



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

GORI

Idrability è il nostro esempio di identità comunicativa della Sostenibilità d'Impresa, volta a definire la vision strategica sulle tematiche ambientali, sociali ed economiche.

Rappresenta la descrizione di un'ambizione e, al contempo, il percorso da seguire per raggiungere gli obiettivi prefissati. È una cornice in cui inserire le attività di CSR, ma è anche la manifestazione della capienza di questa promessa da mantenere.

Idrability è la capacità sostenibile di Gori.

04 **Prefazione**

05 **Lettera agli stakeholder**

07 **Una chiave di lettura**

COVID-19:

Le strategie di Gori

Stakeholder, materialità
e rendicontazione

116 **Tabella dei
contenuti GRI**

121 **Certificazioni**

18 **CONOSCERE**

20 **Gori**

40 **Gli utenti**

COVID-19:

Le misure a tutela
degli utenti

48 **I fornitori**

54 **PROTEGGERE**

56 **L'acqua**

74 **L'ambiente**

COVID-19:

Incidenza sui consumi

88 **VALORIZZARE**

90 **Le persone**

COVID-19:

Le misure a tutela
del personale

108 **Il territorio**

Prefazione

A cura di Mara De Donato,
Responsabile Comunicazione e CSR

Il 2020 è stato l'anno in cui le aziende hanno dovuto dimostrare quanto fosse incisivo il proprio sentimento di "responsabilità". L'emergenza pandemica ha accelerato determinati processi che, in alcuni casi, erano già in itinere, come la digitalizzazione, obbligando le imprese a riorganizzarsi, rivedendo il proprio business e la propria gestione. Vista la natura essenziale, ed intrinsecamente sostenibile, del servizio erogato da Gori, il COVID-19 ha potenziato l'attenzione che l'azienda già dedicava alle risorse umane, agli utenti ed alle politiche di sostenibilità.

La responsabilità sociale d'impresa, intesa come il contenitore delle azioni di natura etica proposte dall'organizzazione, con la pandemia da COVID-19 ha subito un ulteriore upgrade. Le aziende, e Gori tra queste, hanno dovuto sistematizzare le azioni di Corporate Social Responsibility per obbligo normativo, ponendo particolare attenzione alla salute ed alla sicurezza sia delle risorse umane sia della platea degli utenti. Così, la riorganizzazione degli spazi aziendali, l'implementazione dello smart working in tempi brevissimi ed un'attenta comunicazione volta alla diffusione delle buone pratiche per evitare il contagio, sono state le prime ed imminenti azioni che Gori ha messo in campo. L'aggiornamento costante delle direttive ha inciso sull'elasticità che un'impresa moderna dovrebbe avere, spingendola a migliorarsi costantemente. Accanto alla responsabilità, è stato importante approfondire la sensibilità.

Ciascuna impresa ha dovuto lavorare all'interno ed all'esterno per divulgare ed attivare meccanismi di sensibilità, sia verso la diffusione del contagio, sia in supporto alla tragica situazione collettiva. Gori, nel caso specifico, ha comunicato in modo continuo le misure attuate in prevenzione del contagio, attivando i propri canali istituzionali al fine di potenziare il dialogo con l'utente. A queste azioni se ne sono aggiunte altre, di tipo puramente etico: la campagna "Un click per il Sarno" si è trasformata in "Un click solidale", con la donazione di un contributo all'Azienda Ospedaliera dei Colli per ciascun utente aderente al servizio Bolletta Web. Alla campagna ha fatto seguito un contest interno, "Uno scatto

solidale", per far sentire ancora di più la nostra vicinanza a chi ha combattuto (e combatte ancora) il virus in prima linea. Sono state completamente ridisegnate sia le iniziative di ascolto degli stakeholder, che hanno registrato una partecipazione numerosa e propositiva, sia le iniziative da co-progettare per il benessere complessivo. Una su tutte: "Energie per il Sarno", il progetto di engagement permanente dei sindaci del bacino idrografico del nostro fiume per la costruzione di sinergie e lo sviluppo di azioni concrete finalizzate alla riqualificazione del territorio.

L'anno che lasciamo alle spalle ci ha dimostrato quanto velocemente possono mutare gli scenari e gli obiettivi da perseguire. La sostenibilità, per sua natura, è dinamica, molteplice ed in continua evoluzione. I prossimi obiettivi di Gori, in termini di rendicontazione, mireranno a sottolineare i principi intangibili che accompagnano il nostro lavoro, sia in termini di professionalità che di valore non esclusivamente economico. Le prossime evoluzioni di scenario, normative e non solo, imporranno nuove sfide per le aziende che cercano di inserire il proprio tassello nella divulgazione dei temi economici, sociali ed ambientali. Sarà importante osservare trasversalmente tutti gli aspetti legati alla sostenibilità d'impresa per aggiornarla e, magari, innovarla.

Responsabilità, sensibilità e sostenibilità, sono i tre valori raccontati nel documento che prosegue la narrazione della nostra "Idrability", la capacità sostenibile di Gori.

Lettera agli stakeholder

A cura di Vittorio Cuciniello,
Amministratore Delegato

Cari Stakeholder,
è doveroso da parte mia condividere con voi i sentimenti che mi accompagnano da quando, ad aprile 2021, mi è stato assegnato il ruolo di Amministratore Delegato di Gori. Innanzitutto, sono felice di essere ritornato a casa, nel mio territorio, presso l'azienda che mi ha formato dal punto di vista personale e professionale. Sono orgoglioso, inoltre, di aver trovato strategie ben delineate accompagnate da azioni concrete: merito dell'eccellente lavoro svolto da chi mi ha preceduto.

Il 2020 è stato un anno complesso, durante il quale Gori, con tutte le sue persone, non si è mai fermata, perseguendo i principi di tutela dei clienti, efficienza del servizio erogato e tempestività di intervento. Il COVID-19 ha messo a dura prova gli animi e le attività di tutti noi, ma la resilienza che da sempre ci contraddistingue ha permesso di accelerare i processi di innovazione che già erano in itinere. Oggi possiamo guardare al domani con grande speranza, per un graduale ritorno alla normalità ed uno sguardo al futuro con qualche consapevolezza in più.

Il futuro di Gori sarà sicuramente segnato da un'attenzione ancora maggiore ai temi della sostenibilità: al secondo anno di rendicontazione non finanziaria sono stati registrati ulteriori traguardi raggiunti, come il potenziamento dei processi di digitalizzazione e l'incremento dell'efficacia depurativa. Con l'attribuzione del ruolo di soggetto attuatore per il piano di riqualifica del fiume Sarno attraverso le opere di collettamento a depurazione degli scarichi fognari, è stato deciso di lanciare un progetto di stakeholder engagement permanente per ascoltare direttamente le istanze del territorio. "Energie per il Sarno" è il titolo dato a queste iniziative di ascolto complesse e continuative. Al progetto partecipano i 33 sindaci del bacino idrografico del fiume che, in concertazione con Gori, si incontrano e collaborano per la riqualificazione e la tutela del Sarno. I prossimi passi prevederanno una collaborazione ancora più stretta con le amministrazioni, al fine di pianificare al meglio i lavori e facilitare gli iter di intervento.

L'impegno per il fiume Sarno si inserisce a pieno titolo nel più grande obiettivo che l'azienda si pone per l'intera comunità: lavorare per il recupero della balneabilità del golfo di Napoli, attraverso la restituzione di acqua pulita in ambiente. In questo percorso si inseriscono tutte le opere avviate da Gori in materia di servizio fognario e collettamento a depurazione del territorio servito, contribuendo al recupero di intere aree urbane come il borgo di Marina Grande a Sorrento.

Il presente Bilancio di Sostenibilità nasce dall'impegno e dalla resilienza delle risorse che ci hanno lavorato. In pieno periodo COVID-19, il presente documento vuole rappresentare un sentimento di speranza ed un impegno che Gori assume verso un futuro fondato sui valori della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa.

GRI Standards | Global Reporting Initiative



Dichiarazione di un alto dirigente



Una chiave di lettura

COVID-19

Le strategie di Gori



Sono riportate, di seguito,
le misure intraprese al fine di
fronteggiare la crisi pandemica.

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza igienico-sanitaria da Coronavirus (COVID-19)

03/03/2020

ISTITUZIONE DEL COMITATO DI PREVENZIONE DEL CORONAVIRUS

Obiettivi

- Ridurre la possibilità di contagio per il personale e per gli utenti
- Assicurare la continuità di gestione del Servizio Idrico Integrato

Azioni

- Sanificazione straordinaria degli ambienti
- Attivazione smart working straordinario
- Riorganizzazione degli spazi aziendali con attivazione di procedure anti-COVID (cartellonistica, punti di sanificazione, misurazione temperatura, distanziamento)

RIDEFINIZIONE DEL LAYOUT PER IL DISTANZIAMENTO FISICO

Nella ridefinizione dei layout è stata rispettata la distanza minima di almeno 1 mt, aumentata a 2,5 mt tra le persone occupanti gli stessi locali, mantenendo i seguenti principi:

- suddivisione degli spazi di lavoro e riduzione dei transiti
- predisposizione e posizionamento di specifica cartellonistica relativa alle prassi da attuare
- individuazione di aree idonee al posizionamento di contenitori per il conferimento dei DPI usati
- verifica periodica dell'attuazione delle indicazioni soprariportate

01/08/2020

ORGANIZZAZIONE SMART WORKING "ORDINARIO"

La principale tra le misure di sicurezza relative al contenimento del virus, tenendo conto di:

- volontà dei lavoratori
- variabilità nel numero e della tipologia dei rientri

Approvvigionamento dei notebook

Investimento monetario **350.000 €**



L'investimento dedicato a questa attività è stato di circa 350 mila € per l'acquisto del materiale informatico ed ha impegnato 8 risorse per un lavoro complessivo di circa 400 giornate uomo (50 giornate per le 8 risorse - dato stimato)

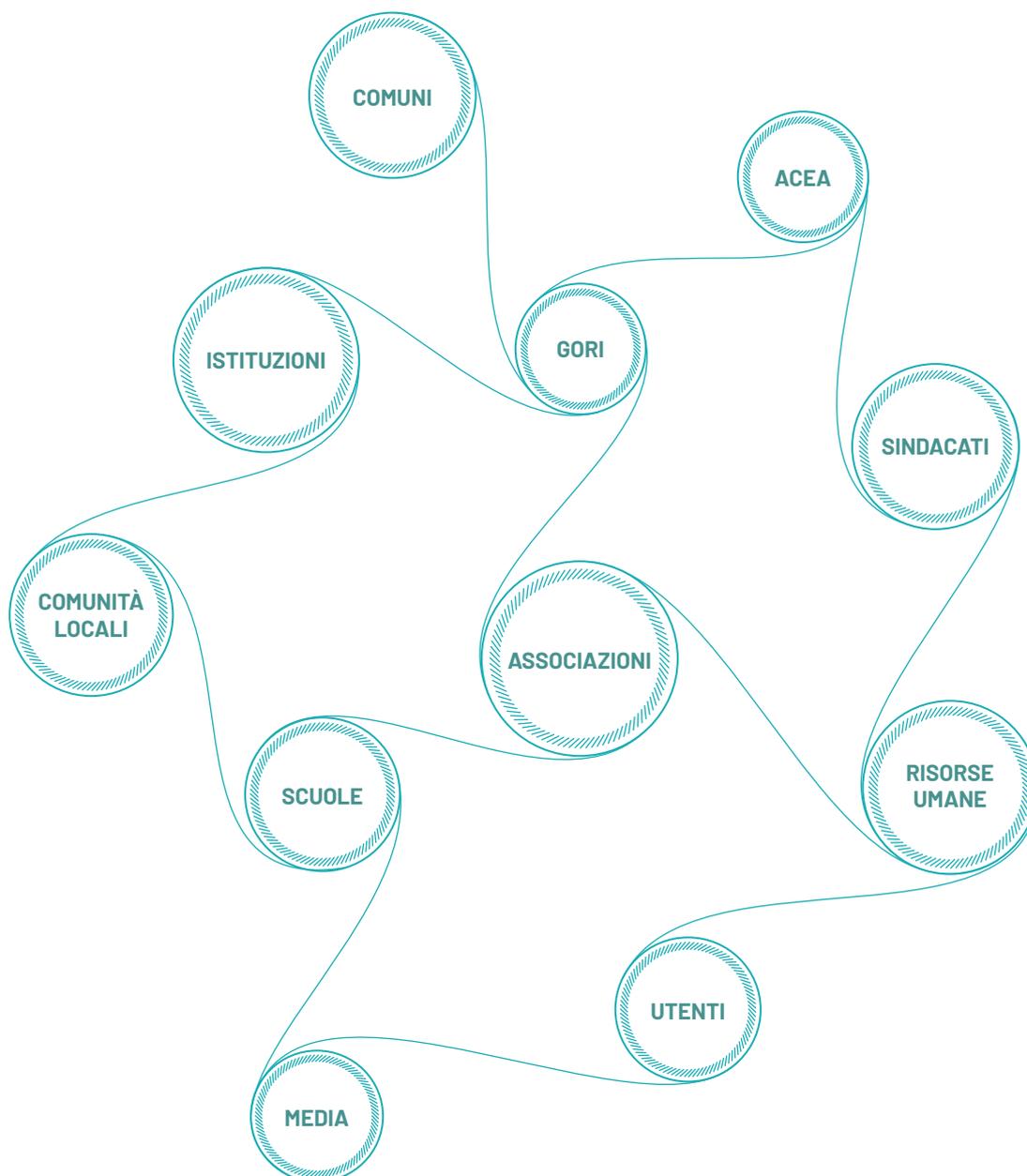
INDAGINI MOLECOLARI E DI SIEROPREVALENZA

- **Indagine di sieroprevalenza** avviata con la prima campagna dei test a giugno e con primo follow up nel mese di settembre
- **Sessione specifica per i lavoratori** (compresi coloro che avevano contratti di somministrazione) che avevano soggiornato o transitato nella regione Sardegna

STAKEHOLDER, MATERIALITÀ E RENDICONTAZIONE

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

Mappa degli stakeholder



Considerata la natura di Gori, il dialogo con le diverse categorie di stakeholder è centrale nella costruzione di una strategia di sostenibilità inclusiva e partecipata.

Per questo motivo, le attività di engagement avvengono durante l'intero esercizio in forme e modalità miste. Sono riportate di seguito le attività strettamente finalizzate alla costruzione della matrice di materialità.



L'ASCOLTO È AVVENUTO TRAMITE PIATTAFORME DIGITALI.

Elenco degli stakeholder

COMUNITÀ LOCALI

Le **comunità locali** rappresentano la stretta connessione territoriale che caratterizza l'attività di Gori: una panoramica sociale dei comuni e dei propri rapporti interni.

ISTITUZIONI

Le **istituzioni** sono gli enti regolatori 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..

Dialogare con la **scuola**, e confrontarsi con questa istituzione riguardo le tematiche sostenibili, determina la nascita di una coscienza ambientale estesa sul territorio.

SCUOLE

ACEA

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. In qualità di socio industriale, partecipa al capitale sociale di Gori con una quota di minoranza, attraverso Sarnese-Vesuviano srl. Gori rientra integralmente nel Bilancio consolidato di Acea S.p.A..

UTENTI

Gli **utenti** 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.

COMUNI SERVITI

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.

MEDIA

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.

ASSOCIAZIONI

Le **associazioni** sono le grandi formazioni sociali a cui Gori appartiene, come Utilitalia, la federazione che unisce le aziende operanti nei servizi pubblici. Appartengono a questa categoria anche le realtà con cui Gori dialoga, come le **associazioni dei consumatori**.

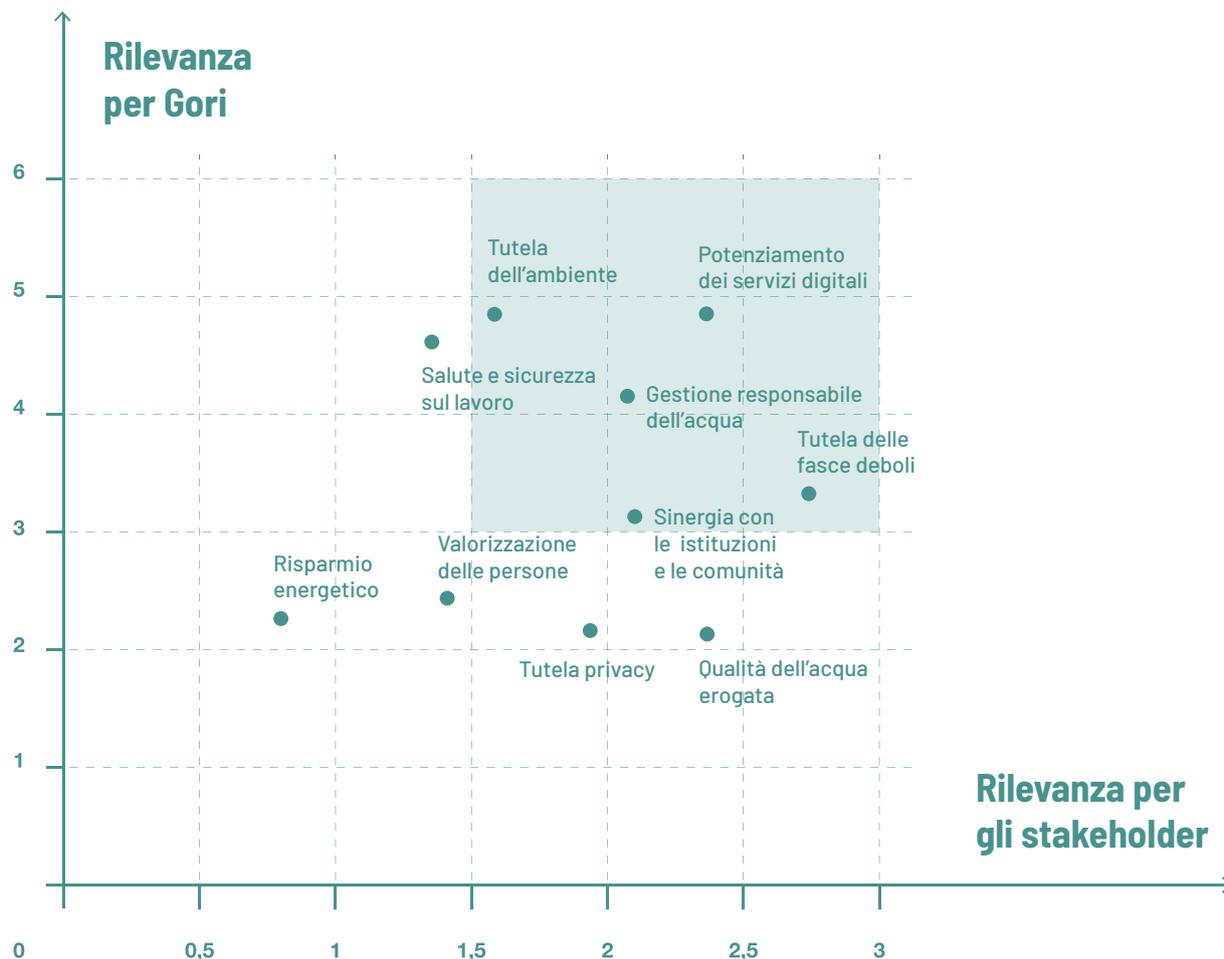
SINDACATI

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.

RISORSE UMANE

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.

Matrice di materialità



Tutti i temi riportati sono rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità 2020. Nel quadrante in alto a destra sono posizionati i temi materiali, ossia quelli rilevanti in egual modo per l'azienda ed i portatori di interesse.

L'inserimento di nuovi temi, come la tutela delle fasce deboli oppure il potenziamento dei servizi digitali, nasce dall'esigenza di strutturare una matrice quanto più fedele alla realtà dei fatti. I temi materiali della matrice 2019 restano di fondamentale importanza per Gori che ha effettuato questo aggiornamento come un'aggiunta e non una sostituzione.



NUOVE TEMATICHE

L'emergenza da COVID-19 ha comportato un upgrade delle tematiche rispetto a quelle dell'anno precedente.

*I temi materiali di Gori, pur avendo una diversa denominazione e collocazione in matrice, sono coerenti con quelli della capogruppo Acea

TEMATICHE RILEVANTI PER CATEGORIA

STAKEHOLDER	Modalità di coinvolgimento	Periodo	TemI rilevanti
Sindaci	Call conference, Energie per il Sarno	Ottobre - <i>in corso</i>	Tutela delle fasce deboli Sinergia istituzioni e comunità
Media	Survey	Gennaio - Febbraio	Tutela delle fasce deboli Gestione responsabile dell'acqua
Dipendenti	Survey	Gennaio - Febbraio	Gestione responsabile dell'acqua Salute e sicurezza sul lavoro
Associazioni dei consumatori	Interviste	Febbraio	Tutela delle fasce deboli Sinergia istituzioni e comunità

TEMI MATERIALI

TEMA MATERIALE Perimetro

Potenziamento dei servizi digitali

Il tema riguarda tutte le azioni che diminuiscono la distanza tra l'azienda e l'utente, riducendo al massimo l'impatto sull'ambiente. Questa esigenza è aumentata ancora di più durante l'emergenza sanitaria da COVID-19, accelerando un percorso già avviato negli scorsi anni.

GRI 103 01 103 02 103 03 203 02 418 01

Gestione responsabile dell'acqua

Rientrano nel tema tutte le interazioni che Gori ha con la risorsa che gestisce. L'obiettivo è quello di ottimizzare i prelievi in falda/sorgente e diminuire il più possibile lo spreco d'acqua, attraverso la riduzione delle perdite.

GRI 102 07 103 01 103 02 103 03 203 02 302 05 303 01 303 02 303 03 303 04 416 01 416 02 417 01 417 01

Tutela delle fasce deboli

Il tema nasce dalle esigenze generate dall'emergenza sanitaria da COVID-19. Rientrano in questa categoria tutte le azioni messe in campo da Gori per la tutela della salute degli utenti e dei dipendenti, in particolare delle fasce più bisognose di supporto.

GRI 103 01 103 02 103 03 201 01 203 01 203 02

Tutela dell'ambiente

Rientrano in questo tema tutte le azioni messe in campo da Gori per la difesa dell'ecosistema e dell'ambiente. Il Servizio Idrico Integrato, vista la sua connotazione, ha un legame intrinseco con la sostenibilità ambientale, per cui l'attenzione al territorio è prioritaria nella gestione delle attività.

GRI 102 12 103 01 103 02 103 03 301 01 301 02 302 01 302 02 302 04 302 05 303 01 303 04 304 01 305 01 305 02 305 05 306 02 306 03 307 01

TEMI MATERIALI

TEMA MATERIALE Perimetro

Sinergia con le istituzioni e la comunità

L'ascolto ed il coinvolgimento degli stakeholder è la radice di una politica di sostenibilità partecipata e fondata sul dialogo. Rientrano in questo tema le attività di engagement su cui Gori costruisce le azioni in tutela della comunità e del territorio.



ALTRI TEMI

TEMA MATERIALE

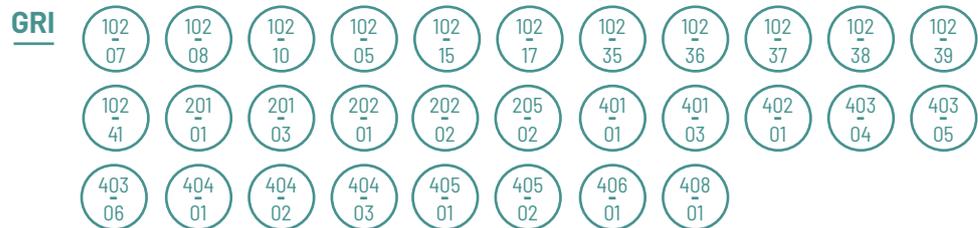
Salute e sicurezza sul lavoro



Risparmio energetico



Valorizzazione delle persone



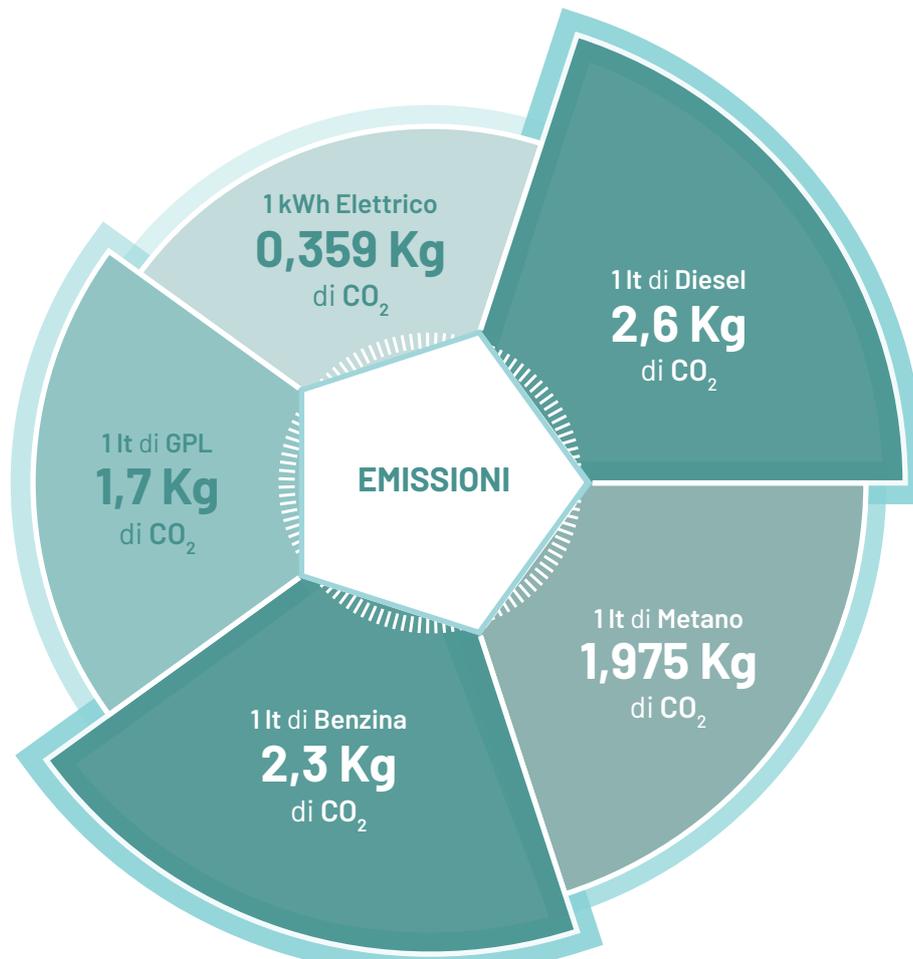
Tutela privacy



Qualità dell'acqua erogata



Fattori di conversione



FONTI: 1. Tabelle parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra ai sensi del decreto legislativo n. 30 del 2013, 2020 Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

2. Confronti internazionali
3. 2018 – Terna

Rendicontazione

Il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto in aderenza ai Sustainable Development Goals (SDGs) ed in conformità ai GRI Standards: opzione core, rispettando i principi di materialità, completezza e chiarezza.

Il documento prosegue la rendicontazione avviata con "Irradability 2019", mantenendo inalterata la procedura di raccolta dati e lo schema narrativo, con l'aggiunta delle informazioni riguardanti l'emergenza igienico-sanitaria ancora in corso. Il presente documento, riferito all'intero anno 2020, rappresenta un impegno che l'azienda ha deciso di assolvere annualmente.

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

Sustainable Development Goals (SDGs)



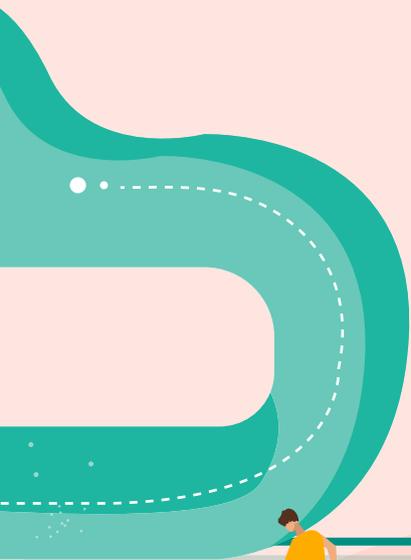
GRI Standards | Global reporting Initiative

102 40	Elenco gruppi degli stakeholder	102 31	Riesame dei temi ambientali, economici e sociali	102 50	Periodo di rendicontazione
102 13	Adesione ad associazioni	102 46	Definizione del contenuto del report e parametro dei temi	102 52	Periodicità della rendicontazione
102 43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	103 01	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	102 53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report
102 21	Consultazione degli stakeholder	102 51	Data del report più recente	102 54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards
102 44	Temi e criticità chiave sollevati	102 48	Revisione delle informazioni	103 02	Modalità di gestione e componenti
102 47	Elenco dei temi materiali	102 49	Modifiche nella rendicontazione	103 03	Valutazione delle modalità di gestione
102 42	Individuazione e selezione degli stakeholder	102 29	Identificazione e gestione degli impatti ambientali, economici e sociali		





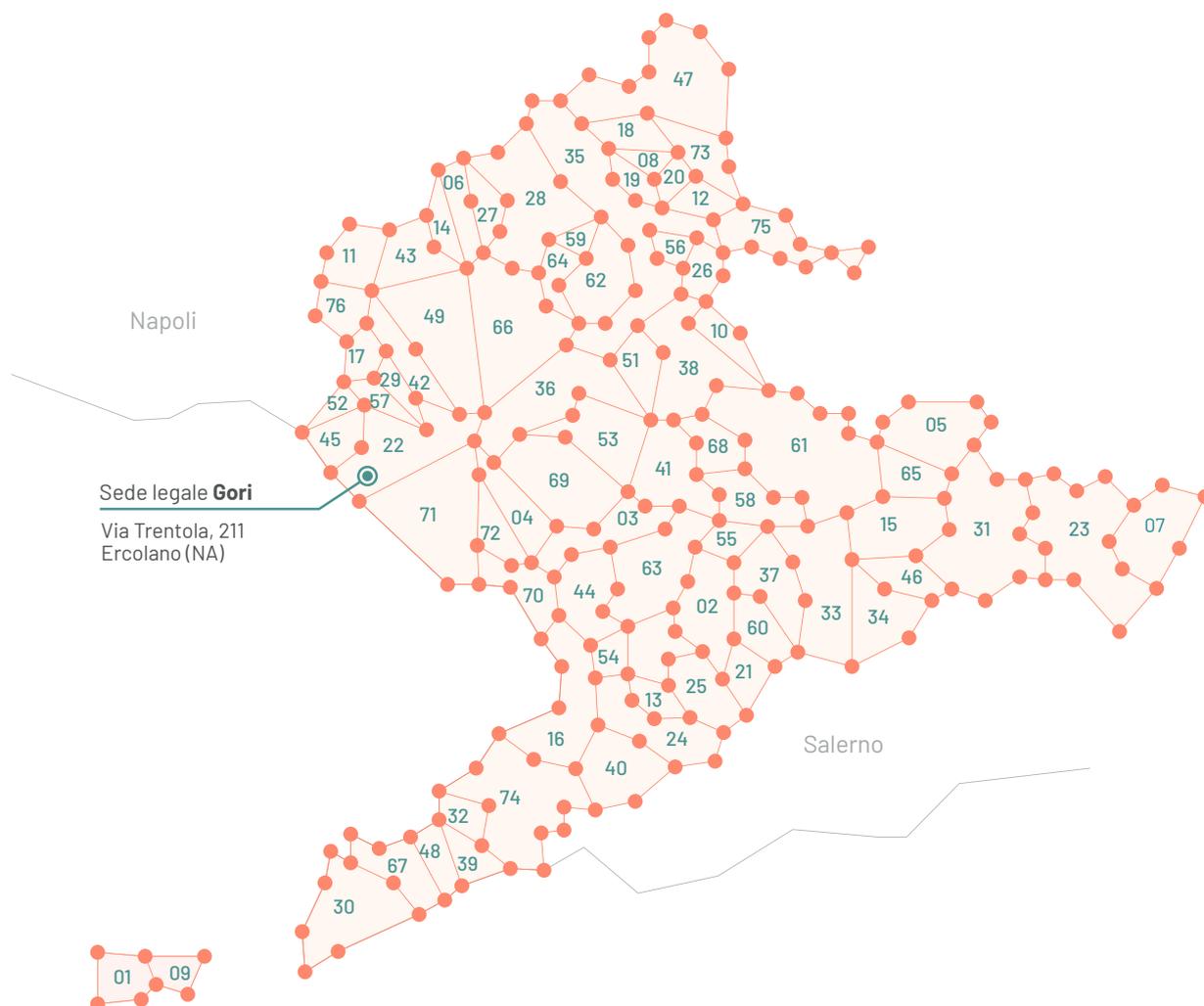
CONOSCERE



Gori



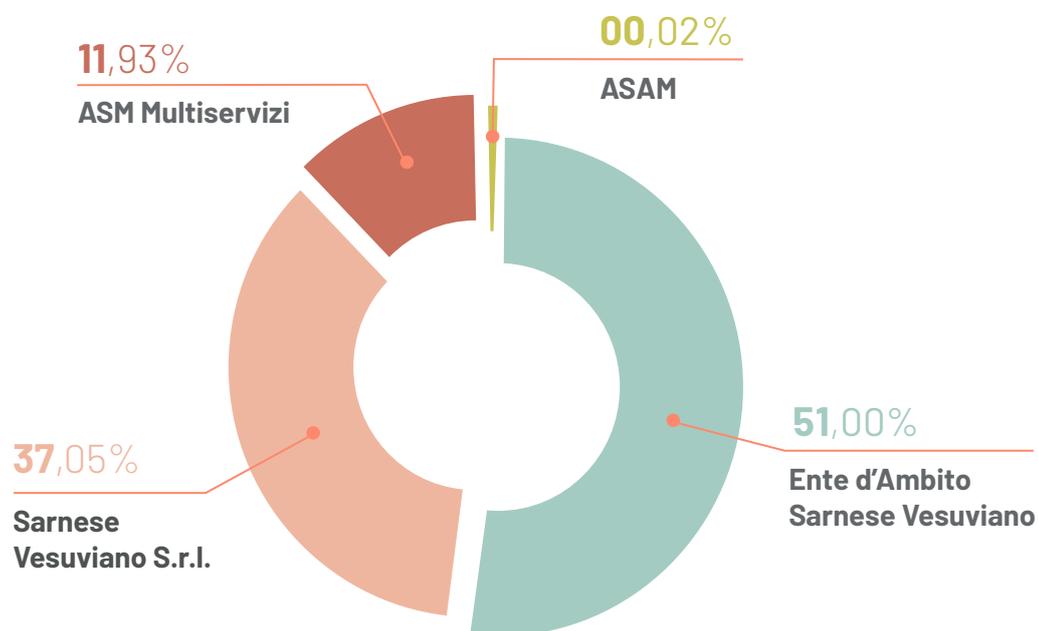
Comuni serviti



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

Composizione societaria



Gori è una società mista a prevalente capitale pubblico, la cui maggioranza (51%) è detenuta dall'Ente d'Ambito, il consorzio obbligatorio dei 76 comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano.

