Rapporti con la clientela

Anche nel corso del 2000 la Società ha sviluppato una serie di iniziative, di seguito illustrate, finalizzate al miglioramento del servizio alla clientela.
Con l'adozione della Carta del Servizio Idrico Integrato, avvenuta verso la fine dell'anno, la Società si è dotata di un ulteriore strumento di qualificazione e dunque ha dimostrato la volontà e capacità di fornire un servizio di qualità.

La carta del Servizio Idrico Integrato

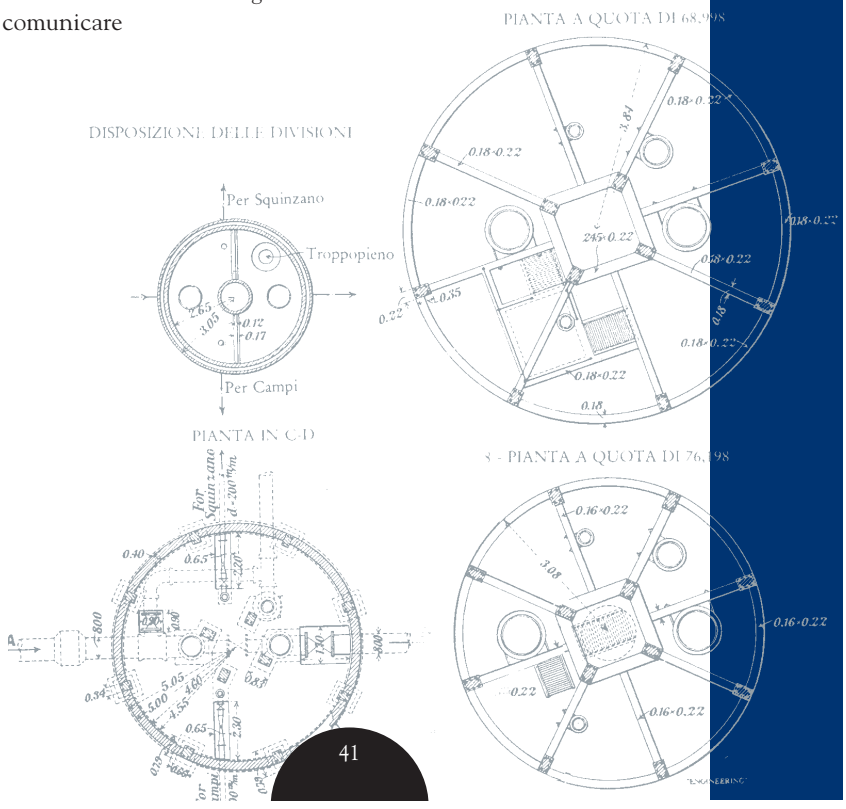
Il 28 dicembre del 2000, la Società ha adottato la Carta del Servizio Idrico Integrato.
Il documento costituisce la massima espressione della volontà della Società di conseguire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

Con le associazioni dei consumatori, a cui il documento è stato preventivamente presentato, è stato aperto un tavolo di trattative, che nei primi mesi del 2001, porterà alla sottoscrizione della carta da parte di quest'ultimi raggiungendo così il massimo coinvolgimento della clientela al fine del miglioramento del rapporto con la Società.

L'autolettura dei contatori

Progettato nell'ultimo trimestre 2000 ed operativo da gennaio 2001, via telefono con risponditore automatico e via internet, il sistema di autolettura dei contatori utilizzerà esclusivamente tecnologie telematiche ed informatiche per acquisire la lettura del contatore: integrato con il sistema informativo di gestione del ciclo integrato della fatturazione, consentirà di elaborare i consumi e determinare l'importo dovuto in fattura.
Consentirà ai Clienti di comunicare la propria lettura eliminando di fatto tutte le contestazioni legate ai consumi presunti e costituirà per AQP un efficace strumento che, affiancando il sistema di lettura ottico-digitale, potrà consentire di azzerare il numero dei contatori non letti da un lungo periodo.
Il nuovo sistema di autolettura è stato comunicato ai Clienti con la fattura del quarto trimestre 2000, in spedizione a fine gennaio 2001.



