



acquedotto  
pugliese  
l'acqua, bene comune

# ISPIRATI DAL FUTURO

Protagonisti del cambiamento

**BILANCIO 2021  
REPORT INTEGRATO**



## INDICE

Lettera del Presidente agli Stakeholder	pag. 4	<b>4. PERSONE</b>	pag. 60
Messaggio della Consigliera delegata sulla Sostenibilità	pag. 6	4.1 Composizione e distribuzione del personale	pag. 62
Highlights	pag. 8	4.2 Formazione e sviluppo	pag. 70
<b>REPORT INTEGRATO</b>		4.3 Welfare	pag. 72
<b>1. PROFILO DEL GRUPPO</b>	pag. 14	4.4 Salute e sicurezza	pag. 75
1.1 La storia del gruppo	pag. 16	<b>5. PROCUREMENT</b>	pag. 78
1.2 Modello di business	pag. 18	5.1 I fornitori	pag. 90
<b>2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE</b>	pag. 20	5.2 Le procedure di gara	pag. 92
2.1 Assetto organizzativo	pag. 24	5.3 Ricadute sul territorio	pag. 98
2.2 Sistema dei controlli interni	pag. 25	5.4 Acquisti sostenibili	pag. 106
2.3 Presidio e gestione dei rischi	pag. 28	<b>6. TUTELA DELL'AMBIENTE</b>	pag. 108
2.4 Modello di organizzazione, gestione e privacy	pag. 37	6.1 Gestione della risorsa	pag. 110
2.5 Sistema qualità e certificazioni	pag. 40	6.2 Il Bilancio idrico	pag. 116
<b>3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ</b>	pag. 42	6.3 Potabilizzazione	pag. 118
3.1 La sostenibilità integrata	pag. 44	6.4 La qualità dell'acqua potabile	pag. 122
3.2 Adesione al Global Compact	pag. 48	6.5 Depurazione	pag. 130
3.3 Lo stakeholder engagement e la materialità	pag. 50	6.6 Gestione e trattamento dei rifiuti	pag. 142
		6.7 Efficienza energetica	pag. 145
		6.8 Emissioni di CO2	pag. 150
		6.9 Innovazione, ricerca e sviluppo	pag. 152

<b>7. CLIENTI E COMUNITÀ</b>	pag. 162
7.1 Comunicazione commerciale	pag. 165
7.2 La qualità contrattuale	pag. 171
7.3 Costo del servizio idrico integrato	pag. 174
7.4 Gestione dei reclami	pag. 178
7.5 Territorio e collettività	pag. 182
7.6 Premi e riconoscimenti	pag. 183
7.7 Valore economico generato e distribuito	pag. 186
7.8 Investimenti	pag. 188
7.9 Impatti economici indiretti	pag. 190
Nota metodologica	pag. 192
Tabella di correlazione contenuti GRI	pag. 194
Relazione della Società di revisione	pag. 204

## Lettera del Presidente agli stakeholder

**Prof. Ing. Domenico Laforgia**

*Presidente del Consiglio di Amministrazione*

*Con viva soddisfazione vi presento i risultati raggiunti da Acquedotto Pugliese nel corso del 2021.*

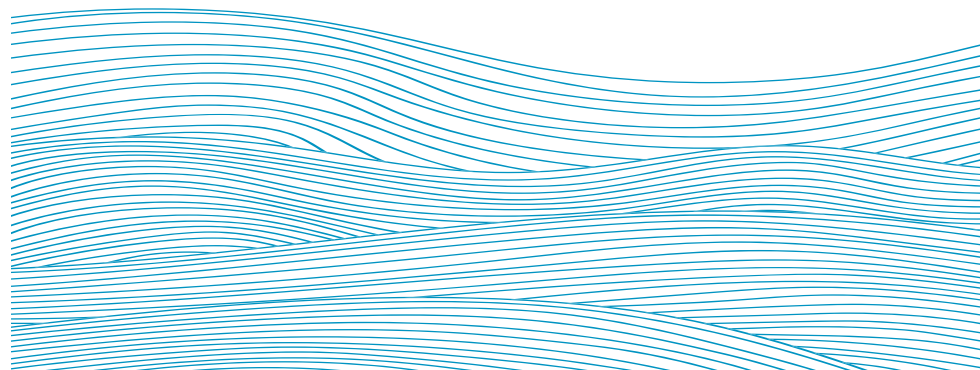
*Il nuovo Consiglio di Amministrazione della Società, insediatosi nel mese di settembre 2021, ha sin da subito individuato nella Sostenibilità una delle leve strategiche per accompagnare l'evoluzione della nostra azienda in ottica multiutility, con l'obiettivo di diventare sempre più centrali per i territori serviti.*

*È stata conferita alla Consigliera dott.ssa Rossella Falcone la delega sui temi della Sostenibilità ed è stato costituito il **Comitato di Sostenibilità AQP**, quale organo snello ed efficace di trasmissione delle decisioni strategiche del vertice aziendale a tutte le strutture organizzative.*

*Già nello scorso mese di dicembre, infatti, è stato possibile raggiungere un primo significativo risultato con l'approvazione **del nuovo Piano della Sostenibilità 2022 – 2024** che rappresenta uno dei pilastri fondamentali del redigendo nuovo Piano Industriale.*

*Le azioni aziendali previste sono articolate su tre macro aree strettamente correlate: **Ambiente, Qualità e Persone**. Per ciascuna azione sono definiti obiettivi e criteri di prestazione quantitativi e misurabili che saranno attentamente monitorati.*

*Il nuovo Piano della Sostenibilità, frutto dell'impegno di tutte le strutture aziendali, è espressione della consapevolezza dell'intero Consiglio di Amministrazione che*



*l'inclusione degli obiettivi di sviluppo sostenibile nella strategia aziendale ci consentirà di dispiegare in maniera completa tutte le potenzialità di Acquedotto Pugliese a servizio dei territori serviti, massimizzando i benefici in termini economici, sociali e ambientali.*

*Il Piano approvato è in linea con la **Strategia della Regione Puglia per lo Sviluppo Sostenibile**, con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'**Agenda 2030** e i principi del **Global Compact delle Nazioni Unite** e con le direttive dell'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**.*

*Forte è la consapevolezza da parte dell'intero Consiglio di Amministrazione del ruolo fondamentale che Acquedotto Pugliese riveste, anche tenuto conto della **dimensione interregionale delle nostre attività**. Tra i temi che affronteremo nel prossimo futuro vi è senza dubbio l'accesso alla risorsa idrica, fattore vitale per la produzione e lo sviluppo economico di interi territori: la Puglia, in quanto regione pressoché priva di risorse idriche proprie, conosce bene il valore di una risorsa così fondamentale che va gestita in maniera attenta e in un'ottica di solidarietà tra i diversi territori.*

*L'esperienza di Acquedotto Pugliese è all'avanguardia non solo in quanto gestiamo il più grande acquedotto pubblico d'Europa ma anche per il ruolo che la nostra Società sta svolgendo sempre più in termini di **water-diplomacy**, in Italia e a livello internazionale.*

*Anche sul fronte energetico le sfide sono significative, Acquedotto Pugliese è un'azienda energivora e per questo, tra gli obiettivi da attuare nel prossimo futuro, vi è il perseguimento dell'**indipendenza energetica** tramite ulteriori e significativi investimenti nelle energie rinnovabili e la razionalizzazione dei consumi in ottica di efficienza.*

*Azioni che sono orientate anche alla **mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici** in atto, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di contenimento delle emissioni di gas serra.*

*In particolare, l'Accordo di Parigi sul clima rende necessario dimezzare le emissioni annuali di gas serra entro il 2030. L'Unione Europea è fortemente impegnata in tale direzione strategica con un ruolo di leadership anche attraverso il programma "Green Deal" lanciato nel 2019 dalla Commissione UE. In Italia il Piano Nazionale per la*

*Transizione Ecologica prevede l'implementazione di iniziative per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, con l'obiettivo intermedio di riduzione delle emissioni del 55% entro il 2030.*

*In tale contesto l'attuazione delle nostre strategie può avvenire anche utilizzando al meglio le importanti risorse messe a disposizione dal **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** e dal Programma **"React-EU"**, destinato in particolare alle regioni del Sud Italia.*

*Intendiamo completare la dotazione impiantistica idrica, fognaria e depurativa nonché procedere alla realizzazione di nuovi impianti di gestione dei rifiuti e l'ammodernamento degli impianti esistenti in una prospettiva di economia circolare e tutela dell'ambiente, rafforzando la nostra presenza nel settore anche per contribuire all'attuazione di quanto previsto dal Piano di Gestione dei Rifiuti della Regione Puglia.*

*Allo stesso tempo, intendiamo mantenere alta l'attenzione verso **le nostre Persone**, contribuendo attivamente al benessere della collettività e al miglioramento delle condizioni di lavoro, attraverso politiche attente alle esigenze delle famiglie dei nostri collaboratori, e sostenendo la piena realizzazione delle donne AQP nel lavoro assicurando la parità di genere.*

*In tal senso, la nomina della dott.ssa Francesca Portincasa a Direttrice Generale, prima donna a ricoprire tale incarico in oltre 100 anni di storia della Società, contribuirà certamente a dare nuovo e fondamentale impulso alla realizzazione delle sfide impegnative che ci attendono.*