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 Srl 37,05%
(il cui 99,3% è detenuto da Acea S.p.A.)

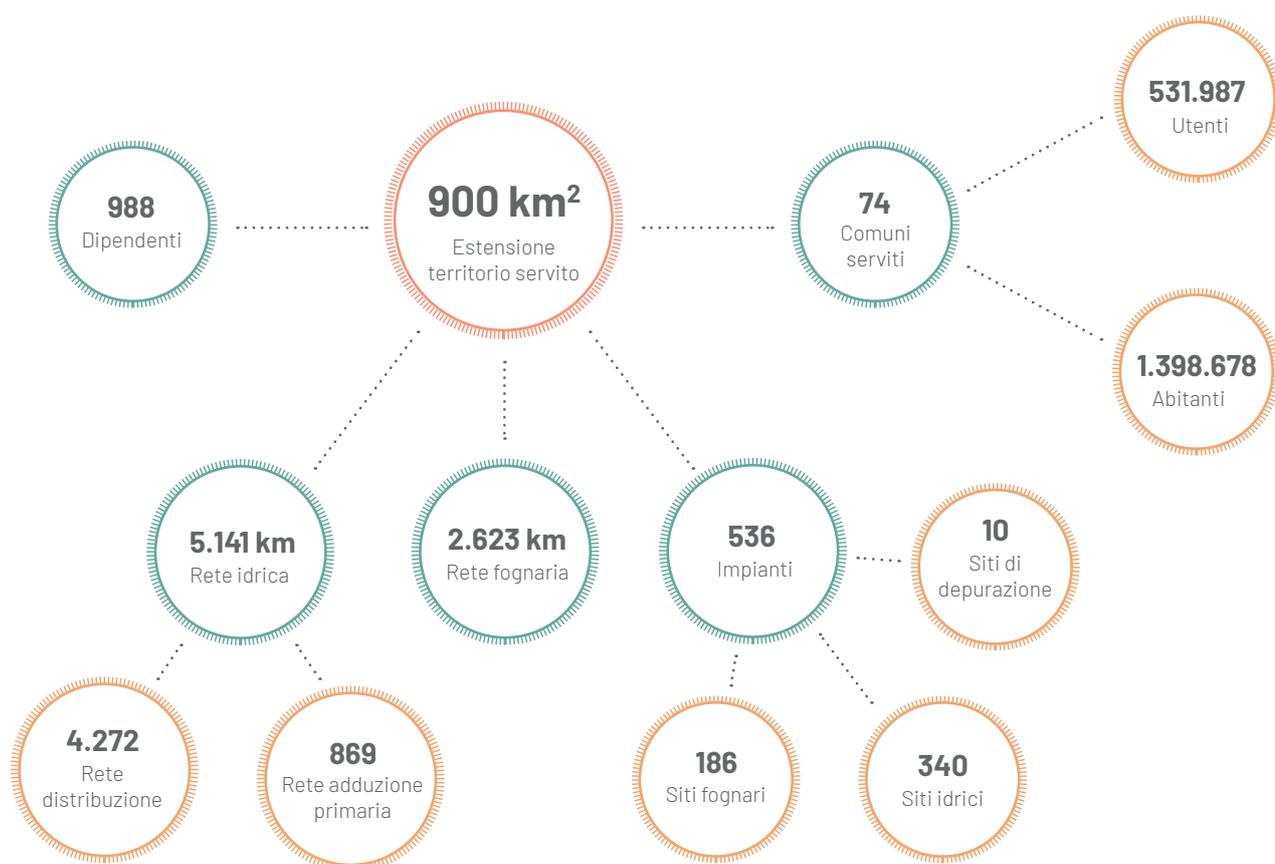
ASM 11,93%
(Azienda Speciale Multiservizi Pomigliano d'Arco)
ASAM 0,02%
(Azienda Speciale Castellammare di Stabia)

Soci e titolari di diritti su azioni e quote



SOCIO	N.Azioni	Valore	Diritto
Ente d'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

Gori in sintesi



HIGHLIGHTS 2020

- 4.562.844 mc

Riduzione delle perdite idriche rispetto al 2019

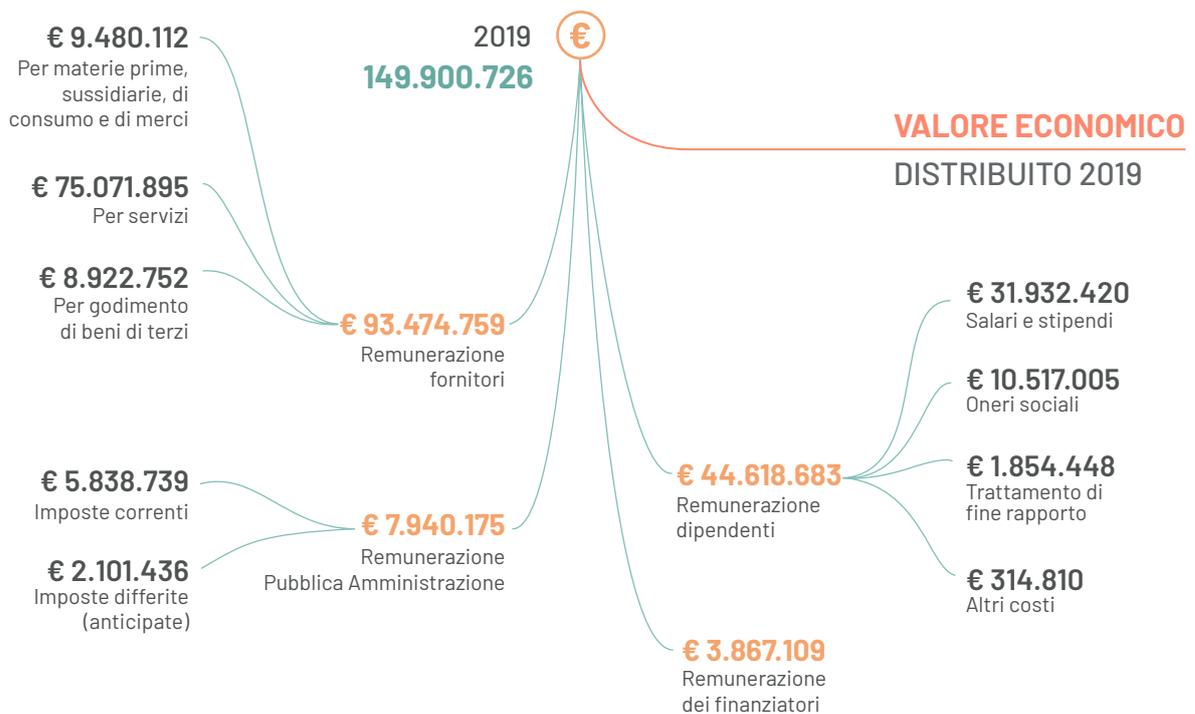
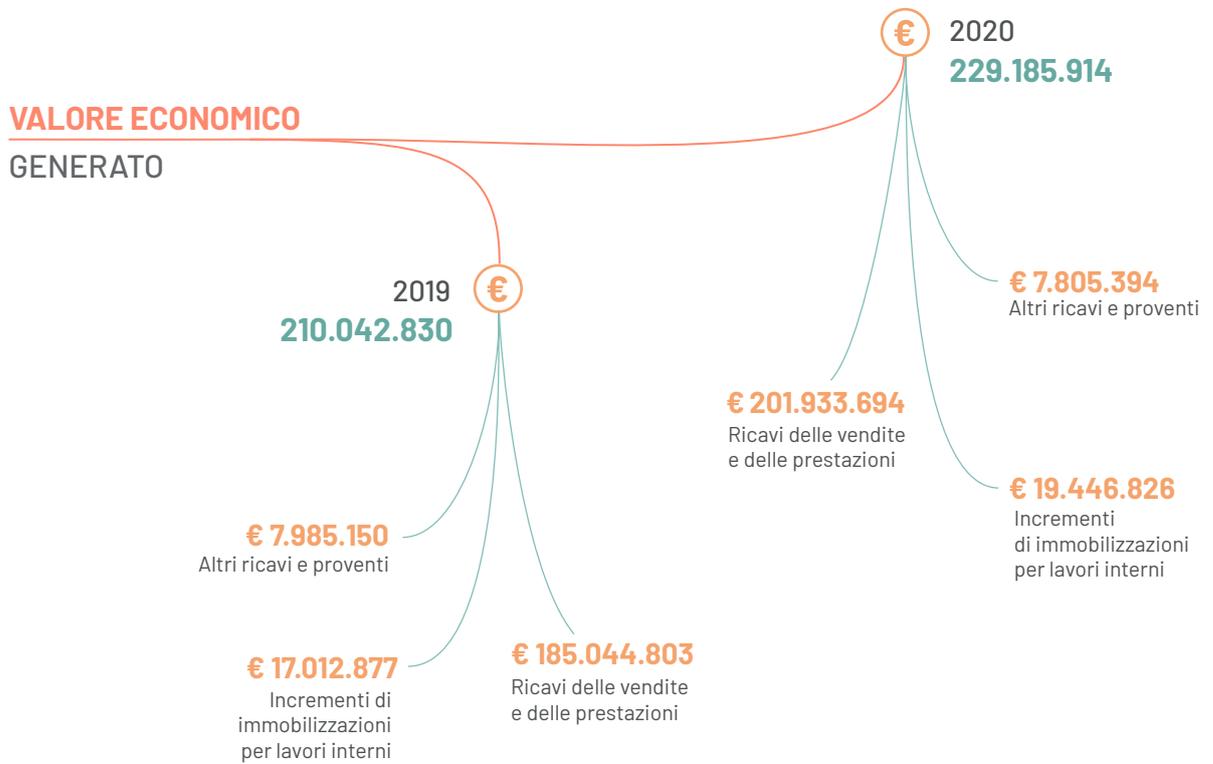
+ 70.140.000 mc

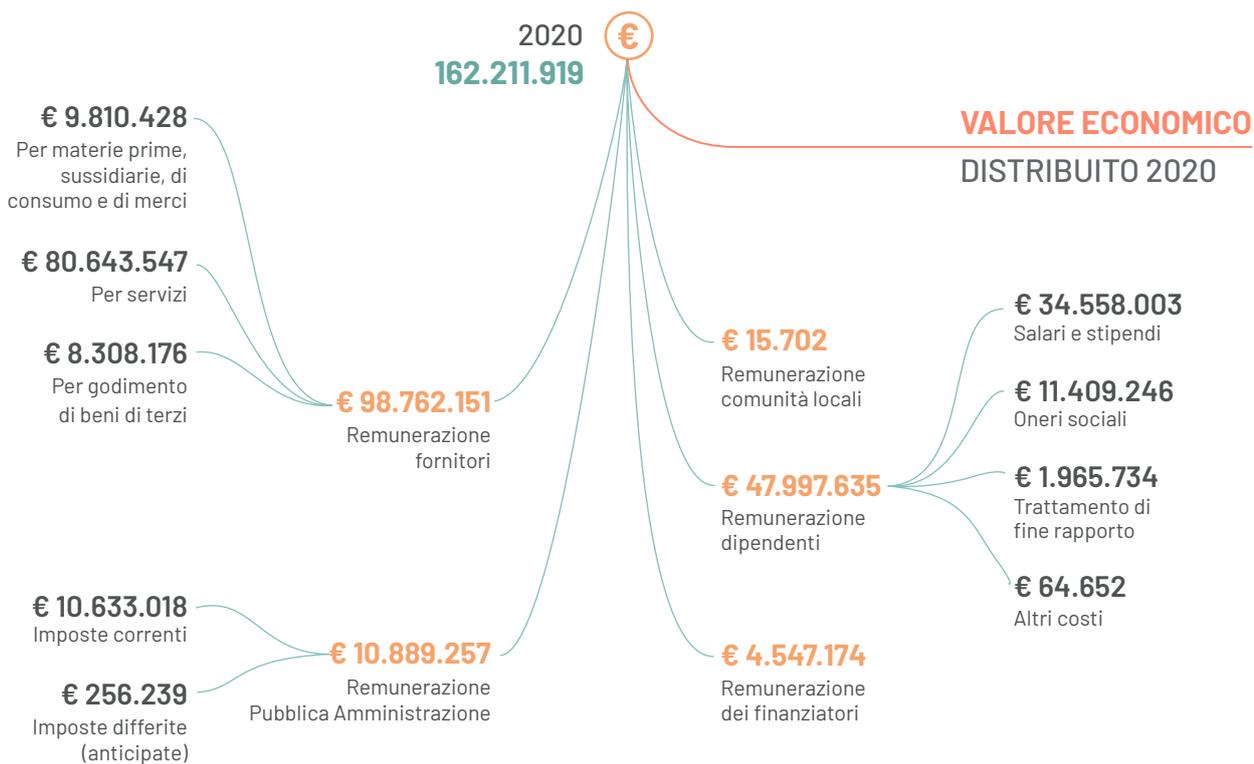
Acqua depurata

-2.728.022 kg di CO₂

Riduzione dell'impatto ambientale rispetto al 2019 derivante dall'efficiamento degli impianti

Dati economici





VALORE ECONOMICO
TRATTENUTO

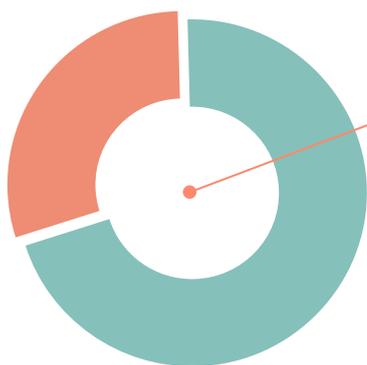


MOL
MARGINE OPERATIVO
LORDO

€ 72.864.402



Credito d'imposta
euro 28.297,00
per spese di sanificazione.



100%
Valore economico generato

RIPARTIZIONE

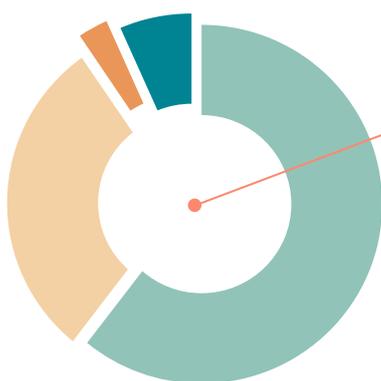
VALORE ECONOMICO GENERATO



Valore economico trattenuto



Valore economico distribuito



100%
Valore economico distribuito

RIPARTIZIONE

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



Remunerazione fornitori



Remunerazione dipendenti



Remunerazione della Pubblica Amministrazione

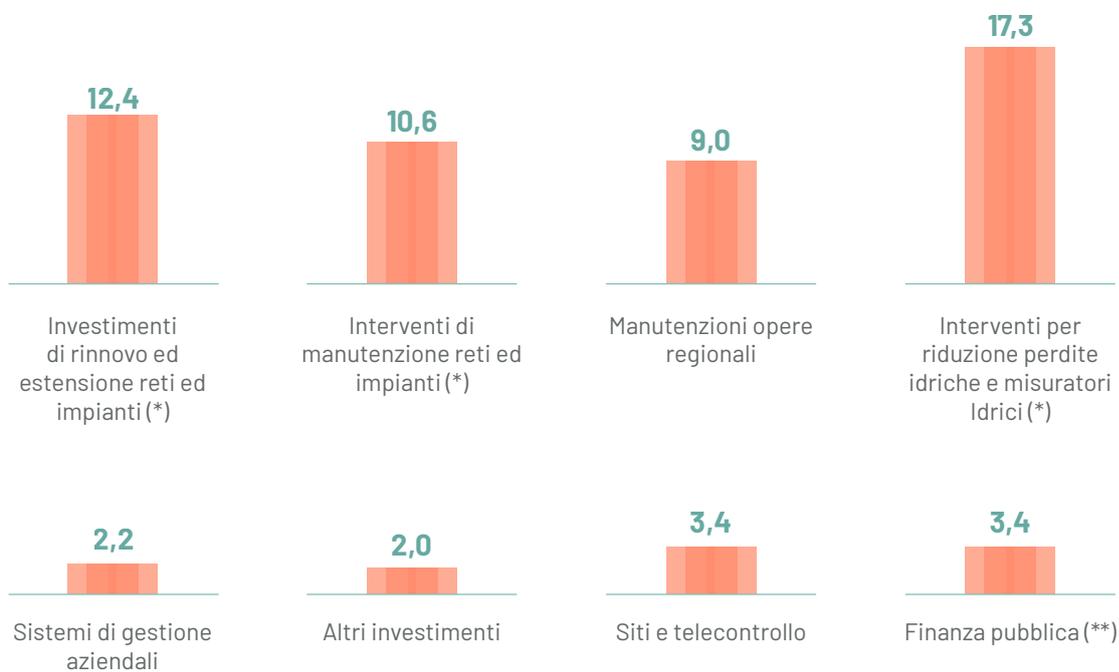
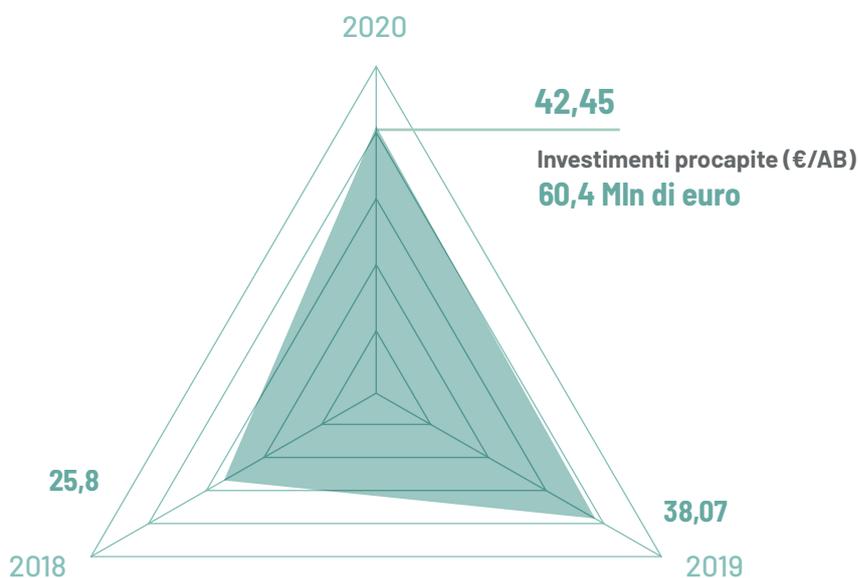


Remunerazione dei finanziatori



Remunerazione comunità locali

Investimenti



(*) Include la quota parte del contributo utenza; (**) Include i fondi Ex Art 14



Gli investimenti realizzati nel corso del 2020 risultano pari ad € 60.376.029, di cui € 55.016.259 a carico della tariffa.

Decreto di rilancio
(credito d'imposta)
€ 414.853,00.

La Governance



Età media



Donne



Uomini

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

N. 5 membri

Vicepresidente
Luigi Mennella

Presidente
Michele Di Natale

Amministratore Delegato
Giovanni Paolo Marati

Consigliere
Teresa Potenza

Consigliere
Federica Marinetti

CONSIGLIO SINDACALE

N. 3 Sindaci effettivi
N. 2 Sindaci supplenti

Presidente
Salvatore Giordano

Sindaco effettivo
Vincenzo D'Alessandro

Sindaco effettivo
Monica Valentino

ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidente
Gennaro Marasca

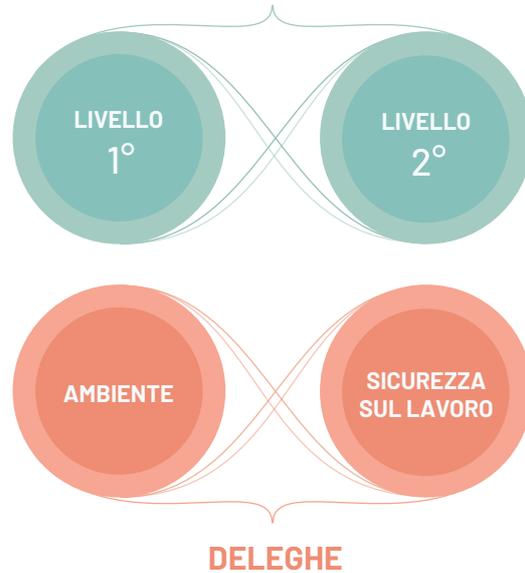
Componente
Giselle Greco

PROCESSO DI DELEGA

L'unità Organizzazione, a seguito della creazione di una nuova struttura e/o attribuzione di responsabilità, predispone le procure speciali di 1° livello e di 2° livello e le relative deleghe Ambiente e Sicurezza sul lavoro.

Le deleghe di funzioni, in materia di Ambiente e Sicurezza, sono un esempio concreto della volontà del delegante di ritenere necessaria una ripartizione dei compiti, al fine di una concreta e puntuale applicazione rispettivamente della piena osservanza di ogni normativa relativa alla tutela dell'ambiente naturale, tra cui, in particolare, il d.lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. oltre che delle misure di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, di igiene del lavoro e di prevenzione antinfortunistica, secondo quanto disciplinato dal d.lgs. 81/2008.

PROCURE SPECIALI



NOMINA DEI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il CdA svolge una funzione di indirizzo strategico per Gori, anche relativamente alle politiche di CSR, partecipando ai lavori di engagement e all'analisi di materialità, ed approvando il Bilancio di Sostenibilità.

Per il conflitto di interesse si opera nel rispetto della normativa nazionale.

La remunerazione dell'organo di governo è stabilita in sede di Assemblea dei Soci, nel rispetto delle politiche retributive previste dallo statuto e tenuto conto delle linee di indirizzo del Gruppo Acea. Non si è fatto ricorso, per la determinazione degli importi, a consulenti esterni.

Durante l'anno 2020 internamente all'unità Comunicazione e CSR nasce la funzione specifica di Sostenibilità, con l'obiettivo di progettare e realizzare iniziative per la diffusione dei principi di Responsabilità Sociale d'Impresa, curare l'attività di reporting, redigere ed aggiornare annualmente la Politica di Sostenibilità Integrata ed il Bilancio di Sostenibilità.

Organismo di controllo



Nel corso del 2020, Gori ha continuato il processo di adeguamento del proprio SCIGR 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.

PRINCIPALI SOGGETTI COINVOLTI NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

- **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 concretizza in una serie di operazioni a diversi livelli gerarchici. Il fine è quello di assicurare una gestione corretta delle decisioni attuate dal management, per ridurre i rischi connessi alla realizzazione degli obiettivi.

Non si riportano criticità per l'anno 2020.

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

ADEGUATEZZA AL SISTEMA DI CONTROLLO



Ottimizzato

Il sistema di controllo interno è efficace ed efficiente 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.

Gestione del rischio

L'unità Risk & Compliance ha il compito di realizzare e adottare specifici modelli funzionali al monitoraggio dei rischi, tra cui quelli significativi ai fini della commissione di reati.

MODELLI E PRESIDI DI CONTROLLO - AMBITI DI PRESIDIO

MODELLO

Descrizione

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01

Rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della società

Modello di governance della privacy

Rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dei dati personali

Programma di compliance antitrust

Rispetto della normativa antitrust e della normativa consumeristica e sviluppo di una cultura d'impresa volta a garantire la tutela della concorrenza e del consumatore

Presidio ambiti ISO45001 e ISO14001

Presidio dei rischi sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dei rischi ambientali improntato agli standard internazionali

Enterprise risk management

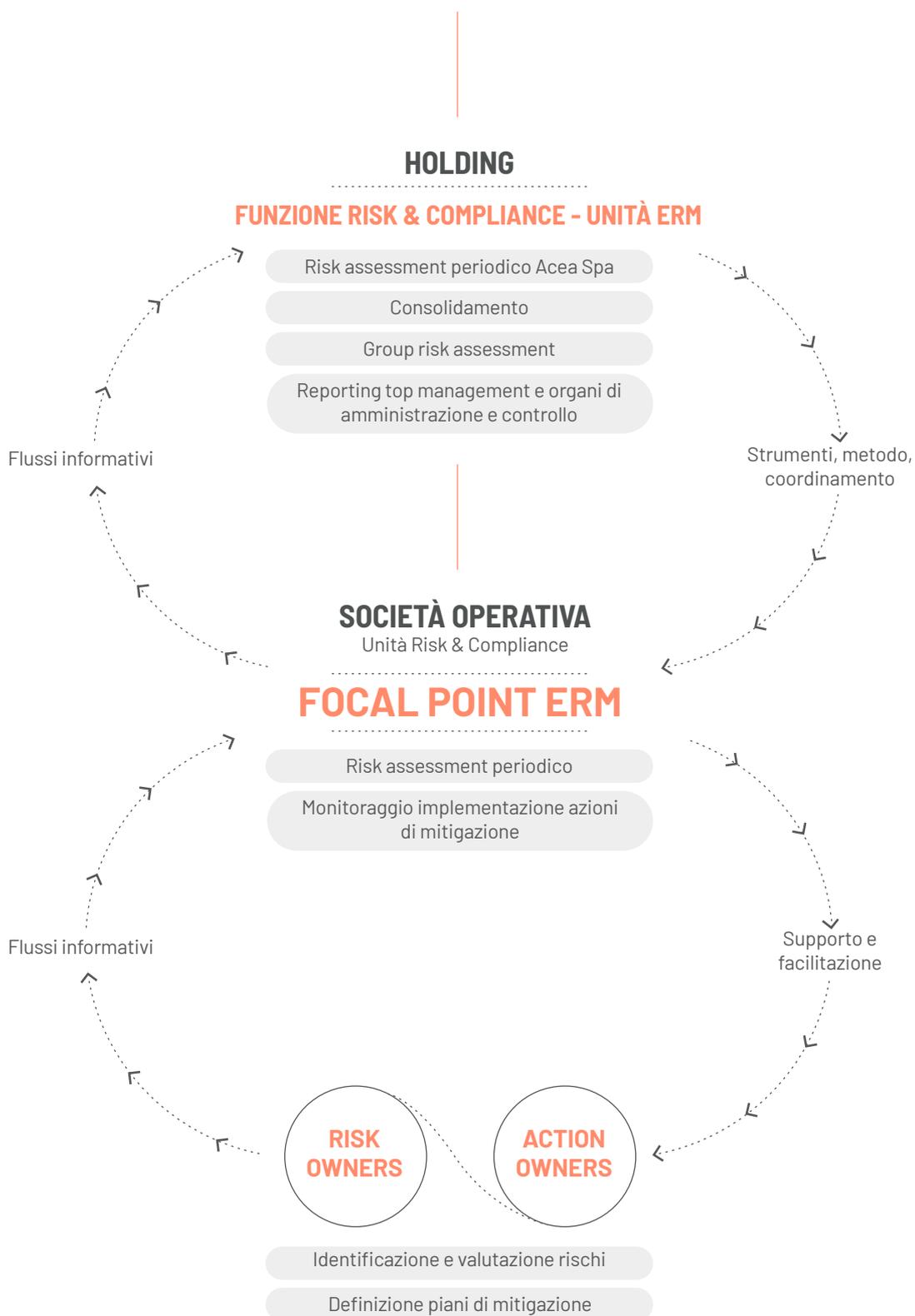
Rischi che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di pianificazione industriale e di sostenibilità, nonché indirizzare le strategie di sviluppo di un piano di mitigazione, laddove necessario

Insurance management

Contenimento dei rischi assicurabili

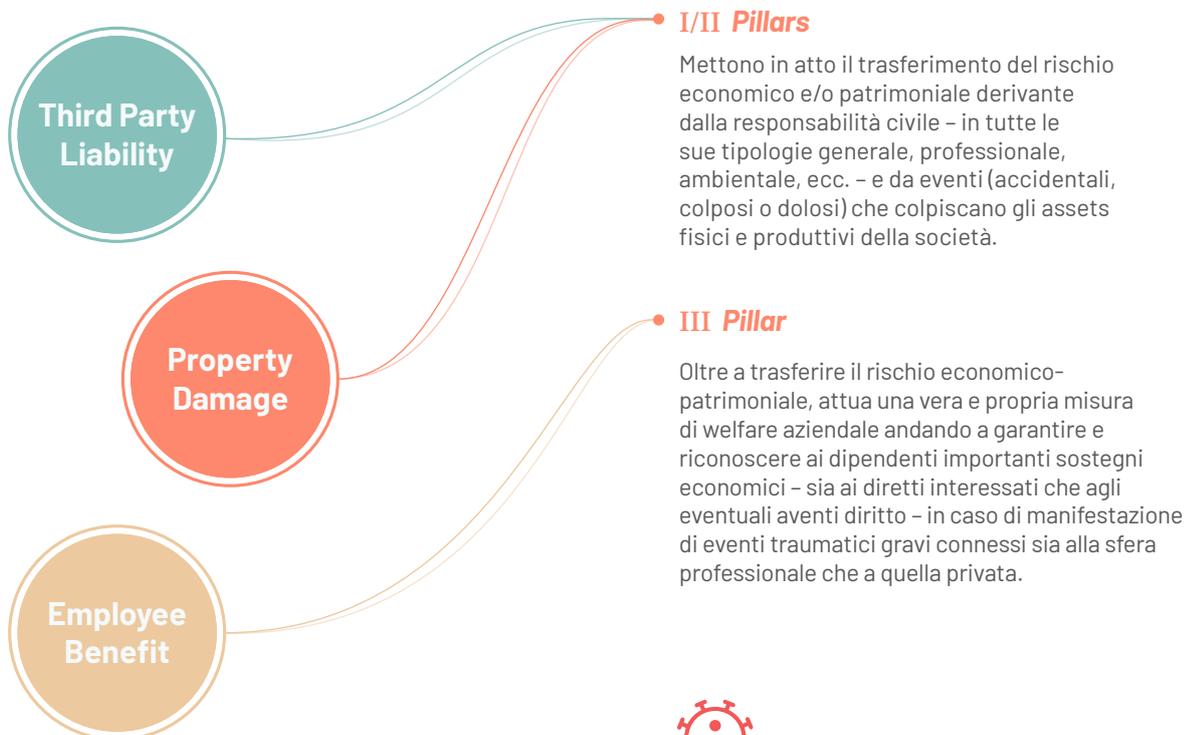
PROGRAMMA ERM

basato sul COSO framework "Enterprise Risk Management (ERM)"



Insurance management

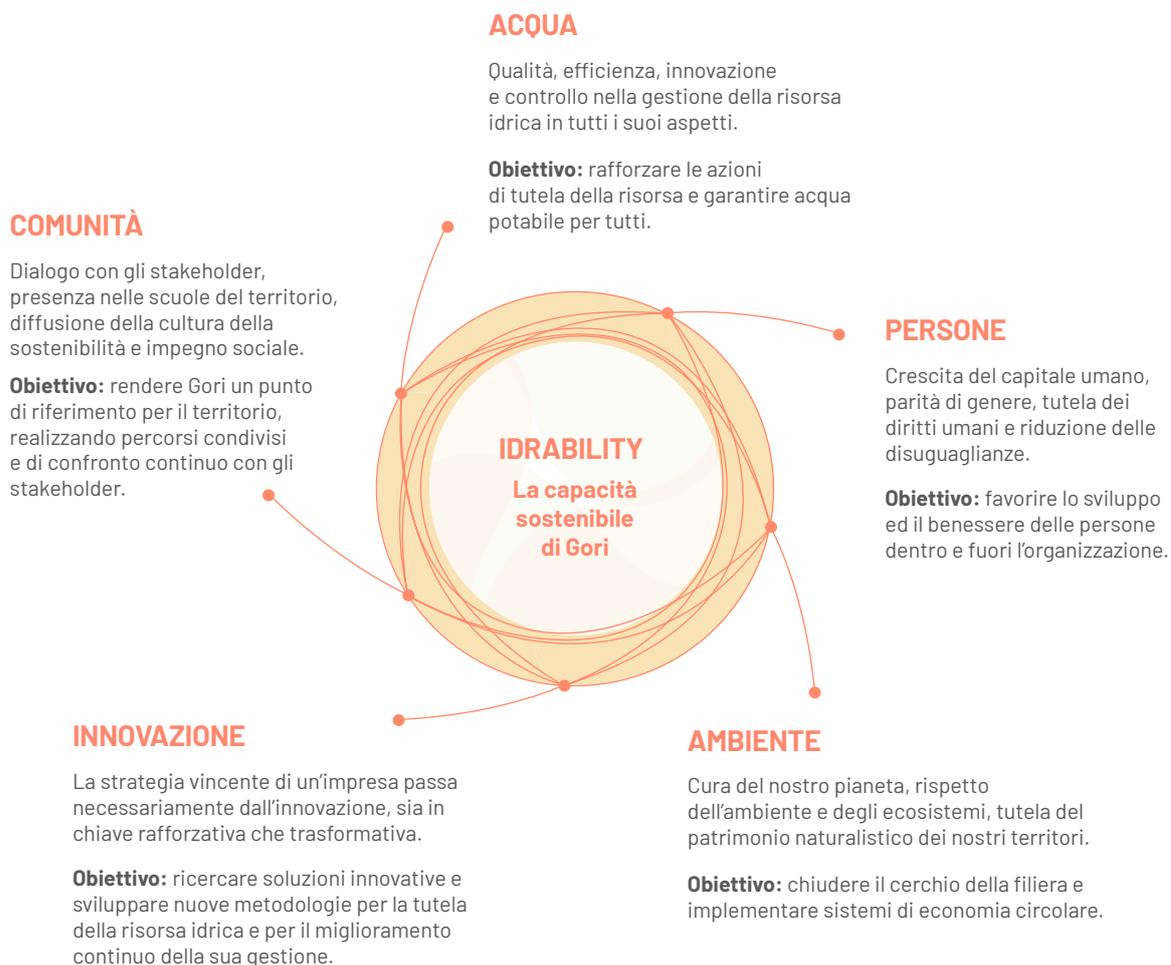
Al fine del contenimento dei rischi assicurabili, la società ha da tempo introdotto, tra gli strumenti di risk mitigation, lo sviluppo e l'adozione di un piano assicurativo fondato sui seguenti pillars.



