

6. Considerazioni conclusive

L'Acquedotto Pugliese (AQP) gestisce una delle reti idriche più lunghe d'Europa ed eroga acqua ad un bacino di utenti molto ampio, che annovera una popolazione pari a oltre 4 milioni di abitanti.

Il delicato settore dell'erogazione dell'acqua alla popolazione ha formato oggetto di recenti interventi normativi.

L'anno 2007 ha registrato una svolta significativa nella gestione della Società, tendente a migliorarne efficacia ed efficienza, sia per avere avviato nuove procedure per razionalizzare la riscossione dei crediti sia per avere introdotto nuovi modelli organizzativi tendenti a ottenere prestazioni maggiormente qualificate e responsabilizzate. Anche le procedure di rilevazione contabile hanno cominciato, nel corso dell'anno, a formare oggetto di revisione al fine di consentire una rappresentazione più chiara dei diversi fenomeni gestori. Un passo avanti viene fatto in relazione all'assetto dei controlli interni, con particolare riferimento ai processi di internal audit.

L'attenzione dei vertici aziendali è stata particolarmente rivolta a risolvere questioni di grande rilievo quali quella derivante dai rapporti in essere con la società straniera che gestisce i bond correlati ai prestiti obbligazionari, ovvero quella concernente la rendicontazione di vecchi progetti con la finalità di consentire una accurata revisione di bilancio in ordine alla situazione debitoria/creditoria ivi rappresentata.

Tra le attività di particolare rilievo poste in essere, va segnalata quella della cessione dei crediti, al cui termine una ingente posizione creditoria esposta in bilancio, alla quale peraltro non corrispondeva una effettiva aspettativa di riscossione, trattandosi di vecchi crediti affidati ai concessionari della riscossione, risalenti a ruoli emessi tra il 1971 e il 1999, non riscossi per comprovate inesigibilità, è stata eliminata con conseguente ripercussione positiva delle risultanze di bilancio, sotto il profilo fiscale. La cessione ha riguardato l'importo definitivo di 53 milioni di euro, crediti acquistati da una società specializzata nel settore della riscossione per un importo di 3 milioni e 60 mila euro. E' da ricordare, al riguardo, che AQP s.p.a. annovera in bilancio ancora vecchie situazioni risalenti a quando l'acquedotto era affidato ad un ente pubblico, con caratteristiche gestionali alquanto approssimative in particolare per quanto concerne l'aspetto delle rilevazioni contabili. Peraltro non può non osservarsi che attività come quella appena esposta, pur necessarie per evitare il perpetuarsi di situazioni gravanti sul bilancio in termini negativi, pongono in evidenza come inerzie e

omissioni nelle procedure di esecuzione del bilancio possano avere conseguenze assai penalizzanti sotto il profilo finanziario.

L'esercizio si è chiuso con un utile netto pari a 496 mila euro che rappresenta il 13 per cento circa del fatturato complessivo; si tratta di un risultato indubbiamente modesto ma che, tuttavia, è significativo segnale della conferma del trend positivo che caratterizza il triennio 2005-2007. Gli indici elaborati sulla scorta degli elementi di bilancio hanno evidenziato risultati complessivamente soddisfacenti, pur essendo stata caratterizzata la gestione 2007 da notevoli problematiche che hanno inciso sulla sua redditività, come il blocco delle tariffe in conseguenza della controversia con l'Autorità di ambito territoriale ottimale. Ulteriori difficoltà sono sorte a proposito delle pretese avanzate da un gruppo di aziende appaltatrici del servizio continuativo di manutenzione delle reti idrico-fognarie e dei conseguenti lodi arbitrali conclusisi in corso d'anno con esito negativo per AQP.

Va peraltro considerato che i vertici della società si sono attivati per limitare il più possibile le conseguenze di tali situazioni, come l'iniziativa assunta per estinguere anticipatamente un contratto di finanziamento di 330 milioni di euro con contestuale stipula di un nuovo contratto di revolving per complessivi 300 milioni di euro al fine di ridurre gli oneri finanziari a carico della società, dimezzando il margine degli Istituti finanziari. Ma l'iniziativa di maggiore rilievo, che ha trovato il suo esito nel biennio successivo, concerne la rimodulazione del rapporto contrattuale in corso con una società straniera che gestisce i bond correlati ai prestiti obbligazionari lanciati da AQP nel 2004.

