

I principali provvedimenti emessi nel corso del 2012 e del 2013 sono stati i seguenti:

- **deliberazione n. 585/2012/R/idr del 28 dicembre 2012**, con la quale l'Autorità ha approvato il metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013;
- **deliberazione n. 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012**, con la quale l'Autorità ha approvato la prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato, sancendo l'obbligo per i gestori, entro il 30 giugno 2013, di mettere a disposizione degli utenti sul proprio sito la Carta dei Servizi e le informazioni sulla qualità dell'acqua servita ed, entro il 1° gennaio 2014, di rendere disponibile *on line* un Glossario con i principali termini utilizzati nel Servizio idrico integrato;
- **deliberazione 38/2013 del 31/01/2013** con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento per la determinazione dei criteri attraverso cui gli Enti d'Ambito dovranno individuare gli importi versati da ciascun utente, a titolo di remunerazione del capitale investito, in relazione al periodo 21 luglio - 31 dicembre 2011. Per tale problematica si rimanda a quanto precedentemente detto al paragrafo *II.1.1*;
- **deliberazione n. 73/2013/R/idr del 21 febbraio 2013** relativa all'approvazione delle linee guida per la verifica dell'aggiornamento del piano economico finanziario del piano d'ambito ai fini della proposta tariffaria degli anni 2012 e 2013 da predisporre entro il 31 marzo 2013, dagli Enti d'Ambito;
- **deliberazione n. 86/2013/R/idr del 28 febbraio 2013** per la disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato;
- **deliberazione n. 87/2013/R/idr del 28 febbraio 2013** per l'avvio di un procedimento per l'adozione di provvedimenti in tema di definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato;
- **deliberazione n. 88/2013/R/idr del 28 febbraio 2013** relativa all'approvazione del Metodo Tariffario Transitorio per le gestioni ex CIPE (MTC) per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012 e 2013. La delibera approva, inoltre, alcune modificazioni e integrazioni alla delibera n. 585/2012 (MTT);
- **consultazione n. 85/2013/R/idr del 7 agosto 2013** relativa alla definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura del servizio idrico dai clienti domestici economicamente disagiati (Bonus sociale idrico);
- **consultazione 82/2013/R/com pubblicato il 1° marzo 2013** relativo ai primi orientamenti in materia di obblighi di separazione contabile per gli esercenti i servizi idrici e di revisione e semplificazione delle disposizioni di separazione contabile di cui alla deliberazione n. 11/2007;
- **deliberazione n. 110/2013/R/idr del 21 marzo 2013** con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento per il riconoscimento del valore residuo alla fine delle concessioni e i rimborsi che i gestori subentranti devono riconoscere ai precedenti gestori;
- **deliberazione n. 117/2013/idr del 21 marzo 2013** per la definizione di meccanismi di riconoscimento, ai gestori del servizio idrico integrato, degli oneri legati alla morosità e di contenimento del rischio credito;
- **deliberazione n. 271/2013/R/idr del 20 giugno 2013** con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe, in caso di mancata trasmissione dei dati, nonché per l'acquisizione di ulteriori elementi conoscitivi ed esplicitazione di chiarimenti procedurali in ordine alla disciplina tariffaria del servizio idrico;

- **deliberazione n. 273/2013/R/IDR del 25 giugno 2013** con la quale l'Autorità ha definito le modalità per l'individuazione degli importi di remunerazione del capitale investito da restituire a ciascun utente con riferimento al periodo 21 luglio – 31 dicembre 2011;
- **deliberazione n. 319/2013/R/idr del 18 luglio 2013** con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento per la riforma dei criteri e dei metodi per la regolazione dei programmi d'investimento nel settore dei servizi idrici;
- **consultazione n. 339/2013/R/Idr del 25 luglio 2013** relativa ai primi orientamenti in merito al fabbisogno di investimenti e individuazione degli strumenti di finanziamento per il raggiungimento degli obiettivi di qualità ambientale e della risorsa idrica;
- **consultazione n. 356/2013/R/idr del 1 agosto 2013** relativa agli aggiornamenti da apportare al Metodo Tariffario Transitorio approvato con le Deliberazioni n. 585/212/R/IDR e n. 88/2013/R/IDR;
- **deliberazione n. 412/2013/R/idr del 26 settembre 2013** con la quale l'Autorità ha avviato un procedimento per la predisposizione di una o più convenzioni tipo per la regolazione dei rapporti tra affidanti e gestori del SII;
- **deliberazione n. 459/2013/R/idr del 17 ottobre 2013** con la quale l'Autorità ha apportato integrazioni al Metodo Tariffario Transitorio ed alle linee guida per l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario;
- **deliberazione n. 529/2013/R/com del 21 novembre 2013** con la quale l'Autorità ha apportato modifiche ed integrazioni alle disposizioni per le popolazioni colpite da eventi sismici verificatisi nei giorni 20 e 21 maggio 2012 e successivi aggiornamenti della componente UII;
- **deliberazione n. 536/2013/E/idr del 21 novembre 2013** con la quale l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva in materia di attività di misura nel SII anche al fine di individuarne livelli minimi di efficienza e qualità;
- **consultazione n. 550/2013/R/idr del 28 novembre 2013** relativa ai provvedimenti tariffari per il primo periodo regolatorio 2012-2015 ad integrazione e completamento del MTT e del MTC;
- **deliberazione n. 643/2013/R/idr del 27 dicembre 2013** con la quale l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il primo periodo regolatorio 2012-2015 ad integrazione e completamento del MTT e del MTC.

Per quanto riguarda le tariffe del periodo 2012-2013, particolare rilievo assumono le citate delibere n. 585/2012, che ha definito il metodo di calcolo delle tariffe per il 2012 e 2013 per le gestioni ex Metodo Normalizzato e n. 88/2013 che ha definito il metodo di calcolo delle tariffe per il 2012 e 2013 per le gestioni ex CIPE.

Di seguito si riportano i principi cardine in cui si articola il metodo tariffario transitorio:

- il metodo transitorio individua la metodologia a livello nazionale per determinare le tariffe degli anni 2012 e 2013;
- individua il ruolo degli Enti d'Ambito ai fini della determinazione tariffaria definendo attività, metodologie, tempi e introduce un percorso di gradualità dai criteri previsti dal precedente metodo tariffario a quello transitorio, prevedendo anche alcuni specifici meccanismi a garanzia del mantenimento dei flussi di cassa dei gestori e degli attuali equilibri finanziari;
- l'AEEGSI, a salvaguardia dell'impatto sugli utenti finali, prescrive, per il biennio in esame, l'obbligo di una istruttoria specifica sulla validità delle informazioni fornite e la

corretta applicazione dei nuovi criteri, nei casi di variazioni tariffarie superiori ai limiti previsti dal precedente metodo tariffario;