**NEL CORSO DEL 2020 GORI
HA ATTIVATO UNA SPECIALE
COPERTURA ASSICURATIVA**

per i dipendenti e per i componenti del
"nucleo familiare" positivi
al COVID-19 valida fino al 31/12/2020.

Politica di sostenibilità integrata e Codice Etico



Idrability è un neologismo coniato per definire e rappresentare la sostenibilità di Gori.

IDRABILITY: ἰδρω + ability

L'etimologia è costituita dal prefisso greco ἰδρω (idro), utilizzato per definire tutti gli argomenti che riguardano l'acqua, e la parola inglese ability, che letteralmente si traduce come "la capacità fisica o mentale di poter fare qualcosa".

Nel 2019, con la nascita della specifica funzione di Corporate Social Responsibility, sono state rese ufficiali tutte le azioni che riguardano la co-creazione di valore condiviso con l'intera platea degli stakeholder.

Gori, sin dalla nascita, è stata impegnata nell'erogazione di un servizio sostenibile, con una forte attenzione alla tutela dell'ambiente ed alla valorizzazione del territorio. È stato necessario raccogliere queste attitudini ed inserirle sotto un unico titolo: Idrability. Gli obiettivi che Gori si impegna a rispettare sono raccolti in 5 dimensioni d'azione: Acqua, Persone, Comunità, Ambiente ed Innovazione.

La Politica di Sostenibilità si integra con il Sistema Aziendale di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza conforme alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001, adeguato alla natura e alla gravità dei rischi sulla qualità e l'ambiente, in ottica di miglioramento e aggiornamento continuo.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ AMBIENTE

Certificato ISO9001

Rilasciato da
IMQ-CSQ N. 0239.2019
Scadenza 25/02/2022

Certificato ISO4001

Rilasciato da
IMQ-CSQ N. 0239.2019
Scadenza 01/06/2022

Certificato ISO45001

Rilasciato da
IMQ-CSQ N. 9192.GOR4
Scadenza 27/12/2021

Certificati da IMQ/CSQ-Istituto Italiano del Marchio di Qualità, Organismo di Certificazione federato CISQ
Riconosciuto da ACCREDIA con il n. SCR 005 F.

L'aver adottato le norme volontarie ISO nella gestione dell'attività ha permesso di introdurre nei processi aziendali i concetti di:

- **ottimizzazione**
secondo il ciclo PLAN, DO, CHECK, ACT del miglioramento continuo in un modello di leadership condivisa;
- **analisi e gestione dei rischi**
secondo la modalità del risk-thinking-based 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 dagli utenti prendendo in carico comunicazioni, osservazioni, aspettative oltre che gli eventuali reclami (focus sull'utente);
- **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.

Con l'anno 2020 si è raggiunto il duplice obiettivo di estendere in Qualità e Ambiente lo scopo e campo di certificazione: "Gestione del servizio idrico integrato incluse utenze (sportelli): captazione, adduzione distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione acque reflue" a tutti i siti elencati già certificati nel 2018/2019 in ambito Sicurezza.

Gori, nell'ambito del sistema di gestione SGI QAS, persegue la finalità di un approccio per processi basato sulla gestione rischi, considerando fattori interni ed esterni rilevanti per i quali vengono predisposte specifiche analisi basate sul risk based thinking, riassunte nei documenti denominati:

- **bilancio relativo alla situazione contabile annuale** ai sensi dell'art. 2428 CODICE CIVILE;
- **piano di Emergenza SSL;**
- **matrice dei rischi e delle opportunità;**
- **analisi ambientali iniziali;**
- **documenti di Valutazione dei rischi (DVR);**
- **piani di preparazione e risposta alle emergenze ambientali.**



CRITICITÀ RILEVATE

Le criticità che si sono rilevate nel corso del 2020 sono ascrivibili esclusivamente alla gestione del cambiamento imposto dalla pandemia.

Nuova versione del 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. Durante l'anno 2020, il Codice Etico è stato aggiornato secondo i seguenti principi:



Sostenibilità

Maggiore rilevanza a sostenibilità, tutela ambientale, economia circolare.



Valorizzazione e rispetto

Integrazione dei temi della valorizzazione delle capacità dei lavoratori, del rispetto dell'integrità fisica e morale degli stessi, ponendo in evidenza l'importanza relativa alla creazione di un ambiente lavorativo inclusivo, sereno e armonioso, in grado di favorire lo sviluppo umano.



Il lavoro agile

Richiamata l'importanza connessa all'adozione di politiche per la gestione delle diversità, la promozione delle pari opportunità, la conciliazione della vita privata con la vita lavorativa.



La società si è impegnata, sin dalle prime manifestazioni del COVID-19, nell'applicazione del cd. "lavoro agile", divenuto di fondamentale importanza per la tutela dei lavoratori ed il raggiungimento degli obiettivi aziendali.



Salute e sicurezza

Valorizzata ancor di più l'attenzione della società alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori con l'applicazione rigorosa del "principio di precauzione".



L'applicazione del "principio di precauzione" si è resa quanto mai necessaria in considerazione dell'emergenza epidemiologica connessa alla diffusione del COVID-19.



Management sussidiario

Introduzione del concetto di "management sussidiario" che comporta un'ipotesi di fiducia dei responsabili nei confronti dei membri del proprio team e, di conseguenza, il riconoscimento di autonomia nello svolgimento delle attività.



Altre variazioni

Introduzione di diverse altre variazioni nelle altre sezioni del Codice concernenti i "principi etici generali" ed i "criteri di condotta nei rapporti con gli stakeholder" finalizzate a meglio rappresentare l'impegno della società volto alla promozione delle best practices in materia di:

- **etica degli appalti e nella gestione** delle procedure concernenti gli approvvigionamenti;
- **trasparenza nelle procedure di selezione** ed incentivazione del personale;
- **correttezza nei rapporti** con la Pubblica Amministrazione;
- **prevenzione della corruzione;**
- **qualità del servizio e customer satisfaction;**
- **gestione dei conflitti d'interesse;**
- **integrità e correttezza nei comportamenti** da parte di tutti i dipendenti e collaboratori di Gori.

WHISTLEBLOWING

Gori attualmente ha in vigore una procedura per la gestione delle segnalazioni interne che si pone l'obiettivo di disciplinare l'iter e le modalità inerenti le segnalazioni provenienti da personale interno ed un regolamento per la "Gestione delle Segnalazioni esterne".

I rischi connessi alla corruzione sono diversi e sono riportati nella "Matrice dei Rischi e dei Presidi di Controllo", costituente parte integrante del MOGC.

Nell'ambito delle attività propedeutiche all'aggiornamento del MOGC, tutti i processi aziendali e le relative attività sono stati valutati con specifico riferimento ai rischi legati a fenomeni corruttivi.

In particolare, il MOGC attualmente in vigore contempla i rischi di commissione di reati di natura corruttiva che sono mappati nella matrice dei rischi allegata al MOGC stesso.



AREE RISCHIO REATO

27

Arece censite

22

Arece a rischio reato

In termini di macro processi, mappati nel Modello 231 come "aree a rischio reato", si rileva un grado di copertura pari a circa l'81%, nel senso che di 27 "aree" censite, 22 sono state valutate ai fini della presenza di rischi corruttivi.

POLICIES ANTICORRUZIONE

**Modello di Organizzazione,
Gestione e Controllo**
ex D.Lgs. 231/01 di Gori (MOGC)

Misure integrative
per la promozione della
trasparenza e per la
prevenzione della corruzione

Codice Etico

I documenti citati sono messi a disposizione di tutti i dipendenti, dei partner commerciali e degli stakeholder sia sul sito web istituzionale www.goriacqua.com che sulla intranet aziendale.

Non esistono azioni legali poste in essere per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e monopolistici. Gori ha messo in piedi un sistema per la prevenzione dei relativi rischi, ha implementato un modello di compliance alla normativa in materia antitrust e di tutela del consumatore, ha nominato un referente antitrust, condotto attività di analisi del rischio, attività formative. Non sono state registrate pene pecuniarie e sanzioni non monetarie in riferimento a leggi e/o normative in materia sociale ed economica.

DISPUTE AMBIENTALI

DISPUTE	UM	2018	2019	2020
Ufficialmente aperte da soggetti esterni per questioni ambientali (ricorsi, denunce, verbali, memorie, multe, ecc.)	n.	2	2	0

NOTE

Dispute di cui sopra, risolte	n.	1	3	1
Note		Le dispute risolte nell'anno sono relative alle seguenti annualità: n. 1 anno 2017 e n. 1 anno 2018	Le dispute risolte nell'anno sono relative alle seguenti annualità: n. 3 anno 2017	La disputa risolta è relativa all'anno 2017

MULTE	2019		2020		Note società	
	euro	n.	euro	n.		
Valore monetario/numero						
Multe ricevute	0	2	40.000	2	0	Proposto ricorso ai n. 2 decreti dirigenziali della Regione Campania
Multe pagate	21.900	1	0	0	0	

RECLAMI	UM	2018	2019	2020
Reclami sollevati nell'anno	n.	n.d	7.105	10.558
Reclami risolti nell'anno	n.	n.d	6.960	8.568
Reclami sollevati prima dell'anno e risolti nell'anno in esame	n.	n.d	341	145

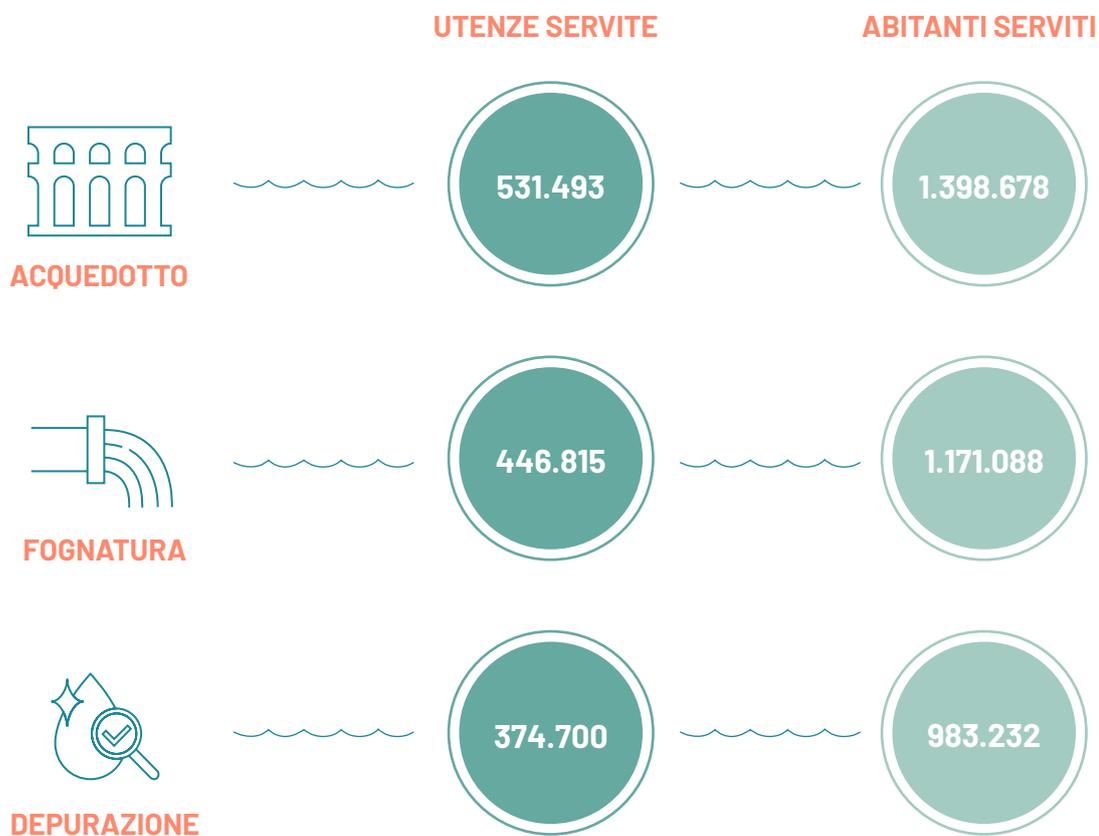
GRI Standards | Global Reporting Initiative

102-03	Indirizzo della sede legale	102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	102-11	Principio di precauzione
102-01	Nome dell'organizzazione	102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel report	203-01	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati
102-02	Attività, marchi prodotti e servizi	102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità e strategie	205-01	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione
102-06	Mercati serviti	102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	205-02	Comunicazione e formazione in merito alle politiche e procedure di anticorruzione
102-04	Luogo delle attività	102-25	Conflitti di interesse	205-03	Eventi di corruzione
102-05	Proprietà e forma giuridica	102-36	Processo per determinare la remunerazione	307-01	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale
102-07	Dimensioni dell'organizzazione	102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	419-01	Compliance socio economica
201-01	Valore economico direttamente generato e distribuito	102-17	Meccanismi per segnalare criticità in merito a questioni etiche e legali		
201-04	Assistenza finanziaria ricevuta dalla PA	102-33	Comunicazione delle criticità		
102-22	Composizione massimo organo di governo	102-34	Natura e numero totale delle criticità		
102-18	Struttura della governance	102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio		
102-23	Presidente massimo organo di governo	102-16	Principi, valori e standard		
102-19	Delega dell'autorità				
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo				

Gli utenti



Utenze e abitanti serviti per tipologia di servizio



ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI



Gori ha sottoscritto nel 2012 un protocollo di intesa per la conciliazione delle controversie con le associazioni dei consumatori del territorio. Nel 2020 ha ricevuto 109 richieste di conciliazione e ne ha gestite 116.

Inoltre, sono state concluse 178 richieste di conciliazione ARERA per un importo complessivo delle controversie pari a € 344.000.

*Dato stimato in base al numero di utenze

COVID-19

Le misure a tutela degli utenti



Sono riportate, di seguito, le misure intraprese al fine di fronteggiare la crisi pandemica.

NUOVE MISURE

- **Potenziamento dei canali digitali**
- **Sospensione dei distacchi di fornitura idrica per morosità**
- **Rateizzo e posticipo dei crediti insoluti** maturati nel corso dell'emergenza sanitaria
- **Stanziamiento di 1,4 milioni di euro** per il Bonus Idrico Integrativo
- **Sospensione di tutti gli interventi programmati** che prevedevano interruzioni idriche, a meno di quelli urgenti
- **Sospensione degli interventi** all'interno delle abitazioni
- **Comunicazione a tutti i fornitori ed alle imprese operanti per le attività di pronto intervento delle "misure precauzionali"** adottate dal Governo e dalla Regione Campania per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Coronavirus"
- **Integrazione dei piani di sicurezza** e coordinamento con il protocollo di sicurezza e misure anti-contagio COVID-19 per tutti i cantieri

CAMPAGNE

Un click solidale

Dal 20 marzo al 30 aprile per ogni adesione al servizio Bolletta Web, l'azienda ha devoluto la somma di 2 euro al reparto di Terapia Intensiva dell'ospedale Domenico Cotugno di Napoli. Un'iniziativa a cui tutti gli utenti hanno potuto contribuire semplicemente attivando il sistema di fatturazione che consente di ricevere le fatture direttamente sulla casella personale di posta elettronica. Un gesto semplice e veloce che ha fatto la differenza, grazie al contributo di 7000 utenti che hanno scelto di prendere parte alla mobilitazione solidale di Gori.

#lorestoacasa

Gori è stata impegnata nella campagna di informazione e sensibilizzazione denominata #lorestoacasa, finalizzata a rendere edotti i cittadini sui canali digitali attraverso cui è possibile effettuare tutte le operazioni, da qualsiasi dispositivo, senza uscire di casa. Anche in questo caso è stata attivata la consueta diffusione di comunicati stampa e grafiche informative, oltre all'elaborazione di banner per il web, locandine per le testate cartacee e grafiche per il sito istituzionale e i canali social.

Potenziamento dei canali digitali e videochiamata

L'azienda ha messo a disposizione dei suoi utenti un servizio di Videochiamata, che consente di parlare direttamente con un operatore di Gori attraverso la piattaforma digitale Microsoft Teams, previo appuntamento da prenotare attraverso la form presente sul sito web dell'azienda. Tale servizio è stato introdotto a novembre 2020, ed al fine di comunicarlo al meglio sono stati redatti comunicati stampa e post per tutti i canali social aziendali, più volte rilanciati nel corso delle settimane e accompagnati da apposite grafiche utilizzate anche per il sito web dell'azienda. Sulla pagina Facebook di Gori, inoltre, è stato implementato l'apposito pulsante che consente di raggiungere il modulo di prenotazione.

Le tariffe



Tariffa idrica media

applicata all'utenza per le voci del S.I.I.: acquedotto, fognatura e depurazione

UM	2019	2020
€/m ³	2,33	2,35

NOTE SOCIETÀ

Tale dato è stato ricavato dal rapporto tra ricavi e volumi di competenza 2020 emessi al 31/12/2020 (ricavi di idrico, fogna e depurazione - compreso quote fisse/ volumi idrici)

La tariffa del Servizio Idrico Integrato comprende la fornitura di acqua per uso domestico e altri usi, ma anche il servizio di fognatura e quello di depurazione. 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.

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

Uso industriale	Uso artigianale e commerciale	Uso pubblico disalimentabile	Altri usi
	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico non disalimentabile	tipologie di utenti che non possono essere ricomprese in quelle prima riportate

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

BOLLETTA CARTACEA ED ELETTRONICA

Adesioni e Bolletta Web
114.469 utenze

Con le campagne "Un click solidale" ed "Un click per il Sarno", le adesioni al servizio Bolletta Web hanno raggiunto il numero di 114.469 utenze.

SITO WEB, SPORTELLO ONLINE

Iscritti MyGori
119.370

Contratti gestiti
136.845

Le percentuali di utilizzo dei canali a distanza e della chat di assistenza nella piattaforma MyGori hanno avuto incrementi significativi e gli iscritti, al 31.12.2020, sono 119.370, per un totale di 136.845 contratti gestiti.

I punti di contatto

SPORTELLI

DATI N.6 SPORTELLI*	UM	2019	2020
Biglietti emessi	n.	202.209	42.609
Utenti serviti	n.	190.650	40.397
Livello di servizio (% utenti serviti/biglietti emessi)	%	94,3%	95%
Tempo medio di attesa	min.sec.	14'11"	14'
Tempo medio di servizio	min.sec.	10'27"	10'

*Province Napoli e Salerno (chiusi il 16/03 peper contrastare la diffusione del COVID-19)

PERFORMANCE NUMERI VERDI (NV) E SPORTELLI

NV COMMERCIALE	UM	2019	2020
Totale chiamate pervenute	n.	332.248	505.439
Totale risposte	n.	293.015	389.950
Livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	88,2%	77%
Tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	3'20"	4'52"
Tempi medi di conversazione	min. sec.	4'55"	5'33"



PRIMA FASE

Contingentamento degli accessi agli sportelli e regolamentazione delle misure di prevenzione (schermi di policarbonato, dispenser di gel disinfettante, guanti monouso, sanificazione degli ambienti, ecc..).

SECONDA FASE

Chiusura al pubblico.

TERZA FASE

Nuovo servizio per l'esecuzione di pratiche commerciali a distanza disposto in prossimità dell'accesso ad ogni sportello; potenziamento dei canali digitali e telefonici.

NV GUASTI	UM	2019	2020
Totale chiamate pervenute	n.	153.309	153.900
Totale risposte	n.	133.640	141.000
Livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,2%	91.62%
Tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'08"	1'03"
Tempi medi di conversazione	min. sec.	3'23"	3'08"

Bonus Idrico

FAMIGLIE BENEFICIARIE

26.394

923.032,29 €

Erogato 2020

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.

ARERA ha esteso il bonus anche alle componenti di fognatura e depurazione.

Qualità del servizio

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha deliberato sin dal 2015 (655/15/R/idr) 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 all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità in caso di prestazione fuori standard.

Non sono stati riscontrati, durante l'anno 2020, casi di non conformità.

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.

Nella seguente tabella il tempo effettivo è espresso in ore.

INDICATORE SEMPLICE

Tempo/
valore medio
effettivo (gg)

Compliance
Agli Standard
ARERA

Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo

-

-

Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo

-

-

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo

-

-

Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo

8,46

95,8%

Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo

8,81

94,8%

Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo

7,71

96,7%

Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice

24,56

77,8%

INDICATORE SEMPLICE	Tempo/ valore medio effettivo (gg)	Compliance Agli Standard ARERA	INDICATORE SEMPLICE	Tempo/ valore medio effettivo (gg)	Compliance Agli Standard ARERA
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	-	-	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	-	-
Tempo di esecuzione di lavori semplici	11,53	74,4%	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	35,13	61,6%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	31,07	80,6%	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	-	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	29,83	76,2%	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	4,34	93,1%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	51,23	62,0%	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	2,89	88,9%
Tempo di attivazione, della fornitura	13,14	84,5%	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	1,44	96,3%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	2,57	92,7%	Tempo per l'emissione della fattura	4,13	99,9%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	-	-	Tempo di rettifica di fatturazione	17	100,0%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0,7	95,3%	Periodicità di fatturazione	-	99,3%
Tempo di disattivazione della fornitura	4,17	92,2%	Tempo per la risposta a reclami	11,72	91,5%
Tempo di esecuzione della voltura	0,87	97,2%	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	4,32	99,7%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	5,3	83,4%	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	5,87	97,5%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	56,5	62,0%	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	-	-
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	1,29 h	98,9%	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	-	-
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	5,66	89,4%			

INDICATORE SEMPLICE	Tempo/ valore medio effettivo (gg)	Compliance Agli Standard ARERA
Livello del servizio telefonico (LS)	-	77,407%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	-	96,798%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	292,25	-
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	64,82	93,5%

INDICATORE SEMPLICE	Tempo/ valore medio effettivo (gg)	Compliance Agli Standard ARERA
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	-	-
Tempo massimo di attesa agli sportelli	14,52	97,7%
Tempo medio di attesa agli sportelli	14,52	-

La privacy

Nel corso del 2020 sono state 26 le richieste avanzate a Gori da parte degli utenti con l'obiettivo di esercitare i propri diritti. Esse sono state sostanzialmente riscontrate nei termini previsti dalla normativa pro tempore vigente.

Nell'anno 2020 si sono avuti 2 casi di intervento dell'Autorità Garante Privacy per reclami presentati dagli utenti in seguito a presunte violazioni dei propri dati personali.

Per entrambi, all'esito delle attività svolte dal titolare del trattamento ed ai riscontri forniti per iscritto, l'Autorità Garante ha archiviato i predetti reclami senza alcun esito. Ad oggi, non sono stati riscontrati casi di data breach e non sono pervenute altre informazioni relative ai partner circa gli incidenti di sicurezza segnalati nei mesi precedenti non aventi impatti sui dati trattati per conto di Gori.



TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Al fine di poter regolare il trattamento dei dati personali effettuati per conto di Gori per l'espletamento delle attività burocratiche afferenti l'erogazione dei test sierologici e tamponi, la società ha predisposto il contratto di nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati personali in applicazione del REG. (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) con l'Azienda A.O. dei Colli e con il Laboratorio di Analisi "Marinelli S.a.S.".

INFORMATIVA COVID-19

È stata predisposta l'informativa per i dipendenti in materia di COVID-19, nonché la nota per l'istruzione e descrizione dei compiti e delle responsabilità dei soggetti autorizzati al trattamento dei dati per l'emergenza COVID-19.

GRI Standards | Global Reporting Initiative



Impatti economici indiretti significativi



Episodi di non conformità



Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi

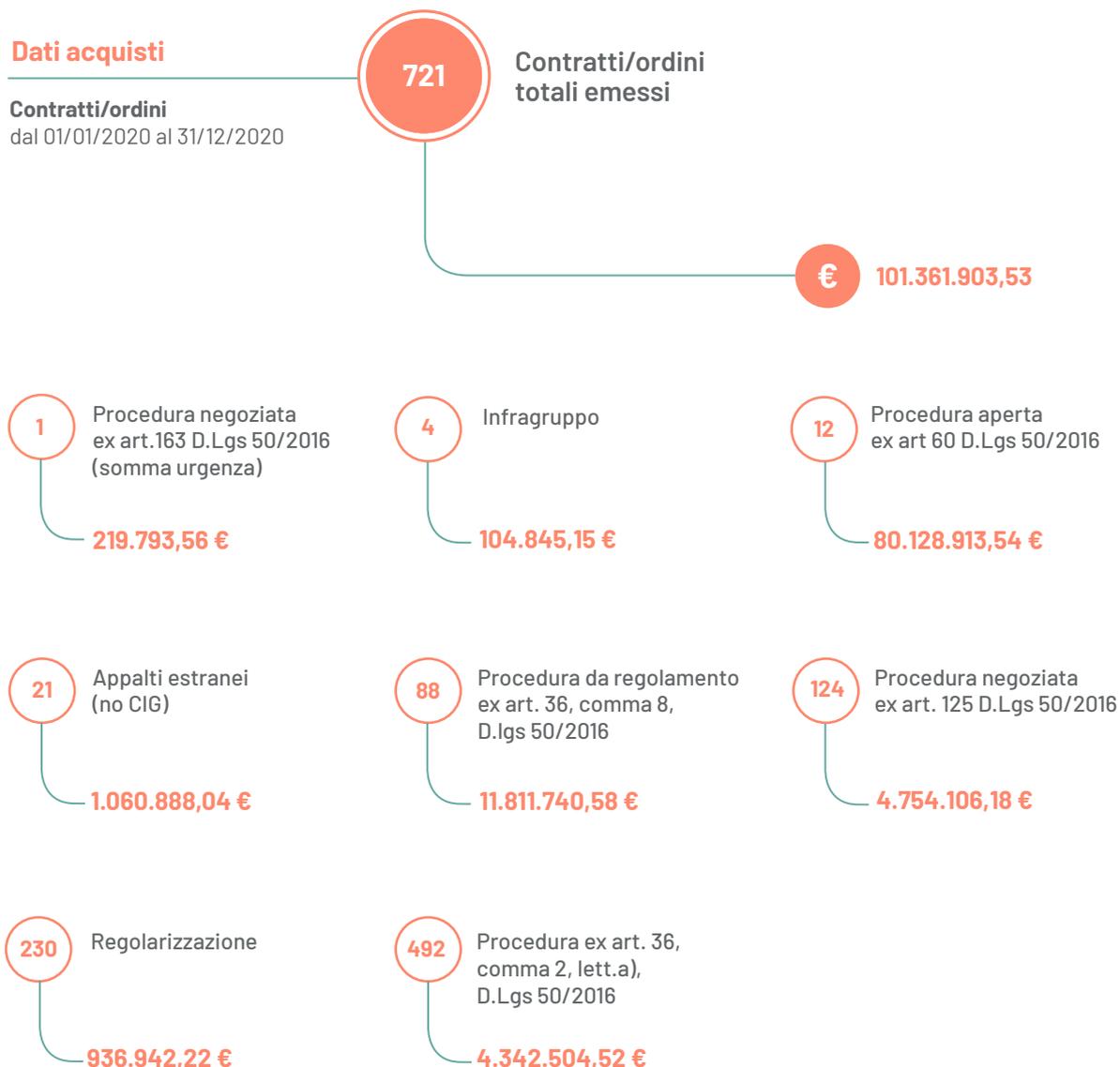


Denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e perdita dei dati

I fornitori

—

La catena di fornitura



Gori, a decorrere dal 2019, ha avviato un processo di pianificazione e razionalizzazione degli acquisti, raggruppando i fabbisogni di prestazioni per gruppo merce.

Tale processo ha determinato, tra l'altro, un incremento sia del numero sia dell'importo complessivo delle procedure di gara. Gli importi complessivi degli affidamenti di beni e servizi relativi all'anno 2020 sono inferiori rispetto ai corrispondenti importi relativi all'anno 2019 in quanto sono stati stipulati diversi contratti di durata pluriennale per la fornitura di beni e servizi. Inoltre, nell'anno 2020 si è avuto un incremento degli investimenti che ha determinato un conseguente aumento dell'importo complessivo degli affidamenti di lavori rispetto all'anno 2019. Il valore dell'ordinato 2020 di Gori è stato pari, complessivamente, a circa 101.361.903,53 milioni di euro (7 milioni per approvvigionamento di beni, 9 di servizi e 85 di lavori), per un totale di 721 Ordini di acquisto gestiti.

Non si riporta nessun cambiamento nell'organizzazione della catena di fornitura durante l'anno 2020.

Il valore dell'ordinato 2020 di Gori è stato pari a 101.361.903,53 milioni di euro (7 milioni per approvvigionamento di beni, 9 di servizi e 85 di lavori), per un totale di 721 ordini di acquisto gestiti.

INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO

DATO	UM	2019	2020	Δ% 2020/2019
Valore appalti				
Beni	mln. €	61.571.190,55	6.831.306,14	- 88,9 %
Servizi	mln. €	32.908.633,79	9.266.337,80	- 71,8 %
Lavori	mln. €	50.017.339,02	85.264.259,59	70,5 %
Totale	mln. €	144.497.163,36	101.361.903,53	- 29,9 %
Incidenza di beni, servizi e lavori sul totale ordinato				
Beni	%	42,61	6,74	- 84,2 %
Servizi	%	22,77	9,14	- 59,90 %
Lavori	%	34,61	84,11	41,15 %
N. ordini di acquisto gestiti				
OdA per beni, servizi e lavori	n.	1.068	721	- 32,5 %

Approvvigionamento del territorio



FORNITORI TOTALI

351

N. totale fornitori di beni, servizi e lavori sul territorio



Totale ordinato per beni e servizi
16.097.643,94 €



Totale ordinato per lavori
85.264.259,59 €

NORD ITALIA

Peso % sul totale/anno

100

N. fornitori di beni, servizi e lavori sul territorio

28,49 %



Importi per beni e servizi
6.442.566,38 €

40,02 %



Importi ordinato per lavori
50.391.827,44 €

59,1 %

SUD ITALIA E ISOLE

Peso % sul totale/anno

200

N. fornitori di beni, servizi e lavori sul territorio

56,98 %



Importi per beni e servizi
7.125.551,44 €

44,26 %



Importi ordinato per lavori
34.873.432,15 €

40,9 %

CENTRO ITALIA

Peso % sul totale/anno

48

N. fornitori di beni, servizi e lavori sul territorio

13,67 %



Importi per beni e servizi
2.370.171,12 €

14,72 %

ESTERO

Peso % sul totale/anno

3

N. fornitori di beni, servizi e lavori sul territorio

0,85 %



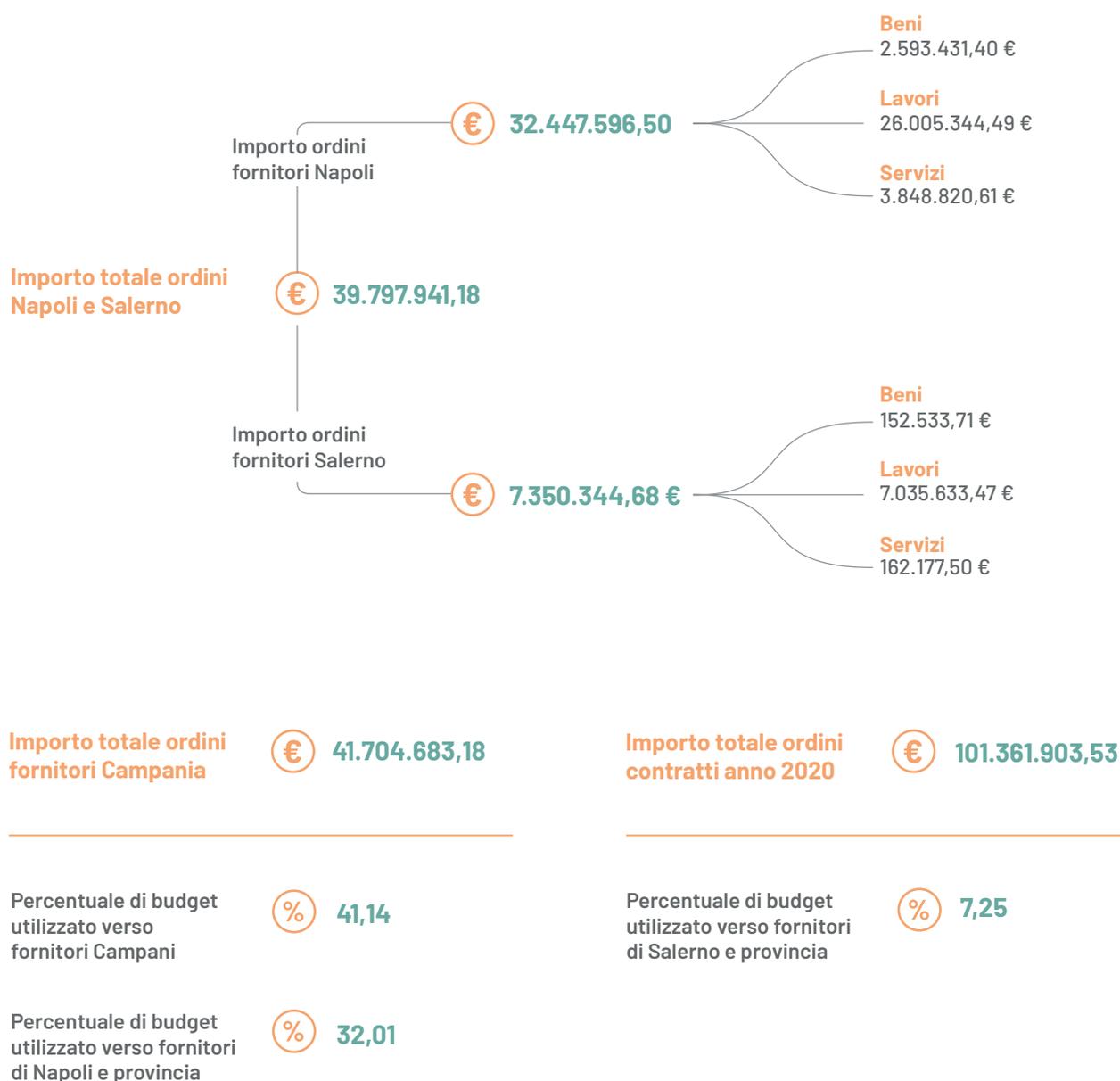
Importi per beni e servizi
159.355,00 €

0,01 %

I fornitori locali

Per fornitore “locale” si intende un fornitore avente sede legale in uno dei comuni del territorio della Regione Campania.

Le percentuali di budget utilizzate verso fornitori locali, con sede in Campania o nelle province di Napoli o Salerno, ed i relativi valori complessivi degli acquisti, sono riportati nella seguente tabella.



CONTRATTI DI IMPORTO

CONTRATTI STIPULATI 2020	Lotto	Aggiudicatario	CIG	Importo
Servizi di prelievo, trasporto e smaltimento dei rifiuti e dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione di Gori S.p.A.	1	TR.IN.CO.N.E. S.r.l.	82425141BB	€ 4.470.339,20
	2	TR.IN.CO.N.E. S.r.l.	8242518507	€ 5.752.706,70
Fornitura di energia elettrica per la gestione del S.I.I. nei Comuni serviti dalle società Gori S.p.A. e GE.SE.SA. S.p.A.	-	Acea Energia S.p.A.	8286888C4D	€ 33.713.871,00
Collettamento dei reflui all'impianto di depurazione di Foce Sarno Int. 7305 - comune di Torre del Greco	-	AR.CO. LAVORI COOP. CONS. (Mandataria)	7575116F76	€ 22.703.385,26
Lavori di pronto intervento e di manutenzione delle reti idriche e fognarie del S.I.I. , opere connesse al progetto di distrettualizzazione ed opere di normalizzazione e manutenzione degli impianti di utenza	-	Felco Costruzioni Generali S.r.l.	801985735C	€ 5.400.000,00
Lavori di pronto intervento e di manutenzione delle reti idriche e fognarie del S.I.I. , dell'ambito distrettuale sarnese-vesuviano	1	AR.CO. LAVORI COOP. CONS.	7730682898	€ 12.208.303,91
	2	INFRATECH CONSORZIO STABILE	7730707D38	€ 13.086.364,11
	3	RESEARCH SCARL	773071864E	€ 11.134.362,45

GRI Standards | Global Reporting Initiative



Catena di fornitura



Impatti economici indiretti significativi



Modifiche nell'organizzazione della catena di fornitura

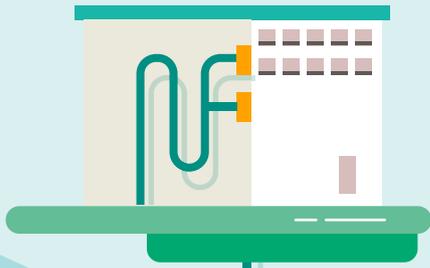


Proporzione di spesa verso fornitori locali





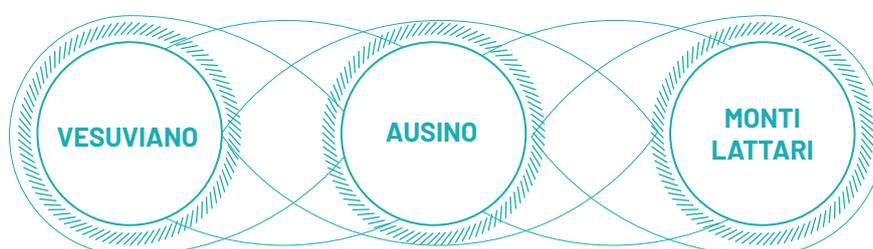
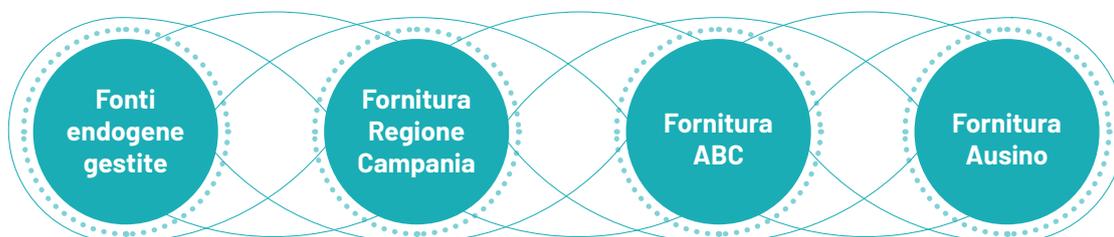
PROTEGGERE



L'acqua

—

Il Servizio Idrico Integrato



Il Sistema Idrico del distretto territoriale Sarnese Vesuviano è distinto in tre sottosistemi principali: Vesuviano, Monti Lattari, Ausino

I TRE SOTTOSISTEMI PRINCIPALI ATTINGONO LA RISORSA IDRICA DA:

Fonti endogene gestite

Pozzi e sorgenti

Fornitura Regione Campania

Sistema Vesuviano
e Sistema Monti Lattari

Fornitura ABC

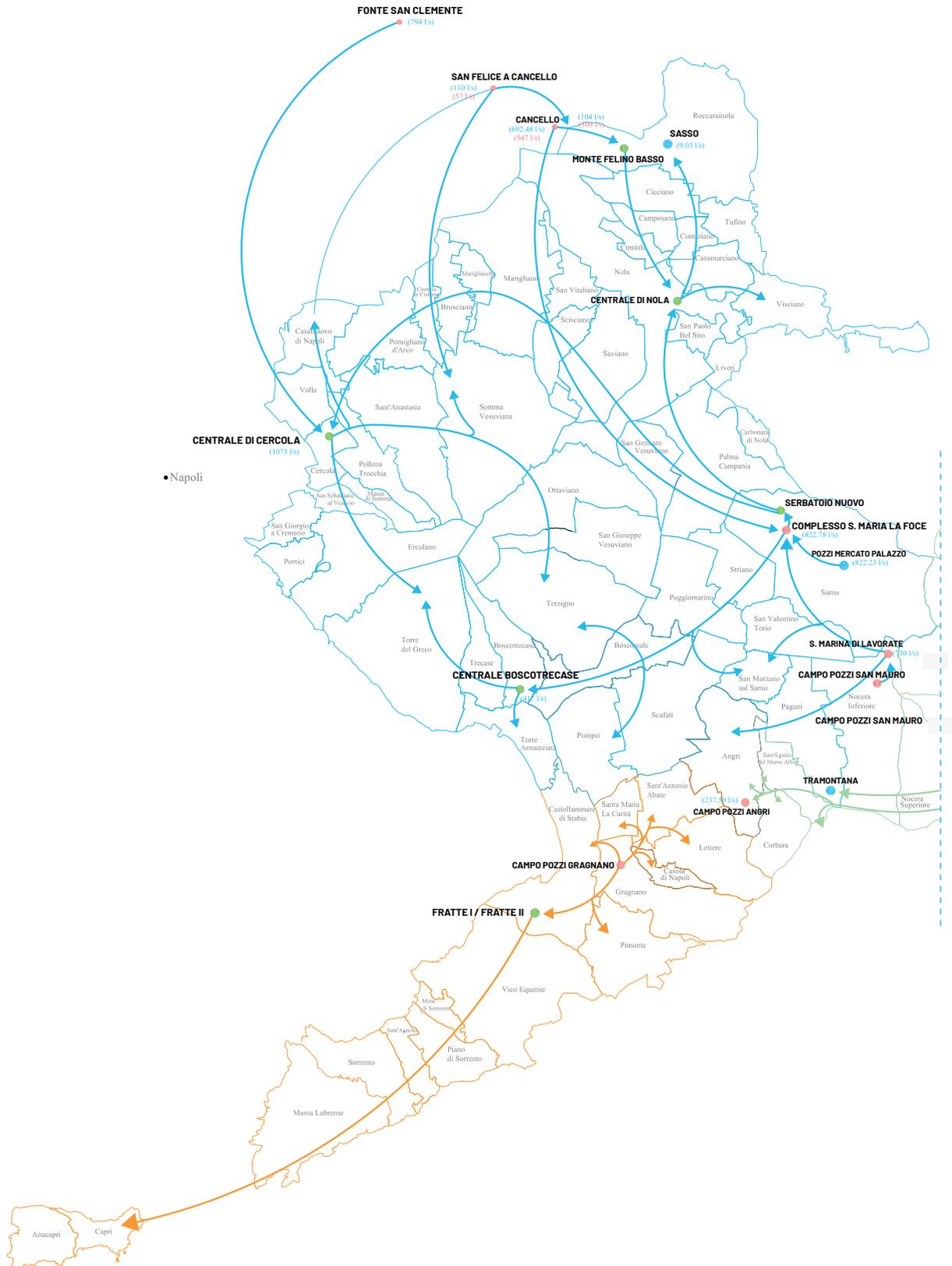
Sistema Vesuviano

Fornitura Ausino

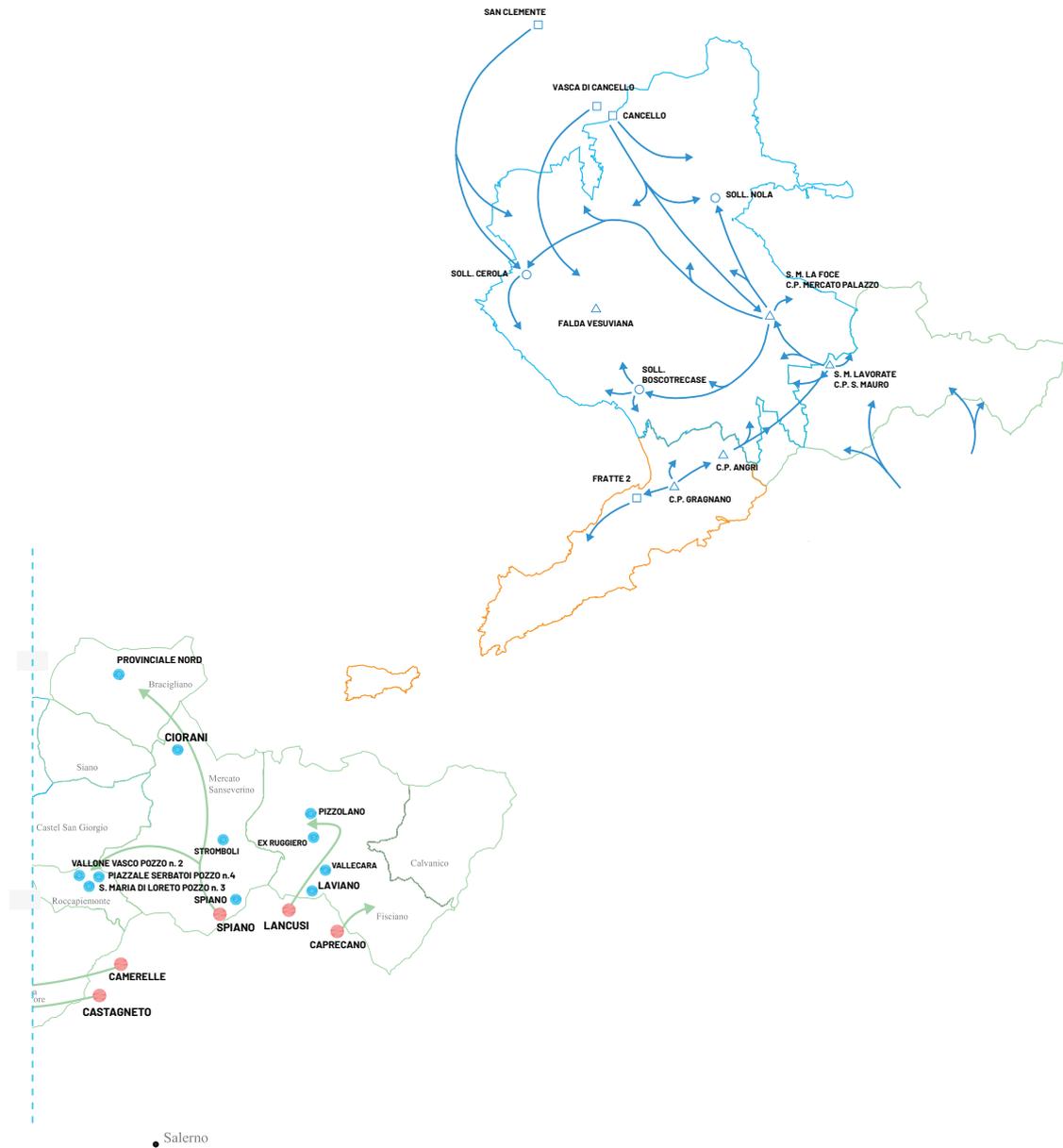
Sistema Ausino

Nell'anno 2020, a seguito del trasferimento delle opere del comparto idrico relative alle aree Monti Lattari e Penisola Sorrentina, sono state trasferite le seguenti adduzioni: DN 900 Gragnano - Angri, DN 600 Gragnano - Massa Lubrense; DN 350 Lettere - Casola; DN 450 Sant'Agata - Capri.

Sistema acquedottistico ATO 3



Percorsi primari



SISTEMI ACQUEDOTTISTICI

-  Ausino
-  Monti Lattari
-  Sarnese Vesuviano

FONTI E IMMISSIONI

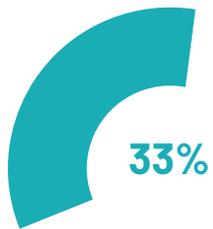
-  Fonti endogene
-  Fonti esogene
-  Impianti di immissione nel sistema di adduzione

PERCORSI PRIMARI

-  Percorsi trasporto primario
-  Serbatoio / vasca
-  Sollevamento
-  Falda / sorgente

IL PRELIEVO DI ACQUA DOLCE DA POZZI E SORGENTI AVVIENE IN FALDE SOGGETTE A STRESS IDRICO

(fonte: Aqueduct – Water Risk Atlas).



Il 33% dell'acqua prelevata proviene da fonti di approvvigionamento direttamente gestite da Gori.



Prodotti da terze parti
(fonti esogene)



Emunti da pozzi

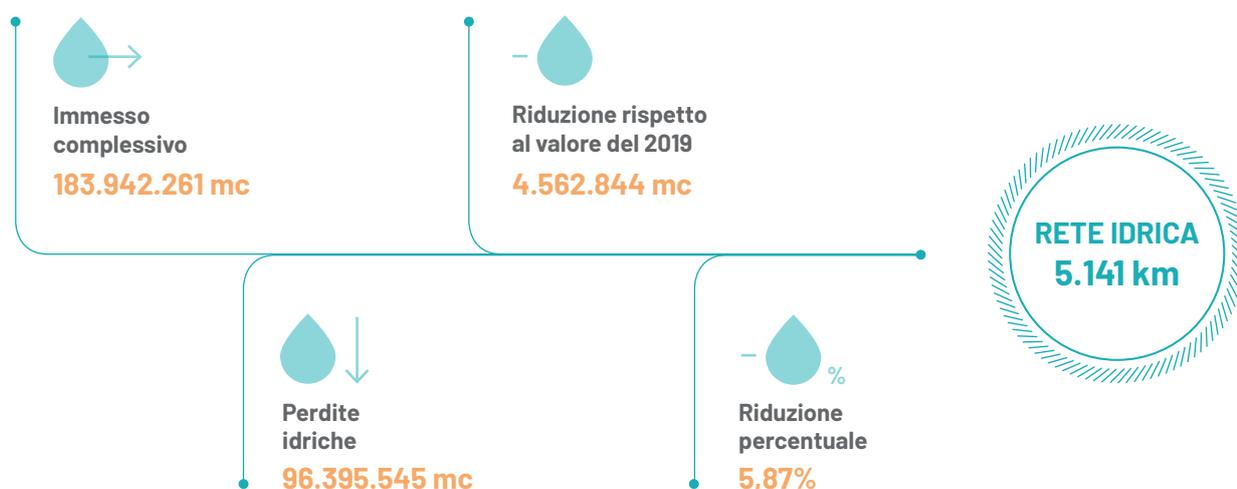


Prelevati da sorgenti

AMBITO DISTRETTUALE SARNESE VESUVIANO

AREA SENSIBILE nome della sorgente	Ubicazione	Superficie (m ²)	Acqua prelevata nell'anno (m ³)	Acqua prelevata nell'anno (ML)
Sorgente Vado	Comune di Bracigliano (Salerno)	1.338	102.992	102,992
Sorgente Forma	Comune di Gragnano (Napoli)	322	553.162	533,162
Sorgente Imbuto	Comune di Gragnano (Napoli)	187.159	806.528	806,528
Sorgente S.M. Lavorate	Comune di Nocera Inferiore (Salerno)	5.971	30.628.192 (dato stimato)	30.628,192 (dato stimato)
Sorgente e campo pozzi S.M. La Foce	Comune di Sarno (Salerno)	60.202	9.798.833 (dato stimato)	9.798,833 (dato stimato)
Fonte Fontana grande	Comune di Castellammare di Stabia (Napoli)	330	911.865	911,865
Complessi Murata, Pugliana, Casaliciello, Santa Lucia, Tartaglia	Comuni di Cercola, Ercolano, Pollena Trocchia, Roccarainola, San Giorgio a Cremano (Napoli)	15.473	6.586.410	6.586,410
Complesso Monte Taccaro, Campo pozzi Angri	Comune di Angri (Salerno)	43.072	11.444.779	11.444,769
Campo pozzi Suppezza, Gragnano, San Mauro, Mercato Palazzo, Santa Lucia	Comune di Castellammare di Stabia e Gragnano (Napoli), Nocera Inferiore, Sarno (Salerno)	46.610	72.524.911	72.524,911
Pozzi Traiano, Stromboli - Vesuvio, Petraro	Comuni di Castel San Giorgio, Mercato San Severino, Nocera Superiore (Salerno)	7.203	3.518.257	3.518,257
21 pozzi della provincia di Salerno	Comuni di Bracigliano, Castel San Giorgio, Corbara, Fisciano, Mercato San Severino, Nocera Inferiore, Nocera Superiore, Pagani, Siano (Salerno)	10.657	13.744.033	13.744,033
4 pozzi della provincia di Napoli	Comuni di Castellammare di Stabia, Palma Campania, Roccarainola, San Giorgio a Cremano (Napoli)	1.529	692.617	692,917

La distribuzione



TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA

GORI	2018	2019	2020
Interruzioni urgenti (n.)	5431	1755	3340
Interruzioni programmate (n.)	91	218	105
Interruzioni totali (n.) (***)	5522	1973	3445
Sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0

Le perdite idriche lineari sono passate dal valore di 59,24 (mc/gg*Km) del 2019 al valore di 55,77 (mc/gg*Km) del 2020 con una riduzione percentuale del 5,87%, superiore all'obiettivo fissato da ARERA (pari al 5% per il 2020).

Le perdite idriche percentuali per il 2020 ammontano al 52,41% dell'immesso a fronte del valore del 53,2 % del 2019.



RIDUZIONE DEI VOLUMI

L'impatto del COVID-19 ha comportato una sensibile riduzione dei volumi di acqua prelevata rispetto all'anno precedente, quantificabile in 1.178.113 mc.

La fognatura



• RETE FOGNARIA

I principali corpi idrici in cui recapitano i reflui trattati, effluenti dagli impianti di depurazione di Gori, sono rappresentati da corsi d'acqua superficiali e dal mare.



Scarico in corsi d'acqua superficiali

Reflui depurati presso impianto Area Nolana e Nocera Superiore, Angri, Scafati (bacino fiume Sarno)

67.660 megalitri



10%

Scarico restante in mare

Attraverso condotte sottomarine, a seguito del trattamento presso gli impianti di depurazione Sorrento (Marina Grande), Massa Lubrense (Massa Centro e Marina del Cantone), isola di Capri (Gasto, Occhio Marino e La Selva)

2.481 megalitri

Gli interventi riportati nella seguente tabella sono stati attuati allo scopo di garantire la continuità del servizio erogato e la messa in sicurezza delle infrastrutture.

**PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE
E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI DELL'ANNO 2020**

IDRICO		FOGNARIO	
Interventi per guasto/ricerca perdite su rete	14.517 guasti, 2.021 ordini di ricerca perdita	Interventi per guasto su rete	489 guasti
Interventi programmati	12.733 interventi programmati su rete	Interventi programmati	6.431 interventi su rete fognaria
Installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	65.461 (54.431 sostituzioni, 11.030 pose)	Ampliamento rete	5,64 km
Ampliamento rete	1,23 km	Bonifica rete	6,94 km
Bonifica rete	49,03 km	Controllo qualità acque reflue	1.192 campioni prelevati e 25.499 determinazioni analitiche eseguite
Controllo qualità acque potabili	4.653 campioni prelevati e 141.288 determinazioni analitiche		

La depurazione

PROCESSI DI RIUSO/RICICLO DELLA RISORSA IDRICA

Negli impianti di depurazione attualmente gestiti da Gori viene effettuato il riutilizzo degli effluenti depurati per usi interni agli stessi impianti.

Le acque reflue riutilizzate, definite anche "acque tecniche", sono distribuite all'interno degli impianti attraverso specifiche tubazioni. Le acque tecniche sono utilizzate per diverse funzioni tra cui: lavaggio apparecchiature (grigliatura, ispessimento e disidratazione fanghi), controlavaggio unità di processo (membrane, filtri a tela o sabbia), lavaggio sabbie e grigliato. Al momento, la percentuale di acqua riutilizzata rimane poco significativa rispetto ai volumi gestiti.

Per il 2021 è previsto l'avvio di un programma di monitoraggio di tutti gli utilizzi di acqua per i servizi interni degli impianti di depurazione, che includono le attività realizzate con le acque tecniche precedentemente descritte e altri usi (raffreddamento, irrigazione aree verdi, antincendio, servizi igienici, ecc.) che vengono invece realizzati con acque potabili. Attraverso l'installazione di specifici misuratori di portata, si intende implementare una metodologia di water audit che consenta di valutare la waterfootprint dei processi di depurazione ed individuare strategie di maggior risparmio e riutilizzo delle acque all'interno dei singoli impianti.

Per tutto l'anno 2020 i fanghi sono stati smaltiti in discarica.

NOVITÀ SIGNIFICATIVE 2020

Acquisizione impianto di Nocera Superiore

Potenzialità impianto
300.000 A. E.

Incremento del personale

Unità di depurazione
+ 21

SITI OPERATIVI IN AREE PROTETTE

Area marina protetta Punta Campanella

Impianto di depurazione di Marina del Cantone
0,0012 km²

Impianto di depurazione di Massa Centro
0,006 km²



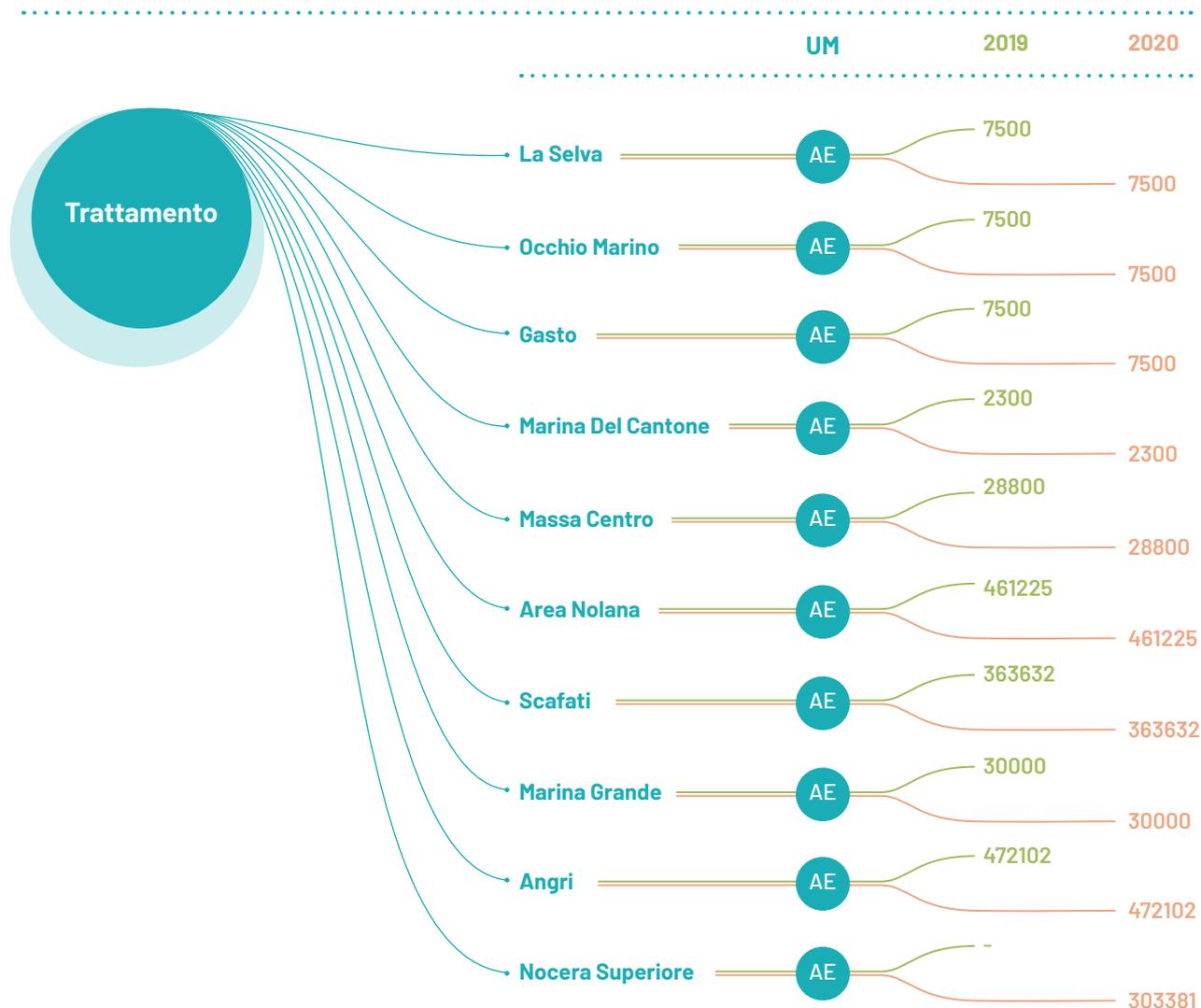
NEL 2020 SONO STATI DEPURATI CIRCA 70.140.000 MC DI ACQUA

Si è riscontrata una riduzione di volume trattato rispetto all'anno precedente per gli impianti della Penisola Sorrentina (Massa Centro, Marina del Cantone e Marina Grande) e dell'isola di Capri (Gasto, Occhiomarina e La Selva), presumibilmente dovuta alla carenza dei flussi turistici a causa all'emergenza sanitaria COVID-19.