Una considerazione va ancora fatta a proposito degli investimenti, settore verso il quale la società mostra nel corso del 2007 maggiore attenzione. In effetti gli investimenti hanno ricevuto un significativo nuovo impulso, come dimostra l'attivazione di 1.300 nuovi interventi per un importo di 68 milioni di euro.

Con riguardo ad ambedue gli ultimi aspetti, la Corte deve ribadire le raccomandazioni già rivolte in occasione della relazione concernente il periodo precedente, nel senso di perseguire obiettivi che consentano migliori garanzie per la tutela del patrimonio sociale e una intensificazione delle attività per accelerare le procedure per realizzare l'intero programma degli interventi, così da assicurare la piena efficienza di tutti gli impianti tecnici, presupposto indispensabile per realizzare la finalità della società che è quella di assicurare il servizio idrico in favore della popolazione, servizio la cui soddisfazione rappresenta un interesse irrinunciabile della collettività.



ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

ESERCIZIO 2007

PAGINA BIANCA

RELAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO

PAGINA BIANCA

RELAZIONE SULLA GESTIONE

I PRESENTAZIONE

Il gruppo 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.

Il Gruppo AQP 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). Il Gruppo AQP fornisce, altresì, risorsa idrica in subdistribuzione ad Acquedotto Lucano e gestisce due impianti di potabilizzazione a servizio dell'ATO Basilicata.

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 INTRODUZIONE

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

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

III LE ATTIVITA' SVOLTE NEL 2007

III.1 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 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 2007 AQP ha gestito il servizio di acquedotto in 237 comuni dell'ATO (su un totale di 258 comuni) ed i servizi di allontanamento e depurazione in 226 comuni. Nel corso dell'anno, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 7 della succitata Convenzione, si è

proceduto ad assumere la gestione per i servizi di fognatura e/o depurazione in 10 Comuni dell'ATO.

Inoltre, al di fuori della Regione Puglia, l'Acquedotto Pugliese gestisce il servizio idrico in 12 comuni della Regione Campania, il servizio di fornitura in subdistribuzione a favore di Acquedotto Lucano nonché il servizio di potabilizzazione per l'ATO Basilicata provvedendo alla gestione degli impianti di potabilizzazione del Camastra e degli Acquedotti Metapontini.

III.2 Disponibilità idrica

L'approvvigionamento delle risorse idriche per soddisfare il fabbisogno di oltre 4,1 milioni di abitanti serviti da AQP viene effettuato attraverso l'approvvigionamento di risorsa da sorgenti, da falda profonda ed attraverso il prelievo di acqua superficiale raccolta, mediante dighe di sbarramento, in invasi artificiali. Quest'ultimo prelievo, che rappresenta la principale forma di approvvigionamento idrico, richiede trattamenti di potabilizzazione prima di poter essere destinato al consumo potabile.

Il costante monitoraggio della disponibilità idrica delle fonti di approvvigionamento ha permesso sino al 2006, di razionalizzare i prelievi prediligendo le fonti da sorgenti e d'invaso rispetto a quelle da falda, in un periodo in cui vi è stata una grande disponibilità idrica. Nel corso del 2007, a causa della scarsa piovosità, è iniziata una crisi idrica, che ha interessato soprattutto le sorgenti del Sele-Calore, rendendo necessaria la riattivazione di 33 pozzi al fine di sopperire ai fabbisogni con un maggiore apporto dalla falda profonda.

Nel 2007, pertanto, l'approvvigionamento idrico alla regione Puglia si è ridotto a 530 milioni di metri cubi circa e l'emungimento da falda è stato portato a 77 milioni di metri cubi.

