

DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA

ACQUEDOTTO PUGLIESE

- Acquedotto Pugliese, da oltre cento anni al servizio del territorio Pag. 1
- La storia e il percorso di sviluppo Pag. 15
- Scheda di sintesi Pag. 17

Contact: Vito Palumbo
Responsabile
Comunicazione e Media
Acquedotto Pugliese SpA
Tel 080 5723442
E-mail: v.palumbo@aqp.it - comunicazione@aqp.it

Bari, marzo 2025

ACQUEDOTTO PUGLIESE

Acquedotto Pugliese, da oltre cento anni al servizio del territorio

Azienda strategica nazionale

Acquedotto Pugliese SpA (AQP), azienda pubblica **da oltre cento anni al servizio del territorio**, è tra i maggiori player europei nella gestione di servizi idrici integrati. Il sistema gestito da AQP è un unicum per dimensioni, complessità e interconnessione e l'azienda è stata dichiarata con legge dello Stato di **"rilevanza strategica per l'interesse nazionale"**.

Al servizio di 4 milioni di cittadini

AQP è controllata al 100% dalla Regione Puglia e gestisce il servizio idrico integrato in **Puglia** e in 12 Comuni della **Campania**, per un totale di oltre **4 milioni di abitanti**, su **una superficie di 20 mila chilometri quadrati** che comprende due diversi ATO (Ambito Territoriale Ottimale) tra cui l'ATO Puglia che è tra i più estesi d'Italia.

37 mila chilometri di rete

Il sistema si sviluppa su **oltre 24 mila chilometri** di rete idrica (di cui 5 mila per la sola adduzione e 3.500 di allacci), circa **1.500 opere** tra serbatoi, partitori e impianti di sollevamento, a cui si aggiungono gli oltre **13 mila chilometri di reti fognarie** e **700 impianti di sollevamento**.

L'azienda conta inoltre su **5 potabilizzatori ubicati in tre regioni** (Fortore, Sinni, Pertusillo, Locone e Conza della Campania), **10 laboratori** di analisi, **185 depuratori**, **45 impianti d'affinamento** e 1 impianto di compostaggio per il mix tra fanghi di depurazione e forsu.

Investimenti per la comunità e il territorio

Anche nel 2023 Acquedotto Pugliese ha confermato il suo ruolo di catalizzatore per l'economia locale. **Gli investimenti sono stati pari a 503 milioni di euro, circa 127 euro per abitante**: un dato ben oltre la media italiana e in linea con le migliori realtà europee che evidenzia la capacità di AQP di essere promotore di sviluppo per le comunità di riferimento.

Nel 2023 il **valore della produzione** si è attestato a circa **700 milioni di euro** e il **marginale operativo lordo** a **257 milioni**.



Ciclo idrico integrato

Acquedotto Pugliese **garantisce il ciclo idrico integrato in tutte le sue fasi**: dalla captazione, potabilizzazione e distribuzione di acqua potabile ai servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue fino al loro eventuale riutilizzo.

Un unicum a livello nazionale

La natura del suolo e del sottosuolo della regione, da sempre, non consente accumuli o riserve d'acqua.

AQP gestisce un complesso e avanzato sistema di approvvigionamento che si struttura **in sei schemi idrici**, Sele-Calore, Pertusillo, Sinni, Fortore, Locone, Ofanto, la cui principale caratteristica è il forte livello di interconnessione, **che ne fanno un unicum a livello nazionale**.

La risorsa idrica proviene dalle sorgenti situate in Campania, attraverso il prelievo di acqua superficiale da invasi artificiali e dalla falda profonda mediante pozzi.

L'interconnessione consente di trasferire la risorsa idrica da uno schema all'altro seguendo le variazioni di domanda e compensando i tassi di produzione variabili delle diverse fonti.



Il Canale Principale

Il Sele-Calore, la cui arteria maggiore è il **Canale Principale**, è una **straordinaria opera di ingegneria idraulica**, della lunghezza complessiva di 244 chilometri, che comprende 99 gallerie e 91 ponti-canale.



Costruito tra il 1906 e il 1918, il **Canale Principale** attraversa nel suo lungo tragitto il massiccio appenninico e murgese, e giunge in Puglia, nei pressi di Monte Fellone in provincia di Brindisi per **soddisfare oltre il 25 % dell'intero fabbisogno idrico della regione**.