LE RISORSE UTILIZZATE: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

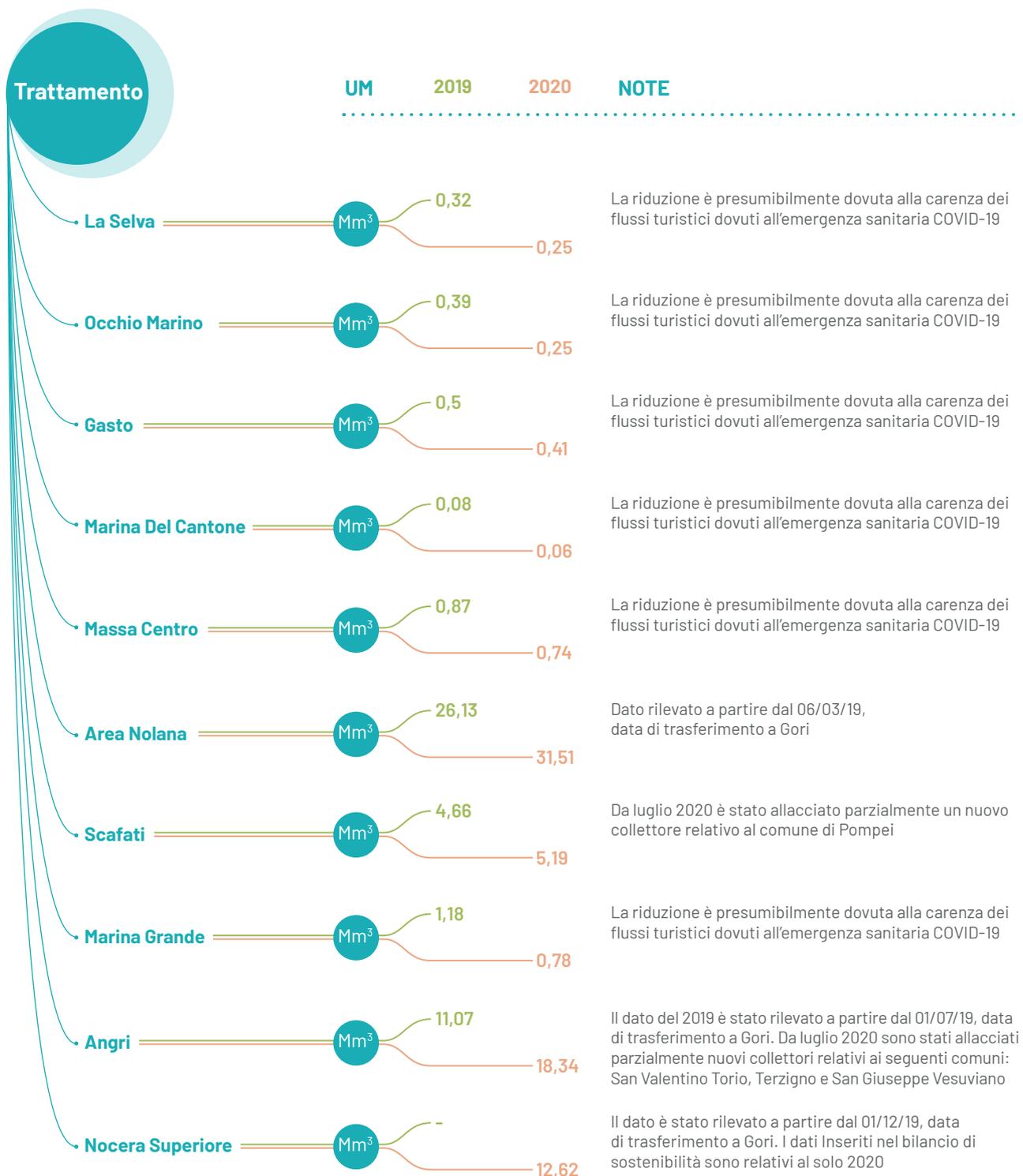
RISORSA	UM	2018	2019	2020
Polielettrolita in polvere	t	14,50	23,00	62,55
Polielettrolita in emulsione	t	49,20	54,45	37,77
Ipclorito di sodio per disinfezione finale	t	101,90	195,63	124,54
Cloruro ferrico	t	165,00	497,05	461,68
Acido citrico	t	5,00	4,00	0,12
Acido peracetico	t	100,40	412,75	742,78
Policloruro di alluminio (pac)	t	7,30	533,25	58,91
Calce	t	-	622,50	980,10
Olio minerale e grasso	t	3,50	6,9	5,72
Riattivanti biologici	t	-	-	-
Ossigeno liquido	t	-	-	-
COD artificiale	t	-	1,1	2,31
Soda per deodorizzazione (caustica)	t	-	32,88	27,86
Poliammina	t	-	53,70	50,00
Acido cloridrico	t	-	0,80	0,02
Acido formico	t	-	0,40	0,80
Acido solforico	t	-	18,18	22,40
Carbone attivo	t	-	0,25	0,25
Antischiuma	t	-	13,00	8,00
Deodorizzante	t	-	3,67	5,00
Sale in pastiglie	t	-	3,50	1,70
Sodio idrossido	t	-	-	2,30
Altro (specificare)	t	-	-	-
Totali	t	446,80	2.477,01	2.594,81

ABITANTI EQUIVALENTI PER I PRINCIPALI DEPURATORI

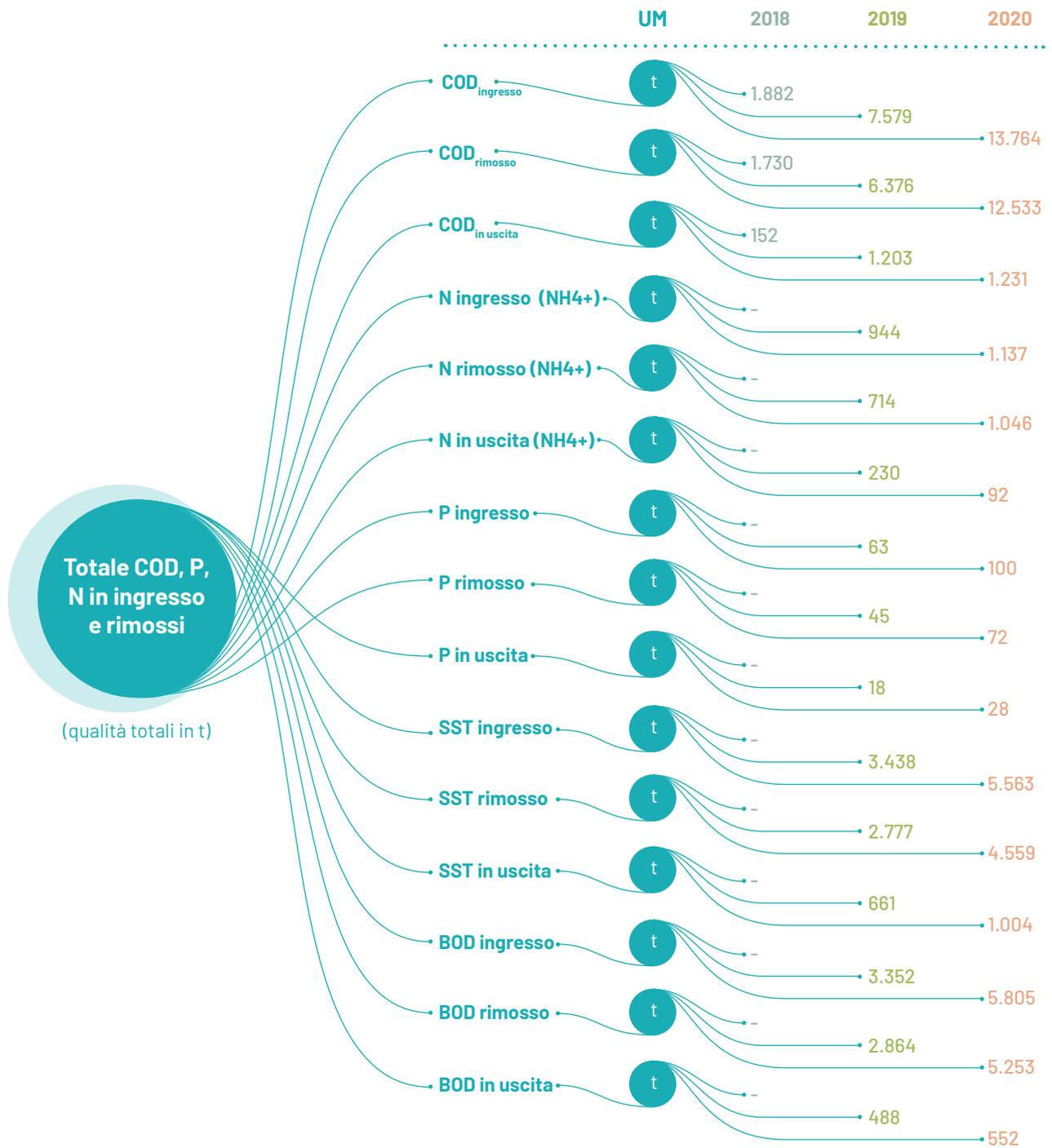


Nel corso del mese di dicembre 2020 è stato acquisito l'impianto di depurazione denominato Foce Sarno, nel comune di Castellammare di Stabia, con una capacità di depurazione pari a 518.000 abitanti equivalenti.

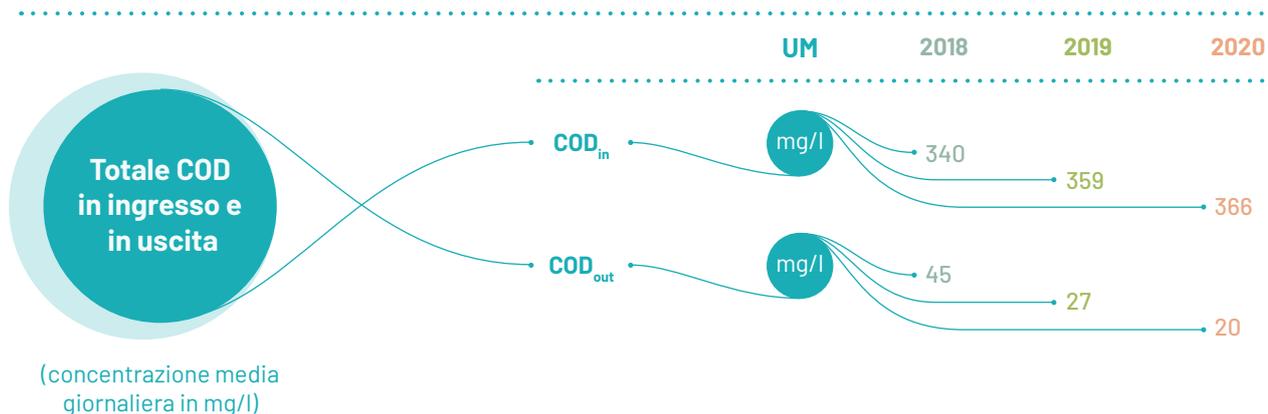
PORTATA ANNUA ACQUA TRATTATA DEI PRINCIPALI DEPURATORI



DATI RELATIVI ALLA DEPURAZIONE



DATI RELATIVI ALLA DEPURAZIONE



DATI RELATIVI ALLA DEPURAZIONE

PARAMETRI IN USCITA	UM	2018	2019	2020
BOD₅	media dei valori (mg/l)	10,0	11,2	8,7
COD	media dei valori (mg/l)	10,0	26,6	20,0
SST	media dei valori (mg/l)	15,0	14,1	14,8
Azoto totale	media dei valori (mg/l)	-	7,1	7,7
NH₄⁺	media dei valori (mg/l)	2,0	2,6	2,2
Fosforo	media dei valori (mg/l)	1,0	1,0	1,4

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE

	UM	2018	2019	2020
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	%	92%	84%	95%
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	%	86%	85%	85%
$100 \times (\text{NH}_{4+in} - \text{NH}_{4+out}) / \text{NH}_{4+in}$	%	-	76%	95%
$100 \times (\text{P}_{in} - \text{P}_{out}) / \text{P}_{in}$	%	67%	71%	55%
$100 \times (\text{BOD}_{in} - \text{BOD}_{out}) / \text{BOD}_{in}$	%	-	93%	94%



Nessun rilascio significativo in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.



Non sono state misurate le portate di acqua riutilizzate.
Nel 2021 è previsto l'avvio di un programma di monitoraggio.

Telecontrollo

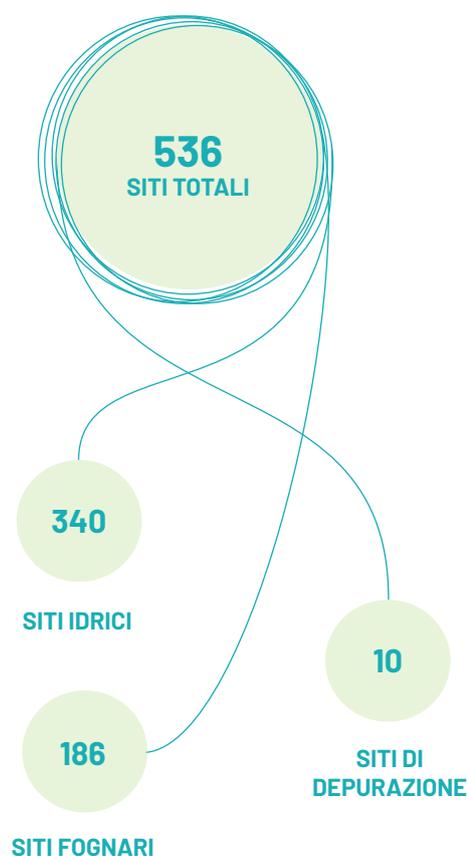
Tutti gli impianti gestiti da Gori sono stati dotati di sistemi di telecontrollo.

Si tratta di 536 impianti, di cui 340 siti idrici, 186 fognari e 10 di depurazione.

In base a logiche di gestione di efficienza energetica e risparmio della risorsa, Gori ha dotato gli impianti di un sistema di controllo locale per la gestione automatica delle macchine presenti (elettropompe e valvole installate), con intervento umano richiesto solo in casi di emergenza; per attuare regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata in base a diversi scenari connessi a situazioni di crisi idrica, sono state installate e telecontrollate valvole di regolazione della portata in uscita da tutti i maggiori serbatoi. Inoltre, è in fase di attuazione un progetto basato sull'utilizzo di tecnologie di Information of Things-IoT per monitorare parametri essenziali della rete in cui l'energia elettrica è assente.

Tale soluzione porterà ad un efficientamento delle pressioni di rete e della ricerca perdite, con il conseguente incremento del livello di qualità del servizio offerto all'utenza.

A seguito dell'ultimo trasferimento delle opere regionali del comparto idrico relative alla zona Monti Lattari e Penisola Sorrentina avvenuto nel mese di dicembre 2019, si è proceduto, nel corso dell'anno 2020, ad automatizzare i siti presidiati da personale regionale o da imprese incaricate dalla stessa.



IN PARTICOLARE, SONO STATI AUTOMATIZZATI I SERVIZI DI:

Campo Pozzi di Gragnano

Centrale di rilancio di San Antonio Abate

Centrale di rilancio "Castello" di Lettere

Centrale di rilancio "Bonea" di Vico Equense

GESTIONE DEI DISTRETTI IDRICI E IMPLEMENTAZIONE PIATTAFORMA GIS

Nell'ambito delle azioni avviate per la distrettualizzazione delle reti idriche sono state incrementate le attività di rilievo e di implementazione sulla piattaforma aziendale GIS di n. **503 distretti idrici**. Tali azioni hanno consentito di migliorare il sistema di telecontrollo acquisendo gli schemi di alimentazione di tali distretti e di monitorare costantemente i livelli di servizio erogati nelle singole zone di fornitura.

Nell'ambito del progetto di rilievo e restituzione in ambiente GIS dei P&I di tutti gli impianti di depurazione sono state completate le attività afferenti la struttura di Scafati.

PIANO DI SICUREZZA DELLE ACQUE (PSA)

In conformità alle linee guida adottate dall'Istituto Superiore di Sanità nel corso del 2020 sono state completate le attività necessarie per la descrizione dei sistemi acquedottistici ed è stato creato, per renderlo condivisibile con tutti gli enti di controllo e portatori di conoscenze, un ambiente cloud per la condivisione di informazione e conoscenze utili per l'iter di implementazione e approvazione del PSA. Sono stati, inoltre, ultimati gli interventi per la videosorveglianza ed il controllo accesso dei principali impianti idrici trasferiti dalla Regione Campania e sull'impianto di depurazione di Nocera Superiore, al fine di elevare i livelli di sicurezza riguardo alla possibilità di eventi quali attentati terroristici, furti ed in generale intrusioni non autorizzate.

Le caratteristiche dell'acqua



DETERMINAZIONI ANALITICHE

	UM	2018	2019	2020	Note società
Acqua potabile	n.	95.462	109.363	141.288	Sono state riportate solo le determinazioni sulle acque reflue escluse le determinazioni per i rifiuti generati dal processo di depurazione (Acque 20.864 - Rifiuti 10.083)
Acque reflue	n.	19.854	20.862	25.499	
Acque superficiali	n.	-	2	495	Sono state considerate le determinazioni eseguite su acque potabili e reflue
Analisi risultante conformi alla legge	n.	-	99	99	

Nel 2020 le NC (Non Conformità) riscontrate su tutta la filiera idropotabile (captazione, accumulo e distribuzione) sono state 593 su 141.633. Dalle NC sono esclusi i valori di parametro consigliati dal d.lgs. 31/200. Tutte le NC sono state risolte in seguito ad azione correttiva o ricampionamento della matrice. Non si evidenziano casi persistenti di NC su tutta la rete gestita.

GRI Standards | Global Reporting Initiative

 303-01 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	 301-02 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	 304-01 Siti operativi in aree protette ed aree ad elevato valore di biodiversità
 303-03 Prelievo idrico	 303-02 Gestione degli impatti correlati allo scarico d'acqua	 306-02 Rifiuti per tipo e smaltimento
 417-01 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	 102-07 Dimensioni dell'organizzazione	 306-03 Sversamenti significativi
 102-07 Dimensioni dell'organizzazione	 102-10 Modifiche significative all'organizzazione ed alla catena di fornitura	 416-01 Salute e sicurezza dei clienti
 303-04 Scarico di acqua	 301-01 Materiali utilizzati per peso e volume	

L'ambiente

Consumi, emissioni e biodiversità

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA COMPLESSIVO

(NON PROVENIENTE
DA FONTI RINNOVABILI)



EFFICIENTAMENTO ENERGETICO



Gli efficientamenti 2020 sono stati determinati confrontando i consumi 2020 con i consumi 2019 (ove disponibili) o con i consumi da budget 2020.

MACRO-TIPOLOGIE DI INTERVENTI

Utilizzo elettropompe
a maggior efficienza

Modulazione
tramite inverter

Ottimizzazione
assetto gestionale

I consumi

AUMENTO NETTO DEI CONSUMI



Riguardo ai consumi complessivi, rispetto all'anno 2019, si è avuto nel 2020 un incremento dovuto al trasferimento in gestione a Gori di diversi impianti e centrali, prima gestiti dalla Regione Campania.

CONSUMI

Impianto	Comune	Consumi 2019	Consumi 2020	2020-2019 (kWh)	2020-2019 (€)
Centrale Sepolcri regionale	Gragnano	34.204.364	29.812.123	-4.392.241	-658.836 €
Centrale Sepolcri Ex ARIPS	Gragnano	5.738.046	4.736.519	-1.001.527	-150.229 €
Centrale Santa Maria la Foce	Sarno	11.936.879	11.546.125	-390.754	-58.613 €
Centrale di Campitelli	Portici	4.676.262	4.449.409	-226.853	-34.028 €
Pozzo ex Ruggiero	Fisciano	635.191	547.882	-87.308	-13.096 €
Pozzo Sasso	Roccarainola	248.541	163.822	-84.719	-12.708 €
Centrale Suppezza	Castellammare di Stabia	3.391.697	3.331.236	-60.461	-9.069 €
Pozzo Scarpa	Pagani	265.734	238.016	-27.718	-4.158 €
Sollevamento via Visitazione	Gragnano	192.045	176.733	-15.312	-2.297 €
Pozzo Fontana	Siano	698.187	691.534	-6.653	-998€
Sollevamento idrico Aurano	Gragnano	156.409	152.582	-3.827	-574€

CONSUMI

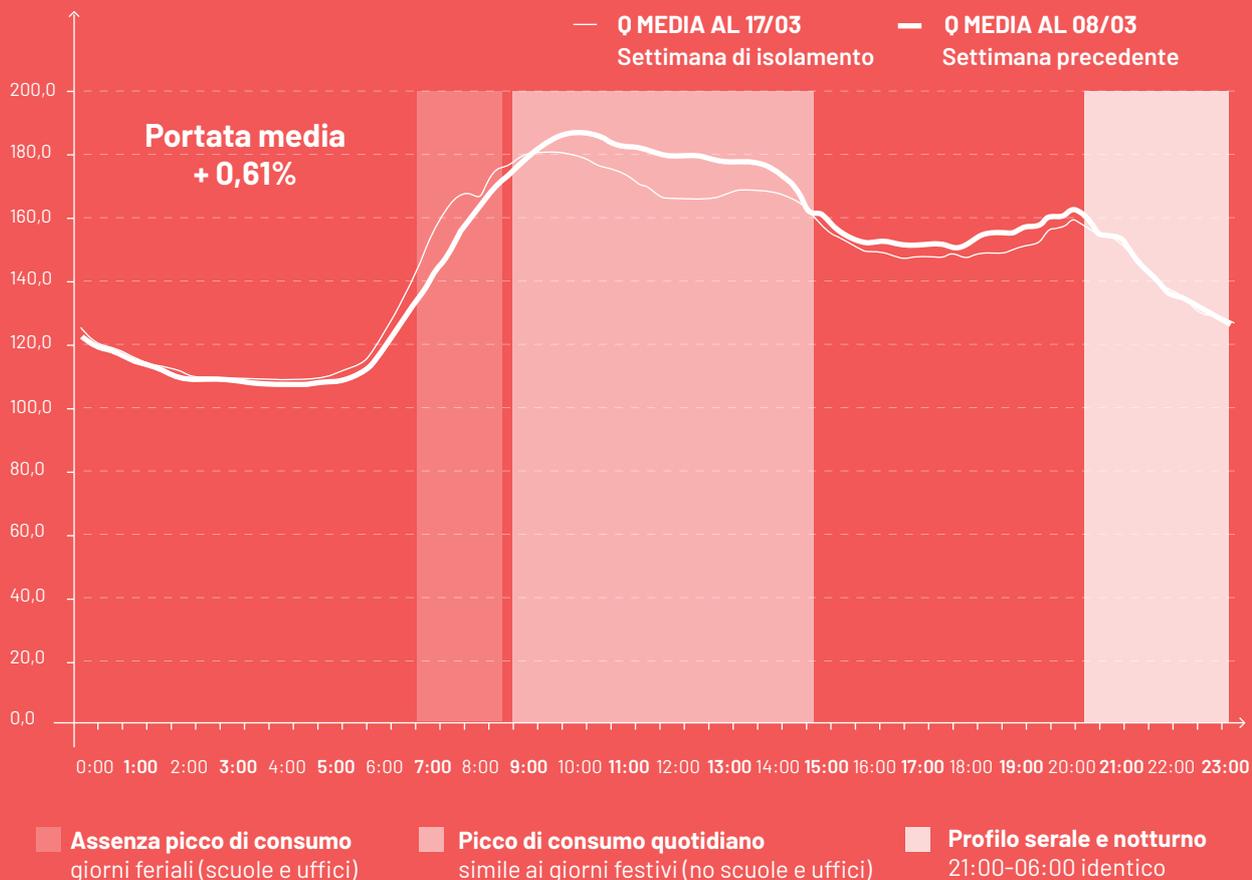
Impianto	Interventi realizzati	Descrizione intervento	Note
Centrale Sepolcri Regionale	TLC.Utilizzo EP a maggior efficienza (considerare la somma delle forniture di Ex ARIPS e Regione)	Implementazione TLC dell'impianto. Tramite il TLC è stata variata la modalità di gestione dell'impianto favorendo l'utilizzo delle EP maggiormente efficienti	Trasferito dicembre 2019. Intervento realizzato a gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con il budget 2020
Centrale Sepolcri Ex ARIPS	TLC.Utilizzo EP a maggior efficienza (considerare la somma delle forniture di Ex ARIPS e Regione)	Implementazione TLC dell'impianto. Tramite il TLC è stata variata la modalità di gestione dell'impianto favorendo l'utilizzo delle EP maggiormente efficienti	Trasferito dicembre 2019. Intervento realizzato a gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con il budget 2020
Centrale Santa Maria La Foce	TLC. Ottimizzazione modalità di esercizio dell'impianto (Utilizzo EP a maggior efficienza/ favorite in prevalenza (Pompe 6,7,8))	Implementazione TLC dell'impianto. Tramite il TLC è stata variata la modalità di gestione dell'impianto favorendo l'utilizzo delle EP maggiormente efficienti	Trasferito aprile 2019. Intervento realizzato da agosto 2020 - Considerati i consumi 2020 e paragonati con i consumi 2019 da aprile a dicembre a parità di condizioni)
Centrale di Campitelli	TLC.Utilizzo EP a maggior efficienza	Implementazione TLC dell'impianto. Tramite il TLC è stata variata la modalità di gestione dell'impianto favorendo l'utilizzo delle EP maggiormente efficienti	Intervento realizzato ad agosto 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Pozzo Ex Ruggiero	TLC Automatismo	È stato utilizzato il TLC per un funzionamento coordinato del Pozzo con il serbatoio di carico Pizzolano	Intervento realizzato da gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Pozzo Sasso	Regolazione Inverter	Tramite il TLC è stato utilizzato l'inverter per una regolazione differenziata Giorno/Notte	Intervento realizzato da gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Centrale Suppezza	TLC.Utilizzo EP a maggior efficienza	Grazie al TLC è stata variata la modalità di gestione dell'impianto favorendo l'utilizzo delle EP maggiormente efficienti	Intervento Realizzato da agosto 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Pozzo Scarpa	Regolazione Inverter	Tramite il TLC è stato utilizzato l'inverter per una regolazione differenziata Giorno/Notte	Intervento realizzato da gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Sollevamento via Visitazione	Regolazione Inverter	Tramite il TLC è stato utilizzato l'inverter per una regolazione differenziata Giorno/Notte	Intervento realizzato da gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Pozzo Fontana	Regolazione Inverter	Tramite il TLC è stato utilizzato l'inverter per una regolazione differenziata Giorno/Notte	Intervento realizzato da gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente
Sollevamento idrico Aurano	Regolazione Inverter	Tramite il TLC è stato utilizzato l'inverter per una regolazione differenziata Giorno/Notte	Intervento realizzato da gennaio 2020 - Considerati i consumi di tutto il 2020 e paragonati con i consumi anno precedente

COVID-19

Incidenza sui consumi



Confronto della portata oraria media settimanale dei serbatoi principali di Gori (l/s)



ANALISI DEI DATI

Nel corso dell'anno 2020 è stata condotta un'analisi al fine di valutare l'incidenza della situazione COVID-19 sui consumi energetici e sui profili di assorbimento idrico in uscita dai serbatoi, mettendo in relazione il periodo di lockdown 2020 con l'omologo periodo dell'anno precedente.

È stato rilevato che i consumi idrici ed energetici, durante il periodo di lockdown, non hanno subito particolari variazioni (meno dell'1% in aumento).

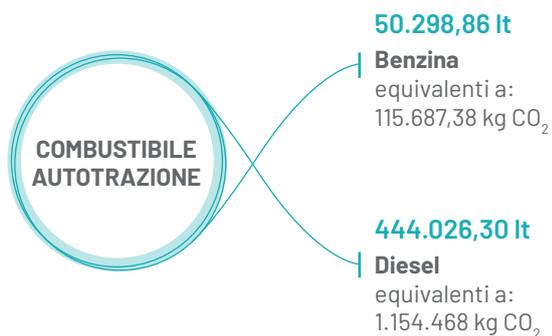
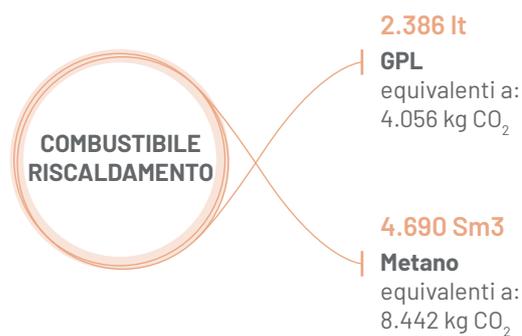
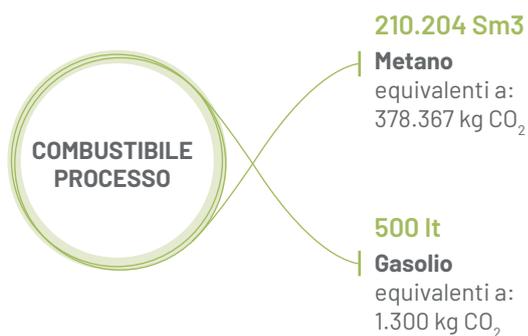
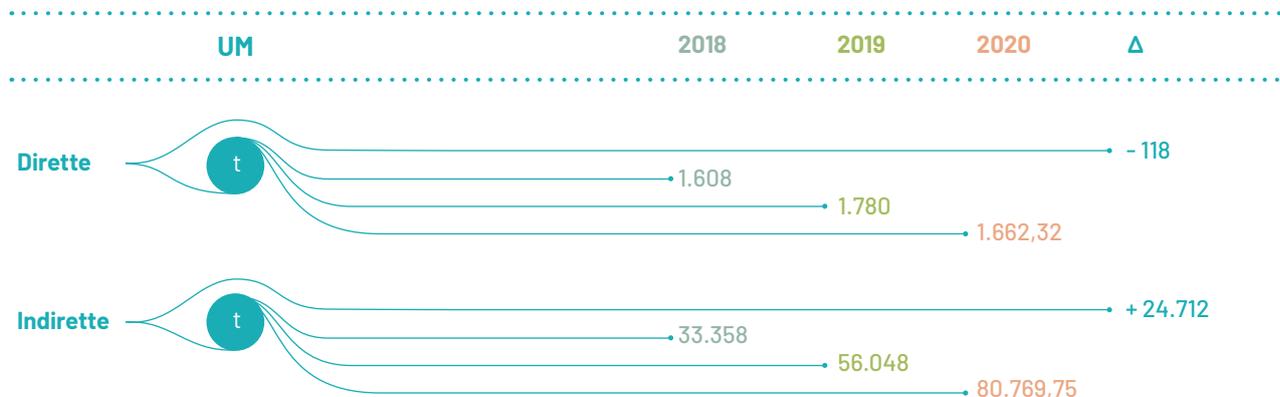
RIDISTRIBUZIONE TEMPORALE

È da sottolineare la ridistribuzione temporale rilevata dal confronto:

uno sfalsamento delle fasce d'utilizzo con lo spostamento del picco mattutino dalle 7:00 - 9:30 (precedente periodo di massima incidenza) alle 9:30 - 14:30 ed una diversa ripartizione dei consumi tra le utenze domestiche e quelle industriali/non domestiche.

Le emissioni

EMISSIONI DI CO₂



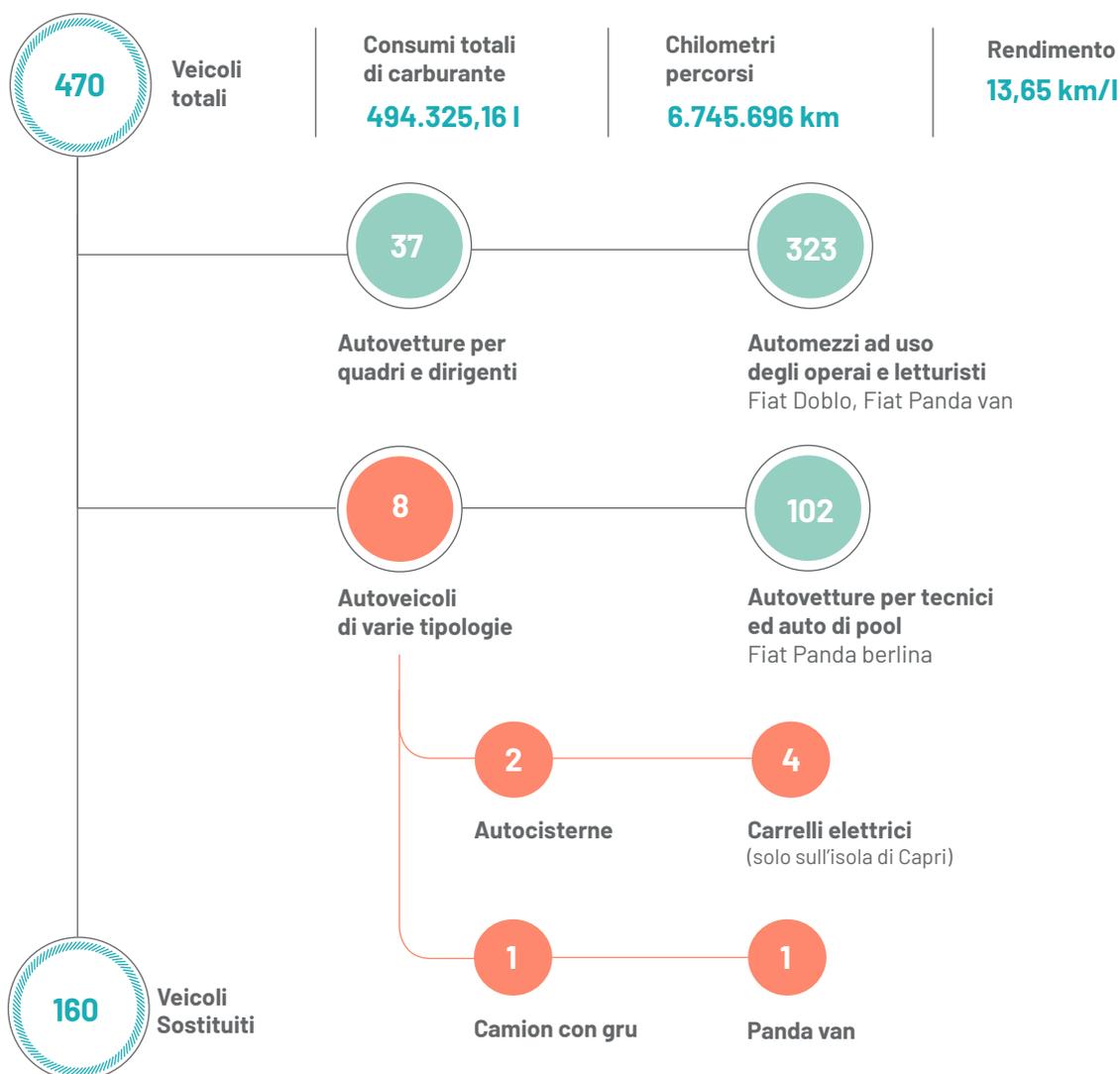
RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Ai fini della riduzione delle emissioni e del risparmio di energia elettrica, l'adozione dello smart working da parte di Gori ha rappresentato un punto cruciale. Riducendo notevolmente gli spostamenti dei dipendenti (casa/lavoro) sono state ridotte, di conseguenza, le emissioni dovute ai combustibili utilizzati dalle auto private ed aziendali.

Il parco auto

Gori possiede circa 470 autoveicoli di cui il 97% è rappresentato da autoveicoli in NLT (Noleggio Lungo Termine) ed il restante 3% di proprietà.

SONO COSÌ DISTRIBUITI:



Nell'ottica del rinnovamento del parco auto con automezzi più efficienti, nel 2020, si è provveduto alla sostituzione di oltre 160 veicoli, circa il 30% del parco auto.



RIDUZIONE CO₂

Al fine di ridurre le emissioni di CO₂ di almeno il 15%, Gori ha deciso di rinnovare il parco auto con il noleggio di nuove auto hybrid.