- la nuova metodologia prevede che, nella fase transitoria, sia mantenuta un'articolazione tariffaria per gestore / ambito tariffario analoga alla preesistente;
- la nuova metodologia mira a conciliare gli esiti referendari con la normativa europea e nazionale in tema di rispetto dei principi – confermati dalla stessa Corte Costituzionale – del “recupero dei costi (*full cost recovery*)” e del “chi inquina paga”;
- viene soppressa la remunerazione del capitale investito e viene invece riconosciuto il costo della risorsa finanziaria in aderenza al citato principio della copertura integrale dei costi;
- al fine di evitare comportamenti inefficienti o opportunistici, il costo della risorsa finanziaria non viene riconosciuto a piè di lista bensì attraverso riferimenti standard (oneri finanziari e fiscali);
- è stabilito il principio della garanzia dei ricavi con la necessità di congruare eventuali differenze tra i ricavi assicurati dalle articolazioni tariffarie applicate agli utenti finali e quelli riconosciuti nel Vincolo aggiornato ai ricavi (al netto del contributo degli “altri ricavi”);
- il metodo transitorio è basato su criteri di regolazione *ex post*. Conseguentemente, il riconoscimento degli investimenti avviene con un lag regolatorio di due anni dalla loro realizzazione;
- il metodo transitorio fissa vite utili regolatorie per ciascuna categoria di immobilizzazioni ai fini del calcolo degli ammortamenti nonché il principio che i cespiti – del gestore e dei terzi – sono riconosciuti in termini di costo di realizzazione storico rivalutato;
- il metodo tariffario transitorio contiene una dettagliata definizione delle attività del servizio idrico integrato e delle altre attività idriche e stabilisce che i ricavi derivanti dalle altre attività idriche debbano concorrere alla copertura dei costi ammessi;
- nel rispetto del principio di copertura dei costi, il nuovo metodo adegua i costi operativi e di capitale all'inflazione reale in luogo di quella programmata;
- nella valutazione del capitale investito netto del gestore è introdotta una quota a compensazione del capitale circolante netto valutata forfetariamente;
- è introdotta una componente tariffaria definita Fondo Nuovi Investimenti (FoNI) costituita dagli ammortamenti sui contributi a fondo perduto, dalla quota finalizzata al finanziamento di nuovi investimenti (FNI) e dal costo per l'uso delle infrastrutture degli Enti locali (Δ CUIT). Il FoNI deve essere destinato esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti nel territorio servito, o al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale. All'Ente d'Ambito compete la decisione in merito alla destinazione del FoNI ed alla determinazione della componente FNI, nei limiti del massimo calcolato secondo le regole stabilite dall'AEEGSI.

Con riferimento alle disposizioni procedurali l'iter di approvazione delle tariffe prevedeva che:

- entro il 31 marzo 2013, gli Enti di Ambito dovevano aggiornare o redigere, se ancora non esistente, il piano economico finanziario di ciascun piano d'ambito sulla base della nuova metodologia;
- se non adeguate entro il 31 marzo 2013, sono inefficaci le clausole contrattuali e gli atti che regolano i rapporti tra gestori e autorità competenti incompatibili con la delibera;

- la tariffa doveva essere predisposta dagli Enti di Ambito e trasmessa entro il 30 aprile 2013 all'AEEGSI ed ai gestori. Entro il 30 giugno 2013 l'Autorità doveva approvare le tariffe ai sensi dell'articolo 154, comma 4, D.Lgs. 152/2006, eventualmente provvedendo alla determinazione delle tariffe sulla base delle informazioni disponibili, in un'ottica di tutela degli utenti, laddove gli Enti di Ambito non avessero provveduto all'invio entro il termine stabilito;
- a decorrere dal 1° gennaio 2013, i gestori erano tenuti ad applicare all'utenza (i) fino alla determinazione delle tariffe da parte degli Enti di Ambito, la tariffa applicata nel 2012 senza variazione o la tariffa 2013 se determinata dagli Enti di Ambito in data precedente l'approvazione della delibera 585/2012 purché i gestori non avessero modificato l'articolazione tariffaria, (ii) successivamente alla determinazione da parte degli Enti di Ambito e fino all'approvazione da parte dell'AEEGSI, le tariffe 2012 moltiplicate per un fattore ( $\theta_{2013}$ ) determinato dall'Ente di Ambito, (iii) a seguito dell'approvazione delle tariffe da parte dell'Autorità, le tariffe 2012 moltiplicate per il  $\theta$  2013 approvato dall'Autorità;
- la differenza tra i ricavi tariffari determinati dall'applicazione delle tariffe provvisorie di cui ai punti (i) e (ii) e quelli calcolati sulla base del punto (iii) sono oggetto di conguaglio successivamente all'atto di approvazione dell'AEEGSI;
- entro il 30 giugno 2013, i gestori erano tenuti a fornire all'Autorità i dati utili alla determinazione dell'aggiornamento del vincolo ai ricavi (volumi, costi passanti, modifiche di perimetro).

In merito all'iter di definizione tariffaria dell'ATO Puglia per il 2013, sulla base di quanto sopra indicato, l'Autorità Idrica Pugliese ha provveduto nei termini previsti a trasmettere all'AEEGSI la relativa proposta tariffaria. L'Autorità nazionale con delibera 519/2013/R/idr del 14 novembre 2013 ha approvato le tariffe 2012 e 2013 ed il correlato Piano Economico Finanziario riferiti all'ATO Puglia.

La Capogruppo, una volta approvata dall'AIP la tariffa 2013 (tariffe 2012 moltiplicate per il  $\theta_{2013}$ ), ha provveduto da quel momento a fatturare con la nuova tariffa e, solo dopo l'approvazione da parte dell'AEEGSI, ha conguagliato il precedente periodo dell'anno, assumendo così una posizione estremamente prudentiale.

Con riferimento alla gestione dei servizi idrici in alcuni Comuni della Campania, la Capogruppo ha provveduto nei termini previsti, a trasmettere tutti i dati richiesti all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema idrico ed all'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale 1 Campania – Calore Irpino in quanto Ente d'Ambito di riferimento per le gestioni ex-Cipe di competenza della Controllante. Con delibera dell'Amministratore Unico n. 21 del 19 dicembre 2013 la Società ha provveduto, in qualità di soggetto competente ai sensi del MTC, ad approvare gli incrementi tariffari per gli anni 2012 e 2013 per le gestioni ex CIPE in Campania. Tali incrementi sono stati approvati ai soli fini dei successivi conguagli tariffari, ferma restando l'approvazione definitiva da parte dell'AEEGSI.

Ad oggi si è ancora in attesa dell'approvazione da parte dell'Autorità della tariffa per i Comuni ex CIPE gestiti in Campania.

Per concludere, si segnala che alcuni gestori hanno chiesto l'annullamento del MTT, mentre altri hanno impugnato alcune sue previsioni così come hanno fatto alcuni movimenti di utenti.

Nel mese di marzo 2014 il TAR Lombardia con le sentenze nrr 779 e 780 del 26 marzo 2014 si è pronunciato sui ricorsi avanzati dall'Associazione Acqua Bene Comune e Federconsumatori e dal Codacons, rigettando tutti i motivi di ricorso presentati e stabilendo alcuni principi fondamentali.