Dissalatore di Taranto

Storia ma anche innovazione. Per rispondere all'esigenza di diversificare le fonti di approvvigionamento e preservare le falde, AQP ha in programma la realizzazione di un **dissalatore ad osmosi inversa a Taranto** finanziato in parte su fondi PNRR e la cui conclusione è prevista nel 2026. Prevede un impianto ultratecnologico con una potenzialità di **55.400 m3/giorno** circa di acqua potabile che produrrà l'equivalente del fabbisogno idrico giornaliero di oltre 385.000 persone.

Qualità dell'acqua

Un grande impegno è messo sulla qualità dell'acqua. I parametri chimici e microbiologici monitorati nel 2023 sono **circa 1,4 milioni su circa 48 mila campioni prelevati**.



Digital twin

Nella **Control Room**, il nuovo **"cervello digitale"** dell'azienda, grazie a strategie data-driven Acquedotto Pugliese elabora **analisi predittive per ridurre le perdite** e gestire le manutenzioni in maniera mirata, tracciando l'intero ciclo delle segnalazioni dei clienti.

La Control Room utilizza la piattaforma di **Smart Water Management**, il progetto di AQP di gestione integrata grazie alle tecnologie digitali. I sistemi di informazioni geografiche (GIS), Internet of Things (IoT), Work Force Management (WFM), Modellazione delle reti, Business Intelligence (BI) e indicatori di performance (KPI) hanno consentito di creare un digital twin su cui è possibile simulare manovre e prevederne gli effetti consentendo così interventi sempre più mirati.

La Control Room rende possibile utilizzare i dati raccolti a favore del sistema unico e interconnesso di AQP (**570.000 interconnessioni**) per un'allocazione idrica in grado di rispondere al variare delle necessità di acqua, sempre meno prevedibili a causa dei cambiamenti climatici e dei frequenti periodi siccitosi, utilizzando nuove tecnologie per garantire un sistema sempre più sostenibile e circolare.



Tramite circa **11.000 sensori** sono controllati da remoto **1.544 impianti** idrici della rete di adduzione primaria, secondaria e urbana, **129 impianti di sollevamento**, **101 impianti di depurazione** e **105 contatori** per le grandi utenze. L'implementazione di sistemi e device di controllo consente la supervisione del flusso degli schemi idrici, il monitoraggio energetico e dei principali indicatori di potabilità e depurazione, con possibilità di interventi immediati in caso di anomalie e maggiore razionalizzazione nella gestione della risorsa idrica.

La tecnologia applicata permette anche di regolare i flussi, in remoto e in automatico, sulla maggior parte della rete. Acquedotto Pugliese ha, altresì, sviluppato l'uso di **droni sottacquei per la video ispezione** del canale principale e di robot telecomandati dall'esterno anche per la pulizia delle vasche di sollevamento della fogna e degli impianti di depurazione, oltre che per la già consolidata attività di ispezione e lavori nelle lunghissime condotte che trasportano acqua dalle sorgenti.

L'assenza di grandi fiumi nella regione determina anche che AQP deve rispettare **criteri più stringenti di depurazione** rispetto alle altre realtà italiane. Una sfida vinta ogni giorno con **investimenti nei più moderni depuratori**.

Depurazione all'avanguardia

Sono 185 gli impianti di depurazione gestiti, con tecnologie avanzate e sostenibili.

Attualmente **7 impianti di depurazione** gestiti da Acquedotto Pugliese, dal potenziale complessivo di circa 11 milioni di metri cubi, **forniscono acqua affinata per usi irrigui**: Acquaviva delle Fonti, Castellana Grotte, Corsano, Fasano-Forcatelle, Gallipoli, Ostuni e San Pancrazio Salentino. Per ognuno di questi impianti Acquedotto Pugliese – fra i primi gestori in Italia – ha predisposto i **Piani di gestione dei rischi ambientali e sanitari previsti dalla normativa nazionale ed europea sul riuso**. In particolare,

AQP ha incrociato la valutazione qualitativa sui rischi richiesta dalla normativa a una quantitativa basata sulla qualità delle acque negli ultimi tre anni. Questo metodo quali-quantitativo dà ancora più efficacia al Piano poiché, attraverso l'analisi statistica, incrementa l'azione di previsione e prevenzione.

Altri 38 depuratori gestiti da AQP sono già oggi dotati di impianto di affinamento e trattano un volume di **circa 57 milioni di m³/anno** di risorsa. Acquedotto Pugliese ha inoltre in corso o in fase di pianificazione interventi che **entro il 2028 consentiranno ad altri 31 impianti di depurazione di fornire acqua affinata**, per un potenziale di ulteriori 63 milioni di m³/anno.

