Relazione sulla Gestione

I PRESENTAZIONE

Il gruppo Acquedotto Pugliese opera nel settore dei servizi idrici ed è il secondo operatore italiano, gestendo un bacino di utenza di oltre 4 milioni di abitanti residenti, pari a circa il 7 % dell'intero mercato nazionale.

Acquedotto Pugliese, infatti, gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia, il più grande ATO italiano in termini di popolazione servita, il servizio idrico in alcuni comuni della Campania (appartenenti all'ATO Sele-Calore) ed ha gestito transitoriamente sino al 30 aprile 2004 il servizio idrico in 64 comuni dell'ATO Unico Basilicata, approvvigionando all'ingrosso anche alcuni comuni della Calabria.

Il gruppo Acquedotto Pugliese gestisce, altresì, sei impianti di potabilizzazione ed i sistemi di vettoriamento della risorsa idrica nell'ATO Puglia, ed è attivo nel campo dei servizi di ingegneria e di consulenza per la gestione delle risorse idriche.



Il settore in cui Acquedotto Pugliese opera è regolato dalla Legge Galli (Legge n. 36/94), che ha previsto la industrializzazione della gestione dei servizi idrici, introducendo gradatamente regole di mercato.

Di recente, le Leggi 24 novembre 2003 n. 326, e 24 dicembre 2003 n. 350 hanno introdotto ulteriori modifiche alla riforma sull'ordinamento dei servizi pubblici locali (Decreto Legislativo n. 267/2000).

L'obiettivo di tali norme, che tengono conto di quanto asserito in sede comunitaria nei confronti della legislazione italiana in materia di tutela della concorrenza, è quello di garantire la concorrenza nel settore dei servizi pubblici locali attraverso gare ad evidenza pubblica, che rappresentano lo strumento principale di affidamento del servizio. Per le gestioni esistenti la nuova normativa prevede una disciplina transitoria che consentirà la transizione graduale al regime di concorrenza.

II INTRODUZIONE

Signori azionisti,

il documento che Vi sottopongo, redatto in conformità a quanto previsto dal Codice Civile, presenta la seguente struttura:

- Relazione dell'Amministratore Unico sulla gestione;
- Bilancio di esercizio (civilistico e consolidato);
- Stato patrimoniale
- Conto economico
- Nota integrativa
- Prospetti supplementari (civilistici e consolidati)

Il bilancio 2003 che sottopongo alla Vostra approvazione documenta i risultati di un esercizio "storico" per la Società, in quanto ha rappresentato per AQP il primo anno dell'attività di gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) in Puglia ai sensi della Legge Galli e l'ultimo anno di gestione nel territorio della Basilicata.

Infatti, come più dettagliatamente illustrato nel corpo della presente relazione sulla gestione, dal 1° gennaio 2003 ha trovato piena attuazione la Convenzione di gestione che definisce i rapporti inerenti la gestione del SII nell'ATO Puglia tra AQP e l'Autorità dell'ambito territoriale ottimale (AATO) Puglia sino al 31 dicembre 2018; mentre in data 30 aprile 2004 è stato sottoscritto l'accordo con l'AATO Basilicata e Acquedotto Lucano S.p.A. per il trasferimento definitivo da parte di AQP a quest'ultima società della gestione del SII in 64 comuni della Basilicata.

L'anno 2003 rappresenta altresì il primo esercizio intero della gestione avviata con la mia nomina ad Amministratore Unico ed ha visto il perseguimento di una strategia di focalizzazione sul business della gestione del servizi idrici nei territori storicamente serviti da Acquedotto Pugliese e dei servizi di ingegneria e consulenza tecnica, con la contestuale graduale e profittevole dismissione di attività in altre aree d'Italia e l'abbandono di iniziative di gestione all'estero, al cui sviluppo si era nel recente passato lavorato con impegno ed interesse.

Tale riposizionamento strategico, in linea con l'obiettivo di creazione del valore per gli azionisti e con l'orientamento condiviso dalle Regioni Puglia e Basilicata di avviare la gestione del SII nei rispettivi territori secondo modelli autonomi, e nelle more della piena attuazione e definizione del processo di privatizzazione previsto dall'art. 25 della Legge n. 448/2001, è stato anche dettato dalla necessità di preservare un adeguato merito di credito alla Società, per consentirle di affrontare l'impegnativo ed imponente piano di investimenti infrastrutturali previsto dal Piano d'Ambito dell'ATO Puglia e dall'Accordo di Programma Quadro per le risorse idriche fra il Governo italiano e la Regione Puglia.

In questa prospettiva la Società, sul finire del 2003, ha sottoposto il proprio merito di credito al giudizio delle agenzie internazionali di rating Standard & Poor's e Moody's, che hanno assegnato un rating "investment grade" – rispettivamente BBB e Baa3 – con prospettive stabili, con la conseguente possibilità per la Società di reperire risorse finanziarie anche sul mercato dei capitali internazionali.

Sul fronte operativo, va innanzitutto segnalato che, grazie alle abbondanti precipitazioni meteoriche che hanno interessato l'Italia meridionale nel corso del secon-

do semestre 2002 e del 2003, è stata superata del tutto la crisi idrica che aveva interessato le regioni servite da AQP e, pertanto, per tutto il 2003 è stato garantito un approvvigionamento idrico in sostanziale assenza di limitazioni di risorsa, con conseguenti effetti positivi sui consumi e ricavi.

Va poi rimarcato che, in prosecuzione delle iniziative già avviate nel secondo semestre 2002, la gestione 2003 è stata caratterizzata da un significativo recupero di efficienza e redditività. In particolare è stato dato ulteriore impulso alle attività di recupero delle perdite amministrative, di recupero crediti, di contenimento e controllo dei costi delle prestazioni di terzi e dell'energia elettrica, nonché alla razionalizzazione della struttura organizzativa societaria e a misure di razionalizzazione dell'impiego quantitativo e qualitativo del fattore lavoro.