In particolare:

- è stato chiarito che il servizio idrico integrato è un servizio di interesse economico generale e che, per giungere alla ripubblicizzazione di tale servizio, non è sufficiente l'eliminazione di un inciso dall'art. 154 del Codice dell'Ambiente ma è necessario un intervento del legislatore nazionale;
- il metodo dei costi standard è legittimo nonché preferibile al riconoscimento dei costi "a piè di lista";
- è stata confermata la legittimità del FoNI e dell'applicazione della tariffa transitoria dal 1 gennaio 2012.

Successivamente, nel mese di aprile 2014, il TAR Lombardia si è pronunciato sui ricorsi avanzati da determinati soggetti gestori. Alcuni ricorsi sono stati respinti mentre altri sono stati in parte accolti, in particolare è stata sancita:

- la legittimità e la coerenza con il quadro giuridico nazionale e comunitario del principio del "full cost recovery" sulla base del quale l'AEEGSI ha impostato la regolazione tariffaria;
- la legittimità degli effetti della regolazione dell'AEEGSI sulle convenzioni di gestione in essere;
- la necessità che l'AEEGSI assicuri un riconoscimento tariffario a copertura dei costi connessi ai crediti non esigibili dai soggetti gestori, come d'altra parte previsto dalla successiva Deliberazione AEEGSI n. 643/2013 che ha definito il metodo tariffario per gli anni 2014-2015;
- la necessità che l'AEEGSI assicuri il riconoscimento degli oneri fiscali ma non di quelli finanziari connessi al FoNI, come d'altra parte previsto dalla successiva Deliberazione AEEGSI n. 643/2013;
- la necessità che l'IRAP non venga considerata tra i costi efficientabili;
- la necessità che a livello tariffario venga riconosciuta non solo l'inflazione ma anche gli oneri finanziari connessi ai conguagli;
- l'adeguatezza delle scelte dei parametri per il calcolo (Beta, ERP, Kd) delle modalità di determinazione degli oneri finanziari adottate dall'AEEGSI;
- l'illegittimità del meccanismo previsto dall'AEEGSI per l'aggiornamento a consuntivo del VRG in relazione ai costi "passanti" in quanto penalizza i gestori più efficienti e favorisce i gestori meno efficienti.

Tali principi per essere adottati dai gestori, dovranno essere recepiti da parte dell'AEEGSI.

Per quanto riguarda il periodo 2014-2015, a seguito delle citate consultazioni n. 356/2013 e 550/2013, con Deliberazione n. 643/2013 del 27 dicembre 2013 l'AEEGSI ha approvato il Metodo Tariffario Idrico (MTI) per il primo periodo regolatorio 2012-2015, ad integrazione e completamento del MTT e del MTC.

Le nuove disposizioni, valide sia per le gestioni ex Metodo Normalizzato che per le gestioni ex CIPE, hanno introdotto novità significative come di seguito indicato:

- sono previsti quattro diversi schemi regolatori con regole tariffarie per la determinazione degli Opex e dei Capex differenziate in funzione del rapporto tra gli investimenti previsti nel periodo 2014-2017 ed il valore dei cespiti gestiti dal soggetto gestore;
- è stato meglio individuato il perimetro del SII, includendovi anche le attività di realizzazione degli allacciamenti idrici e fognari e le attività di raccolta ed allontanamento delle acque meteoriche mediante fognature bianche separate (queste ultime solo se tali attività erano già ricomprese nelle vigenti convenzioni di gestione);
- viene introdotto un limite K all'incremento del moltiplicatore tariffario teta, differenziato in funzione dei diversi schemi regolatori;

- ai fini della determinazione del FoNI speso, viene previsto il riconoscimento del relativo onere fiscale a carico del soggetto gestore;
- viene prevista una componente a conguaglio, inserita nel Vincolo dei Ricavi Garantiti (VRG), che tiene conto del conguaglio volumi, del conguaglio costi energia elettrica, del conguaglio costi per approvvigionamento idrico all'ingrosso e del conguaglio costi relativo a variazioni sistemiche nelle condizioni di erogazione del servizio o per eventi eccezionali;
- viene previsto il riconoscimento del costo di morosità in misura pari ad una percentuale del fatturato dell'anno n-2: nel caso delle regioni del Sud il costo massimo riconosciuto è pari al 6,5% del fatturato;
- viene introdotta una regolamentazione per la determinazione del valore residuo delle opere in caso di subentro nella concessione del servizio;
- vengono introdotte modifiche alla regolamentazione del deposito cauzionale di cui alla deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR;
- viene introdotta la componente tariffaria a copertura dei costi ambientali e della risorsa che per il 2014 è posta pari a 0 e per il 2015 sarà definita con successivi provvedimenti dell'AEEGSI;
- vengono introdotte regole per l'aggiornamento della struttura dei corrispettivi applicati agli utenti finali (articolazione tariffaria), lasciando all'Ente d'Ambito la facoltà di procedere a tale revisione;
- vengono definiti i criteri ed i parametri per il monitoraggio dell'efficienza del servizio di misura del SII.

Per quanto riguarda l'approvazione delle tariffe 2014 e 2015 l'iter procedimentale prevede:

- entro il 31 marzo 2014 l'Ente d'Ambito deve adottare formalmente e trasmettere all'AEEGSI lo schema regolatorio per il 2014-2015 composto da: obiettivi di servizio da realizzare nel periodo 2014-2017, il conseguente Programma degli Interventi proposto dal soggetto gestore, il calcolo del moltiplicatore tariffario per gli anni 2014 e 2015 ed il relativo Piano Economico Finanziario;
- nei successivi 90 giorni l'AEEGSI, fatta salva la necessità di richiedere ulteriori integrazioni, approva le proposte tariffarie.

In caso di inerzia da parte dell'Ente d'Ambito, la deliberazione n. 643/2013 prevede un meccanismo di salvaguardia ed in particolare:

- ove il termine del 31 marzo 2014 decorra inutilmente, il soggetto gestore deve trasmettere all'Ente d'Ambito e all'AEEGSI istanza di aggiornamento tariffario recante lo schema regolatorio, redatto conformemente ai criteri del Metodo Tariffario Idrico;
- l'AEEGSI, ricevuta la comunicazione del soggetto gestore, provvede a diffidare l'Ente d'Ambito ad adempiere entro i successivi 30 giorni. Decorso inutilmente anche tale termine, l'istanza del soggetto gestore si intende accolta dall'Ente d'Ambito e l'AEEGSI la approva entro i successivi 90 giorni.

