



# L'Acquedotto GORI

*Capacità manageriale e tecnologia innovativa: una formula di successo. by Divisione Energy & Utilities di Engineering*

## IN SINTESI

### SOCIETA'

*Nome:* Acquedotto GORI - Gestione Ottimale Risorse Idriche S.p.A.

*Dove:* Piano di Sorrento (NA)

*Servizi:* Gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) n°3 Campania

*Fatturato:* 74 milioni di euro

*Sito web:* [www.goriacqua.it](http://www.goriacqua.it)

### OBIETTIVO DEL PROGETTO

Integrazione del sistema informativo cliente con prodotti della Divisione Energy & Utilities per la parte amministrativo-contabile e utenza

### SOLUZIONI APPLICATE

\*Net@SIA - Sistema Informativo Amministrativo

\*Net@Coan - Sistema Informativo per la gestione della contabilità analitica, per la gestione delle commesse e per la realizzazione del controllo di gestione

\* Sistema Informativo per la gestione della Logistica e degli Approvvigionamenti

\*SIOUM - Sistema Informativo per la rilevazione e attribuzione delle ore del personale e dei mezzi

\*SIU - Prodotto per la gestione e la fatturazione delle Utenze

## Il cliente

L'Acquedotto GORI - Gestione Ottimale Risorse Idriche S.p.A. - gestisce dal febbraio 2000 il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) n°3 Campania. L'ATO n°3, denominato "Sarnese Vesuviano", è uno dei più vasti e abbraccia 76 Comuni situati nella Penisola Sorrentina, nell'area del Vesuvio e nel bacino idrografico del fiume Sarno e comprende circa 1.500.000 abitanti. La sua rete idrica si sviluppa per circa 4000 Km, quella fognaria per 2200 Km. Il consumo idrico annuo attualmente si attesta su 100 milioni di metri cubi, per un'utenza servita di circa 460.000 unità.

L'azienda segue il ciclo dell'acqua in tutte le sue fasi: captazione, adduzione e distribuzione agli utenti, collettamento e raccolta delle acque reflue, depurazione.

La compagine azionaria di GORI S.p.A. è di tipo misto, con capitale sociale a maggioranza pubblica e con la partecipazione di partner di eccellenza, tra cui la Sarnese-Vesuviano Srl per il 26,91% (composta al 90% ACEA), l'Ente d'ambito Sarnese

Vesuviano 51% (ATO3), ARIP ha l'11% (azienda serv. Idrici Penisola Sorrentina), ASM (azienda speciale serv. Idrici Pomigliano d'Arco) per il 11,04%, ASAM (Azienda Serv. Idrici Castellamare) per lo 0,035%.

Proprio sull'interazione pubblico-privato GORI ha costituito l'elemento strategico della propria attività, affiancando alle competenze e all'esperienza delle aziende speciali operanti sul territorio il know how e le moderne tecnologie dei soci privati.

## Lo scenario normativo di riferimento

Il processo di riorganizzazione dei servizi idrici in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) è stato disposto dal punto di vista normativo nel 1994, anno in cui la Legge Galli 36/94 ha aperto la strada al riordino dei servizi idrici e all'industrializzazione del sistema. L'obiettivo che si è preposto la Legge è di superare la frammentazione delle

gestioni - da 8.000 soggetti a 91 - con la costituzione degli ATO e di separare nettamente l'attività di programmazione e controllo della risorsa idrica da quella di amministrazione del servizio. In questo scenario, l'ATO3 Sarnese Vesuviano, è stato tra i primi ad organizzarsi e ad adempiere alla normativa e "tra tutti gli ATO assegnati, 38 utilizzano soluzioni Engineering", sottolinea il dott. Vincenzo Cordaro, Program Manager del progetto in Gori della Divisione Energy & Utilities di Engineering.

### *Il management, una risorsa in costante crescita*

"Il fatturato dell'azienda è cresciuto dai 2 milioni di euro nel 2003 agli attuali 74 milioni con risultati incoraggianti che ci hanno permesso di guardare con ottimismo agli investimenti futuri, così descrive l'ottimo bilancio degli ultimi tre anni di gestione il dott. Pasquale Malavenda, Direttore Generale di GORI. "In questi anni l'azienda ha adottato una scelta strategica indirizzata a una forte riorganizzazione interna, che è ancora in corso, in cui sono stati coinvolti nello specifico le risorse umane e l'IT". A fronte di questa grossa spinta organizzativa, c'è stato un potenziamento del management ed è stato messo a frutto un investimento in risorse competenti e preparate; ci spiega, appunto, il dott. Malavenda, "la scelta di valorizzare e puntare sulla capacità manageriale delle persone ci ha permesso di arrivare a servire un milione e mezzo e oltre di cittadini". Se nel '98 il 45% della popolazione non poteva contare su sistemi di depurazione, oggi la percentuale è scesa al 23%. Le perdite dovute alla rete idrica e alle mancate fatturazioni dal '98 ad oggi sono passate dal 43% al 37%. (Fonte Quindici, Newsletter Federgas-acqua)

