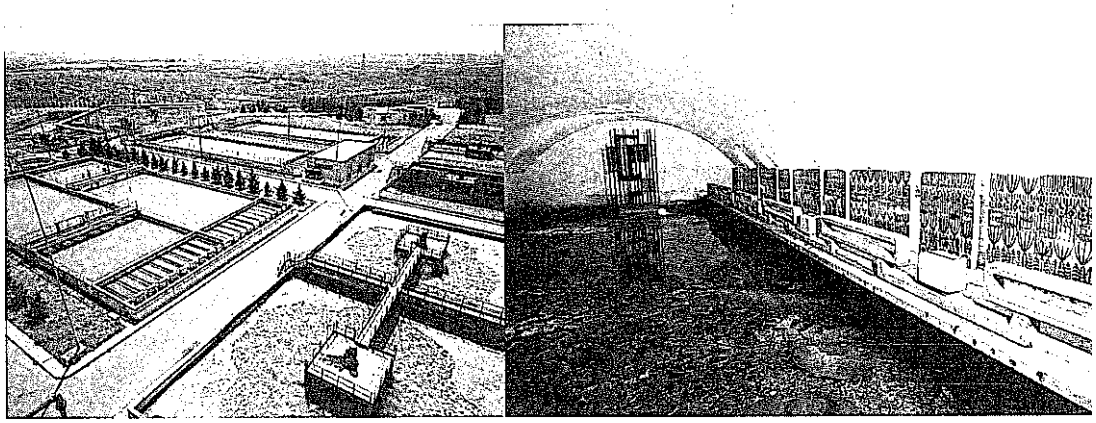
5 principali investimenti



La Società ha operato nel 2002 investimenti in beni immateriali e materiali per circa 24 milioni di euro.

Rilevanti sono stati gli interventi di manutenzione straordinaria e di rinnovamento degli impianti di sollevamento, potabilizzazione, adduzione, e depurazione. Detti interventi sono stati effettuati per ottemperare a specifici obblighi di legge, per tutelare la salute umana e le risorse naturali, per mantenere le infrastrutture esistenti in stato di efficienza nonché per migliorare la qualità delle acque sia di approvvigionamento che reflue.

L'attività di adeguamento alle norme di sicurezza, ha riguardato, anche nell'anno 2002, gli immobili utilizzati come uffici, archivi e depositi. In particolare, tali interventi sono stati effettuati nella sede centrale di Bari, in quella di Modugno e di S. Cataldo; in quest'ultima si è provveduto anche all'adeguamento alle norme antincendio con l'istallazione di porte REI ma il progetto verrà completato nel 2003 con l'installazione di appositi rilevatori di fumo.
Si sono inoltre effettuati interventi finalizzati a rendere più funzionali gli ambienti di lavoro attraverso opere igienico-sanitarie e di climatizzazione.

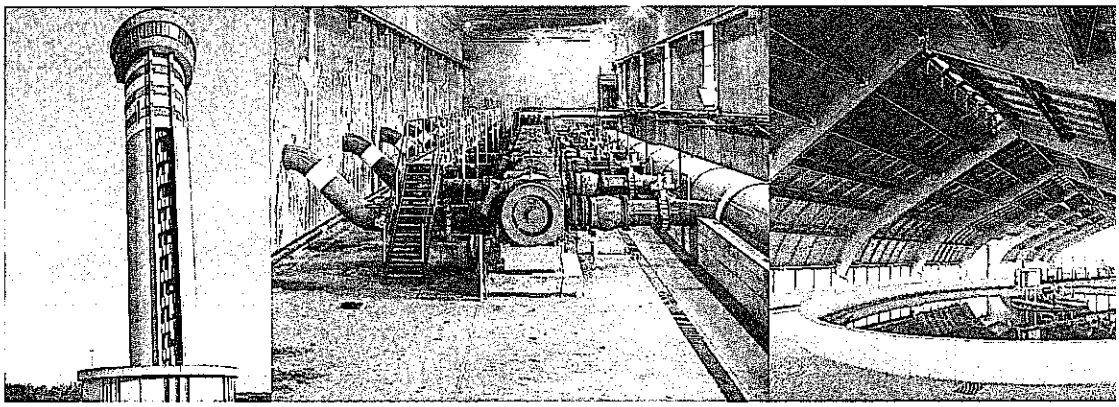
Nell'ottica della progressiva estensione del sistema di telecontrollo e sulla base degli interventi pilota effettuati già nel 2001 nei compartimenti di Foggia e Lecce, nel 2002 sono stati effettuati ulteriori interventi nell'ambito del telecontrollo opportunamente dettagliati nel paragrafo Ricerca e Sviluppo.

Specifici interventi finalizzati al monitoraggio delle risorse idriche nonché ad un loro ottimale utilizzo, sono stati effettuati sui pozzi ricadenti nel compartimento di Bari e di Trani attraverso l'installazione di sonde piezoresistive.

Nell'ottica di una più efficiente informatizzazione, la società ha effettuato investimenti in hardware e software volti a migliorare la sicurezza e la gestione integrata delle informazioni anche attraverso l'acquisto di avanzati server internet/intranet ed attraverso lo sviluppo di software come quello per la realizzazione del Customer Relationship Center (CRM) e del Sistema informativo territoriale, ambedue in fase di ulteriori implementazioni e sviluppi negli anni a venire.

Infine, per quanto attiene la ricerca perdite, nell'esercizio 2002 sono state completate le attività sistematiche di ricerca, monitoraggio e riparazione iniziate nell'anno 2001 su alcune aree territoriali servite.

ricerca e sviluppo



6

I progetti di ricerca MIUR

Il Consorzio Qualità e Trattamento Acque di cui AQP fa parte insieme ad altre società del settore e alle Università di Bari (Agraria-Dipartimento Scienze Vegetali), di Basilicata (Dipartimento Ingegneria e Fisica dell'Ambiente), di Cagliari (Dipartimenti di Ingegneria Chimica e Materiali), ha lavorato nel corso del 2002 alla revisione dei progetti di ricerca di soluzioni tecnologiche ed organizzative finalizzate al recupero di risorse idriche convenzionali e non, al fine di ripresentarli al MIUR all'inizio di aprile 2003.

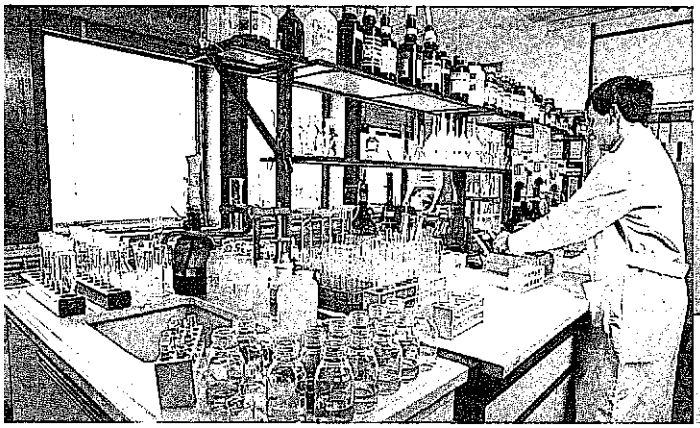
Utilizzo dei fanghi rivenienti dalla depurazione di acque reflue per l'ottenimento di compost impiegabili nell'agricoltura tradizionale e nei sistemi agricoli sostenibili

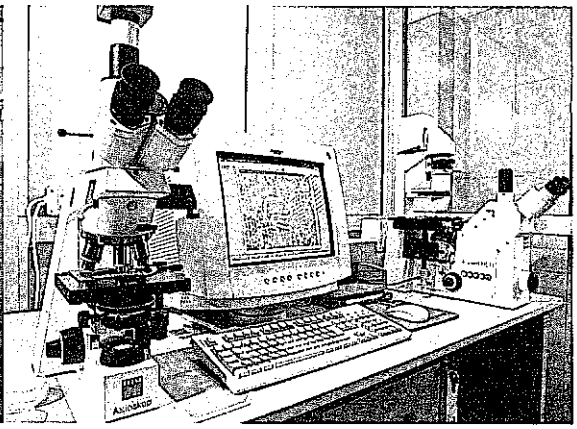
La Società ha avviato con l'Università di Bari Dipartimento Scienze Vegetali una ricerca su " Importanza e possibilità di utilizzo dei fanghi rivenienti dalla depurazione di acque reflue per l'ottenimento di compost impiegabili nell'agricoltura tradizionale e nei sistemi agricoli sostenibili (agricoltura integrata e biologica)".