Rapporti con la società civile

Anche nel corso del 2000 la Società ha dato un forte impulso alle azioni di valorizzazione delle risorse storiche e culturali ereditate da AQP che ruotano intorno all'Acquedotto Pugliese e a quello che da sempre ha rappresentato nel territorio servito.
La Società, inoltre, ha messo in campo una serie di iniziative finalizzate alla valorizzazione del bene acqua e sensibilizzazione al suo corretto utilizzo.

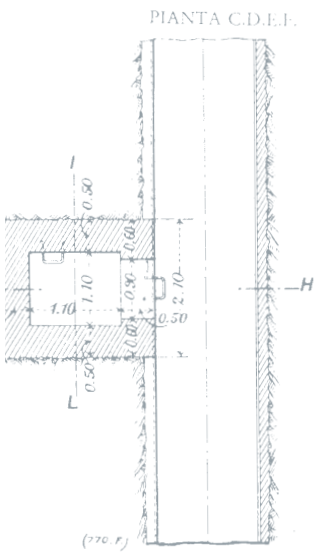
Il museo

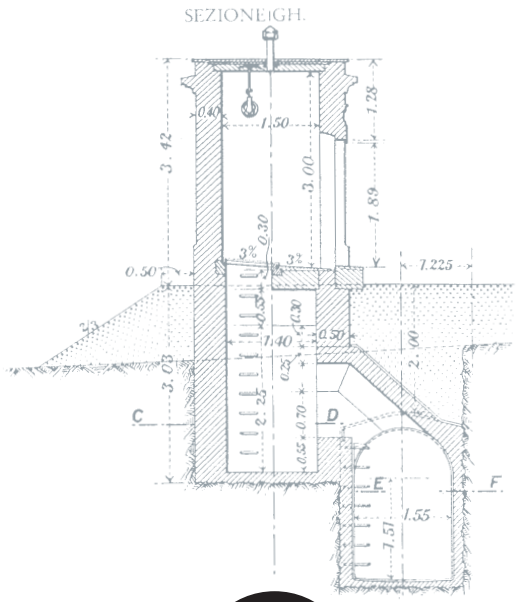
Il museo dell'acqua e quello dedicato alle opere di Duilio Cambellotti, realizzati nel palazzo di via Cognetti, appositamente ristrutturato, sono stati inaugurati il 22 giugno.
Il museo aperto al pubblico dal 25 giugno 2000 ha ottenuto notevole successo, registrando in soli sei mesi, ossia sino al 31 dicembre 2000, la presenza di 3.020 persone.
La società ha inoltrato in data 15.2.2001 al Ministero competente, domanda di finanziamento ai sensi dell'art. 42 del D. Lgs. 490/99.

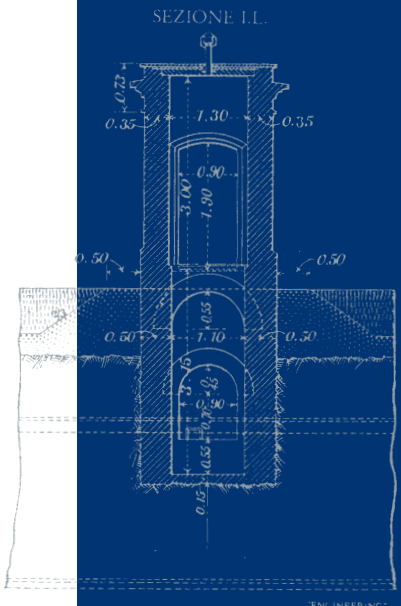
Pubblicazioni, eventi ed iniziative culturali

Tra le altre varie iniziative finalizzate alla valorizzazione del bene acqua e sensibilizzazione al suo corretto utilizzo si segnalano:

- La realizzazione di una guida per i sentieri lungo le opere dell'Acquedotto Pugliese al fine di far apprezzare la maestosità delle opere stesse e la loro importanza ai fini del soddisfacimento dei fabbisogni idrici;
- L'adesione alla manifestazione nazionale "Impianti Aperti" organizzata da Federambiente, Federelettrica e Federgasacqua, tenutasi dal 5 al 7 maggio, che ha permesso al pubblico di visitare l'impianto di depurazione di Bari est, quello di sollevamento delle acque potabili di Parco del Marchese e quello di potabilizzazione del Sinni;
- L'avvio, per il terzo anno consecutivo, della campagna di educazione e sensibilizzazione al corretto utilizzo dell'acqua condotta nelle scuole elementari e medie inferiori di Puglia e Basilicata.







