

Area Relazioni con i Media e Immagine  
Comunicazione e Relazioni Esterne

### **Approvato il Bilancio 2018**

### **Report Annuale Integrato: un passaggio determinante sul cammino della sostenibilità gestionale**

### **In crescita il Valore della Produzione (548,2 milioni di Euro) e Investimenti (146,8 milioni di Euro)**

### **Sale l'utile Netto di Esercizio: 22,5 milioni di euro.**

### **Preziosa risorsa per finanziare investimenti e interventi qualificati già programmati**

**Bari, 23 maggio 2019** - Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il primo Report Annuale Integrato di Acquedotto Pugliese S.p.A.

Bilancio di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità, da quest'anno, sono integrati. Il documento fornisce una visione analitica delle performance finanziarie e non finanziarie della Società. Illustra il funzionamento dell'articolato assetto di AQP e fornisce i risultati di gestione. Non solo informazioni ma capacità di creare relazioni stabili, sia economiche sia di valore, con clienti, Istituzioni, territorio.

I dati di Bilancio più significativi sono **Valore della Produzione**, pari a **548,2 milioni di euro**, gli **Investimenti**, saliti a **146,8 milioni di euro** e l'**Utile Netto di Esercizio**, pari a **22,5 milioni di euro**.

I numeri raccontano di un'azienda **punto di riferimento della comunità servita**, che si consolida nella sua azione a sostegno della crescita sociale ed economica del territorio, promuovendo modelli virtuosi di gestione finalizzati allo **sviluppo di un'economia circolare** ed ecosostenibile.

**Questi dati in crescita** registrano, altresì, significativi **elementi di miglioramento nella comunicazione e nei rapporti con il territorio**. Elementi che esaltano in modo significativo la trasparenza come valore e la conoscenza consapevole delle scelte aziendali. A tanto hanno inciso, oltre alle specifiche **attività di comunicazione**, una più marcata presenza sul territorio, anche in termini di partecipazione, ed un intenso **interscambio del Consiglio di Amministrazione con le Istituzioni, a tutti i livelli** (regionale, comunale, ecc.).

*“Ad AQP non solo è riconosciuto il merito ed il valore della tutela, distribuzione e riuso delle acque – ha precisato con soddisfazione il **Presidente Simeone di Cagno Abbrescia** - bensì la funzione,*



*con i suoi investimenti, di grande azienda del Mezzogiorno che offre reali, consolidate opportunità di lavoro. Non da meno registriamo il crescente miglioramento della qualità del servizio offerto ai clienti. La tutela dell'acqua e del suo più vasto recupero, fa di AQP un'azienda che conosce e diffonde il valore di un bene tanto prezioso, quanto spesso limitato, ma da assicurare con continuità ai cittadini. Tutela del territorio e delle acque marine, fanno della Puglia, una delle primissime regioni italiane che il sempre crescente turismo dimostra di apprezzare. Il dialogo con le Istituzioni, la nostra crescente presenza nelle loro realtà, la nostra migliorata e consolidata qualità relazionale con la clientela, hanno registrato livelli di gradimento che segnano il lavoro da tutti svolto con grande professionalità e passione. A tutti rivolgo il mio grato apprezzamento.*

*L'impulso culturale che AQP sta ponendo in essere con diversificati strumenti e forme di comunicazione nella diffusione della conoscenza e della difesa dell'acqua come valore di crescita umana e sociale, pone le sue sempre più apprezzate storiche strutture tecniche ed artistiche al servizio di numerosi percorsi, anche sportivi, che vedono coinvolti famiglie, alunni di ogni età, associazioni, Istituzioni del territorio nazionale e internazionale.*

*AQP si conferma come azienda punto di riferimento del Mezzogiorno di cui, noi pugliesi, dobbiamo essere orgogliosi”.*

*“La nostra Società è fortemente impegnata a definire e promuovere strategie efficaci di intervento – spiega **Nicola De Sanctis, Amministratore Delegato di Acquedotto Pugliese** – volte ad uno sviluppo sostenibile delle nostre attività, sempre più condivise e partecipate, cogliendo le migliori opportunità. L'esigenza è pervenire al rispetto degli obiettivi di sostenibilità previsti dall'Agenda 2030 dell'ONU, combinando l'economicità della gestione con interventi necessari, così da assicurare un servizio idrico di qualità e con standard ambientali sempre più elevati.*