L'effetto di queste azioni gestionali si è compendiato nel miglioramento tangibile di tutti gli indicatori economici di risultato e di solidità patrimoniale e finanziaria rispetto all'esercizio precedente, pur in presenza di un maggiore costo di acquisizione della risorsa acqua, conseguente alla definizione della tariffa all'ingrosso ai sensi dell'Accordo di Programma ex art. 17 della Legge Galli fra le Regioni Puglia e Basilicata.

Signori Azionisti, di seguito do' conto con maggiore dettaglio dell'andamento della gestione. Ritengo che i risultati conseguiti siano testimonianza dell'impegno di tutta l'Azienda nel perseguimento di una sempre maggiore efficacia ed economicità gestionale e che la strada intrapresa ci consenta di guardare con rinnovato entusiasmo alle sfide impegnative che ci attendono, nella piena consapevolezza dell'importante ruolo economico e sociale che la Vostra Società ha per lo sviluppo del territorio di riferimento.

III LE ATTIVITA' SVOLTE NEL 2003

III.1 Avvio della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO Puglia

Il 2003 è il primo anno in cui le attività di gestione dell'Acquedotto Pugliese in Puglia sono regolamentate dalla Legge 5 gennaio 1994 n. 36 (Legge Galli) e dalla Legge Regionale della Puglia 6 settembre 1999 n. 28, e disciplinate dalla "Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale Puglia" (la "Convenzione"), sottoscritta nel settembre 2002 da AQP e dal Presidente della Regione Puglia, in qualità di Commissario Delegato per l'emergenza socio-economico-ambientale.

Tale Convenzione, unitamente agli allegati Disciplinare Tecnico e Piano d'Ambito (quest'ultimo redatto sensi dell'art. 11 c. 3 della Legge Galli), definisce i rapporti inerenti la gestione del servizio idrico nell'ATO Puglia tra AQP e l'Autorità dell'ambito territoriale ottimale (AATO) Puglia sino al 31 dicembre 2018, termine della Concessione che individua AQP come gestore del servizio, ai sensi del Decreto Legislativo 11 maggio 1999 n. 141. Nel corso del 2003 l'AATO Puglia ha nominato il comitato esecutivo presieduto dall'On. Antonio Lia.

Con la sottoscrizione della Convenzione, AQP assume una serie di obblighi nei confronti dei clienti e dell'AATO, impegnandosi a conseguire i livelli minimi di servizio stabiliti nel Disciplinare Tecnico e nel Piano d'Ambito, nonché a realizzare gli investimenti previsti dallo stesso piano.

Nel 2003 AQP ha gestito il servizio di acquedotto in 237 comuni dell'ATO (su un totale di 258 comuni), ed i servizi di fognatura e depurazione in un numero inferiore di comuni. Nel corso dell'anno sono state avviate le attività di ricognizione dei servizi non gestiti dalla società nell'ATO Puglia, in previsione della loro assunzione entro il 31 dicembre 2004, ai sensi dell'art. 7 della Convenzione.

III.2 Nuova disciplina tariffaria

A partire dal 1° gennaio 2003, la disciplina tariffaria nell'ATO Puglia, precedentemente regolamentata da direttive emanate annualmente dal CIPE, è regolamentata, ai sensi della Legge Galli, dal cosiddetto Metodo Normalizzato (Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici 1 agosto 1996), che prevede la copertura integrale sia dei costi di esercizio sia del capitale investito. La tariffa media applicata nel 2003 è stata pari a 1,13 Euro per metro cubo in attuazione di quanto previsto nel Piano d'Ambito dell'ATO Puglia.

Per quanto concerne l'articolazione della tariffa nell'ATO Puglia, in attuazione di quanto disposto da una recente delibera CIPE, dal 1° gennaio 2003 è stato eliminato il "volume minimo impegnato", ovvero un quantitativo minimo comunque fatturato ai clienti, anche se non consumato.

La nuova articolazione tariffaria prevede una quota fissa da corrispondere indipendentemente dal consumo per i servizi di acquedotto e fognatura ed una quota variabile applicata in ragione del volume effettivamente consumato. Per il servizio acquedotto quest'ultima è strutturata secondo uno schema a blocchi crescenti.

III.3 Disponibilità idrica

Le intense precipitazioni meteoriche che hanno interessato l'Italia meridionale nel secondo semestre 2002 e nel corso del 2003 hanno consentito di superare la grave situazione di carenza idrica che ha interessato le regioni servite da AQP soprattutto nel corso del 2002.

Ad aprile 2002 i quattro principali invasi (Montecotugno, Pertusillo, Occhito e Fortore), da cui AQP preleva circa il 50 % del volume approvvigionato, facevano registrare volumi invasati molto modesti, per un totale di soli 139 Mmc, corrispondenti al 27,8 % del valore medio degli ultimi 15 anni (500 Mmc). Nel corso di un anno il volume totale di tali invasi è quintuplicato: ad aprile 2003, infatti, le disponibilità idriche complessive nei quattro invasi principali ammontavano ad oltre 700 Mmc.

Anche le sorgenti di Caposele e Calore, che contribuiscono al volume approvvigionato per circa un terzo, nel 2002 avevano fatto registrare una sensibile riduzione di portata: il valore medio nel mese di aprile 2002 era pari a 4,4 mc/s contro un valore medio degli ultimi 15 anni di 6,5 mc/s (–32 %). Ad aprile 2003 tali sorgenti hanno registrato una portata media di 6,1 mc/s.

In tali condizioni la società è riuscita a garantire per tutto il 2003 un approvvigionamento idrico in assenza di limitazioni della risorsa. Il volume totale prodotto nel 2003 si è incrementato rispetto al 2002 di oltre 33 Mmc (+5,6%). Il superamento della crisi idrica ha consentito, inoltre, di ridurre nel 2003 l'emungimento da falda di 24 Mmc in linea con le previsioni di Piano d'Ambito di graduale riduzione nell'utilizzo dei pozzi, aumentando contestualmente in maniera significativa (12,5 %) la produzione da sorgenti (che si è allineata al 2001) e da invasi.

