

ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

---

# BILANCIO D'ESERCIZIO 2011

PAGINA BIANCA

**INDICE****RELAZIONE SULLA GESTIONE****I PRESENTAZIONE.****II LE ATTIVITA' SVOLTE NEL 2011**

- II.1 NUOVO PIANO INDUSTRIALE
- II.2 MODIFICHE COMPAGINE SOCIALE E NOMINA DEL NUOVO COLLEGIO SINDACALE
- II.3 GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'ATO PUGLIA
- II.4 DISPONIBILITÀ IDRICA
- II.5 RICAVI SII, ALTRI RICAVI.
  - II.5.1 *Ricavi SII (Sistema idrico integrato).*
  - II.5.2 *Altri ricavi e contributi*
- II.6 COSTI DELLA PRODUZIONE.
- II.7 ENERGIA ELETTRICA
- II.8 RECUPERO CREDITI
- II.9 INVESTIMENTI
  - II.9.1 *Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi manutenzione straordinaria.*
  - II.9.2 *Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi assunzione in gestione*
  - II.9.3 *Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi prioritari realizzati in manutenzione straordinaria.*
  - II.9.4 *Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi a Progetto (Grandi Interventi).*
- II.10 PERSONALE ED ORGANIZZAZIONE
  - II.10.1 *Personale e relazioni interne*
  - II.10.2 *Sicurezza sul Lavoro*
  - II.10.3 *Formazione*
- II.11 QUALITÀ E SERVIZI ALL'UTENZA
- II.12 QUALITÀ DELL'ACQUA E CONTROLLI DI VIGILANZA IGIENICA.
- II.13 RELAZIONI ESTERNE E RAPPORTI ISTITUZIONALI
  - II.13.1 *Immagine..*
  - II.13.2 *Cultura e patrimonio storico.*
- II.14 PRIVACY
- II.15 MODELLO EX D.LGS. 231/2001
- II.16 ACQUISTI
  - II.16.1 *Acquisti verdi*

**III RICERCA E SVILUPPO****IV RISULTATI ECONOMICI E FINANZIARI**

- IV.1 RISULTATI ECONOMICI
- IV.2 RISULTATI PATRIMONIALI E FINANZIARI
- IV.3 INDICI ECONOMICI E FINANZIARI.

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

- V.1 ATTIVITÀ SVOLTE DALLE CONTROLLATE.
  - (A) *Acquedotto Pugliese Potabilizzazione S.r.l. posseduta al 100%*
  - (B) *Pura Depurazione S.r.l. posseduta al 100%*
  - (C) *ASECO S.p.A. posseduta al 100%.*
- V.2 CREDITI, DEBITI, COSTI E RICAVI
- V.3 RAPPORTI CON LA REGIONE PUGLIA

**VI ANALISI DEI PRINCIPALI RISCHI ED INCERTEZZE AI SENSI DELL'ART. 2428 DEL CODICE CIVILE.****VII ALTRE INFORMAZIONI****VIII EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE****IX FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO****X .RISULTATO D'ESERCIZIO****BILANCIO INDIVIDUALE AL 31 DICEMBRE 2011**

**STATO PATRIMONIALE****CONTO ECONOMICO 2011****NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2011****I           STRUTTURA E CONTENUTO DEL BILANCIO****II           CRITERI DI VALUTAZIONE****III          COMMENTI ALLE PRINCIPALI VOCI DELL'ATTIVO.****IV          COMMENTI ALLE PRINCIPALI VOCI DEL PASSIVO****V           COMMENTI ALLE PRINCIPALI VOCI DEL CONTO ECONOMICO****VI          ALLEGATI****VII ALLEGATO 1****VII ALLEGATO 2**

## **CARICHE SOCIALI**

### **Amministratore Unico**

Ivo Monteforte

### **Collegio sindacale**

Presidente ..... Giovanni Rapanà

Sindaci effettivi ..... Angelo Colangelo

Luigi Cataldo

Sindaci supplenti ..... Cosimo Castrignano

Antonio Cappiello

### **Società di revisione**

BDO S.p.A.