*Investimenti adeguati sono stati previsti per realizzare un radicale ammodernamento della rete, la cui vetustà connessa ad altri fattori ambientali, sono le cause principali delle perdite.*

*Elementi di innovazione si aggiungono sistematicamente agli obiettivi raggiunti nell'area della distribuzione dell'acqua e nel vasto settore della depurazione, del riuso delle acque reflue, dei rifiuti, del servizio alla clientela attraverso la customer experience.*

*Stiamo lavorando tutti insieme in maniera sinergica e condivisa per assicurare lo sviluppo e il presidio sempre crescente del territorio, grazie anche ad un rafforzamento significativo dell'organico. Un gioco di squadra ad ogni livello, interno e con le Istituzioni, che ci vede coinvolti soprattutto con Regione Puglia e AIP e che sta dando i suoi buoni frutti.*

*Il mio più vivo ringraziamento a tutti per il conseguimento di questi importanti risultati”.*

## **MISSION, VISION, VALORI**

L'Azienda, a tutti i livelli, esprime:

- **consapevolezza** di dover assicurare l'approvvigionamento idrico nei territori gestiti, la sostenibilità e la tutela dell'ambiente attraverso la nostra organizzazione e i nostri impianti.
- Assicurare il **rispetto** e la tutela del territorio attraverso l'innovazione e lo sviluppo tecnologico, l'efficienza energetica e la salvaguardia ambientale, il dialogo costante con la comunità e i territori.
- Circa la qualità del servizio, la **soddisfazione** dei clienti e l'attenzione alla valorizzazione dei dipendenti sono parte dell'identità aziendale.

## **Innovazione**



Nei processi aziendali, AQP è da sempre impegnato a realizzare le più moderne forme di innovazione, strada obbligata per essere azienda al passo coi tempi.

Diversi sono gli ambiti primari nei quali AQP è impegnato:

- **riduzione delle perdite idriche;**
- **riutilizzo delle acque reflue;**
- **riduzione della produzione dei fanghi da depurazione;**
- **efficientamento energetico;**
- **introduzione di sistemi avanzati (smart grid) in un'ottica di industria 4.0.**

In particolare, i processi di innovazione si focalizzano sulla ricerca di soluzioni per la riduzione delle perdite sulle reti idriche e fognarie, la realizzazione di nuovi impianti, soluzioni di telegestione, il miglioramento dei processi di depurazione delle acque reflue urbane, modelli di previsione delle portate sorgive, tecnologie di monitoraggio innovative per le reti di distribuzione idrica negli usi idropotabili ed agricoli.

La Regione Puglia è il primo sostenitore delle iniziative progettuali innovative sia dal punto di vista finanziario che tecnico (Regione Puglia-INNONETWORK e INNOLAB, Regione Puglia POR FESR 2014-2020, MIUR, INTERREG Greece-Italy, Horizon 2020).

### **Il valore della produzione**

**I ricavi registrati ammontano a 548,2 milioni di euro** con un incremento di 20,2 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente.

### **Il Margine Operativo Lordo (MOL)**

Rappresenta la redditività dell'azienda, basata solo sulla sua gestione operativa, ed è **pari a 190 milioni di euro**. Dal computo sono esclusi gli interessi della gestione finanziaria, le imposte, il deprezzamento dei beni e gli ammortamenti.

Tale valore risulta ancor più significativo stante l'incremento di organico realizzato nell'esercizio. Le buone performance gestionali hanno consentito la crescita del MOL.

### **L'utile**

**Il risultato netto di esercizio registrato, 22,5 milioni di euro**, è in crescita rispetto all'anno precedente, riflesso del buon andamento della gestione.

Pur in presenza di rigidi vincoli normativi e di sistema, una efficace capacità gestionale è stata in grado di produrre risultati così apprezzabili.

Per volontà dell'Azionista, giova ricordare che l'utile d'esercizio non è distribuito e viene utilizzato dall'azienda per investimenti, interventi qualificati ed esigenze del territorio.