**Prof. Ing. Domenico Laforgia**



## MESSAGGIO DELLA CONSIGLIERA DELEGATA SULLA SOSTENIBILITÀ

### Messaggio della Consigliera delegata sulla Sostenibilità

**Dott.ssa Rossella Falcone**

*Membro del Consiglio di Amministrazione e delegata alla Sostenibilità*

*"L'approvazione del **nuovo Piano della Sostenibilità 2022 – 2024** è una delle prime azioni programmatiche del nuovo Consiglio di Amministrazione e rappresenta il nostro impegno nel fornire obiettivi concreti e misurabili sull'operato di Acquedotto Pugliese al fine di contribuire alla mitigazione dell'impatto ambientale delle attività e applicare al settore idrico integrato i principi dell'economia circolare.*

*Tra gli obiettivi più significativi quelli rivolti a garantire l'incremento di **produzione di energia** elettrica da fonti rinnovabili, la **gestione sostenibile della risorsa acqua**, 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 fornito 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.*

*Il Piano approvato è volto a garantire un insieme di azioni sostenibili a beneficio delle comunità servite".*





## HIGHLIGHTS - La realtà finanziaria del Gruppo Acquedotto Pugliese



**246**

Comuni serviti da acquedotto

**243**

Comuni serviti da fognatura

**252**

Comuni serviti da depurazione



**2.097**

dipendenti

**100%**

a tempo indeterminato

**42.378**

h complessive di formazione  
(21 h pro capite medie)



Oltre **4 Mln**

cittadini serviti

Oltre **1 Mln**

di clienti



Oltre **20 mila** Km di rete idrica

Oltre **12 mila** Km di rete fognaria

**5** impianti di potabilizzazione

**184** impianti di depurazione

**1** impianto di compostaggio

**9** impianti di affinamento



**194**  
mila ton fanghi prodotti

- 3,84%

**192**  
mila ton riutilizzati

+ 4,23%

Circa **2.000**  
ton smaltiti in discarica

- 88,61%



**673 M€**  
gare bandite

**424 M€**  
aggiudicate

Oltre il 60% dei contratti attivi  
è affidato ad **imprese pugliesi**



Controlli sulle acque potabili e reflue:

circa **58**  
mila campioni per

oltre **1 M**  
di parametri



**14 GWh EE**  
prodotta da rinnovabili

+ 100%

**4.410**  
ton CO<sub>2</sub> evitate

Certificazione ISO 50001

*Le variazioni percentuali sono determinate rispetto ai valori 2020.*

### HIGHLIGHTS - La realtà finanziaria del Gruppo Acquedotto Pugliese



Valore della produzione (€)

**646,2 mln**



Margine operativo lordo (€)

**244,1 mln**



Risultato di esercizio (€)

**30,7 mln**



Posizione finanziaria netta (€)

**42,7 mln**



Patrimonio Netto (€)

**438,2 mln**



Investimenti (€)

**228,7 mln**



Rating MOODY'S

**Baa3 stabile**



Progetti di ricerca in corso

**18**



# Report Integrato 2021



1

# PROFILO DEL GRUPPO

- Creare valore sostenibile e condiviso per l'azienda, per gli stakeholder e per il territorio
- Contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030
- Perseguire gli obiettivi dalla Strategia Regionale per lo Sviluppo Sostenibile





# 1. PROFILO DEL GRUPPO

## 1.1

## La storia del Gruppo

La storia di Acquedotto Pugliese è intimamente connessa con la storia della Puglia, la più vasta regione del meridione d'Italia, e con la natura del suolo e del sottosuolo del nostro territorio che non consente accumuli o riserve d'acqua. È da un'intuizione dell'ingegner Camillo Rosalba, potenziata dalla tenacia del deputato Matteo Renato Imbriani, che si realizza l'idea destinata a cambiare per sempre la **"questione acqua"** per la Puglia, ovvero la costruzione di un acquedotto che trasporti l'acqua dall'alta Irpinia fino alle nostre terre.

Le tappe fondamentali di tale percorso partono dal:

**1902** - Viene approvata dal Regno d'Italia la Legge n. 245 "per la costruzione e l'esercizio dell'Acquedotto Pugliese"

**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

**1915** - L'acqua corrente giunge per la prima volta a Bari. Sgorra simbolicamente dalla fontana di piazza Umberto I. L'evento, vissuto con particolare emozione e partecipazione dalla popolazione, è l'inizio di una nuova era per la Puglia e per le regioni limitrofe. Da quel momento la distribuzione dell'acqua non ha più sosta e dalle piazze raggiunge le abitazioni e i palazzi di nuova costruzione, dove per la prima volta appaiono le stanze da bagno

**1999** - Il Decreto Legislativo n. 141/99 trasforma l'Ente Autonomo Acquedotto Pugliese in Società per Azioni

**2002** - Con la legge finanziaria viene disposta la cessione gratuita dell'intero pacchetto azionario dell'Acquedotto Pugliese SpA, da parte del Ministero dell'Economia e della Finanza, alle Regioni Puglia e Basilicata.

Nel mese di gennaio il Ministero dell'Economia assegna alle Regioni Puglia e Basilicata l'intero capitale della società in base alla popolazione residente; l'87% circa viene assegnato alla Regione Puglia e il 13% alla Regione Basilicata

Il 30 settembre viene sottoscritta con il Commissario Delegato per l'emergenza socio-economico-ambientale la Convenzione con la quale viene affidato all'AQP la gestione del servizio idrico integrato in Puglia fino al 31 dicembre 2018

A dicembre viene costituita l'Autorità d'Ambito Territoriale per la Puglia (AATO) soggetto espressione della comunità delle amministrazioni locali della Puglia proprietarie delle reti idriche

**2004** - Il 30 aprile 2004 viene sottoscritto l'accordo per il trasferimento della gestione del servizio idrico integrato per la Basilicata dall'AQP all' Acquedotto Lucano SpA.

**2009** - AQP acquisisce la Società ASECO SpA, il cui impianto di compostaggio è sito nel territorio di Ginosa Marina (TA)

**2011** - La Regione Puglia acquista le quote azionarie dalla Regione Basilicata detenendo il 100% del capitale sociale di Acquedotto Pugliese SpA

**2017** - La Legge n. 205 prevede la costituzione di una società dello Stato alla quale possono partecipare le Regioni con l'obiettivo di addivenire a una riorganizzazione complessiva del sistema di approvvigionamento idrico e grande adduzione del Sud Italia. La stessa Legge proroga il termine dell'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato ad AQP al 31 dicembre 2021

**2019** - Con la Legge n. 58 l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato ad AQP viene prorogato al 31 dicembre 2023

**2021** - Con il Decreto Legge n. 152 del 6 novembre 2021, coordinato con la legge di conversione n. 233 del 29 dicembre 2021, l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato ad AQP viene prorogato al 31 dicembre 2025.

### 1.1.1 AQP oggi

Oggi il Gruppo Acquedotto Pugliese è costituito dalla capogruppo Acquedotto Pugliese SpA (di seguito AQP) e dalla controllata ASECO S.p.A. (di seguito ASECO).

AQP gestisce il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia, il più grande ATO italiano in termini di estensione con un bacino di utenza di oltre 4 milioni di abitanti serviti. Gestisce, inoltre, il servizio idrico in alcuni comuni della Campania appartenenti all'Ambito Distrettuale Calore-Irpino e fornisce risorsa idrica in sub-distribuzione ad Acquedotto Lucano S.p.A., gestore del S.I.I. per l'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, integrata dalle successive deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) intervenute.

La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (cd Legge di Stabilità 2018) ha, inoltre, prorogato al 31 dicembre 2021 il termine dell'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato ad AQP, inizialmente previsto al 31/12/2018. Con successivo provvedimenti (cd Decreto Crescita – D.L. n. 34/2019 convertito con modificazioni nella Legge n. 58/2019 e cd Decreto Recovery Plan – D.L. n. 151/2021, convertito con modificazioni nella Legge n. 233/2021) il suddetto termine di affidamento della gestione del S.I.I. ad AQP è stato ulteriormente prorogato prima al 2023 e poi al 2025.

La controllata ASECO opera nel comparto ecologico attraverso il recupero di rifiuti organici (scarti e fanghi agroalimentari, rifiuti mercatali, FORSU - Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani, rifiuti ligneo-cellulosici).



# 1. PROFILO DEL GRUPPO

## 1.2 Modello di Business

Quando parliamo di Sostenibilità parliamo anche di modelli di business che fanno dell'efficienza delle risorse idriche una precisa strategia aziendale, con lo scopo di creare valore e benessere duraturo per i territori serviti.

Questo è l'obiettivo di AQP, creare valore sostenibile e condiviso per l'azienda, per gli stakeholder e per il territorio nel quale la società opera, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 e al perseguimento dei 10 principi del Global Compact dell'ONU e adottando azioni mirate a mitigare e ad adattarsi ai cambiamenti climatici globali in atto. Non solo: assicurare la crescita del nostro territorio, preservare la salute, l'ambiente oltre che la prosperità del territorio e del pianeta, sono gli obiettivi dell'azienda.

Per tale ragione AQP monitora costantemente lo scenario di riferimento intercettando e analizzando i fattori determinanti per le proprie attività come gli indirizzi normativi comunitari, nazionali e regionali, nonché gli orientamenti regolatori di ARERA.

Gli eventi legati alla pandemia da Covid-19, i recenti eventi internazionali quali il G20 di Roma e la COP 26 di Glasgow hanno riportato al centro dell'attenzione mondiale l'importanza della transizione energetica e della sostenibilità per il pianeta. Oggi più che mai, la gestione della risorsa idrica assume un'importanza cruciale per l'ambiente ed il benessere delle comunità e lo sviluppo economico del territorio. AQP ha colto da diversi anni la sfida ambientale e oggi l'impegno dell'azienda prevede significativi investimenti sulle reti, sul comparto energetico e sul settore ambientale in un'ottica multiutility.



