

Da maggio del 2004, la gestione di alcune fonti di approvvigionamento idrico è passata definitivamente all'AATO della Basilicata e precisamente le sorgenti del Basento, dell'Agri, del Vulture, di Torbido-Maratea, del Frida-Caramola- Mangosa.

Inoltre, dalla sorgente del Sele-Calore e dagli impianti di potabilizzazione del Pertusillo e del Sinni, una aliquota di produzione di acqua potabile viene erogata alla Basilicata (54 milioni di metri cubi di acqua potabile). Invece solamente dalla sorgente del Sele-Calore una aliquota di produzione di acqua potabile viene erogata all'Irpinia (ca. 10 milioni di metri cubi di acqua potabile).

In totale, nell'anno 2004 sono stati prodotti 604 milioni di metri cubi di acqua potabile.

Sono stati acquistati dall'Ente Irrigazione Puglia-Lucania-Irpinia (EIPLI) e dai Consorzi di Bonifica, che sono i gestori degli invasi artificiali dove vengono raccolte le acque superficiali, circa 333,5 milioni di metri cubi di acqua grezza da sottoporre a trattamento.

Fonte d'Approvvigionamento	Milioni di m ³ acqua grezza	% rispetto al totale
Invaso di Montecotugno (Sinni)	121,105	36,3%
Invaso del Pertusillo	110,158	33,0%
Invaso di Occhito (Fortore)	58,248	17,5%
Invaso del Locone	33,475	10,0%
Invaso del Camastra	10,535	3,2%
TOTALE	333,521	

III.3 Ricavi SII e ricavi lavori

Nel 2004 il volume di acqua fatturato dalla società per il SII nell'AATO Puglia è stato di 237,6 milioni di mc con un incremento rispetto al 2003 di circa 5,1 milioni di mc (a cui si aggiungono i volumi di subdistribuzione in Puglia pari a 7,6 milioni di mc con un incremento di 238.500 mc rispetto al 2003).

Tale risultato è dovuto essenzialmente all'attività di recupero delle perdite amministrative; in tale ambito le principali azioni condotte hanno riguardato il recupero su grandi utenti, su consumi a zero e analisi consumi, su sostituzione dei contatori fermi ed illeggibili, su quote pregresse di fognatura e depurazione per l'abitato di Grottaglie e sulle utenze idriche insistenti su vie canalizzate da tronco fognante.

Ciò premesso i ricavi 2004 per l'erogazione del servizio idrico integrato in AATO Puglia sono risultati essere pari a 285,2 milioni di Euro, contro i 268,7 Milioni di Euro del 2003, registrando un incremento di circa Euro 16,5 milioni (+ 6,17%) rispetto al dato dell'anno precedente.

Tra i principali fattori che hanno contribuito al delta rilevato si evidenziano:

- incremento tariffario intervenuto nell'anno 2004;
- recupero perdite amministrative;
- volumi immessi all'incile.

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 2004 è pari ad Euro 40,4 milioni (Euro 43,97 milioni nel 2003), con decremento rispetto al 2003 di Euro 3,6 milioni (- 9 %). Tale decremento è essenzialmente imputabile al fatturato dei compartimenti operanti in Basilicata. Per il prossimo triennio è previsto un incremento significativo di tali ricavi, in conseguenza degli estendimenti delle reti di fognatura previsti nel piano degli investimenti.

III.4 Costi della produzione

Con la sottoscrizione della Convenzione i costi operativi sostenuti da AQP per la gestione del SII nell'AATO 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 transitoria del servizio idrico in Basilicata effettuato fino al 30 aprile ed alla costruzione e manutenzione degli allacciamenti idrici e fognari per conto degli utenti.

L'analisi relativa alla composizione dei costi di produzione viene svolta nella nota integrativa.

III.5 Investimenti

La Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato prevede la realizzazione degli investimenti inseriti nel Piano d'Ambito.

Per tale adempimento è stato redatto il Piano Operativo Triennale che dettaglia con tipologia, importo e tempistica di realizzazione i vari interventi d'investimento.

Gli investimenti inseriti nel P.O.T. 2003-05 con estensioni al 2006-07, approvato dall'AATO nell'Ottobre 2004, ammontano complessivamente a circa € 960,7 milioni di cui circa € 775,9 milioni per il triennio 2003-2005 e circa € 184,8 milioni per il completamento di alcuni investimenti nel biennio 2006-2007.

Per la realizzazione di alcuni investimenti è previsto il finanziamento con fondi pubblici e fondi AQP, mentre per altri il finanziamento è a completo carico del soggetto gestore. Il complessivo contributo pubblico ammonta a circa € 500 milioni.