### **Gli investimenti**

Gli investimenti vengono pianificati dall'Autorità d'Ambito (Ente di Gestione d'Ambito – EGA) ed hanno estensione temporale di 4 anni. La normativa nazionale prevede, altresì, una revisione periodica degli stessi ogni due anni. Il Piano in corso, relativo agli anni 2018-2021, è stato oggetto di naturale **revisione nel corso del 2018**, per priorità e tempi di realizzazione degli interventi.

Gli investimenti del gruppo AQP realizzati nel corso del 2018 ammontano, complessivamente, a **circa 147 milioni di euro**.

In linea con l'anno precedente, gli investimenti hanno riguardato prevalentemente il **comparto depurativo** (50 mln di euro), attraverso la realizzazione di interventi finalizzati al potenziamento degli impianti di depurazione gestiti, la progettazione di interventi mirati al riutilizzo delle acque reflue (già in corso per 23 impianti) e la rifunzionalizzazione e adeguamento di alcuni recapiti finali.



Nell'ambito delle opere finalizzate all'**approvvigionamento idrico e all'adduzione primaria** (43 milioni di euro), si segnalano la progettazione in corso del primo stralcio funzionale delle opere di interconnessione degli acquedotti del Fortore, Locone ed Ofanto, l'intervento di ripristino funzionale dello Schema Molisano destro ramo settentrionale e i lavori, ultimati, di risanamento della diramazione per Manfredonia, tutti pianificati dalla Regione Puglia e **finanziati nell'ambito del Programma POR Puglia 2014-2020**.

Per quanto riguarda le **opere di fognatura** (45 mln di Euro), si segnalano i principali interventi di estensione e potenziamento delle reti, tra i quali quelli per le marine dell'agglomerato di Lecce e Foggia, finanziati nell'ambito del Programma POR Puglia 2014-2020, il completamento delle reti di Porto Cesareo, finanziato, con risorse liberate dal POR 2000-2006, e la rete fognaria della frazione di Calendano nell'abitato di Ruvo di Puglia.

**Gli investimenti realizzati da AQP, oltre a consentire il raggiungimento degli obiettivi di servizio, determinano benefici indiretti per la collettività.**

I termini di ricaduta sul territorio sono stimati in 554 milioni di euro per l'asset **acquedotto**, 2.458 milioni di euro per l'asset **fognatura** e 3.536 milioni di euro per l'asset **depurazione**.

Gli interventi realizzati, oltre agli impatti economici diretti, producono delle ricadute positive sul territorio in termini occupazionali e di salute pubblica. Favoriscono, infatti, la **tutela ambientale, tema fondamentale per una Regione come la Puglia orientata allo sviluppo turistico ed agroalimentare**.

### **I fornitori**

AQP è impegnata ad assicurare una più ampia concorrenza e trasparenza nell'ambito del *procurement*, la semplificazione ed ottimizzazione dei processi, la riduzione dei tempi e dei costi per gli enti ed i fornitori, la tracciabilità dell'intero iter di approvvigionamento, la garanzia di una completa visibilità nella fase di approvvigionamento. Obiettivi tesi a migliorare l'intero ciclo di gestione degli acquisti.

La modifica del Regolamento dell'Albo Fornitori che ha eliminato totalmente le spese di istruttoria per le nuove iscrizioni ed i rinnovi triennali, ha avuto un impatto positivo sull'albo. Il numero di iscritti è passato dai 2.116 del 2017 ai 2.600 del 2018.

Le gare bandite da AQP nel triennio 2016-2018 sono state n. 781, per un valore complessivo di 553,7 milioni di euro. Il 94% delle gare bandite, pari a un valore di 491,2 milioni di euro, è stato gestito attraverso il portale telematico.

Nel 2018 AQP ha introdotto un sistema di assistenza teleFoNica denominato IVR (Interactive Voice Response) e un sistema di assistenza online (Form Online).

**L'incidenza percentuale dei fornitori locali sul totale fornitori è pari al 57,7%.** Dato in continua crescita.

In linea con il trend degli anni precedenti, nel 2018 la percentuale di fornitori operativi in possesso della certificazione ambientale è salito al 46%.