### 1.2.1

#### Mission, Vision e Valori

L'identità di un gruppo leader nel servizio idrico integrato come AQP, la più grande azienda pubblica del mezzogiorno, deve essere supportata da Valori, Mission e Vision in grado di guidarci nella nostra operatività e alimentare le ambizioni sul ruolo che ci proponiamo di ricoprire nel futuro

#### MISSION

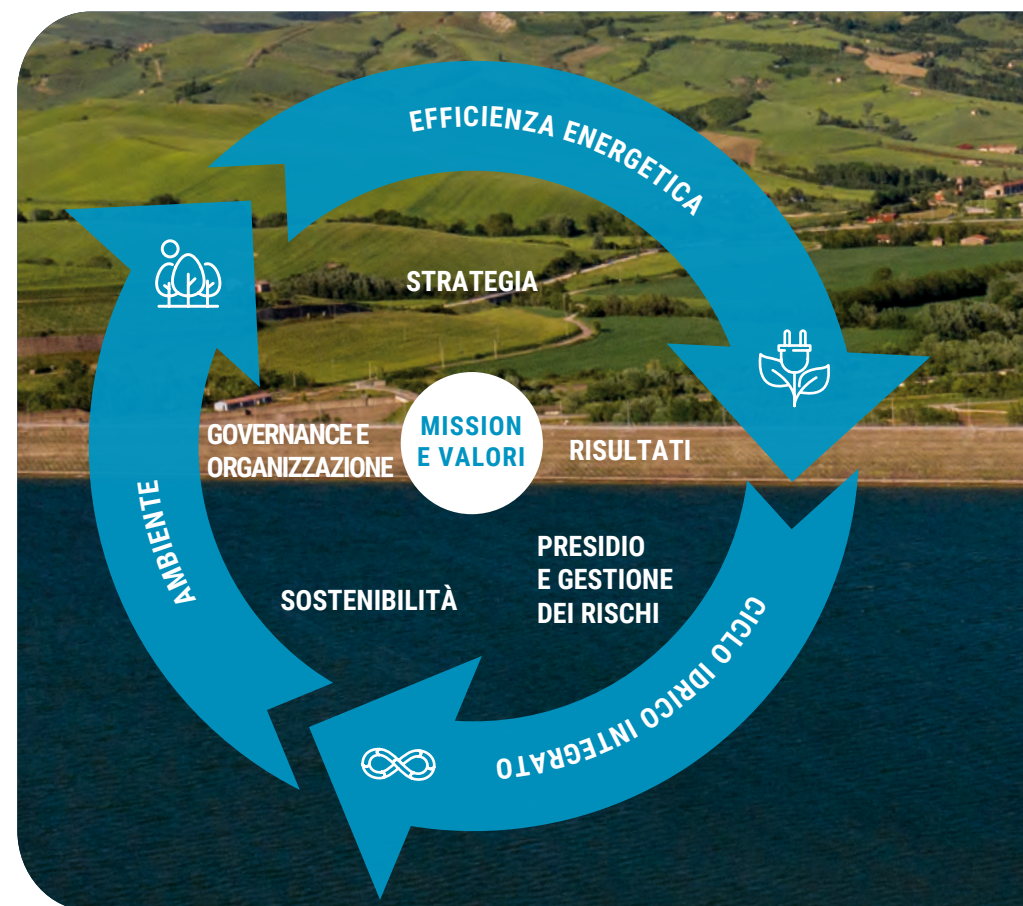
Assicurare l'approvvigionamento idrico nei territori gestiti, la sostenibilità e la tutela dell'ambiente con un'attenzione agli effetti dei cambiamenti climatici attraverso la nostra organizzazione e i nostri impianti

#### VISION

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

#### VALORI

La qualità del servizio, la soddisfazione dei clienti e l'attrazione alla valorizzazione dei dipendenti sono parte dell'identità aziendale



2

# CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

- 20% di riduzione dei rischi aziendali
- Ottenuta certificazione ISO/IEC 27001:2013 (Sicurezza delle Informazioni)
- Mantenimento della Certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018 (Energia)





## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### PROFILO DEL GRUPPO

### CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

### PERSONE

### PROCUREMENT

### TUTELA DELL'AMBIENTE

### CLIENTI E COMUNITÀ

In data 28 settembre 2021 l'Assemblea con Socio Unico Regione Puglia ha deliberato la nomina del nuovo Organo Amministrativo prevedendo la durata del mandato in tre esercizi e pertanto fino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31.12.2023. I componenti del Consiglio di Amministrazione sono:

- Prof. Ing. Domenico Laforgia (Presidente del CDA);
- Dott. Salvatore Ruggeri;
- Dott.ssa Rossella Falcone;
- Dott. Francesco Crudele;
- Dott.ssa Assunta De Francesco.

L'Assemblea ha altresì deliberato di attribuire al Prof. Ing. Domenico Laforgia, quale Presidente del CDA, le deleghe gestionali ex art 2381 codice civile.

In un'ottica di migliore gestione aziendale e in considerazione dell'assetto organizzativo, amministrativo, della natura e delle dimensioni della Società, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di assegnare ai singoli Consiglieri, le attività dei seguenti Comitati, con poteri istruttori-consultivi e propositivi, al fine di facilitare e coadiuvare i lavori dello stesso Organo Amministrativo, incrementandone l'efficienza e l'efficacia, avvalendosi dei Dirigenti e/o Funzionari delle aree di competenza:

- Consigliere dott. Francesco Crudele - Rapporti con gli Enti Locali ed AIP: Facilitare la raccolta delle esigenze delle Amministrazioni Locali informandole delle corrette procedure da seguire, delle competenze e ruoli di ciascun attore del SII (AQP, AIP); uniformare gli approcci nelle richieste di interventi e infrastrutture e facilitare il rapporto fra Amministrazioni Locali ed AQP migliorando la prestazione del servizio reso da AQP. Iniziative di Comunicazione Istituzionale.
- Consigliere On. Salvatore Ruggeri - Innovazione: Facilitare la conoscenza di nuove tecnologie e prodotti da utilizzare nella gestione del SII compresa la digitalizzazione dei processi e dei sistemi. Sviluppo di Nuovi Mercati.

- Consigliera dott.ssa Rossella Falcone - Sostenibilità: Facilitare la conoscenza e la implementazione di buone pratiche per la gestione sostenibile della risorsa acqua in tutte le sue forme soprattutto in considerazione delle peculiarità del contesto dell'Italia Meridionale e della Puglia in particolar modo. Facilitare la comprensione della gestione del SII come sostenibile dal punto di vista ambientale, economico e sociale.
- Consigliera dott.ssa Assunta De Francesco - Rapporti coi Clienti: Facilitare il rapporto coi cittadini/clienti anche tramite la promozione di iniziative di sensibilizzazione al corretto uso dell'acqua e dei reflui e promozione del "brand AQP". Facilitare la comprensione delle esigenze dei cittadini/clienti per migliorare le prestazioni rese da AQP (già nel rispetto delle regole dettate da ARERA) generando una migliore soddisfazione.

Nel corso della seduta del 1 dicembre 2021, l'Assemblea con Socio Unico Regione Puglia ha deliberato la nomina, ex art 28 dello statuto di AQP, del Direttore Generale, nella persona della dottoressa Franca Portincasa, stabilendo in anni 3 la durata dell'incarico.

Con riferimento ad ASECO, nel corso del 2021 l'avv. Maurizio Cianci è stato confermato Amministratore Unico della società.

Nel corso della seduta del 25 giugno 2021 l'Assemblea ha deliberato di conferire alla società Ernst & Young spa l'incarico di revisione legale dei conti ai sensi dell'art. 13 del Dlsg 90/10, per il triennio 2021-2023.

Nella seduta del 22.12.2021 il CDA ha deliberato la nomina del Chief Financial Officer, nella persona del dott. Antonio Braccio, alle dirette dipendenze funzionali del Presidente e del Consiglio di Amministrazione. Trattasi di una figura parallela al Direttore Generale che si occuperà, in sintesi, di Amministrazione, Finanza, Controllo (compreso l'andamento degli investimenti e dei principali Macro Indicatori ARERA), monitoraggio della capacità di cassa finanziaria dell'azienda, consentendo così al Consiglio di avere un presidio diretto sulla gestione finanziaria della società.



## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 2.1

## Assetto organizzativo

Nel corso della prima parte del 2021 la struttura organizzativa aziendale ha mantenuto la configurazione disegnata nel mese di marzo 2020 nella quale al Presidente del Consiglio di Amministrazione riportano il Coordinatore Industriale e Servizi Tecnici, a cui fanno capo tutti gli asset operativi, e il Coordinatore Amministrativo e Servizi Centrali a cui riportano tutte le Unità Operative e di service.