Inoltre, i vari investimenti sono stati raggruppati per Settori d'Intervento in relazione alla tipologia dell'opera e delle attività da effettuare.

Con questa logica sono stati definiti 20 settori afferenti al P.O.T., suddivisi in due macro settori: settore "A" relativo a investimenti cofinanziati composto da 6 settori d'intervento e settore "B" composto da 14 settori d'intervento a completo carico del soggetto gestore. Inoltre il piano degli investimenti prevede altri 4 settori d'intervento non riconducibili al piano triennale approvato ma comunque inquadrabili nel Piano d'Ambito. Per la realizzazione di quest'ultimi, preventivamente viene richiesta apposita autorizzazione all'Autorità dell'ATO Puglia.

Nel corso del 2004, è stato dato un forte impulso alle attività per i processi autorizzativi degli interventi programmati e alle attività per l'implementazione di un sistema di controllo e monitoraggio degli investimenti (disponibile anche su supporto informatico), funzionale sia alle esigenze operative interne sia agli obblighi di comunicazione verso soggetti esterni.

Inoltre, si è proceduto alla riorganizzazione delle attività demandate ai Responsabili del Procedimento al fine di accelerare le complesse attività di verifica e validazione dei numerosi progetti per medie e grandi opere di acquedotto, fognatura e depurazione destinate di fondamentali ed irrinunciabili finanziamenti pubblici, legati a precise scadenze temporali (validati circa 130 progetti).

Infine, nell'ambito della ricerca di altre fonti e/o fonti alternative di approvvigionamento, è in fase attuativa l'investimento per la realizzazione dell'impianto di potabilizzazione di Conza della Campania con una potenzialità di circa 1 mc/s. Quest'investimento a finanziamento misto rientra tra le opere della "Legge Obiettivo" n. 443 del 2001. Il progetto preliminare è stato approvato dal CIPE il 20/12/2004. Conseguentemente nei primi mesi del 2005 è stato redatto il progetto definitivo che, attualmente, è in fase di approvazione da parte del Ministero delle Infrastrutture.

In attesa di approvazione del POT da parte delle autorità competenti avvenuta solo a fine 2004, AQP si è limitata a realizzare gli interventi di stretta urgenza o per i quali vi sono obblighi di legge da rispettare.

Ciò, unitamente al ritardo dell'iter autorizzativo propedeutico all'avvio degli investimenti, ha determinato un ammontare complessivo degli investimenti di beni materiali ed immateriali per il 2004 di circa Euro 15,4 milioni.

III.6 Conferimento ramo d'azienda in Acquedotto Pugliese Progettazione s.r.l.

Nell'ambito della medesima Assemblea dei soci del 3 marzo 2004, la società Acquedotto Pugliese S.p.A. ha stabilito di conferire alla società Acquedotto Pugliese Progettazione s.r.l. il ramo d'azienda avente ad oggetto tutte le attività di ingegneria ad un valore di perizia determinato a seguito di una valutazione da parte di un perito ai sensi dell'art.2465 c.c..

Tale conferimento è scaturito dalla necessità di rivisitare l'attuale assetto organizzativo di Acquedotto Pugliese e di allocare le competenze di "engineering" nella controllata Acquedotto Pugliese Progettazione s.r.l. al fine di strutturare quest'ultima in maniera adeguata per supportare l'impegnativo piano degli investimenti della controllante.

Il conferimento del ramo di azienda ha avuto esecuzione in data 15 aprile 2004, con delibera dell'assemblea straordinaria dei soci di Acquedotto Pugliese Progettazione s.r.l. che ha deliberato l'aumento del capitale sociale di euro 32.000.

III.7 Accordo per il trasferimento della gestione in Basilicata ad Acquedotto Lucano

Nel corso del 2004 AQP, così come disposto dall'AATO Basilicata, AQP ha svolto le attività di gestione del servizio idrico nei comuni già gestiti dalla società nel territorio lucano, per conto di Acquedotto Lucano S.p.A., fino al 30 aprile.

Il passaggio definitivo della gestione del servizio idrico da AQP ad Acquedotto Lucano si è concretizzato il 30 aprile 2004 con la sottoscrizione di un accordo firmato dalla Società, da Acquedotto Lucano e AATO Basilicata. In base a tale accordo, l'Acquedotto Lucano è subentrato ad AQP nella gestione del servizio idrico in Basilicata in data 1 maggio 2004 e si è impegnata a rimborsare ad AQP i costi sostenuti nel 2003 per un importo forfettario di 28 milioni di euro ed i costi diretti sostenuti fino al 30 aprile 2004.