In totale gli impianti gestiti da Acquedotto Pugliese che oggi forniscono acqua per il riuso, quelli già predisposti per farlo e quelli che saranno realizzati entro il 2028 sono 76 sui 185 complessivi, per un volume d'acqua affinata di circa 131 milioni di m³/anno sui 250 mln complessivamente trattati.

Sempre in tema di depurazione **29 impianti** hanno quale recapito finale il suolo, per il tramite di **trincee drenanti**, con i limiti al rilascio più restrittivi previsti dalla normativa vigente e con risultati molto positivi che hanno visto la **creazione di nuove oasi verdi**.

Un caso particolare è il **fitodepuratore di Melendugno (LE)**: con circa otto ettari di estensione, specchi d'acqua per un totale di cinque ettari e sei vasche di fitodepurazione/lagunaggio, **è tra gli impianti di fitodepurazione più grandi d'Italia**. Questi rappresentano un'alternativa ai sistemi di depurazione tradizionali, con vantaggi dal punto di vista economico (risparmio di energia elettrica, limitati costi di gestione) e ambientale (eliminazione dei trattamenti di disinfezione e dei relativi sottoprodotti, miglior inserimento paesaggistico).

Il progetto si è classificato primo al premio nazionale Pianeta Acqua 2011, promosso dal Forum Nazionale per il Risparmio e la Conservazione della Risorsa Idrica.

Il mare più pulito d'Italia

L'attenzione in ambito di depurazione incide anche sull'ottima salute dei mari: **nel 2024, per il quarto anno consecutivo, la Puglia si è confermata prima in Italia per qualità delle acque di balneazione, eccellenti per il 99,7% come evidenziato dalle analisi microbiologiche condotte dal Snpa**, il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (la rete che coordina le Agenzie regionali per l'ambiente).

**Obiettivo:
ridurre i fanghi
del 25%**

Sempre con l'impegno di ridurre gli scarti AQP ha **acquistato 66 nuove stazioni di disidratazione meccanica ad alto rendimento. Tale intervento è finalizzato a ridurre fino al 25% i fanghi da depurazione** (una riduzione che per solo il 2023 è stata già pari al 2,16%).

Con lo stesso obiettivo, AQP ha avviato **la realizzazione di serre solari per l'essiccamento naturale** del fango presso 14 impianti di depurazione **che permetteranno la riduzione del contenuto d'acqua dal 75% al 20%**. Rispetto ad altre tecnologie di essiccamento, come i forni, **le serre sono una scelta sostenibile** in quanto **sfruttano naturalmente e esclusivamente l'energia solare**.



Infine, l'azienda è impegnata in progetti innovativi di ricerca per valorizzare **il fango come risorsa attraverso il suo riutilizzo**: tra questi anche la realizzazione di 8 impianti di produzione di gessi.

Grazie agli investimenti è stato possibile arrivare a una percentuale di **riutilizzo degli scarti vicino al 100%** (solo 3 tonnellate su 175 mila sono state destinate in discarica).

Aseco

Del gruppo AQP fa parte **ASECO S.p.A**, società sottoposta all'attività di direzione e coordinamento congiunto di Acquedotto Pugliese SpA e AGER Puglia. ASECO gestisce l'impianto di compostaggio di Ginosa Marina in provincia di Taranto. A seguito di lavori di revamping, l'impianto è tornato operativo da febbraio 2024.

**Risparmio
energetico e
fonti rinnovabili**

Negli ultimi anni AQP ha incrementato il proprio impegno per la riduzione dei consumi energetici e ha avviato diversi interventi per ridurre la sua dipendenza energetica. È stato definito l'obiettivo di incrementare la quantità di **energia prodotta da fonti rinnovabili: per il 2023 si è attestata a 9,15 GWh**, con la prospettiva di arrivare a 45 nel 2026 e alla completa autonomia energetica nel lungo periodo, con rilevanti benefici in termini di impatto sulle tariffe del servizio e sull'ambiente. A tali scopi di efficientamento energetico saranno dedicati nel prossimo triennio ingenti investimenti, con l'avvio, ad esempio, di **nuovi impianti di autoproduzione da fonti rino-**



vabili per la realizzazione di **impianti fotovoltaici e la cogenerazione da biogas da fanghi di depurazione**.

Ad oggi AQP è in grado di produrre autonomamente oltre il **2% del suo fabbisogno energetico**, con l'obiettivo al 2026 di incremento sino al 9% del proprio fabbisogno. Attualmente sono in esercizio **9 centrali idroelettriche** con una potenza installata complessiva pari a 5,2 MW e 7 impianti fotovoltaici per complessivi 1,2 MWp a cui si aggiungono 3 impianti di cogenerazione a biogas da fanghi di depurazione pari a 0,9 MW. Gli investimenti hanno inoltre consentito, **nel 2023, un risparmio energetico di 31 GWh rispetto al 2022 e di evitare l'emissione di quasi 9.500 tonnellate di CO₂**.