Nello specifico, nell'ultimo triennio, la disponibilità di acqua potabile per la Regione Puglia è stata:

Fonte di approvvigionamento	2005		2006		2007	
	Mmc	%	Mmc	%	Mmc	%
Da invasi dopo potabilizzazione	324	60	324	60	338	64
Da sorgenti	150	27	155	28	115	22
Da falda profonda	70	13	65	12	77	15
Totale	544	100	544	100	530	100

Una parte di risorsa immessa negli schemi idrici, dalla sorgente del Sele-Calore e dagli impianti di potabilizzazione del Pertusillo e del Sinni, viene erogata alla Basilicata in subdistribuzione (circa 18,4 milioni di metri cubi), a cui si sommano i volumi potabilizzati ad esclusivo utilizzo da parte della Basilicata dagli impianti di potabilizzazione del Camastra e degli Acquedotti Metapontini per complessivi 22,9 milioni di metri cubi. La quota di risorsa erogata all'Irpinia in Campania (circa 9,8 milioni di metri cubi) deriva esclusivamente dalla sorgente del Sele-Calore.

III.3 Ricavi SII, tariffe ed altri ricavi

III.3.1 Ricavi SII

Nel 2007 il volume di acqua fatturato dalla società per il SII nelle regioni Puglia e Campania è stato di 247,9 milioni di metri cubi in linea con il dato 2006.

In coincidenza di un minor volume immesso all'incile nell'anno (-2,5% pari a 13,6 milioni di metri cubi), il volume fatturato stabile è dovuto all'attività di recupero delle perdite amministrative; in tale ambito le principali azioni condotte hanno riguardato una azione complessiva di miglioramento della rilevazione dei consumi, il recupero alla fatturazione per diverse posizioni fognarie, la sostituzione dei contatori di alcuni grandi utenti, di contatori fermi, illeggibili ed obsoleti.

Ciò premesso, i ricavi 2007 per l'erogazione del servizio idrico integrato in Puglia e Campania sono risultati essere pari a 316,3 milioni di Euro, contro i 309,5 milioni di Euro del 2006, con un incremento di circa Euro 6,8 milioni rispetto all'esercizio precedente.

III.3.2 Altri ricavi

Tra gli altri ricavi trovano allocazione il contributo per nuovi allacci idrici e fognari e i ricavi per manutenzione e costruzione tronchi per conto degli utenti, la cui realizzazione è un diritto esclusivo di Acquedotto Pugliese ai sensi dell'art. 24 della Convenzione.

L'ammontare dei contributi per allacciamenti nel 2007 è pari ad Euro 20,7 milioni con una riduzione del 22,2% rispetto al 2006. Tale decremento, dovuto al minor numero degli allacci realizzati, ha comportato minori ricavi per Euro 5,9 milioni.

Gli altri ricavi riguardano, inoltre, i ricavi per manutenzione e costruzione tronchi per Euro 6,7 milioni con una riduzione del 25,2% rispetto al 2006 pari ad Euro 2,3 milioni.

Nel 2007, in linea con le nuove politiche aziendali volte ad incrementare ed intensificare le attività di recupero crediti, sono state addebitate agli utenti le spese sostenute da AQP per l'attività di recupero crediti così come previsto dal regolamento del servizio idrico integrato (art.35) e dalle condizioni generali di fornitura (art. 9).

III.3.3 Tariffa

Nel febbraio 2008 l'AATO Puglia ha formalmente concluso il procedimento di revisione tariffaria relativa agli anni 2003-2005 confermando le proprie iniziali pretese, ma riconoscendo, secondo l'interpretazione dei legali, il principio immanente nei rapporti concessori di durata pluriennale (quale è quello afferente al servizio idrico integrato) del cosiddetto "ciclo invertito". Sulla base di tale principio, nessun rimborso è dovuto agli utenti e il mancato bilanciamento nell'unità di tempo tra costi di investimento e tariffe non porta alla revisione delle tariffe già applicate che sono e rimangono a tutti gli effetti legittime, ma conduce a stabilire la giusta pretesa al successivo scomputo dalla tariffa futura delle somme relative al mancato bilanciamento accertato, fermo il diritto del Gestore di conseguire per ogni anno di gestione l'equilibrio economico finanziario.

Nel febbraio 2008, l'AATO Puglia ha altresì comunicato di aver esteso la verifica tariffaria agli anni 2006 e 2007. All'esito delle verifiche effettuate, secondo l'AATO, AQP avrebbe conseguito maggiori ricavi per circa 88 milioni di euro nel periodo 2003-2007.

Avverso i provvedimenti dell'AATO Puglia assunti nel 2006 e nel 2007 pende ricorso al TAR Puglia, Bari, iscritto al r.g.n. n. 183/2007; AQP ha ora dato mandato ai propri legali di

estendere le impugnative anche avverso le determinazioni assunte nel febbraio 2008 ritenendo infondato il presupposto da cui esse muovono.