La ricerca prende l'avvio dalla coscienza che l'utilizzo agricolo di rifiuti organici di buona qualità consente un riciclo di risorse (ad es. i fanghi di depurazione) che altrimenti andrebbero perdute.
La ricerca conclusasi il 31.12.2002, ha previsto ed ha espletato le seguenti attività:

- individuazione degli impianti di depurazione più idonei al prelievo di fanghi da utilizzare nel processo di compostaggio;
- definizione e caratterizzazione dei materiali di supporto impiegabili nel compostaggio dei fanghi;
- studio degli effetti del compost sulla dinamica del terreno;

E' ancora in corso, da parte dell'Università, l'elaborazione finale dei risultati della ricerca svolta, che saranno presentati all'AQP entro giugno 2003. Tuttavia, i responsabili della ricerca hanno già comunicato i positivi risultati dell'impiego di compost, ottenuto dalla trasformazione dei fanghi biologici, sulla coltivazione in pieno campo ed in serra di varie specie vegetali, presentando in diversi convegni nazionali ed internazionali il lavoro svolto.





Progetto per Riutilizzo delle acque reflue in agricoltura

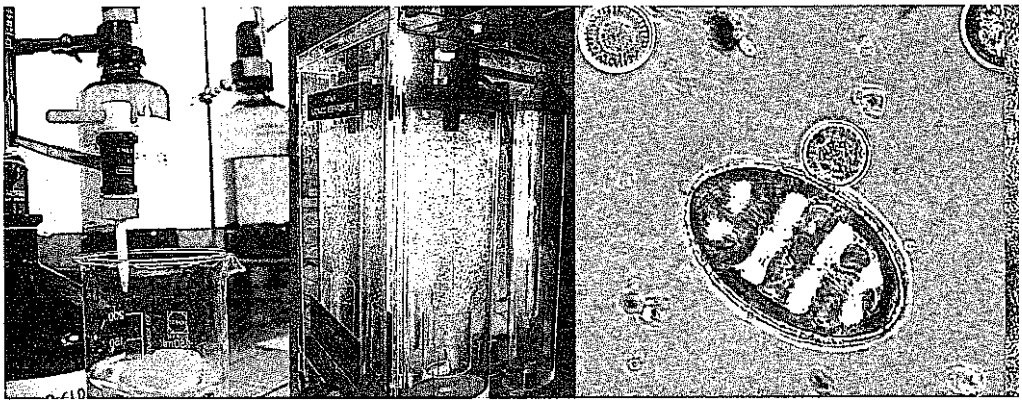
Nel 2002 è stata portato a termine uno studio, in collaborazione con l'Istituto Agronomico Sperimentale del Ministero per le Politiche Agricole di Bari, finalizzato a valutare le reali possibilità di un riutilizzo delle acque reflue rivenienti da impianti di depurazione cittadini.
Sono stati, pertanto, valutati tutti gli aspetti, chimico-biologici, normativi, tecnologici, commerciali ed agrari che condizionano le reali possibilità di utilizzo di questa risorsa anche nella realtà pugliese.
Parte della ricerca, relativa ai dati chimico-biologici, è stata messa a disposizione del Commissario Delegato per l'emergenza ambientale in Puglia ai fini della definizione del "Piano Direttore", quale piano stralcio del Piano di tutela previsto dall'art.44 del D.Lgs. n.152/99.

La Rete telematica

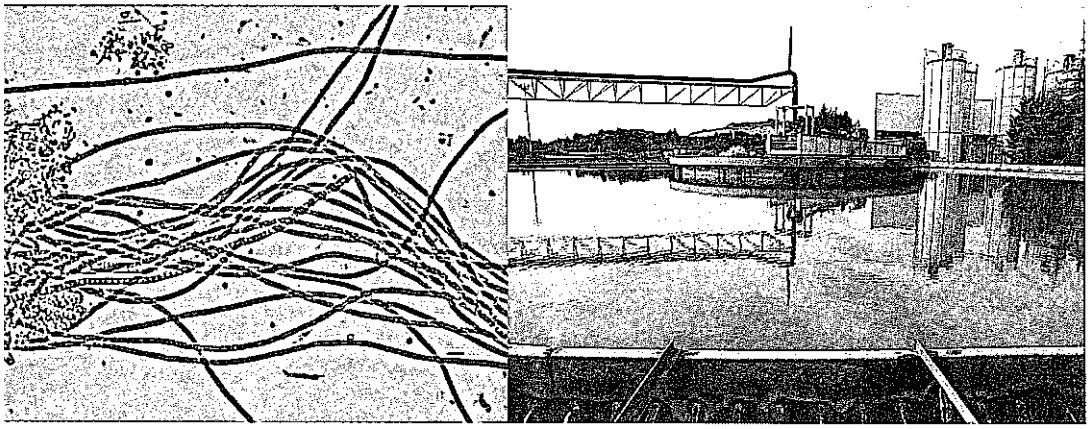
Nel corso del 2002 è stata siglata da AQP la convenzione con l'Università di Bari ed il Comune di Bari per l'attuazione del progetto sperimentale di realizzazione di una rete telematica metropolitana di circa 15 Km all'interno della rete di fognatura. La rete realizzata raggiunge le principali sedi universitarie, le sedi del Comune di Bari e la sede AQP di Via Cognetti.

risultati economici/finanziari

7



Il risultato economico netto del 2002, pari ad Euro 1.784.053, pur risultando inferiore rispetto a quello del precedente esercizio, è da ritenersi sicuramente soddisfacente, tenendo conto della grave crisi idrica che ha caratterizzato il primo semestre 2002 e che faceva prevedere un risultato di esercizio pesantemente negativo.
Il bilancio semestrale al 30 giugno 2002 riportava infatti una perdita di circa euro 8 milioni, con un fatturato (euro 163.674 mila) più che dimezzato rispetto al 31-12-01 e costi della produzione (euro 163.198 mila) in leggero aumento.
La differenza tra il valore della produzione ed i costi al 30 giugno 2002 era in sostanziale pareggio e la perdita del semestre era principalmente determinata da oneri finanziari e straordinari netti oltre che dall'imposte dell'esercizio.
Il graduale superamento della crisi idrica e soprattutto le intense attività svolte nel secondo semestre di efficientamento e di recupero del fatturato da perdite amministrative hanno consentito di riportare il fatturato per vendita beni e servizi a Euro 331 milioni, in linea con quello del 2001.
Globalmente il fatturato complessivo pari a Euro 342 milioni si è incrementato del 1% rispetto al precedente esercizio per effetto dell'incremento dell'attività di costruzione degli impiantini e dell'attività di progettazione.
Sul versante dei costi operativi diretti, poi, si è registrato un incremento di circa euro 7 milioni rispetto all'anno 2001 (Euro 185 milioni nel 2002 rispetto ai 178 milioni di euro del 2001) interamente ascrivibile ai maggiori oneri di gestione degli impianti di depurazione e reti di fognatura (circa euro 3 milioni), delle spese connesse ai lavori di costruzione impianti e ai lavori di ingegneria, di trasporto acqua con autobotti per emergenza idrica (circa euro 1 milione).
Gli oneri diversi di gestione hanno subito rispetto al 2001 un decremento di circa 1 milione di euro , grazie al contenimento dei costi di manutenzione pozzi che si sono dimezzati rispetto al precedente esercizio, nonchè al generale contenimento delle spese generali amministrative.
Il costo del lavoro risulta decrementato di circa 3 milioni di euro grazie ad una politica attuata nel secondo semestre 2002 di contenimento di straordinari e di smaltimento di ferie residue. Inoltre in considerazione del risultato economico previsto per il 2002 la società ha stipulato con i sindacati accordi volti a rinunciare all'erogazione dei premi per l'esercizio 2002.
In sintesi, quanto sopra illustrato, si è tradotto in un EBITDA esattamente