A seguito di detto accordo, e di quanto concordato con le OO.SS., 263 dipendenti di AQP, operanti in Basilicata, sono stati assunti da Acquedotto Lucano. Inoltre, si è stabilito il trasferimento di una serie di beni materiali ed immateriali da AQP ad Acquedotto Lucano, relativi alla gestione in Basilicata, per un valore di complessivi Euro 2,8 milioni, pari al valore netto contabile delle medesime immobilizzazioni al 31 dicembre 2003. Con tale atto, infine, AQP ha rinunciato ai ricorsi nn. 450/02 e 228/03 pendenti innanzi al TAR Basilicata.

III.8 Cessione partecipazione Acque di Calabria S.p.A.

Nel marzo 2003 si è conclusa una importante trattativa per la dismissione delle partecipazioni di Acque di Calabria S.p.A e Idro Latina Sr.l. in favore di un primario operatore nazionale nel settore dei servizi idrici.

Gli accordi raggiunti, la cui esecuzione e perfezionamento sono subordinati all'avveramento di alcune condizioni si collocano in una strategia di focalizzazione da parte del management sul ruolo di AQP di gestore dei servizi idrici integrati nei territori già serviti e di concentrazione delle risorse finanziarie a sostegno degli imponenti correlati investimenti tecnici previsti nei prossimi anni.

In particolare la quota di AQP in Idrolatina S.r.l., società veicolo di partecipazione al 49% alla società mista a capitale pubblico/privato Acqua di Latina S.p.A., concessionaria del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Latina per un periodo di 30 anni, è stata ceduta nel corso del 2003 mentre la cessione in Acque di Calabria S.p.A. si è perfezionata alla fine del 2004.

In seguito all'aggiudicazione della gara cui la nostra società ha partecipato in associazione temporanea di impresa con Enel Hydro S.p.A., per la gestione dell'acquedotto di Calabria, a fine 2001 è stata costituita Acque di Calabria S.p.A. posseduta da AQP per una quota pari al 55%.

In data 26.02.2003 è stata costituita la SO.RI.CAL. S.p.A., società mista fra la Regione Calabria, titolare del 51%, ed Acque di Calabria titolare del restante 49%.

Successivamente alla costituzione della società mista, in data 13 giugno 2003 è stata stipulata fra la Regione Calabria e la medesima SO.RI.CAL. la Convenzione di affidamento in gestione a quest'ultima degli acquedotti regionali della Calabria e del relativo servizio di erogazione dell'acqua per usi idropotabili e sono state definite le date e gli iter da seguire per assicurare l'avvio dell'effettiva gestione da parte di SO.RI.CAL.

In data 18 maggio 2004 con deliberazione della Giunta Regionale della Calabria, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Calabria del 16.07.2004 è stato approvato:

- l'accordo integrativo con allegati il Verbale del 31.07.2003, verbale di accordo per l'attuazione degli investimenti, regolamentazione delle situazioni di stallo decisionali;
- il nulla osta all'acquisto da parte di Enel Hydro S.p.A. della quota azionaria di Acque di Calabria di proprietà di Acquedotto Pugliese S.p.A..

Tutto ciò ha finalmente comportato l'avvio dell'operatività di SO.RI.CAL. e la cessione in data 30.11.2004 delle azioni ad Enel Hydro S.p.A..

III.9 Delibera di emissione prestito obbligazionario

Nel 2003 AQP, anche al fine di valutare le più ampie possibilità di finanziamento, ha ritenuto opportuno sottoporsi al giudizio indipendente sul proprio merito di credito da parte delle agenzie di rating Standard & Poor's e Moody's, le quali, sulla scorta delle analisi compiute e

della strategia finanziaria delineata dalla società le hanno assegnato rispettivamente un rating "investment grade" BBB e Baa3, entrambi con prospettive stabili.

Sulla scorta di tale importante riconoscimento e di una chiara strategia finanziaria volta al mantenimento dei livelli di rating ottenuti, AQP, con l'assistenza dell'advisor Merrill Lynch, ha valutato positivamente la possibilità di accedere al mercato dei capitali internazionali per reperire le risorse finanziarie necessarie a realizzare il piano operativo triennale degli investimenti.

Pertanto, l'assemblea straordinaria dei soci del 3 marzo 2004 ha deliberato di emettere entro il 31 dicembre 2004 un prestito obbligazionario di euro 250 milioni equivalenti, della durata massima di quattordici anni, ad un tasso non superiore al 7% e riservato ad investitori professionali soggetti a vigilanza prudenziale a norma di leggi speciali, delegando l'organo amministrativo all'esecuzione del deliberato, conferendogli i più ampi relativi poteri.