III.4 Costi della produzione

Rispetto al consuntivo 2006 si rileva un incremento del 18,6% del costo dell'energia elettrica (Euro 10,2 milioni), dovuto all'aumento del prezzo del petrolio sui mercati internazionali.

Inoltre, si registra un incremento del 22,3% dei costi di depurazione imputabile:

- ad alcuni provvedimenti giudiziari ed amministrativi intervenuti nella provincia di Bari dove, di fatto, è stato vietato il riutilizzo in agricoltura dei fanghi di depurazione costringendo AQP a ricorrere ad altre e più onerose forme di smaltimento (+4,2 milioni di Euro);
- allo sforzo di AQP, in ottemperanza a quanto previsto nella Convenzione di gestione ed alle istanze di AATO e Comuni, di assumere in gestione i depuratori non ancora gestiti (+2,6 milioni di euro).

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

III.5 Nomina Amministratore unico

Nel mese di febbraio del 2007 l'Assemblea dei soci ha nominato Amministratore Unico di AQP l'ing. Ivo Monteforte, già Direttore Generale dell'ASPES di Pesaro.

III.6 Nuovo finanziamento Revolving

Nel mese di giugno è stato estinto anticipatamente il finanziamento revolving con scadenza 29 dicembre 2007 ed è stata accesa una nuova linea di credito con caratteristiche simili alla precedente, ma con un tasso d'interesse significativamente più vantaggioso per la Società.

La nuova linea revolving ammonta, infatti, a 300 milioni di euro ed ha una durata di 18 mesi rinnovabili per altri 18 esercitando una "term out option", ma a differenza della precedente è costituita da un'unica tranche che può essere utilizzata per finanziare sia il capitale circolante sia gli investimenti, in attesa che si compia il processo della rendicontazione.

Il finanziamento revolving è stato acceso con un pool di banche in larga parte presenti anche nella precedente operazione.

Per coprire il rischio derivante dall'oscillazione dell'euribor è stato stipulato un contratto derivato del tipo "interest rate Swap", le cui informazioni sono riportate in nota integrativa.

III.7 Presentazione Piano Industriale

Nel mese di settembre 2007 è stato approvato il Piano industriale 2007-2010, dopo un lungo processo di condivisione che ha visto coinvolti la Regione Puglia, i sindacati, l'ANCI, l'UPI e le principali associazioni datoriali.

I principali obiettivi previsti dal Piano riguardano la riduzione delle perdite idriche, la realizzazione degli investimenti, l'efficientamento della gestione ed il miglioramento del servizio all'utente.

Le linee strategiche per la realizzazione degli obiettivi su indicati riguardano:

- La valorizzazione del personale, con l'obiettivo di far diventare le risorse umane protagoniste attive della vita aziendale in quanto il miglioramento qualitativo del personale è il punto di partenza imprescindibile e trasversale per il perseguimento di tutti gli obiettivi prefissati. Le principali linee d'azione individuate sono la concertazione sindacale, la riduzione del contenzioso, la chiarezza nei percorsi di carriera ed il potenziamento della comunicazione interna.
- La realizzazione degli investimenti al fine di incrementare la disponibilità idrica, razionalizzare il trasferimento e l'accumulo della risorsa per garantirne la continuità, ridurre le perdite fisiche ed amministrative, incrementare la copertura del servizio di fognatura, adeguare gli impianti di depurazione alle normative vigenti ed estendere la copertura del servizio a tutto il territorio servito, adeguare gli impianti di potabilizzazione ai nuovi limiti normativi, garantire l'efficienza delle opere in esercizio e ridurre l'incidenza del costo dell'energia elettrica.
- Il miglioramento del servizio all'utente, attraverso la razionalizzazione del presidio del territorio, la semplificazione dei rapporti con gli utenti ed una migliore comunicazione anche al fine di creare una "cultura" dell'acqua e del suo corretto utilizzo.
- L'efficientamento della gestione, con l'obiettivo di limitarne l'impatto ambientale, di ridurre e contenere i costi e di migliorare l'aspetto finanziario attraverso azioni di razionalizzazione del ciclo di fatturazione e attività di recupero crediti più incisive.

