente Idrico Campano, tra le varie funzioni, ha quelle di predisporre, adottare ed aggiornare il Piano d'Ambito. L'Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano nel 2002 ha individuato in GORI S.p.A. il soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato per l'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano (già A.T.O. 3 "Sarnese-Vesuviano" della Regione Campania).

Sintesi della composizione societaria e degli altri titolari di diritti su azioni o quote sociali:

GORI è una società mista a prevalente capitale pubblico,

la cui maggioranza (51%) è detenuta dall'Ente d'Ambito che è il consorzio obbligatorio dei 76 comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano.

Composizione Societaria:

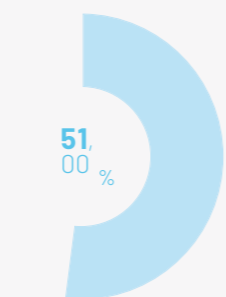
- ▶ **Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano** 51,00%
Consorzio obbligatorio dei 76 comuni dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano - già A.T.O. 3 "Sarnese-Vesuviano" della Regione Campania
- ▶ **Sarnese Vesuviano S.r.l.** 37,05%
il cui 99,3% è detenuto da ACEA S.p.A.
- ▶ **ASM** 11,93%
Azienda Speciale Multiservizi Pomigliano d'Arco
- ▶ **ASAM** 0,02%
Azienda Speciale Castellammare di Stabia

Il grafico e la tabella sono una sintesi degli assetti proprietari dell'impresa relativa ai soli diritti di proprietà, che non sostituisce l'effettiva pubblicità legale fornita dall'elenco soci a seguire, dove sono riportati anche eventuali vincoli sulle quote.

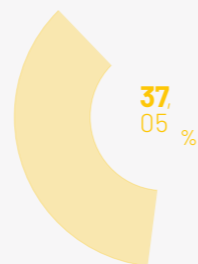
GRI

102-05 Proprietà e forma giuridica

102-07 Dimensione dell'organizzazione



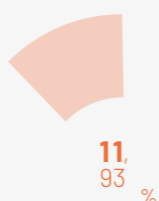
Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano
Consorzio obbligatorio A.T.O. 3 Sarnese Vesuviano



Sarnese Vesuviano S.r.l.
99,3% è detenuto da ACEA S.p.A.

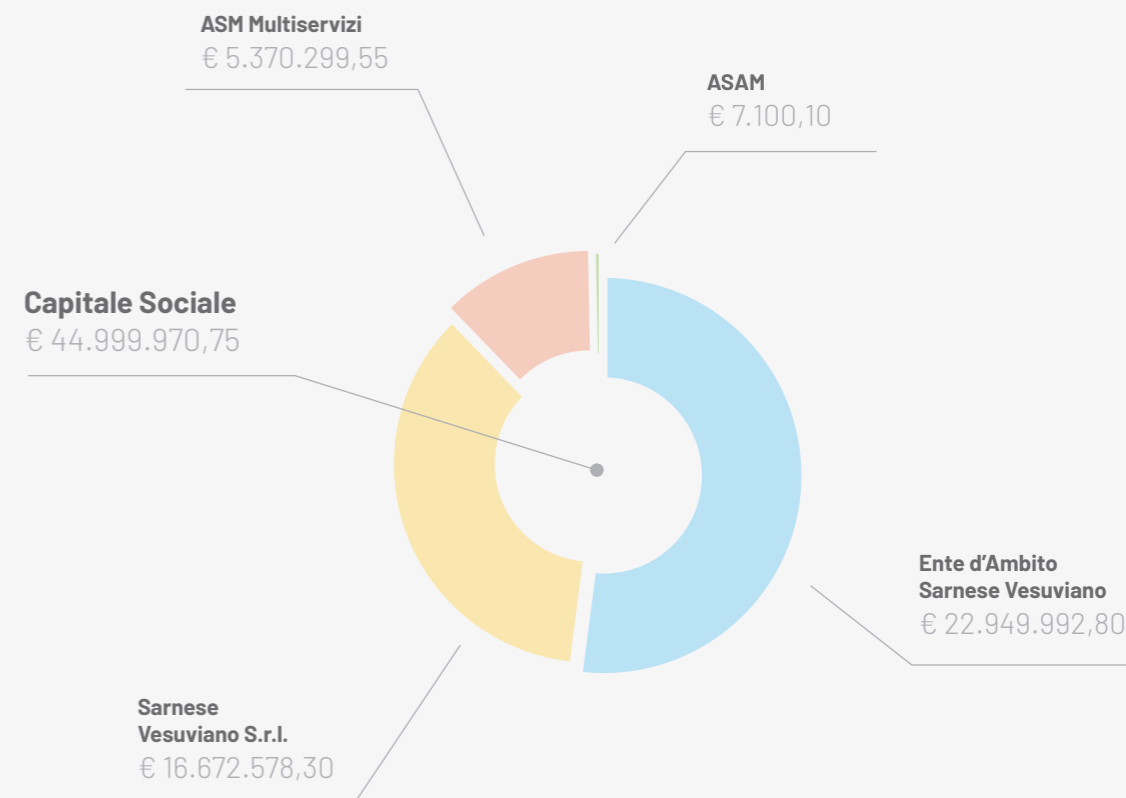


ASAM
Azienda Speciale Castellammare di Stabia



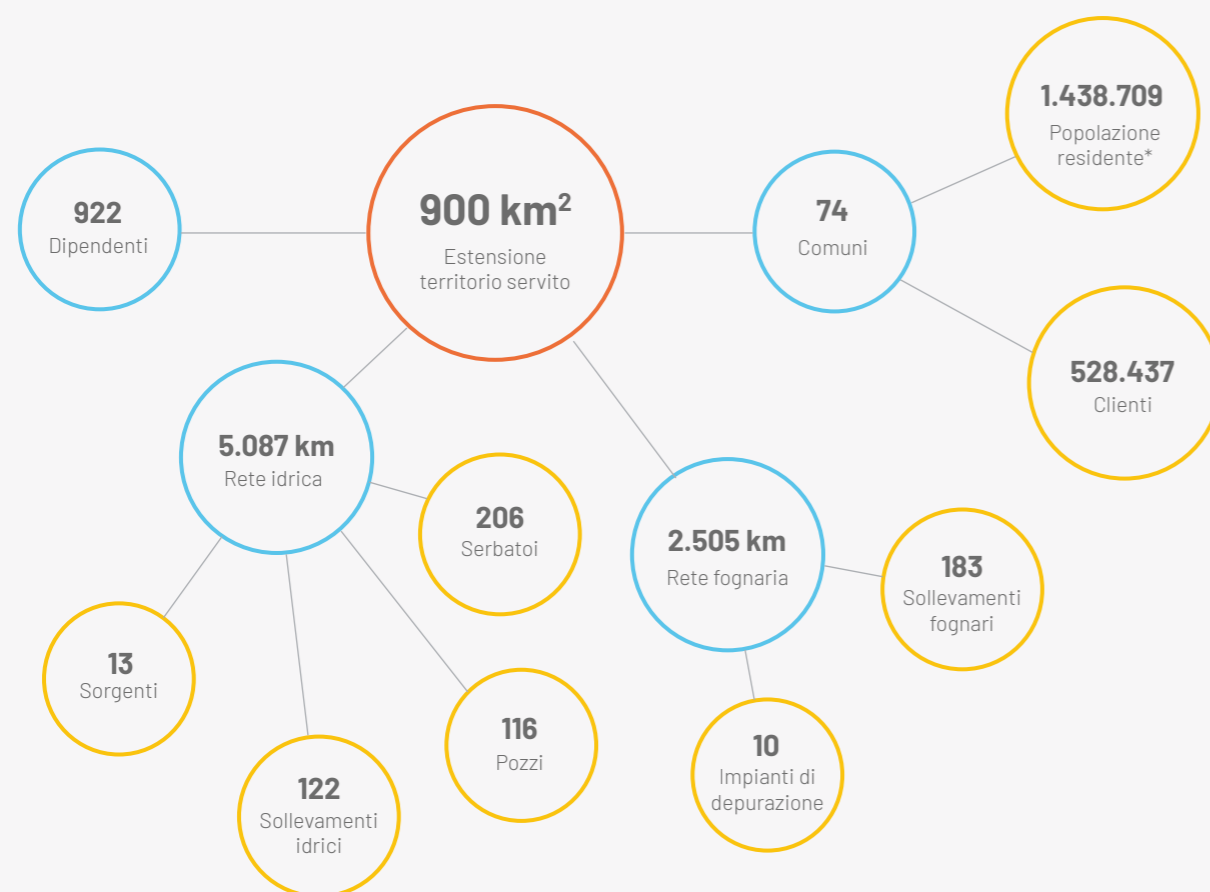
ASM Multiservizi
Azienda Speciale Multi-servizi Pomigliano D'Arco

Composizione Societaria

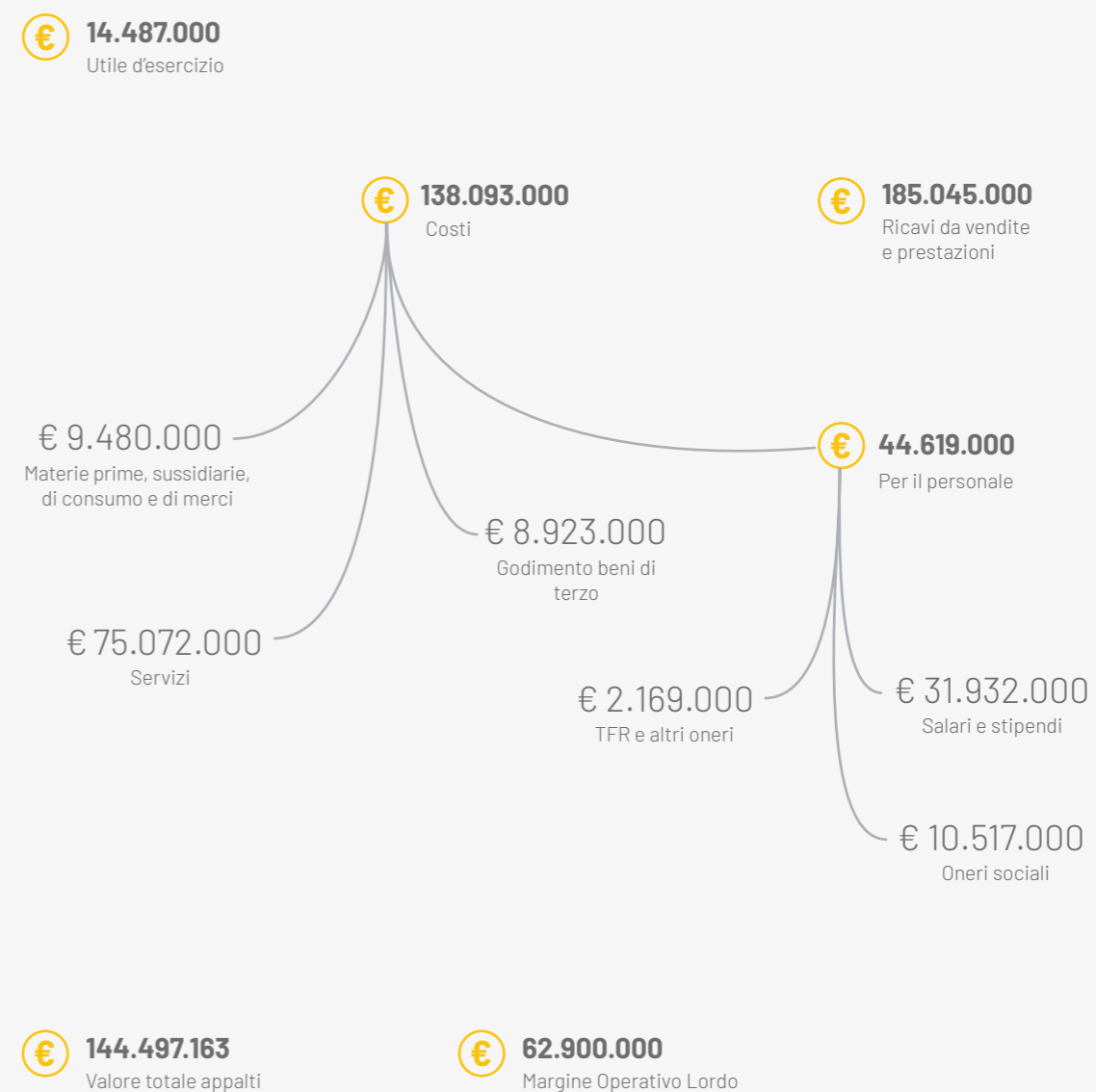


SOCIO	N. Azioni	Valore	Diritto
Ente di Ambito Sarnese Vesuviano 94175870636	148.688	22.949.992,80	proprietà
Sarnese Vesuviano S.r.l. 06901261005	108.018	16.672.578,30	proprietà
ASM Multiservizi S.p.A. 03091371215	34.793	5.370.299,55	proprietà
ASAM - Azienda Speciale Servizi Idrici 00288240633	46	7.100,10	proprietà

Estensione del territorio servito



Dati economici



*dati aggiornati al 1/1/2020

GRI

- 102-07** Dimensioni dell'organizzazione
- 201-01** Valore economico direttamente generato e distribuito

La governance

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da n. 5 membri (cfr. grafico a pag. 33).

Il **Collegio Sindacale** è composto da n. 3 sindaci effettivi e n. 2 sindaci supplenti (cfr. grafico a pag. 33).

Relativamente alla nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione da parte dell'Assemblea dei Soci, in base a quanto stabilito dal vigente Statuto Sociale, n. 3 componenti sono designati dal socio Ente d'Ambito Sarnese Vesuviano (e, tra questi, l'Assemblea dei Soci nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione), mentre i restanti n. 2 componenti sono designati dagli altri soci, in proporzione alle rispettive partecipazioni azionarie. In particolare, sulla base dell'attuale partecipazione, tali n. 2 componenti sono designati dal socio tecnologico-industriale Sarnese Vesuviano S.r.l. (società del Gruppo ACEA S.p.A., partecipata quasi interamente dalla medesima ACEA) e, tra questi, è designato anche l'Amministratore Delegato, nominato poi dal Consiglio di Amministrazione.

L'andamento della gestione e le performance economiche e ambientali sono sottoposte alla valutazione del Consiglio di Amministrazione con cadenza almeno semestrale. Gli emolumenti dei componenti del Consiglio di Amministrazione e quelli dell'Amministratore Delegato sono stabiliti ai sensi di legge e dello Statuto Sociale e, cioè, rispettivamente, dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio di Amministrazione, nonché sulla base delle politiche retributive preventivamente condivise dai soci in linea con le

rispettive policy, e stabilite senza alcun ricorso a consulenze esterne. Gli emolumenti dei n. 2 componenti del Consiglio di Amministrazione designati dal socio tecnologico-industriale e dell'Amministratore Delegato sono riversati interamente alle rispettive società di appartenenza degli amministratori.

Consiglio di Amministrazione

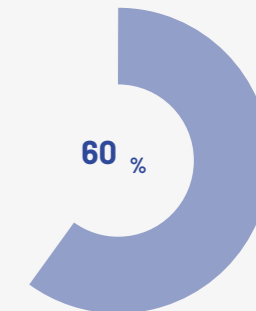
- **Presidente**
Michele Di Natale
- **Amministratore Delegato**
Giovanni Paolo Marati
- **Vicepresidente**
Luigi Mennella
- **Consigliere** **Consigliere**
Teresa Potenza Federica Marinetti



Età media



Donne



Uomini

Collegio Sindacale

- **Presidente Collegio Sindacale**
Salvatore Giordano
- **Sindaco Effettivo** **Sindaco Effettivo**
Vincenzo D'Alessandro Monica Valentino

Organismo di Vigilanza

- **Presidente**
Gennaro Marasca
- **Componente**
Giselle Greco

GRI

- 102-22 Composizione massimo organo di governo
- 102-18 Struttura della governance
- 102-23 Presidente massimo organo di governo
- 102-19 Delega dell'autorità
- 102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo
- 102-28 Valutazione delle performance del massimo organo di governo
- 102-32 Ruolo del massimo organo di governo nel report
- 102-26 Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità e strategie
- 102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo
- 102-25 Conflitti di interesse
- 102-36 Processo per determinare la remunerazione

L'organismo di controllo

L'efficace gestione di un'azienda si realizza anche attraverso un adeguato Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCI GR). Si tratta di un processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio per garantire la circolazione delle informazioni e il coordinamento dei vari attori del sistema.

Nel corso del 2019, GORI ha continuato il processo di adeguamento del proprio SCI GR alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina della Borsa Italiana, ispirandosi alle best practice esistenti in ambito nazionale ed internazionale e coerentemente ai modelli COSO – International Control e CoSO – ERM Framework emessi da Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. In tal senso è stata modificata l'organizzazione aziendale, con l'istituzione di una funzione separata dell'Internal Audit, precedentemente integrata nella funzione di Risk & Audit (oggi Risk & Compliance), definendo un presidio di 3° livello autonomo e svincolato dal business. Elemento ulteriore di novità è la modalità di conduzione degli interventi di Audit secondo un sistema, strutturato e tracciabile, improntato ad una valutazione sintetica del disegno e dell'operatività dei controlli.

Il SCI GR supporta il board, che assume in tal modo le proprie decisioni con un grado di consapevolezza sempre più elevato e sempre più compatibile con i livelli di propensione al rischio, definiti attraverso l'identificazione del risk scoring; inoltre, il SCI GR concorre ad assicurare

la salvaguardia del patrimonio aziendale, l'efficacia e l'efficienza dei processi, l'affidabilità delle informazioni fornite agli organi sociali, il rispetto delle leggi,

dei regolamenti, dello statuto sociale, del codice etico e delle procedure interne.

Il governo e l'attuazione del complessivo SCI GR prevedono il coinvolgimento di attori con diversi ruoli aziendali (organi di governo e controllo, strutture aziendali, management, dipendenti). I principali soggetti coinvolti nel Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi sono:

- ▶ **Consiglio di Amministrazione**
- ▶ **Presidente del Consiglio di Amministrazione**
- ▶ **Amministratore Delegato** incaricato del Sistema di Controllo e di Gestione dei Rischi
- ▶ **Collegio Sindacale**
- ▶ **Organismo di Vigilanza**
- ▶ **Referente del dirigente** preposto alla redazione dei documenti contabili e societari
- ▶ **Responsabile della Funzione Internal Audit**
- ▶ **Funzione Risk & Compliance**
- ▶ **Altri ruoli e funzioni aziendali** con specifici compiti in tema di controllo interno e gestione dei rischi
- ▶ **Dipendenti**

L'attività di controllo si esplica in una serie di operazioni a diversi livelli gerarchici, il cui fine è quello di assicurare una gestione corretta delle decisioni attuate dal management per ridurre i rischi connessi alla realizzazione degli obiettivi.

Gli interventi, definiti nel Piano di Audit annuale, sono eseguiti con una metodologia di lavoro standardizzata che si svolge in fasi, come di seguito riportato.

Piano annuale di AUDIT



Nell'esecuzione del Piano di Audit, e dunque nel perseguimento degli obiettivi di controllo, sono analizzati **5 elementi del SCI GR**: ambiente di controllo, valutazione dei rischi, attività di controllo, informazione e comunicazione, monitoraggio.

Il Sistema di Controllo Interno si ritiene funzionante quando risponde ai seguenti requisiti: ciascuna delle cinque componenti è adeguata (disegno) ed efficace (operatività); le cinque componenti operano insieme in modo integrato.

La valutazione, eseguita in modo professionale e obiettivo, esprime un giudizio di adeguatezza del sistema di controllo, secondo la seguente scala:

- **Ottimizzato**
Il sistema interno è efficace in termini di disegno e operatività. Il management monitora in tempo reale il sistema di controllo in un'ottica di miglioramento continuo.
- **Adeguito**
Il sistema di controllo interno opera nel suo complesso in maniera efficace

ed efficiente e le debolezze marginali rilevate necessitano di interventi di fine tuning che saranno realizzati tempestivamente dal management.

- **Da migliorare**
Il sistema di controllo interno è nel suo complesso operativo, ma presenta carenze localizzate di disegno e/o operatività che necessitano di interventi specifici. Le carenze localizzate erano state in parte identificate dal management, ma non risolte tempestivamente.
- **Parzialmente adeguato**
Il sistema di controllo interno presenta significative carenze di disegno e/o operatività che necessitano di interventi complessi e/o pervasivi. Le carenze erano state in parte identificate dal management, ma non risolte completamente.
- **Critico**
Il sistema di controllo interno è caratterizzato da gravi criticità di disegno e/o operatività che necessitano di interventi tempestivi di elevata complessità e pervasività. Le gravi criticità non erano state identificate dal management.

GRI

- 102-11 Principio di precauzione
- 102-17 Meccanismi per segnalare criticità in merito a questioni etiche e legali
- 102-33 Comunicazione delle criticità

La gestione del rischio

GORI ha provveduto ad effettuare la mappatura dei rischi durante il 2019 secondo il programma di **Enterprise Risk Management (ERM)**, avviato da ACEA S.p.A.. Il programma è orientato a rappresentare la natura e il livello, in termini qualitativi, dei principali rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di pianificazione industriale e di sostenibilità, nonché indirizzare le strategie di sviluppo di un piano di mitigazione, laddove necessario.

La metodologia implementata e gli strumenti di supporto sviluppati per consentire una rappresentazione coerente a livello di Gruppo nella fase di identificazione e di valutazione della severità dei rischi, hanno tenuto conto dei principali temi in materia di sostenibilità sia nella classificazione delle fonti di rischio (rischi "subiti"), sia nella tipologia di oggetto potenzialmente colpito dal rischio, inteso come capitale economico/finanziario, tecnico/ produttivo, naturale, intellettuale, umano e sociale/relazionale (rischi "generati"). I risultati del programma ERM vengono inoltre tenuti in considerazione per la pianificazione delle azioni volte ad affrontare rischi e cogliere opportunità per le società del Gruppo Acea che adottano sistemi di gestione conformi alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

GORI, pertanto, applica lo stesso modello di gestione del rischio d'impresa ERM della capogruppo ACEA S.p.A. basato sul recente COSO framework "Enterprise Risk Management (ERM) - Integrating with Strategy and Performance".

Di seguito si riportano gli step essenziali del processo di mappatura realizzato:

- ▶ recepimento metodologia ERM di Gruppo, consegnata dall'Unità ERM Corporate;
- ▶ identificazione processi di società;
- ▶ rilevanti e relativi risk owner da intervistare;
- ▶ preparazione interviste, inclusa predisposizione supporti metodologici;
- ▶ svolgimento interviste: risk identification, measurement e mitigation a livello di singolo scenario di rischio (Risk Assessment);
- ▶ elaborazione evidenze raccolte in fase di intervista, al fine di «tradurre» le informazioni nelle schede di rischio;
- ▶ condivisione con risk owners delle schede di rischio, fine tuning, coinvolgimento del referente PCG di Area Industriale ed elaborazione versione finale schede con ERM Corporate.

Il modello dei rischi adottato è rappresentabile attraverso la seguente modalità operativa:

- ▶ sono stati individuati **3 driver di rischio** che rappresentano il più alto livello di aggregazione: **esterni** (fonti di rischio esogene alla società); **strategici** (fonti di rischio derivanti dall'attività d'indirizzo della società); **interni** (fonti di rischio endogene alla società);

- ▶ ai driver di rischio sono state associate delle **categorie di rischio** che rappresentano una aggregazione intermedia delle tipologie riferibili ad una specifica modalità operativa/ attività aziendale (es. operativi, risorse umane, ecc.) oppure aventi come caratteristica comune una medesima fonte di rischio esterna (es. naturali);
- ▶ alle categorie di rischio sono poi correlate delle **tipologie di rischio** che rappresentano l'aggregazione di scenari di rischio caratterizzati dalla stessa natura (legata alla causa e/o all'effetto), in base ad una logica di prevalenza che permetta di catalogare l'evento (es. interruzione di business, salute e sicurezza, ecc.);
- ▶ si è passato poi all'**individuazione di ogni singolo scenario di rischio** rappresentato da uno specifico potenziale evento che può manifestarsi e produrre effetti con ricadute in termini di impatto economico o reputazionale. È l'elemento di massimo dettaglio del modello ERM (es. IT - accesso non autorizzato e furto di informazioni rilevanti/sensibili dai sistemi informativi della società).

GRI

102
30

Efficacia nei processi di gestione del rischio

La tabella rappresenta l'elenco delle tipologie di rischio per le quali si è ritenuto opportuno effettuare l'individuazione e la valutazione dei singoli scenari di maggiore interesse per la società (TAB 02).

La metodologia di valutazione dei rischi di Gruppo si basa sull'introduzione di 3 elementi fondamentali: impatto, probabilità e attività tipiche di controllo.

Le scale si sono definite sui seguenti 4 valori: irrilevante, poco rilevante, rilevante e critico.

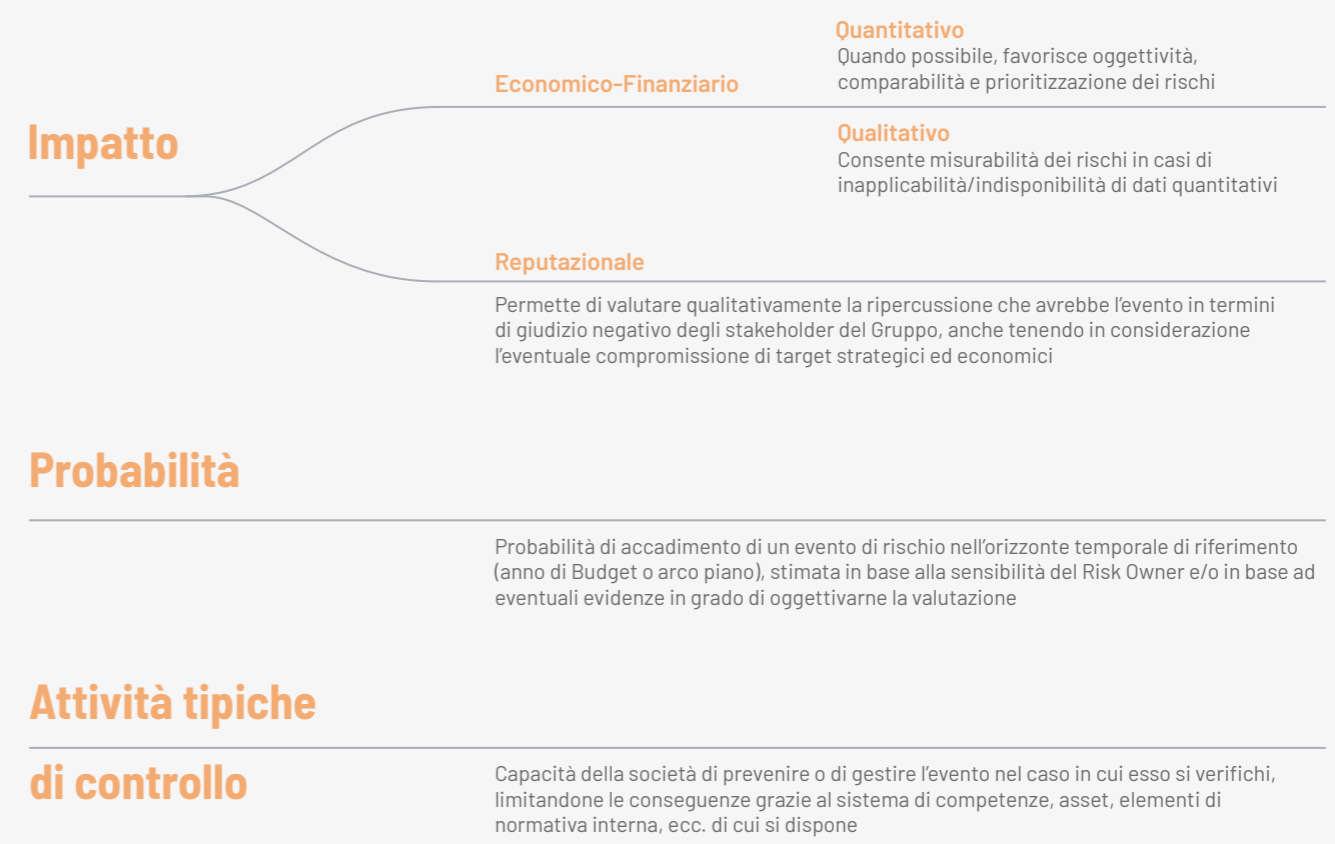
Per ogni scenario di rischio viene poi individuata la strategia di mitigazione. Tale strategia rappresenta una indicazione di alto livello volta ad esprimere l'approccio globale che la società intende adottare relativamente alla mitigazione dello scenario.

Le strategie di mitigazione devono essere coerenti con la valutazione di impatto e probabilità identificata

TAB 02. Tipologie di rischio

DRIVER	Categoria di rischio	Tipologia di rischio
Esterni	Naturali	Fenomeni Naturali
	Naturali	Variazioni climatiche
	Finanziari	Controparte
	Finanziari	Credito
	Finanziari	Liquidità
	Competitivo-regolamentari	Contesto politico-sociale
	Competitivo-regolamentari	Evoluzione normativa-regolamentare
Strategici	Indirizzo	Investimenti/Disinvestimenti
	Indirizzo	Stakeholder relations
Interni	Operativi	Ambientale
	Operativi	Compliance normativa esterna
	Operativi	Compliance normativa interna
	Operativi	Contenziosi legali
	Operativi	Integrità asset
	Operativi	Interruzione di business
	Operativi	Pianificazione finanziaria
	Operativi	Procurement
	Operativi	Qualità servizio alla clientela
	Risorse Umane	Change management
	Risorse Umane	Salute e sicurezza sul lavoro
	Information Technology	Infrastruttura informatica
	Information Technology	Integrità e sicurezza dei dati

Metodologia di valutazione del rischio



Scale di valutazione

Impatto	Probabilità	Attività pratiche di controllo
● Irrilevante	Improbabile	Monitorato
● Poco rilevante	Difficilmente probabile	Standardizzato
● Rilevante	Probabile	Informale
● Critico	Altamente probabile	Non affidabile

per ogni singolo scenario, al fine di consentire alla società di intraprendere azioni di risposta adeguate alla severity dello scenario (TAB 03).

La corretta individuazione della strategia di mitigazione per ogni scenario di rischio consente:

- ▶ la gestione efficace dello scenario di rischio, in considerazione delle caratteristiche dello stesso, della quantificazione e della tipologia di rischio alla quale appartiene;
- ▶ l'individuazione di azioni di mitigazione che permettano di implementare la strategia definita;
- ▶ il monitoraggio della coerenza delle azioni pianificate/realizzate dal management con la strategia stessa.

L'orizzonte temporale di riferimento per l'assessment e la misurazione dei rischi deve permettere di cogliere tutte le problematiche che possono influire sugli obiettivi della società.

Pertanto, si è scelto di confermare l'arco di Piano Industriale come orizzonte temporale di riferimento per l'assessment e la misurazione dei rischi in modo da:

- ▶ **ottenere una mappa dei rischi** completa, che considera sia i rischi di breve termine (sugli obiettivi di budget) sia i rischi di medio termine (sugli obiettivi di Piano Industriale);
- ▶ **utilizzare un arco temporale coerente** con quello per la disclosure al mercato degli obiettivi del Gruppo ACEA.

Il risultato della mappatura così realizzata ha portato all'individuazione di **38 rischi** ritenuti strategici per GORI nelle diverse categorie.

Si riporta un grafico esemplificativo con l'indicazione dei 16 scenari critici individuati (grafico pag. 41).

TAB 03. Strategie di mitigazione

STRATEGIA	DESCRIZIONE
Accettare / Monitorare	Accettare l'esposizione al rischio attuale, focalizzandosi sul monitoraggio dell'evoluzione nel tempo
Evitare	Evitare il rischio, attraverso l'uscita o l'abbandono di iniziative rischiose/segmenti di Business
Condividere / Trasferire	Condividere l'esposizione al rischio, attraverso contratti assicurativi con entità indipendenti, copertura fisica o finanziaria o outsourcing di determinate attività o processi
Ridurre	Ridurre l'esposizione al rischio, attraverso l'implementazione di azioni volte a mitigare impatto e/o probabilità di accadimento

Scenari critici individuati



Il Codice Etico

Il Codice Etico rappresenta il testo fondamentale nel quale l'Azienda enuncia i principi generali ai quali devono essere ricondotte tutte le pratiche aziendali, specifica le regole comportamentali cui è riconosciuto valore etico positivo, definisce i modi di attuazione e di controllo del Codice Etico stesso.