In data 29 giugno è stato collocato sul mercato internazionale un prestito obbligazionario in sterline pari a GBP 165 milioni equivalenti a 250 milioni di euro con scadenza 14 anni.

Le principali condizioni e caratteristiche del prestito in oggetto sono commentate nelle note di commento.

III.10 Finanziamento revolving bullet

In data 21 maggio 2003 AQP ha stipulato un finanziamento revolving a breve termine per Euro 240 milioni con un pool di banche nazionali e locali coordinate dal Sanpaolo IMI e dalla Banca di Roma, rispettivamente nel ruolo di mandated lead arranger e di coarranger.

Il finanziamento, finalizzato principalmente alla sostituzione delle linee di credito già in essere, e residualmente per consentire l'avvio del piano operativo triennale degli investimenti, aveva una durata di 18 mesi meno un giorno dalla stipula ed un tasso d'interesse variabile e pertanto scadeva a fine novembre 2004. Il finanziamento è stato prorogato fino alla stipula del nuovo finanziamento.

Il 29 dicembre 2004 è stato stipulato un Syndicated Dual Tranche Facility con un pool di banche nazionali, dell'importo complessivo di 330 milioni di euro suddiviso in due tranches:

- una tranche revolving fino ad euro 230 milioni ("Tranche A");
- una tranche bullet fino ad euro 100 milioni ("Tranche B").

Le due tranches hanno le seguenti finalità:

Tranche A, sino a Euro 230 milioni, destinati al finanziamento del capitale circolante e fermo restando che gli utilizzi saranno prioritariamente destinati al rimborso del finanziamento in pool di originari Euro 240 milioni recedentemente stipulato ed in essere per Euro 128 milioni.

La presente Tranche potrà inoltre essere utilizzata a copertura di eventuali impegni derivanti o connessi alla emissione del Prestito Obbligazionario AQP SPA 2004/2018 nella misura massima di Euro 30 milioni.

Tranche B, sino a Euro 100 milioni bridge-loan destinato al parziale sostegno del piano di investimenti 2005/2006 previsti nel Piano d' Ambito dell'AATO Puglia che comporteranno gli esborsi negli anni 2006 e 2007.

Le principali condizioni del finanziamento sono le seguenti:

Durata: 18 mesi dalla data di stipula del contratto di finanziamento, con possibilità di estendere la durata del finanziamento di ulteriori 18 mesi in caso di esercizio della Term Out Option da parte del Beneficiario.

Term out option: entro i 90 giorni antecedenti la scadenza del finanziamento il Beneficiario ha la facoltà di richiederne l'estensione della durata per un periodo di ulteriori 18 mesi decorrenti dalla prima data di scadenza del 18° mese.

Tassi di interesse: euribor di periodo, maggiorato di uno spread di 60 bps p.a.

Rimborsi: Tranche A: alla scadenza del 18° mese dalla data di stipula del contratto di finanziamento o, in caso di esercizio della Term Out Option, alla successiva scadenza finale del 36° mese dalla data di stipula.

Tranche B: mediante un prestito a medio/lungo termine organizzato da Banca Opi (gruppo SANPAOLO IMI) e MCC (gruppo CAPITALIA) o da altre Istituzioni Finanziarie. A tale riguardo Banca Opi e MCC negozieranno con il Beneficiario apposito mandato avendo a loro favore un "Right of First Refusal" (diritto di prelazione).

Il rimborso peraltro non comporterà la cancellazione della linea, bensì la stessa verrà ripristinata nel suo importo iniziale per permettere il sostegno finanziario degli investimenti del 2006. Fermo restando che tale sostegno si concretizzerà solo a seguito dell'esercizio della Term Out Option che posporrà la scadenza iniziale della linea da 18 a 36 mesi.

III.11 Energia e telecontrollo

L'attività svolta nel 2004 è stata incentrata al contenimento dei costi attraverso il costante processo di ottimizzazione dei contratti di fornitura di energia elettrica e l'analisi del libero mercato dell'energia.

Per l'attività del Servizio Idrico Integrato, AQP ha all'attivo, compresi gli Uffici e le dipendenze dell'Azienda, circa 1.600 forniture, di queste 319 sono al libero mercato.

Il consumo complessivo dei nostri siti, per l'anno 2004 è stato pari a 531.692.872 kWh per un costo complessivo pari a circa € 46,8 milioni.

Su questi valori totali, 476.277.173 kWh si riferiscono a consumi per l'ATO Puglia, la differenza afferisce a costi e consumi d'impianti della Basilicata, ma ancora gestiti da AQP, e di impianti dell'Alta Irpinia.