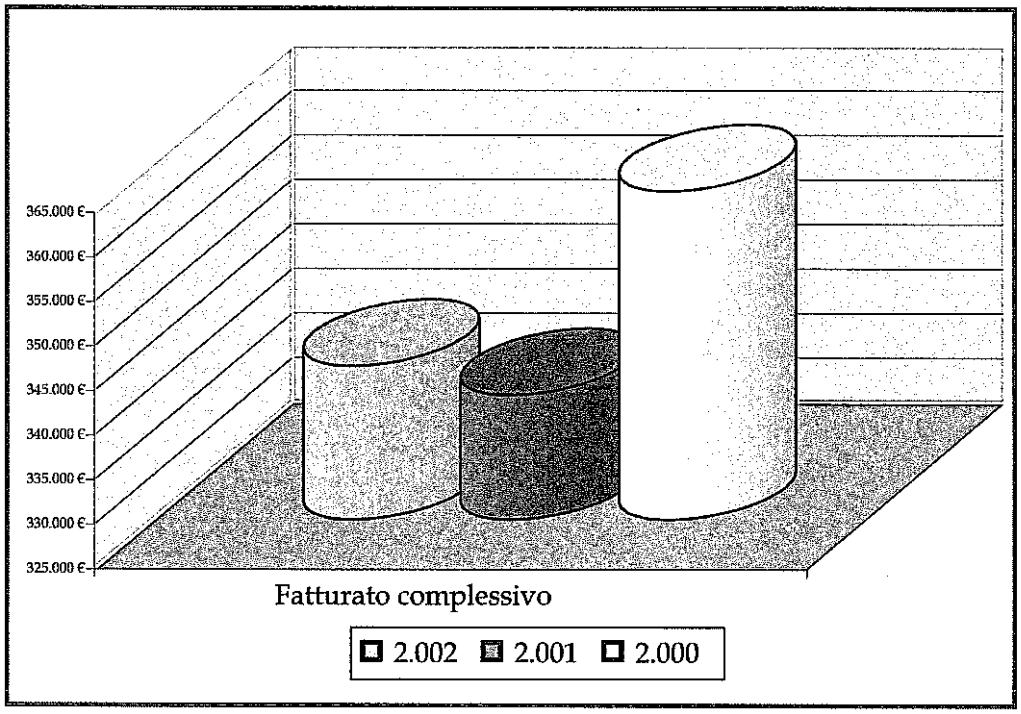
uguale al 2001 e pari al 14,69%, mentre l'utile operativo netto è risultato pari a Euro 20 milioni (5,99 % sul fatturato), dopo aver effettuato ammortamenti per Euro 13 milioni e accantonamenti per svalutazione crediti e per altri rischi per complessivi Euro 17 milioni.
Il risultato della gestione finanziaria pari a Euro 6.457 mila, condizionato dallo slittamento dei tempi d'incasso dei crediti commerciali, dall'ulteriore riduzione dell'esposizione verso i fornitori e dall'assorbimento di cassa della gestione degli investimenti, tiene conto dello stanziamento di interessi di mora verso clienti così come previsto dall'art 35 del Regolamento del S.I.I e della relativa svalutazione ai sensi dell'art. 71 del T.U.I.R. .
La società infatti ha aderito alla dichiarazione integrativa semplice prevista dall'art.8 della legge 27 dicembre 2002 n.289 con riferimento alle imposte dirette per gli anni 1997-2001 e pertanto la gestione straordinaria accoglie l'effetto dell'iscrizione di attività e passività oltre al costo del condono stesso.

Per offrire una più immediata lettura dei risultati del 2002, nella tabella che segue è riportato il conto economico riclassificato, comparato con quello dei due esercizi precedenti.