III.8 Avvio progetto ottimizzazione Ciclo Attivo (SAP IS-U)

Nel corso del 2007 sono continuate le attività, iniziate nel 2006 e propedeutiche all'implementazione di SAP IS/U. Il nuovo software consentirà di passare, a regime, da una fatturazione per "blocchi" trimestrali ad una fatturazione in continuo permettendo di appiattire i carichi di lavoro, migliorare il servizio all'utente ed anticipare i flussi finanziari per AQP.

III.9 Investimenti

III.9.1 Attuazione investimenti piano d'ambito: Interventi minuti

Per l'anno 2007 è stata presentata all'AATO Puglia una proposta di Programma degli investimenti innovativa rispetto alla struttura del POT 2003-2005. L'impegno AQP ad attuare gli investimenti è stato fissato al raggiungimento del valore complessivo pianificato per una determinata tipologia di infrastruttura a servizio del territorio di un dato Comune.

Il numero delle richieste di autorizzazione preventive alla realizzazione di specifici interventi di manutenzione, come accadeva con l'applicazione del POT 2003/2005, a seguito di tale provvedimento, si è ridotto drasticamente limitandosi agli interventi non programmati giacché eseguiti in regime di urgenza.

Con tale impostazione l'impegno di AQP a realizzare investimenti, anche nei confronti dei Comuni dell'ATO Puglia, è risultato meglio identificato nei limiti degli importi pianificati e secondo una specifica programmazione temporale, effettuata anche in relazione alla complessiva capacità di produzione della società.

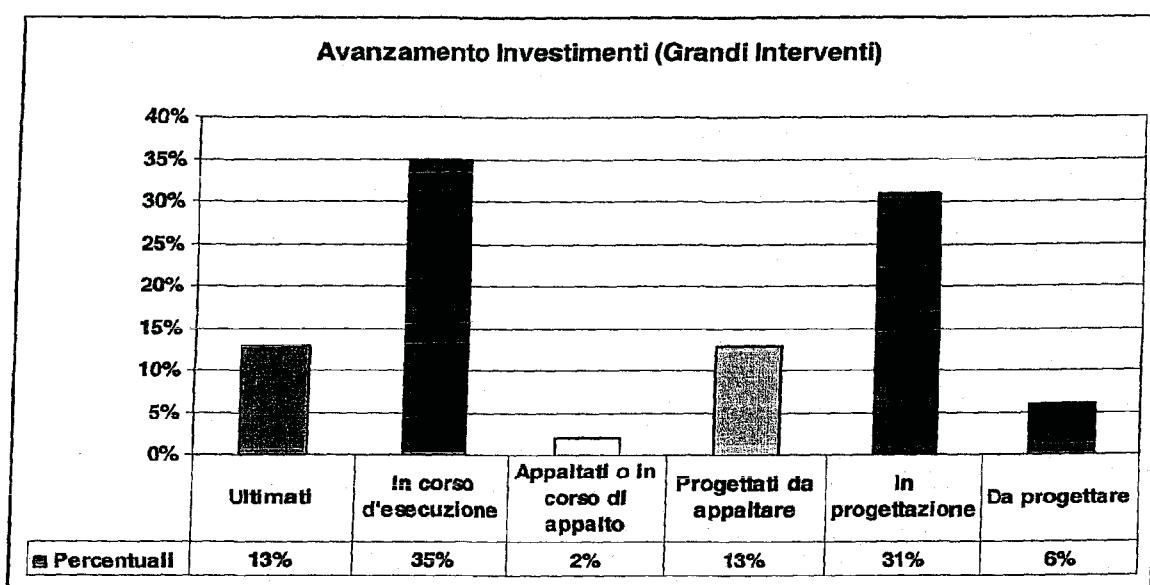
Nel 2007 sono stati attivati 1.300 nuovi interventi per un importo di investimento richiesto (quadro economico di previsione) pari a 68 milioni di euro.

III.9.2 Attuazione investimenti piano d'ambito: 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.

Successivamente l'APQ è stato rimodulato con due atti integrativi rispettivamente dell'ottobre 2006 e del novembre 2007.