Denominazione	Consumi in kWh
Imp. ATO Puglia	476.277.173
Imp. Basilicata	47.483.116
Alta Irpinia	7.932.583
TOTALE	531.692.872

Si evidenzia, quindi, una notevole incidenza dei consumi e dei costi da ciò la particolare attenzione rivolta all'acquisto di energia dal libero mercato.

In quest'ottica, nell'ultimo bimestre del 2004, è stata avviata la procedura di indagine di mercato per l'offerta di energia conclusasi a metà dicembre del 2004.

Gli obiettivi fissati per la scelta del tipo di contratto di acquisto d'energia sul libero mercato sono stati sostanzialmente due, ovvero: contenere e stabilizzare la spesa energetica,

Fra le varie attività gestionali, non è stata trascurata quella riguardante l'abbattimento delle penali per consumi di energia reattiva.

Tale fenomeno è stato tenuto costantemente sotto controllo in maniera da mantenere il relativo costo entro un minimo fisiologico pari allo 0,5% della spesa totale.

Il valore percentuale dei costi per consumi di energia reattiva per il 2004 è stato ridotto di 0,09%, portando detto valore da 0,36% del 2003 a 0,27% del 2004.

Parallelamente, sono state svolte attività per l'uso razionale dell'energia anche con l'ausilio del monitoraggio remoto dei parametri elettrici che consente di individuare le criticità dei funzionamenti degli impianti sotto monitoraggio.

Per quanto attiene l'utilizzo delle fonti alternative, nel corso del 2004, è stata avviata all'esercizio la centralina idroelettrica di Pescopagano in località Padula, che relativamente al

periodo di funzionamento (febbraio/novembre 2004) ha prodotto energia pari a 7.936.300 kWh per un ricavo pari a circa 422.000 €.

A completamento degli investimenti in merito all'utilizzo delle fonti alternative mediante la realizzazione delle centraline idroelettriche, nel 2004 sono stati commissionati i lavori di completamento delle altre due centrali di Montecarafa in agro di Andria (BA) e Battaglia in agro di Villa Castelli (BR) che si prevede di completare entro il 2005.

III.12 Personale ed Organizzazione

III.12.1 Organizzazione ed amministrazione personale

Il disegno e la modifica delle strutture e delle funzioni organizzative hanno avuto anche nel corso del 2004 l'obiettivo di rendere più efficiente ed efficace il funzionamento complessivo della Società.

I principali interventi realizzati sono stati i seguenti:

- Proseguimento del progetto di riorganizzazione dei Compartimenti nelle Business Unit Territoriali avviato lo scorso anno con il progetto pilota di Taranto procedendo all'attivazione ed implementazione della nuova struttura organizzativa presso le BUT di Taranto, Brindisi e Foggia (per quest'ultimo ad esclusione dei Compensori);
- riorganizzate le Unità di I° e II° livello, in un'ottica di razionalizzazione e ripartizione delle funzioni di gestione del Servizio Idrico Integrato in attività di indirizzo e controllo, in attività operative decentrate sul territorio e con il potenziamento delle attività di pianificazione aziendale;
- ridefinite le responsabilità di Datore di Lavoro e le attività relative al Servizio Prevenzione e Protezione; in particolare sono definiti i compiti dell'SPP come supporto tecnico specialistico alle differenti Unità Aziendali e l'assegnazione delle responsabilità di Datore di Lavoro ai Capi Compartimento/Manager BUT, all'Esercizio Centralizzato, al Patrimonio ed Espropriazioni e alla Vigilanza Igiene;
- riorganizzata la Direzione Operativa quale struttura di coordinamento di tutte le attività che avessero aspetti tecnico-gestionali inerenti le opere ed impianti funzionali al Servizio Idrico Integrato, al fine di assicurare l'uniformità gestionale sul territorio servito.

Nell'anno 2004 si è continuato il lavoro di collegamento del programma retributivo con il programma di rilevazione presenze, in particolare con tutte le certificazioni delle assenze indennizzate dagli Istituti assicurativi/assistenziali, infortuni, maternità obbligatoria e/o facoltativa, donazione sangue, permessi L.104/92, ecc.. Tale attività si sono rese assolutamente necessarie anche in relazione all'obbligo previsto dall'art. 44 del DL 30 settembre 2003, n. 269, convertito con la legge 24 novembre 2003, n. 326, il quale ha previsto che i sostituti d'imposta obbligati a rilasciare la certificazione unica, trasmettano mensilmente agli Enti previdenziali i dati retributivi e le informazioni utili al fine di assolvere al dettato legislativo.