PARCO AUTO 2019

320

Automezzi ad uso degli operai e lettori
Fiat Doblo, Fiat Panda van

103

Autovetture per tecnici ed auto di pool
Fiat Panda berlina

30

Autovetture per quadri e dirigenti

7

Autoveicoli di varie tipologie

- n. 2 autocisterne
- n. 4 carrelli elettrici (solo sull'isola di Capri)
- n. 1 camion con gru

DETTAGLIO TIPOLOGIA CARBURANTE

	UM	Autoveicoli	Attrezzature	TOTALE
Gasolio	Litro	437.942,18	6.084,12	444.026,30
Benzina	Litro	47.801,56	2.497,31	50.298,87
TOTALI	Litro	485.743,74	8.581,43	494.325,17

CONSUMI CARTA PER FATTURAZIONE

	2018	2019	2020
Bolletta cartacea	10.702.066 pz.	10.474.230 pz.	9.886.017 pz.
	✉ 2.140.413 pz.	✉ 2.085.846 pz.	✉ 1.866.072 pz.
	📄 8.561.653 pz.	📄 8.388.384 pz.	📄 8.019.945 pz.
Bolletta WEB	727.139 pz.	1.038.770 pz.	2.113.841 pz.
	✉ 145.428 pz.	✉ 207.754 pz.	✉ 399.006 pz.
	📄 581.711 pz.	📄 831.016 pz.	📄 1.714.835 pz.
Totale	11.429.205 pz.	11.513.000 pz.	11.999.858 pz.
Consumo carta stimato (fatturazione cartacea + bolletta web)	📄 22858,4 pz. 57,1 t	📄 23026,0 pz. 57,6 t	📄 23999,7 pz. 60,0 t
Consumo carta effettivo (fatturazione cartacea)	📄 21404,1 pz. 53,5 t	📄 20948,5 pz. 52,4 t	📄 19772,0 pz. 49,4 t
Consumo carta evitato (bolletta web)	📄 1454,3 pz. 3,6 t	📄 2077,5 pz. 5,2 t	📄 4227,7 pz. 10,6 t

 **Buste**

 **Fogli**

 **Risme**

I rifiuti

LABORATORIO

Rifiuti da laboratorio	U.M.	Smaltiti	Recuperati
Rifiuti non pericolosi	t	8.286,48	398,52
Rifiuti pericolosi	t	96,93	10,08
Totale rifiuti	t	8.383,41	408,59

PROCESSO DI PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

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).

QUALITÀ E QUANTITÀ DEI RIFIUTI PRODOTTI

Le analisi di laboratorio sono eseguite seguendo 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 impegnino un impatto quanto più possibile ecosostenibile, oltre che a garantire la sicurezza degli operatori. I rifiuti di laboratorio, infatti, sono strettamente collegati alle attività analitiche sia nelle quantità che nella tipologia delle analisi.

I rifiuti di laboratorio sono strettamente collegati alle attività analitiche, sia nelle quantità sia nella tipologia delle analisi.

CODICE CER Descrizione sommaria

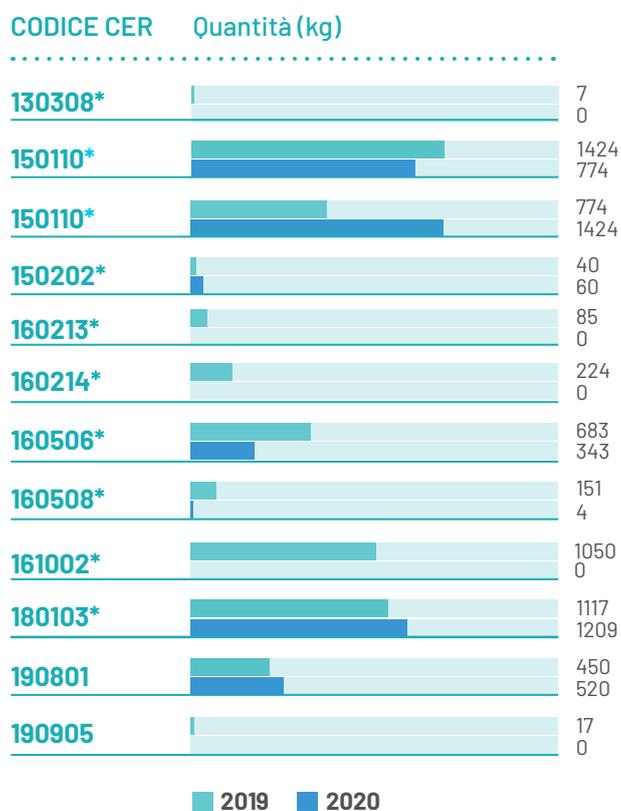
150110*	Consumabili: guanti-mascherine - ecc.
150202*	Materiale assorbente
160506*	Sostanze liquide
160508*	Solventi organici
180103*	Rifiuti infettivi microbiologia
190801	Fanghi vagli e sabbie di depurazione

Nel grafico sono riportate le quantità di rifiuti prodotti dal laboratorio in relazione alle attività analitiche eseguite negli anni 2019-2020.

Come si evidenzia nel grafico, nel corso del 2019 sono stati smaltiti alcuni rifiuti prodotti in modo sporadico 130308 (oli esausti) -160213-160214 (RAEE) - 190905 (resine a scambio ionico). Relativamente al Codice CER 161002, lo smaltimento avviene con cadenza almeno biennale, di conseguenza per il 2020 non si riscontra lo smaltimento.

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 unicamente su supporto cartaceo. 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.

RIFIUTI DI LABORATORIO 2019-2020



PAPERLESS REVOLUTION

Nel progetto interno Paperless Revolution il laboratorio "Francesco Scognamiglio" si pone l'obiettivo di digitalizzare il 75% della documentazione cartacea.

Il software individuato per il raggiungimento dell'obiettivo è Arxivar, già utilizzato in altre unità aziendali.

Il software può ospitare dei moduli personalizzabili in base alle esigenze del flusso di lavoro nonché all'architettura definita dal laboratorio. È da evidenziare che i rapporti di prova, a partire da gennaio 2021, non sono più stampati su carta ma emessi in formato elettronico con firma digitale.

SCARTI DI DEPURAZIONE

SCARTI DI DEPURAZIONE	UM	2018	2019	2020	NOTE SOCIETÀ
Rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
Fanghi di depurazione	t	4.743,00	10.436,53	29.245,86	Variazione connessa al trasferimento di impianti di depurazione dalla Regione Campania
Sabbia e grigliati di depurazione	t	944,00	2.065,61	2.305,47	Variazione connessa al trasferimento di impianti di depurazione dalla Regione Campania
Rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
Rifiuti pericolosi	t	0,06	49,50	17,75	Variazione connessa al trasferimento di impianti di depurazione dalla Regione Campania
Rifiuti non pericolosi	t	93,00	1.136,57	102,40	Variazione connessa al trasferimento di impianti di depurazione dalla Regione Campania
Destinazione finale dei fanghi/sabbie prodotti					
Smaltimento	%	n.d.	100%	99%	-
Agricoltura	%	n.d.	0%	1%	-
Termovalorizzazione	%	n.d.	0%	-	-
Altro	%	n.d.	0%	-	-

La biodiversità

La biodiversità è una delle matrici di presidio dei sistemi di gestione ambientale ISO14001 e delle registrazioni EMAS.

Nel 2020 l'unità Sustainability Planning & Reporting di Acea, con la partnership tecnica di Acea Elabori e la collaborazione delle società del Gruppo, tra cui Gori, ha realizzato la mappatura delle infrastrutture delle principali Società operative volta ad individuare i siti localizzati in aree ad elevata biodiversità.

In particolare, attraverso il QGIS, un'applicazione GIS open source che permette di visualizzare, organizzare, analizzare e rappresentare dati spaziali, è stata effettuata, per ogni layer dei siti/impianti delle società, la sovrapposizione con Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e siti della rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS) istituiti a livello comunitario.

Un ulteriore approfondimento ha consentito di identificare i potenziali rischi e impatti delle diverse tipologie di siti/impianti sulle zone ad elevata biodiversità interessate (ulteriori info a pag. 181 della DNF 2020 di Acea).



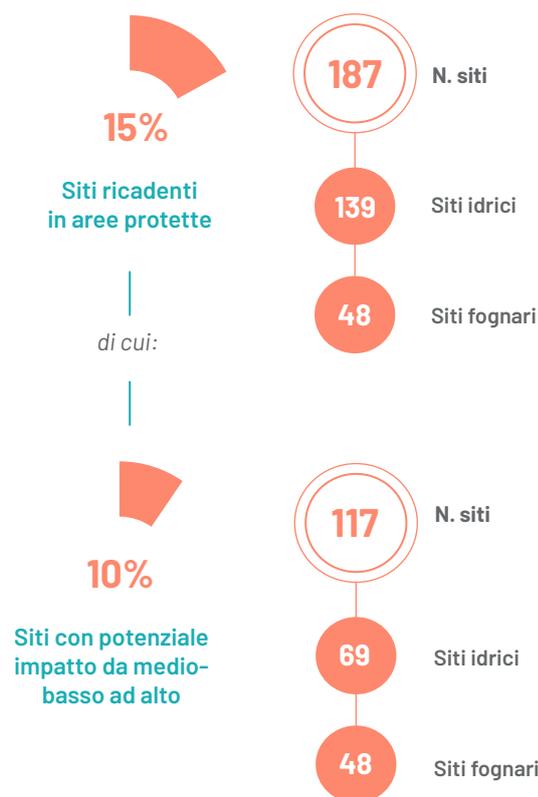
PERDITA DI BIODIVERSITÀ

L'emergenza sanitaria legata al virus COVID-19 ha evidenziato la possibile correlazione tra pandemie e perdita di biodiversità. Il diffondersi di alcuni virus, come il Sars-Cov-2 all'origine del COVID-19 e di altre malattie trasmesse dagli animali all'uomo (zoonosi), è infatti anche probabile esito di perdita di biodiversità e in generale dell'impatto dell'uomo sugli ecosistemi naturali.



Totale siti analizzati
(tra idrici e fognari)

SITI/IMPIANTI A BASSO IMPATTO



RETE NATURA 2000 SIC-ZSC

CODICE IDENTIFICATIVO	DENOMINAZIONE
IT8030008	Dorsale dei Monti Lattari
IT8050027	Monte Mai e Monte Monna
IT8030021	Monte Somma
IT8030011(*)	Fondali marini di Punta Campanella e Capri
IT8030024(*)	Punta Campanella
IT8030006	Costiera amalfitana tra Nerano e Positano
IT8030038(*)	Corpo centrale e rupi costiere occidentali dell'Isola di Capri
IT8030039(*)	Settore e rupi costiere orientali dell'Isola di Capri
IT8040006	Dorsale dei Monti del Partenio
IT8040013	Monti di Lauro
IT8030036	Vesuvio

AREE AD ELEVATA BIODIVERSITÀ INTERSECATE

AREE NATURALI PROTETTE DI DERIVAZIONE NAZIONALE (LEGGE 394/1991)

CODICE IDENTIFICATIVO	DENOMINAZIONE
EUAP0954	PNR - Parco regionale del Partenio
EUAP0527	PNR - Parco regionale dei Monti Lattari
EUAP0174	PNR - Parco regionale Monti Picentini
EUAP1210	PNR - Parco regionale Bacino Fiume Sarno
EUAP0009	PNZ - Parco nazionale del Vesuvio

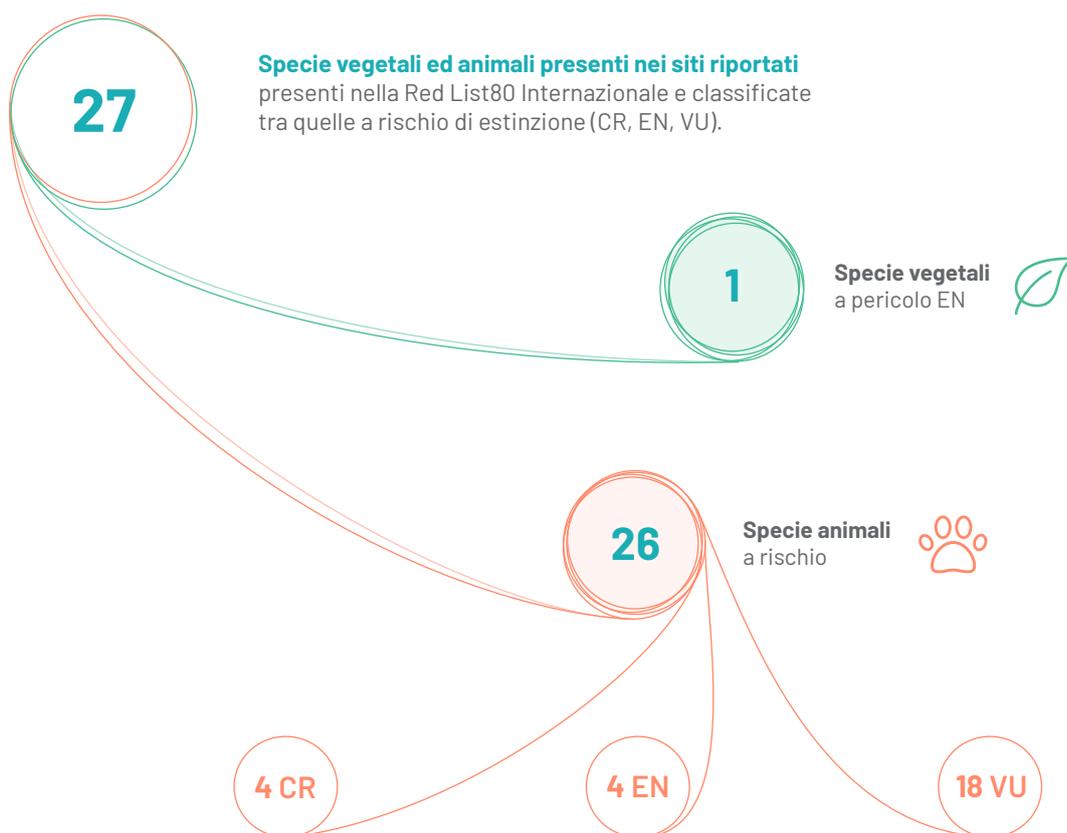
RETE NATURA 2000 ZPS

CODICE IDENTIFICATIVO	DENOMINAZIONE
IT8030038(*)	Corpo centrale e rupi costiere occidentali dell'Isola di Capri
IT8030039(*)	Settore e rupi costiere orientali dell'Isola di Capri
IT8030037	Vesuvio e Monte Somma
IT8040021	Picentini
IT8030011(*)	Fondali marini di Punta Campanella e Capri
IT8030024(*)	Punta Campanella

SPECIE VEGETALI ED ANIMALI A RISCHIO DI ESTINZIONE

PIANTE	VU	EN	CR
	-	Bryum versicolor	-
ANIMALI	VU	EN	CR
Uccelli	Aquila clanga, Aythya ferina, Melanitta fusca, Passer italiae, Podiceps auritus, Puffinus yelkouan, Streptopelia turtur	Neophron percnopterus	Numenius tenuirostris
Pesci	Alburnus albidus, Cyprinus carpio, Cobitis zandreae	-	Acipenser sturio, Anguilla anguilla
Molluschi e crostacei	Astacus astacus	Austropotamobius pallipes	-
Rettili	Caretta caretta, Dermochelys coriacea	Chelonia mydas	Eretmochelys imbricata
Anfibi	-	Bombina pachypus	-
Mammiferi	Balaenoptera physalus, Lepus corsicanus, Miniopterus schreibersii, Myotis capaccinii, Phryseter macrocephalus	Bombina pachypus	-

SPECIE VEGETALI ED ANIMALI A RISCHIO DI ESTINZIONE



CLASSIFICAZIONE IUCN (UNIONE MONDIALE PER LA CONSERVAZIONE DELLA NATURA)

Le 27 specie animali e vegetali, presenti nei siti riportati, sono classificate come (grassetto) "prossime alla minaccia" ed il loro stato si suddivide in:

CR "Critico", comprende specie considerate a "**rischio estremamente alto**" di estinzione in natura.

EN "In pericolo", comprende specie considerate ad "**alto rischio**" di estinzione in natura.

VU "Vulnerabile", comprende specie considerate a "**rischio**" di estinzione in natura.

GRI Standards | Global Reporting Initiative



Energia consumata all'interno dell'organizzazione



Emissioni dirette (scopo 1)



Rifiuti per tipo e smaltimento



Riduzione del consumo di energia



Emissioni indirette (scopo 2)



Siti operativi in aree protette ed aree ad elevato valore di biodiversità



Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi



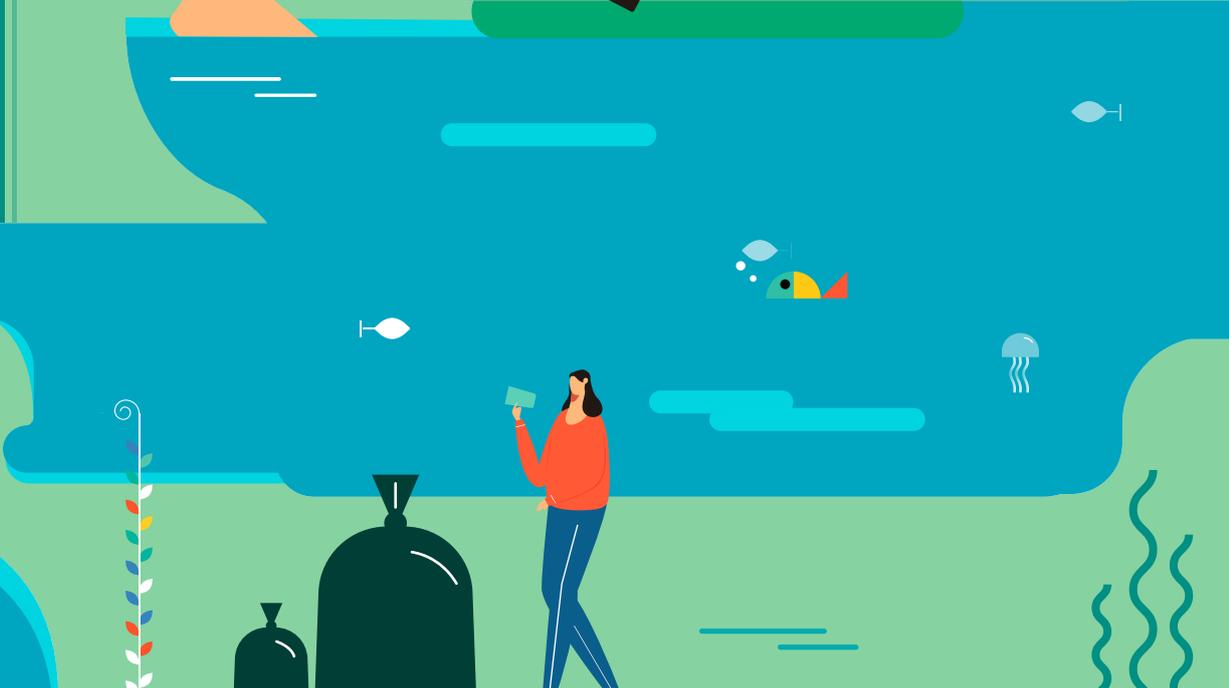
Riduzione delle emissioni



Specie elencate nella "Red List"



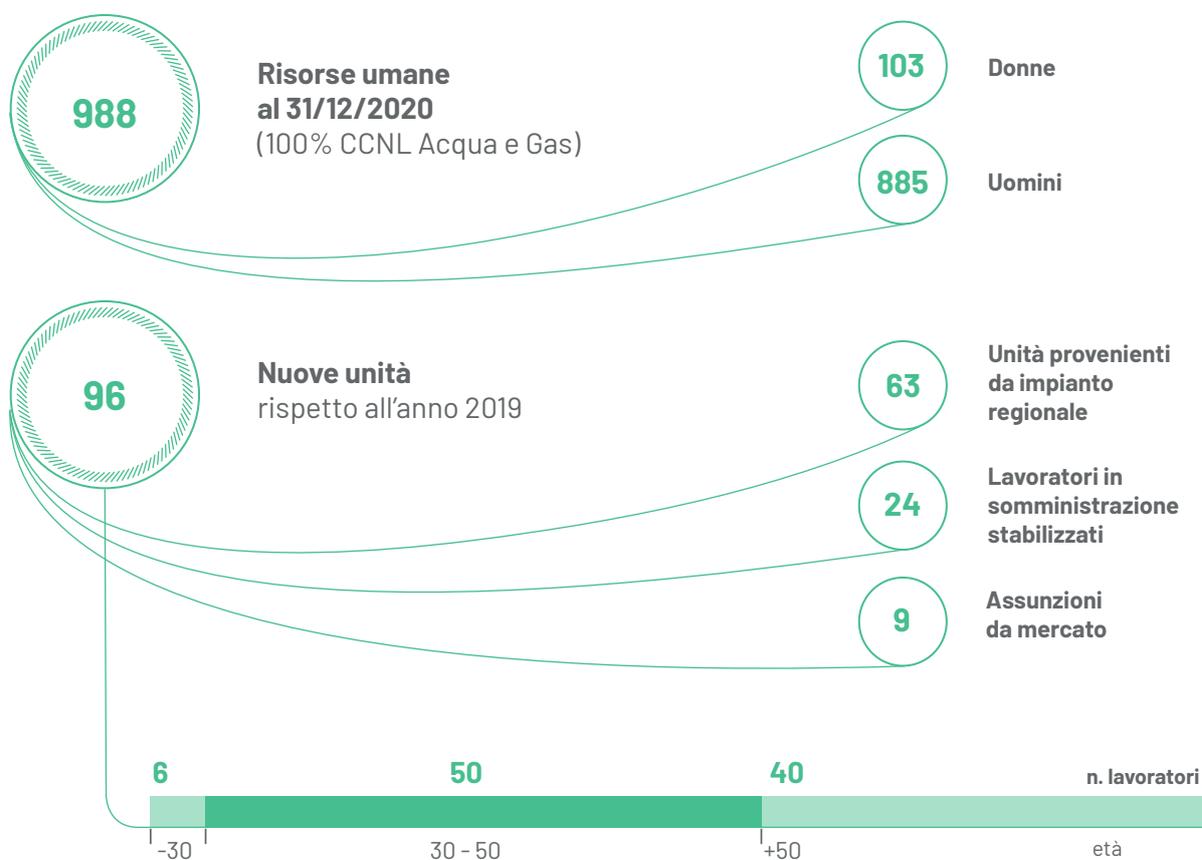
VALORIZZARE



Le persone

—

Il Personale Gori



PERCENTUALE DIPENDENTI PER CATEGORIA

	Uomini	Donne
Dirigenti	66,67%	33,33%
-30 anni	-	-
30-50 anni	66,67%	33,33%
+50 anni	66,67%	33,33%
Quadri	86,67%	13,33%
-30 anni	-	-
30-50 anni	84,62%	15,38%
+50 anni	88,24%	11,76%
Impiegati	82,09%	17,91%
-30 anni	100,00%	-
30-50 anni	78,25%	21,75%
+50 anni	87,88%	12,12%
Operai	99,76%	0,24%
-30 anni	-	-
30-50 anni	100,00%	-
+50 anni	99,53%	0,47%
TOTALE	89,57%	10,43%

Il Personale Gori al 31/12/2020 è pari a 988 unità: 103 donne e 885 uomini (100% CCNL Acqua e Gas).

È stato registrato un incremento di 96 risorse rispetto all'anno 2019, soprattutto in conseguenza all'acquisizione di un importante impianto precedentemente gestito dalla Regione Campania e con la relativa assunzione del personale su di esso presente (62 unità), della stabilizzazione di 24 lavoratori in somministrazione, di 1 cessione di contratto e di 9 assunzioni da mercato.

Di questi lavoratori, 40 hanno un'età superiore ai 50 anni; 52 hanno un'età compresa tra i 30 e 50 anni e 6 hanno un'età inferiore ai 30 anni. Non sono presenti lavoratori con contratto a tempo determinato.

COVID-19

Le misure a tutela del personale



Sono riportate, di seguito, le misure intraprese al fine di fronteggiare la crisi pandemica.

I DATI

- **520 postazioni di smart working** (marzo 2020 - settembre 2020)
- **Circa 400 notebook nuovi** per completare le dotazioni
- **Crittografia per oltre il 90%** dei notebook aziendali

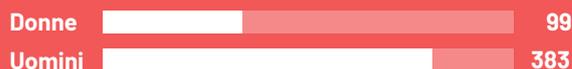
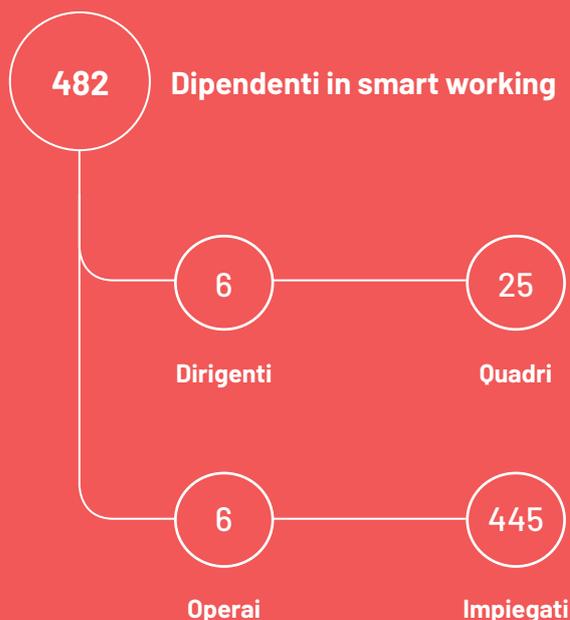
PROTOCOLLO D'INTESA

Al fine di non compromettere la continuità del servizio pubblico essenziale gestito, Gori, con l'Azienda Ospedaliera dei Colli (Monaldi-Cotugno-CTO), ha sottoscritto durante il mese di giugno 2020 un protocollo che prevede esami sierologici e molecolari, per il personale in forza all'azienda. L'indagine è stata estesa anche ai lavoratori con contratto di somministrazione.

Il protocollo, definito con le indicazioni e di concerto con il medico competente, prevede che:

- l'indagine sia su base volontaria e individuale;
- il personale aziendale debba essere preventivamente informato della valenza e dei limiti del test e deve sottoscrivere l'autorizzazione all'utilizzo dei suoi dati e dei risultati ai fini di sanità pubblica.

SMART WORKING



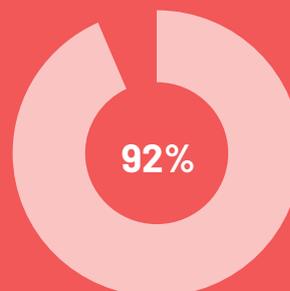
Ai dipendenti in smart working è stato riconosciuto il buono pasto per ogni giorno di lavoro prestato, anche se in modalità agile. È stata implementata una vpn aziendale per garantire un accesso sicuro ai nostri sistemi.

Il 60% del personale aziendale è stato sottoposto ad indagine volontaria di sieroprevalenza.

PERCEZIONE LAVORO AGILE

A giugno, l'azienda ha sottoposto al personale un questionario utile ad evidenziare la percezione che le risorse hanno nei confronti del lavoro agile.

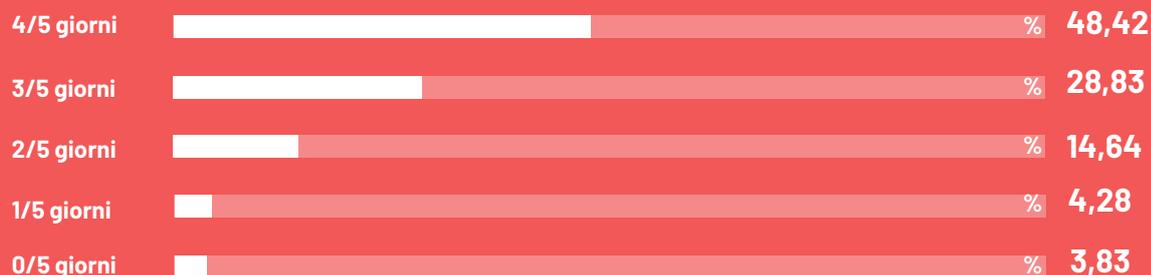
Al questionario hanno risposto 444 dipendenti, pari ad oltre il 92% dei soggetti coinvolti.



Personale aderente al questionario

Preferenza n. giorni di smart working a settimana

Formula smart working al momento del sondaggio: 5/5 giorni



Valutazione efficienza di GORI nella risposta all'emergenza sanitaria

Ambiti: organizzazione della sicurezza e lavoro in smart working



LE AZIONI

È stata diffusa un’informativa di prevenzione in linea con le raccomandazioni dell’OMS e del Ministero della Salute, circa i comportamenti da adottare per ridurre l’esposizione e la trasmissione di qualunque malattia respiratoria, in collaborazione con il medico

- Affissione, in uno o più punti visibili della sede di lavoro, nonché nei servizi igienici, del “decalogo I.S.S.” e delle “istruzioni grafiche per il lavaggio delle mani”;
- Costituzione del Comitato per l’applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione con la partecipazione delle rappresentanze sindacali aziendali e degli RLS;
- Sospensione di tutte le interazioni presenziali tra personale Gori e il personale dell’imprese esterne che non risultavano strettamente necessarie all’esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- Limitazione degli spostamenti e riunioni di lavoro, privilegiando l’utilizzo di strumenti aziendali di audio/video-conferenza. Annullamento di trasferte per la partecipazione ad eventi o convegni;
- Ripianificazione ed eventuale annullamento dell’organizzazione di eventi aziendali interni/esterni;
- Regolamentazione degli accessi alle sedi aziendali, con richiamo alle regole di prevenzione previste dai decreti governativi e dalle ordinanze regionali;
- Installazione di erogatore soluzioni igienizzanti in tutte le sedi aziendali;
- Dotazione al personale operativo di prodotti sanitari per l’igienizzazione delle mani;
- Sono state assicurate tutte le attività, da quelle essenziali di laboratorio per l’analisi delle acque alle operazioni svolte all’interno della centrale operativa e di telecontrollo, oltre alla pianificazione e al dispacciamento degli interventi di riparazione delle reti e degli impianti idrici e fognari, e alla gestione degli impianti di depurazione.

In relazione al “Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro” sottoscritto dai rappresentanti del governo e delle parti sociali in data 14 marzo 2020 e successivo aggiornamento del 24 aprile, Gori – previa comunicazione a tutti i dipendenti – ha disposto, per il proprio personale, le seguenti ulteriori misure:

- Obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia e l’autorità sanitaria;
- Impegno a informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l’espletamento della prestazione lavorativa, avendo cura di rimanere ad adeguata distanza dalle persone presenti;
- Approvvigionamento di appositi termoscan con i quali, prima dell’accesso ad una delle sedi o impianti aziendali, i dipendenti si sottopongono al controllo della temperatura corporea (se tale temperatura dovesse risultare superiore ai 37.5°, non è consentito l’accesso al luogo di lavoro);
- Ingresso presso sedi e impianti aziendali non consentito a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19 o provenga da zone a rischio secondo le indicazioni dell’autorità nazionali e/o regionali;
- Sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni;
- Corretto e responsabile utilizzo delle mascherine facciali utili alla protezione delle vie respiratorie, in particolare per le attività che impongono di lavorare a distanza interpersonale minore di un metro e che non sono possibili altre soluzioni organizzative;
- Obbligo, per tutti i lavoratori che condividono spazi comuni, dell’utilizzo di una mascherina chirurgica (tale obbligo è stato esteso agli operatori dei punti di contatto commerciale Gori);
- Contingentamento degli accessi agli spazi comuni, consentito per un tempo ridotto di sosta all’interno di tali spazi e con il mantenimento della distanza di sicurezza di 1 metro tra le persone che li occupano.

A ottobre 2020 la Campania ha vissuto un periodo estremamente complesso, legato all'incremento dei contagi, che ha coinvolto anche i lavoratori di Gori.

Sin da subito è emersa la necessità di effettuare una massiccia campagna di informazione verso le proprie persone affinché le stesse, riconoscendo le casistiche relative ai "contatti stretti", adottassero comportamenti socialmente responsabili.

Con l'emissione delle circolari 14 e 15 Gori ha sensibilizzato la popolazione aziendale su questa tematica, secondo quanto disciplinato dal "Rapporto ISS COVID-19 n. 53/2020 versione del 25/06/2020". Questa esigenza, unita a quella di una comunicazione semplice e il più efficace possibile, ha portato Gori a decidere di realizzare un video interattivo.

Le attività di controllo delle misure anticontagio sono state ulteriormente implementate in funzione di quanto disposto dal "Regolamento di divieti ed obblighi" emanato il 1 ottobre circa i controlli sui "lavoratori" e sui "fornitori".

Oltre al comitato di controllo, istituito ai sensi del protocollo di regolamentazione, con le organizzazioni sindacali sono state concordate ed attuate ulteriori misure, in alcuni casi anticipatorie, di quelle disposte dalle autorità governative nazionali e regionali, come la tutela dei lavoratori fragili e dei genitori di figli adolescenti nell'ambito dello SW.

Il pieno coinvolgimento nella gestione dell'emergenza sanitaria delle organizzazioni sindacali è stato ratificato dalla sottoscrizione dei seguenti accordi:

- 7/05** erogazione del premio una tantum per i lavoratori operativi che hanno continuato ad operare sul territorio in piena emergenza sanitaria;
- 13/05** tutela della salute dei lavoratori. Avvio indagine di siero-prevalenza, su base volontaria, eseguita in collaborazione con l'ospedale Cutugno. Indagine attivata in Giugno e protratta con successivi follow-up fino ad ottobre;
- 01/07** applicazione massiva del lavoro agile, indipendentemente dallo stato di emergenza, sulla base di accordo individuale con il lavoratore - coinvolgendo anche i lavoratori in turno. Conferma della volontà aziendale di mantenere il buono pasto per ogni giorno di lavoro prestato, anche in SW.