AQP premia i fornitori che presentano soluzioni migliorative finalizzate a minimizzare gli impatti sull'ambiente, a tutelare la sicurezza dei lavoratori e a promuovere modalità operative improntate a criteri sostenibili.

### **I clienti**

Competenza, innovazione e digitalizzazione sono le parole chiave di un modello di comunicazione e dialogo con il cliente in continua evoluzione.



La politica commerciale, dinamica ed in continua evoluzione, è un laboratorio di iniziative, i cui interventi fra gli altri, hanno consentito di trarre un trend crescente dei contatti al **Contact Center Commerciale**, che si **conferma canale preferenziale**.

La relazione con le Associazioni di categoria, fra i principali stakeholder della filiera commerciale, si è sviluppata per favorire la condivisione dei cambiamenti e delle innovazioni attuate da Acquedotto Pugliese. Il dialogo con le Associazioni si è rivelato particolarmente proficuo in relazione all'attuazione della **nuova articolazione tariffaria**, alle innovazioni riguardanti il **Bonus Sociale Nazionale** e alla **fatturazione elettronica**.

In occasione del lancio della nuova e innovativa piattaforma di sportello online **AQPf@cile**, è stata attuata un mirato piano di comunicazione al fine di raggiungere il più ampio bacino di utenti.

La soluzione AQPf@cile è orientata a tutti i cittadini. Attraverso internet, in maniera comoda e semplice, sia da PC che da *tablet* e smartphone, AQPf@cile si basa su tecnologie responsive e consente di fruire dei servizi online in qualsiasi luogo e in qualsiasi orario.

Nel 2018 è stata completata l'erogazione del Bonus Idrico Puglia, in attuazione della regolazione del servizio nell'ATO Puglia, a garanzia del più elevato livello di accesso alla risorsa per gli utenti in situazione di disagio, mediante accredito diretto in fattura consumi.

Sono state esitate positivamente n. 13.998 richieste. L'erogazione del bonus di competenza 2018 è stata effettuata nel primo bimestre 2019, per un importo complessivo pari a 877.873,00 euro.

### L'energia

In linea con i principi comunitari di promozione dell'uso efficiente dell'energia, della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, e seguendo la strada virtuosa intrapresa da tempo, **il 2018 è stato un anno particolarmente sfidante anche per i temi energetici**.

La **riduzione dei consumi energetici del 7,7%** rispetto all'anno precedente, deriva da:

- **maggiore apporto delle sorgenti** con conseguente minor utilizzo delle altre fonti di approvvigionamento idrico, energeticamente più costose (come Sinni, Locone e pozzi);
- **diminuzione dei volumi idrici prodotti e distribuiti** con minori consumi nelle fasi di trasporto, accumulo e adduzione;
- **entrata in esercizio a giugno 2017 del potabilizzatore di Conza** che, trattandosi di un impianto poco energivoro, ha consentito, per tutto il 2018, di ridurre i volumi potabilizzati dal Locone e, conseguentemente, i consumi di energia elettrica complessivamente assorbita dai due impianti

Tali fenomeni sono stati parzialmente mitigati dall'incremento dei consumi nelle attività di depurazione in seguito ai lavori di adeguamento/ampliamento dell'impiantistica.

Nel contempo, Acquedotto Pugliese ha ulteriormente ampliato il proprio parco di generazione di energia elettrica da fonte rinnovabile, attraverso **l'avvio all'esercizio di nuove n. 2 centrali idroelettriche**, denominate Andria-Bari opera 3 e 5, di potenza nominale complessiva pari a 0,9 MW.

Attualmente, sono in esercizio **sei centrali idroelettriche** con una potenza installata complessiva pari a **4,1 MW** e **quattro impianti fotovoltaici per complessivi 1,2 MWp** che hanno consentito di generare energia elettrica da fonti rinnovabili per circa 5,1 GWh.