Mmc di acqua prodotti negli anni 2001, 2002, 2003

	2001	2002	2003
Sorgenti	195,0	152,2	196,6
Invasi	294,0	304,4	317,4
Falda	128,6	133,1	108,8
Totale	617,6	589,7	622,8

Del volume totale prodotto 523 Mmc sono stati destinati alla regione Puglia, 91 Mmc alla Basilicata e 9 Mmc alla Campania.

III.4 Gestione transitoria in Basilicata

Nel corso del 2003 AQP, così come disposto dall'AATO Basilicata, nelle more della definizione delle modalità di trasferimento definitivo del servizio ad Acquedotto Lucano SpA e della risoluzione delle controverse pendenti, ha svolto le attività di gestione del servizio idrico nei comuni già gestiti dalla società, maturando il diritto al rimborso dei costi sostenuti.

III.5 Ricavi SII e ricavi lavori

Nel 2003 il volume di acqua fatturato dalla società per il SII nell'ATO Puglia è stato di 231,4 Mmc con un incremento rispetto al 2002 di circa 7,7 Mmc (i volumi di distribuzione all'ingrosso in Puglia sono pari a 8,1 Mmc con un incremento di 1,5 Mmc rispetto al 2002).

Tale risultato è conseguenza sia del superamento della crisi idrica del 2002 sia all'attività di recupero delle perdite amministrative, incentrata particolarmente sulle attività di riordino della banca dati delle utenze, sostituzione dei contatori fermi ed illeggibili e recupero di fatturato su grandi utenti.

Va evidenziato che l'incremento dei consumi rispetto al 2002 è avvenuto nonostante l'eliminazione totale del minimo impegnato, che di fatto, ha modificato significativamente le abitudini al consumo degli utenti, incentivando il risparmio idrico. Infatti, la fatturazione di un volume minimo anche non consumato, avvenuta sino a dicembre 2002, ha rappresentato un disincentivo al contenimento dei consumi, in particolar modo per le famiglie poco numerose e per le utenze stagionali. Sino a tale data oltre due terzi dei volumi consumati rappresentavano volumi di minimo impegnato.

Confrontando i dati di consumo 2003 nell'ATO Puglia con quelli del 2000 e 2001 che, a differenza dei dati 2002 non sono condizionati dalla crisi idrica, si osserva un sostanziale allineamento dei volumi consumati. Ciò significa che l'effetto del contenimento dei consumi introdotto dalla nuova disciplina tariffaria è stato bilanciato dalle attività di recupero delle perdite amministrative.

I ricavi per l'erogazione del servizio idrico integrato si incrementano di circa Euro 9 milioni rispetto al dato 2002 depurato, per omogeneità di confronto, della gestione del servizio in Basilicata. Per quanto detto, tale risultato va valutato non solo in relazione alla maggiore disponibilità idrica ed al recupero delle perdite amministrative, ma anche tenendo conto della nuova disciplina tariffaria, che peraltro ha comportato una riduzione della tariffa media di ambito.

L'altra componente significativa dei ricavi è relativa alla costruzione e manutenzione degli allacciamenti idrici e fognari per conto degli utenti, la cui realizzazione è un diritto esclusivo di Acquedotto Pugliese ai sensi dell'art. 24 della Convenzione.

L'ammontare complessivo dei ricavi per allacciamenti nel 2003 è pari ad Euro 43,97 milioni, con un incremento rispetto al 2002 di Euro 4,9 (+12,6 %). Tale incremento è stato determinato sia dalle nuove assunzione in gestione che dall'estendimento delle reti. Per il prossimo triennio è previsto un incremento significativo di tali ricavi, in conseguenza degli estendimento delle reti di fognatura previsti nel piano degli investimenti.

III.6 Costi della produzione

Con la sottoscrizione della Convezione i costi operativi sostenuti da AQP per la gestione del SII nell'ATO Puglia hanno come riferimento i costi previsti nel modello

gestionale del Piano d'Ambito che, in base al Metodo Normalizzato, trovano copertura integrale nella tariffa d'ambito. I dati a consuntivo della Società, relativamente ai costi operativi, non eccedono le previsioni di Piano d'Ambito.

Le altre componenti significative dei costi operativi sono relative alla gestione del servizio idrico in Basilicata ed alla costruzione e manutenzione degli allacciamenti idrici e fognari per conto degli utenti.

III.7 Investimenti

L'art. 11 della Convenzione prevede che AQP predisponga periodicamente un Piano Operativo Triennale (POT) di dettaglio degli investimenti definiti nel Piano d'Ambito. Nel luglio 2003 AQP ha trasmesso agli organi competenti una proposta di POT per il periodo 2003-2005 che è attualmente in corso di discussione per la definitiva approvazione.

Il POT definisce in dettaglio gli investimenti che AQP si impegna a realizzare nel triennio, includendo per la parte di investimenti co-finanziati con fondi pubblici, quanto previsto nell'Accordo di Programma Quadro (APQ) per la Tutela delle acque e gestione delle risorse idriche sottoscritto nel marzo 2003 dalla Regione Puglia e dai Ministeri dell'Economia e delle Finanze, dell'Ambiente e Tutela del Territorio, delle Politiche Agricole e Forestali, delle Infrastrutture e dei Trasporti.

L'importo complessivo di investimenti triennali previsto nel POT è sostanzialmente in linea con le previsioni del Piano d'Ambito, sebbene le disposizioni dell'Accordo di Programma Quadro abbiano comportato, rispetto alle previsioni del Piano d'Ambito, significative modifiche sia sulla tipologia di opere interessate dagli investimenti che sulla tempistica di esecuzione.

Nel corso del 2003 per una parte degli interventi previsti nel POT e co-finanziati con i fondi previsti nel APQ – depurazione, fognatura e telecontrollo – sono state siglate da AQP e dal Commissario Delegato per l'Emergenza socio-economico-ambientale in Puglia le relative convenzioni che disciplinano le modalità di erogazione dei fondi pubblici, impegnando AQP nello stanziamento della sua quota di finanziamento.