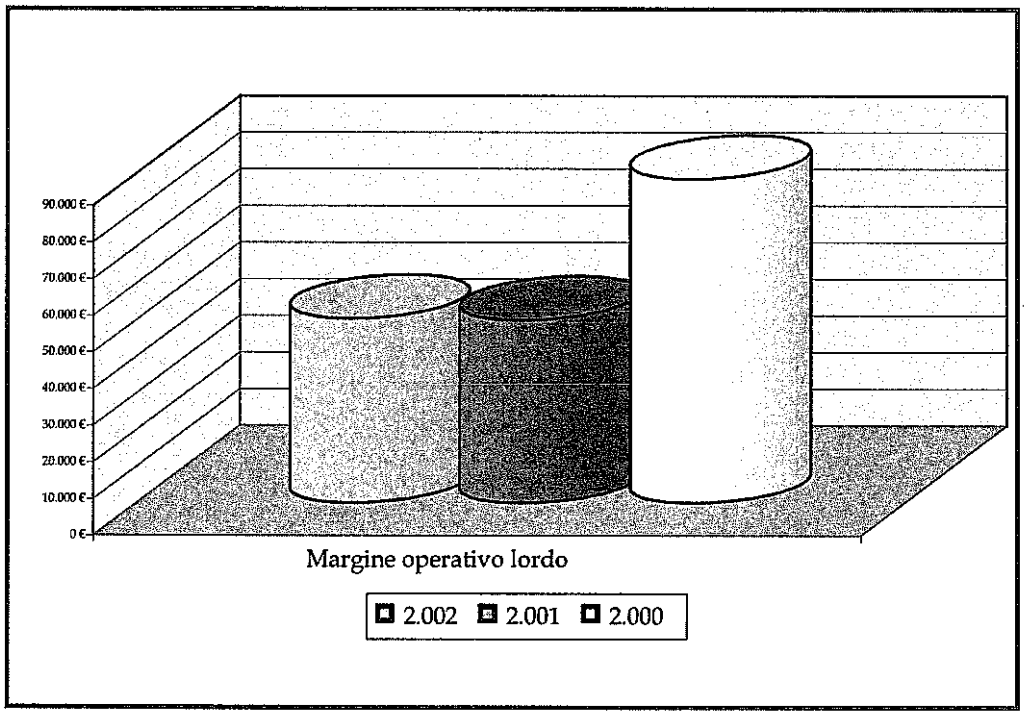
	2002	%	2001	%	2000	%
Vendita beni e servizi	331.366	96,83%	330.420	97,49%	349.486	96,59%
Competenze tecniche	6.053	1,77%	5.321	1,57%	8.137	2,25%
Proventi ordinari diversi	4.778	1,40%	3.194	0,94%	4.202	1,16%
Fatturato complessivo	**342.197**	**100,00%**	**338.935**	**100,00%**	**361.826**	**100,00%**
Acq. +/- var. merci, semilav., prod. finiti	(19.740)	(5,77%)	(20.239)	(5,97%)	(19.576)	(5,41%)
Prestaz. di servizi	(113.292)	(33,11%)	(104.759)	(30,91%)	(96.945)	(26,79%)
Energia elettrica	(52.399)	(15,31%)	(53.526)	(15,79%)	(49.257)	(13,61%)
Costi diretti complessivi	**(185.431)**	**(54,19%)**	**(178.523)**	**(52,67%)**	**(165.778)**	**(45,82%)**
Margine di contribuzione	**156.766**	**45,81%**	**160.412**	**47,33%**	**196.049**	**54,18%**
Acq. di beni	(2.263)	(0,66%)	(2.445)	(0,72%)	(2.757)	(0,76%)
Prestaz. di servizi	(1.105)	(0,32%)	(1.696)	(0,50%)	(1.129)	(0,31%)
Altri costi	(1.403)	(0,41%)	(1.084)	(0,32%)	(920)	(0,25%)
Spese generali e amm.ve	(15.194)	(4,44%)	(15.664)	(4,62%)	(15.569)	(4,30%)
Godimento beni di terzi	(6.979)	(2,04%)	(7.034)	(2,08%)	(6.714)	(1,86%)
Oneri diversi di gestione	**(26.944)**	**(7,87%)**	**(27.922)**	**(8,24%)**	**(27.089)**	**(7,49%)**
Valore aggiunto	**129.822**	**37,94%**	**132.490**	**39,09%**	**168.960**	**46,70%**
Costo del lavoro-comp. fisse	(74.266)	(21,70%)	(75.833)	(22,37%)	(75.291)	(20,81%)
Acc. TFR e quiesc.	(5.288)	(1,55%)	(6.852)	(2,02%)	(5.326)	(1,47%)
Costo del lavoro	**(79.554)**	**(23,25%)**	**(82.685)**	**(24,40%)**	**(80.617)**	**(22,28%)**
Margine operativo lordo	**50.268**	**14,69%**	**49.805**	**14,69%**	**88.343**	**24,42%**
Amm. di beni mat.	(12.678)	(3,70%)	(10.782)	(3,18%)	(8.969)	(2,48%)
Altri accant.	(17.102)	(5,00%)	(17.870)	(5,27%)	(26.840)	(7,42%)
Ammortamenti e accantonamenti	**(29.781)**	**(8,70%)**	**(28.652)**	**(8,45%)**	**(35.809)**	**(9,90%)**
Utile operativo netto	**20.487**	**5,99%**	**21.153**	**6,24%**	**52.535**	**14,52%**
Proventi ordinari diversi		0,00%	143	0,04%	130	0,04%
Gestione extracaratteristica	**-**	**0,00%**	**143**	**0,04%**	**130**	**0,04%**
Proventi finanziari	2.206	0,64%	2.411	0,71%	2.670	0,74%
Oneri finanziari	(8.648)	(2,53%)	(7.495)	(2,21%)	(4.847)	(1,34%)
Svalutazione atti.finanziarie	(16)	(0,00%)	(598)	(0,18%)	(382)	(0,11%)
Gestione finanziaria	**(6.457)**	**(1,89%)**	**(5.683)**	**(1,68%)**	**(2.559)**	**(0,71%)**
Proventi straordinari	19.921	5,82%	9.123	2,69%	13.499	3,73%
Oneri strordinari	(16.429)	(4,80%)	(6.299)	(1,86%)	(12.304)	(3,40%)
Gestione straordinaria	**3.492**	**1,02%**	**2.824**	**0,83%**	**1.196**	**0,33%**
Risultato ante imposte	**17.522**	**5,12%**	**18.438**	**5,44%**	**51.302**	**14,18%**
Imposte sul reddito	(10.822)	(3,16%)	(8.329)	(2,46%)	(24.383)	(6,74%)
Irap	(4.916)	(1,44%)	(4.991)	(1,47%)	(6.762)	(1,87%)
Imposte	**(15.738)**	**(4,60%)**	**(13.320)**	**(3,93%)**	**(31.145)**	**(8,61%)**
Risultato netto	**1.784**	**0,52%**	**5.117**	**1,51%**	**20.156**	**5,57%**

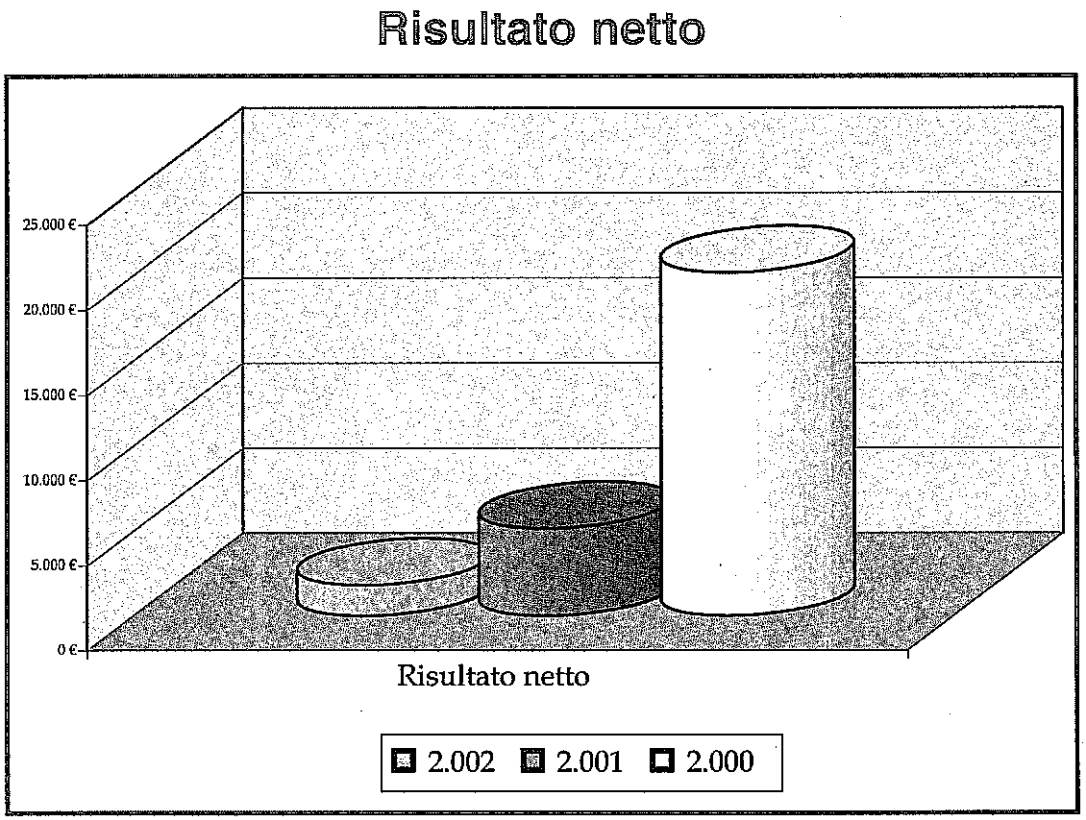
I grafici di seguito riportati evidenziano l'andamento delle principali voci e dei margini di Conto Economico