Motore di sviluppo per il territorio

Anche con riguardo all'impatto economico diretto delle attività di AQP, i dati sono certamente positivi: **le gare indette nel 2023 sono state 542** per un importo complessivo di **oltre 1,5 miliardi** a base d'asta.

Oltre il 60% del valore dei contratti è affidato ad aziende del territorio pugliese.

Tali dati evidenziano l'importanza e centralità del Gruppo **quale motore di sviluppo del territorio**.

Sostenibilità ambientale

I processi di innovazione di AQP si focalizzano **sulla digitalizzazione, sulla riduzione della produzione dei fanghi da depurazione, sul riutilizzo delle acque reflue, sull'efficientamento energetico**, sull'introduzione di sistemi avanzati **in un'ottica di industria 4.0**, sulla **riduzione delle perdite idriche**.

Gli investimenti effettuati sul piano di risanamento delle reti idriche hanno permesso il recupero di **quasi 20 milioni di metri cubi di acqua dal 2019 al 2023**.

Digitalizzazione

AQP sta implementando un ambizioso piano di digitalizzazione che coinvolge vari aspetti operativi, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi interni, dei servizi al cliente e dei progetti di sostenibilità.

Tra le principali iniziative rientra la creazione di una **Smart Grid dell'Acqua** per una gestione intelligente delle risorse idriche integrando **servizi IT e IOT**. Il piano si articola in quattro programmi chiave: il **Digital Journey**, volto a semplificare e rendere più strutturati i processi operativi, migliorando la visibilità e la disponibilità in tempo reale dei dati tramite l'evoluzione e l'adozione di tecnologie Enterprise; il programma **Customer Centricity**, finalizzato a creare esperienze digitali positive per i clienti, semplificando i processi e migliorando la qualità dei servizi; il programma **IT Stable Operation**, che mira a rafforzare l'infrastruttura tecnologica per garantire continuità operativa e supportare progetti innovativi futuri senza mai trascurare gli aspetti di compliance e cyber sicurezza; e infine il programma **Smart IA**, che punta all'introduzione di strumenti di **intelligenza artificiale** per rendere le applicazioni aziendali più intelligenti ed efficienti, consentendo maggiore rapidità nella risoluzione delle problematiche e di snellire i processi critici.

Questo piano di digitalizzazione consentirà ad AQP di migliorare l'efficienza operativa e offrire un servizio di alta qualità ai propri clienti, garantendo il rispetto della normativa ARERA.

Smart meters e smart grid

In tale ambito è inoltre in corso il progetto di sostituzione di **1 milione di contatori Smart Meters**. Un progetto strategico per l'Acquedotto Pugliese che prevede in 10 anni **la sostituzione dell'intero parco contatori con misuratori digitali di ultima generazione senza alcun costo per il cliente**.

È possibile che il progetto si concluda già in anticipo nel 2027. L'obiettivo è arrivare ad una lettura continua in grado di segnalare le variazioni di consumi ed eventuali anomalie, questo garantirà una maggiore capacità di analisi. **I contatori sono georeferenziati e identificati, cosa che permetterà di localizzarli e farli dialogare con la rete per ottimizzare la distribuzione idrica.**

Più nel dettaglio a febbraio 2021 è stato avviato in campo il **Piano Smart Metering** nelle province di Taranto e Brindisi, nelle quali risultano **installati oltre 188.000 contatori elettronici**. A settembre 2023 la sostituzione massiva è partita nei Comuni della provincia di Bari. Grazie alla telelettura a rete fissa con tecnologia LoRaWAN, il cui deployment dell'infrastruttura è partito a marzo 2024 ed è in corso, gli smart meter apporteranno un significativo vantaggio al processo di fatturazione, che sarà riferita ai consumi effettivi. I dati raccolti in telelettura potranno essere utilizzati per offrire

nuovi servizi digitali ai clienti per una maggiore consapevolezza dei consumi, e offriranno importanti prospettive di trasformazione digitale nella direzione della smart water grid.

I dati 2023

Il bilancio d'esercizio del 2023 presenta **un utile netto che per il sesto anno consecutivo supera i 20 milioni di euro**.

Per volontà dell'Azionista, l'utile d'esercizio viene **utilizzato dall'azienda per il continuo miglioramento del sistema idrico e a sostegno degli investimenti**.