### *Una sinergia di competenze*

I successi di Gori sono stati raggiunti grazie alla collaborazione in sinergia di più aziende che hanno sposato il loro bagaglio di competenze e tecnologia, ai processi e alle risorse, tra cui la Divisione Energy & Utilities di Engineering e Overit società di Information Technology, facente parte del gruppo Engineering e con competenze ed esperienza nel Customer and Logistic Management.

"L'accelerazione normativa degli ultimi anni - ci racconta il dott. Gilberto Marcora, Account Manager della Divisione Energy & Utilities di Engineering - ha modificato radicalmente lo scenario delle Utilities e in funzione di questa esigenza alcune aziende hanno manifestato l'espressa volontà di riorganizzarsi internamente e di dotarsi dei moduli della SUITE Neta - i prodotti Neta sono il marchio distintivo dell'azienda marchigiana leader da oltre 25 anni nel mercato dell'energia e appena confluita in Engineering - per garantirsi un sistema informativo aziendale realmente integrato con gli altri software esistenti. La scelta e la consapevolezza di Gori di riorganizzare i sistemi informativi, ha fatto sì che a ottobre 2003 venisse siglato il primo contratto con Engineering".

Al fine di gestire e coordinare tutti gli attori coinvolti e di rispettare gli obiettivi temporali e di business, Engineering e Gori hanno convenuto sulla necessità di costituire una struttura di Program Management Office (misto), avente come obiettivo il monitoraggio, il coordinamento delle attività nonché il rispetto delle principali milestone dell'intero *Programma di cambiamento*, riportando allo Steering Committee.

La necessità di una scrupolosa organizzazione del lavoro nell'attività di system integration, come garanzia di successo, soprattutto in casi di sistemi

di dimensioni non banali, ha imposto la necessità di definire uno schema standard di operazioni al termine delle quali si è potuto identificare i componenti rilasciabili, documenti o programmi software. In particolare sono state previste indicazioni di modalità di pianificazione, allo scopo di garantire una migliore governabilità del progetto e di evidenziare in anticipo eventuali difficoltà che si possono presentare, mediante adeguati controlli di avanzamento periodici.

## Una tecnologia innovativa

"A fine luglio 2003 è stato venduto un modulo per la gestione delle letture contatori nonché per il censimento delle utenze, rilasciato da Overit. Lo sviluppo del modulo, basato sul framework GEOCALL, è avvenuto contemporaneamente ai prodotti Neta", ci racconta il dott. Marcora.

"Tale modulo - intervengono il dott. Tazio Sacillotto, Responsabile Overit nel Progetto con l'Acquedotto Gori - è una soluzione tecnologicamente avanzata che sfrutta funzionalità GIS e dispositivi Mobile e copre due aree specifiche che riguardano la gestione del contatto con la clientela e il field service, attraverso una sofisticata piattaforma di analisi, gestione e consultazione delle informazioni. Il modulo di Business Intelligence consente la creazione dinamica di query e report e permette di effettuare analisi su tutte le variabili gestite dai diversi moduli di geocall. L'ambiente operativo del modulo isola l'utente dalla complessità tecnica della base dati di geocall e gli permette di gestire autonomamente i dati attraverso le viste logiche disponibili per i diversi profili di utenza. Il modulo di Business Intelligence di geocall si avvale di tecnologie quali Business Objects per il front-end ed Oracle per la componente data base".

Idriche... - Microsoft Internet Explorer

enti ?

html

**GORI** GESTIONE OTTIMALE RISORSE IDRICHE

home | chi siamo | servizi | news | contatti

**CHI SIAMO ::**

**Profilo Aziendale ::**

**GORI - Gestione Ottimale Risorse Idriche S.p.A.** gestisce il servizio idrico integrato (captazione, adduzione e distribuzione agli utenti della risorsa idrica, collettamento e raccolta delle acque reflue, depurazione) nell'**Ambito Territoriale Ottimale (ATO) n°3 Campania**.