III.12.2 La formazione e qualificazione

Il Piano di Formazione di AQP per il 2004 ha visto l'attività intensa e in gran parte conclusa in modo positivo dei seguenti obiettivi di medio-lungo termine:

- "Mobilitazione per il Cambiamento Organizzativo" attività di formazione culturale finalizzata alla condivisione dei progetti di cambiamento aziendale;
- "Cultura Manageriale", attività formativa finalizzata ad incrementare la formazione di natura manageriale per sviluppare in particolare la capacità di gestione delle risorse umane, in armonia con la visione aziendale;
- "Potenziamento delle competenze professionali", attività di formazione specialistica di supporto al cambiamento tecnologico aziendale;
- SIPERT (rilevazione informatizzata delle presenze);
- CRM (Customer Relationship Management) per la gestione informatizzata dell'attività commerciale;
- SAP R/3 per omogeneizzare e razionalizzare la gestione dei processi amministrativi interni (procedure finanziarie, acquisti, logistica) con un'unica piattaforma informatica;
- Sicurezza sul Lavoro, Depurazione, Privacy: aggiornamenti legislativi;
- Aggiornamenti tecnici su: il rapporto di AQP (gestore) con L'ATO Puglia, le infrastrutture idrauliche; i materiali idraulici, la gestione dei processi di depurazione e potabilizzazione;
- "Laboratorio di Sviluppo delle Risorse Umane AQP": analisi di clima aziendale finalizzato ad agevolare la risoluzione delle problematiche inerenti la riorganizzazione dei Compartimenti in BUT;
- "Riorganizzazione delle BUT" supporto con attività di training on the job e corsi specifici;
- "Mantenimento della Certificazione del Sistema Qualità", conclusione dei corsi di base e specialistici e informatizzazione delle procedure di Qualità aziendali;
- "Fidelizzazione del territorio locale" con attività ed eventi di Formazione e Ricerca attraverso una sempre più intensa e ampia collaborazione con le strutture locali ed esterne al territorio: Università, Istituti, Scuole, Enti locali;
- "Attività di Service della Formazione AQP S.p.A." fornita ad AQP POT ed AQP Progettazione: adeguamento al Decreto Legislativo 626/94 e agg. rischio chimico.

In termini quantitativi gli obiettivi raggiunti nell'anno 2004 si possono tradurre in un totale di 62.835 ore di formazione (tra interna ed esterna). In particolare le ore dedicate alla Formazione delle Risorse Umane AQP nel 2004 sono state in tutto n. 38.346, rispetto alle n. 23.020 erogate nel 2003, quindi un abbondante incremento del 66,7 %. Per l'attività formativa esterna 2004, cioè destinata a risorse non aziendali, sono state effettuate n. 24.489 ore.

III.12.3 Sicurezza

Nel corso dell'anno 2004 si sono sviluppati i programmi per il miglioramento della sicurezza sul lavoro, attraverso attività di sorveglianza e sensibilizzazione nei confronti dei dipendenti, con aggiornamento dei Piani d'emergenza e di tutta la documentazione relativa alla Gestione della Sicurezza, ed implementando la fornitura di materiale ed attrezzature antinfortunistiche ed antincendio.

È stato completato il piano di monitoraggio per il censimento e la valutazione dello stato di conservazione degli immobili contenenti materiale nocivo (fibrocemento) ed è stato redatto il relativo Documento di Valutazione. Con cadenza semestrale si è proceduto alla revisione del documento di valutazione del rischio e dei suoi allegati ed integrazioni (rischio chimico, rumore, incendio) al fine di ottenere un quadro costantemente aggiornato della mappatura dei rischi per ogni singola attività e per ogni singolo luogo di lavoro come da Leggi vigenti.

È stata espletata la formazione specialistica per gli addetti ai laboratori chimici (formazione sul rischio chimico e cancerogeno), con totale coinvolgimento del personale addetto. Si sono svolti, inoltre, altri corsi monotematici specialistici in materia di sicurezza sul lavoro e gestione dell'emergenza.

III.13 Recupero crediti

Nel corso del 2004 è proseguita l'attività di recupero crediti perpetrata con grande incisività nel 2003.

I risultati raggiunti hanno fatto registrare un'inversione di tendenza nell'evoluzione dei crediti per fatture consumi già a partire dal 31 dicembre 2003 che è proseguita in maniera significativa nel corso del 2004.

Le principali azioni di recupero crediti poste in essere nell'esercizio 2004 sono state le seguenti:

- invio di n. 27.428 intimazioni ad adempiere per un valore di circa Euro 12,6 milioni;
- avvio di n. 16.866 recuperi legali per un valore di circa Euro 38,5 milioni;
- disposizioni di n. 169.090 sospensioni di fornitura per un valore di circa Euro 61,3 milioni.