Il valore della produzione ha raggiunto circa 700 milioni di euro, anche grazie ad un ampliamento del servizio idrico integrato.

Sostenibilità

Dal **2021 Acquedotto Pugliese ha aderito al Global Compact**, un patto internazionale siglato tra le aziende di tutto il mondo e le Nazioni Unite con lo scopo **di perseguire iniziative, progetti e comportamenti in linea con i 17 Sustainable Development Goals (SDGs)**, gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Il CdA di Acquedotto Pugliese ha approvato **il Piano di Sostenibilità dell'azienda, relativo al triennio 2022-2024** per varare un nuovo modello di crescita che contribuisca **a creare valore per i territori in cui opera**. Le azioni aziendali previste dal Piano sono articolate su tre macro aree strettamente correlate: **Ambiente, Qualità e Persone (A.Q.P)**. Tra gli obiettivi più significativi quelli rivolti a garantire **l'incremento di produzione di energia elettrica**, la **gestione sostenibile** della risorsa, la **riduzione dell'impronta ambientale** dell'azienda, la realizzazione di **processi circolari** tramite nuovi impianti innovativi per la gestione dei rifiuti, **l'innalzamento della qualità** del servizio al cliente anche tramite l'innovazione tecnologica e il miglioramento dell'inserimento paesaggistico delle opere. In tema di attenzione alle persone, di rilievo l'obiettivo di **incentivare le politiche di welfare e wellbeing** per il miglioramento della qualità della vita, salute e benessere dei dipendenti e la **mobilità sostenibile** volta alla diminuzione degli impatti ambientali, sociali ed economici generati dai veicoli privati.

A partire da luglio 2024 è possibile consultare il **sito reportsostenibilita.aqp.it**, vero e proprio diario di sostenibilità che raccoglie le principali iniziative, le politiche e i programmi che fanno di AQP un acquedotto circolare. Pensato per essere un contenitore dinamico e sempre aggiornato, si popolerà di **contenuti e approfondimenti dedicati a temi ESG**. Sul sito è inoltre consultabile l'intero report integrato relativo al 2023.

Acquedottisti, le persone di AQP

Il terzo pilastro d'azione individuato dal Piano della Sostenibilità di AQP, oltre ad Ambiente e Qualità, è costituito dalle Persone, che AQP considera un vero asset strategico. Gli Acquedottisti, come amano definirsi con

senso di appartenenza, sono **oltre 2.280** e contribuiscono, ognuno secondo le sue mansioni specifiche, alla buona gestione dell'acqua in ogni declinazione. Nel 100% dei casi si tratta di persone con contratto a tempo indeterminato.

La valorizzazione dei talenti passa anche attraverso il rispetto delle unicità, l'inclusione e la formazione continua, con **oltre 150 mila ore erogate** nel 2023. Da anni, le politiche dell'azienda sui temi d'inclusione trovano riscontro in alcuni dati significativi: la forza lavoro femminile rappresenta oggi il 21%, in costante crescita (nel 2022 era il 19%), e il 60% delle donne ha un'età inferiore o uguale a 50 anni. Ai vertici aziendali, a partire dal 2021 **Francesca Portincasa ricopre la carica di Direttrice Generale, come prima donna nel ruolo.**

Grazie ad esempio a politiche di reclutamento e una gestione delle opportunità di crescita professionale eque, in AQP **non esiste gender pay gap** e i livelli di remunerazione sono bilanciati ed equiparabili tra i generi.

Acquedotto Pugliese ha realizzato nel 2023 il **primo bilancio di genere** e ottenuto nello stesso anno la **certificazione per la parità di genere.**

**L'unico
acquedotto
con 2 medaglie
d'oro**

Fra gli Acquedottisti illustri figura **Francesco Martino**, barese classe 1900. Nel luglio del 1924 riuscì nell'impresa di vincere **due medaglie d'oro alle Olimpiadi di Parigi**, una individuale negli anelli (il primo italiano a riuscirci) e uno a squadre nella ginnastica. Un vanto per il Paese, per il Meridione, per Bari e per Acquedotto Pugliese, con cui ha lavorato fino al 1960. Martino fu assunto come meccanico motorista all'Ente Autonomo Acquedotto Pugliese nel febbraio del 1924. Una data che fa piazza pulita di una leggenda che lo voleva in azienda per i meriti acquisiti a Parigi. Nel '25 fu trasferito all'ufficio economato, nel '45 promosso meccanico scelto cantoniere e nel '52 custode principale. E, nonostante allenamenti e gare in giro per l'Italia e oltre, Martino non fece mancare mai il suo determinante contributo sul posto di lavoro.