PAGINA BIANCA

RELAZIONE  
SULLA GESTIONE

PAGINA BIANCA



## RELAZIONE SULLA GESTIONE

### I PRESENTAZIONE

Acquedotto Pugliese opera nel settore dei servizi idrici ed è il secondo operatore italiano (per abitanti serviti), con un bacino di utenza di oltre 4 milioni di abitanti residenti, pari a circa il 7% dell'intero mercato nazionale. L'Acquedotto Pugliese S.p.A. nasce dalla trasformazione dell'Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese in S.p.A. in base a quanto stabilito dal D.Lgs. n. 141/99.

Acquedotto Pugliese attualmente gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia, il più grande ATO italiano in termini di estensione, e il servizio idrico in alcuni comuni della Campania (appartenenti all'ATO Calore-Irpino). Acquedotto Pugliese fornisce, altresì, risorsa idrica in subdistribuzione ad Acquedotto Lucano.

La gestione del S.I.I. dell'ATO Puglia è regolata dalla Convenzione stipulata il 30 settembre 2002 tra la società ed il Commissario Delegato per l'Emergenza socio-economico-ambientale in Puglia.

Linea guida della gestione è un efficiente utilizzo della risorsa idrica considerata come "bene comune".

### II LE ATTIVITA' SVOLTE NEL 2011

#### II.1 Nuovo Piano Industriale

A maggio 2011 la Società ha presentato il nuovo Piano Industriale previsto per il periodo 2011-2014. Tale documento è stato redatto attraverso il fattivo coinvolgimento non solo di tutto il personale aziendale ma anche dei principali *stakeholder* territoriali.

Il Piano Industriale si articola su 7 macro direttrici strategiche:

Macro direttrici strategiche	Sintesi obiettivi di dettaglio
<i>Migliorare il servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Incrementare l'indice di sicurezza del sistema</b> di distribuzione idrica del 60% per minimizzare gli effetti delle cicliche crisi di disponibilità idrica.</li><li>• <b>Ridurre la "distanza" con il cliente</b> e le fatturazioni a presunto.</li><li>• <b>Agevolare l'accesso all'acqua alle utenze deboli.</b></li><li>• <b>Ridurre i tempi</b> medi di realizzazione degli allacciamenti da 90 a 50 giorni.</li></ul>

Macro direttrici strategiche	Sintesi obiettivi di dettaglio
<i>Difendere il territorio</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aumentare il numero dei controlli igienico-sanitari del 20%</b> .</li><li>• <b>Ridurre le emissioni di CO2</b> di circa 43 mila tonnellate.</li><li>• <b>Accrescere di 200 mila abitanti equivalenti la capacità produttiva degli impianti di depurazione.</b></li><li>• Ottenere la <b>certificazione ambientale ISO 14001/2004</b> e la registrazione EMAS.</li><li>• <b>Accreditare i laboratori</b> ai sensi della norma ISO 17025.</li></ul>
<i>Ridurre le perdite</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ridurre le perdite di ulteriori <b>35 Milioni di metri cubi</b>, pari al fabbisogno annuo di una popolazione di 350.000 persone.</li></ul>
<i>Rendere la gestione più efficiente</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Mantenere i costi stabili</b> compensando gli incrementi relativi all'ampliamento della dotazione infrastrutturale con i risparmi conseguiti con l'efficientamento.</li></ul>
<i>Ripristinare la legalità</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Contrastare sistematicamente il fenomeno dell'abusivismo.</b></li><li>• <b>Intensificare l'azione di recupero crediti</b> con nuove modalità operative e più efficaci strumenti.</li></ul>
<i>Realizzare gli investimenti</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzare investimenti per un controvalore di <b>674 milioni di euro</b> al fine di conseguire gli obiettivi di servizio prefissati.</li></ul>
<i>Aumentare la base clienti</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sottoscrivere il "milionesimo"</b> contratto entro il 2014.</li></ul>

I risultati raggiunti nel 2010 e gli ambiziosi obiettivi fissati nel Piano Industriale hanno consentito alla Società di ottenere un innalzamento di *rating* nel mese di giugno 2011 da parte di Standard & Poor's.