Quanto all'impatto sulle Unità Operative e sui processi, le variazioni organizzative di maggior rilievo nel 2021 hanno riguardato:

- superamento dell'UO Affari Regolamentari e Bilancio di Sostenibilità (AFFSO) con la costituzione dell'UO Segreteria Tecnica di Presidenza, Regolazione e Rapporti Istituzionali (SERCA) in staff al Presidente del CDA;
- riorganizzazione dell'Area Esercizio Territoriale (AET) delle STO, con l'obiettivo di garantire il presidio e l'assetto ottimale della gestione operativa del territorio;
- revisione del processo di acquisti delle forniture, lavori e servizi di importo inferiore a Euro 40 mila (Smart Procurement), dopo l'individuazione e la nomina degli Smart Procurement Business Partners effettuata con Nota Direzionale del 2/10/2020, attraverso la modifica della procedura di riferimento in data 5/02/2021;
- ridefinizione delle aree di responsabilità del HR Business Partner della Direzione Risorse Umane e Organizzazione al fine di garantire un maggior presidio territoriale per le attività riguardanti la gestione delle risorse umane;
- reengineering del processo di Gestione Giudiziale dei Danni Passivi sfociato con la modifica della procedura di riferimento in data 31/03/2021.

Nel contempo a fine 2021 è stata intrapresa un'importante riorganizzazione strutturale di I° livello con il superamento della logica di governance a due Coordinatori attraverso la nomina della Direttrice Generale e del Chief Financial Officer (CFO), al fine di rafforzare i processi di monitoraggio e controllo dell'andamento dei principali parametri di funzionamento della Società compresi investimenti (avanzamento economico e fisico) e indicatori ARERA, includendo altresì:

- la costituzione della Direzione Industriale per favorire il processo "osmotico" necessario a migliorare la qualità dell'approccio agli interventi conseguenti all'attuazione dell'importante piano degli interventi inserito nel Piano d'Ambito AIP;
- la riorganizzazione e la riallocazione del Controllo Qualità (CONRI) con l'obiettivo di dotarsi di modello Water Safety Plans (Piano di Sicurezza dell'Acqua, PSA) come mezzo più efficace per garantire sistematicamente la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la protezione della salute dei consumatori;
- la riorganizzazione e la riallocazione dell'UO Gestione Materiali (MAGTE) secondo le esigenze legate alla definizione dei ruoli organizzativi aziendali nonché ai bisogni derivanti dall'innovazione dei processi da gestire;
- la riorganizzazione della Direzione Ingegneria (DIRIN) al fine di rafforzare l'ownership dei processi gestiti per ridurre il più possibile le trasversalità e di garantire un maggiore presidio delle interfacce tra clienti e fornitori interni alla stessa Direzione;
- la riorganizzazione del Centro Elaborazione Contratti (CEC) al fine di centralizzare il processo di allacciamenti.

Nel mese di novembre 2021 è stata anche avviata, con la collaborazione di una società esterna di primaria rilevanza in materia, un'importante analisi organizzativa volta ad effettuare una valutazione delle posizioni di livello Dirigente e Quadro con l'obiettivo di assicurare una metodologia oggettiva per la misurazione del peso dei

ruoli e garantire coerenza tra la retribuzione e ruoli organizzativi, in funzione della complessità del ruolo ricoperto e delle prestazioni realizzate.

## 2.2

### Sistema dei controlli interni

#### 2.2.1

##### Anticorruzione: il Piano 2021-2023 e l'ANAC

Il Consiglio di Amministrazione ha adottato l'aggiornamento del **Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021 – 2023 (PTPCT 2021-2023)**, unitamente alla **Tabella del calcolo del rischio e mappatura dei processi e la Tabella degli obblighi di pubblicazione**.

L'aggiornamento del Piano è coerente con le Linee Guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) n. 1134 dell'8 novembre 2017 e le indicazioni del Piano Nazionale Anticorruzione 2019-2021 (Delibera ANAC n. 1064 del 13 novembre 2019), ultimo atto di indirizzo dell'Autorità per l'applicazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza e unico documento metodologico da seguire nella predisposizione dei Piani triennali della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) per la parte relativa alla gestione del rischio corruttivo.

A causa della situazione emergenziale, l'ANAC, con Comunicato del Presidente del 2 dicembre 2020, ha differito al 31 marzo 2021 il termine per la predisposizione e la pubblicazione del PTPCT 2021-2023 che è quindi stato approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n.3 del 30 marzo 2021 e pubblicato sul sito web istituzionale.

Il PTPCT 2021-2023 di AQP si è dunque proposto di recepire le indicazioni metodologiche e di semplificazione indicate dall'Autorità, attraverso un percorso di miglioramento graduale nell'adozione di concrete misure di prevenzione e di sempre maggiore coinvolgimento e responsabilizzazione dell'intera struttura, migliorando la fruibilità del documento per facilitarne la massima diffusione interna/esterna.

La mappatura dei processi aziendali del PTPCT 2021-2023 è frutto dell'attività di ricognizione effettuata nell'ambito del precedente Piano, del modello di Risk Management esistente, della mappatura dei rischi in funzione del Modello 231 e degli esiti degli audit di processo, nonché dell'adozione di un approccio valutativo (di tipo qualitativo) da parte del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT).

I Referenti Anticorruzione e Trasparenza (RAT) partecipano attivamente al processo di gestione del rischio e di definizione delle misure anticorruzione, collaborano con il RPCT e la Struttura di supporto al fine di garantire l'osservanza del Piano nell'ambito delle Direzioni/Unità di riferimento, assicurando altresì l'osservanza del Codice Etico per le risorse assegnate.

Al termine del percorso di ricognizione effettuato, il Piano 2021-2023 si costituisce di 141 misure specifiche di prevenzione rispetto a 90 ambiti di rischio.

L'ANAC ha sviluppato una piattaforma, online sul proprio sito, per la rilevazione delle informazioni sulla predisposizione dei Piani e la loro attuazione. A luglio 2021, come per il Piano 2020-2022, il PTPCT 2021-2023 di AQP è stato inserito sulla piattaforma predisposta dall'ANAC, adempimento non ancora obbligatorio.

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ



### ANTICORRUZIONE

La legge 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" (c.d. legge anticorruzione) prevede una serie di misure finalizzate a contrastare il verificarsi di fenomeni corruttivi nelle Amministrazioni Pubbliche centrali e locali.

Pur perdurando l'emergenza sanitaria connessa al Covid-19, le attività di monitoraggio si sono svolte regolarmente e sono state avviate a maggio 2021 quelle per il I quadrimestre, a settembre 2021 quelle relative al II quadrimestre, a gennaio 2022 l'ultimo monitoraggio previsto nel PTPCT 2021-2023, per l'anno 2021.

Il risultato dei monitoraggi rispetto a queste misure (non ancora consolidati per l'intero anno 2021) ad oggi può ritenersi positivo, tanto anche in forza della virtuosa connessione tra le misure e il sistema di premialità per i Dirigenti. Più in generale, sicuramente si registra una maggior sensibilità di tutti i Responsabili Anticorruzione e Trasparenza e dei dipendenti nel perseguimento degli obiettivi da Piano.

Dai monitoraggi restano confermate le criticità già rilevate in passato (rilascio delle dichiarazioni sull'assenza di conflitti di interesse; adozione/aggiornamento procedure; adeguamento alle modifiche normative intervenute; miglioramento delle attività di programmazione; implementazione di un'efficace sistema di controllo di gestione rispetto all'intero ciclo vita dei contratti), sebbene prosegua l'impegno delle strutture al miglioramento continuo sugli adempimenti previsti nel Piano. In particolare nel corso del 2021 è continuato il percorso virtuoso, attivato nel 2020, sull'assunzione di una sempre maggior responsabilità di chi riveste incarichi aziendali nel dichiarare l'assenza di conflitto di interessi e nel 2021 sono stati implementati i necessari adattamenti rispetto alle specificità gestionali e operative.

Per il 2021, l'attività di aggiornamento delle procedure gestionali, è avvenuta con maggior fluidità rispetto al 2020, ma permangono un numero cospicuo di procedure da aggiornare anche in funzione del processo di riorganizzazione in atto.

Considerati i risultati già ottenuti nel 2020 nella gestione degli affidamenti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore a € 40.000,00 tramite la UO Smart Procurement e i c.d. Smart Procurement Business Partners, nel 2021 si è proceduto a un ulteriore percorso di strutturazione e potenziamento della UO Smart Procurement anche per la gestione delle emergenze e degli affidamenti diretti con risultati rilevanti.

Occorre, invece, un maggiore impegno nelle attività di programmazione degli acquisti e degli affidamenti, benché siano state implementate azioni tese a migliorare tempestività, efficacia ed efficienza del processo. Si tratta, infatti, di azioni non ancora del tutto sufficienti a garantire il controllo periodico e il monitoraggio dei tempi programmati, anche mediante sistemi di controllo interno in ordine alle future scadenze contrattuali e/o mediante l'utilizzo di una piattaforma software dedicata.

A novembre 2021, in occasione del monitoraggio del III quadrimestre, si è dato inizio al processo per l'aggiornamento del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza per gli anni 2022-2024, pubblicato in bozza in data 12 gennaio 2022.

Con provvedimento pubblicato il 14 gennaio 2022 l'ANAC ha differito il termine per l'adozione e pubblicazione dei PTPCT 2022-2024 al 30 aprile 2022 (Delibera n.1/2022), proroga prevista in particolare per le P.A. che devono inserire il Piano Anticorruzione all'interno del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), ma estesa dall'Autorità anche ai soggetti non obbligati all'adozione del PIAO (quale AQP), tenendo conto anche del perdurare dello stato di emergenza sanitaria. L'ANAC ha precisato, altresì, che *"Le amministrazioni che saranno pronte all'adozione del Piano prima della data del 30 aprile 2022, potranno provvedere all'adozione immediata"*. Il PTPCT 2022-2024 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 24 febbraio 2022. Rimane fermo al 31 gennaio 2022 il termine ultimo per la predisposizione e la pubblicazione della Relazione annuale 2021 del RPCT.