Le azioni poste in campo nell'annualità 2007 hanno permesso di portare il numero di Grandi Interventi in fase di attuazione a 559 e di raggiungere il seguente stato di attuazione degli stessi:



Il forte impulso dato alla fase attuativa ha inoltre portato ad un incremento di circa il 40% degli investimenti realizzati nel 2007 rispetto alla precedente annualità.

III.9.3 Assunzioni in gestione ed adeguamento delle infrastrutture

Secondo gli impegni assunti, la Società ha aumentato progressivamente lo sforzo per l'assunzione in gestione dei depuratori (168) e per l'adeguamento dei serbatoi (314) e dei pozzi (127) alla normativa vigente.

In particolare le attività già effettuate comprendono:

Depuratori

Assunzione in gestione, nel corso del 2007, di n. 10 impianti depurativi precedentemente in carico alle rispettive Amministrazioni Comunali.

Pozzi

Oltre ai 94 pozzi già in esercizio per 2.150 l/sec, nel corso dell'anno sono stati rifunzionalizzati e riattivati ulteriori 33 pozzi che hanno consentito di incrementare la portata emunta da falda per usi potabili di c.ca 520 l/sec.

Serbatoi

Per 31 serbatoi sono stati effettuati lavori di adeguamento alla vigente normativa, secondo le indicazioni degli organi di controllo.

III.10 Personale ed Organizzazione

III.10.1 Personale

L'organico al 31 dicembre 2007 risulta composto da 1.658 unità (1.627 a fine 2006) così distribuite nelle qualifiche:

- 43 dirigenti;
- 56 quadri;
- 1.559 impiegati/operai.

Sono state effettuate 135 assunzioni, tutte nell'ambito dell'iter selettivo per l'inserimento del personale che ha avuto avvio nel 2006.

Al contempo si sono registrate 104 uscite, con un tasso di uscita del 6,3% rispetto all'organico di inizio anno.

A questo proposito, si evidenzia che nel 2007 è proseguita la fase di valutazione delle richieste di esodo volontario incentivato da parte del personale in forza. Proprio l'attuazione di tale processo, fermo restando l'impegno a garantire la necessaria continuità dei processi e ad evitare possibile nocimento all'organizzazione aziendale, ha determinato nell'arco temporale in questione la fuoriuscita di 70 persone sulle 90 complessive.

III.10.2 Sicurezza

Per quanto concerne la sicurezza e la salute dei lavoratori, nell'arco del 2007, si è proceduto al completamento delle seguenti attività:

- Riedizione/ Aggiornamento DVR ed allegati specifici;
- Emissione e Revisione di procedure interne per la sicurezza;
- Riunioni periodiche informative ai sensi della L. 626/94;
- Monitoraggio periodico amianto e rumore;
- Indagine per rilevazione gas Radon;
- Valutazione esposizione a vibrazioni.

Sono state, altresì, costantemente curate le attività di:

- Supporto e consulenza specialistica;
- Coordinamento sicurezza;
- Rapporti con le Istituzioni e gli O.V.C. dello Stato;
- Consulenza sanitaria e Medico Legale;
- Gestione certificazione sanitaria;
- Sorveglianza igienico sanitaria dei lavoratori e degli ambienti di lavoro;
- Collaudi e verifiche periodiche attrezzature antincendio;
- Aggiornamento professionale SPP campo;
- Formazione/addestramento per assunzioni, cambi mansione, particolari esigenze.

III.10.3 Formazione

L'azione di formazione e sviluppo per il 2007 ha visto l'intensificarsi di progetti finalizzati alla valorizzazione del personale aziendale, così come è richiesto dal Piano Industriale 2007/2010.

L'obiettivo primario e innovativo è stato quello di lavorare sullo sviluppo continuo ed omogeneo delle "Famiglie Professionali AQP", con relativo accrescimento della competenza del singolo dipendente ma all'interno di un gruppo professionale "squadra" significativa e di riferimento.