Tale giudizio positivo secondo l'Agenzia deriva dai risultati del 2010 e dalle efficienze sui costi conseguiti, tra l'altro, con l'internalizzazione delle attività di depurazione e di compostaggio, con la riduzione delle spese generali e dei costi fissi di struttura, con una virtuosa politica di risparmio energetico nonché grazie alla positiva relazione con l'utenza che ha permesso di migliorare il ciclo della fatturazione.

## *II.2 Modifiche compagine sociale e nomina del nuovo collegio sindacale*

Nel 2011 si è completato l'iter operativo relativo agli accordi per il passaggio delle azioni possedute dalla Regione Basilicata (n. 1.033.980 pari al 12,892 %) alla Regione Puglia (attuale socio unico).

Inoltre, l'Assemblea dei soci del 27 giugno 2011 ha nominato il nuovo collegio sindacale per il triennio 2011-2013.

## *II.3 Gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO Puglia*

Dal 1 gennaio 2003 le attività di gestione dell'Acquedotto Pugliese in Puglia sono regolamentate dalla normativa nazionale e dalla Legge Regionale della Puglia n. 28/1999 e disciplinate dalla "Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato nell'ambito territoriale ottimale Puglia". Con la sottoscrizione della Convenzione, AQP ha assunto una serie di obblighi nei confronti degli utenti e dell'Autorità d'Ambito, impegnandosi a conseguire i livelli minimi di servizio stabiliti nel Disciplinare Tecnico della Convenzione e nel Piano d'Ambito.

Nel corso del 2011 AQP ha gestito il servizio di acquedotto in 238 Comuni dell'ATO (su un totale di 258 Comuni) ed i servizi di allontanamento in 227 Comuni e di depurazione in 245 Comuni.

Inoltre, al di fuori della Regione Puglia, l'Acquedotto Pugliese gestisce il servizio idrico in 11 Comuni della Regione Campania ed il servizio di fornitura in subdistribuzione a favore di Acquedotto Lucano.

## *II.4 Disponibilità idrica*

L'approvvigionamento della risorsa idrica, necessaria per soddisfare il fabbisogno di oltre 4 milioni di abitanti serviti da AQP, viene effettuato dalle sorgenti, dalla falda profonda ed attraverso il prelievo di acqua superficiale, raccolta mediante dighe di sbarramento in invasi artificiali. Tale prelievo, che rappresenta la principale forma di approvvigionamento idrico, richiede trattamenti di potabilizzazione prima di poter essere destinato al consumo umano.

Nel corso del 2011, il volume immesso nel sistema si è ridotto, a parità di qualità di servizio reso all'utenza, di quasi 16 milioni di metri cubi (562,4 milioni nel 2011 contro 578,4 milioni nel 2010). Tale importante risultato, che permette sia di preservare la risorsa idrica sia di risparmiare costi per la Società, è stato raggiunto grazie ad una incessante opera di ottimizzazione dei flussi idrici ed ad una programmata attività di manutenzione straordinaria delle reti e dei grandi vettori.

In particolare, gli interventi di manutenzione programmati per la ristrutturazione di alcuni tratti della Galleria Pavoncelli hanno comportato l'interruzione, per complessivi 12 giorni, suddivisi in 4 intervalli di 3, dell'approvvigionamento dalle sorgenti del Sele. Conseguentemente, l'apporto delle sorgenti è stato leggermente inferiore rispetto a quello del 2010 (da 179,7 Mmc nel 2010 a 176,1 Mmc nel 2011).

L'efficientamento realizzato ha consentito anche di preservare la falda, in quanto si sono ridotti i prelievi, passati dai 94,4 Mmc del 2010 ai 92,2 Mmc del 2011, e di ridurre i volumi prodotti dagli invasi artificiali (Locone, Fortore, Sinni e Pertusillo), passati a 294,1 Mmc nel 2011 contro i 304,3 Mmc del 2010.

Una parte di risorsa immessa negli schemi idrici, dalle sorgenti del Sele-Calore e dagli impianti di potabilizzazione del Pertusillo e del Sinni, viene erogata alla Basilicata in subdistribuzione (21,2 Mmc nel 2011).