Per quanto riguarda l'applicazione dei corrispettivi all'utenza, la deliberazione n. 643/2013 prevede che:

- a decorrere dal 1° gennaio 2014, i gestori sono tenuti ad applicare all'utenza (i) fino alla determinazione delle tariffe da parte degli Enti di Ambito, la tariffa approvata per il 2013 o, laddove non ancora approvata, quella applicata nel 2013 senza variazioni, (ii) successivamente alla determinazione da parte degli Enti di Ambito e fino all'approvazione da parte dell'AEEGSI, le tariffe 2014 come determinate dall'Ente di Ambito, (iii) a seguito

dell'approvazione delle tariffe da parte dell'Autorità, le tariffe 2012 moltiplicate per il  $\theta_{2014}$  approvato dall'Autorità;

- la differenza tra i ricavi tariffari determinati dall'applicazione delle tariffe provvisorie di cui ai punti (i) e (ii) e quelli calcolati sulla base del punto (iii) saranno oggetto di conguaglio successivamente all'atto di approvazione dell'AEEGSI.

Allo stato si evidenzia che l'Autorità Idrica Pugliese non ha provveduto a deliberare la proposta tariffaria per gli anni 2014-2015 entro il 31 marzo 2014. In base a quanto previsto dall'art. 5.5 della Deliberazione AEEGSI n. 643/2013, AQP ha pertanto provveduto ad avanzare in data 30 aprile 2014 all'AIP e all'AEEGSI un'istanza di aggiornamento tariffario con allegata una proposta di schema regolatorio. Come previsto dal successivo art. 5.6 della citata Deliberazione n. 643/2013, l'AEEGSI in data 13 giugno 2014 ha provveduto a diffidare l'AIP ad esprimersi entro 30 giorni in merito alla proposta avanzata da AQP.

## *II.2 Ricavi SII (Sistema idrico integrato) e rapporti con il cliente*

Il volume di acqua fatturato dalla Capogruppo nel 2013 per il SII nelle regioni Puglia e Campania è stato di quasi 248 milioni di metri cubi, con un decremento del 2,2% rispetto all'anno precedente, a fronte di una riduzione di acqua immessa all'incile della stessa entità.

Nel corso del 2013 è stata completata la semplificazione dei processi commerciali. Il miglioramento della gestione degli allacciamenti, con modalità innovative, ha previsto anche una fase di contatto post-preventivo, da parte del Contact Center, per sollecitare/risolvere eventuali adempimenti contrattuali da parte del cliente. Ciò ha contribuito a ridurre i costi ed i tempi di allacciamento e di attivazione della fornitura.

Il 2013 è stato anche caratterizzato dall'ulteriore decentramento e distribuzione del Contact Center con l'attivazione di nuove sedi operative, funzionali ad un migliore e più efficiente servizio. Inoltre, sono state avviate le procedure per la gestione ottimizzata dell'*overflow* delle telefonate al Contact Center, per la riduzione dei tempi di attesa in coda da parte degli utenti.

Sempre nell'ambito delle innovazioni del Contact Center sono stati completati i progetti WebCCh24, orientato alla gestione della messaggistica IVR, e Ask2me (accesso alle informazioni in linguaggio naturale), la cui ricaduta evolutiva produrrà benefici ai clienti con accesso diretto alle informazioni via internet.

Durante l'anno sono stati svolti numerosi incontri con le Associazioni di categoria, per condividere l'evoluzione e le innovazioni previste dalla Commissione Mista Conciliativa, la rimodulazione dei criteri adottati per i rimborsi automatici, più favorevole per i clienti ed i percorsi evolutivi indirizzati dall'AEEGSI in particolare per quanto attiene la pubblicazione degli indicatori della CSII e l'evoluzione del layout della fattura consumi.

Sistematica ed efficace è risultata, inoltre, l'azione di recupero delle perdite amministrative, con benefici di miglioramento sulla qualità e quantità della rilevazione dei consumi dell'utenza. Gli interventi in tal senso realizzati hanno agito essenzialmente sul principale tema di possibili perdite amministrative come 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.

Il recupero perdite amministrative, in particolare, è stato realizzato attraverso i seguenti principali filoni di attività, con un risultato di oltre 5 milioni di mc recuperati:

1. sostituzione di contatori;

2. controllo dei consumi anomali;
3. controllo dei consumi delle grandi utenze;
4. bonifica della banca dati e recupero letture;
5. recupero quote di fognatura e depurazione;
6. sostituzioni anomale;
7. lotta all'abusivismo.

La tariffa ATO Puglia è variata con decorrenza 1° gennaio 2013, passando da €/mc 1,6063 a €/mc 1,6867 con un incremento del 5% rispetto alla tariffa provvisoria applicata nel 2012 e del 1,8% rispetto alle tariffe calcolate con la nuova metodologia tariffaria.

### *II.3 Costi della produzione*

I costi della produzione, al netto di ammortamenti, svalutazioni ed accantonamenti per rischi, si sono incrementati rispetto al 2012 di circa Euro 1 milione, pari al 0,3%, essenzialmente per effetto dell'incremento del trasporto e smaltimento dei fanghi di depurazione, dei costi per espurgo e di altri costi diretti come di seguito evidenziato.

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.4 Energia elettrica*

Il consumo totale di energia nel 2013 si è ridotto del 6% rispetto al 2012. Tale riduzione dei consumi deriva dalle attività di efficientamento messe in campo in tutti i comparti di attività e dal diverso scenario idrico delle fonti di approvvigionamento per le precipitazioni occorse durante il periodo invernale e primaverile. Nonostante la riduzione dei consumi e del costo di approvvigionamento della componente energia, si evidenzia che il costo complessivo sostenuto da AQP per l'energia elettrica si è decrementato solo dell'0,4% rispetto al 2012 a causa dei corrispettivi imposti ex lege per coprire gli incentivi alle fonti rinnovabili ed i costi di dispacciamento.

Infine si evidenzia che a seguito della conclusione dei progetti di ricerca con il Politecnico di Bari e l'Università del Salento sui temi legati all'efficienza energetica ed alla ricerca perdite si è provveduto ad avviare le attività propedeutiche ad applicare ai casi concreti le risultanze degli studi.

### *II.5 Personale ed Organizzazione*

#### *II.5.1 Personale e relazioni interne*

L'organico del Gruppo AQP al 31 dicembre 2013 risulta composto da 1.883 unità (1.899 al 31 dicembre 2012), ed è distribuito come segue:

- 33 dirigenti (33 al 31 dicembre 2012);
- 61 quadri (56 al 31 dicembre 2012);
- 1.789 impiegati/operai (1.810 al 31 dicembre 2012).