L'anno 2007 ha visto, pertanto, la ripresa e l'avvio dei macro progetti strategici sotto elencati:

1. **"Progetto di "Formazione Manageriale" finalizzato allo sviluppo delle competenze" gestionali dei Capi Intermedi.**
 - Destinatari: n°99 Capi di secondo e terzo livello organizzativo.
2. **"Progetto di "Formazione Istituzionale d'Inserimento in AQP" per la formazione e lo sviluppo professionale dei nuovi assunti"**
3. **"Potenziamento dei processi tecnologici aziendali" attività di formazione specialistica di supporto al cambiamento tecnologico aziendale:**
 - implementazione dell'applicativo informatico SAP R/3;
 - introduzione del sistema applicativo SAP IS-U.
4. **"Formazione Continua delle competenze professionali"**
 - Sicurezza sul Lavoro (sicurezza sui cantieri 494/96)
 - Servizio al Cliente: "AQP Customer Service"
 - Informatizzazione
 - Privacy
 - Aggiornamenti tecnico professionali
 - Aggiornamenti legislativi
5. **"Formazione Esterna" per la sensibilizzazione del territorio.**

Tirocinio formativi, stage e altro di supporto a: Università, Politecnico di Bari, enti formativi, scuole, associazioni consumatori, etc.

III.10.4 Relazioni Industriali

Nel marzo 2007, è stato siglato il protocollo di intesa sulle relazioni industriali. Sono stati così definiti i principi fondanti del sistema di rapporti Azienda - Organizzazioni Sindacali e tracciati gli obiettivi perseguiti e le modalità operative di gestione del sistema stesso, indicando in maniera chiara ed analitica gli schemi e gli ambiti di confronto, per un dialogo, ai vari livelli di interlocuzione, proficuo e coerente. Il protocollo deve ritenersi uno strumento di lavoro di rilevanza strategica, potendo contribuire a mantenere basso il contenzioso, in virtù del costante rispetto delle prerogative e delle responsabilità reciproche.

In data 7 giugno 2007, è stato sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali di riferimento l'accordo sul Premio di Produzione per il quadriennio 2007/2010, individuando le parti precisi indicatori finalizzati a coinvolgere i lavoratori tutti nel processo continuo di miglioramento dell'Azienda ed a far partecipare gli stessi ai benefici ottenuti.

Nel corso del 2007, è stato ultimato il processo di riorganizzazione e razionalizzazione delle Unità Territoriali.

Da ultimo, nel mese di novembre 2007, Azienda e OO.SS. hanno concordato, per il tramite della sottoscrizione di un apposito accordo, l'introduzione in AQP del Codice Etico e Disciplinare. L'iniziativa ha incontrato larga condivisione, ritenendo le parti fondamentale

la tracciatura di linee comportamentali ispirate ai principi della lealtà e della correttezza da osservare e promuovere.

III.11 Recupero crediti

Nel 2007, al fine di intensificare l'azione di recupero crediti, l'attività ha subito una profonda riorganizzazione. Le attività standard di recupero sono state affidate alla Direzione Commerciale, con lo scopo di integrare il recupero crediti nell'ambito del più ampio processo di gestione del ciclo attivo in vista dell'adozione, nel corso del 2008, della piattaforma SAP IS/U prevedente, fra l'altro, una fatturazione in continuo. In tale maniera l'azione di recupero verrà gestita in modo quasi automatico e routinario e non per campagne straordinarie.

Le attività di recupero sui grandi clienti sono state affidate alla Direzione Amministrazione e Finanza, a cui è stata demandata anche la definizione delle politiche e delle linee guida da adottare nell'attività di recupero, in coerenza con le esigenze finanziarie dell'azienda.

Nel corso del 2007, è stato dato forte impulso all'attività di recupero indirizzata verso Pubbliche Amministrazioni e Consorzi ed è stato avviato e reso sistematico l'addebito delle spese di recupero crediti, in maniera da costituire un ulteriore deterrente per coloro i quali pagano in ritardo.

I risultati raggiunti nel 2007 dall'attività di recupero crediti risultano essere molto positivi; infatti, i giorni di dilazione degli incassi sono passati da 189 a 159. Molti sono stati i crediti definiti, tra questi i principali accordi riguardano il Comune di Taranto e lo IACP di Lecce. Gli accordi sottoscritti, oltre a produrre un significativo beneficio finanziario per la società, hanno stabilito criteri e modalità tesi ad evitare, in futuro, il ricrearsi di una situazione di morosità.