In particolare, per il comparto di depurazione e telecontrollo sono state avviate le procedure di gara per l'affidamento dei lavori. Per quanto riguarda il comparto fognatura sono in corso di ultimazione i progetti delle opere da inviare al Commissario Delegato per l'approvazione.

In attesa di approvazione del POT da parte delle autorità competenti, AQP si è limitata a realizzare nel 2003 solo gli interventi di stretta urgenza o per i quali vi sono obblighi di legge da rispettare. L'ammontare complessivo di investimenti in beni immateriali e materiali per il 2003 è di circa Euro 16 milioni.

III.8 Energia e telecontrollo

Attraverso il costante processo di ottimizzazione dei consumi, l'accesso al libero mercato delle forniture idonee (che nel 2003 da 85 sono diventate 302) ed operando un'efficace contrattazione del prezzo dell'energia, nel 2003 AQP ha conseguito un significativo contenimento dei costi energetici (-7,44% rispetto al 2002), a fronte di una riduzione dei consumi che invece si è attestata intorno al 1,05% e ad un rincaro del CT che nell'arco dell'anno è passato da 41 €/MWh a circa 44 €/MWh.

Inoltre, sempre con l'obiettivo di un ulteriore contenimento dei costi di energia elettrica, nel 2003 sono stati completati i lavori di installazione ed attivazione della centrale idroelettrica di Padula, destinata ad operare un recupero energetico annuo stimato in circa 5 milioni di kWh.

Per favorire, poi, l'uso razionale dell'energia, nel 2003 è stato portato a conclusione il programma di monitoraggio energetico degli impianti di maggior consumo (depurativi, sollevamenti ecc), con l'installazione e l'attivazione di circa 150 apparecchi di telemisura e la costituzione di un centro di monitoraggio remoto presso la control room di S. Cataldo, con il preciso intento di fornire, ai responsabili della gestione delle opere, uno strumento efficace per evidenziare le criticità di funzionamento.

Il processo d'implementazione del sistema di telecontrollo, che ha prodotto nel 2002 l'ultimazione ed attivazione di circa 120 postazioni di telemisura, concentrato nella Control Room realizzata presso la sede di S. Cataldo, quest'ultima corredata di terminali e Video Wall, è stato proseguito nel 2003 attivando appositi investimenti co-finanziati previsti nel POT.

Il Progetto per il telecontrollo è articolato in tre lotti: per il I lotto, che riguarda lo schema dei grandi adduttori, sono state avviate le procedure di appalto per iniziare i lavori entro il primo semestre 2004; il progetto definitivo del II lotto, che è il completamento delle 100 postazioni del compartimento di Foggia, è stato trasmesso alla Regione Puglia per l'approvazione definitiva propedeutica all'avvio delle procedure d'appalto; il progetto del III lotto, riguardante l'integrazione degli impianti di distribuzione extraurbana, è in corso di ultimazione, con l'obiettivo di avviare le procedure di appalto entro il 2004.

III.9 Personale ed organizzazione

L'organico di AQP al 31 dicembre 2003 risultava composto di 2017 unità così distribuite nelle qualifiche:

- 51 dirigenti;
- 60 quadri;
- 1906 impiegati.

Il saldo complessivo tra ingressi e uscite ha dato luogo a un decremento dell'organico, rispetto all'anno precedente, pari a 74 unità. Le unità organizzative più coinvolte nella riduzione di personale sono state i Compartimenti di Bari (-23 unità), Calitri (-15), Lecce (-13). Nel corso dell'anno, inoltre, i dipendenti che hanno usufruito della possibilità d'impiego part time con riduzione dell'orario sono stati n. 27.

Sul versante dell'impiego e dell'organizzazione del fattore lavoro va innanzitutto sottolineato che, con l'accordo sindacale del 21 gennaio 2003, si è stabilito un nuovo orario di lavoro applicato in modo standard in tutta l'azienda. Tale orario, portando il rientro pomeridiano a 4 giornate la settimana, ha consentito un miglior presidio delle attività aziendali ed una significativa riduzione delle prestazioni straordinarie.

Si è quindi concentrata l'attenzione sulla razionalizzazione dei turni, delle trasferte, nonché sulla riduzione dei giorni delle ferie non godute e si è sviluppato per il quadriennio 2003-2006, in accordo con i sindacati, un nuovo premio di risultato fondato su indici di efficacia ed efficienza in grado di valorizzare una gestione aziendale mirata sia alla qualità del servizio alla clientela, che ad ingenerare incrementi di produttività.

Sul fronte del modello organizzativo, poi, nel corso del 2003 si è delineata una nuova struttura organizzativa aziendale che ha distinto un processo centrale di definizione delle modalità di indirizzo pianificazione e controllo, da un processo periferico di gestione operativa del servizio affidato alle Business Unit Territoriali (BUT).

Per la strutturazione delle BUT è stato sviluppato il prototipo organizzativo per la sperimentazione su Taranto che è consistito nella:

- definizione della struttura territoriale sulla base di parametri oggettivi selezionati;
- definizione delle missioni ed aree di risultato delle UO interne alla BUT;
- predisposizione delle relative procedure gestionali di qualità;
- individuazione di organici minimi per le strutture;
- individuazione delle dotazioni di risorse minime per le strutture territoriali;
- strutturazione di ipotesi di orario di lavoro per le attività derivanti da obblighi di Convenzione.

E' stata inoltre sviluppata, sui parametri prescelti, l'estensione dell'ipotesi riorganizzativa territoriale per tutte le BUT di AQP. A fine 2003 è stata avviata, infine, l'attività di stesura e formalizzazione del Manuale delle Procedure aziendali. Tale manuale conterrà le procedure relative a tutte le attività aziendali in cui, attualmente, non vi sia un sufficiente grado di descrizione o di definizione e a tutte le attività che siano essenziali per il rispetto degli impegni assunti nella Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato in Puglia.