Oltre all'enunciazione dei comportamenti ammissibili e inammissibili, i principi declinati nel Codice si prefiggono di accrescere l'efficienza dell'organizzazione, indirizzando i destinatari verso obiettivi positivi in grado di produrre utilità sia per i diretti interessati, sia per l'ambiente di riferimento nel suo complesso, rafforzando la coesione e la coerenza del sistema, attraverso il miglioramento delle relazioni interne e l'attenzione alla buona reputazione.

GORI si impegna a promuovere la conoscenza, a rispettare e a far rispettare i principi generali e le norme etiche indicate nel Codice, poiché a tale rispetto, oltre che a fondamentali finalità morali, corrisponde una maggiore tutela dello stesso interesse societario, anche sotto il profilo economico. Ha provveduto, inoltre, all'adozione della procedura aziendale interna "PR25 - Gestione delle segnalazioni interne - Whistleblowing", che si pone l'obiettivo di disciplinare l'iter e le modalità inerenti le segnalazioni provenienti da personale interno, le tutele poste a favore del segnalante, le segnalazioni anonime e i relativi requisiti. L'adozione del Codice Etico rappresenta una dichiarazione pubblica dell'impegno

di GORI a perseguire i massimi livelli di eticità nel conseguimento degli obiettivi aziendali e, più in generale, a condividere i valori di una cultura d'impresa per la quale diviene fondamentale il rispetto degli interessi legittimi e delle esigenze di tutti gli attori, individuali o collettivi, coinvolti nelle pratiche aziendali. GORI vigila sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti e procedure di prevenzione e controllo per assicurare la trasparenza delle attività e dei comportamenti adottati, intervenendo con azioni di miglioramento continue.

Il Codice non si sostituisce e non si sovrappone alle leggi e alle altre fonti normative quali il Contratto Collettivo di Lavoro, i Regolamenti di S.I.L., lo Statuto Societario, la Carta del S.I.L., le procedure aziendali, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo già approvati e operanti nella Società.

È, invece, un documento che si pone a un livello diverso da quello puramente giuridico e integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, con specifico riferimento al profilo etico dei comportamenti aziendali e alla reputazione dell'Azienda stessa.

Il Codice Etico di GORI è stato integrato con le previsioni dell'articolo 8 in materia di trasparenza e dell'articolo 11 in materia di prevenzione della corruzione.

La compliance

Con il termine "compliance" si intende la conformità a determinate norme, regole o standard; nelle aziende, la compliance indica il rispetto di specifiche disposizioni impartite dal legislatore, da autorità di settore nonché di regolamenti interni alle società stesse. In GORI ad aprile del 2019 è stata istituita l'unità Compliance, posta a diretto riporto dell'unità Risk & Compliance.

Le attribuzioni dell'unità sono le seguenti:

- ▶ monitorare l'evoluzione della normativa in tema di responsabilità amministrativa ex D. Lgs. 231/01;
- ▶ effettuare il risk assessment periodico, procedendo alla valutazione e verifica delle procedure e dei processi aziendali;
- ▶ supportare l'Organismo di Vigilanza in tutte le verifiche di compliance 231;
- ▶ procedere all'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, sulla base delle evoluzioni normative, organizzative e di business;
- ▶ garantire attuazione, implementazione ed adeguamento del Modello e del Programma di Compliance con specifico riferimento alla normativa Antitrust ed al Codice del Consumo;
- ▶ garantire attuazione, implementazione ed adeguamento del sistema di prevenzione dei rischi di compliance alla normativa di riferimento;
- ▶ elaborare, con la collaborazione delle unità competenti, le linee guida da diffondere all'interno della Società, al fine di promuovere una crescente sensibilità ai temi della compliance.

Le funzioni di compliance in materia di privacy sono, invece, attribuite all'Unità DPO Office, mentre quelle in materia di normativa per la prevenzione della corruzione e di trasparenza fanno capo ad un referente aziendale, nominato volontariamente da GORI in assenza di obbligo normativo.

L'attività di compliance in GORI, quindi, è articolata in modo strutturato al fine di garantire il capillare e specialistico presidio delle varie normative di riferimento e degli impatti conseguenti.

La compliance - ponendosi come obiettivo costante la verifica dei rischi di non aderenza a diverse normative, tra cui la normativa ambientale, di sicurezza e salute dei lavoratori, a tutela del cliente e dell'individuazione dei connessi presidi a mitigazione di tali rischi - s'inserisce, a pieno titolo, come componente strutturale del percorso di sostenibilità intrapreso da GORI finalizzato, soprattutto, a garantire la piena esplicitazione delle tre aree della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.

I soggetti che concorrono alla promozione della trasparenza ed alla prevenzione della corruzione all'interno di GORI sono:

- ▶ gli **organi di governance ed indirizzo** (Presidente, Consiglio di Amministrazione, Amministratore Delegato), chiamati ad approvare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo nonché tutti gli atti di indirizzo di carattere generale che siano direttamente o indirettamente finalizzati alla prevenzione della corruzione ed in materia di trasparenza;
- ▶ l'**Organismo di Vigilanza** (OdV) che, tra le altre cose, propone l'aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione, inclusivo della politica anticorruzione della Società, verifica la coerenza tra gli obiettivi delle unità organizzative e l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione, effettua monitoraggi specifici sull'attuazione delle misure di prevenzione, attesta il corretto assolvimento degli obblighi previsti dalla normativa in materia di trasparenza;
- ▶ il **Referente per la trasparenza e per la prevenzione della corruzione**;
- ▶ i **dirigenti ed i responsabili delle unità organizzative**;
- ▶ i **referenti delle unità organizzative** per la predisposizione e la trasmissione dei dati relativi alle società a partecipazione pubblica non di controllo oggetto di pubblicazione ai sensi dell'allegato 1 della delibera ANAC 1134/2017 secondo le tempistiche in esso definite ed a cui si rimanda per ogni dettaglio relativo ai dati da pubblicare;
- ▶ i **dipendenti** tutti, chiamati a partecipare al processo di gestione del rischio, ad osservare le misure contenute nel Modello, a segnalare le situazioni di illecito al proprio dirigente ed i casi di personale conflitto di interessi;
- ▶ i **collaboratori** a qualsiasi titolo, i quali osservano le misure contenute nel Modello, conformano il proprio comportamento alle disposizioni contenute nel Codice di Etico e segnalano, altresì, le situazioni di illecito.

L'OdV e i responsabili di unità hanno, altresì, facoltà di richiedere in ogni momento chiarimenti, per iscritto o verbalmente, a tutti i dipendenti relativamente a comportamenti che possono integrare, anche solo potenzialmente, fattispecie corruttive o comunque non conformi a canoni di correttezza ai sensi della normativa vigente in materia.

Nell'anno 2017 i decreti dirigenziali della Regione Campania ricevuti sotto forma di sanzioni sono stati 16, mentre nel 2018 e nel 2019 sono stati 2 per anno. In totale, negli ultimi 3 anni, sono state comminate 20 sanzioni per reati ambientali, di cui 15 già risolte con pagamento o annullamento del decreto (TAB 04). Tali decreti fanno riferimento a terminali liberi in ambiente, per i quali sono previsti e programmati interventi per la loro intercettazione (e risoluzione della problematica) di competenza della Regione Campania/Arcadis.

TAB 04. Dispute ambientali

DISPUTE	2017	2018	2019
Ufficialmente aperte da soggetti esterni per questioni ambientali (ricorsi, denunce, verbali, memorie, multe, ecc.)	16	2	2
Dispute risolte	10	2	3

NOTE:

I decreti fanno riferimento a terminali liberi in ambiente per i quali sono previsti e programmati interventi per la loro intercettazione (e risoluzione della problematica) di competenza della Regione Campania/Arcadis.

Le dispute risolte nel 2018 sono relative alle seguenti annualità: n. 1 anno 2017 e n. 1 anno 2018. Le dispute risolte nel 2019 sono relative alle seguenti annualità: n. 3 anno 2017.



Dispute ambientali

Multe di carattere ambientale: si rendicontano le dispute/sanzioni non monetarie dell'anno in esame e le multe pagate nel medesimo anno, anche se le due voci non fossero corrispondenti.

Il Sistema QAS

Le modalità operative di GORI sono svolte nel rispetto della legislazione vigente in materia e sono certificate secondo le norme ISO

per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro e di accreditamento per il laboratorio interno.

L'adozione volontaria di un sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza permette di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo delle performance aziendali, superando l'approccio del *command and control* e attivando la partecipazione di dipendenti, fornitori e clienti. Infatti, un sistema di gestione, rappresentando l'insieme costituito dalla struttura organizzativa, riesce a sviluppare, mettere in atto e mantenere la politica aziendale orientata al soddisfacimento delle "persone" e del "cliente".

GORI ha scelto un sistema di gestione "integrato", in quanto gli aspetti di tutela dell'ambiente, qualità, salute e sicurezza sul lavoro, possono essere considerati in tutti i processi interni e portano ad un'osservazione complessiva del quadro strategico ed operativo.

L'Azienda, in quanto gestore del S.I.I., è una realtà complessa con forti legami sociali con il territorio a cui eroga il servizio. Per questo, riconosce come scelta strategica la promozione di una cultura della sostenibilità in tutti i suoi aspetti.

I principi ed i valori di garanzia e affidabilità di GORI sono racchiusi nella **Politica di Sostenibilità Integrata**, in cui emerge l'impegno assunto dai vertici

aziendali affinché i principi enunciati siano tradotti in obiettivi e traguardi misurabili e periodicamente riesaminati, in coerenza con l'evoluzione del contesto e degli scenari. L'implementazione di una politica di sostenibilità contribuisce alla creazione di un valore condiviso con il territorio e di una strutturazione interna che coinvolge trasversalmente tutte le unità dell'organizzazione ed il coinvolgimento degli stakeholder. Fondando le sue radici in una trasposizione che oltrepassa la ormai tradizionale CSR aziendale, la proposta vede GORI impegnata a 360° nelle attività che appartengono ad una fondata cultura della sostenibilità. Nascono così le 5 dimensioni della sostenibilità GORI: acqua, persone, comunità, ambiente ed innovazione. Queste non vanno immaginate come elementi sconnessi tra loro, perché sono caratterizzate dalla multidimensionalità di ogni azione, che trasversalmente si incrocia con le altre. Ogni dimensione ha il proprio punto di partenza ed il proprio obiettivo, realizzato con il monitoraggio ed il coordinamento delle attività riferite a quel preciso argomento. Ciascuna si confronta e si interfaccia con le altre, manifestando un impegno etico, dinamico e pervasivo.

Le certificazioni

Costituisce impegno costante di tutte le componenti dell'organizzazione, a partire dai vertici aziendali, favorire l'implementazione dei sistemi di gestione conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

In particolare, GORI ha rinnovato nel 2019 le certificazioni Qualità ISO 9001:2015 e Ambiente ISO 14001:2015 per il seguente scopo di certificazione:

erogazione di servizi di ingegneria nei settori del sistema idrico integrato e dell'energia: progettazione, direzione lavori, gestione delle attività del RUP.; progettazione, sviluppo e gestione di sistemi GIS. e telecontrollo, energy management, bilancio idrico e riduzione delle perdite idriche; erogazione di servizi di analisi chimico-fisiche, chimico-organiche, biologiche e microbiologiche su acque reflue, fanghi e acque destinate al consumo umano; controllo degli scarichi di acque reflue industriali in pubblica fognatura.

Relativamente alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, GORI, già in possesso della BS OHSAS 18001:2008, in occasione della prima sorveglianza della certificazione ha ottenuto il transfer del sistema alla nuova UNI ISO 45001:2018 per il seguente scopo di certificazione:

- ▶ gestione del servizio idrico integrato;
- ▶ captazione, adduzione, distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione acque reflue;
- ▶ erogazione di servizi di ingegneria come progettazione di opere collegate alla gestione del servizio integrato, direzione lavori e gestione attività del RUP.;

- ▶ progettazione, sviluppo e gestione GIS e Telecontrollo, Energy Management, Bilancio Idrico e Riduzione delle perdite idriche, analisi chimico-fisiche, chimico-organiche, biologiche e microbiologiche su acque reflue, fanghi e acque destinate al consumo umano.

GRI



Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

CERTIFICATE

CISQ/IMG has issued an IQNet recognised certificate that the organization

GORI

has implemented and maintains a Occupational Health and Safety Management System for the following standards:



Nuovi processi aziendali



L'adozione delle norme volontarie ISO nella gestione della propria attività ha permesso di introdurre nei processi aziendali concetti di:

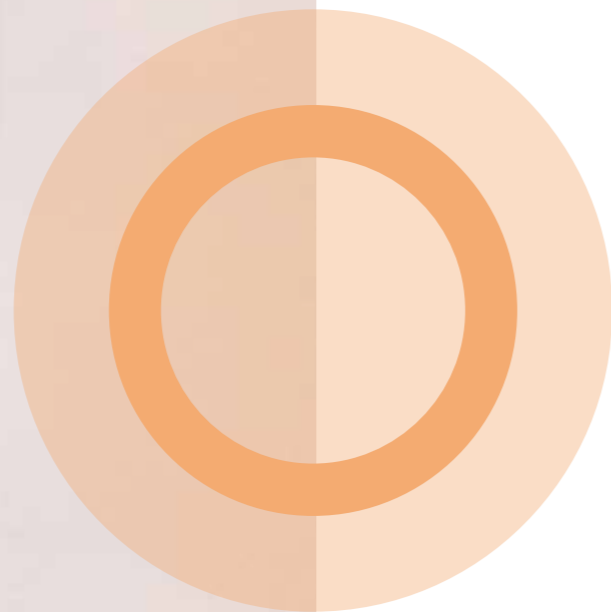
- ▶ **ottimizzazione**, secondo il ciclo Plan Do Check Act, in un modello di leadership condivisa che vede nell'ambito delle responsabilità connesse al proprio ruolo la possibilità di intervenire in maniera proattiva;
- ▶ **analisi e gestione** dei rischi secondo la modalità del risk-thinking-based, ovvero un approccio al di là delle azioni preventive che prevede l'analisi del contesto e dei processi per identificare i rischi, per prenderne nota e programmare azioni volte ad eliminarli o a ridurre la probabilità che si verifichino;
- ▶ **introduzione nei requisiti di qualità** delle esigenze espresse dai clienti prendendo in carico comunicazioni, osservazioni, aspettative oltre che gli eventuali reclami;
- ▶ **costante monitoraggio** dell'uso delle risorse naturali nello svolgimento delle attività aziendali, nonché l'impegno annuale a fissare nuovi traguardi ambientali al fine di evitarne lo sperpero.

GORI nel 2019 ha costituito il "Comitato Sistemi di Gestione & Compliance"

con lo scopo di realizzare un presidio intra-funzionale a supporto dello sviluppo ed implementazione dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS).

Il Comitato, in particolare:

- ▶ **contribuisce** all'analisi e all'aggiornamento del contesto esterno ed interno aziendale;
- ▶ **fornisce** indirizzi sulle eventuali azioni correttive con approccio trasversale agli ambiti organizzativi di applicazione nella società;
- ▶ **propone**, di concerto con i process owner, miglioramenti ed innovazioni dei processi aziendali;
- ▶ **monitora** l'andamento e l'efficacia dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS);
- ▶ **contribuisce** allo sviluppo di analisi ed elaborazioni per la gestione dei rischi e delle opportunità di miglioramento.



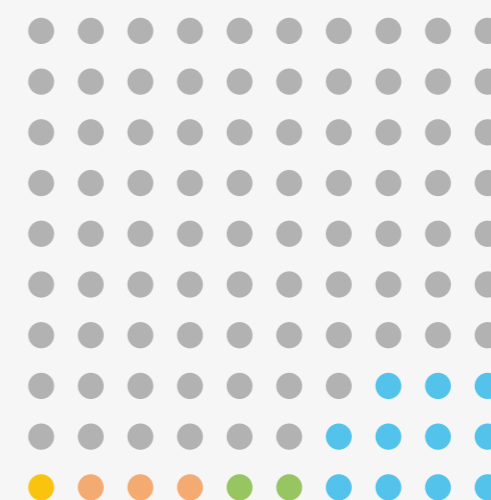
I Clienti

I nostri numeri

La platea servita da GORI conta 528.437 clienti, così costituiti:

- ▶ **83%** clienti ad uso domestico residente;
- ▶ **11%** clienti ad uso commerciale e artigianale;
- ▶ **3%** clienti ad uso domestico non residente;
- ▶ **2%** clienti ad uso condominiale;
- ▶ **1%** altre tipologie, quali clienti ad uso pubblico (disalimentabili e non), uso agricolo e altro.

528.437 clienti



- **83%**
Usato domestico residente
- **11%**
Usato commerciale e artigianale
- **3%**
Usato domestico non residente
- **2%**
Usato condominiale
- **1%**
Altre tipologie

Le tariffe

Il metodo per la determinazione delle tariffe del S.I.I. è stato definito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), con la deliberazione 643/2013/R/idr del 27.12.2013.

La tariffa del servizio idrico integrato comprende la fornitura di acqua per uso domestico e altri usi, ma anche il servizio di fognatura e depurazione.

Il procedimento di calcolo è regolamentato da una metodologia fissata a livello nazionale. Il principio fondamentale è che le somme raccolte attraverso le bollette devono coprire completamente tutti i costi di gestione del servizio ed i costi per la realizzazione di nuove opere.

Con delibera 665/2017/R/idr ARERA, ha approvato il Testo Integrato per i Corrispettivi dei Servizi Idrici (TICSI) recante i criteri di articolazione applicata ai clienti.

Con tale delibera è stata ridisegnata, a livello nazionale, la struttura tariffaria per i clienti domestici residenti, introducendo la quota variabile della fascia di consumo annuo agevolato e delle altre fasce, rapportandolo ad un consumo pro capite (per la fascia agevolata 50 litri/abitante/giorno pari a 18,25 mc anno per abitante).

Le utenze diverse dall'uso domestico residente e non residente sono state ricondotte alle seguenti tipologie:

- ▶ uso **industriale**;
- ▶ uso **artigianale e commerciale**;
- ▶ uso **agricolo e zootecnico**;
- ▶ uso **pubblico non disalimentabile**;
- ▶ uso **pubblico disalimentabile**;

- ▶ **altri usi** (categoria residuale a cui ricondurre tipologie di clienti che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

A partire dalle competenze dell'anno 2018, GORI ha recepito l'articolazione tariffaria e la suddivisione delle categorie deliberate nel TICSI, con l'aggiunta di due sottocategorie alla tipologia uso artigianale e commerciale: ONLUS ed uso temporaneo.

La tariffa relativa alle ONLUS era già presente nella precedente articolazione. Considerato l'impatto positivo che le associazioni no profit hanno sul sociale, GORI ha stabilito una tariffa ridotta rispetto allo standard, in virtù di una distribuzione di valore economico indiretto nei confronti della comunità. Di seguito si riporta la tariffa idrica media applicata negli anni 2018 e 2019.

Tariffa idrica



Tariffa idrica media

applicata per le voci del servizio idrico integrato: acquedotto, fognatura e depurazione

UM	2018	2019
€/m ³	2,30	2,328

La bolletta

Nel rispetto di quanto disposto da ARERA con delibera 586/2012/R/idr in merito alla trasparenza dei documenti di fatturazione del S.I.I.,

in bolletta vengono riportati gli elementi essenziali utili a rendere comprensibile il documento ai clienti.

Di seguito le varie parti che compongono la prima pagina della bolletta GORI:

1. Contatti utili

La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti, oltre al recapito per la presentazione al gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

2. Indirizzo di recapito del cliente

3. Dati della fornitura e del contratto

- ▶ nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
- ▶ indirizzo di fornitura;
- ▶ dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo del cliente finale); tipologia di cliente;
- ▶ tipologia di tariffa applicata;
- ▶ eventuale minimo contrattuale impegnato per i clienti non domestici;
- ▶ matricola e tipologia di misuratore installato;
- ▶ numero di persone residenti (nel caso di clienti domestici residenti o condominiali);

- ▶ deposito cauzionale versato.

4. Periodo di riferimento della fatturazione

La bolletta evidenzia il periodo cui si riferisce la fatturazione, il numero di fattura, la data di emissione e la periodicità di fatturazione, se la bolletta è di conguaglio o basata su consumi stimati o mista.

5. Letture e consumi

- ▶ le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione e/o le letture stimate e la relativa data;
- ▶ i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- ▶ i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- ▶ le modalità per comunicare l'autolettura;
- ▶ il consumo annuo del cliente, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.

Nei casi di conguaglio consumi:

- ▶ il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- ▶ i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

6. Riepilogo importi e situazione pagamenti

La bolletta riporta i totali importi di quota variabile e fissa relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione laddove fruiti, gli oneri di perequazione ed il dettaglio IVA.

Vengono indicati inoltre:

- ▶ data di scadenza della fattura; modalità di pagamento che possono essere utilizzate;
- ▶ situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate;
- ▶ rateizzabilità della fattura o indicazione che la fattura è rateizzata.

7. Informazioni sui servizi e novità

In questa sezione sono indicati aggiornamenti ed informazioni aggiuntive per una migliore fruizione del servizio.

È in fase di sviluppo una bolletta ancora più semplificata, sempre nel rispetto di quanto deliberato dall'Authority sull'argomento. GORI è al lavoro per favorire una più facile comprensione delle fatture, agevolando il cliente con la semplificazione e l'illustrazione delle informazioni riportate in bolletta.

Oltre alla fatturazione cartacea, GORI ha attivato dal 2017 il servizio **"Bolletta Web"**, che permette di ricevere la bolletta in formato elettronico. Il servizio è disponibile nell'area clienti MyGory, la piattaforma su cui è possibile effettuare qualsiasi operazione commerciale.

Il potenziamento dei servizi digitali ha molteplici effetti positivi: diminuisce il tempo di attesa agli sportelli, permette ai clienti di avere un rapporto diretto con l'Azienda e tutela l'ambiente, diminuendo spostamenti ed ingenti consumi di carta. Tra i maggiori risultati raggiunti nel corso del 2019, si registra l'incremento del numero di attivazione delle bollette web,

ovvero di coloro che scelgono di ricevere le bollette esclusivamente a mezzo e-mail.

Ai 31.12.2019 sono stati registrati circa 58.515 clienti, pari all'11% dell'intera platea con un incremento superiore alle 17.000 adesioni del 2018.

I processi di digitalizzazione, gradualmente, favoriscono un miglioramento dell'erogazione del servizio. La ricerca di canali sempre più smart permette a GORI di innovare la relazione con i propri clienti, in funzione di comunicazioni sicure, efficaci e dirette.

GORI

1

Servizio Clienti:
www.goriacqua.com
800900161 (da rete fissa)
0810206522 (da rete mobile)
PUNTI DI CONTATTO Consultare l'elenco su www.goriacqua.com

Segnalazione Guasti:
800218270 (da rete fissa e da cellulare 24 ore su 24)

Reclami e informazioni scritte:
Raccomandata A/R a: GORI S.p.A. | Via Trentola, 211 | 80056 Ercolano (NA)
Mail certificata: reclami@cert.goriacqua.com

7

INFORMAZIONI SUI SERVIZI E NOVITÀ

Nella bolletta, sezione **Comunicazione ai Clienti**, trovi le informazioni su:

- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
- Modalità di rateizzazione della bolletta

Vai su www.goriacqua.com, registrati nell'AREA CLIENTI e scopri i **nuovi servizi digitali per gestire la tua bolletta** con semplicità e in autonomia, tutti i giorni 24 ore su 24.

Per comunicare l'autolettura del contatore puoi chiamare il numero verde 800.900.161 oppure inviare un sms al numero 3399940031 inserendo i tuoi dati in questo formato: `codiceutenza@codicecliente#autolettura`. Per maggiori dettagli visita il nostro sito www.goriacqua.com.
Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

2

RUSSO GIUSEPPE
VIA NAPOLI 35
80035 NOLA NA

(Codice Utenza Precedente: 3676502)

Codice Utenza : 20000999999

usalo per comunicare con noi

Bolletta periodica per la fornitura idrica per consumo stimato in acconto

Numero Fattura	96200011000999999
Emessa il	24/01/2020
Periodicità fatturazione	trimestrale
Periodo di riferimento	18/10/2019 - 22/01/2020

Riepilogo corrispettivi	Euro
QUOTA FISSA	11,17
ACQUEDOTTO	25,47
FOGNATURA	5,37
DEPURAZIONE	10,51
ONERI PEREQUAZIONE	1,02
Altri Addebiti/Accrediti legati alla fornitura	8,79
Totale imponibile	53,64
Totale IVA	5,35

3

Dati fornitura

Codice cliente	20000999999
Codice destinatario	0000000
Codice contratto	1231568
Instalziario contratto	RUSSO GIUSEPPE
Codice Fiscale	ABCSD04H04B999X
Indirizzo fornitura	VIA NAPOLI 35 CALA B INT 2 80035 NOLA NA

Tipologia misuratore
Matricola Contatore XXX123455XX

Utenza servita da impianto di depurazione attivo
Ulteriori informazioni saranno disponibili sul sito www.goriacqua.com

Tipologia contratto Servizio Idrico Potabile
Tariffa applicata GORI A - Uso Domestico Residente
Numero persone residenti standard 3
Data decorrenza contrattuale 01/04/2004

5

Riepilogo letture e consumi

Consumo medio annuo 2020 **92 mc**
Numero minimo tentativi di lettura annui **2**

Tipologia lettura	da	del	a	del	consumo
Stima	111	18/10/2019	135	22/01/2020	24

Consumo fatturato **24 mc**

Il consumo stimato fatturato dal 18/10/2019 al 22/01/2020 è pari a 24 mc; il totale da pagare comprende consumi, quote fisse e altri addebiti/accrediti.

La prossima fattura di periodo sarà calcolata sulla base della lettura effettiva del contatore eseguita da un nostro incaricato presumibilmente dal giorno 12/04/2020 al giorno 17/04/2020. Qualora non fosse possibile leggere il contatore sarà comunque emessa una fattura calcolata in acconto sulla base dei tuoi consumi storici. Nelle date sopra indicate potrai comunque comunicare la lettura del contatore telefonando al numero verde o tramite il nostro Sportello on line.

TOTALE FATTURA 67,68

TOTALE DA PAGARE
EURO 67,68
entro il 28/02/2020

PER IL PAGAMENTO UTILIZZARE IL BOLLETTINO ALLEGATO

sul retro trovi il dettaglio della fattura

Dalla situazione pagamenti ci risultano n° 2 documenti precedenti per un totale di euro **95,55 non pagati** (salvo errori o omissioni). Il dettaglio è disponibile nella sezione "Comunicazioni ai clienti".

Bolletta

- 1 Contatti utili
- 2 Indirizzo di recapito del cliente
- 3 Dati della fornitura e del contratto
- 4 Periodo di riferimento della fatturazione
- 5 Letture e consumi
- 6 Riepilogo importi e situazione pagamenti
- 7 Informazioni sui servizi e novità

Bolletta Web

+17.000
Adesioni
(2019)

58.515
Iscritti

Comunichiamo Bolletta Web

Bolletta Web è il sistema di fatturazione di cui possono usufruire i clienti GORI. L'adesione a Bolletta Web annulla definitivamente l'invio cartaceo e attiva il servizio che consente di ricevere le fatture direttamente sulla casella personale di posta elettronica, senza ritardi e senza costi aggiuntivi. Un gesto semplice e veloce che permette di superare gli eventuali imprevisti legati alla ritardata o mancata consegna, ma soprattutto un'azione che fa bene all'ambiente. Attraverso questo sistema, infatti, è possibile abbattere il consumo di carta, con una conseguente riduzione dei gas serra e dell'anidride carbonica rilasciata in atmosfera durante il trasporto su gomma.

Ad ogni adesione a Bolletta Web, GORI devolve 1 euro all'iniziativa **"Un Click per il Sarno"**, sviluppata in collaborazione con Marevivo Onlus, in seguito alla stipula del protocollo d'intesa per la realizzazione del progetto "GORI per il Sarno", indirizzando il suo impegno anche verso la bonifica del corso d'acqua noto, purtroppo, per essere tra i più inquinati d'Europa.

**BOLLETTA
WEB**

**PIÙ FACILE,
PIÙ VELOCE.**

✓ **PIÙ SOSTENIBILE**
Riduce il consumo di carta
e l'emissione di CO₂
a beneficio dell'ambiente.

✓ **PIÙ RESPONSABILE**
Contribuisce al risanamento
del fiume Sarno.

✓ **PIÙ SICURA**
Non si perde,
non ritarda,
non ha costi aggiuntivi.

GORI

Comunichiamo Bonus Idrico

18.396

Beneficiari

510.886

Euro

Il **Bonus Idrico** è una misura di sostegno al reddito istituita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), attraverso la quale GORI rivolge la sua attenzione alle fasce deboli.

Il Bonus si traduce in un ricalcolo della bolletta grazie al quale i cittadini, appartenenti a determinate fasce di reddito, hanno diritto ad un rimborso annuale pari all'importo di 50 litri di acqua al giorno pro capite su base annua:

quota che rappresenta la quantità minima necessaria al soddisfacimento dei bisogni primari. Coloro che risiedono nei comuni in cui GORI gestisce il servizio idrico integrato e che usufruiscono del Bonus Idrico, si avvalgono automaticamente anche di un'altra misura: il **Bonus idrico integrativo**. Tale ulteriore riduzione dei costi del servizio di acquedotto consente di ricevere un rimborso pari a ulteriori 30 litri di acqua al giorno per persona su base annua, arrivando così ad un totale di 80 litri di acqua al giorno su base annua, per ciascun componente del nucleo familiare.

La campagna di comunicazione è stata progettata con l'obiettivo di far conoscere alla vasta platea di cittadini-utenti le opportunità di risparmio, e lo ha fatto utilizzando tanti e diversi mezzi. Sul web e sui canali social dell'azienda (Instagram, Twitter, LinkedIn e la pagina Facebook "Bonus Idrico") sono state pubblicate notizie e slide esplicative, mentre un vademecum, disponibile sia in formato elettronico che cartaceo, ha spiegato in modo semplice e chiaro il funzionamento e le modalità di accesso al Bonus. Inoltre, al fine di potenziare il messaggio sono stati coinvolti i sindaci del territorio gestito, protagonisti di un video appello nel quale hanno spiegato, in modo semplice e chiaro e con l'ausilio di infografiche, il funzionamento e i requisiti di accesso al Bonus.

Tutti i prodotti di comunicazione realizzati sono poi stati messi a disposizione delle amministrazioni comunali, che li hanno veicolati attraverso i loro canali istituzionali per amplificare la diffusione dell'informativa.

Durante il 2019 sono state ben 18.396 le richieste accettate, per un valore complessivo di risparmio in fattura pari ad € 510.886,27.