Acquedotto Pugliese conserva la memoria del suo campione olimpico come **parte del proprio patrimonio culturale**: le due medaglie di Martino, testimonianza di determinazione e orgoglio, continuano a rappresentare l'anima e i valori dell'azienda.

Acque del Sud

Per contribuire a rilanciare la gestione degli invasi e delle infrastrutture idrauliche di **Acque del Sud SpA** - società che ha assorbito a partire da gennaio 2024 le funzioni dell'ex EIPLI - **Acquedotto Pugliese e Acea hanno sottoscritto una partnership** a giugno 2024. Le due società si sono impegnate a costituire un raggruppamento temporaneo di imprese (RTI) con pari quote

al fine di partecipare alla gara per diventare soci industriali di Acque del Sud. Per decreto legge, infatti, l'attuale azionista unico, il MEF, può trasferire quote fino al 30% a soggetti con funzioni di soci e un ruolo di responsabilità di gestione.

L'attività internazionale

Negli anni l'attività si è concentrata **nei paesi del bacino del Mediterraneo e in quelli balcanici. Più recentemente e nel corso del 2022 e del 2023 l'attività si è intensificata anche con i Paesi del Medio Oriente e gli Emirati Arabi.**

Sono in corso numerose iniziative di collaborazione internazionale **come il progetto Cross Water** di cui **Regione Puglia (come lead partner) e Acquedotto Pugliese fanno parte con Regione Molise, Comune di Tirana, società Tirana Water and Wastewater Utility (UKT) ed Acquedotto Regionale Montenegro (PE RWMC).** L'obiettivo del progetto transfrontaliero Cross Water di un valore di 5,5 milioni di euro è quello di favorire lo sviluppo congiunto di nuove infrastrutture e tecnologie, nonché di nuovi sistemi di controllo e misurazione.

Di rilievo anche **la partecipazione a Interreg Grecia e Interreg IPA con Albania e Montenegro** al fine di condividere e contribuire attivamente alla diffusione delle buone pratiche di utilizzo delle acque reflue affinate, progettazione di reti e sistemi di controllo.

A beneficio dei Paesi in via di sviluppo, l'AQP ha contribuito, inoltre, a supportare le autorità nazionali nella elaborazione **di politiche internazionali di aiuto nel campo idrico** e svolto attività di alta formazione.

A partire dal 2024, AQP è diventata la **prima società italiana ad essere membro del World Water Council**, l'organizzazione internazionale che ha l'obiettivo di promuovere consapevolezza e dare impulso ad azioni relativamente a tutte le problematiche inerenti all'acqua.

La Ciclovía dell'Acqua

AQP promuove la sostenibilità anche attraverso la realizzazione di **infrastrutture green** e la promozione di nuovi modelli di sviluppo di un **turismo più "lento"**. La **Ciclovía dell'Acqua** è un percorso unico lungo il Canale Principale di AQP, un "fiume nascosto" della Puglia immerso nella forza evocativa della macchia mediterranea e dei trulli della regione. È in corso



di realizzazione un nuovo progetto di ampliamento che **entro il 2026 la porterà dai 22 km esistenti in Valle d'Itria a 192 km** che percorreranno l'acquedotto fino al confine con la Basilicata, grazie a fondi regionali e del Pnrr per circa 39 milioni di euro.

TVA, un nuovo modo di comunicare

Nel corso del 2022, Acquedotto Pugliese **ha lanciato TVA**, la prima web tv tematica dedicata al mondo dell'acqua, **un nuovo e innovativo progetto di comunicazione** che mira ad arricchire l'offerta informativa sui temi della sostenibilità, dell'ambiente e dell'innovazione. La web tv offre **una programmazione settimanale con diverse ore di contenuti inediti e relativi** non tanto all'azienda quanto alla risorsa idrica. Un progetto aperto ed inclusivo di comunicazione, che Acquedotto Pugliese ha inteso proporre in forma partecipata. La programmazione prevede rubriche autoriali, tg e servizi proposti settimanalmente, e si potrà arricchire con l'apporto dell'intera comunità pugliese, coinvolgendo Istituzioni, aziende, territori e cittadini chiamati a partecipare attivamente all'approfondimento proposto, sollecitando riflessioni sui temi della sostenibilità, dell'utilizzo e della valorizzazione dell'acqua.

Ultima aggiunta al palinsesto, l'edizione LIS del Tg, che mira a **rendere sempre più inclusivo il servizio d'informazione** offerto da AQP con l'intento di promuovere la piena partecipazione e rimuovere le barriere della comunicazione.