Quale strumento preventivo rispetto al possibile verificarsi di illeciti e/o negligenze, pregiudizievoli per AQP e, di riflesso, per gli stakeholder è stata già redatta dal RPCT la procedura *Whistleblowing* (in ottemperanza alla Legge n. 179/2017), quale parte integrante del Modello ex D.Lgs n. 231/2001 e rilevante ai fini del PTPCT.

Il *Whistleblowing* è la procedura volta a incoraggiare le segnalazioni e a tutelare, proprio in ragione della funzione sociale, sia l'azienda che il dipendente che procede alla segnalazione; si applica, in quanto compatibile, anche ai lavoratori e ai collaboratori delle imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore del Gruppo AQP.

Il RPCT, unico destinatario delle segnalazioni, ha ampi poteri di verifica, controllo e istruttori, anche avvalendosi di gruppi di lavoro interni. A seguito dell'adozione delle *"Linee guida in materia di tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza in ragione di un rapporto di lavoro, ai sensi dell'art. 54-bis, del D.Lgs. 165/2001 (c.d. whistleblowing)"*, con Delibera ANAC n. 469 del 9 giugno 2021, si è reso necessario un nuovo aggiornamento della procedura verificata dall'Organismo di Vigilanza di AQP e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 24 febbraio 2022.

Si precisa che, come da indicazioni dell'ANAC e del Garante Privacy, AQP e ASECO sono dotate di una piattaforma web per le segnalazioni Whistleblowing crittografata, unico strumento in grado di garantire riservatezza per il segnalante, con ogni conseguenza sul piano della disciplina e delle tutele di cui alla legge n.179/2017.

Nel corso del 2021 non ci sono state segnalazioni *"whistleblower"*.

Si segnala altresì una stretta collaborazione del RPCT con l'Organismo di Vigilanza, con il Collegio Sindacale, con la Direzione Sistemi di Controllo, nonché con il Responsabile Protezione Dati.

## 2.2.2 Trasparenza

Il legislatore ha attribuito un ruolo di primo piano alla trasparenza in attuazione del principio democratico e dei principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è anche da considerare come condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integrando il diritto ad una buona amministrazione e concorrendo alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino. Il principio della trasparenza costituisce, inoltre, misura fondamentale per le azioni di prevenzione e contrasto anticipato della corruzione.

### TRASPARENZA

L'ANAC, con la Delibera n. 1134/2017 recante *"Nuove Linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società pubbliche e degli enti di diritto privato controllati e partecipate dalle pubbliche amministrazioni e dagli enti pubblici economici"*, è intervenuta a ridefinire il perimetro di applicazione della normativa in materia di anticorruzione e, soprattutto, di trasparenza, recependo le numerose e significative innovazioni normative fornendo, in allegato, una Tabella contenente l'elenco degli obblighi di pubblicazione per le Società a controllo pubblico.



I contenuti e le informazioni oggetto di pubblicazione strutturati secondo il modello ANAC sono stati, di volta in volta, aggiornati in stretta collaborazione con i Responsabili della Trasparenza e, comunque, con il personale AQP interessato, anche

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

e soprattutto in occasione dell'implementazione della sezione "Società Trasparente" sul nuovo sito istituzionale AQP, andato on line da luglio 2020.

Il RPCT e la funzione di Supporto eseguono il monitoraggio circa il rispetto degli obblighi di trasparenza con cadenza periodica, nel rispetto della tempistica di ciascun adempimento. Nel corso del 2021 sono stati attivati 2 monitoraggi sull'attuazione degli obblighi di trasparenza: a febbraio 2021 e a settembre 2021.

Dai monitoraggi effettuati si rilevano criticità rispetto alla normativa dettata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (d.lgs. n. 82/2005), alla completa implementazione della Banca Dati Amministrazioni Pubbliche nonché rispetto all'obbligo di pubblicare il catalogo dei dati e dei metadati. Tali adempimenti sono urgenti e sono già all'attenzione delle funzioni gestionali competenti.

Sempre sul tema trasparenza, tra gli obiettivi del PTPCT 2021-2023 vi è la gestione diretta delle pubblicazioni sul portale AQP da parte dei Responsabili dei dati a tal fine sono stati organizzati corsi di formazione in 12 differenti sessioni formative e nel corso del 2021 le risorse dedicate hanno operato in ambiente di test con il supporto del fornitore esterno. La gestione in autonomia delle pubblicazioni da parte delle UO è operativa dal 25 gennaio 2022. È stata predisposta un'apposita Istruzione Operativa di supporto per effettuare le pubblicazioni in autonomia.

Con la finalità di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, il legislatore ha introdotto nell'ordinamento l'accesso civico e l'accesso generalizzato (art. 5, commi 1 e 2 del decreto trasparenza).

Entrambi gli istituti sono stati oggetto di istruzione operativa che ha come scopo quello di garantire l'esercizio del diritto di accesso nelle sue due forme disciplinate dall'art.5, adottando le necessarie soluzioni organizzative e disciplinando gli aspetti procedurali. L'istruzione è pubblicata sul sito web istituzionale di AQP in una con idonea modulistica. È inoltre pubblicato allo stesso link il "Registro accessi", redatto secondo le indicazioni fornite dal Socio Regione Puglia, sul modello predisposto dall'ANAC, aggiornato semestralmente.

### 2.3

## Presidio e gestione dei rischi

Il processo di analisi per l'identificazione, la classificazione e la valutazione dei rischi finanziari e non finanziari si ispira alla metodologia dell'Enterprise Risk Management del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (CoSO report), best practice in ambito Risk Management.

Il processo ha previsto la definizione di un modello dei rischi che tiene conto delle caratteristiche del Gruppo, della sua tipologia di business, del settore di appartenenza e degli impatti sociali e ambientali che derivano dalla importanza della risorsa idrica nella vita dei cittadini. Il modello è dinamico, in quanto soggetto ad aggiornamenti periodici in coerenza con l'evoluzione del Gruppo e del contesto nel quale opera.

La Direzione Sistemi di Controllo ha concretizzato una struttura di gestione del rischio che integra le funzioni di Risk Management, di Internal Audit, di Process Improvement, di presidio del D. Lgs 231 e per l'assicurazione della Privacy.

Il nuovo assetto ha consentito di attuare un progetto che persegue un percorso di evoluzione volto a una più ampia cooperazione tra gli organi di controllo e con la funzione di Anticorruzione e Compliance, per una razionale e sinergica gestione degli interventi di controllo e per costituire un modello di sistema incrementale, condiviso ed avanzato, a concreto supporto della Governance dell'azienda.



## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

**CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE**

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

L'obiettivo del modello di Risk Management AQP, che sino a qui si è consolidato, è stato indirizzato ad ottenere la riduzione del rischio operativo mediante azioni di process improvement, affrontando i cosiddetti rischi non finanziari ed intervenendo su più fronti, impiegando tutti gli esiti e le evidenze delle diverse azioni di controllo esercitate.

I Piani di Audit sono stati definiti e condivisi con le strutture direttamente coinvolte, con un approccio consulenziale di affiancamento che ha consentito una ampia diffusione della cultura della gestione risk based e della consapevolezza da parte delle UO aziendali dei risultati concretamente conseguibili.

Nel 2021 il percorso di evoluzione del modello di RM AQP prosegue verso modelli di gestione del rischio duraturi e di tipo strategico da un canto per mantenere i risultati operativi conseguiti e assicurare i livelli di performance attesi e dall'altro per supportare il management nella valutazione per tempo delle azioni per l'adattamento dei processi aziendali alle mutazioni del contesto esterno quale conseguenza dell'impatto dei rischi globali.

I principali risultati raggiunti possono sintetizzarsi in:

- **Completamento della verifica dei rischi operativi e dei principali processi aziendali**
- **Miglioramento dei processi e riduzione del rischio medio di processo** attraverso lo sviluppo dei Piani di Azione definiti a fronte delle evidenze degli audit e mediante sessioni di follow-up
- **Definizione del nuovo modello di Continuous Auditing**, ad integrazione delle tradizionali attività di Internal Audit, basato su punti di controllo chiave (Key Controls) ossia di indicatori di performance da impiegare per il controllo dei processi aziendali ed il mantenimento delle prestazioni attese anche in ambito ARERA

La mappatura degli indicatori ottenuta consente di tutelare specifici obiettivi aziendali così classificabili:

Sicurezza della Qualità Contrattuale:	Indicatori ARERA
Sicurezza della Soddisfazione del Cliente:	Indicatori Customer Experience
Sicurezza della Risorsa Idrica:	Indicatori Controllo di Gestione
Sicurezza della Risorsa Energetica:	Indicatori Controllo di Gestione
Contenimento Produzione Fanghi:	Indicatori Controllo di Gestione

- **Implementazione di modelli innovativi di controllo di tipo risk based - Sviluppo in collaborazione con la UO Unità Tecnica della Direzione Reti di un Modello di Controllo dei Rischi del Processo Depurazione** (*Control Framework Wastewater Treatment Process*) mediante l'applicazione a processi tecnologici industriali di metodiche ordinariamente utilizzate per l'analisi di rischi non finanziari.

Il progetto condotto con gli specialisti di gestione e controllo di processo della depurazione, si pone l'obiettivo di identificare analiticamente le condizioni di rischio (mappa dei rischi del processo depurativo in AQP) connesse con le diverse fasi di trattamento e nelle diverse stazioni tecnologiche. L'intento è di utilizzare il framework per istruire appositi Simulatori del Processo Depurativo e consentire la loro adozione presso gli impianti AQP da parte degli addetti.