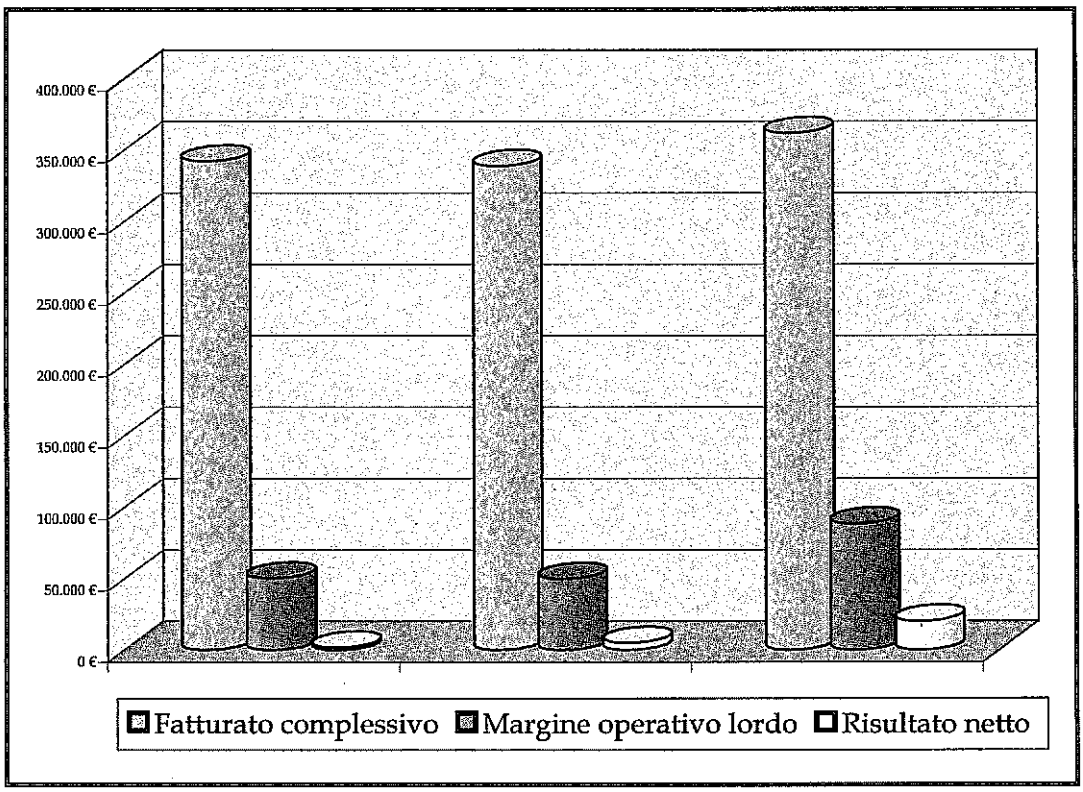
Fatturato complessivo



Margine operativo lordo



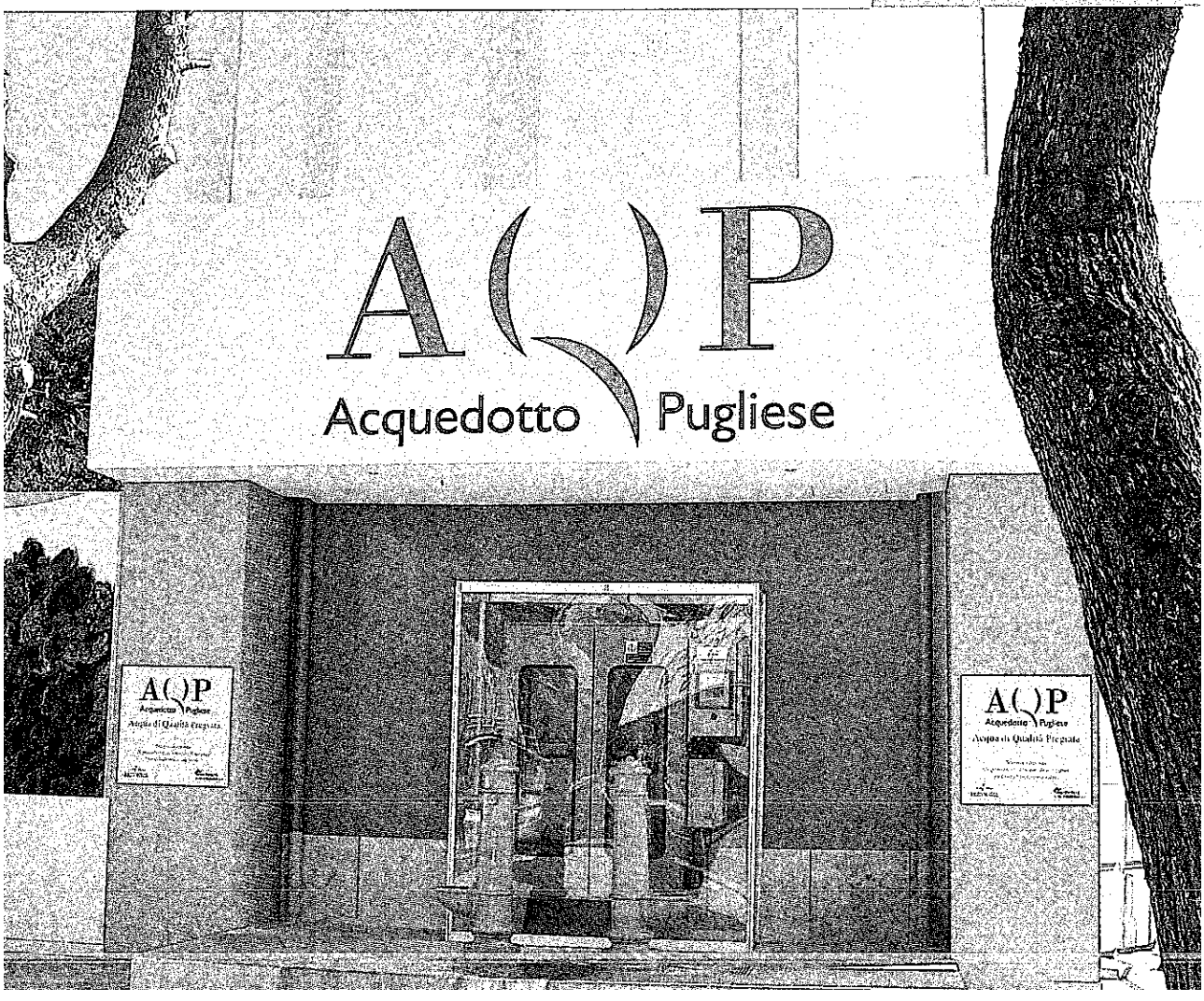

Risultato netto
25.000 €
20.000 €
15.000 €
10.000 €
5.000 €
0 €
Risultato netto
2.002
2.001
2.000


400.000 €
350.000 €
300.000 €
250.000 €
200.000 €
150.000 €
100.000 €
50.000 €
0 €
Fatturato complessivo
Margine operativo lordo
Risultato netto

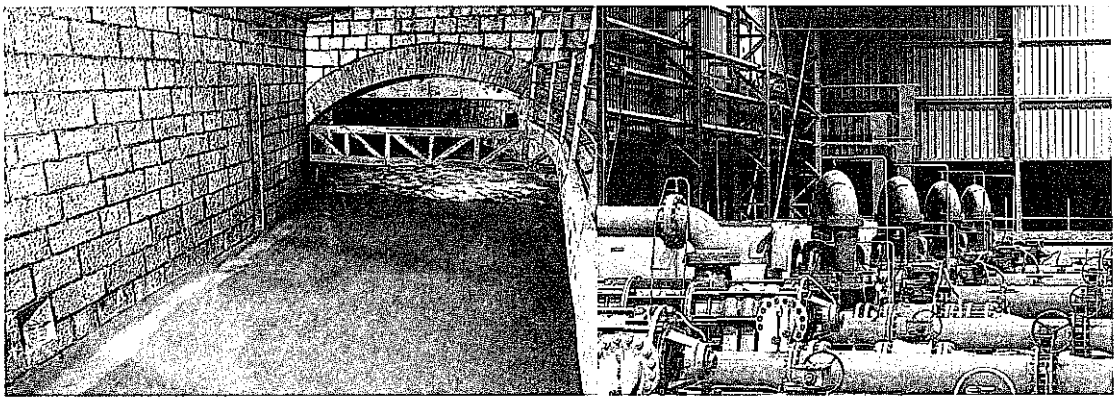
Infine, qui di seguito, per completezza d'informazione vengono proposti lo Stato Patrimoniale riclassificato nonché alcuni indici finanziari e di struttura.