#### *II.5.2 Sicurezza sul Lavoro*

Per quanto concerne la salute dei lavoratori e la sicurezza sui luoghi di lavoro, nel corso del 2013 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:

- emissione di una nuova procedura interna per la gestione della sicurezza durante le operazioni di approvvigionamento dei reattivi chimici, con particolare riferimento ai



conferimenti presso gli impianti di potabilizzazione, anche in funzione della tutela ambientale;

- pianificazione ed espletamento delle attività formative in materia di sicurezza, intese sia come formazione ex novo per alcuni ruoli e/o mansioni, che come aggiornamento di ruoli e/o mansioni preesistenti;
- acquisizione e fornitura annuale dei DPI e degli indumenti da lavoro ai lavoratori;
- 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;
- svolgimento di tutte le attività di base del Servizio di Prevenzione e Protezione come previsto dalla vigente normativa;
- emissione di una nuova procedura interna per la gestione degli infortuni, finalizzata ad una più accurata analisi degli stessi a scopo preventivo ed al successivo inoltro telematico della denuncia INAIL;
- elaborazione preliminare di una nuova istruzione interna finalizzata alle verifiche di macchine ed impianti attraverso l'ARPA Puglia. Tale istruzione regola l'inoltro delle richieste di verifiche all'ARPA Puglia attraverso il sistema telematico ARPA MIP;
- realizzazione di diversi interventi di adeguamento strutturale e logistico di vari luoghi di lavoro aziendali, finalizzati all'incremento dei livelli di sicurezza;
- pianificazione di nuovi interventi di adeguamento strutturale e logistico di vari luoghi di lavoro aziendali, finalizzati all'incremento dei livelli di sicurezza, da realizzarsi nell'arco del 2014;
- completamento ed aggiornamento del sito "Sicurezza" sulla Intranet aziendale.

### II.5.3 Formazione

L'attività formativa per l'anno 2013 si è posta come obiettivo fondamentale lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali delle risorse aziendali.

A tal fine, i principali corsi effettuati sono stati:

- Corso di aggiornamento avanzato su: "La Gestione Carte di Controllo nei laboratori biochimici - Materiali di Riferimento - Circuiti Interlaboratorio";
- Corsi d'informatica di livello intermedio e di livello avanzato: "Pacchetto Office (Word – Excel)";
- Percorso di Formazione Tecnico-Pratica sulla Manutenzione - *III Tranche*;
- Corso su: "La Disciplina dell'Affidamento dei Contratti Pubblici dei Lavori";
- Aggiornamento su: "Le modalità di Trasporto dei Rifiuti Speciali con Automezzi AQP";
- Corsi di aggiornamento informatico sul sistema SAP per i seguenti moduli: CIC0 - DM -FO – MD - Ciclo Passivo - Recupero crediti;
- Corso di aggiornamento informatico sulle nuove modalità di ricevimento in SAP e nuove modalità di richiesta dei materiali economati;
- Follow Up sul "corso di formazione comportamentale per gli addetti commerciali";
- Percorso in "Diritto dell'Ambiente"(I Tranche);
- Corso di Formazione sulla "Gestione Rifiuti" (Imp. Pertusillo);
- Corso sulla Radioprotezione;
- Corso sulla "Misura on-line di parametri sensibili della qualità dell'acqua (THM)";

- Corso di formazione “Dirigenti, Preposti e RLS per la Sicurezza sul Lavoro - D.Lgs. 81/2008”;
- Corso di Aggiornamento in Materia di Gestione Rifiuti - rev. PG3.31”;
- Formazione Manageriale “Il Team Building”;
- Corso di Aggiornamento sul nuovo Programma “Suite UFFICIO LEGALE”;
- Corso di Formazione “Lavoratori addetti alla conduzione di Carrelli Elevatori - D. Lgs. n. 81/2008”;
- Corso di Formazione “Lavoratori addetti alla conduzione di Piattaforma di lavoro mobile elevabile - D. Lgs. n. 81/2008”;
- Corso di Aggiornamento Sicurezza – Antincendio - Primo Soccorso;
- Corso di Aggiornamento sul Software attivazione e monitoraggio Investimenti di Manutenzione.

Le ore di formazione del personale del gruppo effettuate nell’anno 2013 sono state in tutto 22.965.

Sono stati fatti, inoltre, stage per la formazione dei giovani laureati per complessive 1.159 ore.

## II.6 *Qualità e servizi all’utenza*

Nel corso del 2013, si è proseguito nell’implementazione del Sistema di Gestione Ambientale presso gli impianti di depurazione.

In data 9 aprile è iniziato un *Audit* Esterno per l’estensione della Certificazione del gruppo AQP alla norma ISO 14001:2004 relativamente alla gestione e conduzione impianti di depurazione di reflui urbani mediante processo di tipo biologico per gli impianti di Maglie e Noci ed in data 26/06/2013 è stato emesso apposito certificato di estensione della certificazione da parte dell’Organismo incaricato.

Sono state effettuate, inoltre, le attività preliminari necessarie all’avvio dell’implementazione del Sistema di Gestione Ambientale anche agli impianti di depurazione di Bari Est e Taranto Gennarini e ai laboratori periferici di Taranto e Lecce.

E’ stata avviata l’attività di mappatura delle criticità ambientali presenti sui siti aziendali (Impianti di Potabilizzazione, Impianti di Depurazione, Sorgenti, Opere/reti) con particolare riferimento alla verifica della conformità legislativa ambientale.

In giugno è stato effettuato da Ispettori ACCREDIA l’*audit* per il mantenimento dell’Accreditamento al Laboratorio del Controllo Igienico Sanitario della Vigilanza Igienica e l’estensione a quello della Macro Area Territoriale di Foggia.

Coerentemente con quanto disposto dalla Deliberazione dell’AEEGSI del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR, si è provveduto alla revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato. La versione aggiornata è stata pubblicata a giugno 2013 sul sito internet aziendale della Capogruppo.

Nel corso del 2013 si è provveduto alla pianificazione ed esecuzione di incontri illustrativi su tematiche ambientali quali:

- conferimento bottini presso impianti di depurazione;
- gestione rifiuti;
- gestione di terre e rocce da scavo.

A Novembre è stato superato positivamente l’*audit* effettuato dall’Ente di Certificazione Esterno per il mantenimento della Certificazione ISO 9001.

## II.7 *Qualità dell’acqua e controlli di vigilanza igienica*

La Controllante gestisce un network di 10 laboratori localizzati a livello provinciale e presso gli impianti di potabilizzazione tramite i quali monitora e garantisce la qualità dell’acqua potabile fornita agli utenti e delle acque depurate rilasciate nell’ambiente. Negli ultimi anni la Società ha effettuato costanti ed ingenti investimenti in strumentazione analitica e formazione raggiungendo standard tecnici molto elevati.

Nel corso del 2013 questo sforzo si è concretizzato nell'analisi di circa 37.000 campioni e nella misura di circa 530.000 parametri registrati e gestiti tramite un sistema informatico completamente integrato a livello territoriale. Tale livello di monitoraggio viene integrato dai parametri rilevati in continuo in alcuni punti significativi della rete idrica tramite un sistema di telecontrollo in costante evoluzione. I laboratori centrali hanno confermato nel 2013 l'accreditamento ai sensi della norma ISO17025. Inoltre il laboratorio di Foggia, sottoposto ad *audit* ISO17025 a giugno 2013, ha ottenuto l'accreditamento. Nel corso del 2013 sono state avviate le attività preliminari per estendere progressivamente tale certificazione anche alle sedi di Lecce e Taranto.