La quota di risorsa erogata all'Irpinia in Campania (circa 8,8 Mmc nel 2011) deriva esclusivamente dalle sorgenti del Sele-Calore.

## *II.5 Ricavi SII, altri ricavi*

### *II.5.1 Ricavi SII (Sistema idrico integrato)*

Nell'anno 2011 il volume di acqua fatturato dalla Società per il SII nelle regioni Puglia e Campania è stato di circa 252 milioni di metri cubi, confermando il dato del precedente esercizio. Ciò nonostante una riduzione rispetto al 2010 del 3,2% dell'acqua immessa all'incile.

A tale risultato ha contribuito l'azione di recupero perdite amministrative con un risultato di oltre 4,6 Mmc recuperati nel 2011.

La tariffa media ATO Puglia, con decorrenza 1 Gennaio 2011, è stata variata con delibera ATO del 18 febbraio 2011, passando da 1,4590 €/mc a €/mc 1,5454 con un incremento di circa il 5,92%. In particolare, si segnala che il costo giornaliero medio per una famiglia tipo nel 2011 si è attestato a 97 centesimi di euro.

L'azione sistematica di recupero delle perdite amministrative ha consentito di migliorare la qualità e quantità della rilevazione dei consumi dell'utenza, agendo essenzialmente sul principale tema di possibili perdite amministrative definite dall'IWA e cioè sull'accuratezza della misura e della relativa fatturazione. Il lavoro svolto parte da un'analisi dettagliata dei consumi dell'utenza al fine di individuare comportamenti anomali o situazioni non conformi agli standard di consumo. Il processo di analisi, consente di rilevare le situazioni dove si rende necessario un approfondimento ed un'analisi di campo, che può portare o alla spiegazione dell'anomalia o alla individuazione di situazioni di mancate fatturazioni.

In particolare, il recupero perdite amministrative è stato realizzato attraverso i seguenti principali filoni di attività:

1. sostituzione di contatori;
2. controllo dei consumi di utenze anomali o grandi utenze;
3. recupero quote di fognatura e depurazione;
4. bonifica della banca dati e recupero letture.

### *II.5.2 Altri ricavi e contributi*

Tra gli altri ricavi trova allocazione il contributo in conto esercizio per nuovi allacci idrici e fognari versato dagli utenti.

L'ammontare di tali contributi per allacciamenti nel 2011 è pari ad Euro 28,3 milioni (Euro 27,4 milioni nel 2010) con un incremento del 3,19 %.

La voce "altri ricavi" comprende anche i ricavi per energia elettrica e certificati verdi, rimborsi vari, competenze tecniche ed altri ricavi come commentato dettagliatamente in nota integrativa.

Nel bilancio al 31 dicembre 2010 la voce comprendeva, altresì, un contributo *una tantum* in conto esercizio 2010 di 12,5 milioni di euro che la Regione Basilicata ha riconosciuto ad AQP.

## *II.6 Costi della produzione*

Escludendo la voce ammortamenti, svalutazioni ed accantonamenti, i costi della produzione si sono ridotti rispetto al 2010 di circa Euro 3,1 milioni, pari al 1%. Tale riduzione è stata possibile grazie alla costante azione di efficientamento della gestione. Tale valore è ancora più virtuoso se si tiene conto della cresciuta dotazione infrastrutturale (a titolo esemplificativo si evidenzia che la lunghezza della rete idrica si è incrementata del 4% circa ed il numero degli impianti di sollevamento gestiti è aumentato del 6%).

I costi della produzione sono esplicitati sia nel capitolo "risultati economici e finanziari" che nelle note di commento al conto economico della nota integrativa.

## II.7 Energia elettrica

Il consumo totale di energia nel 2011 si è decrementato del 2,5% rispetto al 2010. Tale riduzione dei consumi, concentrata nelle fasi di trasporto e accumulo, distribuzione e depurazione, si è verificata a seguito dell'attività di ottimizzazione dei volumi prelevati dalle fonti energeticamente più costose e dell'adozione di continue politiche di efficientamento sugli impianti di depurazione. Nonostante la riduzione dei consumi, il costo complessivo sostenuto da AQP per l'energia elettrica si è incrementato di circa il 6% a seguito dell'aumento del prezzo unitario imposto ex lege per coprire gli incentivi alle fonti rinnovabili.