	31.12.02	31.12.01	31.12.00
ATTIVITA'			
Immobilizzazioni Immateriali	36.717	28.866	19.399
Immobilizzazioni Materiali	156.701	145.057	132.440
(Fondo Ammortamento)	(60.566)	(52.187)	(46.364)
Imm. Materiali Nette	96.135	92.870	86.076
Partecipazioni e titoli	3.914	1.178	515
Crediti a m/l termine	431	424	4.253
Crediti del circolante oltre eserc.succ.	242.669	257.408	271.140
ratei e risconti oltre anno succ.		-	2
Totale Attività immobilizzate	**379.866**	**380.746**	**381.385**
Rimanenze	7.334	11.325	12.132
Crediti Commerciali	425.748	385.884	375.458
(F.do Sval. Crediti)	(135.477)	(103.332)	(96.411)
Crediti Commerciali Netti	290.271	282.552	279.047
Crediti verso controllate/collegate	131	528	488
Altri Crediti	120.301	123.057	104.391
Totale Crediti	410.703	406.137	383.926
Cassa e Depositi Bancari	81.619	62.986	97.640
Ratei e Risconti Attivi	548	101	38
Totale Attività Correnti	**500.204**	**480.549**	**493.736**
TOTALE ATTIVITA'	**880.070**	**861.295**	**875.121**
PASSIVITA'			
Capitale e Riserve	84.259	79.142	58.986
Utile (Perdita) esercizio	1.784	5.117	20.156
Tot. Patrimonio Netto	**86.043**	**84.259**	**79.142**
Debiti verso banche a m/l termine	178.550	192.850	206.108
Debiti verso altri finan. A m/l termine	865	930	993
Fondo T.F.R.	44.019	42.804	42.014
Fondi per rischi ed oneri	56.891	53.757	77.096
Ratei e risconti oltre esercizio success.	75.069	83.292	91.893
Totale Passività Consolidate	**355.394**	**373.633**	**418.104**
Debiti finanziari a breve termine	271.276	224.449	182.644
Debiti verso fornitori	72.846	87.174	93.531
Debiti controllate/collegate	7.834	3.852	163
Altri Debiti	81.870	82.609	96.036
Ratei e Risconti Passivi	4.807	5.319	5.501
Totale Passività Correnti	**438.633**	**403.402**	**377.875**
TOTALE PASSIVITA'	**880.070**	**861.295**	**875.121**

	31.12.02	31.12.01	31.12.00
A) INDICE DI LIQUIDITA'			
A.1) Current Ratio Attività correnti/Passività correnti	1,14	1,19	1,31
A.2) Quick Ratio Attività correnti - magazzino/ Passività correnti	1,12	1,16	1,27
B) INDICI DI DIPENDENZA FINANZIARIA			
B.1) 1° Indice P.N./Tot. Attività	9,78%	9,78%	9,04%
B.2) 2° Indice P.N./Attività Immobilizzate	0,23	0,22	0,21
B.3) 3° Indice P.N.+ Pass. M.l./ Attiv. Imm.	1,16	1,20	1,30
B.4) Debt ratio Debiti finanz. b.+m.l./P.N.	5,23	4,95	4,91



assetto organizzativo e risorse umane



I. L'organizzazione

Nel corso dell'anno le principali attività svolte hanno riguardato:

1. Il completamento dell'iter di certificazione di terza parte del Sistema Qualità aziendale per le attività commerciali connesse alla gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO-Puglia;
2. L'analisi preliminare del progetto di riorganizzazione aziendale mirata al:

- rafforzamento e consolidamento della gestione delle attività tecniche;
- razionalizzazione e ripartizione delle attività di gestione del Sistema Idrico Integrato in attività centralizzate d'indirizzo e controllo e in attività operative decentrate sul territorio;
- valorizzazione e responsabilizzazione delle strutture organizzative presenti sul territorio;
- potenziamento delle strutture di pianificazione aziendale, sia verso l'esterno che l'interno della Società;
- razionalizzazione della struttura organizzativa.

II. Le relazioni industriali

E' stata data applicazione al nuovo CCNL Gas Acqua stipulato il 1/3/2002. In data 3 ottobre è stato siglato con tutte le OO.SS. un protocollo di intenti finalizzato alla stipula del primo accordo integrativo aziendale all'interno del quale si è concordato di procedere alla definizione di una disciplina unitaria dei seguenti argomenti: missioni e trasferte, orario di lavoro, premio di risultato e sistema professionale. Sono seguiti i primi incontri tesi a definire l'orario di lavoro standard ed il premio di risultato per l'anno in corso.

III. L'organico

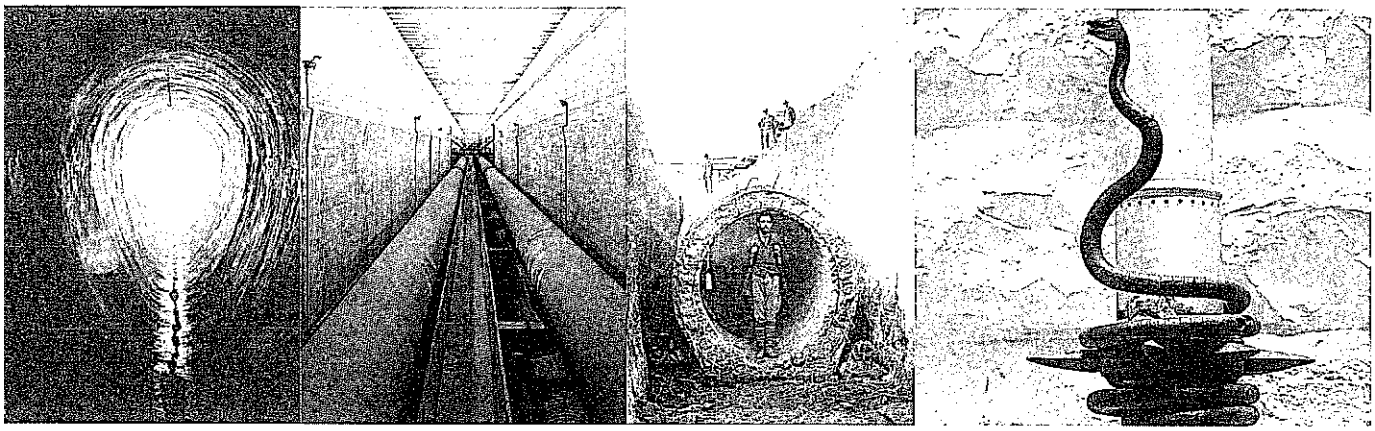
L'organico al 31.12.2002 risulta composto da n. 2090 dipendenti di cui:

a) n. 54 Dirigenti
b) n. 63 Quadri
c) n. 1973 Impiegati

Nel corso dell'anno si sono verificate n.3 assunzioni (2 Dirigenti, 1 Impiegato), contro n.48 uscite (2 Dirigenti, 1 Quadro, 45 Impiegati) pari al 2% rispetto all'organico di inizio anno, con la quasi totalità delle cause riconducibile a motivi di età e pensionamenti. Per cui il saldo risulta di n. 45 unità.