TAB 05. Livelli specifici di qualità

PRESTAZIONI	Standard Arera	Performance GORI			
		Tempo medio effettivo di esecuzione e prestazioni		Grado di rispetto	
		2018	2019	2018	2019
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	5,23	6,73	98,75%	99,51%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	6,49	7,61	97,45%	97,97%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	47,3	17,46	60,00%	76,92%
Esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	242,5	44,00	0,00%	66,67%
Attivazione della fornitura	5 gg. lav.	7,36	6,32	72,46 %	84,36%
Riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	4,01	2,78	89,89%	93,74%
Riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	3,5	/	100%	/
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1,09	0,46	97,16%	99,46%
Disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,63	4,28	88,89%	92,23%
Esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,29	0,47	98,16%	98,33%
Preventivi per lavoro con sopralluogo	20 gg. lav.	8,16	6,02	96,81%	99,74%
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	53,17	39,33	25,00%	66,67%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,7	1,7	98,29%	99,02%
Risposta a reclami	30 gg. lav.	30,61	16,7	79,91%	89,85%
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	37,34	8,5	80,22%	96,26%
Rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	104	18,0	0%	100%
Esecuzione dell'allaccio idrico	90% entro 30 gg lav.	35,08	27,46	72,73%	74,63%
Complesso Esecuzione dell'allaccio fognario	90% entro 30 gg lav.	38,69	39,55	64,49%	57,40%
Complesso esecuzione di lavori complessi	90% entro 30 gg lav.	27,06	29,03	75,38%	70,09%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% entro 7 gg lav.	4,6	4,27	91,95%	92,66%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% entro 3 ore dalla conversazione con l'operatore	2,48	1,74	95,82%	94,32%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	19,82	9,08	88,28%	97,73%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% entro 120 secondi	79,10	67,52	91,23%	92,40%

La qualità dei servizi

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ha deliberato sin dal 2015 (655/15/R/ldr) in materia di qualità contrattuale per il settore idrico, definendone i livelli specifici e generali, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi da rispettare. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere al cliente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità in caso di prestazione fuori standard.

In ottemperanza agli interventi regolatori (informativa ex art.78 dell'allegato A), ogni anno GORI in fattura illustra:

- ▶ gli **standard** specifici e generali di qualità contrattuale;
- ▶ gli **indennizzi automatici** previsti in caso di mancato rispetto degli standard;
- ▶ il **grado di rispetto** con riferimento all'anno precedente.

GORI rispetta gli standard imposti dall'autorità e si attiene ogni anno, ai tempi di consegna dei dati di performance previsti dalla stessa. Le stime delle performance di qualità contrattuale 2019 di GORI, così come definite da ARERA, presentano, in buona parte, un miglioramento rispetto alle performance consuntivate del 2018. Si stanno eseguendo continue revisioni dei processi e degli algoritmi utilizzati, per ottimizzare il monitoraggio degli indicatori e la rendicontazione. Nell'anno 2019, GORI ha maturato indennizzi automatici verso i clienti pari a 324.030,00 euro.

Risultati dell'indagine 2019

Rappresentazione sintetica del gradimento degli intervistati rispetto all'anno 2018

+10,4% Rapporto qualità / prezzo



Il 60,3% dei clienti intervistati si dichiara soddisfatto del rapporto qualità/prezzo relativo al servizio effettuato da GORI.

-4% Aspetti tecnici del servizio



Voto medio 6,6

La diminuzione dell'indice è da attribuirsi all'elevato numero di interventi di riparazione delle reti idriche, che dimostrano un tasso di vetustà elevato, ed alle attività programmate di distrettualizzazione e regolazione di reti e impianti.

+2,5% Sportelli al pubblico



Le buone performance degli sportelli sono confermate anche dalle mystery visit che hanno registrato un aumento dell'indice di gradimento pari all'1,6%.

+4,6% Utilizzo acqua potabile



Aumenta la fiducia nei controlli effettuati sull'acqua di rubinetto, anche grazie alle iniziative di comunicazione e sensibilizzazione adottate nel II semestre del 2019.

+3,3% Fatturazione



La regolarità dell'invio della fattura e della lettura dei misuratori, la correttezza degli importi, la chiarezza e la facilità di lettura della bolletta, sono gli aspetti valutati dai clienti intervistati.

Numero Verde

Commerciale



Voto medio 7,5

Il gradimento delle performance è segnalato dal +6,7% registrato attraverso le mystery call; dal 1 luglio 2019 il servizio è stato completamente internalizzato e sono state introdotte nuove risorse.

Segnalazione guasti



Voto medio 7,4

La «chiarezza delle informazioni fornite» è l'aspetto maggiormente apprezzato, mentre si registra un lieve calo rispetto ai «tempi di attesa ed alla cortesia/disponibilità degli operatori».

La Customer Satisfaction

Il Gruppo Acea è impegnato sin dal 1996 in un processo di ascolto dei propri clienti, attraverso rilevazioni periodiche di Customer Satisfaction volte a **misurare il grado di soddisfazione della clientela rispetto ai servizi erogati e ai prodotti commerciali offerti dalle società del Gruppo.**

Coerentemente con l'ampliamento dei business, il Gruppo ha ritenuto opportuno estendere le rilevazioni alle società progressivamente acquisite, ivi inclusa GORI che è stata soggetta alla prime indagini di gruppo nell'anno 2006.

In funzione dei risultati rilevati dalle varie indagini di customer, vengono individuati i punti di forza ed i punti da potenziare sui quali pianificare interventi finalizzati a migliorarne il grado di soddisfazione.

L'analisi di Customer Satisfaction è stata effettuata attraverso la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi di clienti. Hanno partecipato all'indagine 3.630 clienti della società e la raccolta dei dati è avvenuta sia nel primo sia nel secondo semestre 2019. Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- ▶ dai clienti diretti presenti nei Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 3 - Sarnese Vesuviano;
- ▶ dai clienti che nel periodo precedente la rilevazione hanno contattato GORI per segnalazioni o richieste.

La tecnica di raccolta è C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview).

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con GORI e/o che ha contattato l'Azienda per segnalazioni/ricieste. I campioni di

clienti con utenza diretta e utilizzatori dei canali di contatto sono stati estratti casualmente dagli elenchi forniti da GORI. L'indagine generalista ha previsto anche la somministrazione di questionari online (C.A.W.I.) a un campione di clienti domestici intestatari di utenza diretta. L'universo di riferimento è rappresentato dal totale dei clienti domestici che hanno fornito all'Azienda un indirizzo mail. I macro aspetti che vengono analizzati sono: servizio idrico nel complesso, qualità dell'acqua, aspetti generali del servizio, canali di contatto. Gli indicatori analizzati sono: aspetti tecnici, fatturazione, rapporto qualità/prezzo, segnalazione guasti, intervento tecnico, numero verde commerciale, sportello al pubblico e sportello on line.

La frequenza dell'analisi è semestrale.

Ottenere risultati pienamente descrittivi è fondamentale per poter agire direttamente sulle problematiche da risolvere e le migliorie da attivare. Negli anni precedenti, il panel intervistato ai fini delle analisi di customer satisfaction era parziale. Per la prima volta, nel 2019, GORI ha deciso di intervistare una percentuale di clienti in tutti i 74 Comuni serviti. Questa scelta è stata effettuata per porre maggiore attenzione ai risultati delle indagini, al fine di ottenere proiezioni rappresentative e fedeli della percezione dei clienti.

Di seguito sono illustrati i risultati maggiormente significativi rilevati nell'indagine eseguita nel II semestre del 2019.

I punti di contatto GORI

I punti di contatto rappresentano i luoghi in cui avviene fisicamente l'interazione con i clienti.

Sono raggruppati all'interno dell'area clienti, coordinati dal responsabile dell'area clienti e ogni sportello ha un proprio referente che ne sovrintende le attività. Presso i punti di contatto è possibile avanzare qualsiasi richiesta avente carattere di natura commerciale. La normativa di riferimento che disciplina gli standard qualitativi degli sportelli è la deliberazione 2015/655/2015/R/idr che ha stabilito come standard qualitativi da rispettare un tempo medio di attesa < 20min e il 95% delle prestazioni da eseguirsi entro un tempo massimo di attesa di 60 minuti.

Tali indicatori vengono monitorati quotidianamente mediante l'utilizzo di un apposito software che gestisce afflussi e code agli sportelli, i quali vengono analizzati con cadenza mensile.

Nel corso del 2019 tali standard sono stati rispettati per 11 mesi su 12, in ottemperanza a quanto stabilito dalla deliberazione che ne prevede il rispetto per 10 mesi su 12.

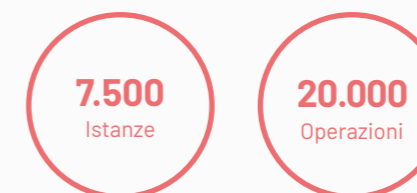
Per garantire l'accesso al servizio a tutti i clienti, assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999, è stata garantita la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia, in ossequio a quanto stabilito in merito dalla deliberazione 23 dicembre 2015/655/2015/R/idr. In particolare, oltre ad uno sportello (Torre del Greco per la provincia di Napoli e Nocera Inferiore per la provincia di Salerno) sono operativi altri 3 sportelli su tutto il territorio ed un

punto-cliente ad Anacapri, portando il numero complessivo a 6. Tra questi c'è il nuovo punto di contatto GORI sito in Pomigliano d'Arco, reso operativo in data 23 luglio 2019.

Presso tutti gli sportelli, nel corso del 2019, sono stati registrati oltre 200.000 accessi dei quali 190.000 gestiti; il tempo medio di attesa è stato di 14 minuti e il 97% sono stati serviti entro 60 minuti.



Comunichiamo Gli Sportelli Amico



Gli Sportelli Amico sono punti informativi attualmente allestiti in 20 comuni del territorio gestito da GORI.

La possibilità di aprire uno Sportello Amico è concessa a seguito della sottoscrizione di un apposito protocollo di intesa tra GORI e comune, attraverso il quale vengono disciplinati modalità, funzionamento e corrispettivi.

L'accordo prevede che il comune, sotto la sua esclusiva responsabilità ed a propria cura e spese, provveda a mettere a disposizione gli spazi e le attrezzature necessarie per l'implementazione e la funzionalità dello sportello amico, assicurando la collaborazione del personale comunale individuato per lo svolgimento delle pratiche.

GORI si impegna, invece, nella formazione del personale e nella fornitura delle attrezzature hardware e software necessarie per il collegamento alla banca dati aziendale. L'Azienda non assume alcun onere legato alla gestione del punto informativo, ad esclusione di un contributo - forfetariamente quantificato - erogato mensilmente in concorso alle spese di funzionamento.

Gli operatori degli sportelli sono abilitati a fornire informazioni sulle fatture, inserire una lettura, stampare estratti conto e duplicati di fattura, supportando i clienti nell'utilizzo dello sportello on line MyGori.

Tra i risultati raggiunti vi è sicuramente l'elevato numero di istanze pervenute e lavorate: sono state circa 7.500, infatti, le pratiche di nuova attivazione, disdetta, rateizzazione e preventivi, a cui vanno aggiunte le richieste di ristampa bolletta e di informazione, stimate in oltre 20.000 all'anno, con conseguente riduzione degli afflussi presso gli sportelli al pubblico e di contatti al Numero Verde Commerciale.

Tali sportelli, non essendo direttamente gestiti da GORI, non sono soggetti alla valutazione degli standard di qualità

stabiliti da ARERA, quindi non vi è monitoraggio sui tempi medi di attesa, mentre il controllo degli indicatori qualitativi avviene, per le richieste inoltrate dagli sportelli amico, con le stesse modalità e gli stessi tempi delle richieste inoltrate direttamente dai clienti. Tuttavia, anche grazie a questo canale, nel corso del 2019, GORI è riuscita a rispettare gli standard qualitativi stabiliti da Arera per gli sportelli e per il Numero Verde Commerciale.

Al fine di consentire agli operatori degli Sportelli Amico di svolgere più operazioni direttamente sui nostri sistemi, evitando la stampa dei moduli cartacei ed il relativo inoltro ai canali di contatto messi a loro disposizione. Tra le innovazioni messe in campo nel 2019 vi è la proposta di un profilo CRM creato ad hoc.

La privacy

Nell'ambito del trattamento dei dati personali, GORI ha continuato il suo percorso di adeguamento alla normativa vigente, in collaborazione con qualificate società esterne.

Il 24 maggio 2016, infatti, è entrato in vigore il regolamento (UE) n. 2016/679 ("General Data Protection Regulation", di seguito "GDPR") relativo alla protezione delle persone fisiche e al trattamento dei dati personali, il quale abroga la direttiva n. 95/46/CE. Il GDPR è orientato verso un maggior rigore, che si manifesta nella previsione di sanzioni e di adempimenti tra i quali l'applicazione del principio di Accountability, Data Protection Officer (DPO), approccio Risk Based, principi di privacy by design e by default, e comporta una maggiore cautela nel trattamento dei dati personali. In quanto atto obbligatorio in tutti i suoi elementi, e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri, il GDPR produce i suoi effetti senza che sia necessario l'intervento normativo delle autorità nazionali. Tuttavia, lo Stato italiano, ha emanato il D. Lgs. n° 101 del 10.08.2018 pubblicato in G.U. il 04.09.2018, provvedendo in tal modo all'armonizzazione delle norme europee e nazionali. Sono state, inoltre, emanate le linee guida n. 3/2019 dell'EDPB (European Data Protection Board) adottate il 10 luglio 2019 in materia di videosorveglianza.

Il programma per l'adeguamento al nuovo regolamento privacy è finalizzato al controllo ed al perfezionamento del modello di governance ispirato ai principi previsti dalla normativa (principio di accountability; principio di privacy by design e by default; principio di minimizzazione dei dati).

In particolare, è stato analizzato il modello già esistente, seguito dalla rilevazione dei gap rispetto alla normativa e, infine, dall'identificazione degli interventi di remediation.

Conseguentemente, è stato realizzato un intervento più operativo, che ha interessato la revisione dell'intero corpus procedurale e la predisposizione di una nuova documentazione legale utilizzata dalle strutture (revisione delle clausole contrattuali in tema di riservatezza, e così via) e del nuovo Registro dei Trattamenti dei dati personali.

La Società ha continuato ad avvalersi del DPO, ovvero del responsabile del trattamento dati, ossia di un professionista esterno, di comprovata esperienza, la cui nomina è avvenuta nel mese di maggio dell'anno 2018. Nel corso del lavoro il DPO è stato puntualmente aggiornato sulle attività in corso e sono state anche eseguite iniziative per garantire il corretto flusso informativo tra titolare del trattamento e responsabile del trattamento.

Uno degli eventi più significativi avvenuti nel 2019 è stato la conclusione del corso di formazione dei dipendenti della Società, previsto dalla normativa pro tempore vigente, sul trattamento dei dati personali.

Si è provveduto, inoltre, all'aggiornamento del Registro dei Trattamenti dei dati personali, nonché alla revisione ed alla reimmissione delle nuove procedure aziendali riguardanti la privacy.

La Società, inoltre, sta procedendo, nel rispetto del principio di sicurezza, ad una

valutazione di impatto (DPIA) su alcuni processi ritenuti "rischiosi" in tema di data breach. Il risultato delle valutazioni eseguite è al momento soddisfacente: durante l'anno di rendicontazione non sono stati rilevati fughe, furti o perdite di dati dei clienti. Resta l'impegno nel monitorare costantemente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative, al fine di garantire la sicurezza del trattamento dei dati operato da GORI.

Privacy



GDPR

General Data Protection Regulation

DPO

Data Protection Officer

EDPB

European Data Protection Board

DPIA

Data Protection Impact Assessment

GRI



Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti

I Partner

I fornitori

GORI è un' impresa pubblica ai sensi dell'art. 3 lett. t) del D.lgs. 50/2016, a capitale misto pubblico - privato, operante nell'ambito dei c.d. "settori speciali" di cui all'art. 117 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50. Con riferimento ai contratti di appalto connessi alla gestione del S.I.L., la Società è dunque tenuta:

- ▶ per appalti di lavori, servizi e forniture di importo pari o superiore alle soglie di rilevanza comunitaria, ad adottare la disciplina di cui al D.lgs. n. 50/2016 nella parte applicabile ai settori speciali;
- ▶ ad applicare un proprio regolamento interno per disciplinare - ai sensi dell'art 36 comma 8 del D.lgs. n. 50/2016 ed in conformità ai principi dettati dal Trattato UE a tutela della concorrenza - gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie.

Per quanto sopra, si è provveduto alla redazione del regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori, beni e servizi di importo inferiore alle soglie comunitarie in accordo a quanto previsto dall'art. 36 comma 8 del D.lgs. 50/2016, adottato a decorrere dal mese di dicembre 2017.

GRI

102
09

Catena di fornitura

Categorie di acquisto 2019



CONTRATTI /ORDINI 01.01 - 31.12 2019	N. OdA	Valore (€)
Contratti /Ordini totali emessi	1068	144.497.163,36
di cui:		
Procedura aperta ex art 60 D.Lgs 50/2016	16	100.198.297,98
Infragruppo	4	403.959,76
Procedura negoziata ex art. 125 D.Lgs 50/16	207	14.888.455,58
Procedura ex art.36, comma 2, lett. a, D.Lgs 50/2016	676	7.490.722,20
Procedura da regolamento ex art.36, comma 8, D.Lgs 50/2016	165	21.515.728,84
Appalti Estranei (no CIG)	57	2.340.448,70
Regolarizzazione	252	1.211.901,76

Specificamente, il regolamento disciplina le modalità di affidamento degli appalti di lavori servizi e fornitura per:

- ▶ appalti correlati alla gestione istituzionale del servizio idrico integrato (rientranti nei settori speciali), di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, pro tempore vigenti, come definite all'art. 35 del D.lgs. 50/2016;
- ▶ appalti di qualsiasi importo esclusi dall'applicazione del Codice (c.d. appalti estranei), laddove espressamente richiamato negli atti di gara;
- ▶ appalti correlati alla gestione istituzionale del servizio idrico integrato (rientranti nei settori speciali), di importo pari o superiore alle soglie di rilevanza comunitaria, pro tempore vigenti, esclusivamente per quanto non espressamente disciplinato dal D.lgs. n.50/2016.

GORI, in quanto società operante nell'ambito dei settori speciali, ha istituito, ai sensi della normativa vigente in materia, a partire dal 2006, un sistema di qualificazione degli imprenditori, dei fornitori di beni e dei prestatori di servizi afferenti il business aziendale, adottando un apposito regolamento di qualificazione. Tale sistema di qualificazione aveva durata illimitata ed era stato reso pubblico mediante avviso sulla Gazzetta dell'Unione Europea rinnovato annualmente. In conseguenza degli adeguamenti procedurali, organizzativi e tecnologici legati all'adozione del nuovo sistema informatico aziendale e delle modifiche che il legislatore ha apportato alla normativa di settore (emanazione del nuovo Codice dei Contratti pubblici di cui al D.lgs. 50/2016 e successive modifiche), tale sistema di qualificazione nel corso dell'anno 2017 è stato integralmente revisionato.

In particolare, il nuovo regolamento del sistema di qualificazione adottato:

- ▶ **disciplina** l'istituzione e la gestione dell'Albo dei Fornitori, ossia dell'elenco dei soggetti ritenuti idonei, sia per specializzazione sia per capacità, a concorrere alle procedure per l'affidamento di forniture, servizi e lavori occorrenti per l'espletamento delle diverse attività della Società;
- ▶ **definisce** i requisiti di qualificazione, sia di carattere generale (requisiti etico-morali) sia di carattere speciale (requisiti tecnico-economico-patrimoniali) che dovevano essere posseduti dai soggetti che presentavano domanda;
- ▶ **stabilisce** le relative logiche di funzionamento del sistema e le modalità di selezione degli operatori economici sulla base della piattaforma informatica SAP-SQM, utilizzata da tutte le società del gruppo ACEA nell'ambito del progetto "ACEA 2.0".

A valle della adozione del regolamento da parte di GORI:

- ▶ è stato configurato il sistema SAP-SQM coerentemente con le disposizioni riportate nel suddetto regolamento;
- ▶ in data 22 febbraio 2018 il nuovo sistema di qualificazione è stato pubblicato sulla G.U.U.E. n. S37.

Nel nuovo sistema gli operatori economici interessati, attraverso il sito istituzionale di GORI, accedono al sistema SAP-SQM mediante l'impiego di una strumentazione tecnica di facile accesso ed ampia diffusione, comune a tutte le società del gruppo.

Si riporta il prospetto delle Categorie di Acquisto inserite nell' Albo Fornitori.

Attività per la ricerca



ATTIVITÀ DI STUDIO

Studio del sistema fognario-depurativo del bacino del fiume Sarno, con riferimento specifico all'analisi del funzionamento idraulico e delle criticità della rete dei collettori e degli impianti di depurazione, funzionanti o in via di completamento.

Analisi modellazione idraulica distrettualizzazione di reti di distribuzione acquedottistiche, con l'applicazione di modelli matematici per la riduzione delle perdite, mediante regolazione del piano delle pressioni e inserimento ottimale di organi di controllo. Studio in collaborazione con il dipartimento di Ingegneria dell'Università "Luigi Vanvitelli".

Progetto di monitoraggio e studio dei principali acquiferi gestiti, al fine di ricostruirne il bilancio idrogeologico e di predisporre un modello afflussi-captazioni per l'analisi del rischio di possibili crisi per carenza della risorsa. Studio in collaborazione con il dipartimento di Geologia dell'Università Federico II di Napoli.

Studio sull'influenza dell'aggressività chimica dell'acqua prelevata dalle sorgenti nelle tubazioni in acciaio del distretto, in collaborazione con il dipartimento di Ingegneria Chimica dell'Università Federico II di Napoli.



ATTIVITÀ FORMATIVE

Corsi di idraulica applicata per la verifica degli scaricatori fognari di piena e il calcolo delle portate di attivazione degli stessi (parametro M4 delibera ARERA).

Corso di formazione agli operatori interni ed esterni per l'esecuzione a regola d'arte dei rinterri (provvisori e definitivi) degli scavi, che seguono alla realizzazione di interventi manutentivi di reti esistenti o nuove realizzazioni di tubazioni per acquedotto e per fognatura.



ATTIVITÀ CULTURALI

Elaborazione di una monografia sui musei dell'acqua nel mondo, in collaborazione con il dipartimento di Ingegneria dell'Università "Luigi Vanvitelli".

Studio per la realizzazione di un museo dell'acqua di tipo dinamico da realizzare in prossimità del parco dei Cinque Sensi a Sarno.

Le Università e i Centri di Ricerca

Il Centro Studi GORI, attivato nel 2019, è una struttura interna nata per finalità di analisi e ricerca.

Compito del Centro Studi è quello di essere supporto propositivo, progettuale ed operativo per l'avviamento di iniziative destinate allo sviluppo e al miglioramento del know how e delle competenze aziendali specialistiche.

Le attività del Centro possono essere così sintetizzate:

- ▶ **coltivare** la cultura scientifica e tecnica dell'ingegneria ambientale, con particolare riferimento ai temi di interesse del ciclo dell'acqua e del servizio idrico integrato;
- ▶ **favorire** iniziative inerenti tematiche culturali del settore, attraverso l'organizzazione di convegni di studi, incontri didattici, corsi di aggiornamento, eventi, etc.;
- ▶ **costruire** una rete di collegamento e collaborazione con istituzioni ed enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale, e in particolare con le strutture universitarie ed i centri di ricerca per lo sviluppo di tematiche ambientali, economiche, gestionali e giuridiche di interesse;
- ▶ **coinvolgere** le diverse strutture aziendali in processi di formazione continua;
- ▶ **sviluppare** un centro di documentazione delle attività svolte divulgando, per proprio conto o di terzi, materiale tecnico scientifico.

Di seguito, un elenco delle attività svolte o avviate nel 2019.

Altri gestori: Rete Campania

La Federazione delle imprese energetiche, idriche e ambientali italiane (UTILITALIA) nel 2018 ha avviato il progetto "Rete Sud". Tale progetto prevede la nascita di una rete di imprese, con sede nel Mezzogiorno, che operano nei settori dell'acqua, dell'ambiente e dell'energia. La finalità della rete è quella di promuovere l'industrializzazione del settore nel Sud Italia, sull'esempio di modelli associativi già radicati in regioni del Centro-Nord.

Con riferimento al servizio idrico integrato, la Campania evidenzia un gap da colmare rispetto all'attuazione della Legge Galli. Nonostante l'istituzione dell'Ente Idrico Campano (EIC), nei 5 Sub Ambiti Distrettuali, si riscontrano gradi di operatività differenti e la mancata piena applicazione della Legge Galli del 1994, evidenziando una persistente frammentazione del servizio con numerose gestioni in economia. Inoltre, esistono molteplici problematiche ambientali da gestire, particolarmente quelle connesse all'utilizzo ed alla protezione delle risorse idropotabili ed al trattamento delle acque reflue.

Alla luce delle precedenti considerazioni, le Imprese del servizio idrico integrato della Campania, tra cui GORI, hanno condiviso la necessità di avere un ruolo nella risoluzione delle problematiche tecnico-gestionali del settore e nei cambiamenti legislativi ed amministrativi in atto. Nell'ambito del progetto generale più ampio di "Rete Sud", nasce "Rete Campania" per sviluppare e condividere servizi, studi, laboratori e tecnologie, unitamente ad un'azione condivisa di supporto e di interlocuzione con i diversi livelli di governo. "Rete Campania" è stata attivata con il protocollo di intesa di novembre del 2019.

Allo stato attuale è in corso la costituzione di gruppi di lavoro interaziendali che hanno il compito di:

- ▶ **raccogliere e coordinare** le posizioni delle aziende della rete rispetto alle questioni e alle proposte introdotte dal regolatore e valutare la convergenza su eventuali osservazioni da presentare all'Autorità;
- ▶ **elaborare** progetti innovativi per fronteggiare a livello regionale, e non strettamente locale, gli effetti dei cambiamenti climatici in un'ottica di rispetto dell'ambiente e di sviluppo sostenibile;
- ▶ **predisporre** il trasferimento di esperienze gestionali e tecniche tra le varie società della rete, unitamente alla diffusione di best practice.

Proteggere



L'Acqua

La captazione e l'adduzione

Il sistema idrico del distretto territoriale Sarnese Vesuviano è distinto in tre sottosistemi principali: **Vesuviano, Monti Lattari e Ausino**. Il **Sistema Vesuviano** è il più esteso dei tre e nasce dall'integrazione funzionale dell'Acquedotto del Sarno e dell'Acquedotto Vesuviano, a loro volta interconnessi con gli schemi esterni dell'Acquedotto Campano, dell'Acquedotto della Campania Occidentale e dell'Acquedotto del Serino, in corrispondenza dei nodi idraulici di Cannello, S. Clemente e S. Prisco. Ad esso è deputata l'alimentazione di gran parte dei comuni dell'ATO 3. Il **Sistema Monti Lattari** serve il territorio della penisola Sorrentina, dell'isola di Capri, della piana Sarnese. Il **Sistema Ausino**, infine, costituisce lo schema di adduzione per i comuni dell'ATO che occupano le propaggini più orientali del territorio; esso prende il nome dall'omonimo schema acquedottistico dell'ATO 4 dal quale risulta alimentato in regime di sostanziale esclusiva.

I tre sistemi acquedottistici sopra descritti attingono la risorsa idrica da:

- ▶ **fonti endogene gestite** (pozzi e sorgenti);
- ▶ **fornitura Regione Campania** (sistema acquedottistico Vesuviano e sistema acquedottistico Monti Lattari);
- ▶ **fornitura ABC** (sistema acquedottistico Vesuviano);
- ▶ **fornitura Ausino** (sistema acquedottistico Ausino).

Al fine di promuovere una puntuale e costante attività scientifica, nel corso del 2019 GORI ha stipulato una convenzione di studio, ricerca e supporto tecnico/scientifico con il dipartimento di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle risorse, dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

La convenzione con il DiSTAR che promuove, coordina e svolge, con un approccio interdisciplinare, attività di ricerca scientifica e di formazione sulle diverse componenti dell'ambiente e del territorio, è finalizzata alla conoscenza, previsione e prevenzione dei rischi geologici, oltre che all'uso sostenibile, alla valorizzazione e alla salvaguardia delle risorse idriche.

Pertanto, è stata progettata ed è in corso di implementazione una rete di monitoraggio quantitativo delle sorgenti e delle opere di captazione di S. Maria la Foce, Mercato-Palazzo, S. Marina di Lavorate e San Mauro (ricadenti nel territorio comunale di Sarno e Nocera Inferiore), e di Suppezzo (ricadente nel comune di Castellammare di Stabia).

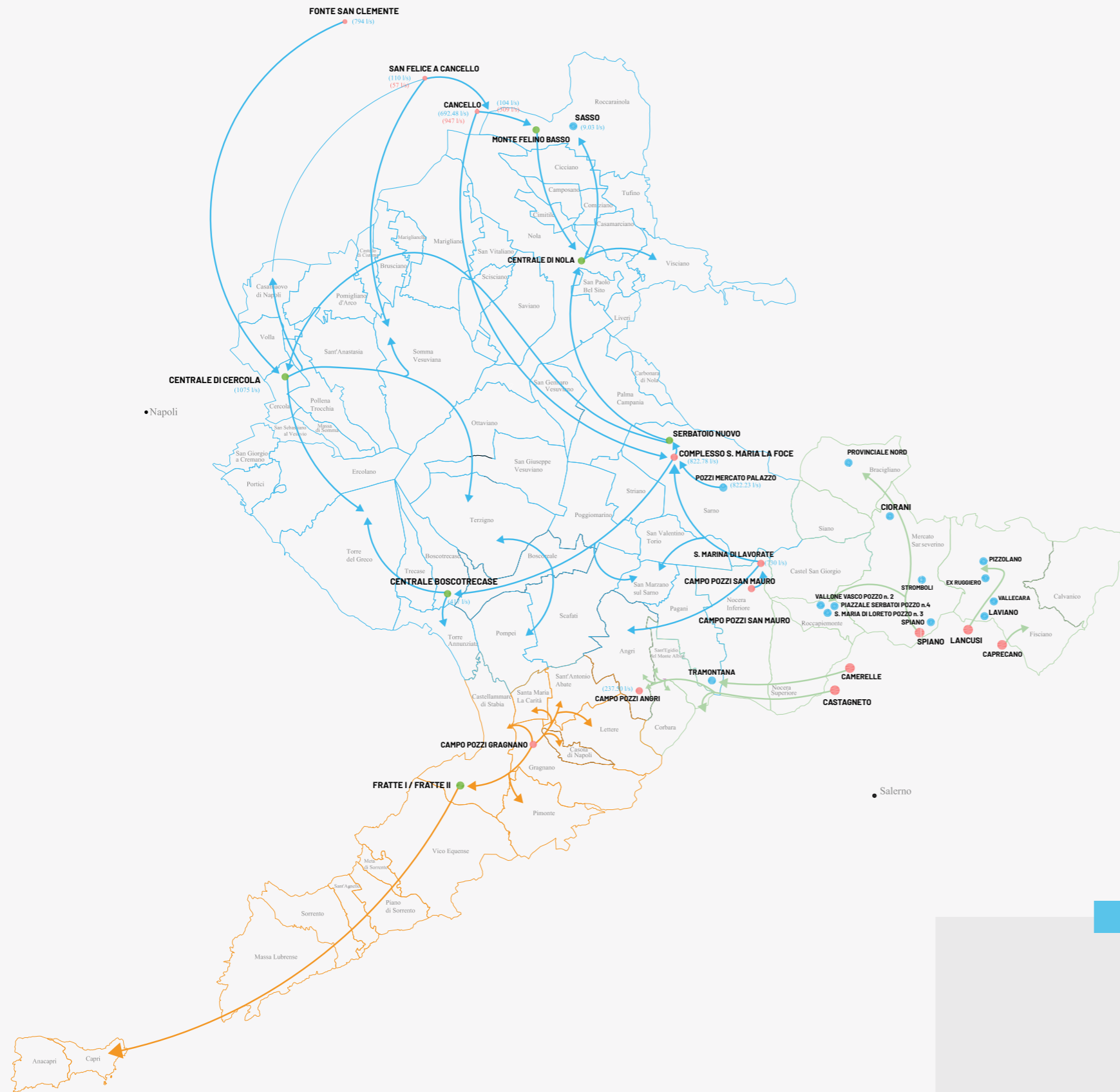
Sarà implementato un database geologico e idrogeologico, attraverso la raccolta, il rilevamento e l'elaborazione dei dati, al fine di mettere a punto modelli a supporto della gestione ottimale, della salvaguardia della risorsa idrica e del sistema di reti idriche da essa alimentato.