Al fine di individuare ogni ulteriore possibile azione di efficientamento energetico sono state poste in essere le seguenti attività:

- implementazione di un modello per l'ottimizzazione tecnico-economica delle fonti di approvvigionamento in relazione agli schemi di distribuzione;
- avvio delle attività propedeutiche all'implementazione di un sistema avanzato per il monitoraggio energetico degli impianti maggiormente "energivori";
- intensificazione delle attività di analisi attraverso report specifici per singola macchina ed analisi delle curve di carico;
- avvio di progetti di ricerca con il Politecnico di Bari per la "caratterizzazione, parametrizzazione e modellizzazione dei consumi energetici di impianti di sollevamento nei sistemi acquedottistici".

Sempre al fine di ridurre i costi energetici, sono state redatte le linee-guida sulla corretta progettazione e manutenzione di impianti di sollevamento, sono stati tenuti corsi di formazione per la "*sensibilizzazione tecnico-formativa all'efficienza energetica aziendale*" nonché definite le procedure e modalità operative di implementazione per il conseguimento della certificazione del sistema di gestione dell'energia ai sensi della Norma UNI CEI 16001.

## II.8 Recupero crediti

Nel corso del 2011 l'attività di recupero crediti è stata ulteriormente intensificata. Forte è la consapevolezza della Società che il mancato pagamento porta ad un utilizzo non corretto della preziosa risorsa idrica e che non è giusto discriminare gli utenti che onorano puntualmente i propri impegni rispetto ai morosi. Inoltre, l'ingente importo degli investimenti previsti nel Piano industriale 2011/2014 e le tensioni sui mercati finanziari hanno acuito la necessità per la Società di incrementare l'autofinanziamento.

Tutti gli interventi già posti in essere negli anni precedenti, che hanno già permesso di ottenere delle significative riduzioni della massa dei crediti, sono stati ripetuti anche nel 2011 e puntualmente monitorati. Inoltre, si è:

- completata la riconciliazione, per ogni impianto fisico, dei contratti aperti e di quelli chiusi insistenti sullo stesso impianto. In sostanza AQP, dopo un'accurata analisi, ha provveduto ad emettere avvisi di sospensione della fornitura, su tutte quelle posizioni che si riferivano allo stesso impianto fisico e sul quale i clienti, per evitare il pagamento, avevano provveduto a chiudere il precedente rapporto contrattuale e ne avevano aperto uno nuovo, apparentemente differente.
- continuato l'affidamento ad Equitalia e ad altri concessionari per la riscossione, del recupero dei crediti di alcune categorie di clienti il cui credito risulta difficilmente incassabile con le normali procedure di recupero (ad esempio contratti cessati);
- migliorata l'azione di recupero sui crediti per i contributi per gli allacciamenti e la costruzione e manutenzione di tronchi attraverso una più tempestiva messa in mora e l'immediato avvio di azioni legali. Entrambe le attività sono state precedute da una

sistematica attività di ricerca documentale presso gli archivi di AQP al fine di ottenere preventivamente tutte le informazioni che potessero massimizzare l'efficacia delle azioni messe in campo;

- fatturato sistematicamente i ratei di interessi, ex D.Lgs. 231/2002, maturati sui lavori di cui al punto precedente per far percepire al cliente come il proprio inadempimento continua a far crescere il debito a proprio carico;
- continuato nella bonifica della banca dati, attraverso sia la smaterializzazione degli archivi cartacei sia l'acquisizione di banche dati dall'esterno. Tali progetti stanno consentendo un miglioramento della capacità di recupero del credito in quanto permettono di individuare meglio il soggetto verso cui intraprendere le azioni di sollecito e recupero;
- cercato di sviluppare sempre più i rapporti con le Pubbliche Amministrazioni ed i grandi clienti;
- sensibilizzato i grandi proprietari di condomini pubblici (IACP, comuni) per favorire lo sdoppiamento, l'allaccio singolo e la gestione separata per singolo condominio in maniera da consentire una migliore gestione dei contratti ed un più efficiente intervento sulla morosità.