IV. La formazione e qualificazione

Nell'anno 2002, si sono svolte n.16.189 ore di formazione di cui:

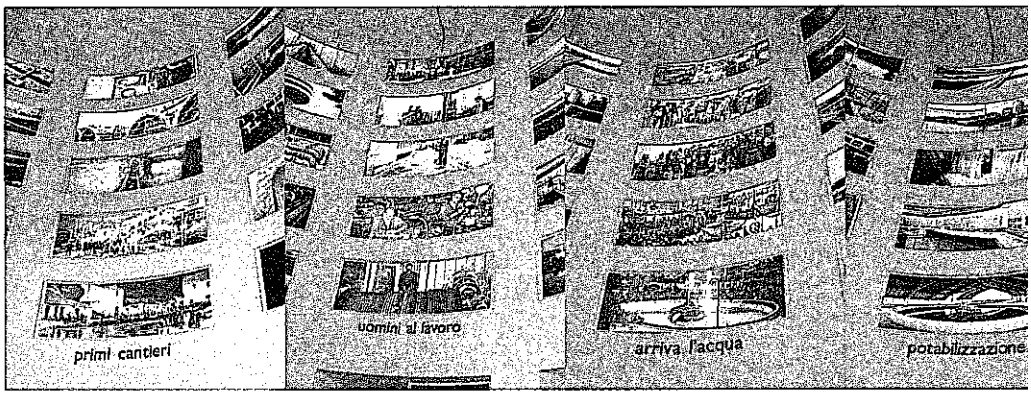


- n. *1.283* ore di corsi di *Formazione Ricorrente* (professionalizzazione) rivolti a dirigenti, quadri e impiegati;
- n. *4.099* ore fra *Formazione Continua* erogata a quadri e impiegati;
- n. *9.735* ore di *Formazione di Base* distribuita a dirigenti, quadri e impiegati, di cui n. 9.460 ore sono state dedicate a corsi sull'adeguamento aziendale alla Sicurezza sul Lavoro, D. Lgsl. 626/94;
- n. *1.072* ore di *Formazione Esterna* per le *partnership* di AQP con Università, Agenzie di formazione ed altre realtà territoriali, attraverso attività di master, tirocini, tesi di laurea, testimonianze di professionalità AQP, ecc.).

Le ore dedicate alla Formazione delle Risorse Umane aziendali nel 2002 sono state pari allo 0.4 % circa, dell'attività lavorativa media, pro capite.
Il costo relativo all'anno 2002 è stato di € 67.227,14.
Fra le iniziative formative rivolte all'esterno per l'anno 2002, sono di seguito citate quelle di maggior rilievo:

- la seconda edizione del Master "Esperto in Gestione dei Servizi Idrici Integrati", in collaborazione con il Politecnico di Bari, SUDGEST di Roma, E-Form di Firenze. L'attività formativa coinvolge n. 19 giovani laureati in materie scientifiche; sono in corso di erogazione n.1500 ore pro capite, da settembre 2002;
- la prima attività formativa della "Scuola Internazionale dell'Acqua e dell'Ambiente per la Regione Mediterranea". L'istituzione della "Scuola Internazionale", promossa da Acquedotto Pugliese SpA, Politecnico di Bari, Sudgest ScpA, intende contribuire ad una gestione globale e sostenibile delle risorse idriche e dell'ambiente nel bacino del Mediterraneo e dei Balcani. La Scuola con la propria attività di formazione ha l'obiettivo di creare, per i Paesi terzi e per il Mezzogiorno, le sinergie e i vantaggi reciproci nel campo gestionale-organizzativo e nel settore della ricerca e della ricerca applicata. Il corso dal titolo: "Programmazione e gestione della risorsa idrica nel Mediterraneo" ha visto l'alternarsi di un percorso d'aula e di formazione specialistica con visite di studio presso aree protette, impianti industriali, società di gestione di servizi pubblici per l'energia e le forniture idriche ed impianti di trattamento delle acque e di riciclo. Hanno partecipato all'attività formativa numerosi paesi: Bosnia Erzegovina, Croazia, Albania, Siria, Libano, Territori Palestinesi di Gaza e della sponda ovest, Giordania, Egitto, Libia, Tunisia, Algeria e Marocco.

rapporti con la clientela



Nel 2002 attraverso il servizio clienti on line sono stati gestiti circa 1.500 clienti, che hanno rivolto ad AQP istanze di carattere informativo, reclami e comunicazioni concernenti il rapporto contrattuale (variazioni, subentri, servizi sito internet, altro).
Sulla scorta dei risultati di gestione del servizio relativi ai precedenti due anni, è stata elaborata ed attuata una campagna di E-mail Marketing finalizzata da una parte a potenziare il canale telematico quale mezzo di comunicazione con la clientela AQP, dall'altra ad utilizzare uno strumento versatile, celere e moderno per raggiungere alcuni target aziendali (Grandi Utenti, Associazioni di categoria, Imprese).

I. Potenziamento dello Sportello On Line

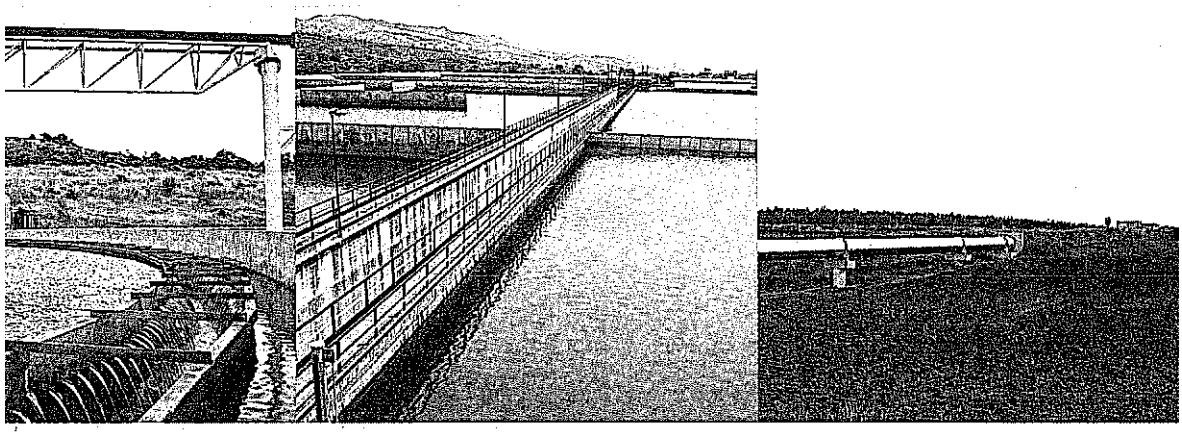
Dopo il varo dei servizi on line (novembre 2001), nel corso del 2002 è stato attivato sul sito internet AQP lo sportello on line. Sempre nel corso dell'anno inoltre, si è lavorato per l'evoluzione ed il potenziamento dei servizi multicanale, progettando:

- Il Ridisegno grafico e funzionale del sito AQP per l'evoluzione verso il "Portale dell'Acqua".
- L' ampliamento dei servizi offerti on-line:

a. Richiesta nuovo contratto
b. Inoltro di Ricorsi
c. Segnalazione guasti
d. Richiesta Rateizzazione
e. Richiesta verifica corretto funzionamento contatore
f. Richiesta verifica livello di pressione
g. Simulazione preventivo nuovo contratto.