Certificazioni

Acquedotto Pugliese è dotato di un Sistema di Gestione Integrato che risponde a standard internazionali in tema di Qualità (**ISO 9001**), Ambiente (**ISO 14001**), Energia (**ISO 50001**), Salute e Sicurezza dei lavoratori (**ISO 45001**), Sicurezza delle informazioni (**ISO/IEC 27001**) e Parità di Genere (**UNI PdR 125**).

Anche nel corso del 2023 il Gruppo AQP ha confermato l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Integrato, mantenendo e consolidando le certificazioni ottenute, rilasciate dall'Ente di Certificazione Bureau Veritas accreditato dall'Ente Accredia.

L'AQP Water Academy

Il vissuto centenario di significative esperienze professionali maturate in Acquedotto Pugliese, ha portato da parte della Direzione Risorse Umane

all'istituzione di **AQP Water Academy – Centro di Eccellenza di Cultura e Formazione sulla Gestione del Servizio Idrico Integrato.**

L'Academy crea **opportunità di rete** gestendo e promuovendo progetti condivisi a livello territoriale, nazionale e internazionale.

Attenzione al cliente

Presente sul territorio sia tramite gli **Sportelli Comunali Online e 13 Front Office** dove poter richiedere informazioni e svolgere pratiche commerciali, l'AQP è vicino alle esigenze della clientela.

Al fine di evitare le code agli sportelli, è disponibile l'**APP CodaQ**, e nell'ottica di offrire un servizio sempre più vicino alle esigenze dei clienti sono online **la piattaforma AQPf@cile e la nuova APP dedicata.**



Il call center commerciale, organizzato in team, gestisce ogni anno oltre 650.000 chiamate, nel rispetto dei parametri di qualità previsti da ARERA.

La formazione integrata e trasversale sui diversi canali di contatto consente un rapido aggiornamento delle risorse con l'obiettivo di rispondere in modo adeguato alle diverse richieste della clientela.

AQP ha anche promosso il progetto **“Acqua che ascolta”** avviando l'**APP Pedius per consentire anche ai clienti sordi di comunicare con il Servizio Clienti.**

AQP ha attivato e continua a promuovere l'utilizzo di **PagoPA**, la piattaforma nazionale di riferimento **per i pagamenti elettronici** verso la Pubblica Amministrazione e le società a controllo pubblico. I pagamenti digitali stimolano un cambiamento positivo nel comportamento dei cittadini, incoraggiando l'adozione di **soluzioni sostenibili che facilitano le attività quotidiane** rendendo più semplice e rapido il pagamento della bolletta.

Gradimento al 94,2%

L'impegno e l'attenzione di tutte le persone di AQP è testimoniato sia dalle **attività giornaliere di ricontatto dei clienti** avviate in AQP dal 2017 sia dalla realizzazione dell'indagine **Customer Satisfaction 2023.**

Nelle **attività di ricontatto effettuate direttamente dall'area Customer Experience di AQP**, nel 2023 sono stati raggiunti telefonicamente oltre 242.000 clienti e circa 151.000 via sms, per rilevare l'indice medio di soddisfazione degli utilizzatori dei canali di contatto AQP, anche intercettan-

do “a caldo”, con la metodologia NPS, la percezione “emozionale” legata all’esperienza vissuta. Il monitoraggio continuo della percezione sui servizi erogati permette di cogliere anche i suggerimenti dei clienti e avviare azioni continue di miglioramento.

Secondo quanto emerso dall’indagine di Customer Satisfaction 2023, realizzata per conto di AQP da **CSA Research**, primario istituto di ricerche di mercato, risulta che il **94,2% dei Clienti di Acquedotto Pugliese è soddisfatto** del servizio ricevuto. Fra le qualità di AQP più apprezzate: la **continuità del servizio idrico** (96,7%, in crescita del 6,7% sul 2018), la **cortesia** (93,7%, +5,7%), gli interventi per la **riparazione dei guasti** (91,9%, +9,9%), la **professionalità e la competenza del personale** (89,2%, +4,2%) e i **tempi di attesa agli sportelli** (87%, +14%).

Dall’indagine emerge, inoltre, che circa **un Cliente su due beve acqua del rubinetto e uno su tre la beve regolarmente**, con un incremento di questo ultimo gruppo del 2,4% rispetto al 2018.