Le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> sono essenzialmente dovute al consumo di carburante dei mezzi aziendali. Il coefficiente di conversione utilizzato per la determinazione della quantità di CO<sub>2</sub> prodotta, come per i precedenti esercizi, è quello definito dalla International Energy Agency (IEA) e pari a 2,6256 Kg CO<sub>2</sub>/l per il diesel.



**L'attività di produzione di energia elettrica ha contribuito nell'anno 2018 ad evitare l'emissione di 2.072 tCO<sub>2</sub> in atmosfera.**

### **La qualità dell'acqua**

Nel 2018, i Laboratori di AQP hanno effettuato sulle acque potabili, analisi su oltre **15mila campioni** prelevati su acque distribuite e fonti, per oltre **452 mila parametri**.

Alcuni principali **indicatori di potabilità sono controllati in tempo reale**, altresì, attraverso un sistema di telecontrollo.

AQP ha sottoscritto con l'Istituto Superiore di Sanità una Convenzione finalizzata alla redazione di un Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA). Il progetto coinvolge ARPA Puglia e l'Assessorato Regionale alla Salute. L'approccio innovativo alla base del PSA prevede l'esame dell'intero sistema idrico in un'ottica preventiva al fine di **valutare in anticipo i rischi potenziali** a cui può essere soggetto e cercando di definire e porre in essere delle contromisure.

### **La Depurazione**

**AQP gestisce il più importante parco depuratori d'Italia**, 183 impianti in esercizio e 9 impianti di affinamento per il riutilizzo delle acque.

La potenzialità complessiva degli impianti gestiti è pari a oltre 5,6 milioni di A.E. (Abitanti Equivalenti).

Nel 2018 sono stati effettuati **22.029 Campioni per circa 168.419 Parametri** dei reflui in ingresso, in uscita e lungo le fasi del processo depurativo.

La Regione Puglia ha attivato procedure per il finanziamento di interventi rivolti al concreto riutilizzo delle acque reflue depurate per usi civili ed agricoli.

I depuratori sono **presidi sanitari a tutela del territorio** e della qualità di vita complessiva dell'area servita, con l'esclusivo compito di restituire al loro ciclo naturale e con modalità compatibili e rispettose dell'ambiente, le acque provenienti dalle abitazioni dei cittadini allacciate regolarmente alla pubblica fogna.

Tale processo comporta una **produzione giornaliera di fanghi** da allontanare per recupero o smaltimento tanto più elevata quanto più spinta è la capacità depurativa.

Le alternative operative in essere per il riutilizzo/smaltimento dei fanghi sono rappresentate da:

- **impiego in agricoltura** per via diretta o indiretta attraverso impianti di recupero/compostaggio;
- **collocazione in discarica**;
- **incenerimento in varie forme** (diretto in impianti dedicati, co-incenerimento con altre tipologie di rifiuti compatibili, cementifici, ecc.).

**Nel 2018 i fanghi prodotti sono stati 218.234 ton., di cui 148 mila riutilizzate.**

Per far fronte alle emergenti criticità di carattere tecnico normativo circa lo smaltimento dei fanghi, sono state avviate diverse attività, tra cui assumono particolare rilievo:

- l'acquisto di sistemi per la migliore disidratazione dei fanghi (n. 60 stazioni di disidratazione), attualmente in fase di gara. Tale intervento consentirà di **ridurre fino al 30%** i fanghi da conferire al sito di smaltimento finale;
- avvio della progettazione di **14 serre solari** per l'essiccamento naturale del fango;

### **ASECO**

La controllata ASECO S.p.A. gestisce l'impianto di compostaggio di **Ginosa Marina** in provincia di Taranto. L'impianto è autorizzato a trattare fino ad un massimo di 80.000 tonnellate annue di rifiuti.



Nel 2018 l'attività produttiva dell'impianto è stata rivolta prevalentemente al recupero della FORSU (Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani) e, in misura meno significativa, di scarti e fanghi agroalimentari, rifiuti mercatali e rifiuti ligno-cellulosici, privilegiando il conferimento da parte delle Amministrazioni Comunali della Regione Puglia.

In parte del 2018 ASECO ha completato e gestito il nuovo stabilimento per il Trattamento Meccanico Biologico sito in Cerignola.