All'interno dei laboratori lavorano complessivamente circa 80 persone dedicate esclusivamente alle attività di autocontrollo. Sono state attivate selezioni di personale tecnico per il potenziamento dei laboratori centrali e periferici. Inoltre, sono state installate 191 stazioni automatiche e refrigerate di campionamento presso gli impianti di depurazione. Lavori per la installazione di ulteriori stazioni sono stati appaltati e sono in attesa di esecuzione.

## *II.8 Acquisti*

### *II.8.1 Acquisti*

I principi che regolano i rapporti del Gruppo Acquedotto Pugliese con i fornitori sono improntati alla massima equità e trasparenza. Tutti gli acquisti sono ispirati ai criteri di massima economicità e qualità. All'uopo AQP ha pubblicato il regolamento per gli appalti dei lavori - servizi - forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria.

Acquedotto Pugliese con le sue società controllate si avvale di un innovativo sistema integrato di gestione telematica degli acquisti *on line* di beni, servizi e lavori.

La correttezza è un ulteriore principio al quale il Gruppo ripone particolare attenzione, come peraltro richiesto dal Codice Etico che ha introdotto un complesso di regole comportamentali il cui rispetto costituisce condizione imprescindibile per il conseguimento della missione aziendale. Il Gruppo dispone di un albo fornitori in cui sono iscritte al 31 dicembre 2013 n. 888 imprese nelle varie categorie merceologiche.

### *II.8.2 Acquisti verdi*

Il Gruppo AQP presta grande attenzione alle problematiche degli acquisti verdi, includendo, nei propri bandi di gara, apposite clausole atte a salvaguardare gli aspetti ambientali e promuovere una politica di acquisti pubblici ecologici.

Le principali azioni volte al rispetto del Piano d'Azione predisposto sono state:

- acquisto energia elettrica prodotta, in quota parte, da fonti rinnovabili;
- noleggio autovetture ed autoveicoli di servizio certificati EURO 5;
- noleggio apparecchiature informatiche certificate Energy Star;
- acquisto apparecchiature elettriche ad alto rendimento;
- richiesta ai fornitori di utilizzo di prodotti ecocompatibili per i servizi di pulizia.

## **III LE ATTIVITA' SVOLTE NEL 2013 DALLA SOCIETA' CONTROLLANTE**

### *III.1 Nomina nuovo Direttore Generale e nuovo Amministratore Unico*

L'Assemblea dei soci della Controllante in data 4 ottobre 2013 ha deliberato l'autorizzazione all'avvio della procedura di selezione del dirigente interno di AQP cui affidare il ruolo di Direttore Generale per il triennio solare, rinnovabile, dando mandato all'Organo Amministrativo di affidare la valutazione e la comparazione delle candidature pervenute ad una società specializzata e riservandosi di procedere alla nomina in occasione della prossima assemblea.

Completata la procedura di selezione l'Assemblea dei soci del 27 dicembre 2013 ha nominato Direttore Generale il dott. Nicola Di Donna il quale resterà in carica fino alla data di approvazione del bilancio 2016. Nella medesima Assemblea sono state accettate le dimissioni presentate dall'Amministratore Unico Ing. Gioacchino Maselli.

In data 20 gennaio 2014 l'Assemblea dei soci ha nominato il Prof. Ing. Nicola Costantino nuovo Amministratore Unico, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2016.

### *III.2 Disponibilità idrica*

L'approvvigionamento della risorsa idrica, necessaria per soddisfare il fabbisogno di oltre 4 milioni di abitanti serviti da AQP, viene garantito 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.

L'abbondanza di precipitazioni occorse durante il periodo invernale ha determinato un incremento del prelievo dalle sorgenti con una conseguente riduzione dei prelievi dagli invasi e dalla falda.

Nel corso 2013, il volume immesso nel sistema si è ridotto, a parità di qualità di servizio reso all'utenza, di circa 11 milioni di metri cubi (542,5 milioni di metri cubi nel 2013 contro 553,3 milioni di metri cubi nel 2012) rispetto al 2012.

Tale importante risultato, che permette sia di preservare la risorsa idrica sia di contenere i costi di gestione, è stato raggiunto grazie ad una costante opera di ottimizzazione dei flussi idrici e ad una programmata attività di manutenzione straordinaria delle reti e dei grandi vettori.

L'efficientamento realizzato ha consentito anche di preservare la falda, in quanto, nel periodo considerato, si sono ridotti i prelievi, passati dai 88,5 milioni di metri cubi del 2012 ai 84,6 milioni di metri cubi del 2013.

Una parte di risorsa immessa negli schemi idrici, in particolare quella proveniente dalle sorgenti del Sele-Calore e dagli impianti di potabilizzazione del Pertusillo e del Sinni, viene erogata alla Basilicata in subdistribuzione (21,8 milioni di metri cubi nel 2013).

La quota di risorsa erogata all'Irpinia, in Campania, (11,0 milioni di metri cubi nel 2013) è derivata esclusivamente dalle sorgenti del Sele-Calore.

### *III.3 Recupero crediti*

Il 2013 è stato caratterizzato, oltre che dalle azioni standard di recupero crediti, prodotte automaticamente e con frequenza settimanale, anche da attività straordinarie finalizzate, in generale, a meglio monitorare la situazione dei crediti scaduti e dare nuovo impulso all'attività.

Nel corso del 2013 l'attività di sollecito standard è stata caratterizzata dai seguenti volumi:

- inviati circa 124.000 avvisi di "sospensione e formale messa in mora";
- inviati circa 5.300 avvisi di "risoluzione contrattuale";
- inviati circa 133.000 avvisi di "formale messa in mora e comunicazione conferimento mandato per recupero legale o iscrizione a ruolo".

E' stata avviata, inoltre, un'importante iniziativa volta al recupero, tramite azione giudiziarla, di crediti relativi a contratti cessati.

Facendo seguito al Decreto legge n. 35 del 08/04/2013, sono state inviate alle Pubbliche Amministrazioni morose apposite comunicazioni sollecitando la definizione dei crediti.

### III.4 Investimenti

Per il dettaglio degli investimenti realizzati nel 2013 per ciascuna categoria contabile si rimanda alle note di commento delle immobilizzazioni immateriali e materiali nonché dei conti d'ordine della nota integrativa.

Si evidenzia, in questa sede, che gli investimenti complessivamente realizzati nel 2013, al lordo dei finanziamenti riconosciuti a valere sui fondi pubblici, ammontano a circa Euro 144 milioni.