Nel corso dell'anno 2003, infine, è stata rilanciata l'attività di formazione professionale, dopo la fase di rallentamento attraversata nel 2002. In particolare ci si è concentrati sul cambiamento organizzativo avviato, puntando sempre più all' innovazione competitiva ed all' efficacia-efficienza delle risorse umane.

III.10 Recupero crediti

Nel corso del 2003 si è dato forte impulso alle attività di recupero crediti, conseguendo incassi per circa € 97 milioni su fatture di consumi scadute e superando del 16% l'obiettivo di budget.

Se si analizza il risultato da un punto di vista non solo finanziario ma anche gestionale e si considerano, più in generale, anche i crediti che sono stati a vario titolo definiti (note credito, storni, ecc.), in conseguenza della attività svolta, si ricava una performance pari al 124% rispetto all'obiettivo di budget.

Il risultato conseguito è riconducibile come valore per circa il 91% a clienti di tipo "Privati e Società"; per circa il 22% a Clienti di tipo "Amministrazioni Locali" e per circa l'11% ad "Amministrazioni dello Stato".

Dei crediti non ancora incassati/definiti, ed in corso di recupero, il 29% circa è riconducibile a clienti "Amm.ni locali e dello Stato", circa il 16% a contratti riconducibili a Istituti Autonomi Case Popolari ed il restante 55% a clienti di tipo "Privati e società".

I risultati raggiunti, che per la prima volta dalla trasformazione in S.p.A. della Società hanno fatto registrare un'inversione di tendenza nella evoluzione dei crediti per fatture consumi rispetto all'anno precedente, pur in presenza di un incremento di fatturato, sono stati conseguiti ponendo in essere le seguenti principali azioni:

- invio di n.89.660 intimazioni ad adempiere;
- avvio di n. 6.893 recuperi legali;
- disposizioni di n. 16.911 sospensioni di fornitura.

III.11 Qualità e servizi alla clientela

In AQP è attualmente implementato un S.Q., conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000 con campo di applicazione limitato alle attività commerciali relative al Servizio Idrico Integrato, certificato da BVQI nel dicembre 2002. Tale certificazione, rilasciata per un periodo di tre anni, prevede verifiche di mantenimento annuali da parte del BVQI. Nel gennaio 2004 è stata effettuata, con esito positivo, la verifica di mantenimento della certificazione di conformità da parte dell'Ente Accreditato.

Sul finire del 2003 è stata avviata la seconda indagine di Customer Satisfaction, curata da Databank, allargando l'indagine anche alla verifica del grado di soddisfazione di clienti che hanno effettuato reclami (pre e post attivazione dell'ACS) ed attività contrattuali.

Nel contempo, attraverso i Gruppi di Lavoro costituiti in AQP per la progettazione delle attività necessarie per l'adeguamento alla Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO Puglia, sono stati predisposti le bozze della revisione del Regolamento e della Carta del SII, documenti su cui è basato il SQ di AQP, ed il Manuale Qualità relativo ad un Sistema di Gestione per la Qualità per tutte le attività del Servizio Idrico Integrato. Tali documenti, come previsto dalla Convenzione, sono stati trasmessi all'Autorità d'Ambito per l'approvazione il 22 dicembre 2003.

Nel corso dell'anno è proseguito lo sviluppo del progetto ACS (AQP Customer Service) basato sulla tecnologia CRM , in linea con l'obiettivo di miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza delle attività di servizio alla clientela e in conformità a quanto previsto dal manuale di qualità.

In particolare, il sistema ACS è stato installato presso tutte le sedi compartimentali (BUT) e presso alcune direzioni e aree staff centrali, per un totale di 148 postazioni CRM attive, e lo si è implementato con l'applicativo Remedy, consentendo una significativa razionalizzazione del processo di trattazione dei reclami e del tempo di evasione degli stessi, ridotti circa 28 giorni ed in linea con quanto previsto dalla Carta del servizio.

E' stata inoltre attivata nel workflow del CRM la gestione dei contatti che i clienti hanno via e.mail con l'Azienda.

III.12 Rapporti con la società civile e le istituzioni scientifiche

Nel corso della 67^ edizione della Fiera del Levante è stata lanciata ufficialmente la campagna "Progetto AQP – acqua di qualità pregiata", che si articolerà nell'arco di un triennio, in una serie di eventi di sensibilizzazione e di interventi tecnici, come ad esempio quello di utilizzazione di un nuovo processo di potabilizzazione delle acque, volti a promuovere presso la clientela una maggiore conoscenza della qualità dell'acqua distribuita da AQP e ad affermare sempre più una cultura di attenzione per un consumo intelligente di una risorsa preziosa come l'acqua.

E' anche partita, d'intesa con le associazioni di tutela dei consumatori, una prima azione destinata a sensibilizzare la clientela al corretto utilizzo di serbatoi e depositi privati, che condizionano la qualità dell'acqua distribuita, in vista della firma di una convenzione fra AQP ed impiantisti idraulici per fornire alla clientela interventi di qualità a tariffa controllata per la pulizia periodica degli autoclavi.

Nell'ambito dei rapporti con le istituzioni scientifiche, nel corso del 2003 è stata firmata una convenzione fra AQP, il Politecnico di Bari, Finpuglia e l'Istituto Agronomico Mediterraneo, destinata a promuovere iniziative tecniche e culturali che possano coinvolgere non solo il territorio su cui AQP opera ma anche l'intera area mediterranea. E' stato istituito all'uopo un comitato tecnico operativo che

provvederà a promuovere la realizzazione di master post-universitari ed il trasferimento di conoscenze e tecnologie acquedottistiche ai Paesi dell'arco mediterraneo.

Fra le iniziative dell'anno 2003, vanno inoltre segnalate quelle relative a:

- 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;
- la seconda edizione dell' attività formativa della "Scuola Internazionale dell'Acqua e dell'Ambiente per la Regione Mediterranea"promossa da Acquedotto Pugliese SpA, Politecnico di Bari e Sudgest ScpA, intende contribuire ad una gestione globale e sostenibile delle risorse idriche e dell'ambiente nel bacino del Mediterraneo e dei Balcani.