ACQUEDOTTO PUGLIESE

La storia e il percorso di sviluppo

Al servizio del Mezzogiorno

La storia dell'Acquedotto Pugliese è **intimamente connessa con quella del Mezzogiorno**, dove ha svolto e svolge un ruolo fondamentale nella modernizzazione economica e sociale.

Da un'intuizione dell'ing. Camillo Rosalba e dalla tenacia di politici locali come l'on. Matteo Renato Imbriani, nasce l'idea di **un acquedotto che trasporti l'acqua dall'alta Irpinia fino alla Puglia**.

Il 26 giugno 1902 viene approvata dal Regno d'Italia la Legge n. 245 "per la costruzione e l'esercizio dell'Acquedotto Pugliese".

1° bando di gara interna- zionale

Attraverso un bando di gara, il primo a livello internazionale, nel 1906 iniziano i lavori per la costruzione di un canale lungo oltre 200 chilometri che attraversa l'Appennino e porta l'acqua dalle sorgenti del fiume Sele fino alla Puglia, dando lavoro ad oltre 20 mila operai.

Il 24 aprile 1915 l'acqua corrente giunge per la prima volta a Bari, sgorgando simbolicamente dalla fontana di piazza Umberto I. L'evento, vissuto con particolare emozione e partecipazione dalle popolazioni locali, segna l'inizio di una nuova era per la Puglia e per le regioni limitrofe.

Ente Autonomo per l'Acquedot- to Pugliese

Nel 1919 il Consorzio viene trasformato in **Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese**, con l'obiettivo di accelerare la costruzione di condotte, di fognature e di provvedere alla loro manutenzione.

L'acqua corrente raggiunge Foggia nel 1924, Lecce nel 1927. Negli anni '30 e '40 l'acqua giunge nelle abitazioni di oltre 350 mila abitanti della Puglia. L'acqua non si ferma più nelle piazze ma arriva sin nelle abitazioni e nei palazzi di nuova costruzione, dove per la prima volta appaiono le stanze da bagno.

Il palazzo dell'acqua

Nello stesso anno prende forma l'idea della costruzione di un edificio a ricordo indelebile della conquista dell'acqua per la Puglia.

La storia di questa impresa scritta nella pietra è raccontata con simbolica efficacia **dal genio di Duilio Cambellotti**, artista romano di spessore internazionale, attraverso una ricca galleria di dipinti murali, sculture, mobili ed altre forme decorative.



Quasi 3 mila visite l'anno

Situato nel cuore di Bari, **“Il Palazzo dell'Acqua”** è diventato nel tempo un patrimonio artistico dell'Italia intera, ed è ad oggi uno dei siti artistici più visitati a Bari, con **quasi 3 mila visite annue**.

Un sistema di reti idriche integrate

Negli anni '70 l'Acquedotto Pugliese è ormai un **complesso sistema di reti integrate di acqua potabile** sia di sorgente che d'invaso. Nel 1974 entra in funzione l'acquedotto del Pertusillo con estensione fino a Taranto e, quasi contemporaneamente, l'acquedotto del Fortore per la parte settentrionale.



In questi anni vengono realizzati i primi potabilizzatori per il trattamento delle acque provenienti dagli invasi artificiali.

Trasformazione in S.p.A.

Nel luglio 1999 AQP viene trasformato in Società per Azioni e nel gennaio 2002 il Governo assegna la proprietà dell'Acquedotto alla Regione Puglia e Basilicata.

Nel 2011 la Basilicata cede le proprie quote alla regione Puglia che diviene, così, unico proprietario di AQP.

Il piano strategico al 2026

Il piano strategico 2022-2026 di Acquedotto Pugliese prevede investimenti per oltre 2 miliardi di euro per la transizione energetica, la tutela della risorsa idrica e l'economia circolare. Con l'obiettivo di aumentare le fonti di approvvigionamento di nuova acqua sono stati avviati studi di fattibilità **per la costruzione di due nuove tratte di acquedotto dall'Albania e dall'Abruzzo.**

ACQUEDOTTO PUGLIESE
Scheda di sintesi

Presidente	Domenico Laforgia
Direttore Generale	Francesca Portincasa
Valore produzione 2023	699,8 milioni di Euro
Utile netto	65,2 milioni di Euro
Investimenti	503,4 milioni di Euro
Gare bandite	1,5 miliardi di Euro
Progetti di ricerca	9,5 milioni di Euro
Dipendenti	2.282
Abitanti serviti	oltre 4 milioni
UtENZE servite	oltre 1 milione
Rete idrica	oltre 24 mila km
Rete fognaria	oltre 13 mila km
Impianti di potabilizzazione	5
Impianti di depurazione	185
Impianti di affinamento	45