III.12 Qualità e servizi all'utenza

Nel corso dell'anno 2007 Acquedotto Pugliese, nel proseguimento della politica per la qualità definita, ha attuato il miglioramento continuo di tutti i processi di gestione relativi al Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia sulla base degli impegni assunti con la certificazione del Sistema Qualità aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 ottenuta nell'anno 2005.

Contemporaneamente, la Società ha conseguito a dicembre 2007 un importante risultato con l'estensione del proprio Sistema Qualità anche alle attività di progettazione e realizzazione di opere infrastrutturali.

I risultati fino ad oggi conseguiti sono congruenti con la politica aziendale perseguita per la Qualità, che è basata sui seguenti principi cardine:

- focalizzazione sul cliente e sul soddisfacimento dei suoi bisogni;
- validità delle tecniche e delle metodologie previste dalla norma;
- coinvolgimento di tutte le componenti aziendali;
- necessità di definire ed attuare processi uniformi per il territorio servito.

III.13 Internal audit e Legge 231/01

Nel corso del 2007 è stato adottato, con formale delibera dell'Amministratore Unico, il Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al decreto-legislativo n. 231/2001. In

particolare, il Modello ha, in allegato, il Codice Etico aziendale al quale è stata data massima diffusione con la consegna di copia a tutti i dipendenti e la sua pubblicazione sul sito internet.

Sono stati avviati i primi controlli con una particolare attenzione alla normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro ed alla cosiddetta normativa cantieri (D.Lgs. n. 494/96). Sempre nel 2007 è stata avviata la revisione del risk assessment, con riferimento alle nuove procedure adottate, al fine di consentire l'avvio degli audit di processo.

III.14 Relazioni esterne e rapporti istituzionali

III.14.1 Immagine

Nel 2007, Acquedotto Pugliese ha concentrato le attività di comunicazione istituzionale, favorendo la massima partecipazione dei cittadini e delle istituzioni alla diffusione di una rinnovata cultura dell'acqua, intesa come bene essenziale ed insostituibile alla vita degli esseri umani, anche attraverso la sensibilizzazione al corretto uso della risorsa idrica ed alla lotta agli sprechi.

Con il patrocinio del Comune di Bari la società ha promosso la distribuzione a tutti i residenti nel capoluogo, di kit per il risparmio idrico ed energetico composti da frangigetto da applicare alla rubinetteria domestica.

AQP ha realizzato iniziative dedicate alla semplificazione dei procedimenti aziendali ed allo sviluppo di innovativi servizi e canali di contatto con il cittadino. Le azioni hanno riguardato la semplificazione dei processi di stipula dei contratti di somministrazione, l'ampliamento dei canali di pagamento delle bollette, l'estensione della rete degli sportelli comunali on line ed iniziative di valutazione della soddisfazione dell'utente. In questo contesto, assume particolare rilievo la realizzazione di una "news letter" in formato elettronico che i cittadini-clienti possono ricevere direttamente. Uno strumento di contatto comodo e pratico, per cogliere tutte le novità del mondo AQP e consigli utili per risparmiare tempo e denaro. Informazioni sui termini di scadenza delle fatture, sul periodo utile per comunicare la lettura del contatore, sulle modalità di pagamento e di accesso ai servizi, e altro ancora.

La partecipazione alla "Giornata nazionale del call center" ha contribuito alla promozione dei servizi offerti dal contact center e, più in generale, di tutte le attività legate alla relazione con il cliente.

Nel corso dell'anno ha visto la luce il primo numero di "Acquedottiamo", un trimestrale di informazione interna, interamente dedicato e realizzato dai dipendenti di Acquedotto Pugliese. Un house organ con finalità divulgative delle attività svolte.

III.14.2 Cultura e patrimonio storico

Acquedotto Pugliese ha reso disponibile al pubblico il palazzo di via Cognetti ed i siti maggiormente rappresentativi delle proprie attività, con il supporto di "visite guidate". L'attenzione è stata focalizzata, soprattutto, verso il mondo scolastico, al fine di favorire una conoscenza più approfondita ed estesa del patrimonio storico-culturale dell'Acquedotto Pugliese. In particolare, le visite guidate al palazzo di via Cognetti sono state divise in due momenti: il primo, dedicato alla visita del Palazzo; il secondo alla didattica, incentrata sui temi del ciclo dell'acqua, del corretto uso della risorsa idrica e delle attività dell'AQP.