TAB 07. Forniture/fonti

FORNITURE/ FONTI	%	Costo Euro/mc
Fonti endogene	54%	-
Regione Campania	40%	0,19294
Ausino	4%	0,14570
ABC	2%	0,33726





GRI

Sistema acquedottistico AT0 3






Percorsi primari






-  Percorsi trasporto primario
-  Serbatoio / Vasca
-  Sollevamento
-  Falda / Sorgente

Legenda

Sistemi acquedottistici

-  Ausino
-  Monti Lattari
-  Sarnese Vesuviano

Fonti e immissioni

-  Fonti endogene
-  Fonti esogene
-  Impianti di immissione nel sistema di adduzione

La distribuzione

Le reti di distribuzione sono una parte del sistema acquedottistico: costituiscono l'insieme dei vettori mediante i quali è assicurato il trasporto della risorsa idrica dai sistemi di captazione, adduzione ed accumulo ai clienti finali.

Tali reti sono state realizzate e trasferite da precedenti gestioni (comunali o aziende speciali) diversificate tra loro, per cui presentano caratteristiche costruttive non uniformi (materiali, modalità di posa, schemi di funzionamento, ecc.), con età media elevata, spesso superiore alla loro vita utile. Inoltre, si sono sviluppate in maniera stratificata man mano che crescenti porzioni di territorio venivano urbanizzate. L'esecuzione degli interventi di riparazione, oltre mille al mese, avviene perseguendo gli standard di tempestività e risoluzione. La manutenzione ordinaria e straordinaria nel 2019 è stata realizzata procedendo di norma alla sostituzione dei tratti di condotta ammalorati, invece di apporre semplici collari antifuga che non sempre consentono una riparazione ottimale. Sono stati sostituiti, inoltre, numerosi organi di manovra nei nodi in cui ne è stata ravvisata la necessità, al fine di poter disporre di punti di chiusura dei tratti di rete, limitando le entità dei disservizi ai clienti.

Un impegno notevole è stato rivolto a migliorare la conoscenza dell'infrastruttura idrica, mediante l'esecuzione di rilievi in campo e l'implementazione delle informazioni acquisite nel GIS. I tecnici sono stati dispacciati in campo per rilevare parti di rete non riportate. Le informazioni sono state acquisite mediante l'utilizzo

del tablet in forma di proposta (red line) sul GIS mobile e poi validate dai tecnici dell'ufficio centrale.

Un'attività importante, tesa ad una maggiore efficienza della gestione e quindi del servizio reso ai clienti, è stata la messa in esercizio di nuove condotte realizzate con lo spostamento e normalizzazione dei vecchi impianti. In questo modo sono state disattivate senza duplicare i tratti di rete. Non trascurabile è anche l'impegno profuso per l'installazione o la sostituzione di sfiati automatici sulle condotte di distribuzione, che consente l'espulsione dell'aria che, altrimenti, ostacolerebbe il regolare flusso idraulico e causerebbe rotture alle tubazioni.

Tutte le azioni descritte sono volte a perseguire la riduzione dei guasti e delle dispersioni, al fine di garantire la continuità e la fruibilità del servizio ai clienti, riducendo il numero e l'entità delle interruzioni.

Innoviamo Digitalizzazione delle reti

GORI, dal 2014, partecipa al più ampio progetto di innovazione dei processi messo in piedi dal Gruppo Acea.

In questo progetto il GIS si è tramutato da contenitore di informazioni a protagonista dei sistemi informativi utilizzati dai vari settori aziendali (ERP, CRM, GIS e Work Force Management). Al suo interno sono mappate, e costantemente aggiornate, tutte le infrastrutture gestite dal S.I.I. presenti sul territorio: le reti di distribuzione e raccolta delle acque, gli impianti a servizio di captazione e distribuzione (sorgenti, pozzi, serbatoi, impianti di sollevamento idrico, partitori) e gli impianti di raccolta e trattamento (sollevamento fognario, depurazione, manufatti di sfioro). Inoltre, il GIS contiene l'ubicazione dei contatori di utenza e lo stradario aziendale.

L'integrazione tra il GIS e il sistema di manutenzione permette di ottenere facilmente informazioni tecniche sui guasti, sulle reti, sui clienti, ma anche sulla popolazione interessata da un disservizio o da manovre di intervento.

La digitalizzazione delle reti con georeferenziazione

È un'attività fondamentale per acquisire conoscenza delle infrastrutture, rendendola sistematica e quindi patrimonio aziendale. Grazie ad un sistema informativo territoriale, completo delle informazioni salienti, il gestore può implementare progetti di ottimizzazione che rendano più efficiente la gestione, sia in termini di volumi idrici persi, sia in termini di energia impiegata. Una volta ottimizzate le infrastrutture dal punto di vista dei volumi immessi e delle pressioni di esercizio, diventa di fondamentale importanza monitorare la rete, per intervenire tempestivamente nel caso in cui le condizioni di funzionamento fossero alterate da un guasto o da altri fattori imprevisti. Anche i sistemi di monitoraggio, per espletare la loro funzione benefica sulla gestione del servizio, hanno bisogno di disporre di una serie di dati topologici e tecnologici acquisiti in fase di digitalizzazione delle informazioni.

Alla fine del 2019 si è arrivati alla digitalizzazione di 4.967 km di rete idrica (811 km di rete di adduzione e 4.156 km di rete di distribuzione), così come tutti gli impianti e dei loro schemi funzionali.

Dal punto di vista della distribuzione della risorsa idrica le innovazioni messe in atto sono:

- ▶ l'attuazione di un intenso piano di **sostituzione di condotte** individuate tra quelle affette dai più alti tassi di guastabilità;
- ▶ la realizzazione dei distretti idrici per l'**installazione di idrovalvole automatiche** per il controllo di portate e pressioni, anche con doppia regolazione giorno/notte;
- ▶ l'istituzione di una specifica **unità denominata Gestione Contatori**, per il rinnovo del parco contatori mediante la sostituzione massiva di misuratori di utenza vetusti e/o guasti, al fine di migliorare la conturizzazione della risorsa distribuita, e quindi il bilancio idrico.

Diverse risorse sono state impiegate per l'esecuzione dei rilievi di campo e delle attività necessarie allo studio del modello di distrettualizzazione. Tale attività, che ha conguato lavoro di ufficio e di campo, ha consentito di perseguire la parzializzazione delle reti, l'omogeneizzazione ed il controllo del regime pressorio nei singoli distretti, evitando stress alle condotte per effetto di pressioni elevate non necessarie. In tale ottica è risultato di particolare importanza l'impegno profuso nell'installazione delle idrovalvole (PRV) a valle di un intenso processo di studio, pianificazione e progettazione dei singoli impianti. Tali valvole, agendo sul controllo delle pressioni, e stabilendo anche un doppio regime pressorio con una duplice taratura giorno/notte, giocano un ruolo determinante nella riduzione delle perdite e quindi nella salvaguardia della risorsa idrica e delle condotte sottese.

La fognatura

Il sistema fognario gestito da GORI è diviso in 9 comprensori tributari ed altrettanti comprensori depurativi:

- ▶ **compensorio Napoli Est**
- ▶ **compensorio Acerra**
- ▶ **compensorio Area Nolana**
- ▶ **compensorio Alto Sarno**
- ▶ **compensorio Medio Sarno 1**
- ▶ **compensorio Medio Sarno 2-3**
- ▶ **compensorio Medio Sarno 4**
- ▶ **compensorio Foce Sarno**
- ▶ **compensorio Penisola Sorrentina e Capri**

Il collettamento agli impianti avviene mediante collettori principali adibiti al trasporto primario, ai quali recapitano le reti fognarie dei singoli comuni.

Sulle reti a servizio del sistema di fognatura, nell'ambito delle attività di gestione, sono stati effettuati interventi di manutenzione, programmata ed a guasto. Tra le prime ricorrono le pulizie programmate preventive e predittive dei tratti particolarmente critici. Tra gli interventi a guasto, invece, ricorrono le disostruzioni e le stasature delle tubazioni, che interessano per lo più gli allacci dei clienti, le riparazioni o il rifacimento dei pozzetti, la messa a quota/sostituzione dei chiusini, la sostituzione di tratti per rottura delle tubazioni che causano infiltrazioni o sprofondamenti.

Altra attività particolarmente sensibile è la conduzione periodica e ciclica degli scaricatori di piena, al fine di mantenerne l'efficienza e di evitare

l'attivazione quando non necessario, ovvero in condizioni di tempo asciutto, con conseguente impatto sull'ambiente. La realizzazione di nuovi allacci fognari, così come la realizzazione di estensioni fognarie, hanno consentito il collettamento di nuovi clienti, e quindi l'incremento della copertura fognaria e depurativa, con il conseguente beneficio per l'ambiente e la collettività. Anche per la rete fognaria, con le attività di gestione e di rilievo, sono state individuate le criticità registrate in campo. Per queste, sono state redatte apposite schede messe a fattor comune, mediante la generazione di avvisi nella piattaforma informatica SAP, così da consentire alle unità di pianificazione e di ingegneria di studiarle, approfondirle e pianificarne la risoluzione.

La notevole età media delle reti prese in gestione da GORI comporta fenomeni di rottura o di insufficienza delle capacità idrovetriche dei condotti, in relazione allo sviluppo urbanistico e demografico delle aree registrato nel corso degli anni. Le rotture, e secondariamente i fenomeni di allagamento, costituiscono certamente l'indicatore più significativo della complicata gestione delle fognature.

Innoviamo Trenchless e microtunneling

Nella progettazione delle reti fognarie sono stati previsti i collettori con tecnologia trenchless, ovvero senza scavi, scegliendo la tecnica del "microtunneling" per ridurre al minimo i disagi sul territorio rispetto ad una cantierizzazione superficiale tradizionale. L'impiego di tecnologie senza scavi (no-dig) sono infatti considerate tecniche a basso impatto ambientale, come confermato anche dalle risultanze di autorevoli studi che hanno dimostrato come il loro utilizzo riduca i costi sociali/ambientali dell'80%, aumentando al contempo di circa il 70% le condizioni di sicurezza sui cantieri (rapporto "Tecnologie NO-DIG valutazioni, costi e benefici" dell'Italian Association for Trenchless Technology).

La validità di questa scelta è stata dimostrata nell'ambito dell'intervento per il collettamento dei reflui di Ercolano, dove è stato realizzato un tratto di collettore fognario DN 1500, che ha interessato uno sviluppo lineare di circa 1000 m in un'area densamente urbanizzata. Dalla conduzione di questi lavori è risultato che, durante la fase di scavo, le vibrazioni indotte dalla fresa sono impercettibili. Inoltre, non sono stati rilevati danni ai fabbricati adiacenti all'asse di posa della condotta fognaria, né cedimenti o lesioni ai fabbricati.

Pertanto, sulla scorta di questa esperienza, è stata proposta la stessa tecnica anche per il progetto di collettamento dei reflui di Torre del Greco ai sistemi depurativi comprensoriali, e per il completamento della rete fognaria di Boscoreale centro.

In particolare, per quanto concerne il progetto di Torre del Greco, oltre ad utilizzare la tecnica no dig del microtunneling per alcuni tratti dell'emissario, si è provveduto a proporre un tracciato sottomarino per dislocare i reflui. La suddetta scelta è stata motivata da valutazioni di sostenibilità ambientale, in quanto la soluzione alternativa di un collettore in galleria avrebbe comportato notevoli disagi alla viabilità comunale.

NO DANNI
AI FABBRICATI
ADIACENTI

VIBRAZIONI
IMPERCETTIBILI

Vantaggi del microtunneling



VANTAGGI ECONOMICI

Dal punto di vista strettamente tecnologico, legato alle fasi lavorative, **i vantaggi economici dell'utilizzo della tecnica di scavo con microtunneling derivano principalmente dalla riduzione e dalla certezza dei tempi di esecuzione dei lavori, dall'estrema riduzione del fronte di scavo e degli approntamenti di cantiere necessari.**

Tutti risparmi che compensano abbondantemente l'ammortamento degli investimenti iniziali effettuati (macchinari complessi e specializzazione dei lavoratori) e la spesa conseguente alla necessità di effettuare indagini preventive accurate sullo stato del sottosuolo (indagini georadar o geoelettriche). In particolare, la riduzione del fronte di scavo è il parametro più rilevante, considerando che lo scavo a cielo aperto viene limitato alla realizzazione del pozzo di spinta e di recupero del macchinario. Inoltre, il minor costo di percorrenza dei mezzi pubblici e privati che transitano nei pressi del cantiere, derivante dal risparmio del carburante e dei tempi di percorrenza, è stato stimato, in percentuale, pari al -74% rispetto al cantiere tradizionale.



VANTAGGI AMBIENTALI

Dal punto di vista ambientale i vantaggi sono ancora più marcati, e sono tutti conseguenti all'eliminazione, o estrema riduzione, del fronte di scavo a cielo aperto:

- ▶ **ridottissima presenza di materiale di scarto** da smaltire e di materiale nuovo per il ripristino (solo ingresso ed uscita macchina si stima per il microtunneling -90% rispetto allo scavo tradizionale);
- ▶ **minori emissioni di sostanze nocive** in fase di produzione per uso di materiali (bitumi, collanti, ecc) e soprattutto di energia necessaria durante la fase produttiva, particolarmente per l'impiego di macchine (carburante ed emissioni associate si stima -86%);
- ▶ **emissioni molto minori** derivanti dalla riduzione dei tempi di percorrenza del traffico veicolare circostante (si stima -75% per microtunneling).

Una stima complessiva degli impatti ambientali associati all'utilizzo della tecnica del microtunneling porta a riduzioni dell'84%.



VANTAGGI SOCIALI

I costi sociali delle operazioni di scavo a cielo aperto sono rilevanti: da quelli sopportati dalla collettività per l'approntamento di cantieri di grandi dimensioni aperti per lungo tempo, a quelli che gravano sui lavoratori (ed ancora, indirettamente, sulla collettività) per gli elevati rischi di incidenti/infortuni che possono verificarsi in questa tipologia di lavori, fino ai costi legati al probabile ricorso a manodopera scarsamente qualificata, associato spesso ai lavori a basso contenuto tecnologico ed elevata intensità di manodopera.

Per contro, l'impiego delle tecniche no-dig comporta la quasi totale eliminazione di tutti questi costi sociali:

- ▶ per la drastica **riduzione del fronte di scavo e del cantiere a cielo aperto**, che elimina la fonte dei disagi collettivi;
- ▶ per la forte **riduzione dei rischi di incidenti/infortuni** che possono verificarsi nel cantiere;
- ▶ per la **eliminazione dell'impiego di manodopera scarsamente qualificata**, essendo questi lavori "ad elevato contenuto tecnologico ed altamente specializzati".

Al bilancio, totalmente positivo, che possiamo trarre dal confronto tra l'impatto delle tecniche no-dig rispetto allo scavo tradizionale, dobbiamo poi aggiungere una considerazione di carattere più generale riguardante l'effetto positivo generato sul sistema economico e su quello delle costruzioni, in particolare, derivante dall'industrializzazione del processo produttivo, dalla strutturazione e qualificazione delle imprese coinvolte, fino alla specializzazione degli operai.

Merita menzione la realizzazione e l'installazione a fine anno presso l'impianto di depurazione consortile per l'Area Nolana (Mari-gliano) del primo camino solare in Italia per l'abbattimento degli inquinanti atmosferici nell'ambito di un progetto POR finanziato dalla Regione Campania.

Tale progetto vede responsabile scientifico il dipartimento di ingegneria chimica, dei materiali e della produzione industriale dell'Università Federico II di Napoli e partner industriali fra cui NATURA S.r.l. e ORION S.r.l.. L'attività sperimentale prevede il funzionamento in continuo dell'impianto e il monitoraggio di numerosi inquinanti quali NOx, SOx, COV, particolato, H2S e odori, per una verifica delle prestazioni dell'impianto in termini di abbattimento degli inquinanti atmosferici.

L'impianto pilota, installato nei pressi della stazione dei pretrattamenti dell'impianto di depurazione, è dotato di moduli innovativi per il trattamento dell'aria sia fotocatalitici a TiO2 sia fisici ad impattore. I primi risultati sperimentali sono stati presentati al 1st International Conference on Applications of Air Quality in Science and Engineering Purposes lo scorso febbraio in Kuwait.

Nel corso del 2019, inoltre, è stato avviato in modo sperimentale il trattamento biologico delle tubazioni fognarie di alcune frazioni del comune di Massa Lubrense.

Tale trattamento consiste nell'applicazione di un prodotto in polvere nella rete fognaria, ed in particolar modo nei tratti caratterizzati da basse pendenze, con la finalità di consentire mediante un potenziamento dell'attività di degradazione biologica dei reflui, una riduzione degli accumuli di grassi e delle sedimentazioni di sostanze solide. Il trattamento indicato consente un notevole abbattimento degli odori nauseabondi e degli interventi di manutenzione e pulizia della rete, nonché una riduzione degli inconvenienti quali fuoriuscite di liquami per effetto di ostruzioni o intasamenti.

I benefici attesi per la gestione, per l'ambiente e per la collettività sono notevoli.

La depurazione

L'attività di depurazione delle acque reflue è nata in GORI unitamente alla concreta operatività dell'Azienda, avvenuta nell'ottobre 2002.

A partire da fine 2018, a seguito dell'accordo sottoscritto tra Regione Campania, Ente Idrico Campano e GORI, è stato avviato il trasferimento degli impianti di depurazione regionali rientranti nel bacino di competenza. Il 2019 è stato un anno cruciale per l'organizzazione della gestione del sistema depurativo, con l'acquisizione a partire dal mese di marzo del depuratore di Area Nolana. Ad esso si sono aggiunti il depuratore di Angri da luglio e quello di Nocera Superiore da dicembre, per una potenzialità progettuale di circa 1.300.000 abitanti equivalenti. La misura di tale cifra, se raffrontata con le potenzialità dei depuratori gestiti fino al febbraio 2019, pari a meno di 500.000 abitanti equivalenti, rende l'idea della crescita che il settore depurazione ha effettuato. Nonostante i trasferimenti dei depuratori consortili, dall'analisi dei dati di processo emerge il mantenimento dello stesso livello di qualità del refluo trattato, con le medesime efficienze di rimozione di carico inquinante rispetto al 2018.

Attualmente, i depuratori in gestione sono dieci, che con il trasferimento dei restanti tre, previsto nel corso del 2020, ovvero Foce Sarno, Punta Gradelle e Mercato San Severino, raggiungerà a regime il numero di tredici impianti. Occorre infine precisare che il depuratore di Foce Sarno tratterà e i reflui di Torre del Greco.

Nella tabella a seguire sono riepilogati i depuratori con i relativi schemi comprensoriali di pertinenza, l'indicazione dei sistemi di trattamento attuati ed il numero di abitanti equivalenti serviti, previsti da progetto (TAB 08).

Una particolarità delle opere del complesso depurativo di GORI consiste nell'aver un'ampia casistica dei sistemi di trattamento. Essi spaziano dal classico sistema a fanghi attivi all'analogo trattamento, ma con cicli alternati, per efficientare la rimozione dell'azoto. Sono utilizzati, inoltre, il sistema MBBR, il sistema di ossidazione a biofiltri, per finire con l'innovativo e ormai consolidato sistema di filtrazione MBR, a membrane piane e a membrane cave. Tra gli aspetti importanti che rendono ancor più delicato il compito del servizio di depurazione di GORI è da rilevare che alcuni tra i depuratori gestiti sono localizzati in zone di altissimo pregio ambientale e turistico, come l'isola di Capri e la penisola Sorrentina.

Al termine di tutto il processo depurativo, le acque vengono restituite all'ambiente, in corpi idrici superficiali o nel mare, attraverso opere di scarico quali canali e/o condotte sottomarine, e con caratteristiche chimiche, fisiche, batteriologiche ed ecotossicologiche conformi ai limiti imposti dalla vigente normativa.

Di norma i depuratori gestiti sono sottoposti a controlli da parte di Autorità a ciò deputate, quali forze dell'ordine, ASL, Capitaneria di Porto, ecc. Ai fini autorizzativi gli impianti sono muniti di AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) o di autorizzazioni allo scarico rilasciate dagli Enti competenti. In virtù di tali dispositivi, ciascun impianto è sottoposto a periodico controllo ispettivo da parte dell'ARPAC che esegue altresì prelievi del refluo in uscita per il riscontro della conformità normativa. Inoltre, l'Unità Gestione Depurazione effettua continui controlli analitici interni, finalizzati al monitoraggio del corretto funzionamento delle singole fasi di processo al fine di attuare le eventuali azioni correttive occorrenti in caso di malfunzionamento. Infine, con il supporto del laboratorio centrale di Pomigliano d'Arco viene controllata, tramite un programma di pianificazione mensile, la qualità dei reflui in ingresso ed uscita dai depuratori.

TAB 07. Sistemi di depurazione

SCHEMA COMPENSORIALE	Depuratori	A.E. Progetto	Sistema di depurazione
Area Nolana	Area Nolana	461.225	Fanghi attivi
Alto Sarno	Mercato San Severino*	135.897	Fanghi attivi
Medio Sarno	Scafati (Sub 1)	363.635	Fanghi attivi
	Angri (Sub 2-3)	472.102	Fanghi attivi
	Nocera Inferiore (Sub 4)	303.381	Fanghi attivi
Foce Sarno	Foce Sarno*	518.000	Fanghi attivi
Penisola Sorrentina	Occhiomarino	7.500	MBR Membrane Cave con cicli alternati
	Gasto	7.500	Biofiltrazione
	La Selva	7.500	Fanghi attivi
	Marina Del Cantone	2.300	MBR Membrane Cave con cicli alternati
	Massa Centro	28.800	Fanghi attivi con cicli alternati
	Sorrento	30.000	Fanghi attivi + MBBR
	Punta Grandelle*	137.248	MBR Membrane Cave

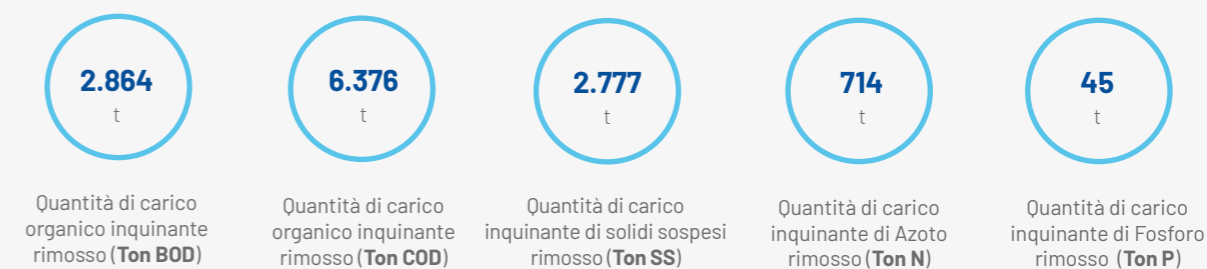
*in corso di trasferimento

Qualità delle acque

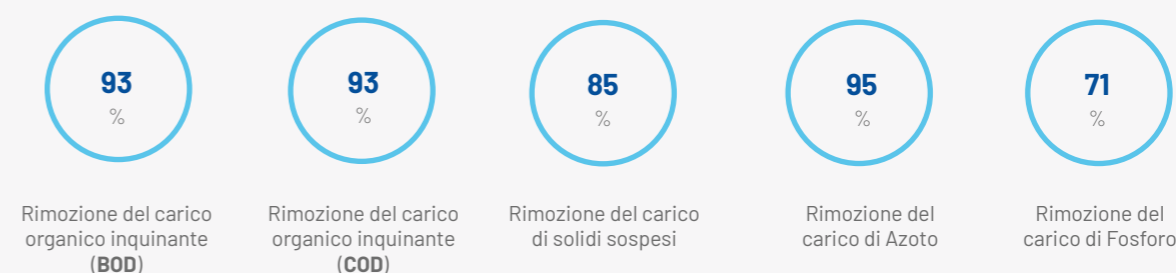
Qualità delle acque in uscita dai depuratori gestiti



Quantità di inquinanti rimossi



Efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti



Innoviamo Gestione dei fanghi

Nell'ottica di un sempre maggiore efficientamento dei sistemi depurativi, l'azienda si sta orientando su tre principali temi: efficientamento energetico, automazione dei sistemi di controllo e riduzione della produzione di rifiuti. In particolare, i fanghi, fisiologicamente prodotti dal processo depurativo, rappresentano una delle principali problematiche per il gestore, in considerazione dei sempre più limitati spazi resi disponibili dai titolari di impianti di smaltimento finale.

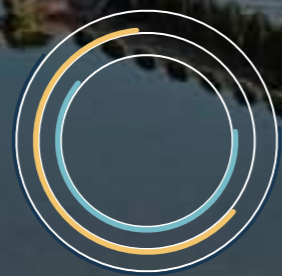
In merito all'efficientamento energetico, con l'acquisizione del depuratore di Area Nolana, avvenuta nel marzo 2019, GORI si è tempestivamente attivati per la sostituzione del sistema di generazione di aria funzionale al processo biologico, con la pubblicazione di una gara di appalto per la fornitura ed installazione di nuovi compressori d'aria. La gara ha fissato il rispetto di taluni standard di efficienza per i quali, in modo indipendente dalla fornitura, si determineranno risparmi compresi in un ordine del 20-30% degli attuali consumi energetici.

In merito ai sistemi di controllo, sono in programma il progressivo sviluppo ed implementazione del Telecontrollo.

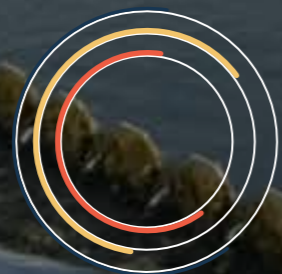
Nell'ambito della progettazione delle opere previste per la ristrutturazione degli impianti di depurazione è stata data una particolare attenzione al trattamento, recupero e smaltimento dei fanghi prodotti. I costi di smaltimento dei fanghi prodotti sono in costante crescita ed incidono nella misura del 45 - 50% sui costi di gestione di un impianto di depurazione. Inoltre, una sempre maggiore attenzione e consapevolezza sulle ripercussioni di tipo ambientale che questa attività comporta, hanno spinto ad orientare ed elaborare scelte progettuali verso soluzioni che sono riassumibili in: minimizzazione della produzione dei fanghi; necessità di sviluppare un programma di up-grading (miglioramento delle rese depurative, incremento della potenzialità, contenimento degli impatti); individuazione di scelte costruttive finalizzate anche al contenimento degli spazi e degli impatti ad essi correlati.



01
**RIDUZIONE
CONSUMO ENERGETICO DEL 30%**



02
**AUTOMAZIONE
SISTEMI DI CONTROLLO**



03
**RIDUZIONE
DI PRODUZIONE RIFIUTI**

Opere previste



Minimizzazione della produzione di fanghi



Sviluppo di un programma di up-grading



Scelte costruttive sostenibili

L'obiettivo di ridurre, per quanto possibile, la produzione di fanghi presso gli impianti è stato perseguito sia attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni sulle attuali linee di trattamento sia mediante l'inserimento di nuove tecnologie, capaci di ridurre significativamente la produzione. In linea generale, le tecnologie che sono state adottate nella redazione dei progetti possono suddividersi in due gruppi:

- ▶ per la **linea acque** l'adozione di MBR, bioreattore a membrana, intervenendo sul processo di produzione;
- ▶ per la **linea fanghi**, disidratazione, essiccamento, incenerimento, intervenendo sul fango prodotto.

Sono state proposte e progettate, in particolare per gli impianti di potenzialità fino a 40.000 - 50.000 abitanti equivalenti, nuove tecnologie capaci di ridurre la produzione di fango attraverso la sostituzione degli attuali sistemi di disidratazione meccanica, che garantiscano rendimenti maggiori in funzione dei volumi prodotti.

La scelta tecnologica che è stata presa in considerazione - in particolar modo per gli impianti soggetti a forte variazione di carico come i comuni a vocazione turistica - consiste nel sistema a biomassa sospesa, con separazione della biomassa su membrane di microfiltrazione, note come bioreattore a membrana o semplicemente MBR.

Il **sistema MBR** (Membrane Bio Reactor) è un sistema di depurazione biologica delle acque che consiste nella combinazione del processo tradizionale di depurazione a fanghi attivi e di un sistema di separazione a membrana (generalmente microfiltrazione o ultrafiltrazione) che sostituisce il normale sedimentatore secondario. Tale sistema consente di raggiungere elevate concentrazioni di fango attivo nei reattori biologici (10-15 kgSS/m³), insostenibili per i sistemi tradizionali.

Sugli impianti a servizio dei comuni a vocazione turistica, è in fase di studio la sostituzione degli attuali sistemi di disidratazione meccanica dei fanghi, che garantiscono rendimenti maggiori in funzione dei volumi prodotti. GORI si sta orientando all'utilizzo di sistemi di essiccamento termici da installare presso gli impianti, al fine di ridurre in maniera drastica i volumi di conferimento in discarica, con notevoli vantaggi sia economici sia di impatto ambientale. Si riporta di seguito un elenco di impianti oggetto di studio per quanto concerne l'essiccamento dei fanghi.

Progetti



LINEA FANGHI

Interventi sul fango prodotto:
disidratazione,
essiccamento e
incenerimento



LINEA ACQUE

Interventi sul processo di produzione:
adozione di MBR



SISTEMA MBR

Sistema di depurazione biologica delle acque:
combinazione del
processo tradizionale
di depurazione a fanghi
attivi e di un sistema di
separazione a membrana.

Impianti oggetto di studio



CAPRI

Impianto di depurazione di Gasto

- sostituzione sistema di disidratazione (centrifuga)
- installazione di essiccatore di fanghi a bassa temperatura

Impianto di depurazione di Occhiomarino

- sostituzione sistema di disidratazione
- installazione di essiccatore di fanghi a bassa temperatura



ANACAPRI

Impianto di depurazione La Selva

- sostituzione sistema di disidratazione
- installazione di essiccatore di fanghi a bassa temperatura
- conversione di parte del comparto di sedimentazione con moduli di ultrafiltrazione MBR



MASSA LUBRENSE

Impianto di depurazione di Marina del Cantone

- sostituzione dei moduli MBR a fibre piane attualmente installati con moduli di ultima generazione a fibre cave e revisione dei comparti del reattore biologico

Impianto di depurazione Massa Centro

- installazione di essiccatore di fanghi a bassa temperatura
- installazione di un sistema di controllo per l'ottimizzazione del processo sull'attuale configurazione dell'impianto a cicli alternati

Innoviamo Telecontrollo

L'Azienda è impegnata nella gestione di un vero e proprio processo industriale di notevole rilevanza ed impatto sociale, ambientale ed economico. Per questi motivi, si è dotata fin dalla sua costituzione di strumenti di gestione che le permettessero di attuare logiche di efficienza e ottimizzazione del servizio; tra questi rientra il sistema di telecontrollo degli impianti e delle reti.

Il sistema, basato sul funzionamento coordinato di diverse tecnologie cooperanti nei punti strategici della rete idrica e fognaria (serbatoi, stazioni di rilancio, valvole, punti di rilevamento, impianti di trattamento, etc.), permette il monitoraggio remoto di tutte le grandezze fondamentali di un sistema idrico integrato e il controllo locale e a distanza di tutte le apparecchiature (elettropompe, valvole di regolazione, sistemi di disinfezione, ecc.) in essi contenute. Tutti gli impianti sono dotati anche di un sistema di controllo locale che consente la gestione automatica delle macchine presenti, in base a logiche di efficienza energetica e risparmio della risorsa, indipendentemente dall'intervento umano che viene attuato solo in casi di emergenza e necessità.

Riguardo i vettori di comunicazione utilizzati, bisogna considerare che il telecontrollo GORI è assimilabile ad un telecontrollo di tipo "distribuito", essendo un sistema costituito da centinaia di nodi localizzati su un territorio molto vasto. Quindi, è stata attuata la scelta di avvalersi dello standard GPRS come vettore primario di trasmissione dati, sfruttando la rete di telefonia cellulare già esistente, affiancato dall'ADSL nel caso di impianti di grosse dimensioni e strategici. Parallelamente, grazie anche a finanziamenti europei, è stata costituita una rete wireless proprietaria, basata sullo standard HIPERLAN2 (High Performance Radio Lan) 802.11, operante sulle frequenze 5.1 GHz-5.3 GHz, caratterizzata da alte prestazioni con un data rate che va dai 6 ai 54 Mbps ed un raggio di azione (in visibilità ottica)

di circa 5 km. Man mano sempre più impianti sono stati collegati tramite tale tecnologia e tutt'ora GORI sta investendo nell'estensione della rete a tutte le sedi ed agli impianti più importanti e strategici.