Il risultato atteso è di disporre di uno strumento evoluto (sinottico funzionale) per elaborare analisi di rischio e vulnerabilità strutturate relative al parco dei depuratori AQP attivi (per cluster di impianto, per stazioni di trattamento, per equipment, etc.) utili sia per la regolazione in linea dell'impianto sia per pianificare interventi di miglioramento per innalzare il livello di resilienza e di efficacia degli impianti.

Con il rilascio del Deliverable 1 è stato predisposto e validato il prototipo del modello di Trattamento della Linea Acque; i successivi deliverable riguarderanno, a completamento dell'intero processo: Trattamento della Linea fanghi e Trattamento disidratazione; Trattamento emissioni odorigene

• **Evoluzione del Modello di Risk Management aziendale verso la gestione dei rischi Strategici con riguardo al Climate Change;** iniziativa compresa nel Piano della Sostenibilità 2022 – 2024 (Macroarea Ambiente - SDG 13 – Lotta Contro il Cambiamento Climatico)

Ad aprile 2021 è stata delineata una proposta per affrontare il Climate Change che prevede di utilizzare competenze scientifiche e metodologiche in tema di analisi dei rischi climatici (in Italia) per fornire risposte concrete e, quindi, derivanti dagli scenari di rischio propri del territorio gestito da AQP. Il 15 novembre 2021 è stata formalizzata la collaborazione tra AQP e CMCC Fondazione Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici.

L'intento è di sviluppare preliminarmente una fase di "Valutazione dei Rischi Climatici e della Vulnerabilità del Sistema AQP" alla quale dovranno seguire le successive fasi progettuali e di esecuzione degli interventi negli ambiti di adattamento delineati e relativi a: Sicurezza Idrica, Sicurezza Energetica, Sicurezza Territorio, Sicurezza Servizi, Sicurezza Impianti.

Il risultato atteso è di disporre: della Mappa aggiornata dei Rischi Climatici nell'orizzonte 2030 – 2050 nel territorio della Puglia e delle regioni limitrofe sui quali insistono le infrastrutture gestite; dell'elenco degli ambiti di intervento a maggior rischio e delle priorità di intervento per orizzonte temporale di efficacia, in relazione alle proiezioni dei cambiamenti al 2030 e 2050; di un'analisi di coerenza tra priorità e interventi delineati verso i Piani e le Programmazioni nazionali ed Europee in tema di adattamento e resilienza.

Per dare sviluppo alle attività dell'accordo che per l'ambito trattato e originalità assumono la connotazione propria di attività sperimentali, si è deciso di elaborare, prioritariamente, un Programma delle Attività (Main Program) attraverso una verifica di fattibilità ed attraverso sessioni di confronto tra le parti, con l'intento di ottenere il più ampio coinvolgimento degli stakeholder interni ad AQP sin dalle fasi di pianificazione e di individuare ambiti di risultato preventivamente valutati praticabili e sostenibili.

È stata, quindi, delineata e strutturata in collaborazione con la CMCC la prima convenzione attuativa per la redazione del Main Program del ambito "Sicurezza Idrica", il primo dei cinque ambiti sensibili al rischio climatico individuati e di possibile intervento.

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

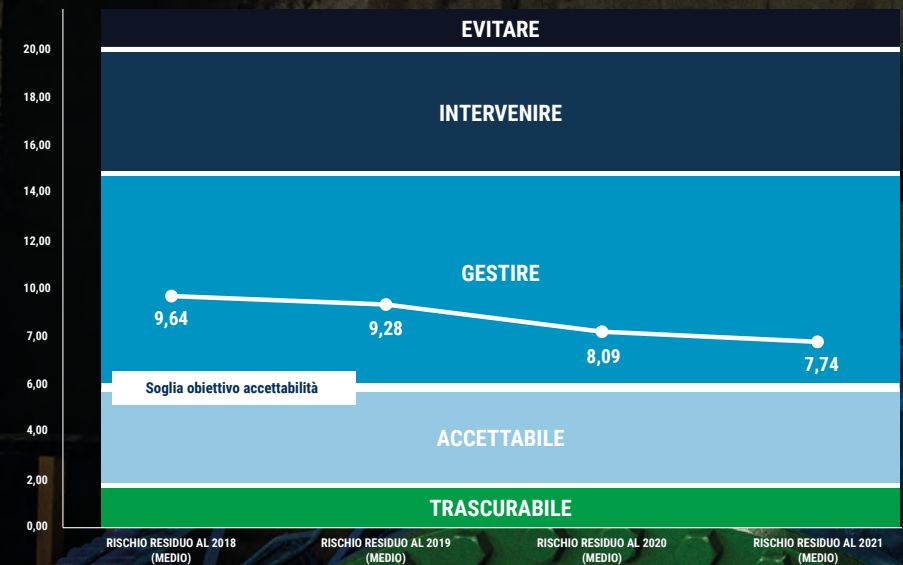
Con gli audit sino a qui sviluppati, larga parte dei processi è stata verificata e sono stati definiti piani che complessivamente al 2021 riguardano più di 120 ambiti di rischio e individuano più di 200 distinte azioni, che affrontano la quasi totalità delle criticità emerse e che ad oggi, lì dove implementate, hanno già posizionato il valore del rischio complessivo in prossimità della soglia di accettabilità.

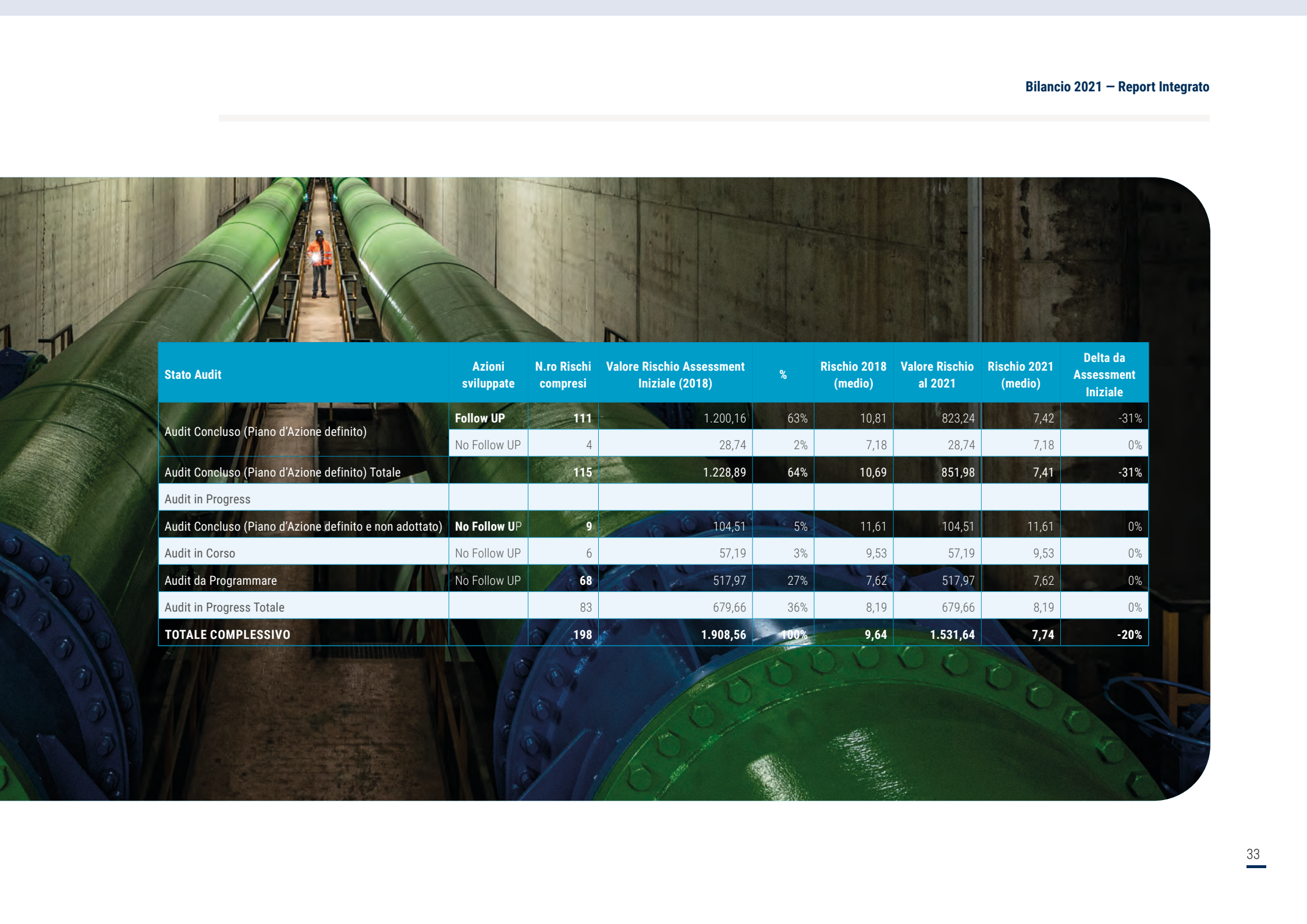
Il lavoro svolto ha consentito di ridurre significativamente il valore totale del rischio aziendale, valutato in sede di assessment, che è passato da un valore iniziale pari a **9,64** ad un valore pari **7,74**, con una riduzione complessiva del 20%, valore che si pone in prossimità della soglia del rischio accettabile.