IV RICERCA E SVILUPPO

Le attività relative a ricerca e sviluppo condotte nel 2003 hanno avuto tra le principali finalità il miglioramento dell'efficienza della gestione del SII, il recupero della risorsa idrica, l'allungamento della vita utile delle opere di acquedotto e fognatura, nonché il riutilizzo dei reflui fognari e dei fanghi di depurazione.

Nel campo della ricerca perdite dal 2003 AQP partecipa ai lavori del progetto "Tilde" – Tool for Integrated Leakage Detection – che si prefigge di mettere a punto una metodologia integrata per l'efficientamento delle reti idriche al fine di ottenere economie di risorsa e di costi, sviluppando uno strumento basato su tecnologie innovative per il rilevamento, la localizzazione ed il controllo delle perdite negli acquedotti. Il progetto è condotto in partnership con qualificate società d'ingegneria e di ricerca europee, con gli acquedotti di Bergen, Sassari e Cipro e con il Ministero dell'Ambiente italiano, sotto la regia della Commissione Europea.

Nel campo dei processi di trattamento ed uso delle acque, nel corso dell'anno sono state sviluppate intense attività; tra le più significative si indicano le azioni relative ai progetti di:

- riuso delle acque reflue depurate in sistemi agricoli ecocompatibili (sotto egida M.I.U.R.), per sviluppare un nuovo modello integrato per l'uso di acque reflue depurate in agricoltura;
- tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue (sempre sotto egida M.I.U.R) per l'ottenimento di economie gestionali e di miglior controllo dei trattamenti;
- riutilizzo dei fanghi della depurazione per l'ottenimento di compost di qualità impiegabili nell'agricoltura tradizionale e nei sistemi agricoli sostenibili (in collaborazione con l'Università di Bari); è stata completata la prima fase della ricerca e si è predisposta la seconda fase per la sperimentazione a pieno campo.

V RISULTATI ECONOMICI E FINANZIARI

V.1 Risultati economici

Il bilancio d'esercizio 2003 presenta un utile netto di Euro 4,541 milioni, dopo aver scontato ammortamenti ed accantonamenti per complessivi Euro 32,842 milioni ed imposte per Euro 21,452 milioni.

I risultati della gestione operativa 2003 registrano un significativo miglioramento rispetto a quelli del precedente esercizio, in virtù della crescita di circa il 3% del

valore della produzione e del contenimento dei costi operativi, la cui incidenza rispetto al fatturato è diminuita di circa l'1%, e si compendiano in un incremento dell'EBITDA (MOL) dal 14,7% al 16,1% (+ Euro 6,4 milioni circa).

Fra le variazioni più significative dei costi operativi si segnalano i maggiori oneri di gestione degli impianti di depurazione e per canoni espurgo reti di fognatura (circa euro 1,2 milioni); i maggiori oneri di acquisto acqua grezza (circa Euro 10,5 milioni); i minori costi per emergenza idrica e gestione pozzi (circa Euro 2,4 milioni) ed i minori costi per acquisto di energia elettrica (circa Euro 4 milioni).

Il costo del lavoro, pari a circa Euro 81,5 milioni, in termini relativi rispetto al valore della produzione è perfettamente in linea con quello dell'esercizio 2002, nonostante l'imputazione nel bilancio 2003 del premio di risultato per circa Euro 3 milioni, non previsto nell'esercizio precedente a seguito dei relativi accordi sindacali.

Il miglioramento delle performance economiche rispetto al 2002 è confermato sia a livello di EBIT (risultato operativo netto) (+ Euro 3,4 milioni circa) che di risultato ante imposte (+ Euro 8,5 milioni circa).

Infine, si evidenzia che il risultato della gestione finanziaria, pari a circa Euro 1,5 milioni, beneficia rispetto al precedente esercizio del maggiore stanziamento netto per interessi di mora verso clienti (+ Euro 2,9 milioni circa) così come previsto dall'art 35 del Regolamento del S.I.I..

Per offrire una più immediata lettura dei risultati del 2003, nella tabella che segue è riportato il conto economico riclassificato, comparato con quello del precedente esercizio.



Risultati del 2003 comparati con quelli del 2002

('000 Euro)	**31-12-03**	**%**	**31-12-02**	**%**
Vendita beni e servizi	318.668	90,55%	331.366	96,83%
Competenze tecniche	3.230	0,92%	6.053	1,77%
Proventi ordinari diversi	30.029	8,53%	4.778	1,40%
Fatturato complessivo	**351.926**	**100,00%**	**342.197**	**100,00%**
Acq. +/- var. merci, semilav., prod. finiti	(29.896)	(8,49%)	(19.740)	(5,77%)
Prestazione di servizi	(108.656)	(30,87%)	(113.292)	(33,11%)
Energia elettrica	(48.339)	(13,74%)	(52.399)	(15,31%)
Costi diretti complessivi	**(186.890)**	**(53,10%)**	**(185.431)**	**(54,19%)**
Margine di contribuzione	**165.036**	**46,90%**	**156.766**	**45,81%**
Acquisto di beni	(1.974)	(0,56%)	(2.263)	(0,66%)
Prestazione di servizi	(815)	(0,23%)	(1.105)	(0,32%)
Altri costi	(2.990)	(0,85%)	(1.403)	(0,41%)
Spese generali e amm.ve	(15.638)	(4,44%)	(15.194)	(4,44%)
Godimento beni di terzi	(5.380)	(1,53%)	(6.979)	(2,04%)
Oneri diversi di gestione	**(26.797)**	**(7,61%)**	**(26.944)**	**(7,87%)**
Valore aggiunto	**138.239**	**39,28%**	**129.822**	**37,94%**
Costo del lavoro - competenze fisse	(76.896)	(21,85%)	(74.266)	(21,70%)
Acc. TFR e quiesc.	(4.620)	(1,31%)	(5.288)	(1,55%)
Costo del lavoro	**(81.516)**	**(23,16%)**	**(79.554)**	**(23,25%)**
Margine operativo lordo	**56.723**	**16,12%**	**50.268**	**14,69%**
Amm. di beni immateriali e materiali	(13.005)	(3,70%)	(12.678)	(3,70%)
Altri accantonamenti	(19.837)	(5,64%)	(17.102)	(5,00%)
Ammortamenti e accantonamenti	**(32.842)**	**(9,33%)**	**(29.781)**	**(8,70%)**
Utile operativo netto	**23.881**	**6,79%**	**20.487**	**5,99%**
Proventi ordinari diversi	-	0,00%	-	0,00%
Gestione extracaratteristica	**-**	**0,00%**	**-**	**0,00%**
Proventi finanziari	6.725	1,91%	2.206	0,64%
Oneri finanziari	(8.270)	(2,35%)	(8.648)	(2,53%)
Svalutazione attività finanziarie	(255)	(0,07%)	(16)	(0,00%)
Gestione finanziaria	**(1.800)**	**(0,51%)**	**(6.457)**	**(1,89%)**
Proventi straordinari	6.665	1,89%	19.921	5,82%
Oneri straordinari	(2.753)	(0,78%)	(16.429)	(4,80%)
Gestione straordinaria	**3.912**	**1,11%**	**3.492**	**1,02%**
Risultato ante imposte	**25.993**	**7,39%**	**17.522**	**5,12%**
Imposte sul reddito	(16.420)	(4,67%)	(10.822)	(3,16%)
Irap	(5.032)	(1,43%)	(4.916)	(1,44%)
Imposte	**(21.452)**	**(6,10%)**	**(15.738)**	**(4,60%)**
Risultato netto	**4.541**	**1,29%**	**1.784**	**0,52%**