Il sistema di telecontrollo si avvale di pagine sinottiche grafiche rappresentative dello stato degli impianti,

funzionali alla visualizzazione di tutte le informazioni utili all'operatore con una evidenziazione chiara e fruibile delle situazioni di emergenza e di anomalia.

Le avanzate potenzialità di monitoraggio, controllo e parametrizzazione a distanza, offerte dal sistema, hanno portato concreti benefici dal punto di vista del contenimento dei consumi energetici e di salvaguardia della risorsa idrica.

Nel corso del 2019, continuando un processo già avviato, GORI si è proposta l'obiettivo di contenere e ridurre le perdite di rete. Questo rappresenta uno dei traguardi di performance più importanti per un gestore del servizio idrico integrato: riuscire a rilevare e ad eliminare tempestivamente le perdite in rete significa raggiungere una molteplicità di obiettivi sia economici sia ambientali.

Parallelamente, durante l'anno, sono state acquisite in gestione dalla Regione Campania importanti e strategiche centrali idriche. Su questi siti è stato intrapreso e completato un processo virtuoso che ha portato alla completa automatizzazione, controllo locale ed a distanza delle centrali suddette, caratterizzate precedentemente da una gestione prevalentemente manuale con utilizzo di personale distaccato sul posto in turnazione. Grazie al telecontrollo si è potuto automatizzare il funzionamento in base a logiche di risparmio sia energetico sia di risorsa idrica, riutilizzando le risorse umane dapprima presenti in altre attività di interesse per l'Azienda.

GORI ha avviato l'utilizzo di nuova strumentazione e nuovi protocolli di comunicazione dell'Information of Things (IoT) nell'ambito del servizio idrico integrato.

Hanno avuto concreta realizzazione diverse sperimentazioni, che hanno visto il nascere di una rete dati IoT, basata sullo standard LoRaWAN e operante su frequenze libere, per le quali GORI ha chiesto ed ottenuto da parte del Ministero Dello Sviluppo Economico autorizzazione all'utilizzo ai fini sperimentali. Parallelamente sono state utilizzate periferiche comunicanti sullo standard NB-IoT operante su frequenze licenziate e su infrastrutture esistenti degli operatori di telefonia. Entrambe le sperimentazioni hanno avuto un ottimo successo, avviando il progetto di telecontrollo distribuito della rete idrica e fognaria, che consente l'applicazione di strategie di gestione intelligente nell'ottica delle "smart water grid/network".

La possibilità di monitorare pressioni e portate in rete ha permesso la rilevazione ed eliminazione delle perdite idriche con velocità ed efficienza maggiori ed un miglioramento della qualità del servizio offerto ai clienti.

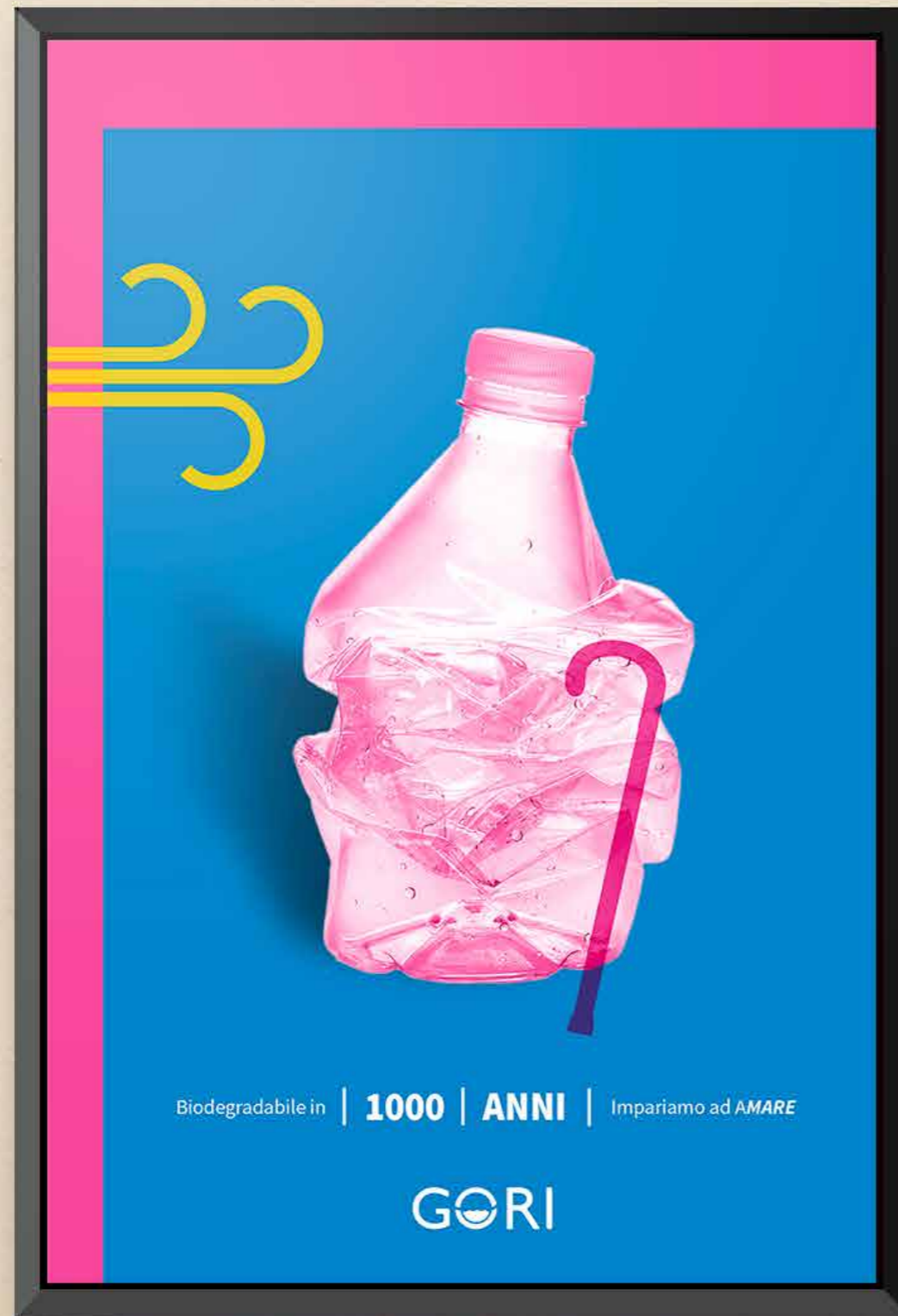


Comunichiamo Impariamo ad **AMARE**

Il recupero della balneabilità rappresenta da sempre un tassello fondamentale dell'attività di GORI.

Oltre l'innovazione, la ricerca e il costante impegno profuso nella depurazione, ci sono le iniziative di comunicazione attraverso le quali l'Azienda cerca di sensibilizzare al rispetto del mare e dell'ambiente: una di queste è **Impariamo ad AMARE.**

Obiettivo della campagna, che dal 2017 entra in scena l'estate di ogni anno, è quello di comunicare, attraverso immagini semplici ed efficaci, quanti danni si possano facilmente provocare al nostro mare, risorsa nella quale troppo spesso finiscono rifiuti di ogni genere che in molti casi necessitano di lunghissimi tempi di biodegradabilità. Dominante, quindi, è il tema del tempo: breve, per inquinare, e a volte persino infinito, per riparare i danni provocati all'ecosistema da un comportamento incosciente e istantaneo. Al fine di informare correttamente i cittadini e orientarli verso scelte improntate alla consapevolezza, GORI ha quindi ideato questa campagna di sensibilizzazione articolata in uno spot video pubblicato sui canali social aziendali (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e Youtube) e diffuso a tutte le testate online. Ed ecco che un mozzicone di sigaretta, una bottiglia di plastica, una lattina di alluminio, un giornale, un pannolino e una bottiglia di vetro sono pronti a viaggiare sul web per rammentare a tutti noi le giuste regole di comportamento da osservare sempre, anche in spiaggia. Coerentemente con il messaggio di rispetto del mare che si intende veicolare, infatti, la campagna è diffusa esclusivamente attraverso strumenti di comunicazione che non producono in alcun modo potenziali rifiuti per l'ambiente, ed è legata a doppio filo al programma per l'abolizione della plastica monouso dalla vita aziendale che GORI ha deciso di sviluppare insieme ad una serie di attività volte a trasmettere la cultura del Plastic Free anche verso l'esterno, in sinergia con le scuole e le amministrazioni comunali.



Il laboratorio

Il laboratorio interno al Gestore, già laboratorio dell'Acquedotto Vesuviano, viene completamente stravolto nelle dotazione e negli spazi nel 2009,

attraverso lo spostamento nella sede di Pomigliano d'Arco. Tale evoluzione è stata necessaria per il gestore del servizio idrico integrato, al fine di dotarsi di un laboratorio di analisi interno in grado di poter eseguire tutti i controlli di qualità sulle acque potabili ai sensi del D.lgs. 31/2001, ma più in generale su tutto il S.I.I.. Inoltre, tale laboratorio nasce dalla necessità, più specificatamente territoriale, di attuare un adeguato controllo degli scarichi di acque reflue in ambiente e in particolare delle attività industriali non assimilabili alle acque reflue domestiche.

Le moderne e sofisticate strumentazioni del laboratorio, installate in oltre 1.000 metri quadri, consentono l'esecuzione di tutti i processi analitici mediante l'utilizzo di metodologie conformi agli standard internazionali (APAT IRSA CNR, ISO, UNICHIM, ASTM, USEPA, UNI, ISS).

I servizi offerti dal laboratorio (acque destinate al consumo umano, acque reflue, acque profonde e superficiali, acque di piscina, acque di balneazione e rifiuti) includono tra l'altro analisi specialistiche quali:

- ▶ analisi **microbiologiche** ed **ecotossicologiche**;
- ▶ analisi di residui di **pesticidi**;
- ▶ analisi **PCB/IPA**;
- ▶ analisi di **solventi industriali**;
- ▶ analisi **metalli pesanti**.

Sono garantiti, inoltre, servizi di supporto all'attività analitica, quali la programmazione ed esecuzione delle attività di campionamento.

Gli elevati livelli qualitativi raggiunti hanno permesso di ottenere **l'accreditamento del sistema di gestione del Laboratorio alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 da ACCREDIA**,

ente unico nazionale di accreditamento riconosciuto dallo Stato, che ne ha verificato e accertato la competenza e le prestazioni applicando i più rigorosi standard di verifica internazionali.

La frequenza dei controlli e i punti di campionamento vengono stabiliti considerando:

- ▶ i volumi di **acqua distribuita**, la **popolazione servita**;
- ▶ lo stato di **reti e infrastrutture**;
- ▶ le caratteristiche peculiari delle **fonti locali**.

Nel 2019, su 4.373 campioni, sono state effettuate complessivamente 109.349 determinazioni analitiche.

Analisi specialistiche



Microbiologiche ed ecotossicologiche



Residui di pesticidi



Analisi PCB / IPA



Solventi industriali



Metalli pesanti

Accreditamento



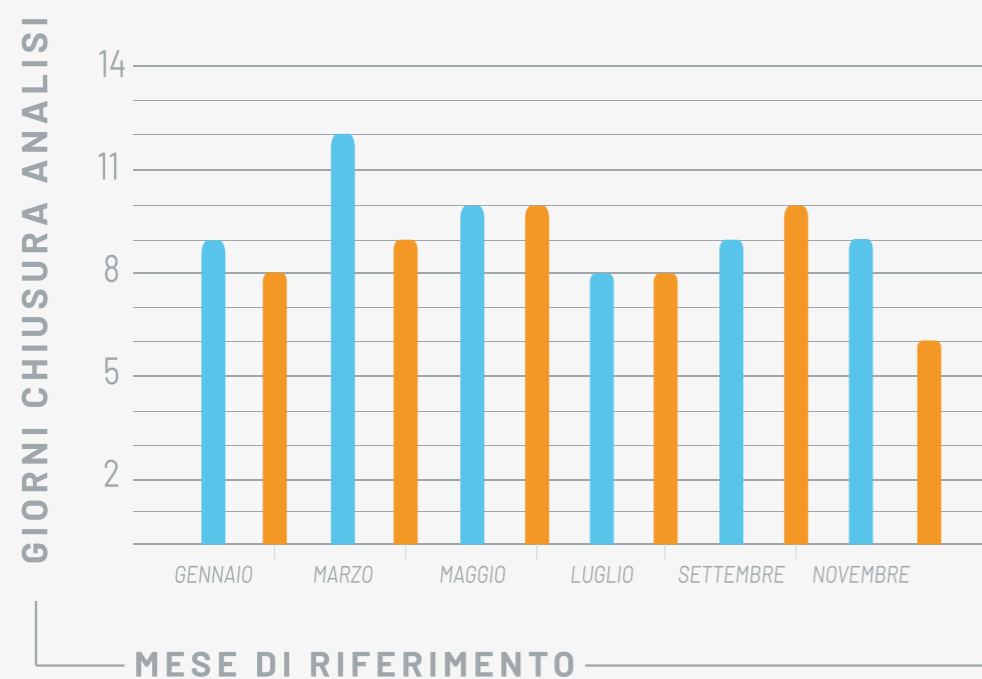
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

Determinazioni analitiche 2019

109.349
Determinazioni
analitiche

4.373
Campioni

Tempi di lavorazione dei campioni



90,02%

PERCENTUALE DEI CAMPIONI CONFORMI PER LA MATRICE ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO

I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile sono disponibili anche online su www.goriacqua.com, in un'apposita sezione dedicata. In attuazione del DM del 14.06.2017 e delle direttive UE sui Water Safety Plan (WSP) GORI ha costituito un team interno con competenza trasversale per l'implementazione del WSP. Per tale attività sono stati avviati i sopralluoghi su tutti gli impianti.

Determinante è il tempo relativo alla trasmissione dei dati disponibili a seguito dell'attività analitica sulle diverse matrici trattate.

L'obiettivo del laboratorio è quello di ridurre i tempi delle attività, utilizzando tutto quello che offre l'evoluzione della normativa tecnica e del progresso scientifico.

Ad esempio:

- ▶ metodi analitici più veloci e performanti;
- ▶ strumentazione di ultima generazione e automatizzata.

È riportata una rappresentazione grafica per evidenziare la variazione mensile relativa ai tempi medi di lavorazione dei campioni (grafico pag. 32).

I giorni medi per il completamento dell'attività analitica calcolati nel 2019 sono pari a 9. Si riscontra una riduzione di 1 giorno rispetto al dato del 2018. Tale valore è stato ottenuto nonostante l'incremento generale del volume di lavoro del + 5,1% rispetto al numero di determinazioni del 2018. L'incremento rientra nella variabilità del controllo della rete di distribuzione, oltre che nella messa in opera di nuove condotte e nei reclami delle clienti sulla qualità dell'acqua erogata. Questa può essere trattata attraverso un intervento di sopralluogo da eseguire entro 3 ore dalla segnalazione del cliente, ai sensi della deliberazione AEEGSI del 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR «Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono».

Innoviamo Water Safety Plan

A giugno 2019 GORI ha avviato i lavori di progettazione del Water Safety Plan (WSP), il modello di sicurezza idropotabile in linea con il DM del 14 giugno 2017 e con la nuova normativa comunitaria, che a sua volta ha recepito i principi dettati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Al fine di predisporre e implementare il Piano, GORI ha istituito un team composto da risorse interne, che ha condiviso obiettivi e metodologia operativa con tutti gli altri soggetti deputati, a vario titolo, alla sicurezza delle acque: Istituto Superiore della Sanità, AA.SS.LL. Napoli 1 Centro, Napoli 2 Nord, Napoli 3 Sud e Salerno, Ente Idrico Campano, A.R.P.A.C., Regione Campania, Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Meridionale, Città Metropolitana di Napoli e Provincia di Salerno.

Infatti, il principale scopo del WSP è proprio quello di promuovere un nuovo approccio, olistico e partecipato, che sposti l'attenzione dal controllo retrospettivo sulle acque distribuite alla prevenzione e gestione dei rischi nella filiera idropotabile, dalla captazione al rubinetto.

Ciò al fine di proteggere le risorse idriche e assicurare nel tempo l'assenza di potenziali pericoli di ordine fisico, biologico e chimico dell'acqua disponibile per il consumo. Nell'ambito di tale attività, a ottobre 2019 GORI ha organizzato, insieme all'ASL Napoli 3 Sud, la "Conferenza Internazionale sulla tutela delle risorse idriche", a cui ha preso parte anche l'Organizzazione Mondiale della Sanità, con l'obiettivo di promuovere il Piano Regionale della Prevenzione 2019 e approfondire le procedure che caratterizzano il Water Safety Plan. In tale contesto, GORI ha assunto un ruolo strategico e di coordinamento, incentrato sulle analisi delle acque eseguite all'interno del proprio laboratorio "Francesco Scognamiglio", che ha ricevuto il prestigioso accreditamento da parte dall'Ente Nazionale Accredia.



Innoviamo Biofeedstock e Rafael

Biofeedstock si propone di contribuire alla valorizzazione delle biomasse residuali in processi di bioraffinazione, finalizzati alla produzione di "biocombustibili sostenibili".

L'obiettivo del Progetto Nazionale **Rafael**, invece, è ottimizzare ed integrare in una piattaforma metodologie e tecnologie sviluppate nell'ambito della Protezione delle Infrastrutture Critiche.

Il Progetto Nazionale **BIOFEEDSTOCK**

si propone di contribuire alla valorizzazione delle biomasse residuali in processi di bioraffinazione, finalizzati alla produzione di "biocombustibili sostenibili" e bio-chemicals. Ciò avviene attraverso l'integrazione di pretrattamenti per la produzione di intermedi biogenici (biofeedstocks) e la loro valorizzazione finale in bioraffineria. L'obiettivo del progetto è di contribuire all'abbattimento di barriere di tipo logistico, tecnologico e culturale, per un più efficace inserimento delle biomasse residuali in schemi avanzati di trasformazione e valorizzazione, coerenti con i principi dell'economia circolare.

L'obiettivo del Progetto Nazionale **RAFAEL**,

invece, è ottimizzare ed integrare in una piattaforma metodologie e tecnologie sviluppate nell'ambito della Protezione delle Infrastrutture Critiche. Il Sistema alle Decisioni (DSS) CIPCast è la piattaforma di riferimento per fornire servizi alle imprese ed alla Pubblica Amministrazione attraverso il costituendo Consorzio EISAC.IT, che ne effettuerà il deployment operativo in Italia. CIPCast, tramite acquisizione real-time di dati di differente natura, può operare in modalità 24/7 per il monitoraggio e la valutazione del rischio di eventi estremi. Oltre che predire la probabilità di danneggiamento dei singoli elementi, la piattaforma valuta anche l'impatto sui servizi e le conseguenze sulla popolazione e sul sistema industriale. Inoltre, tramite opportune interfacce grafiche basate su tecnologie GIS, CIPCast è in grado di generare scenari sintetici (terremoti, precipitazioni intense, azioni terroristiche o dolose) e valutare le perturbazioni indotte da tali scenari sulle IC e sulle società in generale. Il progetto RAFAEL espanderà il suo utilizzo alle aree del Sud Italia maggiormente esposte a pericoli naturali o antropici in modo da estenderne progressivamente le funzionalità a tutto il territorio nazionale.

Le caratteristiche dell'acqua

L'acqua che sgorga dai rubinetti dei clienti di GORI è garantita dagli oltre 100.000 controlli interni effettuati ogni anno dal nostro laboratorio, in cui da sempre si opera con apparecchiature all'avanguardia perseguendo il massimo dell'innovazione tecnologica. Come previsto dalla normativa vigente, al fine di assicurare a tutti i cittadini un altissimo livello di sicurezza, l'acqua corrente è soggetta anche a numerose verifiche effettuate dalle AA.SS.LL territorialmente competenti, che ne attestano la potabilità.

La nostra acqua, se fosse imbottigliata, sarebbe definita in base al residuo fisso un'acqua medio-minerale con ottimi benefici per la salute, grazie all'apporto di buone quantità di sali minerali necessari per il nostro organismo.

Come si evince dalla prima tabella, la risorsa idrica distribuita ha delle caratteristiche uniche. Infatti, le fonti di approvvigionamento sono per lo più pozzi che ricadono sia nel territorio di competenza sia nel massiccio appenninico (TAB 08). I sali minerali disciolti nell'acqua durante la fase di infiltrazione tra i vari strati rocciosi sono di origine vulcanica, nel nostro caso specifico, mentre le acque che provengono dalla catena appenninica sono di origine carbonatica. Inoltre, dal monitoraggio delle sostanze radioattive eseguite nel biennio 2018/2019, non sono emersi sforamenti, attestando, per tutti i punti monitorati, valori ben al di sotto dei limiti normativi.

I sali presenti nelle acque destinate al consumo umano sono necessari per il corretto funzionamento di tutti i processi metabolici dell'organismo. Dal punto di vista ambientale, il consumo dell'acqua di rubinetto ha un impatto minimo rispetto al consumo di acqua in bottiglia. Generalmente, infatti, le bottiglie sono prodotte con un materiale comunemente detto PET, il cui scorretto utilizzo o riutilizzo comporta la formazione di sostanze pericolose. Inoltre, privilegiando il consumo dell'acqua di rubinetto si riduce la produzione di anidride carbonica legata alla commercializzazione dell'acqua in bottiglia.

Nella seconda tabella sono riportati i dati complessivi delle analisi eseguite sulle acque destinate al consumo umano e sulle acque reflue (TAB 09).

TAB 08. Caratteristiche acqua 2019

PARAMETRI	UM	Valore medio annuo
Calcio	mg/l Ca	126
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	504
Residuo fisso calcolato	mg/l	646
Solfati	mg/l SO ₄	28
Sodio	mg/l Na	38
Cloruri	mg/l Cl	62
Magnesio	mg/l Mg	31
Potassio	mg/l K	14
Nitrati	mg/l NO ₃	17
Fluoruri	mg/l F	0,55

TAB 09. Dati analisi

DATI	UM	2018	2019
Determinazioni analitiche acqua destinate al consumo umano	n.	95.462	109.934
Numero parametri analizzati nei campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	n.	70.903	59.411
Numero parametri non conformi al D.Lgs. 31/2001 nei campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	n.	98	222
Analisi risultate conformi alla legge nei campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	%	99,9	99,6
Determinazioni analitiche acque reflue	n.	19.854	21.027
Determinazioni analitiche acque superficiali	n.	0	2

Innoviamo Controlli sulla radioattività

A seguito dell'emissione del D.Lgs. 28/2016 e s.m.i. che "stabilisce i requisiti per la tutela della salute della popolazione relativamente alle sostanze radioattive presenti nelle acque destinate al consumo umano", il laboratorio ha installato l'apparecchiatura per la misura dei radionuclidi. Durante il mese di giugno sono iniziati i controlli interni per la radioattività.

Tra i cambiamenti dei fattori esterni, si menziona che entro il 2020 sarà pubblicata la Direttiva Europea sulle acque potabili 98/83/CE, già redatta e in attesa di emissione a livello europeo. Il recepimento della nuova direttiva comporterà l'introduzione della determinazione di nuovi parametri, alcuni di essi introdotti solo nella ricerca dei Piani di sicurezza dell'acqua (PSA). Avendo già organizzato il gruppo di lavoro per il PSA richiamato nel DM 14 Giugno 2017 e, in prospettiva, per essere già pronti alla entrata in vigore della suddetta direttiva, GORI ha agito in maniera proattiva, provvedendo all'acquisto della strumentazione necessaria per la ricerca su tutta la filiera idrico-potabile degli inquinanti considerati emergenti. La strumentazione è composta da un UHPLC, un cromatografo ionico a doppio canale, interfacciati con uno spettrometro di massa ad altissima risoluzione a tecnologia "Orbitrap", brevettato dalla società Thermo.



Comunichiamo SorSi

La tutela della sicurezza e della salute dei cittadini è uno dei valori imprescindibili che anima e caratterizza il lavoro di GORI. Al fine di informare correttamente i propri clienti sulla sicurezza dell'acqua di rete e sui vantaggi derivanti dal suo consumo, GORI, a ottobre 2019, nell'ambito della "Conferenza Internazionale sulla tutela delle risorse idriche", ha presentato la campagna di comunicazione "**SorSi - Sorgente Sicura**" che ha come protagonista una dolcissima bambina. In un video veicolato sul web e sui canali social aziendali, ma presente anche su manifesti e brochure informative, Yara (questo il nome della giovanissima testimonial) spiega a tutti noi i benefici di un gesto semplice, comodo e immediato: basta avere un bicchiere a portata di mano e l'acqua è servita direttamente a casa, nel massimo della sicurezza. Ed è proprio la sicurezza, infatti, il tema dominante di questa campagna, per la quale sono stati utilizzati anche altri soggetti: una donna anziana, un cagnolino, un giovane sportivo e una donna in dolce attesa. L'obiettivo, infatti, è stato quello di rappresentare la salubrità e la sicurezza dell'acqua di rete, perfetta per le esigenze di tutti. Un messaggio articolato e veicolato anche attraverso una rosa di quattro aggettivi attorno ai quali è stata sviluppata la campagna: buona, perché l'acqua di rete arriva direttamente dalle sorgenti e la sua freschezza è a prova di grandi e piccini; economica, perché il suo consumo costa molto meno rispetto a quello dell'acqua in bottiglia; etica, perché l'utilizzo quotidiano contribuisce al rispetto dell'ambiente; sicura, perché sui suoi valori GORI vigila ogni giorno.



Il bilancio idrico

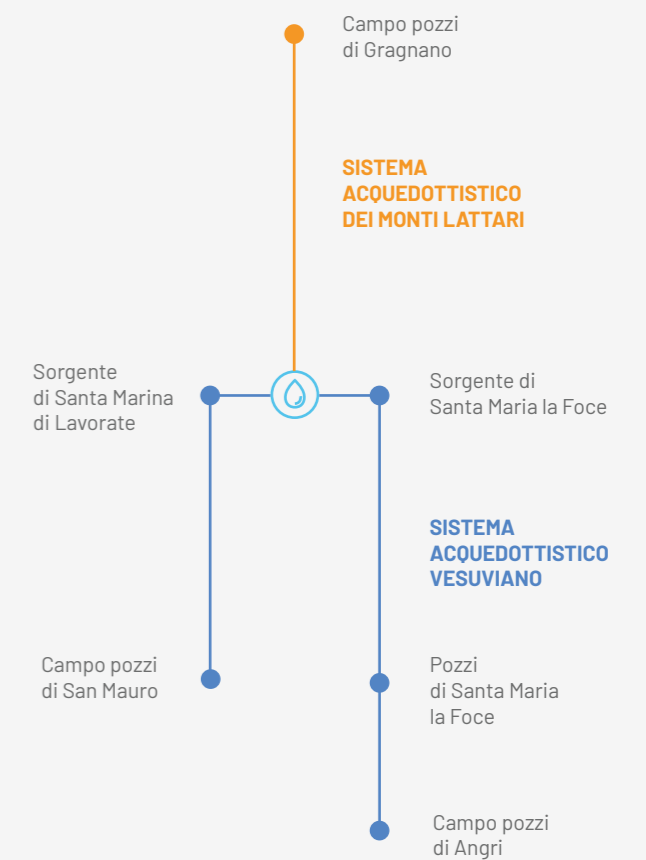
Alla fine del 2019 è stato completato il trasferimento della gestione dalla Regione Campania a GORI, di tutte le fonti, gli adduttori e gli impianti, ricadenti all'interno del territorio dell'ATO 3 Sarnese - Vesuviano.

A seguire, le principali opere regionali trasferite.

- ▶ **Sistema acquedottistico dei Monti Lattari:** trasferimento del Campo pozzi di Gragnano e dell'adduzione ad essi afferente;
- ▶ **Sistema acquedottistico Vesuviano:** trasferimento sorgente e pozzi di Santa Maria la Foce (Sarno), sorgente Santa Marina di Lavorate (Sarno), Campo pozzi di San Mauro (Sarno), Campo pozzi di Angri (Angri).

Sono illustrate in seguito le infrastrutture del servizio idrico d'Ambito gestite da GORI, alla luce del citato trasferimento delle opere regionali (TAB 11).

Sorgenti e pozzi trasferiti



TAB 10. Consistenza servizio idrico

INFRASTRUTTURE

BILANCIO IDRICO

Infrastruttura	Consistenza		UM	2018	2019
Rete idrica distribuzione	4.226	Acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico	Mm ³	55,89	62,01
Rete idrica adduzione	861	Superficiale	Mm ³	0	0
Rete idrica adduzione Ex Regione Campania	418	Da pozzi	Mm ³	54,14	59,35
Totale rete idrica gestita (km)	5.087	Da sorgenti	Mm ³	1,74	2,66
Pozzi	76	Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	139,47	126,81
Pozzi Ex Regione Campania	40	Acqua potabile ceduta ad altri sistemi acquedottistici	Mm ³	0	0
Totale pozzi gestiti (n.)	116	Totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico	Mm ³	0	0
Sorgenti	11	Totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete	Mm ³	89,93	89,14
Sorgenti Ex Regione Campania	2	Volume misurato dell'acqua consegnata ai clienti	Mm ³	84,94	84,19
Totale rete idrica gestita (n.)	13	Volume consumato dai clienti e non misurato	Mm ³	4,99	4,95
Sollevamenti idrici	98	Totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete	Mm ³	0,42	0,42
Sollevamenti idrici Ex Regione Campania	24	Consumi autorizzati non fatturati misurati	Mm ³	0	0
Totale sollevamenti gestiti (n.)	122	Consumi autorizzati non fatturati e non misurati	Mm ³	0,42	0,42
Serbatoi	165				
Serbatoi Ex Regione Campania	41				
Totale serbatoi gestiti (n.)	206				
Valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
		Perdite idriche	Mm ³	105,07	99,25
		Perdite idriche percentuali	%	53,77	52,57

Le reti idriche gestite da GORI si sviluppano per una lunghezza complessiva di 4.226 km. Esse sono realizzate con diversità di materiali e diametri.

I materiali più diffusi e le relative percentuali sono:

- ▶ **acciaio** (39%);
- ▶ **ghisa sferoidale** (15%);
- ▶ **ghisa grigia** (31%);
- ▶ **pead** (10%);
- ▶ **altro** (5%).

Una recente valutazione statistica ha evidenziato che al 31 dicembre 2019 l'età media delle condotte è stimabile in 45 anni.

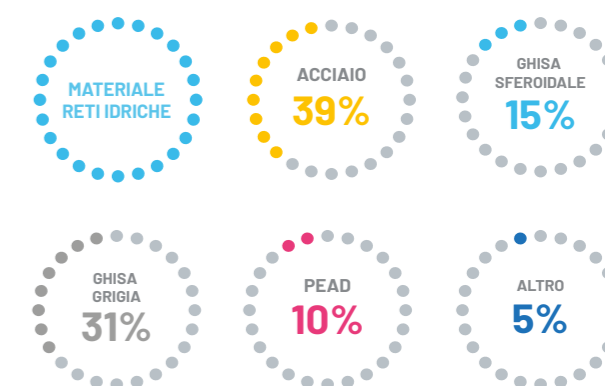
Ogni anno la società contrasta l'incremento delle perdite idriche intervenendo sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti; di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti; con interventi di riduzione delle perdite idriche ed, infine, con operazioni di ricerca perdite sistematica attraverso l'utilizzo di strumentazioni di ultima generazione (geofoni, correlatori ecc.).

Nel 2019 è stata effettuata la ricerca perdite su 1.398,7 km di rete idrica, di cui 606,7 km di rete (3.632 ordini) sono stati indagati mediante ricerca perdite sistematica e 792 km indagati a guasto (2.055 ordini). La ricerca perdite sistematica ha interessato i comuni di Casalnuovo di Napoli, Castellammare di Stabia, Anacapri, Siano, Nocera Inferiore, Lettere, Tufino, Meta, Roccarainola, Angri e Gragnano, mentre la ricerca perdite a guasto ha interessato diffusamente l'intero territorio gestito.