La capacità di far fronte con efficienza a criticità assolutamente nuove per il nostro tempo, ed il coinvolgimento pieno delle parti sociali, sono state valutate con successo dall'AIDP - HR Mission che ha premiato, a dicembre 2020, il Responsabile Human Resource e Organization di Gori, nella categoria Relazioni Industriali.

L'azienda ha supportato il Cral affinché, quest'ultimo, potesse farsi promotore per l'acquisto di DPI quali mascherine chirurgiche monouso e mascherine filtranti tipo FFP2 a favore dei dipendenti. Il tutto con costi estremamente competitivi.

UNO SCATTO SOLIDALE



Collegli coinvolti

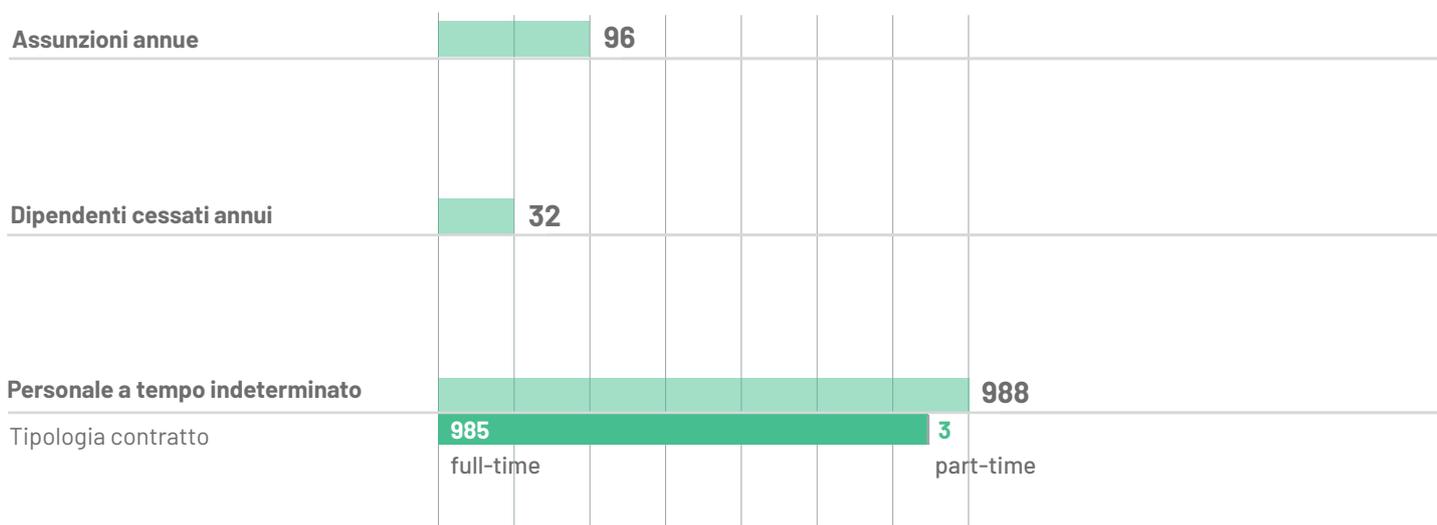
Per ogni dipendente che ha inviato in azienda una foto che lo ritraeva all'opera durante i giorni trascorsi tra smart working e attività sul campo, sono stati devoluti 5 euro al nosocomio napoletano in prima linea per la lotta al Coronavirus. L'iniziativa di comunicazione interna ha visto la partecipazione di circa 500 colleghi, e si è conclusa con la realizzazione di un video emozionale divulgato internamente. **Grazie ad "Uno scatto solidale" e dalla campagna di comunicazione esterna "Un click solidale" sono stati devoluti oltre 15.000 euro all'ospedale Cotugno, che continua ancora oggi a fronteggiare l'emergenza.**

COPERTURA ASSICURATIVA

A fine marzo, unitamente al Gruppo Acea, Gori ha sottoscritto una polizza per la copertura assicurativa valida per i dipendenti oltre che per i componenti del "nucleo familiare" che dovessero risultare positivi al COVID-19, comprendendo anche i colleghi che hanno un contratto di lavoro somministrato.

Informazioni sul personale

ASSUNZIONI E TURNOVER



TASSO DI TURNOVER

$$\frac{\text{n. ingressi nell'anno} + \text{n. uscite nell'anno}}{\text{organico medio annuo}} = \frac{96+32}{927}$$

RISULTANTE **13,81%**

N. ingressi nell'anno **96** ● 82 ■ 14

N. uscite nell'anno **32** ● 30 ■ 2

Organico medio annuo **927**

TASSO DI SINDACALIZZAZIONE

$$\frac{\text{dipendenti iscritti}}{\text{totale forza lavoro}} = \frac{441}{988}$$

RISULTANTE **44,84%**

Dipendenti non iscritti **547**

Dipendenti iscritti **441**

Forza Lavoro al 31/12 **988**

INQUADRAMENTO DEL PERSONALE



LEGENDA ● Uomini ■ Donne

		-30	30-50	+50			-30	30-50	+50			-30	30-50	+50
47 Impiegati		11	30	6	49 Operai		29	20	0	96 TOT	● 83	6	40	37
											■ 13	-	11	2
												6	51	39
3 Pensionamenti		-	-	3	4 Dimissioni volontarie		-	3	1	1 Licenziamenti		-	1	-
23 Risoluzione consensuale		0	2	21	1 Cessione contratto		-	-	1	32 TOT	● 30	-	5	25
											■ 2	-	1	1
6 Dirigenti	● 4	2	2	-	30 Quadri	● 26	15	11	-			-	6	26
	■ 2	1	1	-		■ 4	2	2	-	Totali	● 885	■ 103		
546 Impiegati	● 440	174	259	7	416 Operai	● 415	212	203	-	Full-time	● 884	■ 101		
	■ 96	24	72	-		■ 1	1	-	-	Part-time	● 1	■ 2		

COMPOSIZIONE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

5 Componenti		-30	30-50	+50
3 ●	60%	-	-	3
2 ■	40%	-	-	2

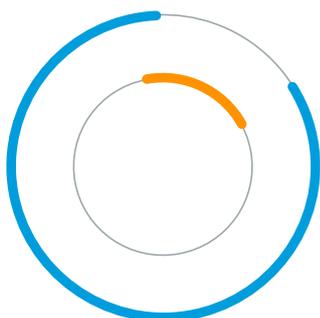
TASSO DI NUOVI ASSUNZIONI

Tasso di nuovi assunzioni **9,72%**

ALTRE ASSUNZIONI

Lavoratori con contratti atipici (somministrazione)	9
Personale appartenente a categorie protette	3
Personale disabile	65

WELFARE AZIENDALE



1.577.212 Ore lavorate

Ordinarie **1.501.665**
Straordinarie **75.547**

296.103 Ore di assenza

Malattia **68.991**
Infortunio **3.998**
Maternità **7.239**
Altro **56.658**

Ferie/permessi **159.217**

L'azienda ha realizzato iniziative per la conciliazione dei tempi di vita e lavoro (orari di lavoro flessibili, telelavoro, brevi permessi, brevi congedi retribuiti, ecc...).

Diverse anche le iniziative di welfare aziendale (assistenza sanitaria integrativa, buoni pasto, assicurazioni rischio non autosufficienza e malattia grave, contributi previdenziali e assistenziali, fringe benefits, voucher, mutui e finanziamenti, altri servizi, ecc...).

RETRIBUZIONE

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 679 i lavoratori iscritti al fondo al 31/12/2020, pari al 69% della popolazione aziendale. I dirigenti, invece, risultano tutti iscritti al fondo Previdai.

Il salario standard di un neo assunto è pari al salario minimo.

Nessun dirigente è stato assunto nel corso del 2020, mentre di quelli attualmente in forza 3/6 (50%) sono residenti nell'ATO n. 3. La politica retributiva per i senior manager è legata alla valutazione individuale riferita all'anno precedente, al livello retributivo in essere rispetto al benchmark di mercato, e non sono richieste interrogazioni degli stakeholder.

Lo stipendio più alto risulta 4,44 volte superiore al valore mediano di tutte le retribuzioni. L'aumento della retribuzione totale dell'individuo con la retribuzione più alta è circa 11,5 volte più grande del valore mediano dell'aumento della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti.

CAMBIAMENTI OPERATIVI E VALUTAZIONE DEL PERSONALE



Per i cambiamenti operativi si rispetta pienamente il CCNL e gli accordi sindacali.



Nel 2020 è stato valutato, sulle performance del 2019, il 100% del personale.

ASSICURAZIONE E ASSISTENZA

In applicazione a quanto previsto dal CCNL:

- tutti i dipendenti usufruiscono dell'**assicurazione invalidità permanente e morte**;
- circa l'**assistenza sanitaria**, solo n. 7 dipendenti hanno aderito al FASIE (Fondo assistenza sanitaria di categoria) oltre a n. 6 dirigenti (tutti iscritti al FASI);
- relativamente ai **contributi pensionistici**, Gori contribuisce ai fondi integrativi per i vari dipendenti iscritti a Fondo Pegaso/Previdai per complessivi n. 638 lavoratori.

CONGEDO PARENTALE



Relativamente al congedo parentale, si rappresenta che durante il 2020 il numero dei dipendenti che hanno usufruito di tale misura è pari a n. 18 per un complessivo di ore pari a n. 2295 (di cui 641 al 50% come congedo COVID-19) diviso per genere come di seguito specificato: n. 6 uomini per un totale di ore pari a 1428 e n. 12 donne per un totale di n. 867 ore.

Tutti hanno effettuato rientro nel corso del 2020 e risultano ancora in forza al 31/12.



CONGEDO COVID-19

641 di 2295 ore usufruite al 50%.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE

PERSONALE	Stipendio base	Retribuzione imponibile	Retribuzione/ stipendio base	Rapposto Retr./St.B donne - uomini
Donne	3.351.274,71	3.920.426,00	1,169831 *	1,169831 - 1,262912 =
Uomini	25.418.846,72	32.101.767,00	1,262912 *	-9,31%
Dirigenti				
Donne	19.000,08	242.951,00	1,258813	1,258813 - 1,243251 =
Uomini	430.140,10	534.772,00	1,243251	1,56%
Impiegati				
Donne	2.962.207,80	3.373.476,00	1,138838	1,138838 - 1,270209 =
Uomini	13.210.494,82	16.780.087,00	1,270209	-13,14%
Operai				
Donne	23.691,13	25.738,00	1,086398	1,086398 - 1,222861 =
Uomini	10.656.865,62	13.031.865,00	1,222861	-13,65%
Quadri				
Donne	172.375,70	278.261,00	1,61427	1,61427 - 1,565121 =
Uomini	1.121.346,18	1.755.043,00	1,565121	4,91%

* Le donne hanno una retribuzione pari a circa il 17% in più rispetto allo stipendio base
 Gli uomini hanno una retribuzione pari a circa il 26% in più rispetto allo stipendio base

La salute e la sicurezza

In seguito all'assorbimento di nuovo personale operativo, come da prassi consolidata, la società ha garantito l'erogazione di interventi formativi / informativi integrativi a quelli obbligatori per legge, 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).

Tenuto conto dell'indice infortunistico, nel corso dell'annualità 2020, sono stati pianificati, inoltre, interventi informativi/formativi resi al personale operativo al fine di accrescere competenze, consapevolezza e professionalità. Nell'ottica del miglioramento continuo, la società continuerà a pianificare appositi coaching tesi all'analisi e rappresentazione del fenomeno infortunistico.

VALUTAZIONE DEI RISCHI

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 e la valutazione dei rischi per determinare le misure di controllo necessarie a ridurre gli accadimenti pericolosi che possono sorgere durante lo svolgimento delle attività lavorative, e per definire le priorità e le risorse necessarie per un'efficace gestione dei rischi. L'azienda è certificata secondo lo standard ISO45001 rilasciato da IMQ-CSQ con scadenza 27/12/2021.



DOCUMENTI DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

Nel corso del 2020 Gori, secondo quanto disciplinato dagli artt.28 e 29 del d.lgs. 81/08, per effetto dell'emergenza sanitaria causata dal COVID-19, ha provveduto alla revisione del Documento di Valutazione dei Rischi (di seguito anche DVR), come specificato nella tabella di seguito riportata:

REVISIONE 9

Emissione 24 / 06 / 2020

Motivo della revisione

Valutazione del rischio da agenti biologici e relative misure per la gestione dell'emergenza legata alla diffusione del SARS-CoV-2.

ANDAMENTO FENOMENO INFORTUNISTICO

Per tutti i dipendenti:

- non si sono verificati infortuni che hanno provocato il decesso;
- non si sono verificati infortuni sul lavoro che hanno provocato lesioni "Gravi" o "Gravissime" ex art.590 C.P.;
- sono stati registrati, come comunicato all'INAIL, n. 14 infortuni per un totale di giornate perse di 568, con un indice di frequenza paria 8.87 ed un indice di gravità pari a 0,36.

ORE LAVORATE 2020: 1.577.485

CLASSIFICAZIONE INFORTUNI



Linee guida condivise con la capogruppo Acea S.p.A.

Per le ditte appaltatrici:

- non si sono verificati infortuni che hanno provocato il decesso;
- non si sono verificati infortuni sul lavoro che hanno provocato lesioni "Gravi" o "Gravissime" ex art.590 C.P.;
- sono stati comunicati alla stazione appaltante n. 5 infortuni.

ORE LAVORATE: 110.021

comunicate dalle ditte appaltatrici (commessa Gori) che hanno registrato infortuni.

CLASSIFICAZIONE INFORTUNI



Linee guida condivise con la capogruppo Acea S.p.A.

INFORMAZIONE FORMAZIONE SICUREZZA

507

Partecipazioni
effettive

Ore di formazione
sulla sicurezza

5.333

La pianificazione ha risentito dell'emergenza COVID-19 con la sospensione di alcuni corsi già programmati e avviati. Nell'ultimo trimestre 2020, sono state accolte in itinere nuove esigenze formative, pianificando ed erogando ulteriori corsi sulla sicurezza. Le attività formative sono state svolte nel pieno rispetto delle norme anti-contagio.

Nel corso dell'annualità 2020, sono state svolte 5333 ore di formazione in materia di sicurezza, con un totale di 507 partecipazioni effettive.

METODOLOGIA DI VALUTAZIONE

Di seguito, viene rappresentata la metodologia adottata per la valutazione del rischio - meglio descritta nel DVR aziendale. Il rischio, definito in funzione della probabilità che sia raggiunto il livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego e/o di esposizione nonché delle possibili dimensioni del danno stesso, viene calcolato sulla base della formula:

$$R = p \times d$$

Dove il **Rischio R** è uguale al prodotto tra la probabilità p di accadimento dell'infortunio e la gravità del danno d , entrambi misurati su una scala semplificata, nelle condizioni di impiego e/o di esposizione rilevate (la matrice di riferimento è del tipo 4 x 4).



FORMAZIONE SMART-WORKERS

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, si è provveduto a rendere idonea informazione/formazione agli smart-workers ed al personale operativo in campo sui rischi relativi alle attività e sulle misure necessarie per mitigare il rischio di contagio da COVID-19.

IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI

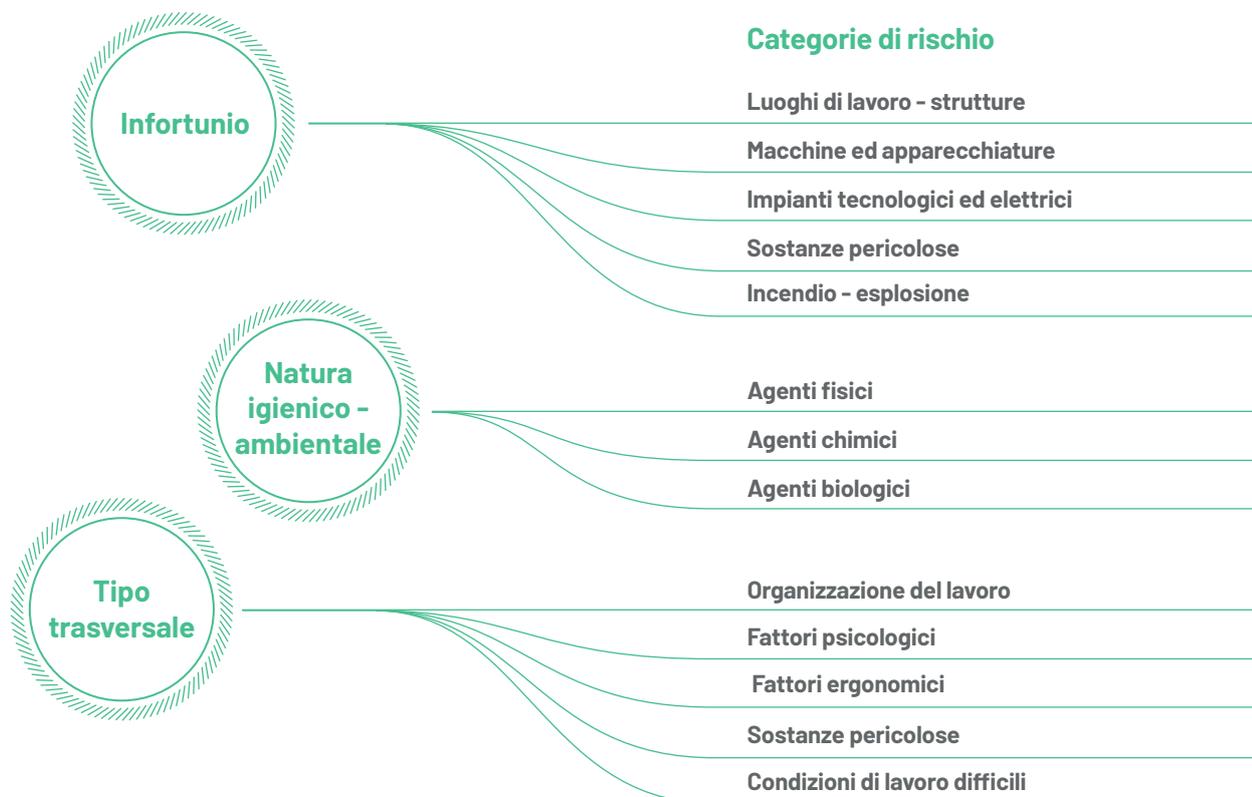
Al fine di individuare i rischi correlati all'attività lavorativa, Gori provvede preliminarmente ad effettuare attività di sopralluogo conoscitivo finalizzato alla reale comprensione e/o verifica delle realtà e delle dinamiche aziendali.

L'individuazione delle fonti di pericolo è effettuata in due fasi:

- **analisi dell'organizzazione** finalizzata alla raccolta di tutte le informazioni necessarie alla individuazione degli eventuali problemi esistenti, tramite la conoscenza dei cicli di lavoro;
- **analisi dell'ambiente di lavoro** tramite:
 - descrizione del processo tecnologico;
 - definizione del tipo di lavoro e dei posti di lavoro;
 - individuazione delle attività svolte sul posto di lavoro;
 - rilievo dell'ambiente fisico di lavoro;
 - intervista ai responsabili diretti;
 - osservazione dei comportamenti realmente attuati sul posto di lavoro;
 - analisi delle misure di prevenzione e protezione dai rischi attuate;
 - verifica del rispetto degli standard previsti dalle norme di legge e di buona tecnica;
 - identificazione dei rischi residui cioè i rischi che permangono dopo aver soddisfatto le norme, e tutti gli individui che possono essere esposti;
 - misure di prevenzione e protezione da attuare immediatamente in casi particolari.

In ultimo si analizzano i risultati dell'indagine, che rappresentano la base cognitiva per la valutazione del rischio.

Fattori di rischio considerati



Gori provvede ad identificare i pericoli per determinare le misure di controllo necessarie a ridurre i rischi di accadimenti pericolosi, che possono sorgere durante lo svolgimento delle attività lavorative e a definire le priorità, delle risorse necessarie per un efficace gestione dei rischi.

FASI DI IDENTIFICAZIONE E VALUTAZIONE

La metodologia adottata per l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi si sviluppa nelle seguenti fasi:

Individuare

i pericoli ed i rischi

Valutare

ed attribuire un ordine di priorità ai rischi

Decidere

l'azione preventiva

Intervenire

con azioni concrete

I rischi sono stimati tenendo presente, per ogni singolo fattore, la probabilità di tradursi in accadimento lesivo e l'entità del possibile danno.

Le analisi di cui sopra consentono l'identificazione di "gruppi omogenei di lavoratori" che svolgono attività e mansioni analoghe, per processi, per attrezzature e/o sostanze impiegate, per l'esposizione a medesimi/ simili rischi lavorativi.

A valle delle valutazioni, vengono programmate le misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza.

Riduzione degli infortuni



Riduzione del 61% rispetto al 2019

Relativamente agli infortuni tipicamente professionali, si registra una riduzione del numero degli infortuni e dei relativi indici di frequenza e di gravità.

Monte ore lavorate

Norma tecnica
UNI 7249

N. ore lavorate
1.577.485

Gli Indici di Frequenza (rapporto tra il numero di infortuni e misura della durata dell'esposizione al rischio), sono stati calcolati, così come definito dalla norma tecnica UNI 7249 del 21/06/2007 - Statistiche degli infortuni sul lavoro - prendendo in considerazione il monte ore lavorate nel corso dell'annualità 2020, che ammonta a 1.577.485.

Non si sono verificati infortuni sul lavoro nel corso del 2020 che hanno provocato lesioni “gravi” o “gravissime” ex art.590 C.P.

FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA

Attività di coaching sicurezza

Nell'ottica del miglioramento continuo, sono state garantite, nel corso dell'annualità 2021, attività di coaching sicurezza tese ad accrescere competenze, consapevolezza e professionalità del capitale umano. Nel corso di tali attività saranno rappresentate le cause e concause che hanno concorso all'accadimento degli infortuni, in particolare per gli infortuni classificati “tipicamente professionali”.

Interventi informativi/formativi

Secondo quanto definito dalla politica di sostenibilità, sono stati eseguiti interventi informativo/formativo tesi a migliorare la consapevolezza delle risorse tecnico operative trasferite dagli impianti regionali secondo gli standard qualitativi di sicurezza aziendale, interventi integrativi ed aggiuntivi a quelli obbligatori di legge.

Artt. 36 e 37, d.lgs 81/80

In riferimento agli artt. 36 e 37 del d.lgs 81/08 il datore di lavoro assicura che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, secondo quanto definito dall'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011.

Nel corso del 2020 sono stati registrati, come comunicato all'INAIL, n. 14 infortuni (22 in meno rispetto al 2019) per un totale di 568 giornate perse (268 in meno rispetto al 2019), con un indice di frequenza pari a 8.87 ed un indice di gravità pari a 0,36.

ANALISI FENOMENO INFORTUNISTICO

La raccolta e l'analisi del fenomeno infortunistico durante l'attività lavorativa sono individuate 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 una misura della durata dell'esposizione al rischio, mentre gli Indici di Gravità sono il rapporto tra una misura delle conseguenze invalidanti degli infortuni e una misura della durata dell'esposizione al rischio.

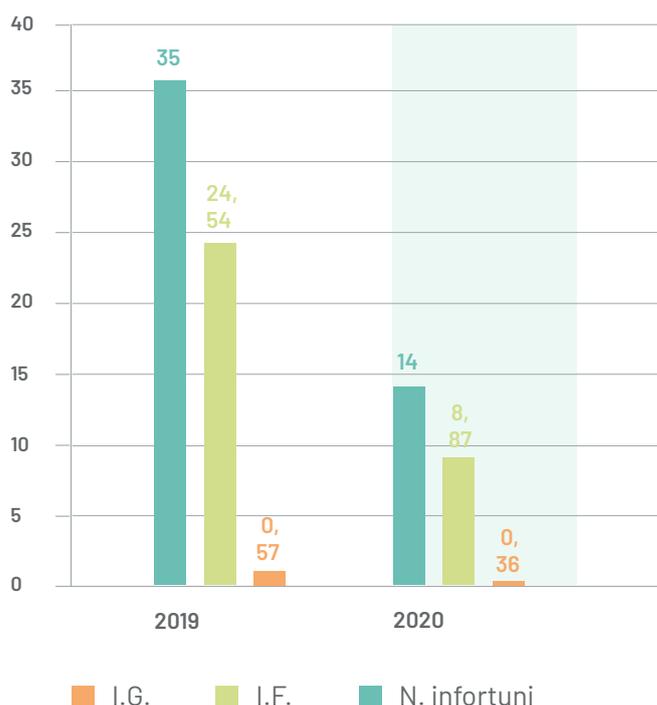
Indice di frequenza

$$I.F. = \frac{\text{n. infortuni}}{\text{n. ore lavorate}} = 8.87$$

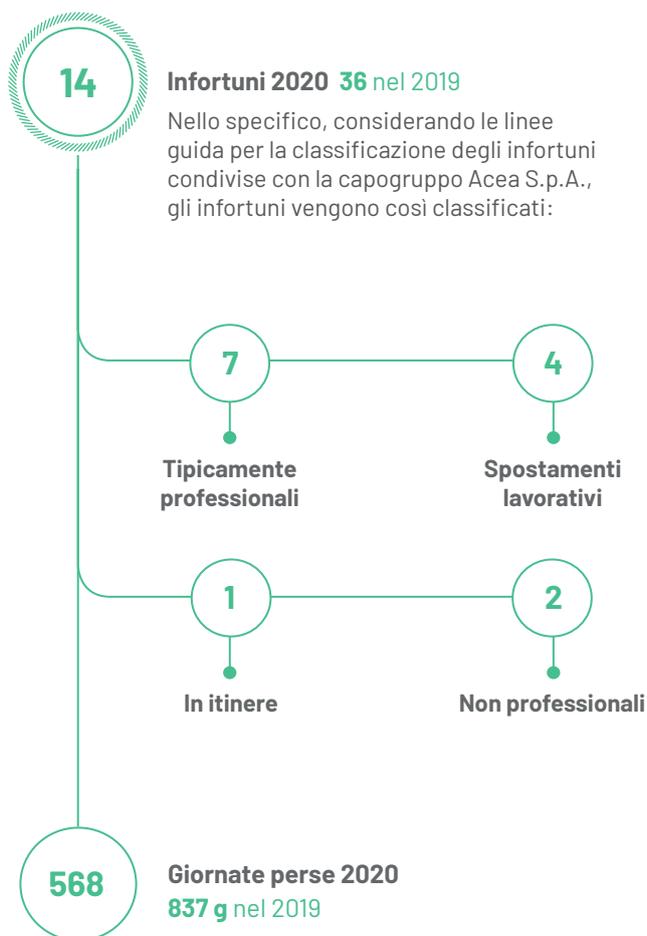
Indice di gravità

$$I.G. = \frac{\text{n. giornate perse}}{\text{n. ore lavorate}} = 0,36$$

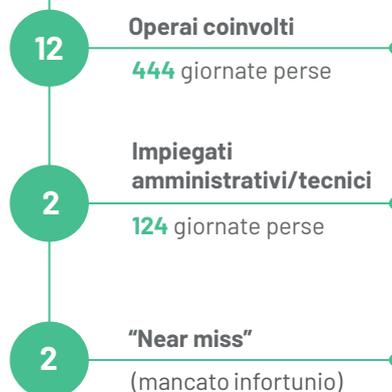
DATI INFORTUNISTICI 2019 - 2020



Il calcolo dell'Indice Infortunistico per il confronto tra le annualità 2019/2020 è avvenuto tenendo conto anche degli infortuni in itinere.



DETTAGLI EVENTO INFORTUNISTICO



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.

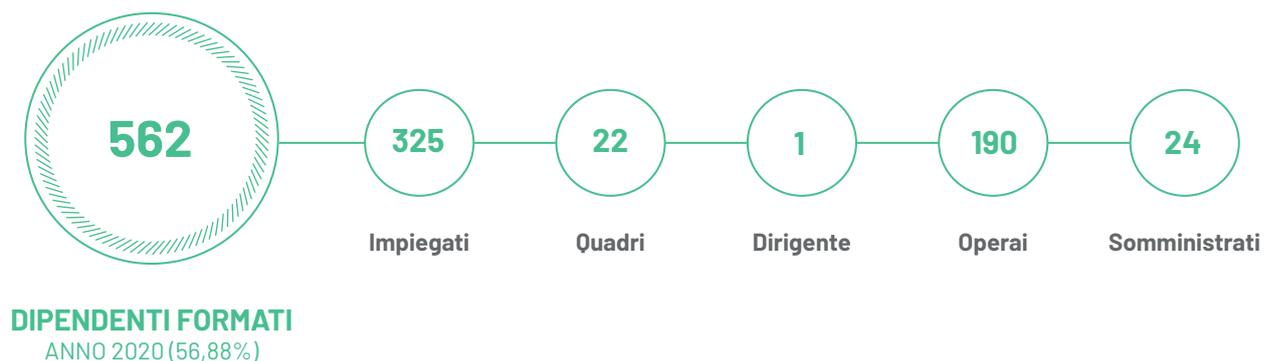
Lo sviluppo e la formazione

Durante l'anno 2020 n.562 dipendenti (56,88%), di cui 1 dirigente - 325 impiegati - 190 operai - 22 quadri - 24 somministrati, hanno ricevuto formazione in merito alle politiche e procedure di anticorruzione 116. Durante quest'anno nessun membro del massimo organo di governo ha ricevuto formazione in materia.



E-LEARNING

Il 2020 è stato fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria da COVID-19, infatti anche le attività formative, come molte delle attività aziendali remotizzabili, si sono svolte in modalità e-learning sulle piattaforme Teams e Zoom.



In ambito Sicurezza sono stati erogati i corsi che non hanno previsto una parte pratica, quali Base e Aggiornamento Preposto, Aggiornamento RLS, Base CSE/CSP, Accordo Stato-Regioni, rimandando ai primi mesi del 2021 quelli in cui è necessaria la prova pratica.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA

FORMAZIONE	Dipendenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	10,0	34,8	11,3	20,0
Uomini	15,0	15,5	10,5	8,4

In ambito operativo, tra i corsi erogati nel corso dell'anno, ce ne sono almeno tre da menzionare per la particolare incidenza:

1

Il progetto formativo REMSI - Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato - sulla delibera ARERA 311/19 e sui nuovi processi e funzionalità a sistema per rateizzazione e accettazione digitale. Per questo corso, il ruolo di docente è stato tenuto da personale afferente alle unità Credito e Business Process Improvement.

2

Il corso di comunicazione "Ascolto attivo, la chiave magica" rivolto agli operatori dell'unità Misura è stato finalizzato a far acquisire le tecniche di base per una comunicazione efficace con l'utenza, nel periodo in cui è stato necessario l'utilizzo del mezzo telefonico per ottenere la lettura del misuratore.

3

Il corso sulla voltura digitale che ha trasmesso agli operatori commerciali del Front Office e del Back Office le competenze tecniche relative al nuovo processo interamente digitale della voltura.

Sono state poi accolte ed implementate le esigenze formative che potevano essere avviate in modalità e-learning, nello specifico corsi orientati allo sviluppo di competenze hard quali: **Master Gestione dei Lavoratori, Master Esperto Paghe e Contributi, corso sull'Affidamento dei contratti pubblici, Trattamento e smaltimento fanghi, corsi Excel di vario livello.** Di fondamentale importanza è stato il corso sul **metodo Agile**, rivolto sia a figure manageriali che ad impiegati, con l'obiettivo di formare figure quali **Product Owner, Scrum Master e Agile Practitioner.** Infine, è stato realizzato il **Progetto LED - Law Energy Day** - dei sistemi di pompaggio che, in collaborazione con l'Università Federico II e l'azienda ASSOPOMPE, è stato rivolto al personale dell'area tecnica, al quale si sono illustrati le norme, i regolamenti e l'uso di sistemi e prodotti innovativi, con i quali ottenere tanto un efficientamento del lavoro degli impianti quanto un maggiore risparmio energetico.