III.14 Qualità e servizi alla clientela

Nel corso del 2004 si è conclusa la 1ª fase di estensione del Sistema Qualità aziendale, conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2000, alle attività di controllo analitico relative ai processi del Servizio Idrico Integrato. Tale obiettivo intermedio era stato programmato per il rispetto degli impegni assunti con la sottoscrizione della Convenzione per la gestione del SII nell'ATO Puglia.

Il campo di applicazione del Sistema Qualità era, infatti, limitato alle sole 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 dell'Ente Terzo accreditato.

Nel dicembre 2004 è stata effettuata la verifica di mantenimento del SQ sulle attività commerciali e, subito in sequenza, una verifica su quanto implementato per i laboratori di controllo di prodotto e di processo aziendali.

L'esito positivo della verifica del BVQI ha evidenziato la conformità alla ISO 9001 e portato alla estensione della certificazione.

Nel 2004 è stata effettuata la seconda indagine di Customer Satisfaction, curata da Databank.

L'indagine ha interessato anche la verifica del grado di soddisfazione di clienti destinatari di specifici servizi (reclami ed attività contrattuali) per verificare la percezione degli stessi delle attività di miglioramento effettuate dall'azienda e trarre indicazioni per adeguare ulteriormente i processi aziendali alle aspettative della clientela servita.

Sono state implementate ed effettuate le attività finalizzate alla predisposizione della reportistica e dei registri degli specifici fattori di qualità del servizio previsti dalla Convenzione.

Nel corso dell'anno 2004 è proseguito lo sviluppo del progetto ACS (AQP Customer Service) basato sulla tecnologia CRM (Customer Relationship Management), finalizzato al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza delle attività di servizio alla clientela ed in conformità a quanto previsto dal Manuale di Qualità aziendale.

Si è implementata nel CRM la gestione dei processi contrattuali per il Servizio Idrico Integrato e la tracciatura delle attività di soluzione di disservizi e guasti per la predisposizione del Giornale di Esercizio da trasmettere all'AATO.

In supporto al progetto aziendale per l'implementazione del sistema SAP-R3, si è provveduto a adeguare il Sistema Qualità aziendale alle procedure informatiche introdotte con tale applicativo curando la fase di Change Management.

Nell'anno 2004 si è anche avviato un progetto per l'ampliamento dei servizi offerti dallo Sportello On Line, disponibile per i Clienti attraverso il sito WEB dell'Azienda.

Tale potenziamento è anche finalizzato ad offrire ai Comuni serviti, ove non siano presenti uffici AQP, la possibilità di un accesso telematico per fornire informazioni ai cittadini (consumi, tariffe, fatture, ecc.) e avviare l'iter di processi aziendali quali la presentazione di reclami o l'avvio di attività contrattuali.

III.15 Avvio nuovo sistema informativo SAP

Con la costituzione dell'AATO Puglia e la conseguente attribuzione del nuovo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato, l'Acquedotto Pugliese ha assunto una serie di obblighi per i quali la Società è chiamata a rispondere ad una molteplicità di adempimenti. A tali obblighi si sono aggiunti quelli connessi al mantenimento del rating societario.

La capacità di adeguarsi in tempi brevi alle nuove esigenze espresse da un mercato sempre più competitivo diventa inoltre un fattore concorrenziale decisivo.

L'evoluzione richiede da un lato una profonda revisione organizzativa, dall'altro l'adozione di una soluzione informatica aperta e completa che fornisca il necessario valido supporto alle attività "aziendali" in corso, superando i limiti di una struttura di lavoro basata sulle singole funzioni.

Per rispondere a queste esigenze l'Acquedotto Pugliese ha scelto la soluzione SAP (System Analysis and Program Development), il software ERP (Enterprise Resource Planning) più diffuso sul mercato. A luglio del 2004 è stata avviata in esercizio la componente denominata SAP R/3 (Real Time /3) per l'automazione dei processi di Contabilità, Controllo di Gestione, Acquisti e Logistica.

Gli obiettivi principali del progetto di deployment di SAP R/3 per i processi di Contabilità, Controllo di Gestione, Acquisti e Logistica, sono stati i seguenti:

- effettuare la standardizzazione, l'integrazione e l'ottimizzazione dei processi aziendali;
- dotare AQP e le Società del gruppo di una soluzione informativa integrata;

- dotare AQP e le Società del gruppo di un patrimonio di dati referenziato, condiviso e interpretabile univocamente, vale a dire "attendibile";
- procedere all'ottimizzazione dei processi aziendali, inducendo un miglioramento dell'efficienza interna di AQP;
- permettere un'integrazione semplice ed immediata di nuovi processi e funzioni, evitando impatti negativi su tecnologie di base o investimenti già effettuati;
- indurre un profondo cambiamento nel modo di lavorare, con una maggiore responsabilizzazione del personale a garanzia di una forte crescita professionale;
- raggiungere il miglioramento dei rapporti verso i fornitori;
- introdurre un prodotto di Controllo di Gestione che consente in prospettiva di verificare l'andamento economico-finanziario dell'Azienda, per fornire al Top Management gli strumenti per effettuare le scelte strategiche.