**GORI** ha avviato la propria attività nell'ottobre del 2002 in seguito all'attuazione della **Legge 36/94**, nota come "**Legge Galli**", che prevede l'affidamento del servizio idrico integrato ad un unico gestore in ciascun Ambito Territoriale Ottimale. L'**ATO n°3**, denominato "**Sarnese Vesuviano**", comprende **76 Comuni** situati nella **Penisola Sorrentina**, nell'**area del Vesuvio** e nel **bacino idrografico del fiume Sarno**.

L'Ambito Sarnese-Vesuviano, con circa 1.500.000 abitanti, costituisce uno dei maggiori ambiti territoriali d'Italia. La sua rete idrica si sviluppa per circa 4000 Km, quella fognaria per 2200 Km. Il consumo idrico annuo attualmente si attesta su 100 milioni di metri cubi, per un'utenza servita di circa 460.000 unità.

**GORI** ha acquisito la gestione del Servizio Idrico Integrato delle acque nell'ambito nei 6 Comuni della Penisola Sorrentina prima e, per fasi successive, di altri 16 Comuni. Entro il 2005 è prevista la gestione di tutti e 76 i Comuni ricadenti nel territorio definito dall'ATO 3.

La compagine societaria di **GORI S.p.A.** è di tipo misto, con capitale sociale a maggioranza pubblica e con la partecipazione di partner di eccellenza, quali **ACEA S.p.A.**

**GORI S.p.A. Gestione Ottimale Risorse Idriche**  
**Capitale Sociale** Euro 1.084.524,00  
**Codice fiscale e P. IVA** 07599620635  
**Sede Legale:** Via Dante, n. 1  
 Torre Annunziata (NA)  
**Sede Operativa:** **GORI S.p.A.**  
 Via Casa Rosa, 33  
 80063 Piano Sorrento (NA)  
 tel. +39 081 53 44 311  
 fax +39 081 53 21 371  
**Registro imprese n.** 83485/2000  
**R.E.A n.** 636488.

development **trigonline** design **F0:8: graphic design**

L'implementazione di geocall e dei prodotti Neta è stata ipotizzata volendo mantenere un'integrazione tra i prodotti stessi in modo che possano dialogare tra loro.

"I lavori per la parte amministrativa-contabile sono partiti invece a fine 2005 e hanno permesso di informatizzare in pochissimi mesi l'area amministrativa, logistica e di controllo di gestione, sostituendo il prodotto Mosaico di Formula con quello Neta", ci spiega l'ing. Sauro Smerilli, Responsabile ERP Delivery della Divisione Energy & Utilities di Engineering.

Con un inizio delle attività a ottobre 2005 e con un collaudo procedure ai primi giorni dell'anno, in tempi stretti, è stato attivato il Net@SIA - Sistema Informativo Amministrativo; il Net@Coan - Sistema Informativo per la gestione della contabilità analitica, per la gestione delle commesse e per la realizzazione del controllo di gestione;

il Sistema Informativo per la gestione della Logistica e degli Approvvigionamenti e il SIOUM - Sistema Informativo per la rilevazione e attribuzione delle ore del personale e dei mezzi.

Net@Sia è una soluzione innovativa in grado di gestire i processi amministrativo-contabili. La grande rivoluzione apportata dagli applicativi Web-based conferisce maggior facilità di utilizzo per l'utente, un'integrazione più agevole con altri sistemi e una naturale fruibilità per operare da sedi remote.

I principali vantaggi si riscontrano nella riduzione dei costi di gestione dei sistemi, dato che il prodotto è fruibile direttamente da browser, senza installazioni personalizzate per ciascun client e sul territorio a costi contenuti e con basso consumo di banda e nella possibilità di revisione dei processi di business, dato che gli applicativi Web-based forniscono un apporto determi-

nante nel miglioramento del B2B e del B2C.

"Il progetto di attivazione del sistema amministrativo contabile ha previsto una serie di attività che vanno dalle attività sistemiche all'analisi operativa, dall'implementazione del sistema amministrativo e logistico al controllo di gestione nelle quali l'esperienza e le conoscenze delle problematiche dei referenti Engineering hanno permesso tempi di realizzazione brevissimi", ci racconta l'ing. Smerilli.

Per quanto riguarda l'installazione delle procedure, l'attività è stata curata direttamente da Engineering sull'hardware di Gori, secondo le specifiche comunicate dai System Architects. Realizzata mediante collegamenti in remoto o direttamente presso la sede del cliente, l'attività è stata propeudeutica alle attività di parametrizzazione e successiva formazione.