V.2 Risultati patrimoniali e finanziari

La situazione patrimoniale evidenzia un incremento del capitale investito di circa Euro 17,9 milioni.

L'attivo immobilizzato netto risulta in leggera diminuzione rispetto all'esercizio 2002 per effetto dell'eliminazione di alcune partecipazioni finanziarie (Consorzio Ghadames Zwara e Idrolatina) parzialmente compensato dall'incremento delle immobilizzazioni tecniche nette. L'incremento del capitale investito è legato essenzialmente al credito maturato e non riscosso da AQP per la gestione transitoria del servizio in Basilicata.

La posizione finanziaria netta globale risulta migliorata rispetto all'esercizio precedente per circa Euro 6,5 milioni, per effetto sostanzialmente, della riduzione della posizione a medio e lungo termine. La posizione finanziaria a breve termine invece, è in linea con quella al 31/12/2002 e sconta il mancato incasso del predetto credito relativo alla gestione transitoria della Basilicata.

Il rapporto tra Ebitda e capitale investito è migliorato rispetto all'esercizio 2002, passando da 5,7% a 6,3%, così come il rapporto tra il valore della produzione e il capitale investito, che registra un incremento in termini percentuali dello 0,25%. Infine, il rapporto tra debito netto e patrimonio netto più il debito netto risulta leggermente migliorato rispetto all'esercizio precedente in quanto passa da 0,68 a 0,66.

Infine, qui di seguito, vengono proposti il prospetto della posizione finanziaria netta e lo Stato Patrimoniale riclassificato

Posizione Finanziaria netta

('000 Euro)	**31.12.03**	**31.12.02**	**Variazione**
Attivo circolante:crediti finanziari verso lo stato	240.152	255.646	(15.494)
Attivo circolante:crediti finanziari verso imprese del gruppo	-	-	-
Attività finanz. che non costituiscono immobilizz.: altri titoli	-	-	-
Attività finanz. che non costituiscono immobilizz.: cambiali attive	-	-	-
Disponibilità liquide (al netto delle disponibilità vincolate)	34.690	8.135	26.555
Disponibilità liquide vincolate			0
debiti: obbligazioni	-	-	-
Debiti: obbligazioni convertibili	-	-	-
Debiti: debiti verso banche	(217.420)	(197.375)	(20.045)
Debiti: debiti verso banche mutuo banca Roma	(171.140)	(178.616)	7.476
Debiti: debiti verso altri finanziatori	(795)	(865)	70
Risconti/ratei mutuo	(69.012)	(77.030)	8.018
Posizione finanziaria netta globale	**(183.525)**	**(190.105)**	**6.580**
	31.12.03	31.12.02	Variazione
Crediti finanziari a medio e lungo termine	224.658	240.152	(15.494)
Debiti finanziari a medio e lungo termine	(225.454)	(248.427)	22.973
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	(796)	(8.275)	7.479
Crediti finanziari a breve	50.184	23.629	26.555
Debiti finanziari a breve	(232.913)	(205.459)	(27.454)
Posizione finanziaria netta a breve termine	(182.729)	(181.830)	(899)
Posizione finanziaria netta globale	**(183.525)**	**(190.105)**	**6.580**

Stato Patrimoniale Riclassificato

('000 Euro)	31.12.03	31.12.02
ATTIVITA'		
Immobilizzazioni Immateriali	42.071	36.717
Immobilizzazioni Materiali	160.638	156.701
(Fondo Ammortamento)	(68.385)	(60.566)
Immobilizzazioni Materiali Nette	92.253	96.135
Partecipazioni e titoli	1.873	3.914
Crediti a m/l termine	536	431
Crediti del circolante oltre esercizio succ.	249.502	242.669
ratei e risconti oltre anno succ.	-	-
Totale Attività immobilizzate	**386.235**	**379.866**
Rimanenze	9.479	7.334
Crediti Commerciali	429.460	425.748
(Fondo Svalutazione Crediti)	(147.043)	(135.477)
Crediti Commerciali Netti	282.417	290.271
Crediti verso controllate/collegate	772	131
Altri Crediti	119.199	120.301
Totale Crediti	402.388	410.703
Cassa e Depositi Bancari	99.044	81.619
Ratei e Risconti Attivi	831	548
Totale Attività Correnti	**511.742**	**500.204**
TOTALE ATTIVITA'	**897.977**	**880.070**
PASSIVITA'		
Capitale e Riserve	86.043	84.259
Utile (Perdita) esercizio	4.541	1.784
Totale Patrimonio Netto	**90.584**	**86.043**
Debiti verso banche a m/l termine	163.322	178.550
Debiti verso altri finanz. a m/l termine	794	865
Fondo T.F.R.	38.137	44.019
Altri debiti a m/l termine	61.796	56.891
Ratei e risconti oltre esercizio success.	67.138	75.069
Totale Passività Consolidate	**331.187**	**355.394**
Debiti finanziari a breve termine	288.206	271.276
Debiti verso fornitori	82.193	72.846
Debiti controllate/collegate	5.364	7.834
Altri Debiti	95.661	81.870
Ratei e Risconti Passivi	4.782	4.807
Totale Passività Correnti	**476.206**	**438.633**
TOTALE PASSIVITA'	**897.977**	**880.070**