**Se si considerano solo gli audit condotti ed i piani di azione adottati ed attuati come risulta dai follow-up eseguiti, allora la riduzione del rischio ottenuta, rispetto alla valutazione di partenza, è pari a 31%** grazie alle azioni pianificate e realizzate, a fronte del valore attribuito inizialmente a seguito del risk assessment sviluppato.

Gli audit conclusi ed in corso affrontano i rischi in assessment complessivamente per il 73% del valore di rischio iniziale (pari a 1.908,56) e per il 66% degli ambiti di rischio identificati con l'assessment condotto; gli ambiti di rischio rimanenti (con audit da programmare) rilevano un rischio medio relativamente contenuto pari a 7,62.

### MODELLO DEI RISCHI





Stato Audit	Azioni sviluppate	N.ro Rischi compresi	Valore Rischio Assessment Iniziale (2018)	%	Rischio 2018 (medio)	Valore Rischio al 2021	Rischio 2021 (medio)	Delta da Assessment Iniziale
Audit Concluso (Piano d'Azione definito)	<b>Follow UP</b>	<b>111</b>	1.200,16	63%	10,81	823,24	7,42	-31%
	No Follow UP	4	28,74	2%	7,18	28,74	7,18	0%
Audit Concluso (Piano d'Azione definito) Totale		<b>115</b>	1.228,89	64%	10,69	851,98	7,41	-31%
Audit in Progress								
Audit Concluso (Piano d'Azione definito e non adottato)	<b>No Follow UP</b>	<b>9</b>	104,51	5%	11,61	104,51	11,61	0%
Audit in Corso	No Follow UP	6	57,19	3%	9,53	57,19	9,53	0%
Audit da Programmare	No Follow UP	<b>68</b>	517,97	27%	7,62	517,97	7,62	0%
Audit in Progress Totale		83	679,66	36%	8,19	679,66	8,19	0%
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>198</b>	<b>1.908,56</b>	<b>100%</b>	<b>9,64</b>	<b>1.531,64</b>	<b>7,74</b>	<b>-20%</b>

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### 2.3.1

#### Crisi aziendale (art. 6 comma 2 D.Lgs 175/2016)

Lo scopo del programma di misurazione del rischio di crisi aziendale, prescritto dal Testo Unico delle Società Partecipate, è quello di contribuire a prevenire potenziali rischi patrimoniali, finanziari ed economici a danno dei soci e delle loro società, nonché di favorire la trasparenza dei meccanismi di raccolta e gestione delle informazioni.

Per AQP, anche tenuto conto di quanto indicato nel successivo paragrafo sulla scadenza della concessione, non sembra configurarsi alcun rilevante rischio di crisi aziendale in quanto tutti i principali indici di redditività sono positivi, in particolare:

- gli indici di liquidità evidenziano valori intorno all'unità, attestando attività correnti poco inferiori alle passività correnti;
- gli indici di dipendenza finanziaria mostrano un trend positivo;
- la gestione operativa è costantemente positiva, così come il risultato di periodo;
- la Posizione Finanziaria Netta è attiva;
- il metodo tariffario garantisce il pieno ristoro dei costi sostenuti (full cost recovery).

Nel mese di giugno 2021 è stata predisposta la relazione prevista dal D.Lgs. 175/2016 ed inviata all'azionista Regione Puglia, prima dell'assemblea ordinaria che doveva approvare il Bilancio 2020.

Si evidenzia, inoltre, che secondo quanto riportato dall'art. 13. D.Lgs. 12 gennaio 2019, n.14 (c.d. Codice della Crisi e dell'insolvenza d'impresa o CCI), anche le risultanze dei valori degli indicatori di allerta applicati alla capogruppo AQP al 31 dicembre 2020, e rapportati agli indici di settore approvati dal CNDCEC e riferiti al settore "(E) Forniture acqua reti fognarie rifiuti", portano a escludere la presenza di

uno stato di crisi dell'impresa.

In particolare, la nostra società ha un adeguato utile d'esercizio, un patrimonio netto ampiamente positivo e un DSCR a un anno maggiore di 1.

### 2.3.2

#### Ulteriori rischi e incertezze ai sensi art. 2428 Codice Civile

Si forniscono le informazioni in merito agli ulteriori principali rischi e incertezze cui la società è esposta:

##### a. Rischi di natura finanziaria

- **Rischio di liquidità:** la Società controlla il rischio pianificando e controllando i flussi finanziari prospettici e consuntivi. Il rischio di liquidità al momento è molto limitato come si deduce dal paragrafo "Posizione finanziaria netta" della Relazione sulla gestione. La società comunque si è anche dotata di risorse finanziarie a lungo termine per il sostenimento del Piano degli Investimenti. A dicembre 2019 sono stati erogati 200 milioni relativi al finanziamento BEI.
- **Rischio di credito:** il rischio di subire perdite da inadempimento di obbligazioni commerciali è contenuto in quanto la solvibilità della clientela, estremamente frammentata, è costantemente valutata secondo politiche definite dal Management, che mirano a minimizzare tale rischio e, quindi, l'esposizione dei singoli clienti entro limiti ragionevoli e personalizzati. Si rinvia al paragrafo relativo all'emergenza pandemia Covid-19 della Relazione sulla gestione per le valutazioni circa gli effetti che la stessa può avere sul grado di realizzo dei crediti.

- **Rischio mercato:** di seguito viene fornita un'analisi di sensitività alla data di Bilancio, in relazione alle variabili rilevanti di rischio, per ciascuna delle seguenti componenti: il rischio di tasso di interesse, il rischio sui tassi di cambio (o rischio valutario), il rischio di prezzo.
- **Rischio di tasso di interesse:** l'esposizione della Società al rischio di variazioni dei tassi di mercato è connesso, principalmente, al nuovo finanziamento sottoscritto con BEI, erogato a dicembre 2019, il cui tasso di interesse fissato è un tasso fisso e, pertanto, il rischio tassi è da ritenersi non significativo.
- **Rischio sui tassi di cambio:** non vi sono rischi significativi su cambi in quanto i debiti ed i crediti al 31 dicembre 2021 sono in Euro.
- **Rischio di prezzo:** i rischi di prezzo in riferimento alla gestione degli acquisti operati sono correlati ai rischi di passività potenziali connesse a potenziali contenziosi derivanti dal valore delle opere appaltate. Tali rischi sono costantemente monitorati tramite procedure di controllo interno e con il supporto di legali esterni della Società.
- **Strumenti finanziari:** la società non ha strumenti finanziari complessi né ha posto in essere operazioni su strumenti derivati, di copertura o speculativi.
- **Rischi operativi:** la società ASECO ha rischi operativi collegati alle problematiche ambientali ed a quelle dello smaltimento dei rifiuti e, in particolare, ad eventuali inottemperanze alle prescrizioni contenute nell'A.I.A. n. 2 del 27.01.2016, così come aggiornata con D.D. n. 179 del 01/10/2018. Tali rischi vengono costantemente monitorati attraverso l'applicazione dei Piani di Monitoraggio e Controllo di cui si è dotata la società. Inoltre il progetto di revamping in corso dovrebbe sanare tutte le problematiche ambientali evidenziate.

## b. Scadenza della concessione

La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (cd Legge di Stabilità 2018) ha, inoltre, prorogato al 31 dicembre 2021 il termine dell'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato ad AQP, inizialmente previsto al 31/12/2018. Con successivi provvedimenti (cd Decreto Crescita – D.L. n. 34/2019 convertito con modificazioni nella Legge n. 58/2019 e cd Decreto Recovery Plan – D.L. n. 152/2021, convertito con modificazioni nella Legge n. 233/2021) il suddetto termine di affidamento della gestione del S.I.I. ad AQP è stato ulteriormente prorogato prima al 2023 e poi al 2025. Tale proroga ha permesso una migliore programmazione dei piani di investimento, pur rimarcando che una efficiente gestione del servizio richiede orizzonti di piano di lunga durata.

## c. Cambiamenti Normativi e Regolatori

La Società opera in un mercato completamente regolamentato, quindi, è fisiologicamente esposta al rischio di **definizione da parte dell'ARERA dei criteri per la determinazione della tariffa**. Inoltre, anche a seguito di recenti direttive, deve rispettare gli **standard di servizio previsti al fine di non incorrere in penali e indennizzi ai clienti**.

Ulteriori rischi sono connessi all'evoluzione dei provvedimenti che l'Autorità potrà emettere, tenuto conto dei contenziosi pendenti e delle connaturali incertezze regolatorie ed applicative.

Per affrontare tali rischi AQP si è dotata di una struttura organizzativa, l'Unità Segreteria Tecnica di Presidenza, Regolazione e Rapporti Istituzionali, che gestisce i rapporti sia con l'Autorità nazionale di regolazione sia con quelle locali (AIP e EIC) e partecipa attivamente ai gruppi di lavoro, anche a quelli istituiti dalla associazione delle imprese di settore. Inoltre, sono costantemente monitorati tutti gli indicatori di servizio previsti dalla normativa vigente al fine di mettere tempestivamente in campo ogni utile azione in caso vengano rilevate delle criticità.

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

All'interno del paragrafo "Evoluzione della regolazione del servizio idrico" della relazione sulla gestione, sono descritte le principali modifiche normative intervenute ed i principali provvedimenti adottati dalle Autorità competenti sino alla data del presente report.