Grande impegno è stato, infine, profuso per ripristinare sul territorio la legalità rispetto a fenomeni di abusivismo che, oltre a procurare un danno economico e finanziario alla società, rappresentano un cattivo esempio per tutti coloro che onorano puntualmente le scadenze di pagamento.

## *II.9 Investimenti*

Per il dettaglio degli investimenti realizzati nel 2011 e degli impegni assunti attraverso la contrattualizzazione degli stessi si rimanda alle note di commento delle immobilizzazioni immateriali e materiali nonché dei conti d'ordine della nota integrativa.

Si evidenzia che gli investimenti complessivamente realizzati nel 2011, al lordo dei finanziamenti riconosciuti a valere sui fondi strutturali e pubblici, ammontano ad Euro 168,6 milioni (più 9,5% rispetto al 2010). In particolare, si segnala che gli interventi realizzati a favore dell'ATO Puglia sono in linea con il Piano D'Ambito che per il 2011 prevedeva investimenti a carico del soggetto gestore per 88,7 milioni di Euro. Come previsto dalla Convenzione di gestione, il soggetto gestore è tenuto a trasmettere, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio sociale da parte dell'assemblea degli azionisti, il bilancio dell'ATO Puglia all'AATO (attuale Autorità Idrica Pugliese).

### *II.9.1 Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi manutenzione straordinaria*

Nel corso dell'anno 2011 risultano progettati ed avviati all'affidamento 1.122 nuovi interventi per un valore di quadro economico pari a circa 53,8 milioni di euro.

Nello stesso periodo risultano collaudati e rilasciati all'esercizio 1.135 interventi per un valore di quadro economico pari a circa 51,8 milioni di euro.

### *II.9.2 Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi assunzione in gestione*

Nel corso dell'anno 2011 risultano progettati ed avviati all'affidamento 17 nuovi interventi per un valore di quadro economico pari a circa 1,34 milioni di euro.

Nello stesso periodo risultano collaudati e rilasciati all'esercizio 12 interventi per un valore di quadro economico pari a circa 0,48 milioni di euro.

### *II.9.3 Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi prioritari realizzati in manutenzione straordinaria*

Nel corso dell'anno 2011 risultano progettati ed avviati all'affidamento 108 nuovi interventi per un valore di quadro economico pari a circa 20,7 milioni di euro.

Nello stesso periodo risultano collaudati e rilasciati all'esercizio 48 interventi per un valore di quadro economico pari a circa 3,3 milioni di euro.

### *II.9.4 Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi a Progetto (Grandi Interventi)*

Gli investimenti previsti nel Piano d'Ambito di competenza dell'Acquedotto Pugliese sono sostanzialmente riconducibili a quelli previsti nell'Accordo di Programma Quadro (APQ) che ne individua i canali di finanziamento.

Nell'anno 2011 risultano in attuazione e/o in fase di completamento oltre 350 interventi per un valore complessivo di quadro economico, indipendentemente dalla definizione contrattuale, pari a circa Euro 1.000 milioni.

Nel corso dell'anno 2011 si sono concluse le attività di progettazione per 51 progetti del valore complessivo di circa Euro 220 milioni di quadro economico le cui procedure di gara sono state avviate tra il 2011 ed i primi mesi del 2012. Inoltre, sono stati collaudati ed avviati all'esercizio 50 progetti per un valore complessivo di circa Euro 50 milioni di quadro economico. A fronte dei suddetti interventi, risultano parzialmente riconosciuti finanziamenti e contributi a valere sui fondi strutturali e pubblici.

## *II.10 Personale ed Organizzazione*

### *II.10.1 Personale e relazioni interne*

L'organico al 31 dicembre 2011 risulta composto da 1.436 unità, ed è distribuito come segue:

- 33 dirigenti;
- 57 quadri;
- 1.346 impiegati/operai.