Qualità ambiente e sicurezza

Qualità

Il Sistema Qualità intende monitorare il processo aziendale per garantire, con modalità pianificata e controllata, la conformità della prestazione agli impegni assunti.
Secondo questa finalità sono state attribuite le competenze e le responsabilità alla struttura organizzativa ed elaborate le Procedure che regolano in maniera chiara ed univoca il complesso delle attività che realizzano il processo aziendale.
È stato avviato il procedimento per misurare l'efficienza del Sistema approntato, sottoponendolo a verifiche sistematiche per valutarne l'efficacia.

Al raggiungimento del livello di soddisfazione adeguato agli obiettivi stabiliti la Società si proporrà per la certificazione, da parte di Ente accreditato, in applicazione delle norme della Serie ISO 9000 secondo l'iter realizzato progressivamente in due fasi:

- ISO 9002 – (1994) per quanto attiene agli aspetti commerciali del rapporto con l'utente;
- ISO 9001 – (2000) per quanto attiene al processo più completo svolto dalla Società nella erogazione del Servizio Idrico Integrato.

La loro realizzazione è prevista nel corso dell'anno 2001.

Ambiente

Nel corso del 2000, la Società ha lavorato alla definizione del "Rapporto Ambientale" per il 1999, allo scopo di illustrare i risultati della propria politica ambientale e che, in stretto raccordo con l'informativa di bilancio, ha costituito il documento nel quale sono stati sanciti gli impegni, gli obiettivi ed i programmi di AQP in tema di salvaguardia dell'ambiente.
Il Rapporto ha ottenuto due importanti riconoscimenti:

- Vincitore del primo premio italiano E.E.R.A. 2000 (European Environmental Reporting Award) quale miglior report;
- Vincitore del premio europeo E.E.R.A. 2000, sezione First Timer.

Quest'ultimo premio verrà consegnato il 9 aprile 2001 a Bruxelles alla presenza del Commissario europeo per l'ambiente Margot Walloström.



Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e imprese sottoposte al controllo di queste ultime

Si fa presente che alla data del 31/12/2000 sussistevano i seguenti rapporti di natura economico-finanziaria con le società collegate e controllate:

SOCIETÀ CONTROLLATE:	Crediti	Debiti
AQP Progettazione Srl	373.180.000	266.040.139
AQP Mediterraneo SpA	47.059.480	0
TOTALE CONTROLLATE	**420.239.480**	**266.040.139**
SOCIETÀ COLLEGATE:	**Crediti**	**Debiti**
Tesima SpA	612.360.000	48.681.900
TOTALE COLLEGATE	**612.360.000**	**48.681.900**

I crediti verso controllate hanno natura commerciale e si riferiscono a prestazioni per servizi amministrati, affitto locali e ad anticipi corrisposti per progettazioni in corso di esecuzione.
I crediti verso collegate si riferisco a somme anticipate a Tesima per il diritto a ritirare licenze degli applicativi sviluppati nell'ambito del progetto "Sistema rete", il cui valore è stato allineato all'andamento del mercato (tramite appostazione in bilancio di una svalutazione di Lire 88 milioni) in relazione alla ragionevole previsione di utilizzo in AQP.