Al 31 dicembre 2013 gli impegni per investimenti da realizzare ammontano ad Euro 786 milioni, di cui a carico di AQP 348 milioni. Tali importi, sulla base dei piani aziendali, dovranno essere corrisposti in un arco temporale fino al 2016 e sono ripartiti come segue:

Descrizione	Importo totale	di cui importo a carico AQP
Somme necessarie per completare gli interventi in corso	209	109
Somme necessarie per completare gli interventi appaltati e non ancora iniziati	189	91
Quadro economico posto a base di gara degli interventi in corso d'appalto	388	148
<b>Totale</b>	<b>786</b>	<b>348</b>

I suddetti importi sovrastimano l'onere reale a carico della società in quanto, negli interventi in corso ed in quelli già appaltati, sono incluse anche le somme a disposizione dell'amministrazione, che potrebbero non essere utilizzate se non vi sono degli imprevisti, ed altre spese sulle quali potrebbero conseguirsi delle economie rispetto a quanto previsto nel quadro economico del progetto. Inoltre, per gli interventi in corso d'appalto, pari ad Euro 388 milioni di cui 148 a carico di AQP, ai fenomeni precedentemente indicati si aggiunge anche il ribasso che, presumibilmente, sarà conseguito all'esito della gara.

Comunque si ritiene opportuno rappresentare che, in seguito all'approvazione del piano industriale della depurazione (successivo paragrafo IX ), è fondato ritenere che gli investimenti della Capogruppo degli esercizi futuri subiranno incrementi significativi.

### III.5 Indebitamento

Negli ultimi anni l'indebitamento netto di AQP è cresciuto a causa degli investimenti realizzati. Nel 2013 la posizione finanziaria netta, infatti, è peggiorata di 30 milioni attestandosi a 238 milioni, di cui 137 milioni relativi al mutuo BEI; 80 milioni derivanti dal prestito obbligazionario, al netto di quanto già versato nel *sinking fund*; 173 milioni di disponibilità liquide al netto del debito a breve ed a medio lungo; 12 milioni relativi a debiti nei confronti della Regione Puglia per anticipazioni sulla quota pubblica degli investimenti ricevuta in eccesso rispetto a quanto effettivamente speso e 182 milioni quale primo acconto (90% dell'importo complessivo) degli investimenti individuati dall'Accordo di Programma Quadro Rafforzato "Settore idrico - depurazione delle acque", ai sensi del D.G.R. 2787/2012 e D.G.R.91/2013. Tali investimenti al 31 dicembre 2013 erano ancora in fase di progettazione e appalto.

Nei prossimi anni si prevede che l'indebitamento continui a crescere a seguito degli investimenti da realizzare e, inizialmente, anche a causa del nuovo metodo tariffario che prevede il ristoro in tariffa degli investimenti dopo due anni dalla loro realizzazione (riconoscimento *ex post* anziché *ex ante*).

Tenuto conto della breve durata residua della concessione di gestione del SII nell'ATO Puglia (scadente nel 2018), AQP è di fatto impossibilitata ad allineare i tempi di rimborso dei

finanziamenti a quelli di rientro degli investimenti realizzati. La durata massima dei finanziamenti che si riesce a conseguire è, infatti, giugno 2018, coincidente con la data di scadenza del prestito obbligazionario sottoscritto nel 2004. Conseguentemente, AQP deve far fronte alle proprie esigenze finanziarie o con finanziamenti a medio-breve termine o con prestiti che prevedano una scadenza entro il 2018 ed un piano di rimborso con una maxi rata finale (*balloon*) da rifinanziare alla scadenza del prestito. Su tali basi, AQP ha fatto fronte alle proprie esigenze finanziarie attraverso:

- un mutuo di 150 milioni di euro sottoscritto a novembre 2012 con la Banca Europea degli Investimenti (BEI). Tale finanziamento prevede un piano di ammortamento con rate semestrali fino a dicembre 2017, un tasso fisso ed una garanzia della Regione Puglia;
- un finanziamento di 30 milioni sottoscritto a marzo 2013 con la Banca del Mezzogiorno. Tale finanziamento a tasso variabile prevede due anni di preammortamento, un *balloon* da rimborsare nel giugno 2018, data di scadenza del prestito, pari a 15 milioni di euro ed un piano d'ammortamento con rate trimestrali;
- finanziamenti rotativi a medio-breve termine che rifinanzino le linee in scadenza. Al fine di rimborsare le linee in scadenza a giugno e luglio 2013 sono state accese tre linee rotative con durata pari a 18 mesi meno un giorno. Complessivamente le tre linee garantiscono risorse per 95 milioni di euro.

Grazie al finanziamento BEI ed a quello con la Banca del Mezzogiorno, si è riusciti a rendere più stabile la gestione finanziaria dell'azienda in quanto si è allungata la scadenza media (*duration*) dell'indebitamento aziendale.

Per maggiori informazioni sulla gestione finanziaria di AQP si rimanda alla successiva sezione relativa ai risultati economici e finanziari ed alle note di commento contenute nella nota integrativa.

Acquedotto Pugliese monitora costantemente il mercato finanziario alla ricerca di opportunità che possano garantire la disponibilità delle ulteriori risorse finanziarie, ridurre il costo del debito ed allungare la durata media dell'indebitamento al fine di rendere più stabile e sicura la gestione aziendale. In questo contesto pare opportuno segnalare che l'AEEGSI sta studiando una serie di provvedimenti che possano rendere più semplice e meno oneroso l'accesso al mercato finanziario da parte dei gestori del SII. In particolare, si segnalano i procedimenti avviati sul deposito cauzionale e sul valore terminale delle immobilizzazioni a fine concessione ed alcuni studi su fonti alternative di finanziamento (ad esempio *hydrobond*, fondi di garanzia, certificati blu, ecc). In ogni caso la determinazione della tariffa per il 2014 tiene conto dell'indebitamento per gli investimenti programmati.

### *III.6 Relazioni esterne e rapporti istituzionali*

#### *III.6.1 Immagine*

Nel 2013, così come negli anni passati, Acquedotto Pugliese ha proseguito la pubblicazione de "La Voce dell'Acqua", un giornale trimestrale teso a rendere partecipi i cittadini e tutti i dipendenti sulle principali novità del settore e su tutte le attività aziendali, improntate all'impegno per l'acqua, bene comune. Il giornale è distribuito a tutti i dipendenti, alle figure politico/istituzionali, agli sportelli commerciali dell'Acquedotto Pugliese e presso tutti i Comuni serviti.

Il servizio "myaqpaggiorna", visibile sul portale di AQP, offre la possibilità di riceverne copia in formato elettronico.

Le principali iniziative realizzate durante il 2013 sono di seguito elencate:

- "Acqua Bene Comune", per la promozione dell'acqua pubblica, attraverso le buone pratiche, che ha avuto come protagonisti le Amministrazioni Comunali pugliesi. Il progetto ha racchiuso molteplici iniziative ed ha abbracciato diversi aspetti, legati alla gestione

consapevole del bene acqua. Hanno aderito al progetto i comuni di Barletta, Cassano delle Murge e San Michele Salentino.