### *II.10.2 Sicurezza sul Lavoro*

Per quanto concerne la salute dei lavoratori e la sicurezza sui luoghi di lavoro, nell'arco del 2011 il Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) ha provveduto alla realizzazione delle seguenti attività, estese in rapporto di service anche alle aziende Controllate del Gruppo Acquedotto Pugliese:

- svolgimento di tutte le attività di base del Servizio di Prevenzione e Protezione come previste dal vigente dettato normativo;
- riedizione totale del Documento di Valutazione dei Rischi e di parte degli allegati sui rischi specifici, incluse le nuove ulteriori valutazioni richieste dalla normativa (Valutazione specifica del Rischio Elettrico), aggiornando la documentazione a quanto disposto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i.;
- gestione su tutto il territorio aziendale delle attività di Medicina del Lavoro e Sorveglianza sanitaria obbligatoria al personale, inclusi i rapporti istituzionali con le strutture sanitarie del SSN;
- gestione su tutto il territorio aziendale a mezzo di ditta specializzata, delle attività relative ai servizi di verifica e manutenzione dei dispositivi antincendio;

- supporto tecnico specialistico per le attività di collaudo sui nuovi impianti assunti in gestione ed avviati all'esercizio;
- attività di docenza nei corsi interni di formazione di base, specialistici e di aggiornamento in materia di Igiene e Sicurezza sul Lavoro e di Gestione dell'Emergenza. In particolare, è da segnalare il completamento dell'aggiornamento formativo al quale ha partecipato tutto il personale delle fontanerie, resosi necessario a seguito dell'assegnazione dei nuovi mezzi aziendali dotati di nuove attrezzature da lavoro.

### II.10.3 Formazione

L'azione formativa per l'anno 2011 si è posta come obiettivo fondamentale lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali delle risorse aziendali.

A tal fine, i corsi effettuati sono stati:

- ✓ corso sulla "Sicurezza Pes e Pav", per Operatori Elettrici (iniziato nel 2010);
- ✓ aggiornamento informatico: "Microsoft Access-base" e "Sistema SAP";
- ✓ aggiornamento normativo: "Testo Unico sul Regolamento di attuazione del Codice dei Contratti";
- ✓ corso dell'efficientamento del Ciclo Passivo AQP: "Configurazione e Gestione Sistemi" e "Gestione documentale e integrazione SAP";
- ✓ corso sulla "Manutenzione delle Opere Fognarie Aziendali: Interventi di disinfestazione e derattizzazione";
- ✓ meeting AQP: "Implementazione attività Commerciale: Allacciamenti e Contratti";
- ✓ corsi di formazione commerciale su specifiche tematiche: a) Assistenza Clienti; b) Contact Center; c) Cruscotto Reportistica; d) Gestione applicativi; e) Sistemistica; f) Preventivi;
- ✓ corso sulla "Sicurezza: Manipolazione ed uso dei Reattivi Chimici di Processo";
- ✓ aggiornamento Tecnico di sensibilizzazione: "Efficienza Energetica Ambientale".

In totale le ore di formazione effettuate nell'anno 2011 sono state n° 21.265.

### II.11 Qualità e servizi all'utenza

Con certificato di Accreditamento n. 1220, rilasciato dal Comitato Direttivo di Accredia in data 10/11/2011, è stato raggiunto l'obiettivo aziendale dell'Accreditamento del laboratorio di Vigilanza Igienica secondo la ISO 17025.

Nel mese di settembre 2011 è stato svolto l'*Audit* di rinnovo della Certificazione ISO 9001-08. Le aree sottoposte ad *Audit* sono state le Direzioni Centrali ed alcuni siti delle Società controllate.

L'esito positivo della verifica ha comportato il rilascio, da parte dell'Ente Esterno di Certificazione, di un nuovo Certificato ISO 9001-08 valido per il Gruppo nonché per tutte le singole Società controllate.

Nel mese di Dicembre si è svolto presso l'impianto di potabilizzazione del Sinni e presso la controllata ASECO S.p.A., l'*Audit* esterno di certificazione per valutare la conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001 per entrambi gli impianti nonché la conformità della Dichiarazione Ambientale della controllata ASECO S.p.A. al Regolamento Emas.

La verifica ha avuto esito positivo e pertanto è stata ottenuta la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 di Gruppo con l'emissione di certificati separati per le Società AQP S.p.A., AQP Potabilizzazione s.r.l. ed ASECO S.p.A., limitatamente alle attività di