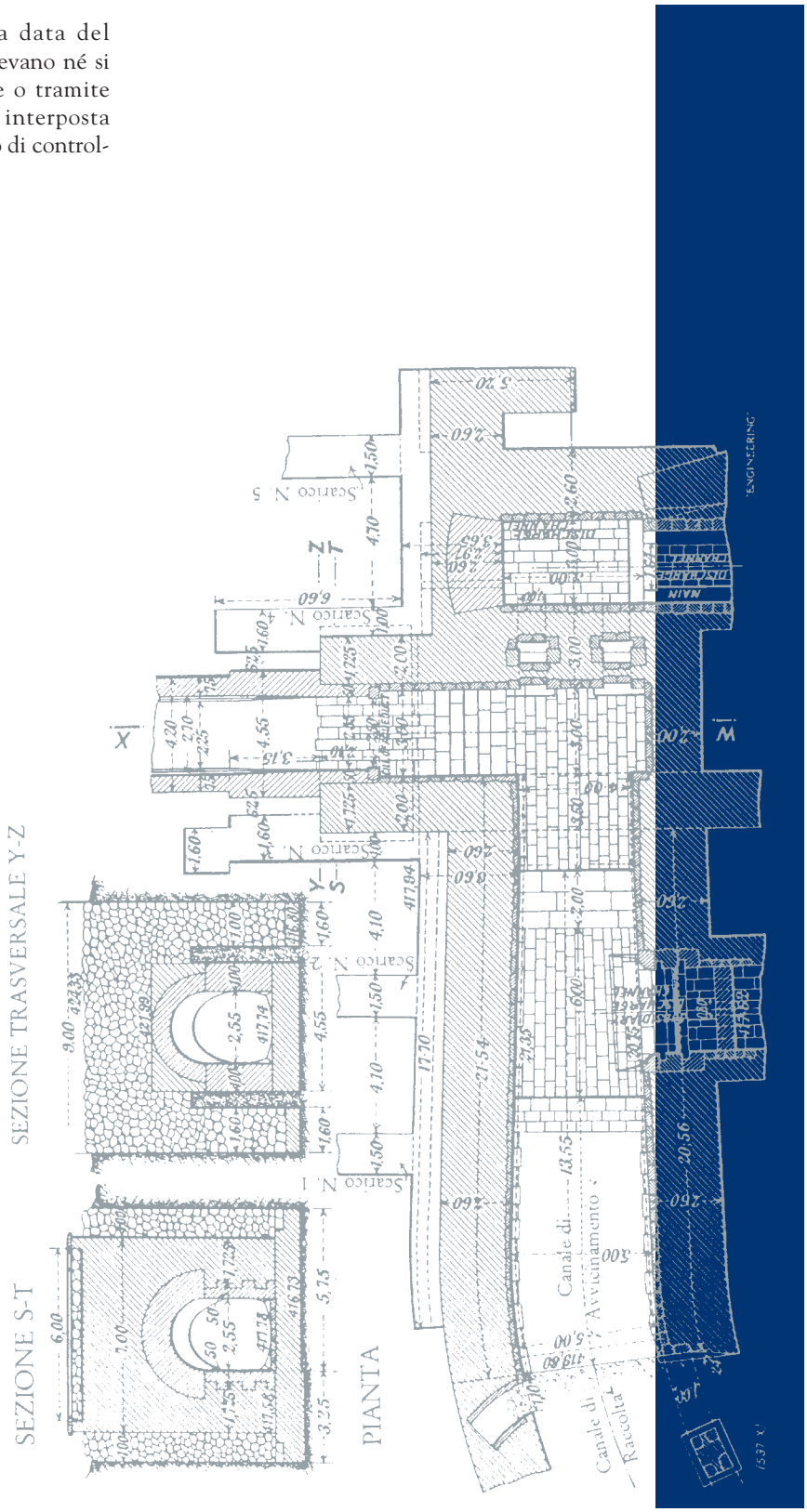
SOCIETÀ CONTROLLATE:	Immobiliz. immateriali	Ricavi
AQP Progettazione Srl	166.040.139	45.480.000
	Costi	**Ricavi**
AQP Mediterraneo SpA	-	45.759.480
SOCIETÀ COLLEGATE:	**Costi**	**Ricavi**
Tesima SpA	-	48.681.900

I costi addebitati dalla controllata AQP Progettazione srl sono relativi a studi di fattibilità finanziati da enti pubblici.

I ricavi nei confronti delle società controllate e collegate sono relativi a consulenze amministrative e prestazioni di servizi vari.

Altre informazioni

Si fa presente che alla data del 31/12/2000 non si possedevano né si possiedono direttamente o tramite società fiduciaria o per interposta persona, azioni proprie e/o di controllanti.



Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio

AQP, nei primi mesi del 2001, ha intrapreso varie iniziative finalizzate all'ampliamento del proprio mercato, sia in Italia che all'estero, come di seguito evidenziate:

CAGLIARI

L'AQP ha partecipato alla prequalificazione per la gestione e manutenzione dell'impianto di depurazione di Cagliari ed altri comuni e degli impianti di sollevamento di fognatura.