- Inaugurazione del nuovo serbatoio a servizio della rete di Torre Canne.
- “Un *tweet* per l’acqua”. L’iniziativa è stata presentata da Acquedotto Pugliese per festeggiare la Giornata Mondiale dell’Acqua. Per ogni cinguettio inviato nel corso della giornata del 22 marzo all’account *twitter* ufficiale di Acquedotto Pugliese (@AcquedottoP), la società si è impegnata a donare un euro per la costruzione di un pozzo in un villaggio del Burkina Faso nell’Africa centrale.
- “Io Fitodepuro”, progetto didattico realizzato da Legambiente Puglia con il contributo del Servizio Tutela delle Acque della Regione Puglia e il patrocinio del Comune di Melendugno. Il progetto si è proposto di far conoscere, agli alunni, insegnanti e tutti i cittadini, le caratteristiche del processo di fitodepurazione allo scopo di promuovere atteggiamenti responsabili verso l’ambiente.
- “La fontanina l’acqua di casa tua”. La società, ha partecipato ad un concorso organizzato a Parigi dal 22 al 25 ottobre, durante la settima conferenza internazionale dal tema “L’uso e la gestione efficiente della risorsa”. Per rafforzare la loro immagine e promuovere l’acqua di rubinetto, molti operatori di società che gestiscono il servizio idrico integrato hanno avuto l’idea di utilizzare bottiglie “personalizzate”, per l’utilizzo dell’acqua potabile.
- “La Voce dell’Acqua in rete”. Nel mese di dicembre AQP ha siglato un protocollo con il Servizio Biblioteca e Comunicazione Istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia e ha lanciato il concorso riservato agli alunni delle scuole medie superiori per la realizzazione del sito internet “*dell’house organ*” di AQP.
- Acquedotto Pugliese con il patrocinio della Regione Puglia, da domenica 8 dicembre sino al 6 gennaio 2014, ha distribuito gratuitamente un kit per il risparmio idrico domestico a tutti i visitatori del Palazzo dell’Acqua di Bari.

### III.6.2 Cultura e patrimonio storico

Oltre al “Museo dell’acqua” nel palazzo della sede di via Cognetti a Bari, Acquedotto Pugliese rende disponibili al pubblico ed alle scuole gli impianti maggiormente rappresentativi delle proprie attività.

Nel corso del 2013 si sono susseguiti i seguenti eventi:

- il 22 febbraio Acquedotto Pugliese, in collaborazione con Carmelo e Giuseppe Calò Carducci, al fine di favorire una conoscenza più approfondita ed estesa del patrimonio storico-culturale del palazzo, ha presentato il libro “Il Palazzo dell’Acquedotto Pugliese di Bari”. A vent’anni dalla prima pubblicazione, completamente rinnovata nei contenuti e nella veste grafica, il libro rappresenta il tributo d’affetto per l’acqua e il suo Acquedotto;
- il 2 aprile Acquedotto Pugliese ha aderito alla Giornata Mondiale dell’Autismo, illuminando di blu il palazzo storico;
- dall’8 al 12 maggio, Acquedotto Pugliese ha ospitato, presso il Padiglione delle mostre sito nell’area museale delle Sorgenti del Sele, “l’Autoritratto di Acerenza” dipinto originale di Leonardo Da Vinci;
- dal 26 ottobre, è partito “*tweet Water*”, il concorso a premi rivolto a tutte le scolaresche in visita al museo. Acquedotto Pugliese ha voluto così sensibilizzare i giovani al tema dell’acqua, bene comune, nelle sue molteplici declinazioni.

### III.7 Privacy

In riferimento a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003, la Società ha attuato la verifica e la bonifica delle banche dati esistenti in azienda e dei correlati trattamenti attuati attraverso le stesse.

E' stata eseguita una nuova valutazione dei rischi connessi a detti trattamenti, in linea con l'evoluzione degli strumenti di cui AQP si è dotata e sono state attuate quelle azioni finalizzate a contenere i possibili rischi che potrebbero insistere sulle banche dati esistenti.

Sono state individuate e poste in essere quelle misure minime di sicurezza imprescindibili alla tutela delle informazioni detenute dalla Società AQP.

Inoltre, sebbene il Decreto Legge n. 5/2012 abbia eliminato l'obbligatorietà della redazione e/o aggiornamento del Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS) e, dal momento che non sono stati abrogati gli adempimenti previsti dalla normativa in tema di trattamento dei dati personali, è stato aggiornato il documento nominato Aggiornamento Annuale Privacy, un manuale che racchiude l'analisi dei rischi e la pianificazione della sicurezza dei dati e delle informazioni e che descrive, in dettaglio, come si tutelano i dati personali degli interessati che sono conservati e trattati da AQP S.p.A.

### *III.8 Modello ex D.Lgs. 231/2001*

Il modello 231/2001 della Capogruppo, aggiornato nel gennaio 2012, è in fase di rivisitazione con la revisione dell'analisi dei rischi ai reati ambientali e con l'estensione, quale reato presupposto, alle fattispecie di cui all'art. 24 duodecies del D.Lgs. del 16 luglio 2012 n.109 (assunzione di immigrati clandestini), all'art. 1 comma 77 della legge 6 novembre 2012 n. 190 (corruzioni private) ed ai delitti previsti dal D.Lgs n. 93/2013 (decreto sul femminicidio).

Nel corso del 2013 l'Organismo di Vigilanza, avvalendosi del supporto dell'Unità Internal Auditing e Risk Management, ha eseguito una serie di verifiche dalle quali non si sono rilevate particolari criticità in relazione alle norme di legge ed ai rischi di reato contemplati nel Decreto succitato.

### *III.9 Legge 190/2012 e decreto legislativo 33/2013*

La Società controllante si è adeguata la rispetto delle disposizioni sancite dalla legge 190/2012 con la redazione ed approvazione sia di un piano triennale per la prevenzione della corruzione che del piano triennale per la trasparenza di cui decreto legislativo 33/2013.

La Società controllante ha inserito nel proprio portale la sezione "Trasparenza", nella quale confluiscono tutte le informazioni ed i documenti che hanno rilevanza esterna e che attengono alla funzione di interesse pubblico esercitata da AQP, secondo la normativa alla stessa applicabile.

### *III.10 Rapporti con la Regione Puglia*

La Società controllante è interamente controllata dalla Regione Puglia, azionista unico di Acquedotto Pugliese S.p.A..

I rapporti con la Regione Puglia sono essenzialmente riconducibili all'erogazione dei contributi derivanti dai Programmi di Finanziamento Nazionali e Comunitari, definiti sulla base della vigente normativa. Si evidenzia, inoltre, che, come commentato nella nota integrativa, nella voce debiti diversi è iscritto un debito per Euro 12,25 milioni per dividendi deliberati nel giugno 2011 a valere sulle riserve di utili ante 2010 e non ancora distribuiti.

L'assemblea degli azionisti dell'Acquedotto Pugliese S.p.A. del 25 giugno 2013 ha preso atto della volontà della Regione Puglia di sospendere l'incasso del dividendo deciso nel 2011 e dell'intendimento di sottoporre al Consiglio Regionale una proposta di legge regionale per rinunciare alla distribuzione a favore di una maggiore capitalizzazione della società volta a sostenere l'ingente piano degli investimenti. Alla data di approvazione del presente bilancio non è stato emanato alcun provvedimento regionale in tal senso.