### Il personale

**Nel 2018 il Gruppo Acquedotto Pugliese ha riorganizzato e rafforzato la propria struttura organizzativa.** Nel corso del 2018, il Gruppo AQP risulta avere una forza lavoro pari a **1.983 unità**, di cui ben il 96% è distribuito sul territorio pugliese.

Nel corso del 2018, il gruppo AQP ha effettuato complessivamente **98 assunzioni**, con l'inserimento, in via maggioritaria, di personale tecnico e operativo destinato a potenziare e migliorare l'attività strategica di conduzione degli impianti di depurazione e potabilizzazione. I lavoratori in uscita sono stati 61.

Erogate circa 38mila ore di formazione. **AQP WATER ACADEMY** ha proseguito nella collaborazione con il territorio (scuole, università, enti) contribuendo, con progetti di *welfare to work* (**alternanza Scuola Lavoro, Stage/Tirocini gli universitari**).

### La comunicazione

Nel corso del 2018 Acquedotto Pugliese ha promosso numerose iniziative per diffondere la conoscenza delle attività svolte e valorizzarne le *best practice* tra i cittadini, i giovani e gli stakeholder istituzionali.

Di seguito, riportiamo una simbolica panoramica delle iniziative più significative che si abbinano alle pubblicazioni periodiche (**La Voce dell'Acqua**) e straordinarie editate per tanti singoli eventi:

- “**Solidali con**”, progetto rivolto a sostenere le associazioni di volontariato attive sul territorio, da Ail, Airc, Admo, Croce Rossa e Ant.
- La mostra itinerante **La fontana si racconta**
- **Fontaninapp**
- In occasione dell'inaugurazione delle opere di potenziamento dell'impianto di depurazione a servizio di Ruvo di Puglia e Terlizzi, Legambiente Puglia ha presentato “H2Oro. In buone acque”, progetto didattico, patrocinato dalla Regione Puglia e svolto in collaborazione con Acquedotto Pugliese e Autorità Idrica Pugliese. Obiettivo è raccontare l'acqua nelle sue proprietà caratteristiche e nei suoi molteplici usi, al fine di sensibilizzare cittadini e studenti sull'importanza della depurazione, del riuso e del risparmio idrico.
- Con alcuni pregevoli arredi, realizzati da Cambellotti per il Palazzo dell'Acquedotto a Bari, l'azienda ha offerto il proprio contributo alla mostra “**Duilio Cambellotti. Mito, sogno e realtà**”, inaugurata a Villa Torlonia a Roma: 230 opere che hanno testimoniato il genio di uno tra gli artisti più versatili del Novecento.
- **Mostre fotografiche** mirate, con grandi maestri della fotografia, “**La ricerca di senso nelle immagini**”
- Mostre di **reperti archeologici di corredi funerari** di grande valore, rinvenuti negli scavi per lavori. Preziosi reperti restaurati e
- In collaborazione con l'Anci e il Comune di Polignano a Mare, presso il depuratore della nota località turistica, si è tenuto un concerto dedicato a Domenico Modugno, eseguito dall'orchestra della Città Metropolitana.



- L'azienda ha partecipato alla seconda edizione di Urbact, il festival sulle buone pratiche urbane, promosso dall'Anci, in collaborazione con il Segretariato Urbact di Parigi e il Comune di Bari.
- **Linea Verde**, la popolare trasmissione **di Rai 1**, ha dedicato un servizio alle sorgenti di Caposele.
- Per tutto il 2018 si sono svolte le tradizionali **visite agli impianti aziendali e al museo al Palazzo dell'Acquedotto Pugliese**.
- La partecipazione ad eventi culturali di risonanza nazionale, come Notti Sacre.
- Presentazione di libri di ricerca sociologica, storica, tecnica e artistica, valorizzando opere di lavoratori AQP.

Emerge in modo significativo come la promozione culturale di fatto incida positivamente sul valore dell'azienda. Contribuisce alla sua crescita, promuovendone la redditività nella sua più ampia accezione. Essa rappresenta, altresì, una fonte di valorizzazione del patrimonio umano, tra gli assett aziendali certamente il più importante.

Se c'è crescita umana, cresce l'impresa.