III.16 Progetto di Internal audit e Legge 231/01

Nel 2004 si è completata l'attività relativa agli obblighi connessi alla legge 231/01 e alla definizione del ruolo e della funzione di internal audit.

Collegato a tale progetto è la nuova visione del ruolo dell'Impresa all'interno della società dove centrale è il ruolo degli stakeholders intesi come gruppi o individui che hanno interesse legittimo nei confronti dell'impresa ed il cui contributo è essenziale al suo successo (fornitori, clienti, dipendenti, finanziatori, azionisti, comunità locale).

Al fine di perseguire il raggiungimento di questa nuova etica aziendale AQP ha effettuato i seguenti passi:

- emanazione ed adozione del CODICE ETICO;
- istituzione della funzione di Internal Auditing;
- analisi delle procedure atte a garantire l'efficienza delle procedure di controllo interno;
- definizione di un manuale di internal audit con metodologie di verifiche e programmi di lavoro;
- analisi e mappatura dei rischi connessi ai reati previsti dalla D.lgs.231/01;
- disegno ed Adozione del Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.lgs.231/01 con la definizione dell'organismo di vigilanza, il regolamento ed i flussi informativi relativi;
- effettuazione di un'analisi preliminare volta all'individuazione dei rischi ambientali.

Nei primi mesi del 2005 si è insediata la struttura di internal audit con l'obiettivo di rendere operativo il progetto e gli studi effettuati.

III.17 Progetto Controllo gestione

Nell'esercizio 2004, inoltre è stato ultimato il progetto relativo al "controllo di gestione". Tale progetto ha avuto i seguenti obiettivi:

- valutare il modello di controllo e gli strumenti utilizzati nei processi amministrativi;
- rivedere ed adeguare il modello di controllo, coerentemente con l'indirizzo strategico e il nuovo assetto organizzativo di AQP, per consentire la misurazione degli obiettivi di redditività e efficienza e indirizzare le informazioni secondo i principi di selettività e rilevanza;
- sviluppare il budget 2004, nei tempi e modalità previste, predisponendo la metodologia idonea per condividere schema e principi generali;
- adeguare il reporting secondo le viste e dimensioni di analisi necessarie per i differenti livelli organizzativi di AQP.

Pertanto sulla base di questi obiettivi si è proceduto all'effettuazione di un'analisi dell'"AS-IS", attraverso la verifica della documentazione esistente e le interviste con i responsabili e gli utenti.

In seguito, si è elaborato una metodologia di progetto per la revisione del modello di controllo che ha portato all'individuazione degli elementi di dettaglio per dimensione di controllo, alla determinazione delle logiche di imputazione dei costi e ricavi sulle dimensioni di controllo.

Successivamente sulla base di analisi relative al reporting gestionale per dimensione di controllo è stato predisposto un reporting book che raccoglie il report gestionale da presentare periodicamente ai responsabili di Direzioni e Compartimenti e ai vari livelli organizzativi.

I reports previsti permettono un'esposizione sintetica dei dati provenienti da Conti Economici Gestionali, Situazioni Patrimoniali e di Cassa e KPI, dell'andamento dei dati di sintesi nel tempo e rispetto al budget e, ove possibile, rispetto agli esercizi precedenti.

III.18 Progetto procedure amministrative

Nel 2004 è proseguita l'attività di stesura e formalizzazione del Manuale delle Procedure Aziendali avviata a fine 2003. Tale manuale contiene le procedure, non inserite nel Manuale Qualità ISO 9001, relative alle attività aziendali per cui si è ritenuto fosse necessaria una formalizzazione dei processi e per la definizione di tutte le attività e responsabilità per adempiere agli impegni assunti da AQP con la Convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato in Puglia.

Tale progetto, collegato alla attività di riorganizzazione avviate finalizzate all'adeguamento dell'azienda al ruolo di Soggetto Gestore del SII ed alla implementazione del nuovo sistema informativo SAP R3, ha visto la formalizzazione e lo sviluppo di oltre 40 procedure con evidenziate le interazioni con l'implementazione del sistema ERP in corso in AQP.

Le procedure approntate, oltre ad essere state la base per lo sviluppo del progetto SAP R3, sono utilizzate quale riferimento del processo di riorganizzazione aziendale centrale e periferica.