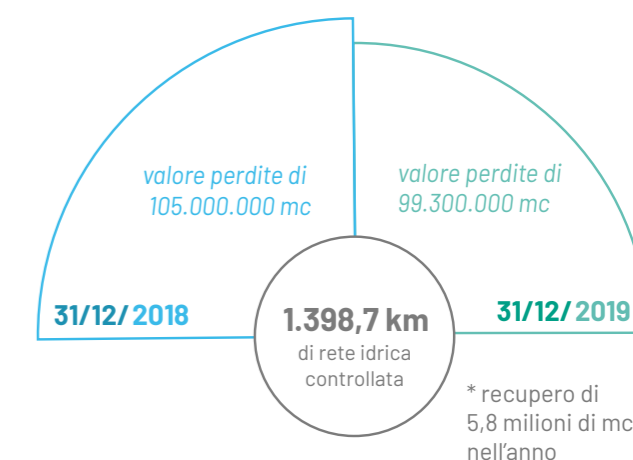
Per quanto riguarda le valvole di regolazione della pressione e della portata, nel 2019 ne sono state installate 71 di cui 33 valvole di regolazione della pressione e 38 valvole a fuso.

Sono stati eseguiti interventi di bonifica su 66 km di rete idrica, distribuiti su quasi tutti i comuni serviti.

Specifiche rete idrica



Perdite Idriche



TAB 11. Pozzi

COMUNE	Denominazione	Fonti	Punti misura	COMUNE	Denominazione	Fonti	Punti misura
Bracigliano	Provinciale Nord	1	1	Pagani	Scarpa	1	1
	Pozzo Monte Piesco	1	1		Lombardi	1	1
Castel San Giorgio	Traiano I	1	1		Gambino	1	1
	Traiano II	1	1		Torretta	1	1
	Santa Croce	1	1	Tramontana	1	1	
Castellammare di Stabia	Campo pozzi Suppezzo	8	1	Palma Campania	Vico	1	1
	Pozzo Saviano	1	1	Parrocchia "Fermo"	1	1	
Cercola	Complesso Murata 1	1	1	Pollena Trocchia	Comp. Casaliciello p. 1	1	1
	Complesso Murata 2	1	1	Comp. Casaliciello p. 3	1	1	
Corbara	Sala	1	1	Comp. Casaliciello p. 4	1	1	
	Ercolano	Complesso Pugliano 1 e 2	2	1	Roccarainola	Comp. Santalucia 1	1
Complesso Pugliano 3		1	1	Comp. Santalucia 2	1	1	
Complesso Pugliano 4		1	1	Sasso	1	1	
Complesso Pugliano 5		1	1	San Giorgio a Cremano	Complesso Tartaglia p.1	1	1
Complesso Pugliano 6		1	1		Complesso Tartaglia p.2	1	1
Fisciano	Laviniaio	1	1		Complesso Tartaglia p.3	1	1
	Pizzolano	1	1		Complesso Tartaglia p.4	1	1
	Vallecara	1	1	Pozzo Pittore	1	1	
	Ex Ruggiero	1	1	Sarno	Santa Lucia 1	1	1
Liveri	Complesso Via del Santuario	1	1		Santa Lucia 2	1	1
	Mercato San Severino	Spiano	1		1	Fontana	1
Ciorani		1	1		Vaticale	1	1
Etna		1	1		Mercato Palazzo	16	1
Stromboli		1	1	TOTALE	76	49	
Nocera Inferiore	Pozzo Regionale	1	1				
	III Montalbino Capocasale	1	1				
	I Montalbino Capocasale	1	1				
Nocera Superiore	Citola I	1	1				
	Petraro I	1	1				
	Petraro II + Petraro Ausino	1	1				

TAB 12. Sorgenti

COMUNE	Denominazione	Fonti	Punti misura
Bracigliano	Vado	1	1
Castellammare di Stabia	Fontana Grande (per serbatoio basso)	1	1
	Fontana Grande (per serbatoio medio)	1	1
Gragnano	Imbuto (per serbatoio Caprile)	1	1
	Imbuto (per serbatoio San Nicola dei Miri)	1	1
Penisola Sorrentina	Forma (verso Santuario Pompei)	1	1
	Fontana Grande (per serbatoio Fratte 2)	1	1
TOTALE		7	7

Per effetto degli interventi realizzati nel 2019, le perdite idriche sono passate dal valore di 105 milioni di mc al 31.12.2018 ad un valore di 99,3 al 31.12.2019, con un recupero di 5,8 milioni di mc nell'anno, corrispondente ad una portata di 215 l/s sull'intero ATO 3.

Il prelievo di acqua avviene con l'estrazione di risorsa da falde acquifere attraverso 75 pozzi attivi (il pozzo Parrocchia a Palma Campania risulta infatti fermo dal 2014) e 7 sorgenti gestite.

Tutte le sorgenti alimentano serbatoi. Per quanto riguarda i pozzi, invece, si hanno le seguenti categorie di recapito della risorsa:

- ▶ punti di misura di pozzi che immettono direttamente in **distribuzione**: n.10
- ▶ punti di misura di pozzi che immettono in **serbatoi**: n.29
- ▶ punti di misura di pozzi che immettono in **adduzione**: n.10

Di seguito l'elenco dei pozzi e delle sorgenti gestite relative al perimetro precedente al trasferimento delle opere regionali (TAB 11 - TAB 12).

Innoviamo Nuove procedure

Per l'anno 2019 il bilancio idrico di ATO è stato redatto con l'ausilio del nuovo processo automatizzato creato dal gruppo ACEA per il recepimento della deliberazione ARERA 917/2017 "Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (ROTI)" che prevede le seguenti fasi:

- ▶ acquisizione letture da campo (SAP PM) o telecontrollo locale (per i misuratori di processo);
- ▶ trasmissione automatica delle letture ad applicativo di validazione che consente di escludere le letture meno affidabile (in base a prestabiliti criteri di validazione);
- ▶ trasmissione automatica delle letture validate al Telecontrollo centralizzato;
- ▶ trasmissione automatica delle letture dal Telecontrollo centralizzato alla piattaforma per la gestione dei consumi di processo (SAP BW);
- ▶ trasmissione automatica dei consumi del cliente dalla piattaforma preposta alla gestione degli stessi (SAP ISU) alla piattaforma SAP BW;
- ▶ calcolo automatizzato del bilancio idrico (piattaforma SAP BW).

Il processo necessita di ulteriori automatismi ed integrazioni, completate le quali i tempi di redazione del Bilancio Idrico saranno molto ridotti, e l'attività degli operatori di Bilancio (che prima dovevano preoccuparsi di recuperare manualmente le letture di ciascun misuratore di processo, calcolarne i rispettivi consumi ed infine redigere il bilancio) si trasformerà in attività di monitoraggio, implementazione anagrafiche ed analisi post - processo.

Per l'anno 2019 il bilancio idrico di ATO è stato redatto con l'ausilio del nuovo processo automatizzato creato dal gruppo ACEA.

L'Ambiente

I consumi energetici

I costi derivanti dal consumo di energia elettrica rappresentano una voce determinante, per questo motivo **l'efficiamento energetico è un valore da inseguire costantemente e con rilevante attenzione.**

Il Bilancio consuntivo di GORI per il 2019 ha registrato un totale di consumi pari a circa 155 GWh/anno così suddivisi (TAB 13):

- ▶ per **produzione**;
- ▶ per **distribuzione**;
- ▶ per **fognatura**;
- ▶ per **depurazione**;
- ▶ per **sedi**.

È di seguito riportato l'utilizzo di energia non derivante da quella elettrica (TAB 15). Seguono i consumi di energia elettrica per tipologia di utilizzo (TAB 16) e l'elenco degli impianti con il più alto tasso di consumo energetico (dato da consuntivo 2019) (TAB 17). Tra i più energivori rientrano le maggiori centrali (Santa Maria La Foce, Santa Marina di Lavorate, campo Pozzi di Mercato Palazzo, centrale di Boscotrecase, campo Pozzi di Angri, centrale di Cercola, centrale Campitelli, ecc.) e depuratori (depuratore di Nola-Boscofangone) ricevuti in gestione dalla Regione Campania nell'arco del 2019 e nel corso dell'anno precedente, in aggiunta ad altri sollevamenti già da tempo in gestione a GORI che già avevano fatto registrare consumi elevati (campo Pozzi Suppezza, Satrulo, Traiano, Murata, ecc.).

A metà dicembre 2019 GORI ha acquisito dalla Regione Campania la gestione di quella che sarà la centrale più energivora, ovvero la centrale di Gragnano.

TAB 13. Consumi 2019

TIPOLOGIA	GWH/Anno
Produzione	57,91
Distribuzione	68,28
Fognatura	6,28
Depurazione	25,55
Sedi	0,66
TOTALE	155,69
TOTALE Gjoule	560.477

TAB 14. Consumo energetico totale

FONTE	UM	Coeff.	Consumo	kWh
Energia elettrica	GWh	1.000.000	155,69	155.690.000
Biogas *	m ³	5,1	22.000	112.200
Metano	m ³	10,69	248.797	2.659.639
GPL	l	6,6	1.620	10.692
Diesel	l	10	484.027	4.840.270
Benzina	l	8,9	14.437	128.489
CONSUMO TOTALE			kWh 163.441.291	Gjoule 588.388

* fattore di conversione estratto da "Biogas - Comitato Termotecnico Italiano"

TAB 17. Impianti con il più alto tasso di consumo energetico

COMUNE	Sito	Tipologia impianto	kWh
Boscotrecase	C04ST02 Centrale di Boscotrecase	Sollevamento idrico	12.501.342
Sarno	C61ST09 Mercato Palazzo	Serbatoio/pozzo	14.726.508
	C61ST05 Complesso Santa Maria la Foce	Serbatoio/sollevamento/pozzo	11.936.879
	C33ST02 Santa Marina di Lavorate	Serbatoio/sollevamento	10.221.938
	C61ST02 Santa Lucia	Serbatoio/sollevamento/pozzo	1.340.937
Marigliano	C28DEP01 Bosco Fangone	Depuratore	8.778.207
Anгри	C02ST01 Complesso Monte Taccaro Campo Pozzi Anгри	Serbatoio/pozzo	8.281.753
	C02DEP01 Depuratore di Anгри	Depuratore	3.962.670
Cercola	C17ST04 Centrale di Cercola	Sollevamento idrico	7.154.334
	C17ST01 Complesso Murata	Serbatoio/sollevamento/pozzo	6.035.050
Portici	C45ST01 Complesso Campitelli	Serbatoio/sollevamento	4.676.262
Scafati	C63DEP01 Depuratore di Scafati	Depuratore	4.577.414
Castellamare di Stabia	C16ST03 Campo pozzi Suppezza	Serbatoio/sollevamento/pozzo	3.391.697
	C16ST14 Privati	Sollevamento idrico	1.375.852
Pollena Trocchia	C42ST07 Centrale Vigna Caracciolo	Sollevamento idrico	3.127.499
	C42ST04 Complesso Casaliciello	Serbatoio/pozzo	1.740.549
Nola	C35ST02 Centrale di Nola	Serbatoio/sollevamento	1.931.640
Gragnano	Campo pozzi Gragnano	Serbatoio/sollevamento/pozzo	1.805.352
Vico Equense	C74ST01 Satrulo	Serbatoio/sollevamento	1.688.761
San Giorgio a Cremano	C52ST01 Complesso Tartaglia	Pozzo	1.646.830
Ercolano	C22ST03 Complesso Pugliano	Serbatoio/pozzo	1.562.135
Sorrento	C67DEP01 Marina Grande	Depuratore	1.544.659
Torre del Greco	C71ST02 Complesso Martiri d'Africa	Serbatoio/sollevamento/pozzo	1.543.435
Mercato San Severino	C31ST12 Etna	Pozzo	1.380.996
Castel San Giorgio	C15ST04 Traiano	Sollevamento/pozzo	1.345.373
Nocera Superiore	C34ST02 Petrarò	Serbatoio/sollevamento/pozzo	1.324.040
Nocera Inferiore	C33ST10 III Montalbino Capocasale	Pozzo	1.149.961
San Sebastiano al Vesuvio	C57ST02 Fellapane	Serbatoio/sollevamento	1.058.418
TOTALE CONSUMI			kWh 121.810.488 GJoule 438.518

TAB 15. Consumi energia non elettrica

FONTE	UM	2018	2019
Combustibile di processo (essiccatori e/o altro)			
Metano	Sm ³	277.374	246.517
Biogas prodotto	m ³	11.000	22.000
Combustibile per riscaldamento			
Metano	Sm ³	3.169	2.280
GPL	l	250	1.620(*)
Combustibile per autotrazione			
Diesel	l	409.035	484.027
Benzina	l	1.936	14.437

*pari m³ 426

TAB 16. Consumi energia elettrica

TIPOLOGIA DI UTILIZZO	UM	2018	2019
Potabile/non potabile*			
Energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	77,5	126,19
Energia elettrica uffici	GWh	0,76	0,66
Acque reflue			
Energia elettrica per depurazione	GWh	9,08	22,55
Energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	5,32	6,29
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	GWh	92,66	155,69

*il dato include i consumi cassette dell'acqua, se presenti

Innoviamo Contenimento e consumi

Durante il 2019 sono state avviate diverse azioni per il contenimento dei consumi.

È stata portata a termine un'attività di modellazione e distrettualizzazione, che unitamente all'utilizzo di inverter ed all'impiego del telecontrollo, ha permesso di ottimizzare in termini energetici il funzionamento delle elettropompe, assicurando una pressione ottimale nel distretto distributivo servito (pozzo Sasso - Roccarainola, pozzo Vaticale - Siano, pozzo Fontana - Siano, pozzo Savino - Castellammare di Stabia, pozzo Ex Ruggiero, pozzo Fontana - Siano, pozzo Spiano e pozzo Ciorani - Mercato San Severino).

Nell'arco dell'ultimo anno, infatti, sono stati trasferiti impianti regionali (centrale di Santa Marina La Foce - Sarno, centrale di Santa Marina di Lavorate - Sarno, centrale Sepolcri - Gragnano) prima caratterizzati da una gestione totalmente manuale e legata alla presenza di personale in presidio fisso. Su queste centrali sono state installate le apparecchiature di telecontrollo, a gestione totalmente automatica. Questa nuova modalità ha permesso di eliminare le inefficienze dell'approccio manuale, introducendo logiche funzionali alla riduzione dei consumi elettrici, ed evitando lo spreco d'acqua. In alcuni casi, sono state installate nuove elettropompe ad alto rendimento in sostituzione di macchine obsolete.

Grazie alle attività messe in campo nel 2019 vi è stata una riduzione significativa dei consumi elettrici. Basti pensare che computando i risparmi energetici degli interventi evidenziati in precedenza si è avuto una riduzione complessiva di consumi di 7.791.285 kWh (pari a 28.048 GJoule) equivalenti ad un risparmio di € 1.430.903,00, 2.797 tonnellate di CO₂ e 669,92 tep (tonnellate equivalente di petrolio) (TAB 18).

TAB 18. Impianti oggetto di efficientamento

IMPIANTO	Tipologia	Tensione	Consumi Effettivi 2019 (A)	Budget* (B)	CO ₂
C31ST09 Pozzo Ciorani	Pozzo	BT	568.379	607.591	15,49 t
C31ST02 Spiano	Pozzo	MT	246.995	291.819	17,71 t
C02ST05 Fontana	Sollevamento liquami	MT	166.655	162.876	-1,49 t
C47ST04 Sasso	Pozzo	BT	248.541	373.192	49,24 t
C65ST03 Vaticale	Pozzo	MT	430.301	460.082	11,76 t
C65ST02 Fontana	Pozzo	BT	698.187	745.159	18,55 t
C16ST09 Pozzo Savino	Pozzo	BT	37.170	119.602	32,56 t
C23ST17 Ex Ruggiero	Pozzo	BT	635.191	703.925	27,15 t
C04ST02 Centrale di Boscotrecase	Sollevamento idrico	MT	12.501.342	14.508.024	792,64 t
C61ST05 Complesso Santa Maria La Foce	Serbatoio, sollevamento, pozzo	MT	11.936.879	15.874.616	1.555,41 t
C71ST02 Complesso Martiri D'africa	Serbatoio, sollevamento, pozzo	MT	1.543.435	2.238.706	274,63 t
C17ST04 Centrale di Cercola	Sollevamento idrico	MT	7.154.334	7.873.100	283,91 t
TOTALI KWH			36.167.408	43.958.693	3.077,56 t
TOTALE EFFICIENTAMENTO in kWh (B-A)					7.791.285
TOTALE EFFICIENTAMENTO in GJoule (B-A)					28.048
TOTALE CO₂ RISPARMIATA (in tonnellate)					2.797

* Calcolato in base ai consumi degli anni precedenti ed alle ipotesi di funzionamento per l'anno successivo.

4.500.000
kw

CONSUMI RIDOTTI

720.000,00
euro

Le emissioni

Relativamente al processo governato da GORI, le emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto sono derivanti dall'uso di gas naturale, gasolio, GPL, carburanti, utilizzati per riscaldare le sedi, alimentare i sotto processi in alcuni impianti di depurazione, e per attività di servizio.

Per quanto riguarda le emissioni derivanti dal carburante utilizzato dal parco auto aziendale si può assumere un quantitativo pari a 1.292 tonnellate di CO₂ emesse per l'anno 2019, con un incremento di 233 tonnellate di CO₂ emesse rispetto al 2018.

Relativamente all'utilizzo di GAS naturale per riscaldamento (sedi di Ercolano, di Castellammare di Stabia, di Scafati e per l'impianto di depurazione "Medio-Sarno") il totale di m³ cumulati nel 2019 è stato complessivamente 248.797 m³ (a fronte di 280.543 m³ cumulati nel 2018 con una diminuzione di 31.320 m³). Il quantitativo di emissioni causate dall'utilizzo di GAS per il 2019 risulta pari a 486 tonnellate di CO₂, con una diminuzione di 61 tonnellate rispetto al 2018.

Per quanto concerne le emissioni di gas serra di tipo indiretto, occorre sicuramente considerare il consumo di energia elettrica complessivo per il 2019 pari a 155,69 GWh, ovvero +63,03 GWh rispetto al dato di consuntivo 2018, a causa della acquisizione in gestione di numerosi impianti e grandi centrali regionali. In termini di emissioni indirette, dovute al consumo di energia elettrica, si può dire che il dato di consuntivo 2019 è pari a circa 56.048 tonnellate di CO₂/anno ovvero circa +22.690 tonnellate di CO₂/anno rispetto al 2018.

Nel corso del 2019 si è incrementato, per quanto riguarda l'impianto di depurazione di Scafati, l'utilizzo del biogas ricavato dai fanghi prodotti, che è stato pari a 1.935 t (18,28% dei fanghi totali), grazie ad un processo di digestione fanghi. Rispetto al 2018 è stato prodotto un risparmio di circa 11.000 m³ di GAS con una conseguente riduzione di 19 tonnellate di CO₂ emesse in atmosfera (TAB 19).

TAB 19. Emissioni di CO₂

EMISSIONI	UM	2018	2019	Δ
Dirette	t	1.606	1.780	+174
Indirette	t	33.358	56.048	+22.690

Riduzione emissioni



GRI

- Emissioni dirette di GHG (scopo 1)
- Riduzione delle emissioni
- Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scopo 2)
- Materiali utilizzati che provengono da riciclo



Il parco auto

L'autoparco di GORI conta a fine 2019 circa n.460 automezzi di cui il 95% è rappresentato da autoveicolo in NLT (Noleggio Lungo Termine) ed il restante 5% di proprietà e sono così distribuiti:

- ▶ **320 automezzi**
(Fiat Doblo, Fiat Panda van)
ad uso degli operai e letturisti;
- ▶ **103 autovetture**
(Fiat Panda berlina)
per tecnici ed auto di pool;
- ▶ **30 autovetture**
per quadri e dirigenti;
- ▶ **autoveicoli di varie tipologie**
tra cui n. 2 autocisterne, 4 carrelli
elettrici (impiegati esclusivamente
sull'isola di Capri), camion con gru.

Nell'ottica del rinnovamento del parco auto con automezzi più efficienti, nel 2019, si è provveduto alla sostituzione di oltre 230 auto, circa il 50% di tutti i veicoli.

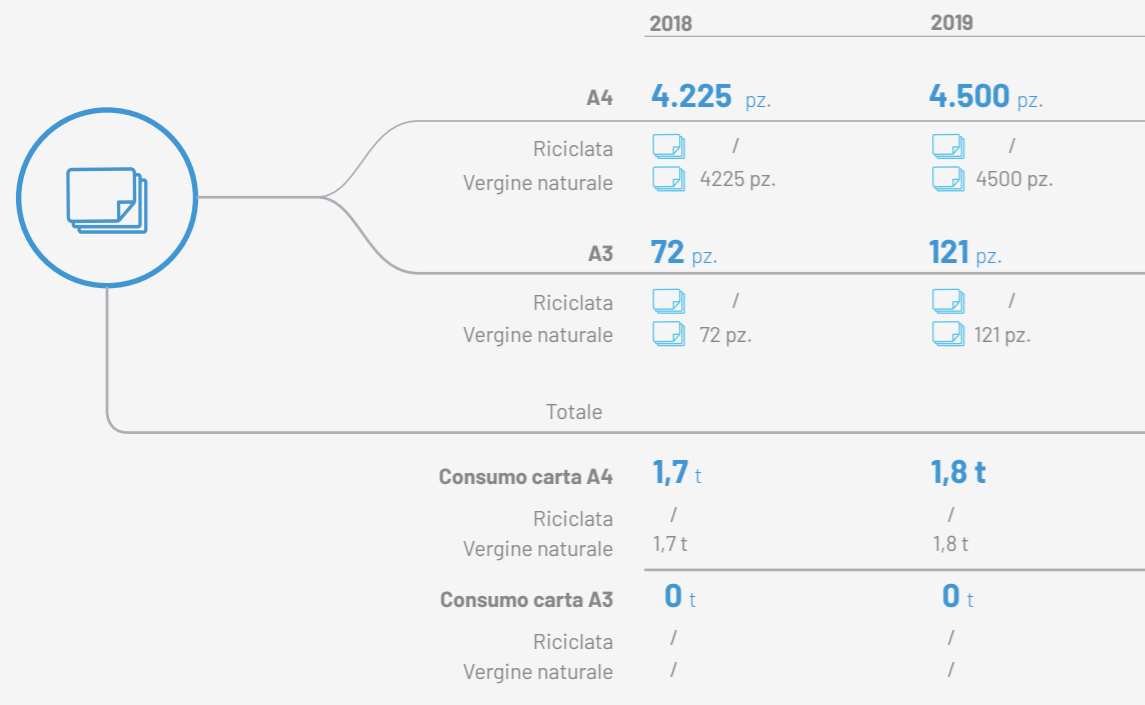
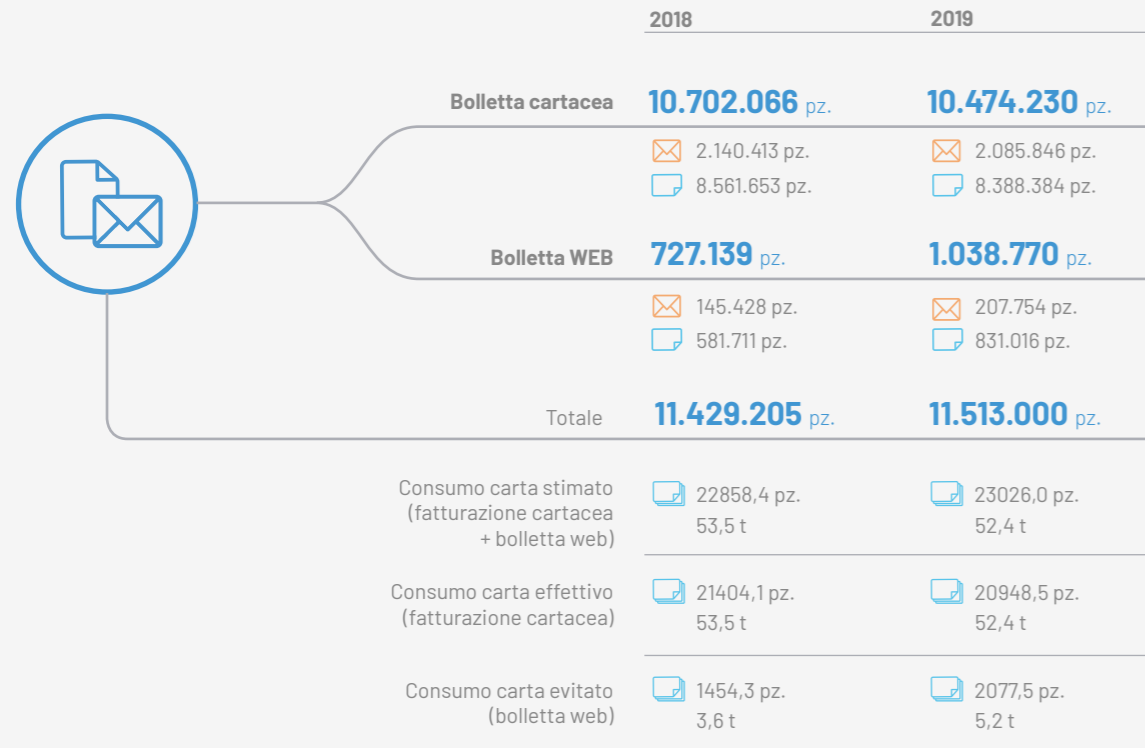
I consumi totali di carburante sono stati pari a 498.464,30 litri mentre i km percorsi rilevati sono stati pari a 7.149.277, che divisi per i quantitativi di cui sopra danno un rendimento di 14,34 km/l. Il volume di carburante riportato risulta comprensivo dei quantitativi utilizzati dai tagliaerba e dai muletto e motopompe.

Da rilevare che, a causa delle limitazioni sui gas di scarico sui motori diesel, alcune case automobilistiche hanno deciso l'abbandono di tale tipologia di alimentazione. Per questo motivo GORI ha deciso di programmare, già nel primo semestre del 2020, l'acquisto anche di auto hybrid.

Con tali vetture, a parità di canone di noleggio, si prevede un abbattimento delle emissioni di CO₂ e recupero in termini di resa km/l di almeno il 15%.

A partire dal 4° trimestre 2020, inoltre anche i veicoli elettrici entreranno a far parte della flotta di GORI.

Consumi di carta per fatturazione



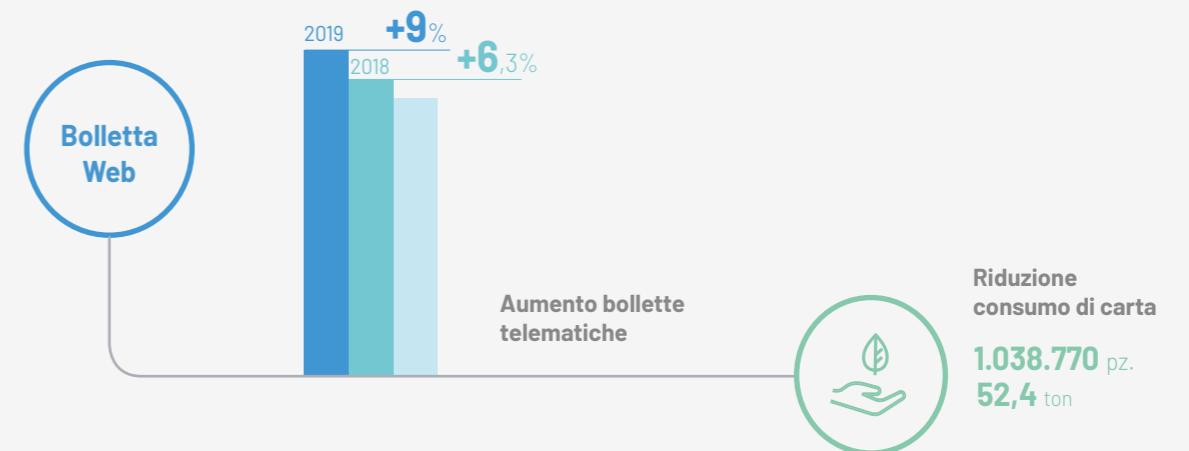
Legenda

- ✉ Buste
- 📄 Fogli
- 📄 Risme

Il consumo di carta

Grazie all'incremento delle adesioni al servizio Bolletta Web, aumentando la percentuale di bollette telematiche dal 6,3 % (anno 2018) al 9% (anno 2019), GORI ha ottenuto una riduzione di carta di 1.038.770 pezzi per un peso di consumo pari a 52,4 t.

Riduzione consumi di carta



Innoviamo Paperless Revolution e stampe intelligenti

Attraverso il progetto Paperless Revolution il laboratorio "Francesco Scognamiglio" si pone l'obiettivo di digitalizzare il 75% della documentazione cartacea che viene utilizzata per la modulistica allegata alle procedure, necessaria per le registrazioni delle attività eseguite e per garantire la rintracciabilità dei dati nel rispetto dell'applicazione della norma UNI IEC EN ISO 17025. Il software individuato per il raggiungimento dell'obiettivo è Arxivar, già utilizzato in altre unità aziendali, che può ospitare dei moduli personalizzabili alle esigenze del flusso di lavoro. È stato, inoltre, adottato il sistema di stampe intelligenti "EQUITRAC": scelta bilanciata dalla consapevolezza finanziaria e ambientale che serve per incentivare la stampa responsabile in ufficio. Il controllo, la praticità e la scelta contribuiscono alla riduzione dei costi grazie a volumi di stampa inferiori e output ottimizzati, alla rimozione dei dispositivi di stampa superflui, all'autenticazione del personale, alla distribuzione automatica dei driver di stampa e alla rimozione dei server di stampa.

75%
DOCUMENTAZIONE
CARTACEA DIGITALIZZATA

Stampe Intelligenti



EQUITRAC

Stampa responsabile:

- ▶ volumi di stampa inferiori;
- ▶ output ottimizzati;
- ▶ rimozione dei dispositivi di stampa superflui;
- ▶ autenticazione dei clienti, distribuzione automatica;
- ▶ dei driver di stampa e a rimozione dei server di stampa.

I rifiuti

LABORATORIO

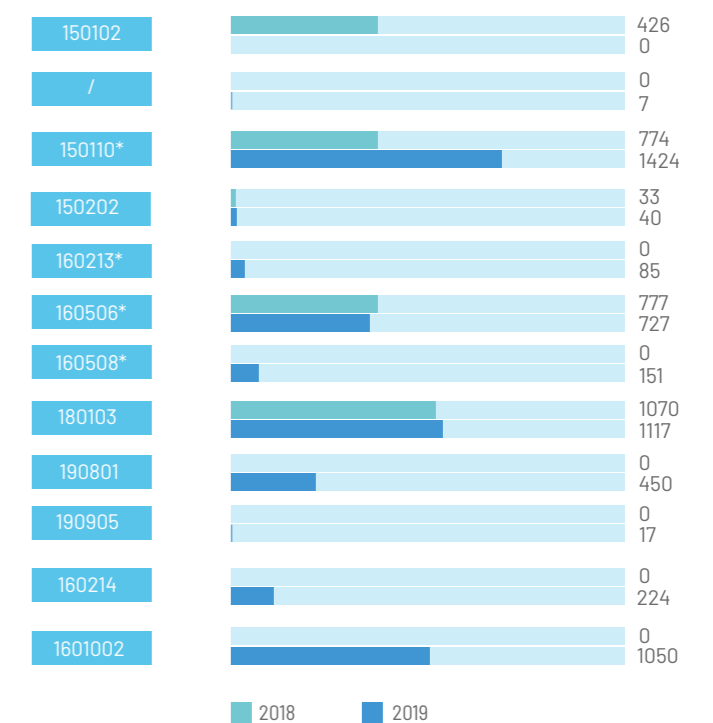
I rifiuti generati dal laboratorio sono costituiti dai prodotti utilizzati per l'esecuzione diretta delle analisi (reattivi chimici e prodotti per la microbiologia) e dal materiale generato dall'utilizzo degli stessi (guanti, mascherine, pipette, contenitori vuoti dei reattivi, ecc.). I rifiuti sono differenziati all'origine per codice CER, presso i vari reparti del laboratorio, in appositi contenitori (fusti/buste/cartoni per i solidi; taniche per i liquidi). Le postazioni dove sono posizionati i contenitori sono registrate su un layout di sistema. Per ogni postazione è presente l'elenco dei reattivi utilizzati. Al riempimento dei contenitori, identificati con l'appropriato codice CER, i rifiuti sono raccolti, pesati con una bilancia certificata e trasportati presso il deposito temporaneo in attesa dello smaltimento. Segue la successiva registrazione di carico nel registro di carico/scarico. L'operazione di scarico avviene con la consegna dei rifiuti al trasportatore, unitamente al formulario. Le analisi di laboratorio sono eseguite con metodi analitici definiti secondo norme che descrivono, in modo dettagliato, le modalità e i materiali da utilizzare. Il laboratorio di Pomigliano d'Arco è da anni impegnato nel privilegiare attività analitiche che abbiano un impatto ecosostenibile, oltre a garantire la sicurezza degli operatori. I rifiuti di laboratorio, infatti, sono strettamente collegati alle attività analitiche sia nelle quantità sia nella tipologia delle analisi. Di seguito la tabella riassuntiva dei rifiuti prodotti dal laboratorio nel corso dell'anno 2019 (TAB 20).