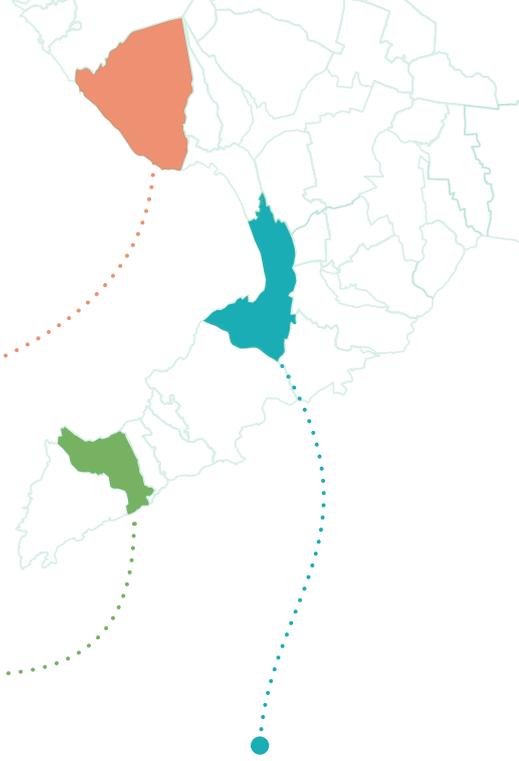
GRI Standards | Global Reporting Initiative

 102 41	Accordi di contrattazione collettiva	 102 07	Dimensioni dell'organizzazione	 102 38	Tasso della retribuzione totale annua
 401 01	Nuove assunzioni e turn over	 405 01	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	 401 02	Benefits per i dipendenti
 102 39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	 201 03	Piani pensionistici a benefici definiti ed altri piani di pensionamento	 404 03	Percentuale dipendenti valutati per le performance
 202 02	Senior manager residenti nella comunità locale	 102 37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	 403 02	Identificazione dei pericoli
 401 03	Congedo parentale	 402 01	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	 403 09	Infortunati sul lavoro
 405 02	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	 403 05	Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza	 404 01	Ore di formazione
 403 01	Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro	 403 04	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza	 403 03	Servizi di medicina del lavoro
 205 02	Comunicazione e formazione in merito alle politiche e procedure di anticorruzione	 403 06		 403 06	Promozione salute dei lavoratori
 404 02	Programmi di formazione	 102 08	Informazioni sui dipendenti ed altri lavoratori		

Il territorio



Il Golfo di Napoli



Torre del Greco

Collettamento dei reflui all'impianto di depurazione Foce Sarno

Obiettivo: Recupero della balneabilità
35.000.000 € finanziati dalla Regione Campania

Progetto e realizzazione a cura di Gori

"Attraverso la realizzazione di quest'opera storica ci prepariamo al rilancio dell'economia del mare e di tutto quello che ruota attorno ad essa, grazie ad un intervento di depurazione delle acque ma anche di riqualificazione urbanistica, che darà nuovo lustro ad uno dei territori più belli e suggestivi della penisola" (Vincenzo De Luca - Presidente della Regione Campania).

PRIMO TRATTO

Il **primo tratto** di quest'opera si sviluppa dall'impianto di depurazione di S. Giuseppe alle Paludi a Villa Inglese, realizzato con due condotte sottomarine parallele alla linea di costa, e con due attraversamenti con tecnologia "no dig" del rilevato ferroviario della linea Napoli-Salerno.

SECONDO TRATTO

Il **secondo tratto**, invece, che va dall'impianto di Villa Inglese fino al collettore in galleria di Torre Annunziata, tributario dell'impianto di depurazione comprensoriale di Foce Sarno, è costituito da un collettore realizzato in parte con tecniche tradizionali e in parte con tecnologie microtunneling.

Sorrento

Dismissione del depuratore di Marina Grande e collettamento dei reflui all'impianto di Punta Gradelle

Obiettivo: Tutela dell'ambiente, dell'ecosistema marino e recupero del borgo di Marina Grande
4.300.000€ finanziati dalla Regione Campania

Progetto e realizzazione a cura di Gori

REALIZZAZIONE DI UN TUNNEL SOTTERRANEO

Realizzazione di un tunnel sotterraneo per il convogliamento a gravità dei reflui alla galleria consortile esistente. Una soluzione vantaggiosa anche in considerazione delle esigenze di un territorio che, per l'elevato flusso turistico che lo contraddistingue, presenta una viabilità urbana particolarmente delicata e sensibile. Una scelta che avviene nel pieno rispetto della bellezza paesaggistica che caratterizza questi luoghi.

Castellammare di Stabia

Completamento della rete fognaria

Obiettivo: Recupero della balneabilità
2.500.000€ finanziati dalla Regione Campania

Progetto e realizzazione a cura di Gori

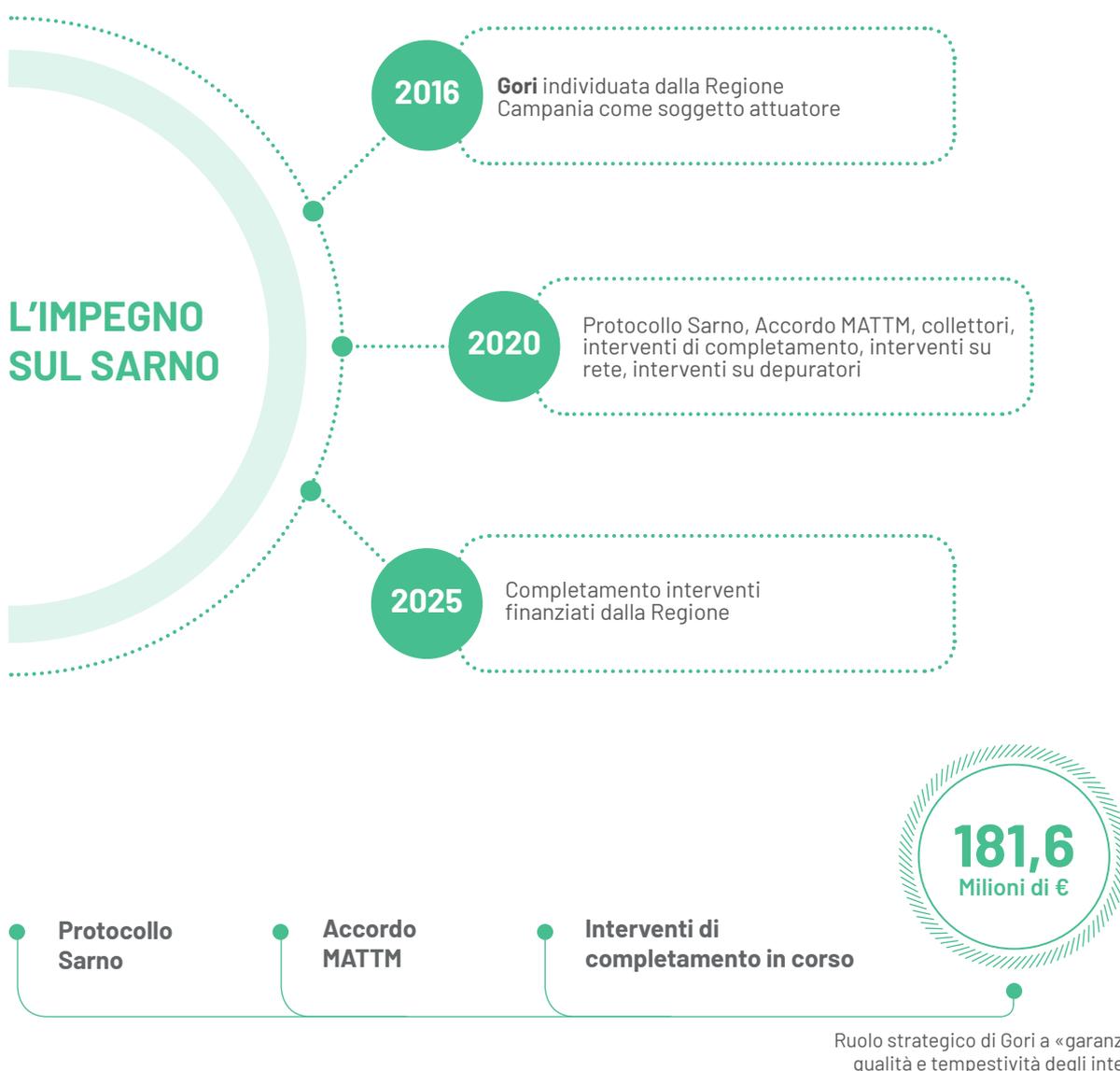
Incremento del **servizio depurativo** per circa 4265 abitanti, di cui 3615 residenti a Castellammare di Stabia e 650 residenti a Pompei, consentendo la messa in esercizio delle fogne nere per quella parte del comune di Pompei compresa tra il fiume Sarno ed il bacino di Via Fontanelle, e completando lo schema fognario della zona nord del comune di Castellammare di Stabia eliminando l'attuale scarico nel fosso San Benedetto.

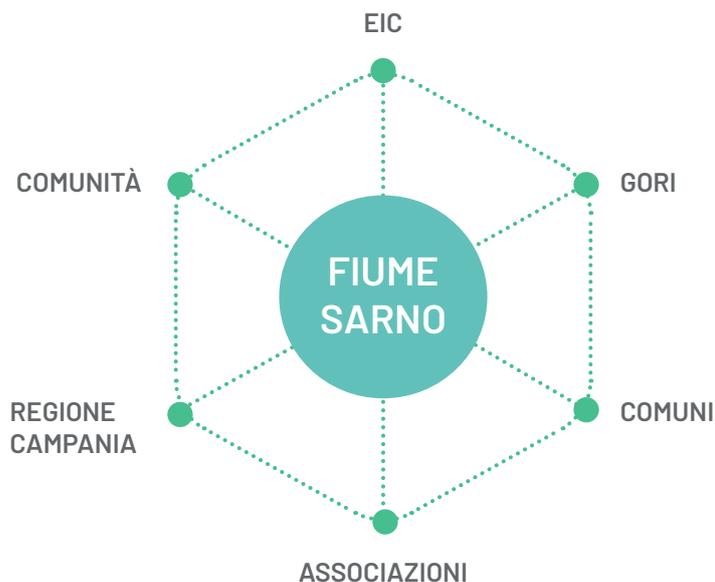
Uno dei principali obiettivi di Gori è il recupero della balneabilità del Golfo di Napoli. Sono sopra riportati gli interventi più importanti per raggiungere questo scopo.

Il fiume Sarno

Gori è stata individuata dalla Regione Campania come soggetto attuatore di una serie di opere finalizzate alla riqualificazione ed alla salvaguardia del fiume Sarno.

Il Piano di Interventi per il completamento e adeguamento del sistema fognario/depurativo del bacino idrografico del fiume contribuirà, entro il 2025, al recupero di uno dei corsi d'acqua più inquinati d'Europa, restituendo al territorio un importante valore di tipo ambientale e sociale.

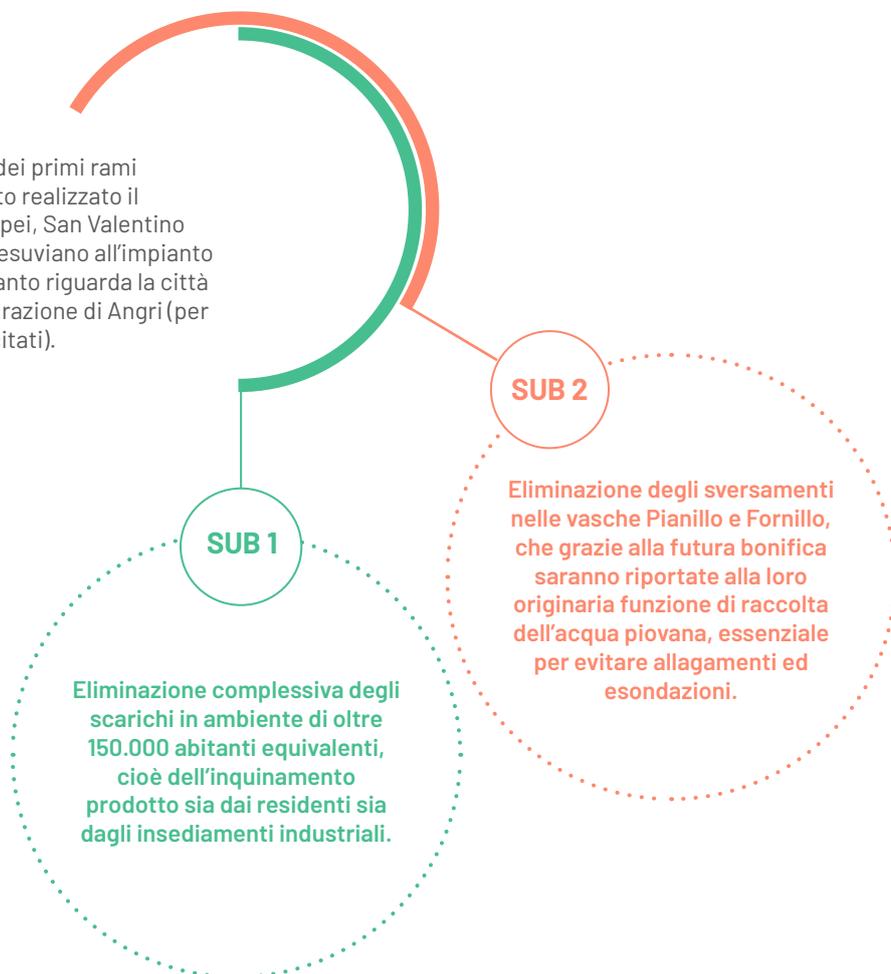




Solo tramite la **collaborazione** tra questi soggetti e con il coinvolgimento di altri:

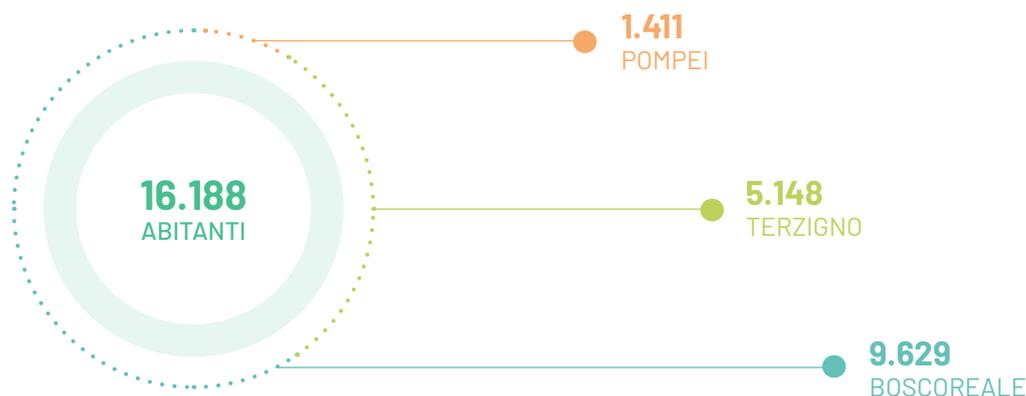
- si potranno raggiungere gli obiettivi prefissati per il 2025;
- sarà possibile raggiungere più ampi obiettivi di sostenibile del territorio.

Attraverso la messa in esercizio dei primi rami dei collettori SUB 1 e SUB 2 è stato realizzato il convogliamento dei reflui di Pompei, San Valentino Torio, Terzigno e San Giuseppe Vesuviano all'impianto di depurazione di Scafati (per quanto riguarda la città degli Scavi) e all'impianto di depurazione di Angri (per quanto riguarda gli altri comuni citati).



BOSCOREALE - COMPLETAMENTO DELLA RETE FOGNARIA

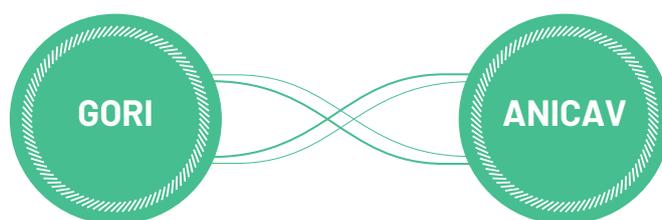
Grazie a quest'intervento saranno collettati, entro il 2023, gli abitanti della zona Passanti, passando dall'attuale copertura del servizio fognario del comune di Boscoreale pari al 43,5% ad una copertura complessiva del 91,55%, oltre ad un incremento del servizio depurativo per circa 16.188 abitanti, di cui 9.629 nel comune Boscoreale, 5.148 nel comune di Terzigno e 1.411 nel comune di Pompei, e al collettamento di reflui industriali provenienti da industrie conserviere per circa 9356 abitanti equivalenti.



ANICAV

Tutelare la salute di fiumi e torrenti, anche attraverso un corretto smaltimento dei residui provenienti dalle lavorazioni dell'industria conserviera: questo è l'obiettivo, rientrante nelle azioni di Energie per il Sarno, che nasce dal dialogo tra Gori ed ANICAV (Associazione Nazionale Industriali Conserve Alimentari Vegetali).

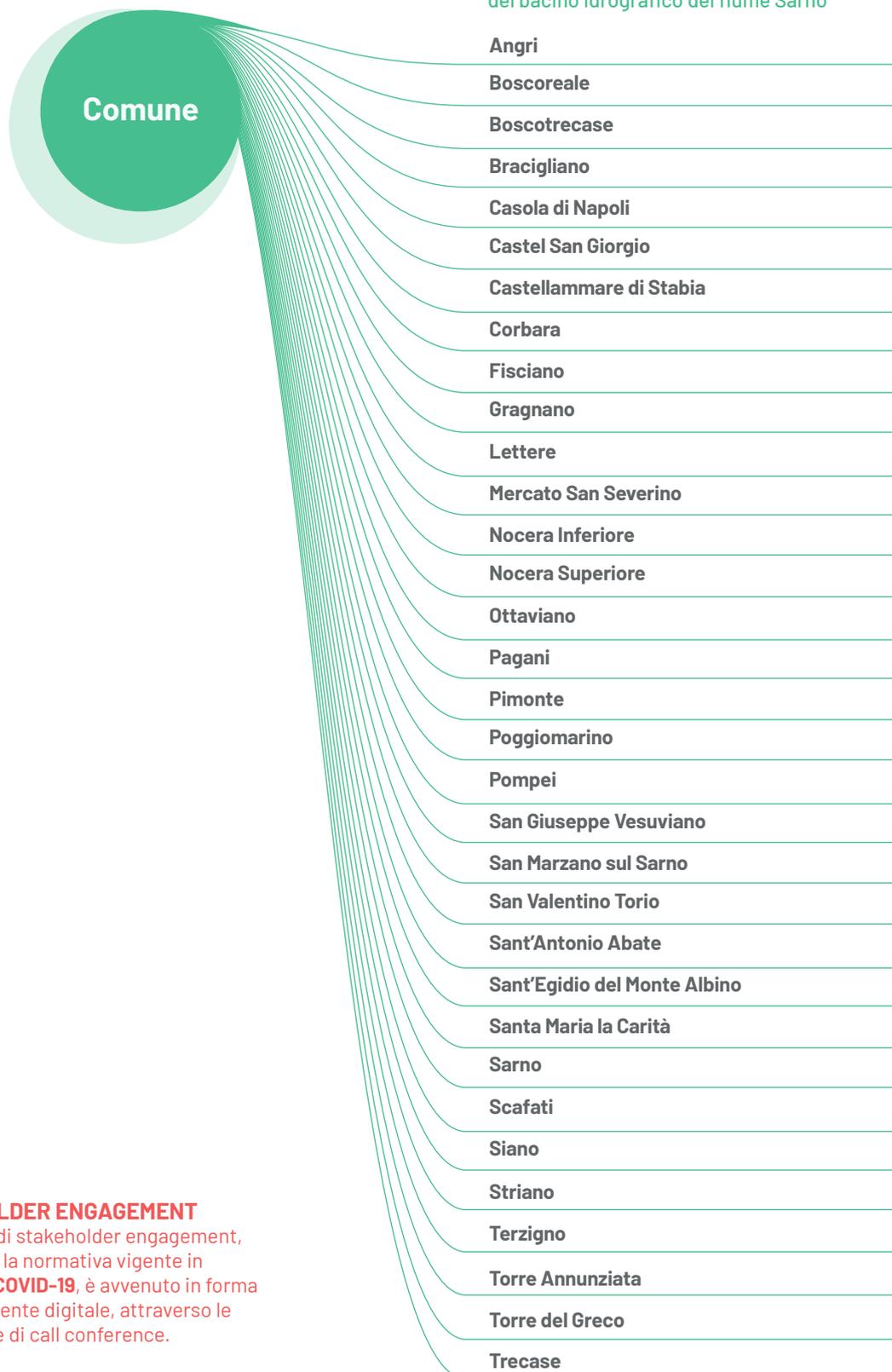
L'impegno per il fiume Sarno e l'ambiente, infatti, passa anche attraverso la gestione delle acque reflue industriali e, in questo caso, attraverso una sinergia che tenga conto dell'efficacia dei processi di depurazione senza pregiudicare gli aspetti produttivi di un tessuto, quello conserviero, che contraddistingue il territorio agro-nocerino-sarnese.



Energie per il Sarno

Ascoltare, per acquisire le istanze dei protagonisti delle comunità. Coinvolgere, per creare valore condiviso e mettere a fuoco gli interessi rilevanti. È con questi obiettivi che Gori ha gettato le basi per un dialogo permanente con i comuni ricadenti nel bacino idrografico del fiume Sarno.

I PROTAGONISTI: le 33 amministrazioni comunali del bacino idrografico del fiume Sarno



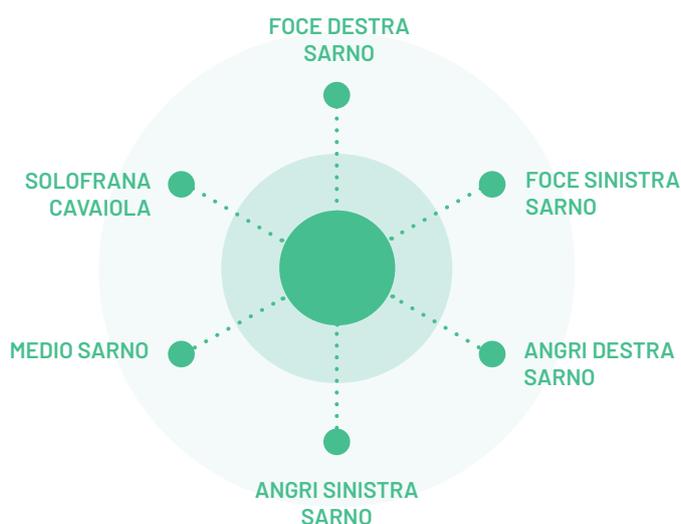
STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il progetto di stakeholder engagement, in linea con la normativa vigente in materia di **COVID-19**, è avvenuto in forma completamente digitale, attraverso le piattaforme di call conference.

L'impegno di Energie per il Sarno segue le azioni di tutela e riqualificazione del fiume, diventando un luogo di dialogo e partecipazione permanente condiviso tra Gori e le amministrazioni comunali.

In questo modo, i Sindaci partecipanti con i loro delegati, insieme ad una rappresentanza di Gori, hanno potuto delineare gli ambiti d'azione su cui collaborare, definendo le aree tematiche di maggiore interesse.

Durante il primo incontro, le amministrazioni sono state organizzate e suddivise in tavoli secondo il criterio geografico delle aree di intervento.



LE AREE DI INTERVENTO RISCOSE TRATE SONO STATE LE SEGUENTI:

Creazione di una nuova cultura ambientale:

attraverso la creazione e la diffusione di un manifesto che enunci i principi di sinergia e tutela dell'ambiente, l'obiettivo è quello di strutturare una comunicazione territoriale condivisa.

Progettazione e pianificazione sinergica degli interventi:

dialogare costantemente con i referenti delle amministrazioni al fine di efficientare al massimo gli interventi sul territorio.

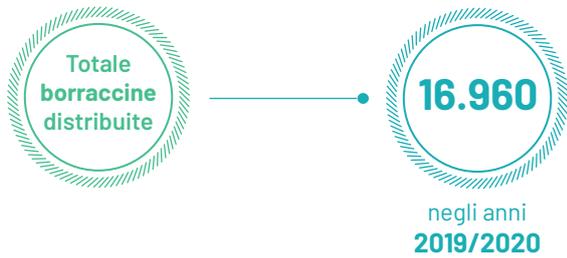
Scarichi abusivi, acque contaminate e depurazione:

mappare, controllare e denunciare gli scarichi illeciti che inquinano costantemente il bacino idrografico.

Prevenzione degli allagamenti:

formare ed informare in materia di gestione delle acque bianche e delle acque nere.

Plastic Free



Nonostante il blocco delle attività scolastiche dovuto all'emergenza da **COVID-19**, sono state distribuite n. **2.550 borraccine**, nei seguenti comuni:

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.

È proseguito, durante il 2020, il progetto di sensibilizzazione ad un corretto utilizzo delle plastiche avviato da Gori nel 2019. Per ciascun comune aderente attraverso una delibera di giunta, l'azienda si impegna a fornire di borraccine tutti i bambini delle scuole primarie ricadenti nel territorio amministrato. Al 31/12/2020, il totale delle borraccine distribuite negli anni 2019 e 2020 è stato pari a 16.960.



Generazione Acqua: Sprechi Zero!

L'azienda è impegnata, sin dal 2004, in un progetto 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. Gli alunni incontrati nel corso del 2020 sono stati circa 200.



Il progetto, purtroppo, è stato ridimensionato a causa delle restrizioni generate dall'emergenza pandemica da **COVID-19**.

GRI Standards | Global Reporting Initiative

413-01 Comunità locali

102-12 Iniziative esterne

Tabella dei contenuti GRI

GRI Standards | Global Reporting Initiative



Indice dei contenuti GRI

GRI	Descrizione	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	Dimensioni dell'organizzazione	Valorizzare le persone; Proteggere l'acqua; Conoscere Gori
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	Valorizzare le persone
102-9	Catena di fornitura	Conoscere i fornitori
102-10	Modifiche significative all'organizzazione ed alla catena di fornitura	Conoscere i fornitori; proteggere l'acqua
102-11	Principio di precauzione	Valorizzare il territorio
102-12	Iniziative esterne	Valorizzare il territorio
102-13	Adesione ad associazioni	Una chiave di lettura
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder
102-16	Valori, principi e standard	Conoscere Gori
102-17	Meccanismo per segnalare criticità in merito a questioni etiche	Conoscere Gori
102-18	Struttura della governance	Conoscere Gori
102-19	Delega dell'autorità	Conoscere Gori
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	Conoscere Gori
102-21	Consultazione degli stakeholder	Una chiave di lettura
102-22	Composizione massimo organo di governo	Conoscere Gori
102-23	Presidente massimo organo di governo	Conoscere Gori
102-24	Nomina e selezione massimo organo di governo	Conoscere Gori
102-25	Conflitti di interesse	Conoscere Gori
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità e strategie	Conoscere Gori
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Conoscere Gori
102-28	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Conoscere Gori
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Una chiave di lettura

GRI	Descrizione	Capitolo, Paragrafo
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Conoscere Gori
102-31	Riesame dei temi ambientali, economici e sociali	Una chiave di lettura
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel report	Conoscere Gori
102-33	Comunicazione delle criticità	Conoscere Gori
102-34	Natura e numero totale criticità	Conoscere Gori
102-36	Processo per determinare la remunerazione	Conoscere Gori
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	Valorizzare le persone
102-38	Tasso retribuzione totale annua	Valorizzare le persone
102-39	Percentuale aumento del tasso della retribuzione annua	Valorizzare le persone
102-40	Elenco gruppo degli stakeholder	Una chiave di lettura
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Valorizzare le persone
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Una chiave di lettura
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Una chiave di lettura
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Una chiave di lettura
102-46	Definizione del contenuto del report e parametri dei temi	Una chiave di lettura
102-47	Elenco dei temi materiali	Una chiave di lettura
102-48	Revisione delle informazioni	Una chiave di lettura
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Una chiave di lettura
102-50	Periodo di rendicontazione	Una chiave di lettura
102-51	Data del report più recente	Una chiave di lettura
102-52	Periodicità della rendicontazione	Una chiave di lettura
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Una chiave di lettura
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI standards	Una chiave di lettura
102-55	Indice dei contenuti GRI	-
102-56	Assurance esterna	-
103-01	Spiegazione del tema materiale e relativo perimetro	Una chiave di lettura
103-02	Modalità di gestione e componenti	Una chiave di lettura
103-03	Valutazione delle modalità di gestione	Una chiave di lettura
201-01	Valore economico direttamente generato e distribuito	Una chiave di lettura

GRI	Descrizione	Capitolo, Paragrafo
201-03	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Valorizzare le persone
201-04	Assistenza finanziata ricevuta dalla P.A.	Conoscere Gori
202-02	Proporzione senior manager assunti dalla comunità locale	Valorizzare le persone
203-01	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Conoscere Gori
203-02	Impatti economici indiretti significativi	Conoscere i fornitori; Conoscere gli utenti;
204-01	Proporzione di spesa vs. fornitori locali	Conoscere i fornitori
205-01	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	Conoscere Gori
205-02	Comunicazione e formazione in merito alle politiche e procedure di anticorruzione	Valorizzare le persone; Conoscere Gori
205-03	Eventi di corruzione	Conoscere Gori
206-01	Azioni anti-concorrenziali	Conoscere Gori
301-01	Materiali utilizzati per peso o volume	Proteggere l'acqua
301-02	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Proteggere l'acqua
302-01	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Proteggere l'ambiente
302-04	Riduzione del consumo di energia	Proteggere l'ambiente
302-05	Riduzione fabbisogno energetico prodotti e servizi	Proteggere l'ambiente
303-01	Interazione dell'acqua come risorsa condivisa	Proteggere l'acqua
303-02	Gestione degli impatti correlati allo scarico d'acqua	Proteggere l'acqua
303-03	Prelievo idrico	Proteggere l'acqua
303-04	Scarico di acqua	Proteggere l'acqua
304-01	Siti operativi in aree protette ed elevato valore di biodiversità	Proteggere l'acqua; Proteggere l'ambiente
304-04	Specie elencate nella red list	Proteggere l'ambiente
305-01	Emissioni dirette (scopo 1) ghg	Proteggere l'ambiente
305-02	Emissioni indirette ghg da consumi energetici (scopo 1)	Proteggere l'ambiente
305-05	Riduzione delle emissioni	Proteggere l'ambiente
306-02	Rifiuti per tipo (pericolosi e non pericolosi) e smaltimento	Proteggere l'acqua; Proteggere l'ambiente
306-03	Sversamenti significativi	Proteggere l'acqua
307-01	Sanzioni ambientali	Conoscere Gori
401-01	Nuove assunzioni e turn over	Valorizzare le persone

GRI	Descrizione	Capitolo, Paragrafo
401-02	Benefits per dipendenti	Valorizzare le persone
401-03	Congedo parentale	Valorizzare le persone
402-01	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Valorizzare le persone
403-01	Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro	Valorizzare le persone
403-02	Identificazione dei pericoli	Valorizzare le persone
403-03	Servizi di medicina del lavoro	Valorizzare le persone
403-04	Partecipazione e consultazione lavoratori in materia di salute	Valorizzare le persone
403-05	Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza	Valorizzare le persone
403-06	Promozione salute lavoratori	Valorizzare le persone
403-09	Infortuni sul lavoro	Valorizzare le persone
404-01	Ore di formazione annua	Valorizzare le persone
404-02	Programmi di formazione	Valorizzare le persone
404-03	Percentuale dipendenti valutati per la performance	Valorizzare le persone
405-01	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Valorizzare le persone
405-02	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Valorizzare le persone
406-01	Atti discriminatori	(Nulla da evidenziare)
407-01	Attività e fornitori in cui il diritto di associazione può essere violato	(Nulla da evidenziare)
408-01	Lavoro minorile	(Nulla da evidenziare)
409-01	Lavoro forzato	(Nulla da evidenziare)
411-01	Popoli indigeni	(Nulla da evidenziare)
413-01	Comunità locali	Valorizzare il territorio
415-01	Contributi politici	(Nulla da evidenziare)
416-01	Salute e sicurezza dei clienti	Proteggere l'acqua
417-01	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti	Proteggere l'acqua
417-02	Episodi di non conformità	Conoscere gli utenti
417-03	Casi di non conformità riguardanti comunicazione e marketing	(Nulla da evidenziare)
418-01	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei dati dei clienti	Conoscere gli utenti
419-01	Compliance socioeconomica	Conoscere Gori

Certificazioni

GRI Standards | Global Reporting Initiative



Assurance esterna



GORI SpA - Ercolano



AXN02072585

Prot N.: 0058741\2021

Del: 30/06/2021 16:17:54

Orig.: Entrata

Da/A: PWC SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ 2020**

GORI SPA



Relazione della società di revisione indipendente sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2020

Al Consiglio di Amministrazione di GORI SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità 2020 (di seguito il “Bilancio”) di GORI SpA (di seguito anche “GORI”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di GORI 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 Standards 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 Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico
Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 290411 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | **Rubano** 35030 Via Belle Pulite 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 091 7829221 | **Roma** 457 Tel. 091 6752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

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 quanto previsto dal principio “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (“*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) 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 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, 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.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di GORI al 31 dicembre 2020 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 giugno 2021

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Paolo Bersani
(Partner)

**Gori S.p.A.**

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



A cura di

UNITÀ COMUNICAZIONE E CSR

Responsabile: **Mara De Donato**

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

TEAM DI REDAZIONE

Mara De Donato, Francesco De Simone,
Salvatore De Marco

mail: sostenibilita@goriacqua.com

AMBASCIATORI DELLA SOSTENIBILITÀ

Michele Ambrosino, Antonio Bova,
Ciro Bianchi, Salvatore Capasso,
Gabriele Cascone, Claudio Castaldi,
Raffaele Cesarano, Domenico Cesare,
Antonio Cozzolino, Raffaele Cristofaro,
Emilio D'Auria, Francesco Dattilo,
Tony Esposito, Fabio Frangipani,
Anna Giuliani, Giselle Greco, Ciro Guarino,
Scilla Giarritiello, Francesco Labruna,
Stefano Locorotolo, Maria Maestro,
Crescenzo Maresca, Giovanni Mastromano,
Imma Monteforte, Marianna Panico,
Dario Papparone, Luisa Piccolo,
Salvatore Polichetti, Carmen Rispoli,
Maurizio Romano, Francesco Savarese,
Vincenzo Scielzo, Maria Sodano,
Roberto Spada, Vincenzo Vitale,
Anna Leila Vitiello, Franzy Zalloni,
Corrado Ziccardi.

PROGETTO GRAFICO

Pluff Design