II. AQP Customer Relationship Management (CRM)

Avviato a fine 2001 e rilasciato in betatest nel primo sempre del 2002 il progetto **AQP Customer Relationship Management (CRM)**, attraverso l'ausilio di soluzioni informatizzate, supporta la gestione multicanale del contatto con i Clienti.
La soluzione AQP CRM è stata resa operativa presso il Call Center e consente di tracciare ogni richiesta del Cliente, dalle informazioni alle variazioni di recapito, alle segnalazioni di guasto, automaticamente integrate con l'invio di fax. Inoltre, consente di valorizzare il contatto ed alimentare la base di conoscenza del Cliente, supportando l'Operatore con le informazioni presenti nella Customer Knowledge Base.

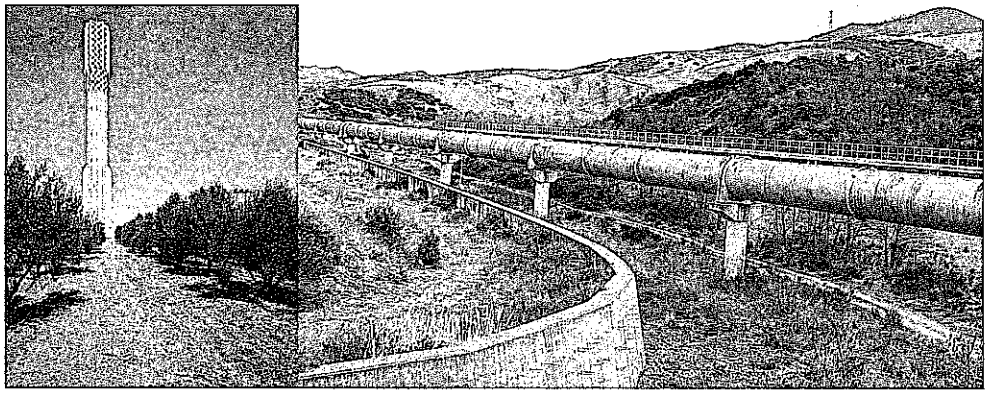


Nel 2002 si è completata la migrazione della soluzione AQP CRM dalla piattaforma di utilizzo sperimentale alla piattaforma target. Ciò ha evidenziato notevoli migliorie nelle performance del sistema a beneficio di una migliore produttività ed efficienza.

La soluzione è stata poi sperimentata presso il compartimento pilota di Trani ed è oggi in fase di distribuzione, installazione ed avviamento presso tutti gli altri uffici periferici.
Il progetto CRM proseguirà con l'assessment di quanto realizzato ed avviato in esercizio, l'integrazione CTI (Computer Telephony Integration), l'integrazione con lo Sportello OnLine per consentire ai Clienti di inoltrare via Internet le richieste ed integrarle automaticamente nel work-flow del CRM.

I rapporti con la società civile

10



Anche nel corso del 2002 la Società ha continuato le azioni di valorizzazione delle risorse storiche e culturali ereditate dal secolare Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese ed ha messo in campo una serie di iniziative finalizzate alla valorizzazione del bene acqua e sensibilizzazione al suo corretto utilizzo.

I. La storia

Tra le attività di valorizzazione del patrimonio storico vanno ricordate:

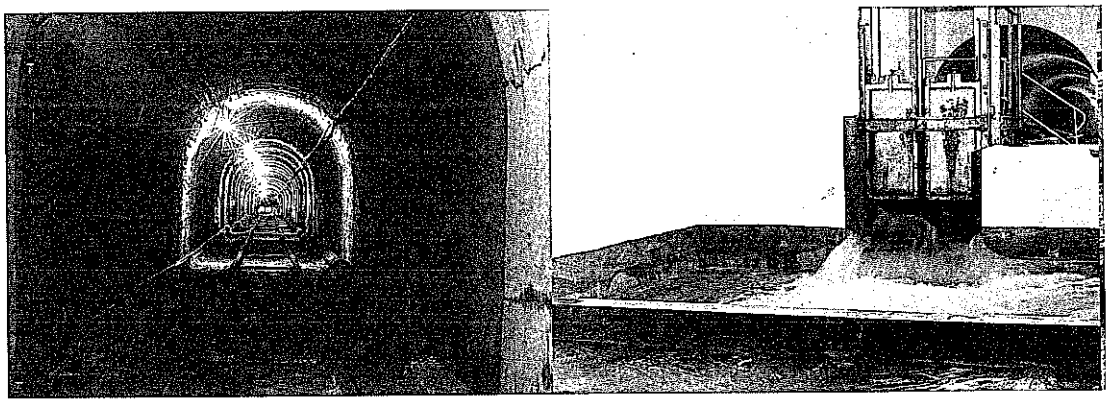
- Catalogazione e digitalizzazione di una parte delle lastre dell'archivio storico fotografico.
- Avvio del progetto di creazione di una Biblioteca storica dell'AQP, mediante catalogazione in outsourcing dei testi e predisposizione delle relative sale, finalizzato alla consultazione sia da parte del personale interno che da parte di visitatori esterni, dei testi storici dell'Acquedotto Pugliese.

II. Pubblicazioni, eventi ed iniziative culturali

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

- Avvio, per il quinto anno consecutivo, della campagna di educazione e sensibilizzazione al corretto utilizzo dell'acqua, intitolata "L'acqua questa sconosciuta" e condotta nelle scuole elementari di secondo ciclo (terza, quarta e quinta) e nelle scuole medie di Bari e provincia.
- Partecipazione alla 4^ edizione della Fiera del Levante in Albania tenutasi a Tirana dal 23 al 26 maggio 2002, con allestimento di uno stand AQP.
- Intervento alla 66^ Campionaria della Fiera del Levante con uno stand allestito ponendo in particolare l'attenzione sulla storia dell'Acquedotto Pugliese, tra passato e presente. Inoltre, durante il periodo fieristico era presente il Laboratorio Mobile dell'AQP per offrire ai visitatori la possibilità di analizzare gratuitamente l'acqua delle loro abitazioni.
- Collaborazione con la redazione di Linea Verde per la realizzazione della puntata sul tema: "Acqua : una risorsa limitata e di difficile ripartizione tra uso civile, agricolo ed industriale".

qualità ambiente e sicurezza



11

I. Qualità

Nell'anno 2002 la Società ha proseguito nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Certificazione del S.Q. aziendale sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2000 per le attività commerciali relative al Servizio Idrico Integrato (Progetto S.Q. 1^ fase).
- Ampliamento del S.Q. aziendale sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2000 per tutte le attività legata al Servizio Idrico Integrato.
- Predisposizione di un S.Q. per i laboratori centrali della Direzione Vigilanza Igienica per l'accreditamento degli stessi in base alla norma UNI EN ISO IEC 17025:2000.
- Acquisizione ed implementazione di un applicativo informatico per la gestione attraverso la intranet aziendale della documentazione di S.Q. e per la registrazione dell'attività di risoluzione delle Non Conformità ed Azioni Preventive e Correttive.

La Società, nel corso del 2002, ha conseguito un primo importante risultato con il rilascio, in data 12.12.2002 della certificazione di conformità del Sistema Qualità aziendale, attualmente definito per le attività commerciali del Servizio Idrico Integrato, alla Norma ISO 9001:2000 da parte della Bureau Veritas Qualty International Italia Srl (BVQI).
Il riconoscimento da parte di un ente di certificazione terzo della validità e della efficacia del Sistema Qualità dell'Acquedotto Pugliese aumenta il prestigio della azienda e valorizza il lavoro sin qui svolto per migliorare la qualità del servizio offerto alla clientela.
Il risultato conseguito stimola l'Acquedotto Pugliese alla prosecuzione del cammino intrapreso per aumentare l'efficienza aziendale ed estendere il Sistema Qualità a tutte le attività di AQP.