VI RAPPORTI CON IMPRESE CONTROLLATE, COLLEGATE, CONTROLLANTI E IMPRESE SOTTOPOSTE AL CONTROLLO DI QUESTE ULTIME

VI.1 Attività svolte dalle controllate

(A) Acquedotto Pugliese Potabilizzazione S.r.l. posseduta al 99,9%

La Società AQP Potabilizzazione Srl nell'anno 2003 ha gestito i seguenti impianti di potabilizzazione: (1) Sinni, con annesso impianto di sollevamento dell'acqua potabile al nodo idrico di Parco del Marchese; (2) Camastra, con relativo impianto di sollevamento dell'acqua grezza a piede diga; (3) Locone, con annesso impianto di sollevamento dell'acqua potabile al nodo idrico di Monte Carafa; (4) Acquedotti Metapontini; (5) la sezione trattamento fanghi dell'impianto del Pertusillo. Gli impianti di potabilizzazione del Pertusillo e del Fortore sono stati ancora gestiti direttamente da AQP S.p.A..

Nel corso dell'anno 2003 nei quattro impianti gestiti si è proseguito con esito positivo nell'incremento di produttività, nella continua ricerca dell'ottimizzazione del dosaggio dei reattivi e dell'impiego del personale della Società.

Nei quattro impianti gestiti da AQP POT, è stato trattato un volume d'acqua grezza complessivo pari a mc 162.670.057 corrispondente ad una portata media di 5,23 mc/s, con una produzione di acqua potabile di mc 158.697.714, pari ad una portata media di 5,10 mc/s ed un incremento produttivo rispetto al 2002 pari al 3,60%.

Nel corso dell'esercizio si è completato l'iter amministrativo presso la Provincia di Taranto, ottenendo l'autorizzazione all'apertura all'esercizio della discarica annessa all'impianto di potabilizzazione del Sinni per l'autosmaltimento dei fanghi derivanti dal processo di potabilizzazione, rilasciata con delibera del 17.04.2003 n°113. Con la riapertura della discarica, da aprile 2003, i fanghi prodotti, pari a ton 6.264,37 sono stati autosmaltiti in detta discarica con una conseguente economia per AQP S.p.A. di € 140.344,88.



(B) Acquedotto Pugliese Progettazione S.r.l. posseduta al 100%

Come negli anni precedenti l'attività di AQP Progettazione (AQPP) è stata svolta quasi esclusivamente nei confronti di AQP per la elaborazione di numerosi progetti di opere ricomprese nei piani d'investimento del Piano d'ambito Puglia, nell'"Accordo di Programma Quadro per la Tutela delle Acque e Gestione Integrata delle Risorse Idriche", sottoscritto nel marzo del 2003 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, dal Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio, dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali e dalla Regione Puglia (APQ) e nella Legge Obiettivo n. 443/2001.

I principali progetti redatti dalla controllata AQPP sono elencati di seguito.

Legge Obiettivo

Progetto preliminare per la costruzione dell'impianto di potabilizzazione delle acque derivate dall'invaso di Conza della Campania e del serbatoio di testata dell'Acquedotto dell'Ofanto.

Accordo di Programma Quadro

Adduttori -Progetti preliminari relativi a:

- Ampliamento del serbatoio di San Paolo (Sifone Leccese);
- Ramo Jonico – condotta dal serbatoio di San Paolo al serbatoio di Seclì (Nardò) Sifone Leccese;
- Raddoppio del serbatoio di Marzagaglia (Gioia del Colle – Acquedotto del Pertusillo);
- Condotta di collegamento del Torrino di Monte Ciminiello al serbatoio di San Paolo (Sifone Leccese – Ramo unico);

Interventi sui potabilizzatori ai sensi del D.Lgs. 31/2001 - Progetti preliminari relativi agli impianti del Pertusillo e del Fortore.

Reti fognanti - Progetti esecutivi relativi a 21 comuni della Puglia per un ammontare complessivo di opere di circa € 12.200.000.

Depuratori e collettori - Progetti esecutivi relativi a:

Collettore Ruvo – Molfetta, Depuratore Stornara, Depuratore Taranto.

Adduttori primari in Basilicata – Progetti esecutivi relativi a:

Acquedotto dell'Agri – 1° lotto funzionale; Acquedotto del Frida – Sinni.

Varie

Studio di Fattibilità relativo al completamento per il riuso industriale (ILVA), del trattamento delle acque reflue di Taranto.

Inoltre, AQPP, ha svolto attività di direzione lavori per progetti in 20 comuni della Puglia per un ammontare complessivo di opere di circa € 33.876.000.

Per lo svolgimento delle proprie attività AQPP ha fatto ricorso anche a prestatori di servizi esterni, selezionati nel rispetto delle leggi nazionali e regionali.

(C) Acquedotto Pugliese Mediterraneo S.p.A. posseduta al 100%

In data 30 aprile 2003, coerentemente con le nuove strategie aziendali e verificato che non sussistevano concrete ed immediate possibilità di avviare e condurre iniziative all'estero direttamente con AQP Mediterraneo, non essendo questa in possesso delle necessarie referenze, ne è stata deliberata la messa in liquidazione,