I rifiuti prodotti nel 2019 sono leggermente superiori rispetto ai rifiuti del 2018. Per tale differenza, si sottolinea che nel 2019 c'è stato un incremento generale del volume di lavoro del laboratorio pari al 5,1% rispetto all'anno precedente. L'incremento è dovuto all'avvio dell'attività analitica (relativamente alla chimica organica) della linea fanghi e della radioattività. Inoltre, si riscontra una differenza sostanziale nella quantità di rifiuto prodotto con il Codice CER 150110. In effetti, nel 2019 tutti i rifiuti prodotti precedentemente con il Codice CER 150102 sono stati smaltiti con il Codice CER 150110 per motivi di carattere gestionale. I rifiuti relativi al Codice CER 190801 sono generati dalla lavorazione della matrice fanghi avviata alla fine del 2018. Pertanto, ciò ha generato dei rifiuti nel 2019 non previsti nell'anno 2018. Inoltre, durante quest'anno sono stati smaltiti alcuni strumenti di laboratorio con i Codici CER 160213 e 160214, che hanno contribuito all'aumento dei rifiuti.

TAB 20. Rifiuti di laboratorio

CODICE CER	Descrizione sommaria
130308*	Oli esausti
150110*	Consumabili (guanti, mascherine ecc.)
150202*	Materiale assorbente
160213*	RAEE
160506*	Sostanze liquide
160508*	Solventi organici
180103*	Rifiuti infettivi microbiologia
190801	Fanghi vagli e sabbie di depurazione
190905	Resine a scambio ionico
160214	RAEE
161002	Rifiuti liquidi di Laboratorio acque di lavaggio (pozzetto)

Quantità rifiuti prodotti



TAB 21. Rifiuti in gestione

SCHEMA COMPRESORIALE	Depuratori	A.E. Progetto	Sistema di depurazione
Area Nolana	Area Nolana	461.225	Fanghi attivi
Medio Sarno	Scafati (Sub 1)	363.632	Fanghi attivi
	Angri (Sub 2-3)	472.102	Fanghi attivi
	Nocera Inferiore (Sub 4)	303.381	Fanghi attivi
Foce Sarno	Foce Sarno*	518.000	Fanghi attivi
Penisola Sorrentina	Occhiamarino	7.500	MBR Membrane Cave con cicli alternati
	Gasto	7.500	Biofiltrazione
	La Selva	7.500	Fanghi attivi
	Marina del Cantone	2.300	MBR Membrane Cave con cicli alternati
	Massa Centro	28.800	Fanghi attivi con cicli alternati
	Sorrento	30.000	Fanghi attivi + MBBR

SCARTI

La gestione degli scarti viene condotta in aderenza ad una procedura ambientale, il cui scopo è quello di definire le modalità di gestione e controllo delle attività di identificazione, raccolta, movimentazione, deposito temporaneo e trattamento dei rifiuti all'interno delle sedi ed impianti aziendali. A queste si aggiungono le funzioni di consegna dei rifiuti a ditte esterne autorizzate, nel caso di rifiuti speciali, o al servizio urbano di smaltimento, nel caso di RSU o altri rifiuti gestiti dalle amministrazioni comunali, al fine di:

- ▶ mantenere nel tempo la **conformità normativa**;
- ▶ avere un **quadro completo** della situazione e tenerla costantemente monitorata;
- ▶ **garantire il rispetto di leggi** e normative soddisfacendo le esigenze dell'Azienda;
- ▶ favorire il **processo di miglioramento** continuo nella gestione dei rifiuti in sintonia con la politica aziendale in campo ambientale.

I rifiuti traggono per la massima parte origine dal funzionamento del processo negli impianti di depurazione, gestiti internamente al distretto di competenza, in particolare sono qui riportati quelli in gestione nell'anno 2019 (TAB 21).

Ogni plesso depurativo genera scarti appartenenti per la maggior parte a tre categorie di rifiuti di cui alla seguente tabella contenente descrizione (secondo norma europea) e quantità prodotte nel 2019 (TAB 22). Oltre a queste tre principali categorie di rifiuti derivanti dal processo produttivo, l'attività degli impianti gestiti produce anche una serie di altre tipologie di scarti in quantità molto più ridotta sia proveniente dall'attività del processo depurativo, come ad esempio il CER 190810 (miscele di oli e grassi prodotte dalla separazione olio/acqua, diverse da quelle di cui alla voce 190809), sia dall'attività manutentiva di tipo ordinario e programmato (TAB 23).

Nell'anno di riferimento le quantità di rifiuti appartenenti alle sopracitate categorie sono state:

- ▶ rifiuti appartenenti a categorie **"non pericolosi"**: 1.136,57 t
- ▶ rifiuti appartenenti a categorie **"pericolosi"**: 49,50 t

Relativamente alla gestione di queste ultime tipologie di rifiuto ogni singolo sito ha individuato e destinato un'area (preferibilmente coperta) a zona di preselezione e di messa a dimora transitoria dei vari rifiuti, man mano che essi si producono, separati per tipologie, contenuti in idonei contenitori ed opportunamente segnalati con specifica cartellonistica. Le quantità prodotte vengono trascritte, entro i termini previsti dalla norma nel registro di carico e scarico, che in GORI viene gestito con l'ausilio di uno programma informatico dedicato, ed avviati a smaltimento/recupero entro il termine massimo di legge previsto, e previa loro caratterizzazione chimico-fisica o merceologica.

Per quanto attiene invece alle tre principali tipologie di rifiuti speciali provenienti dall'attività produttiva, essi producendosi con continuità, vengono affidati alle società di trasporto ed avviati a smaltimento/recupero direttamente a valle della loro produzione.

Se raffrontate alle quantità degli stessi rifiuti prodotti nell'anno 2018 si evidenzia un deciso incremento dei conferimenti di tali tipologie di rifiuti (per esempio per i fanghi codice CER 190805: 4.743 ton anno 2018 a fronte delle 10.436 ton 2019) in virtù all'acquisizione della gestione di n.3 impianti di proprietà della Regione Campania e ricadenti nell'ambito di competenza per oltre 1.200.000 abitanti equivalenti durante il trascorso anno.

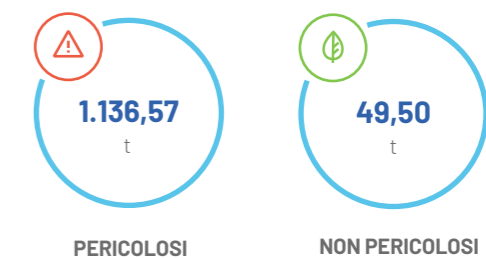
TAB 22. Scarti Processo Produttivo

CODICE CER	Descrizione Sommaria	Quantità prodotte
190801	Vaglio	● 2.065,61 t
190802	Rifiuti dell'eliminazione della sabbia	
190805	Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	● 10.436,53 t

TAB 23. Scarti Attività Manutentiva

CODICE CER	Descrizione Sommaria
080112	Pitture e vernici di scarto diverse da 08011
150202*	Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio) stracci e indumenti protettivi, contaminati a sostanze pericolose
160601*	Batterie al piombo
170202	Vetro
170407	Metalli misti
191201	Carta e cartone
191204	Plastica e gomma
200121*	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio
200136	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da 20 01 21, 20 01 23, 20 01 35

Quantità per categoria



Innoviamo Nuova gestione dei rifiuti

Già dalla metà del 2018, l'Azienda ha introdotto un sistema informatico per il tracciamento nella gestione di rifiuti, che ha sostituito la gestione manuale delle registrazioni di carico e scarico in precedenza riportate unicamente su supporto cartaceo. Ciò ha consentito una maggiore flessibilità nella gestione delle movimentazioni meglio tenute sotto controllo, oltre ad una corretta e puntuale gestione delle giacenze, limitando notevolmente la possibilità di errori durante la registrazione dei dati. Tale sistema permette, inoltre, il calcolo esatto dei quantitativi movimentati delle varie tipologie di rifiuti nel tempo, consentendo la preparazione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale. L'acquisto dell'ICP-MS e l'introduzione di nuovi metodi di prova, consentono di ridurre la quantità di sostanze liquide (CER 160506) generate dal processo produttivo. Infatti, l'evoluzione tecnologica dell'ICP-MS permette di determinare tutti i metalli ricercati nella matrice attraverso una singola corsa strumentale.

Per quanto concerne la gestione dei rifiuti, GORI ha avviato una serie di interventi tesi a generare un miglioramento in termini di **sostenibilità ambientale**.

Più in particolare, soprattutto negli impianti acquisiti in gestione durante l'anno, si è proceduto ad ottimizzare i processi di disidratazione in atto, compatibilmente con le tipologie di fanghi prodotti e la tecnologia delle attrezzature elettromeccaniche ivi rinvenute. Tale attività, svolta anche attraverso nuove prove con chemicals diversi da quelli usualmente utilizzati al fine di ricavarne il loro più proficuo uso, ha fatto aumentare di qualche punto percentuale il tenore in sostanza secca dei fanghi prodotti, recuperando dell'acqua di processo riavviata in trattamento, e rendendo il prodotto finale maggiormente gradito ai siti di smaltimento. In ultimo, sull'impianto di depurazione Area Nolana, è stato avviato l'intervento di installazione di una filtropressa per consentire una disidratazione più spinta rispetto a quella ottenibile con le centrifughe lì presenti. L'intervento verrà finalizzato nel corso del 2020.

Valorizzare



Le Persone

La composizione

Per il personale GORI, complessivamente inteso, l'anno 2019 è stato caratterizzato da un **rilevante incremento del numero dei dipendenti** in forza ed esterni.

Il numero dei dipendenti al 31/12/2019 è pari a 922 unità, a cui viene applicato il contratto collettivo CCNL Acqua e Gas. Nel corso del 2019 si è registrato un incremento di 163 unità, in conseguenza dell'acquisizione in gestione di sette impianti precedentemente gestiti dalla Regione Campania e - quindi - con la relativa assunzione del personale su di essi presenti, della stabilizzazione di 3 lavoratori in somministrazione e di una cessione di contratto. Di questi lavoratori, 83 hanno un'età superiore ai 50 anni; 80 hanno un'età compresa tra i 30 e 50 anni. Lo stipendio più alto risulta 3,83 volte superiore al valore medio delle altre retribuzioni, ben inferiore al tasso delle aziende simili di settore, che è pari a 20,27 volte come riportato dalla "Relazione nella politica di remunerazione e sui compensi corrisposti" redatta da ACEA.

Nel corso del 2019 non si sono registrati incrementi nei valori retributivi annui di nessun dipendente.

Per quanto attiene la forza lavoro esterna, l'anno 2019 si è caratterizzato per l'ingresso - con contratto di lavoro in somministrazione - di 16 lavoratori risultati idonei al termine di una procedura di ricerca e selezione culminata nel Recruiting Day - svoltosi a Roma nel mese di ottobre. In aggiunta ai contratti già in essere ed in considerazione dei contratti conclusi nell'anno, l'esercizio 2019 si chiude con la presenza, in Azienda, di 34 lavoratori in somministrazione, di cui 18 in "staff leasing".

Anche per quanto concerne i tirocini, l'Azienda si è curata nel corso dell'anno di avviare al lavoro nuovi stagisti, due dei quali scelti (su attenta valutazione dei CV e di un successivo colloquio) nell'ambito delle risultanze emerse nel corso del Career Day svoltosi, a maggio, presso

l'Università degli Studi di Napoli Federico II - Facoltà d'Ingegneria. In totale, nel corso dell'anno, sono stati sottoscritti 9 progetti formativi, di cui cinque completati a fine periodo.

Inoltre, per gli ingressi, viene presentata la suddivisione per categoria (dirigenti, quadri, etc), mentre per le uscite viene presentata una suddivisione per tipologia di cessazione.

Rapporto retribuzione aziende peer




GORI

3,83

Mediana Peer Group

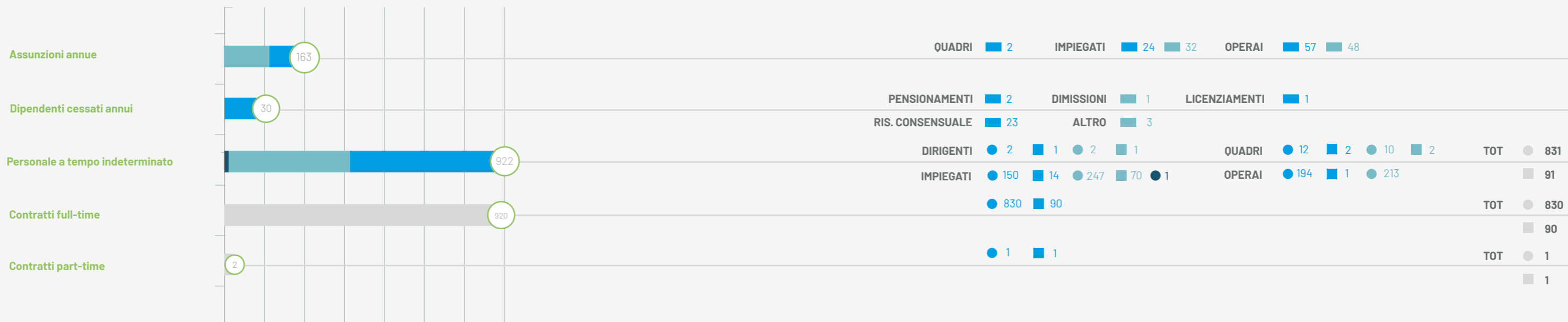
20,27

GRI

-  102-41 Accordi di contrattazione collettiva
-  102-38 Tasso della retribuzione totale annua
-  102-39 Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua

Informazioni sul personale

Assunzioni e turnover



Tasso di turnover

N. ingressi nell'anno	163
N. usciti nell'anno	30
Organico medio annuo	863,17

TASSO DI TURNOVER 22,36%

$$\frac{\text{n. ingressi nell'anno} + \text{n. uscite nell'anno}}{\text{organico medio annuo}} = \frac{163 + 30}{863,17}$$

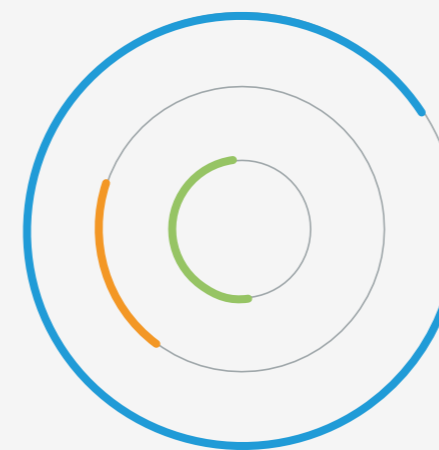
Altre assunzioni

Lavoratori con contratti atipici	163
Personale appartenente a categorie protette	30
Personale disabile	863,17

Tasso di ingresso e di uscita

N. totale ingressi	Uomini	Donne	Tasso d'ingresso
153	80	73	16,60 %
10	4	6	1,08 %
N. totale uscite	Uomini	Donne	Tasso d'uscita
27	25	2	2,9 %
3	1	2	0,32 %

Welfare



1.466.973 Ore lavorate	
Ordinarie	1.373.453
Straordinarie	93.510
281.308 Ore lavorate	
Malattia	71.486
Infortunio	6.030
Maternità	10.411
Ferie / Permessi	148.193
Altro	55.188
48,78% Tasso di Sindacalizzazione	
Dipendenti non iscritti	463
Dipendenti iscritti	459

GRI

- 102-07 Dimensione dell'organizzazione
- 102-08 Informazioni su dipendenti ed altri lavoratori
- 405-01 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
- 201-03 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento
- 401-01 Nuove assunzioni e turn over

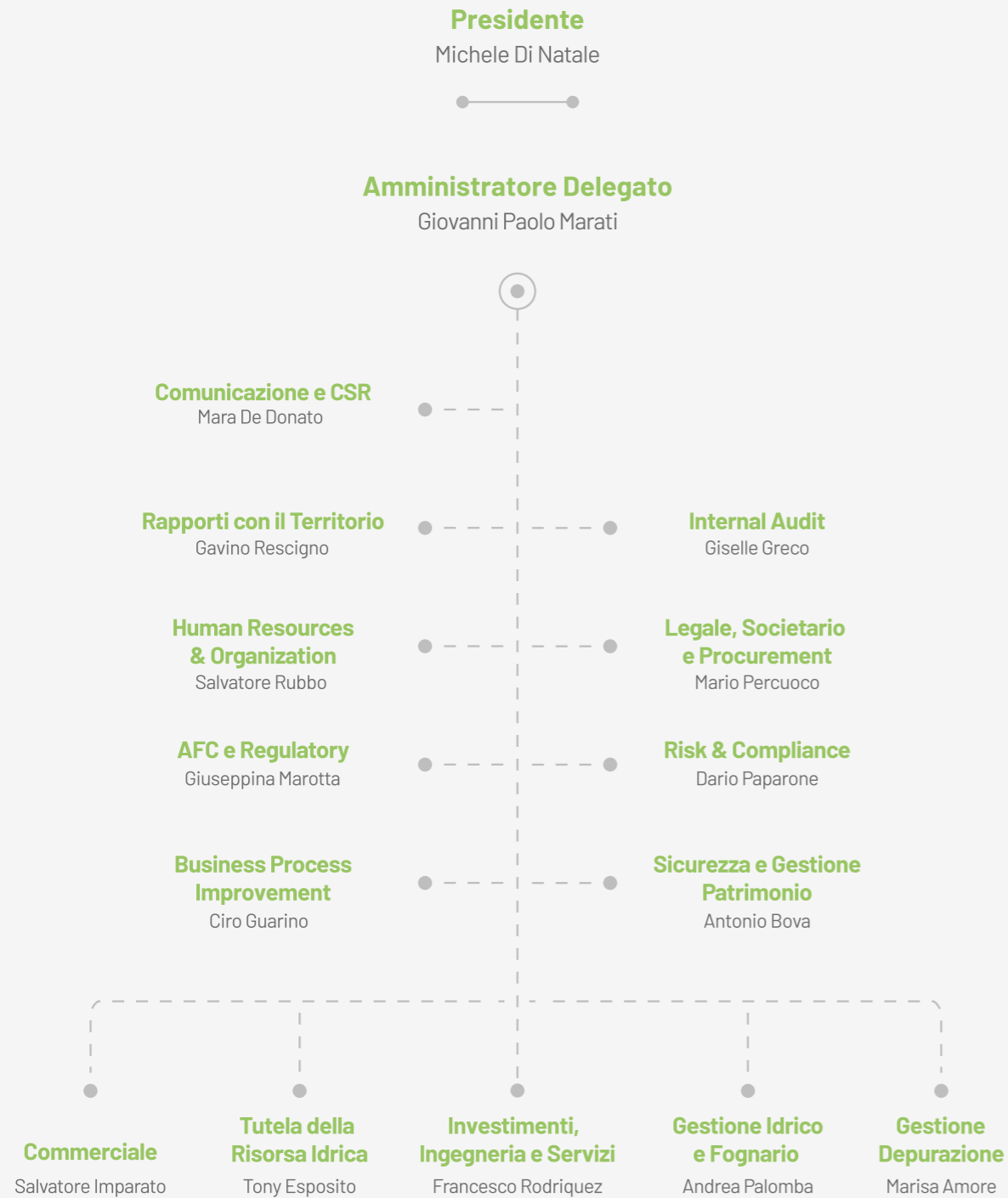
Legenda

Età	UOMINI	DONNE
> 50 ANNI	●	■
30 - 50 ANNI	●	■
< 30 ANNI	●	■

- **L'Azienda ha realizzato iniziative per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro** (orari di lavoro flessibili, telelavoro, flessibilità ultragiornaliera, brevi permessi, brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, sportelli di conciliazione ecc..)
- **L'Azienda ha realizzato iniziative di welfare aziendale** (assistenza sanitaria integrativa, buoni pasto, servizi di trasporto collettivo casa-lavoro, istruzione e rimborso, assistenza a familiari anziani o non autosufficienti, assicurazioni rischio non autosufficienza e malattia grave, contributi previdenziali e assistenziali, fringe benefits, voucher, mutui e finanziamenti, altri servizi ecc..)

- **La contrattazione collettiva prevede un fondo pensione integrativo di settore (Fondo Pegaso)** al quale l'Azienda eroga un contributo pari al 1,20 della retribuzione del lavoratore aderente. Sono 689 i lavoratori iscritti al fondo al 31/12/2019, pari al 75% della popolazione aziendale. Nel corso del 2019 l'incremento è stato pari a 101 unità. I dirigenti risultano iscritti al fondo Previdai.

Organigramma Aziendale



L'organizzazione

Nel corso del 2018 l'analisi dei processi aziendali ha evidenziato alcune criticità che, unite al piano triennale di trasferimento delle opere regionali, all'evoluzione del quadro normativo esterno oltre che dello scenario socio-ambientale in cui viviamo, hanno indicato la necessità di dover garantire il massimo presidio possibile sui processi governati, portando la Società verso la riorganizzazione complessiva sancita il 5 Aprile 2019 con la Disposizione Organizzativa 01/2019 - Macrostruttura.

Il primo impatto che deriva dalla lettura della macrostruttura è la creazione di due unità organizzative ex-novo, ovvero la Business Process Improvement (BPI) e la Tutela della Risorsa Idrica (TRI), oltre all'aggiunta all'unità Comunicazione delle attività afferenti la Corporate Social Responsibility, con lo scopo di dare maggiore enfasi e rilievo alla tematica della sostenibilità, motivo per cui l'unità è stata rinominata in Comunicazione e CSR (CSR). Tale unità lavora in riporto diretto all'Amministratore Delegato ed al Presidente del Consiglio di Amministrazione per quanto riguarda le tematiche relative alla sostenibilità d'impresa.

Nello specifico, l'unità Business Process Improvement (BPI), a seguito dell'innovazione tecnologica avvenuta nel corso del 2017 con SAP, è nata al fine di armonizzare e convogliare efficacemente le esigenze di GORI con quelle delle altre società dell'Area Industriale Idrica di Acea, in un'ottica di standardizzazione ed efficientamento, attraverso un approccio strutturato all'ingegnerizzazione e all'industrializzazione dei sistemi e dei processi, anche grazie al monitoraggio dei parametri della qualità tecnica e contrattuale richiesti da ARERA.

L'unità Tutela della Risorsa Idrica (TRI) è nata a conferma dell'impegno costante e crescente alla tutela e alla salvaguardia della risorsa idrica,

sia dal punto di vista qualitativo sia quantitativo. Questa unità è dedicata espressamente al bilancio idrico, alla distrettualizzazione, all'efficientamento delle reti idriche, al monitoraggio della disponibilità delle fonti, alla continua e costante implementazione del sistema informativo territoriale (GIS).

A seguito delle acquisizioni degli impianti di depurazione regionali, inoltre, è stata costituita l'unità Gestione Depurazione (GDE), precedentemente accorpata nella gestione operativa del servizio idrico integrato, e l'unione dei processi afferenti alla pianificazione degli investimenti, alla progettazione ed all'esecuzione. Oggi sono sotto un'unica unità organizzativa investimenti, Ingegneria e Servizi (INS).

In ultimo, in considerazione della profonda riorganizzazione attuata ed a seguito di un'analisi sulla redistribuzione dei compiti e delle responsabilità assegnate alle nuove strutture organizzative, si è resa necessaria la revisione dello schema delle procure speciali, delle deleghe di funzioni in materia di salute e sicurezza, e delle deleghe di funzioni in materia di tutela dell'ambiente.

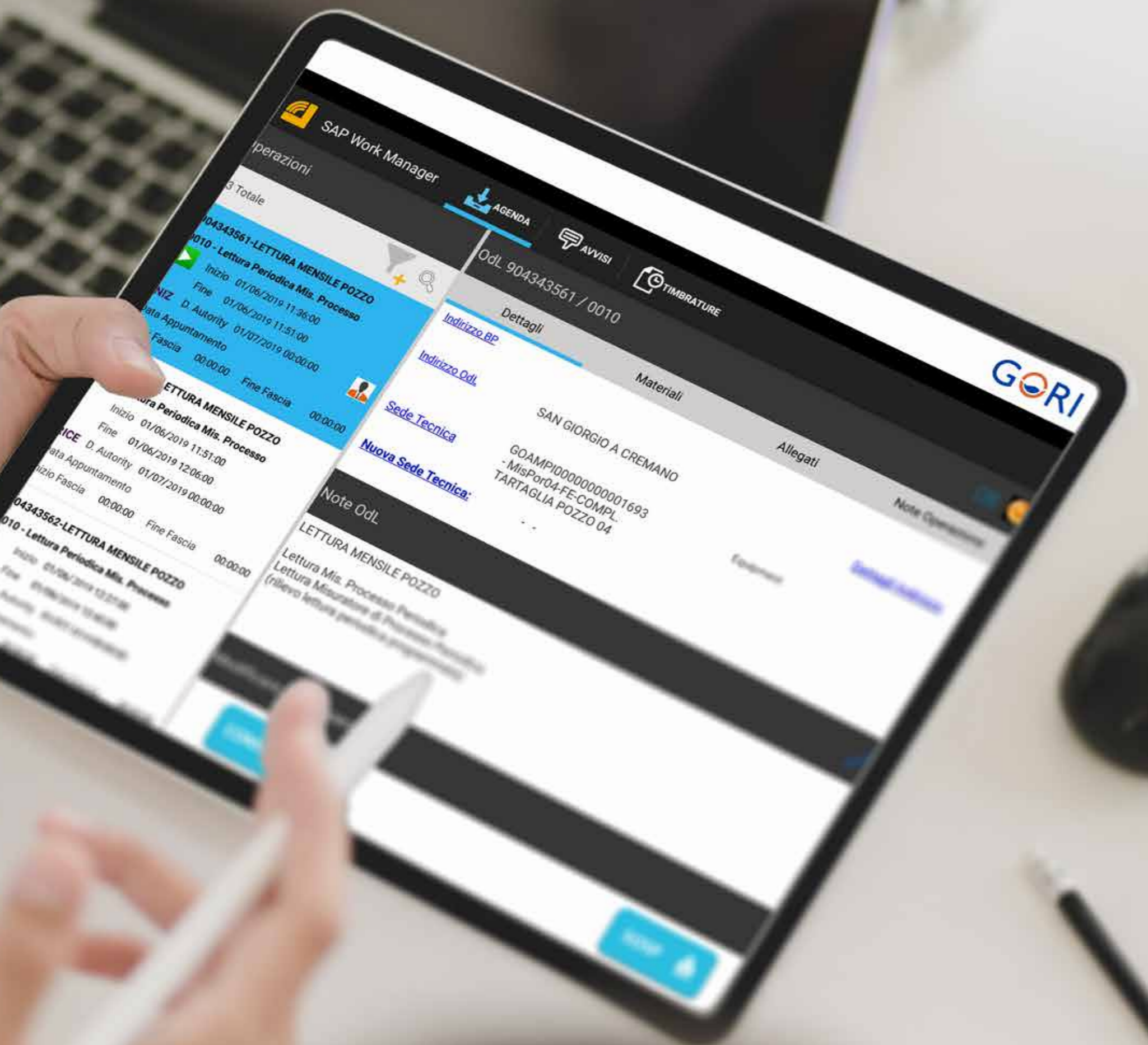
GRI

 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali

Innoviamo Gestire il lavoro con SAP

GORI ha caratterizzato l'ambito delle proprie attività operative, tra cui quelle sul sistema depurativo, con una organizzazione del personale in campo che consente di ricevere un ordine di lavoro, con l'indicazione delle attività di conduzione e manutenzione da svolgere quotidianamente, su un tablet in dotazione individuale. Ciò avviene attraverso un programma informatico denominato SAP, piattaforma riconosciuta a livello internazionale per i software e l'innovazione tecnologica.

In tal modo ogni operatore svolge il proprio compito, documentandolo in real time con contenuti anche multimediali, tramite l'inserimento a sistema e l'indicazione dell'esito. Un'unità centralizzata, detta di "Programmazione e Monitoraggio Operativo", esamina gli esiti delle attività consuntivate in campo ed organizza, in base alle indicazioni riportate dagli operatori in campo, le successive attività da eseguire.



Comunichiamo AccaDue0

Accadueo è l'house organ di GORI: il giornale aziendale pubblicato a cura dell'unità Comunicazione & CSR al fine di diffondere news, condividere obiettivi ed aggiornare sugli eventi. Il giornale ha diffusione esclusivamente interna e rappresenta un momento di condivisione e comunità tra le risorse umane, rafforzando in questo modo il sentimento di appartenenza al mondo aziendale. La newsletter, che raggiunge l'intero personale dipendente attraverso una mail ad hoc, racconta le innovazioni tecnologiche, gli interventi sul territorio, le opere realizzate, gli aggiornamenti normativi, le campagne di informazione e tutti gli accadimenti di particolare rilievo. Nasce in versione cartacea a marzo 2008 per poi divenire digitale nel 2016, in ottica di riduzione del consumo di carta. Durante il 2019 sono stati inviati al personale 39 numeri della newsletter, che prevede una versione tradizionale composta da 3 notizie ed 1 versione "Flash".

ACCADUEO - Anno 2019 n°66 -
GORI S.p.A.

ACCA₂O

L'INFORMAZIONE DI GORI PER GORI
Newsletter periodica a carattere informativo a cura dell'unità Relazioni Esterne e Comunicazione

Boscotrecase. Nuova rete idrica in via Argano



Comunichiamo Family Fun Day

GORI, dopo aver avviato la trasformazione "Plastic Free" al proprio interno, ha lanciato la prima edizione del Family Fun Day: una giornata dedicata alle famiglie dei dipendenti per sviluppare la consapevolezza verso la tutela dell'ambiente. Accolti nella splendida cornice del parco sul mare "Villa Favorita" ad Ercolano, 48 bambini accompagnati dai genitori hanno potuto vivere una giocosa esperienza all'aperto, divertendosi tra giochi e spettacoli ecosostenibili: appena arrivati, hanno attraversato il "plastic detector" e posato tutti gli oggetti di plastica che avevano con sé. In cambio, hanno ricevuto un kit composto da maglietta, cappellino, sacca e borraccia in alluminio da riempire

presso i punti acqua collocati nel parco. Ciascun bambino era accompagnato dai propri genitori. Ciò ha comportato una presenza davvero numerosa che ha reso l'evento un momento di sana aggregazione. Insieme, adulti e bambini, sono stati, poi, coinvolti in una grande caccia al tesoro sui temi dell'acqua e dell'ambiente, durante la quale sono stati protagonisti di un esperimento sociale fondato su un'unica, semplice domanda: "è più importante vincere la caccia al tesoro oppure rispettare l'ecosistema in cui ci troviamo?". Dai bambini, allora, è arrivata la più logica e positiva delle risposte che ci fa ben sperare per un futuro all'insegna della salvaguardia e del rispetto dell'ambiente.