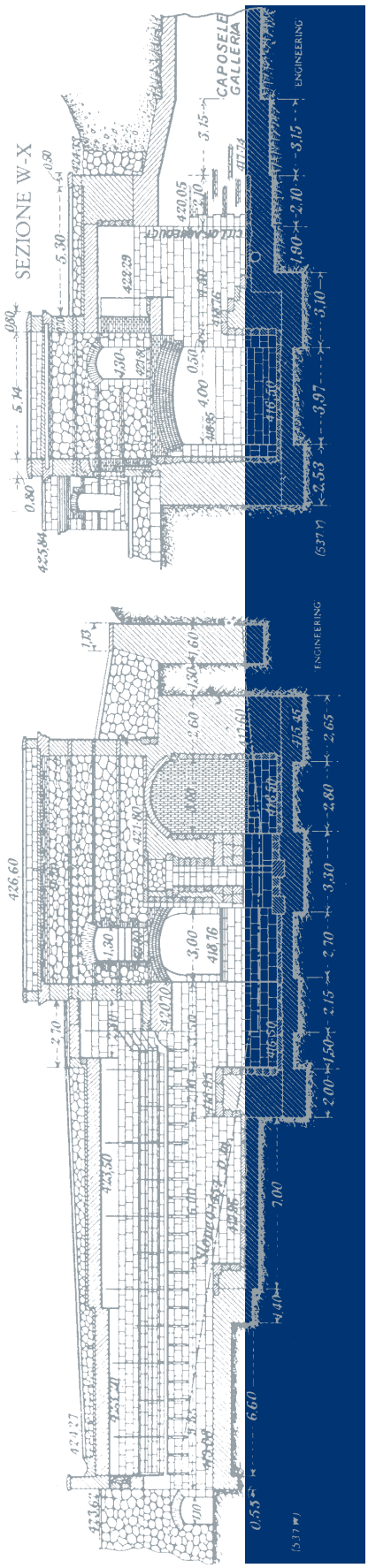
ALBANIA

Oltre alle iniziative per la costruzione dell'acquedotto tra l'Albania e la Puglia meridionale, come si è avuto modo già di evidenziare nel precedente esercizio, AQP si è attivata con altre due iniziative:

- Partecipazione alla gara per la fornitura di assistenza tecnica al "Greater Tirana Water Supply and Sewerage Enterprise" in associazione con ENEL HYDRO S.p.A. ed altre imprese di costruzione e progettazione;
- Partecipazione alla prequalificazione per la gestione del Servizio Idrico Integrato delle città di DURRER – FIER – LE ZHE e SARANDA in associazione con l'impresa G. Putignano e Figli S.r.l.

GEORGIA

L'AQP ha partecipato, inoltre, alla prequalificazione per la fornitura del servizio di acquedotto e fognatura nell'area di TBILISI in associazione con Acea S.p.A.



Evoluzione prevedibile della Gestione

L'esercizio 2001 è il primo dei cinque ricompresi nel piano di risanamento e ristrutturazione presentato all'azionista ai sensi dell'art 1, comma 5 del D. Lgs. n. 141/99.

L'allungamento dei tempi di valutazione ed approvazione di detto piano, la complessità delle procedure di vendita del pacchetto azionario di AQP dal Ministero del Tesoro all'ENEL S.p.A., allo stato non ancora definite, e le conseguenti incertezze, hanno fortemente condizionato in questo primo scorcio di anno l'attuazione dei piani d'investimento previsti e la politica commerciale nei confronti dei Comuni per l'estensione del servizio idrico integrato.

Se a ciò si aggiunge la grave crisi idrica che ha colpito la Puglia, è facile immaginare le possibili ricadute sulla gestione del 2001 e le oggettive difficoltà nel formulare previsioni puntuali.

Tuttavia, il consolidamento della struttura organizzativa e le azioni commerciali ed operative già intraprese nel corso del 2000, possono far ritenere possibili per il 2001, salvo eventi eccezionali, la sostanziale conferma del fatturato e una tenuta dei margini operativi, non tralasciando una importante politica d'investimenti, a garanzia di un sempre migliore livello di servizio alla collettività servita.