Un secondo step ha riguardato l'analisi operativa che è prettamente un'attività consulenziale finalizzata all'analisi dei processi in atto presso l'azienda Gori e alla loro implementazione attraverso le procedure Engineering. Curata dai specialisti Engineering che mediante interviste più o meno strutturate ha lavorato a diretto contatto con i key-users di Gori, l'attività ha avuto lo scopo di rilevare eventuali particolarità nei processi di Gori, senza imporre una reingegnerizzazione degli stessi, mediando con la parametrizzazione della procedura i casi in cui si riscontrassero delle eterogeneità.

Il set-up dei prodotti Net@SIA e per la logistica è stato realizzato sulla base della coerenza interna del modello proposto a Gori tenendo conto delle specificità rilevate in fase di analisi operativa. Cuore dell'implementazione dei prodotti Neta sono state l'attività di formazione dei key-users nelle diverse aree aziendali, in ambiente di staging, la conversione in prova, che prevede la verifica preliminare dei dati esistenti nel Database del cliente (in remoto o direttamente presso il Cliente), e, in

ultimo, nell'ambiente di produzione. La conversione ha interessato le anagrafiche e il piano dei conti, i saldi dei conti e le partite aperte, nonché i dati delle giacenze. "Il Go-live è stato effettuato ai primi giorni dell'anno. Una volta completate tutte le attività descritte è stato possibile da subito lavorare in produzione sul nuovo sistema informativo amministrativo e logistico" ci spiega l'ing. Smerilli.

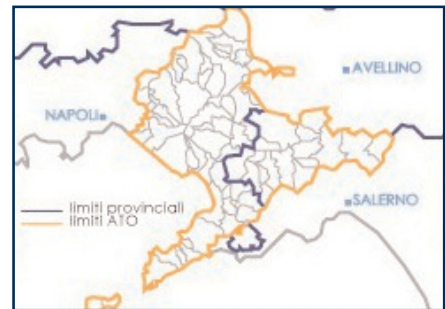
"Per quanto riguarda il Controllo di Gestione - continua l'ing. Smerilli - è stato definito un modello teorico, attraverso un'attività di raccolta di informazioni mediante interviste più o meno strutturate, finalizzate alla definizione del modello di controllo di gestione coerente con il modello organizzativo e di business.

Successivamente si è passati alla parametrizzazione e formazione, modalità simili all'implementazione effettuata per il sistema informativo amministrativo e logistico e in ultimo il Go-Live".

Ad inizio 2006 Engineering ha, inoltre, provveduto ad installare il prodotto per la gestione e la fatturazione delle Utenze. Il prodotto attualmente risulta operativo da settembre 2006 e consente alla Gori di fatturare le attuali circa 200.000 utenze (caricate nella base dati a settembre 2006).

## *Le prospettive future*

"Grazie all'apporto tecnologico della Divisione Energy & Utilities di Engineering - conclude il dott. Tempesta - il sistema informatico di Gori è cresciuto considerevolmente e costantemente sta evolvendo in ottemperanza ai progetti e gli obiettivi di business che l'Acquedotto Sarnese Vesuviano si è prefissato. Entro tutto il 2007 - dovremo essere in grado di conoscere le reti di tutti i comuni che rientrano nella nostra gestione, cosa questa che ci consentirà di intervenire immediatamente sulle emergenze e di ridurre gli sprechi. Proseguiremo, in particolare,



al completamento delle opere di captazione e adduzione, nei sistemi di collettamento e depurazione comprensoriale".

Tra gli obiettivi degli ultimi anni, Gori ha iniziato a provvedere all'adeguamento degli impianti, ha avviato campagne di censimento delle utenze e al rilievo delle reti.

I primissimi impegni da portare a termine riguardano il completamento delle reti fognarie in 34 comuni dell'area del fiume Sarno e le opere cofinanziate con il Programma Operativo Regionale Campania. Nel primo caso Gori ha investito 48 milioni di euro per interventi che rientrano in un protocollo d'intesa siglato con il commissariato per l'emergenza del Sarno, la Regione Campania e l'Ato 3. Nel secondo caso, con un investimento di 50 milioni, si è dato il via a una serie di lavori che vanno dalla protezione delle fonti di acqua sotterranee all'estensione, rifunzionalizzazione, ricostruzione e riabilitazione degli impianti di sollevamento idrico e fognario esistenti; dall'adeguamento legislativo e funzionale dei serbatoi alla realizzazione di un sistema di telecontrollo per gli impianti idrici e fognari.