Kit consegnati ai bambini



Il welfare

Il Welfare aziendale è l'insieme di benefit e prestazioni che l'Azienda eroga al fine di migliorare la qualità della vita ed il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. I piani e le soluzioni di welfare aziendale, rispetto all'erogazione in denaro, non sono soggetti a tassazioni e hanno un evidente ed immediato risparmio economico sui premi di risultato. L'adesione a tale iniziativa è volontaria ed è disponibile anche per i dipendenti a tempo determinato e gli interinali. Questa comporta la possibilità per il dipendente di richiedere, all'interno di una finestra temporale di adesione, che una quota del proprio incentivo di produttività sia corrisposta in beni e servizi inseriti nel "paniere welfare". Le intese raggiunte nel primo semestre del 2019 con la RSU hanno riguardato anche tematiche di considerevole rilevanza quali flessibilità orarie, conciliazione vita professionale - vita privata, smart working ed Industria 4.0. Infatti, nel mese di marzo 2019, sono stati sottoscritti accordi volti alla valorizzazione e motivazione degli uomini e donne che operano in GORI. In particolare, con l'accordo relativo alle "Misure di sostegno alla genitorialità e per la promozione della conciliazione fra vita professionale e vita privata, flessibilità orarie", è stata confermata la volontà di continuare a valorizzare le iniziative di solidarietà sociale e promuovere politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale. Continuando un percorso già in itinere, anche per l'anno 2019 si è avviata una campagna di comunicazione capillare, durante la quale un gruppo di colleghi ha rappresentato la propria esperienza di utilizzo della piattaforma nel 2018. Sono state date, inoltre, informazioni anche in tema di "Money is Time": la

possibilità offerta dall'Azienda di poter tramutare il premio di risultato in giorni di ferie aggiuntivi. In più largo ambito "people care" (di cui il Welfare è parte integrante e sostanziale) l'Azienda ha riproposto per l'anno 2019 (dopo il successo del 2018) il Talent Day: un workshop di formazione destinato ai figli dei dipendenti per apprendere le tecniche di ricerca attiva di lavoro insieme ai manager delle risorse umane di importanti aziende. Attraverso questa iniziativa i giovani, infatti, hanno l'opportunità di avvicinarsi al mondo del lavoro in modo più consapevole, così da poter intraprendere percorsi professionali in linea con le effettive esigenze del mercato e con le proprie inclinazioni personali. Infine, l'Azienda ha stipulato nel corso dell'anno una convenzione con una società leader nel settore della diagnostica di laboratorio, mirata a consentire un CHECK-UP completamente gratuito per i dipendenti GORI. L'iniziativa è stata rivolta ai lavoratori (uomini e donne) maggiori di 40 anni di età al momento della sottoscrizione della convenzione ed assunti prima del 31.12.2018.

La salute e la sicurezza

L'evoluzione normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro, rappresentata dal D.lgs 81/2008 e s.m.i. (di seguito T.U.S.), nel corso degli ultimi anni si è fortemente indirizzata verso l'adozione di sistemi di gestione ad elevato contenuto organizzativo.

GORI ha sviluppato una metodologia per l'identificazione continua dei pericoli, la valutazione dei rischi e la definizione delle priorità.



In questo modo vengono determinate le misure di controllo necessarie a ridurre gli accadimenti pericolosi che possono sorgere durante lo svolgimento delle attività lavorative.

Nel corso del 2019 GORI, secondo quanto disciplinato dagli artt.28 e 29 del D.lgs. 81/08, ha provveduto alla revisione del Documento di Valutazione dei Rischi (di seguito anche DVR) generale, come specificato nell'infografica revisioni (riportata a destra).

Revisioni DVR

EMISSIONE	Motivo della revisione
13 / 03 / 2019	Nomina del nuovo Amministratore Delegato e Datore di Lavoro.
05 / 06 / 2019	Definizione della nuova macrostruttura della società (D.O. 1/2019 del 05/04/2019) in uno a nuovi ruoli di responsabilità e nuove attribuzioni di incarico (D.O. 2 a D.O.12/2019).

GRI

-  Sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro
-  Identificazione dei pericoli

In seguito all'assorbimento di nuovo personale operativo, attesa l'erogazione della formazione obbligatoria, ad integrazione di quanto definito nel Programma Attività Formative (PAF) aziendale, la Società ha garantito l'erogazione di interventi formativi/informativi, secondo gli standard qualitativi di sicurezza aziendali, al fine di rendere il nuovo personale operativo edotto circa i rischi specifici presenti nelle attività (cfr. art. 36 e 37 D.lgs. 81/08). Le attività formative e di controllo sopra elencate garantiscono, alla luce del nuovo sistema organizzativo, per la sicurezza, una rinnovata tutela dei lavoratori, del datore di lavoro e dell'Azienda sia secondo quanto prescritto dal D.lgs 81/08 e sia per gli aspetti relativi al D.lgs 231/2001. Tenuto conto dei mutamenti organizzativi, sono stati pianificati interventi informativi/formativi resi ai tecnici impegnati nelle attività di competenza dell'ufficio direzione lavori/ coordinamento, sicurezza cantieri temporanei e mobili. La raccolta e l'analisi del fenomeno infortunistico durante l'attività lavorativa sono individuati dalle Norme UNI ed in particolare dalla norma tecnica UNI 7249 del 21/06/2007 (Statistiche degli infortuni sul lavoro) che definisce i parametri e la classificazione dei casi di infortunio attraverso gli Indici di Frequenza (I.F.) e di Gravità (I.G.). Gli Indici di Frequenza rappresentano un rapporto tra il numero di infortuni e la misura della durata dell'esposizione al rischio, mentre gli Indici di Gravità sono il rapporto tra la misura delle conseguenze invalidanti degli infortuni e la misura della durata dell'esposizione al rischio. Nel corso del 2019 si sono registrati, come comunicato all'INAIL, n.36 infortuni per un totale di 837 giornate perse.

Numero infortuni

PERIODO DI RIFERIMENTO	N. infortuni	N. giornate
Gennaio - Ottobre 2019*	25	682
Novembre - Dicembre 2019*	0	0

*dato relativo agli infortuni occorsi alle risorse in forza alle unità "Metering" e "Reti", confrontato con l'ultimo bimestre dello stesso anno in seguito all'avvio delle attività di coaching.

Indice di frequenza

I.F.

N. infortuni **32**

N. ore lavorate **1.466.916,72.**

x 1.000.000 =

21,81

Dal conteggio sono stati esclusi n.4 infortuni in itinere avvenuti con automezzo del dipendente mentre è stato incluso n.1 infortunio in itinere avvenuto successivamente ad un intervento in reperibilità avvenuto con automezzo aziendale, quindi sotto il controllo di GORI.

Nello specifico, considerando le linee guida per la classificazione degli infortuni condivise con la capogruppo ACEA, gli infortuni vengono così classificati:

- ▶ n.8 "tipicamente professionali";
- ▶ n.11 "spostamenti lavorativi";
- ▶ n.5 "in itinere";
- ▶ n.12 "non professionali".

L'evento infortunistico ha interessato n°27 operai (per un tot. di giornate perse pari a 684), e n°9 impiegati amministrativi / tecnici (per un tot. di giornate perse pari a 153). Sono stati inoltre registrati n°2 "near miss" (mancato infortunio), le cui cause e concause sono state trattate tramite pianificazione di attività di manutenzione ordinaria/straordinaria. Considerato il numero di infortuni occorso nell'annualità 2019, il responsabile del SPP, al fine di accrescere competenze, consapevolezza e professionalità del capitale umano di GORI, ha ritenuto opportuno procedere alla pianificazione di attività di coaching tese all'analisi del fenomeno infortunistico con le relative cause e concause, nonché verifica dell'efficacia delle attività informative/formative. Le predette attività di coaching, sono state rese al personale in forza alle unità che hanno registrato un incremento del fenomeno infortunistico. Più specificamente, nei mesi di novembre e dicembre, sono state erogate attività di coaching/informazione a tutto il personale impegnato nelle attività di "Metering" per un totale di n° 46 risorse, e pianificati analoghi interventi nel primo bimestre 2020 per tutto il personale in forza all'unità "GIF - Gestione reti idriche e fognarie" per un totale di n° 173 risorse coinvolte.

Indice di gravità

I.G.

N. giornate perse **762**

N. ore lavorate **1.466.916,72.**

x 1.000.000 =

0,51

GRI

Innoviamo Leadership in safety

La Società garantisce per il personale neo-assunto e trasferito dalla Regione Campania, in aggiunta alla formazione obbligatoria di legge, l'erogazione di interventi formativi/informativi, secondo gli standard qualitativi di sicurezza aziendali, al fine di rendere il nuovo personale operativo edotto circa i rischi specifici presenti nelle attività di competenza del gestore (cfr. art. 36 e 37 D.Lgs. 81/08).

Nel primo semestre 2019, l'attività formativa è stata caratterizzata da un workshop innovativo e fortemente stimolante, rivolto a tutti i livelli manageriali, centrato sulla leadership in ambito di salute e sicurezza, con lo scopo di fornire strumenti pratici per sviluppare competenze di Safety Leadership e diffonderle in Azienda (TAB 24).

L'obiettivo del workshop è stato quello di ribadire che al primo posto c'è la salvaguardia della salute e della sicurezza di tutti i lavoratori, che può essere garantita attraverso percorsi basati sulla formazione, sull'innovazione ad alto livello tecnologico e mediante l'adozione di comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle proprie attività senza incidenti e rispondendo ai massimi livelli di qualità.

Il progetto, ha previsto il coinvolgimento dell'intera popolazione aziendale, con una formazione a cascata, erogata da personale aziendale individuato quale "ambasciatore della sicurezza".

L'obiettivo finale del progetto è stata la trasmissione di concetti semplici e chiari, quali:

- ▶ la **sicurezza** è fatta di comportamenti che non dipendono solo dalle regole ma dalle persone;
- ▶ tutti hanno il **diritto di intervenire** quando vi è in gioco la vita degli altri;
- ▶ **non esistono ruoli gerarchici** quando si parla di salvare vite umane;
- ▶ ogni persona ha il **dovere di sentirsi responsabile** della propria salute e della propria sicurezza e di quella dei propri colleghi.

TAB 24.
Partecipazione al workshop

QUALIFICA	RU	Somma di ore di corso
Dirigente	4	32
Impiegato	92	736
Quadro	17	136
TOTALE	113	904

TAB 25. Formazione

FORMAZIONE	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	TOT.
Ore di formazione dipendenti tempo indeterminato	566	1.606	5.575	7.772	15.519
Ore corso donne per qualifica	232	323	1.516	35	2.106
Ore medie donne	46,4	19	7,62	5,83	9,28
Ore corso uomini per qualifica	334	1.283	4.059	7.737	13.413
Ore medie uomini	22,27	13,51	6,11	6,16	6,61
TOTALE CORSI EROGATI	10	30	93	32	165
Area formativa	Manageriale / Ruolo	Normativa / Giuridica	Tecnico / Operativa	Sicurezza	TOT.
	2.346	2.440	2.420	8.313	15.519

Lo sviluppo e la formazione

Di fronte alle esigenze di una società che cambia velocemente, la sfida per GORI è quella di mantenere alto lo standard dei servizi offerti ai cittadini. A tal fine è fondamentale investire sulla formazione e valorizzazione del capitale umano, privilegiando il merito e incoraggiando il personale a mettersi in gioco, in linea con i valori del modello di leadership del Gruppo Acea basato su intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione. Accanto alle classiche modalità di formazione, GORI si avvale anche della piattaforma Pianeta ACEA sulla quale sono disponibili online i corsi di formazione, obbligatori o facoltativi per i dipendenti del gruppo. Sono, inoltre, in fase di sviluppo progetti legati all'e-learning attraverso un potenziamento delle infrastrutture digitali, così da migliorare la qualità della formazione erogata ed effettuare un'attività di allineamento più efficace per i neoassunti.

GORI organizza la crescita delle sue persone a partire dagli obiettivi strategici del Gruppo: crescita industriale, territorio, efficienza operativa, innovazione e qualità.

La formazione è raggruppabile in quattro aree:

manageriale ruolo, relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali sul comportamento organizzativo e sulla leadership;

normativa e policy aziendali, relativa agli approfondimenti legislativi e disposizioni aziendali inerenti ai diversi ambiti di business;

tecnico-operativa, rivolta all'acquisizione di competenze peculiari per il business di riferimento;

sicurezza - obbligatoria D.lgs 81/08.

GRI

 Programmi di formazione

 Ore medie di formazione annua per dipendente

La Comunità

Plastic Free: il progetto

La bellezza di un'idea risiede nella sua contagiosità.

Un'idea può crescere a dismisura o rimpicciolirsi come una briciola, senza perdere mai la propria essenza; può modificarsi ed adattarsi, senza snaturare il messaggio che vuole trasmettere.

Il Plastic Free è un'idea.

Lanciata dal Ministero dell'Ambiente sul finire del 2018, la campagna ministeriale Plastic Free è stata una delle iniziative più contagiose degli ultimi dieci anni. Ad oggi, la borraccia simbolo della lotta alla plastica monouso è un must, un accessorio per chi ancora non ha aperto gli occhi sulla pericolosità di questo materiale. Alla base c'è la regola universale delle 4R: ridurre, riutilizzare, riciclare e recuperare.

GORI è diventata Plastic Free a giugno 2019, quando il Presidente e l'Amministratore Delegato, durante una conferenza stampa, hanno siglato e condiviso il manifesto divulgativo della campagna.

Con la firma congiunta, GORI ha intrapreso il percorso verso l'eliminazione della plastica monouso e la diffusione di tale messaggio presso il territorio servito. Tutti i dipendenti sono stati muniti di un kit formato da: sacca, borraccia nominativa, calamita e manifesto formato tascabile. A tale iniziativa ha fatto seguito, inoltre, l'eliminazione della plastica monouso dai distributori aziendali. La diffusione della campagna è continuata con il Family Fun Day e l'attività, ancora in corso, "Plastic Free nelle scuole".

GRI



Comunità locali

PLASTIC FREE

PLASTIC FREE

GORI CON LE SUE PERSONE SI IMPEGNA A:

- Aggiornare costantemente le best practices in tema di inquinamento e sostenibilità
- Applicare la regola delle 4 R: riduci, riutilizza, ricicla, recupera
- Divulgare la cultura del #PlasticFree in altre realtà pubbliche o private
- Eliminare la vendita di bottiglie di plastica e di prodotti con imballaggio eccessivo dai distributori
- Sostituire, nei distributori di bevande calde, i bicchieri di plastica con quelli di carta e le paline di plastica per girare il caffè, con quelle di legno
- Promuovere, attraverso corsi di aggiornamento ed iniziative interne, la riduzione dell'inquinamento da plastica tra i dipendenti
- Cessare l'utilizzo di oggetti in plastica monouso come bicchieri, cucchiaini, posate e piatti
- Installare ulteriori erogatori di acqua alla spina allacciati alla rete idrica
- Evitare l'utilizzo della plastica monouso durante eventi aziendali e/o riunioni
- Fornire ai dipendenti una borraccia personalizzata per il consumo di bevande fredde o calde

GORI

Plastic Free: dai comuni alle scuole

GORI, per il ruolo ricoperto nei territori gestiti, ha il dovere di diffondere le buone pratiche, coinvolgendo ed educando verso la tutela e la salvaguardia dell'ambiente. I primi interlocutori, ovviamente, sono i comuni serviti: in fase di engagement, infatti, è stato chiesto ai sindaci di collaborare con GORI per lo sviluppo di comportamenti virtuosi. I primi cittadini, poi, hanno ricevuto una comunicazione da parte dell'Amministratore Delegato nella quale si presentava il progetto Plastic Free per le scuole:

qualora l'amministrazione comunale avesse aderito alla campagna ministeriale Plastic Free, GORI avrebbe regalato una borraccia a tutti gli alunni delle scuole primarie del comune.

Attraverso la borraccia, infatti, sarebbe stato veicolato il concept grafico già lanciato dal manifesto: la disgregazione della plastica che ne rappresenta la scomparsa, dovuta alla riduzione, e la nascita di mattoncini su cui costruire una nuova sensibilità, in ottica di riutilizzo. L'obiettivo era quello di far arrivare

il Plastic Free a target di più livelli: i comuni, per il ruolo istituzionale che hanno; le maestre, per l'importanza del sistema educativo; i bambini, perché possano sin da ora giocare una parte fondamentale nella tutela dell'ambiente. Nell'ambito di questo progetto, tra le azioni messe in campo da GORI, anche la nascita di una piattaforma digitale di educazione ambientale attraverso la quale sarà possibile accedere a contenuti didattici ed aprire un canale diretto con l'Azienda, per l'organizzazione di visite guidate presso impianti e sorgenti. Iniziato nella seconda metà del 2019, il progetto avrà una durata di almeno altri 2 anni, così da permettere a tutti i comuni di aderirvi.

Al 31 dicembre 2019 i comuni aderenti sono stati oltre 30, sui 74 invitati a partecipare. In collaborazione con le amministrazioni comunali sono state distribuite 14.410 borraccine a tutti gli alunni delle scuole primarie.

Borraccine distribuite





Le Case dell'Acqua

Le Case dell'Acqua sono strutture destinate all'erogazione di acqua filtrata a prezzi vantaggiosi.

Sono 20, ad oggi, le Case dell'Acqua presenti sul territorio gestito da GORI.

Esse sono nate attraverso un protocollo d'intesa tra l'Azienda e i comuni che hanno deciso di offrire ai cittadini questo innovativo servizio, con il principale obiettivo di ridurre il consumo di plastica a tutto vantaggio dell'ambiente. Al 31.12.2019, infatti, sono 11.500.000 le bottiglie di plastica non utilizzate, 460.000 i Kg di PET risparmiato e 2.500 le tonnellate di anidride carbonica non emessa in atmosfera, grazie all'istituzione delle Case dell'Acqua e ai tantissimi cittadini che le scelgono ogni giorno. Al momento, esse sono presenti nei comuni di Anacapri, Camposano, Cimitile, Mariglianella, Pomigliano D'Arco, Brusciano, San Paolo Bel Sito, Sant'Anastasia, Scisciano, Torre del Greco, San Gennaro Vesuviano, Cercola, Saviano, Pimonte e Liveri. La loro funzione, per certi versi, può essere ritenuta molto vicina a quella delle storiche fontane pubbliche, arricchite di nuovi servizi.

Risparmio al 31.12.19

11.500.000

bottiglie
di plastica

460.000

kg di PET

2.500

t di CO₂



GORI per il Sarno

GORI, durante il mese di novembre, ha annunciato la nascita del progetto "GORI per il Sarno": in esso saranno raccolte tutte le iniziative volte alla tutela ed alla riqualificazione del fiume campano, risultato tra i più inquinati d'Europa. Il progetto, aperto anche ad altre realtà, nasce attraverso l'accordo tra GORI e l'associazione ambientalista Marevivo, e prevede l'attivazione di piani sinergici volti alla salvaguardia del corso d'acqua ed alla promozione di comportamenti sostenibili. È all'interno di questa iniziativa che nasce la prima azione in tutela del fiume: **"Un click per il Sarno"**. Ad ogni adesione al servizio Bolletta Web, GORI donerà 1€ per le attività strutturate in sinergia con Marevivo. Testimonial della campagna sono stati i fratelli Giuseppe e Carmine Abbagnale, pluricampioni di canottaggio ed orgoglio sportivo del territorio. "GORI per il Sarno" non ha una durata prestabilita in quanto legato ad un obiettivo di ampio raggio. Le prossime azioni previste riguarderanno progetti volti alla raccolta ed al riutilizzo del materiale inquinante.



Riattivazione del Mulino di Gragnano

La sostenibilità passa anche attraverso il recupero e la valorizzazione di opere storiche, rendendole disponibili alla società e trasformandole in vettori di occupazione e valore economico.

A tal fine, in collaborazione con il Centro di Storia e Cultura di Gragnano e dei Monti Lattari "Alfonso Maria Di Nola", il Consorzio per la Pasta IGP e l'amministrazione comunale, ad aprile 2019 GORI ha contribuito alla riattivazione del mulino Porta Castello di Sopra situato a Gragnano. La struttura, risalente al 1616, è ubicata nel meraviglioso scenario naturalistico della Valle dei Mulini ed il suo nome trae origine dal fatto che si trova all'inizio di un vecchio sentiero che conduceva al castello. Oggi, grazie anche al contributo di GORI è possibile ammirare dal vivo la storica manifattura della pasta ed il funzionamento che consentiva la macinazione del grano. L'Azienda, infatti, ha provveduto alla rifunzionalizzazione del circuito idraulico che consentirà a turisti, scuole ed appassionati, di ammirare il mulino in funzione: l'unico attivo dei 13 dell'antica valle. Il mulino è affidato in comodato gratuito al Centro di Storia e Cultura di Gragnano che lo tiene vivo organizzando incontri e visite guidate.



Generazione Acqua: Sprechi Zero!

Il rapporto con le istituzioni scolastiche e, attraverso di esse, con le nuove generazioni, ha sempre rivestito un ruolo fondamentale per GORI.

L'Azienda è impegnata, sin dal 2004, in un progetto di sensibilizzazione al corretto utilizzo dell'acqua e di educazione ambientale rivolto agli istituti scolastici dei 74 comuni serviti. "Generazione Acqua: sprechi zero!" punta ad offrire a tutte le scuole opportunità didattiche interattive da affiancare ai programmi previsti, mediante il racconto e l'esperienza diretta. Il progetto è articolato attraverso giornate studio condotte da personale formato sotto il profilo tecnico e didattico, in cui si affronta il tema dell'acqua nei suoi molteplici aspetti, inserendolo nell'argomento più generale della sostenibilità ambientale. Durante le lezioni in aula sono utilizzate, a seconda dell'età degli studenti, diverse modalità interattive (filmati, slide, giochi multimediali) per favorire gli approfondimenti del percorso didattico. Sono organizzate, inoltre, in specifici periodi dell'anno, visite guidate alle sorgenti, agli impianti di depurazione e presso il laboratorio. Nel corso del 2019 circa 900 studenti, in questo modo, hanno avuto la possibilità di verificare sul campo quanto appreso in aula e conoscere la complessità del sistema di gestione del S.I.L., approfondendo gli aspetti tecnici e funzionali degli impianti stessi.

Anche se la campagna di educazione ambientale si rivolge prevalentemente agli alunni della scuola primaria e secondaria inferiore, non sono mancati i momenti di confronto con gli alunni delle scuole superiori e con gli studenti universitari, i rispettivi docenti e i dirigenti scolastici.

Tabella dei contenuti GRI

TAB 26. Rendicontazione

GRI	Nome	Capitolo	Paragrafo
102-1	Nome dell'organizzazione	Conoscere	Gori
102-2	Attività, marchi prodotti e servizi	Conoscere	Gori
102-3	Indirizzo della sede legale	Conoscere	Gori
102-4	Luogo delle attività	Conoscere	Gori
102-5	Proprietà e forma giuridica	Conoscere	Gori
102-6	Mercati serviti	Conoscere	Gori
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Valorizzare	Composizione
102-8	Informazioni su dipendenti ed altri lavoratori	Valorizzare	Composizione
102-9	Catena di fornitura	Conoscere	I fornitori
102-10	Modifiche significative alla catena di fornitura		Nulla da evidenziare
102-11	Principio di precauzione	Conoscere	L'organismo di controllo
102-12	Iniziative esterne	Valorizzare	GORI per il Sarno
102-13	Adesione ad associazioni	Una chiave di lettura	Ascolto
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente		
102-16	Valori, principi, standard	Conoscere	Il Codice Etico
102-17	Meccanismi per segnalare criticità in merito a questioni etiche e legali	Conoscere	La governance
102-18	Struttura della governance	Conoscere	La governance
102-19	Delega dell'autorità	Conoscere	Il Codice Etico
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	Una chiave di lettura	Interpretazione
102-21	Consultazione degli stakeholder	Una chiave di lettura	
102-22	Composizione massimo organo di governo	Conoscere	La governance
102-23	Presidente massimo organo di governo	Conoscere	La governance
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Conoscere	La governance
102-25	Conflitti di interesse	Conoscere	La governance
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità e strategie	Conoscere	La governance
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Conoscere	La governance
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Conoscere	La governance
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Una chiave di lettura	Interpretazione
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Conoscere	Gestione del rischio
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	Una chiave di lettura	Interpretazione

TAB 26. Rendicontazione

GRI	Nome	Capitolo	Paragrafo
102 - 32	Ruolo del massimo organo di governo nel report	Conoscere	La governance
102 - 33	Comunicazione delle criticità	Conoscere	L'organismo di controllo
102 - 36	Processo per determinare la retribuzione	Conoscere	La governance
102 - 38	Tasso della retribuzione totale annua	Valorizzare	La composizione
102 - 39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	Valorizzare	La composizione
102 - 40	Elenco gruppi stakeholder	Una chiave di lettura	Ascolto
102 - 41	Accordi di contrattazione collettiva	Valorizzare	La composizione
102 - 42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Una chiave di lettura	Ascolto
102 - 43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Una chiave di lettura	Coinvolgimento
102 - 44	Temi e criticità chiave sollevati	Una chiave di lettura	Coinvolgimento
102 - 45	Soggetti inclusi nel Bilancio consolidato		
102 - 46	Definizione del contenuto del report e parametri dei temi	Una chiave di lettura	Interpretazione
102 - 47	Elenco dei temi materiali	Una chiave di lettura	Interpretazione
102 - 48	Revisione delle informazioni	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 49	Modifiche nella rendicontazione	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 50	Periodo di rendicontazione	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 51	Data del report più recente	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 52	Periodicità della rendicontazione	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Una chiave di lettura	Rendicontazione
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	Valorizzare	Tabella dei contenuti GRI
102 - 56	Assurance esterna		
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	Una chiave di lettura	Interpretazione
201 - 1	Valore economico distribuito direttamente generato e distribuito	Conoscere	I nostri numeri
201 - 3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Valorizzare	La composizione
205 - 3	Eventi di corruzione		Nulla da evidenziare
206 - 1	Azioni anti - concorrenziali		Nulla da evidenziare
301 - 2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Proteggere	Le emissioni
302 - 1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Proteggere	I consumi degli impianti
302 - 4	Riduzione consumo di energia	Proteggere	I consumi energetici
303 - 1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Proteggere	Tutto il capitolo
303 - 3	Prelievo idrico	Proteggere	Bilancio Idrico
305 - 1	Emissioni dirette di GHG (scopo 1)	Proteggere	Le emissioni
305 - 2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scopo 2)	Proteggere	Le emissioni
305 - 5	Riduzione delle emissioni	Proteggere	Le emissioni
401 - 1	Nuove assunzioni e turn over	Valorizzare	La composizione
401 - 2	Benefits per i dipendenti	Valorizzare	Il Welfare

TAB 26. Rendicontazione

GRI	Nome	Capitolo	Paragrafo
402 - 1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti organizzativi		A norma di legge, variano in base agli accordi ed ai regolamenti interni
403 - 1	Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro	Valorizzare	La salute e la sicurezza
403 - 2	Identificazione dei pericoli	Valorizzare	La salute e la sicurezza
403 - 5	Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza	Valorizzare	La salute e la sicurezza
403 - 9	Infortuni sul lavoro	Valorizzare	La salute e la sicurezza
404 - 1	Ore di formazione annua	Valorizzare	Lo sviluppo e la formazione
404 - 2	Programmi di formazione	Valorizzare	Lo sviluppo e la formazione
405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Valorizzare	La composizione
406 - 1	Atti discriminatori		Nulla da evidenziare
407 - 1	Attività e fornitori in cui il diritto di associazione può essere violato		Nulla da evidenziare
408 - 1	Lavoro minorile		Nulla da evidenziare
409 - 1	Lavoro forzato		Nulla da evidenziare
411 - 1	Popoli indigeni		Nulla da evidenziare
413 - 1	Comunità locali	Valorizzare	Plastic Free
415 - 1	Contributi politici		Nulla da evidenziare
416 - 1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Proteggere	Laboratorio
416 - 2	Episodi di non conformità	Proteggere	Nulla da evidenziare
417 - 1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Le caratteristiche acqua
417 - 2	Episodi di non conformità		Nulla da evidenziare
417 - 3	Casi di non conformità riguardanti comunicazione e marketing		Nulla da evidenziare
418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	Conoscere	Privacy
419 - 1	Compliance socioeconomica	Conoscere	La compliance

Certificazioni

PWC SPA

Relazione della società di revisione indipendente sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2019

- ▶ Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità
- ▶ Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità
- ▶ Responsabilità della società di revisione
- ▶ Conclusione



GORI SpA - Ercolano



AXN01884871
Prot N.: 0038653\2020
Del: 30/07/2020 12.31.37
Orig.: Entrata
Da/A: PWC SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ 2019**

GORI SPA



**Relazione della società di revisione indipendente sulla
revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2019**

Al Consiglio di Amministrazione di GORI SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità 2019 (di seguito il "Bilancio") di GORI SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di GORI SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità ai "Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 e versioni successive dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), come descritto nella sezione "Una chiave di lettura" (Nota metodologica) del Bilancio.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di GORI in relazione alla performance di sostenibilità nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standard Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20140 Via Monte Rosa 91 Tel. 0266720501 Fax 0266720501 - Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 I.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 02320320967 - Altri Uffici: Bari 20122 Via Abate Gianna 72 Tel. 0805640321 Fax 0805640329 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0518086211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0302697501 - Cagliari 09123 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552480899 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08126181 - Padova 35138 Via Venezia 4 Tel. 049879421 Fax 0498724209 - Rignano 35030 Via Belle Patisse 16 - Palermo 90141 Via Marchese Igo 60 Tel. 0916256013 Fax 0917820221 - 90130 Via Roma 437 Tel. 0916752111 - Parma 43101 Viale Tanara 20/A Tel. 0521279011 Fax 0521 285844 - Roma 00151 Largo Fochetti 28 Tel. 06470831 Fax 06470832336 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115772511 Fax 0115772509 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422215711 Fax 0422215798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0402480781 Fax 040264737 - Verona 37135 Via Finanza 91/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'*International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dallo IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio, nei quali si articolano i *GRI Standards*, e sono riepilogate di seguito:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione, in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto:

- ✓ interviste e discussioni con il personale della Direzione di GORI SpA al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
- ✓ analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;



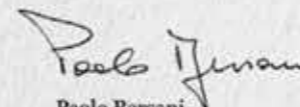
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di GORI SpA, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di GORI SpA al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Sustainability Reporting Standards, come descritto nella sezione "Una chiave di lettura" (Nota metodologica) del Bilancio.

Napoli, 29 luglio 2020

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)

**GORI S.p.A.**

Sede legale Direzione generale Via
Trentola 211 - 80056 Ercolano (Na)
www.goriacqua.com



A cura di

UNITÀ COMUNICAZIONE E CSR**Responsabile**

Mara De Donato

TEAM DI REDAZIONE

Francesco De Simone, Salvatore De Marco,
Francesco Formosa, Luca Iozzino,
Marina Miranda

e-mail: comunicazione@goriacqua.com

AMBASCIATORI DELLA SOSTENIBILITÀ

Antonio Bova, Ciro Bianchi
Salvatore Capasso, Claudio Castaldi,
Domenico Cesare, Antonio Cozzolino,
Raffaele Cristoforo, Emilio D'Auria,
Tony Esposito, Fabio Frangipani,
Giselle Greco, Ciro Guarino,
Francesco Labruna, Stefano Locorotolo,
Maria Maestro, Crescenzo Maresca,
Giovanni Mastromano, Marianna Panico,
Dario Paparone, Luisa Piccolo,
Salvatore Polichetti, Maurizio Romano,
Vincenzo Scielzo, Maria Sodano,
Roberto Spada, Vincenzo Vitale,
Franzy Zalloni, Corrado Ziccardi

PROGETTO GRAFICO

Pluff Design

Stampare solo se è necessario