### d. Vincoli di compliance

Al fine di mitigare i rischi derivanti da possibili illeciti penali, la Società si è dotata di un modello organizzativo, di un organismo di vigilanza ai sensi del D.Lgs 231/2001 ed ha predisposto e pubblicato un piano triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021-2023 in accordo con la normativa vigente in materia.

Per quanto riguarda invece i **rischi operativi**, sono di seguito descritti alcuni principali rischi.

### e. Carenza della risorsa idrica

Il fabbisogno idrico dei clienti serviti da AQP è garantito attraverso la risorsa prelevata dalle sorgenti campane, dagli invasi artificiali e dai pozzi, che garantiscono in particolar modo l'approvvigionamento idrico del leccese. Ciclicamente il territorio servito è esposto a **rischi di crisi idrica determinata da un basso livello di precipitazioni e di volume presente negli invasi**, anche considerando gli altri usi, principalmente irriguo, a cui la risorsa è destinata.

I **modelli di previsione** di cui AQP si è dotata, costituiscono un valido ausilio per monitorare i rischi di crisi idrica. La Società gestisce tale rischio, oltre che ottimizzando i prelievi e monitorando costantemente l'evoluzione della situazione, interagendo con le Autorità che gestiscono la risorsa idrica e la sua allocazione nel territorio servito, parzialmente mitigato dal meccanismo tariffario che prevede una procedura di richiesta di riconoscimento dei maggiori costi sistemici.

### f. Costi dell'energia elettrica

L'energia elettrica rappresenta il principale costo per la Società, dopo quello per il personale.

AQP gestisce il **rischio di incremento del prezzo di approvvigionamento attraverso una strategia di portfolio management**, in cui l'energia consumata è inizialmente valorizzata al prezzo PUN orario, a cui va aggiunta una fee da corrispondere al fornitore che gestisce il servizio, con possibilità di effettuare operazioni di hedging di bande di potenza ai prezzi future in anticipo rispetto ai periodi di consegna. In questo modo, la Società riesce a diversificare il rischio e a cogliere le opportunità derivanti dalla riduzione delle quotazioni spot future dell'energia.

Inoltre, AQP si è recentemente dotata anche di un **modello di valutazione del VAR (Value At Risk)** che permetterà di migliorare ulteriormente la gestione del rischio di variazione del prezzo di approvvigionamento dell'energia elettrica.

### g. Gestione dei Clienti

Riguardo ai clienti, le problematiche di rischio riguardano gli ambiti di comunicazione e assistenza agli utenti attraverso i diversi canali (Sportelli, Contact Center, sito web), i tempi di attesa, i servizi di fatturazione, l'informazione della Carta dei Servizi, l'iniziativa del Bonus Idrico e del risparmio idrico, sostegno delle utenze deboli.

Tali servizi generano reclami e contestazioni, derivanti anche da eccezionali condizioni meteorologiche che hanno interessato il Sud, che provocano timori dei clienti circa possibili addebiti non dovuti causati dalle rotture dei contatori e circa letture stimate utilizzate per la fatturazione.

Su tali problematiche di rischio, AQP è impegnata nel miglioramento dei tempi di rettifica di fatturazione e di risposta motivata a reclami scritti ed a informazioni. AQP rende disponibili, altresì, procedure conciliative che consentono ai clienti di risolvere gratuitamente eventuali controversie in merito a importi addebitati in fattura

a qualsiasi titolo e ricalcolo dei consumi per accertato malfunzionamento degli apparecchi misuratori.

## **h. Rischi ambientali**

Le problematiche legate ai rischi ambientali riguardano lo stato delle condotte idriche e fognarie, controlli sulla qualità delle acque destinate alla potabilizzazione e al consumo umano (ispezione, analisi chimiche e batteriologiche di controllo sull'acqua grezza e sull'acqua potabile prodotta, le analisi di controllo dei reattivi approvvigionati, dei fanghi disidratati e del refluo avviato allo scarico), il controllo delle pressioni in rete (installazioni di valvole automatiche di controllo della pressione), i processi di produzione e smaltimento dei fanghi a seguito della potabilizzazione in funzione della classificazione delle acque, la depurazione delle acque reflue urbane e la conseguente gestione dei fanghi da destinare a recupero o smaltimento, il trattamento dei rifiuti.

Altre criticità sono connesse al contenimento delle emissioni in atmosfera, incluse quelle odorigene prodotte dagli impianti di depurazione. A valle delle autorizzazioni rilasciate per le emissioni in atmosfera per i depuratori, AQP ha avviato un progetto per realizzare interventi di copertura e trattamento delle emissioni odorigene. E' previsto il monitoraggio mediante campionamento e analisi delle molecole odorigene emesse, e campionamento e analisi olfattometrica dell'aria emessa.

Anche la controllata ASECO, al fine di ottimizzare il processo produttivo e prevenire rischi ambientali, facendo seguito anche alle prescrizioni dell'Autorità giudiziaria, ha sospeso la produzione nello stabilimento di Ginosa ed avviato le procedure per un rilevante revamping dello stesso. Il relativo cantiere è stato consegnato alla ditta aggiudicataria della gara pubblica nel mese di marzo 2021 e i lavori dovrebbero avere una durata di circa 12 mesi.

La funzione Best Practice e HSE contribuisce al presidio trasversale di tali tematiche.

## **i. Rischi Covid**

Per l'analisi delle problematiche COVID, dei rischi e delle azioni correttive poste in essere dalla società si rimanda all'apposito paragrafo di dettaglio della Relazione sulla gestione.

# 2.4 Modello di organizzazione, gestione e privacy

In continuità con le attività già concluse lo scorso anno (aggiornamento e revisione del MOGC Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, definizione del piano dell'offerta formativa in materia 231 ed esperimento della procedura di scelta del contraente cui affidare il servizio di formazione), è stata data concreta e fattiva attuazione al progetto di formazione in ambito 231, con il supporto della AQP Water Academy ed in sinergia con l'Organismo di Vigilanza e con la Direzione Anticorruzione e Compliance.

Sotto altro profilo, sono state effettuate verifiche di compliance 231 sui principali processi aziendali, con particolare focus sui processi di acquisto/appalto.

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### 2.4.1

#### Riunioni dell'Organismo di Vigilanza

Nel 2021 l'Organismo di Vigilanza ha proseguito le proprie attività di vigilanza, monitoraggio e controllo, riunendosi regolarmente durante il corso dell'anno. In tale periodo, l'Organismo di Vigilanza ha:

- svolto il piano delle proprie attività di vigilanza, in precedenza definito e comunicato
- monitorato il processo di diffusione, informazione e formazione del Modello Organizzativo
- coordinato la propria attività con la funzione di Internal Audit e con il Responsabile Anti-Corruzione
- svolto specifiche attività di verifica mediante l'esame degli audit di processo rilasciati dalla funzione aziendale di Internal Audit
- monitorato, per quanto di competenza, gli esposti ricevuti dalla Società e i procedimenti penali in corso
- acquisito le informazioni necessarie per lo svolgimento delle proprie attività di controllo, mediante l'implementato sistema dei flussi informativi.

Delle attività svolte l'Organismo di Vigilanza ha trasmesso al Consiglio di Amministrazione la propria relazione annuale ex D.Lgs n. 231/2001.

Perdurando lo stato di emergenza legato alla pandemia da COVID 19, l'Organismo di Vigilanza ha continuato a monitorare il flusso informativo di aggiornamento sulla campagna informativa e sulle misure di prevenzione via via adottate ed attuate dalla Società per fronteggiare l'emergenza sanitaria.

Sotto altro profilo, l'Organismo di Vigilanza ha rilevato che dall'esame dei flussi

informativi trasmessi dall'Area Penale della Direzione Legale emerge chiaramente che i procedimenti penali che vedono coinvolti dipendenti di Acquedotto Pugliese S.p.A. o la Società stessa attengono, in maniera assolutamente predominante, contestazioni di reati ambientali, considerando quindi che tale circostanza potrebbe essere indice di possibili profili di debolezza del modello organizzativo aziendale rispetto agli ambiti di operatività dell'attività aziendale più esposti al rischio di commissione di reati di matrice ambientale, ha attivato l'iter diretto all'affidamento consulenza legale specialistica in materia penale finalizzata a:

- esaminare n. 10 procedimenti penali pendenti che vedono coinvolti dipendenti della Società AQP e/o la medesima per responsabilità amministrativa ex D. Lgs 231/2001;
- valutare, con riferimento agli specifici procedimenti penali pendenti, la corretta enucleazione dei reati e individuazione degli impatti all'interno del modello organizzativo 231/2001 adottato dalla Società e l'efficacia dei presidi previsti per tali reati e procedimenti penali.

L'incarico, attualmente in corso di espletamento da parte del professionista esterno individuato, consentirà di individuare possibili aree di miglioramento del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato da Acquedotto Pugliese S.p.A. e dei protocolli di prevenzione e dei presidi ivi previsti, in ottica di prevenzione della commissione di reati con valenza 231/2001.

### 2.4.2

#### Tutela dei dati personali (Privacy)

Le principali azioni condotte nel 2021 in tema di privacy hanno riguardato:

- l'aggiornamento in continuo di tutte le informative privacy, in collaborazione con le Aree interessate anche attraverso la creazione di un'apposita sezione del sito Istituzionale
  - la formazione in ingresso dei neoassunti, in coordinamento con la AQP Water Academy, somministrata sia in aula che con modalità e-learning
  - la formazione esterna, in coordinamento con la AQP Water Academy, ai dipendenti di AL (Acquedotto Lucano) somministrata in modalità e-learning
  - la partecipazione e il supporto costante alle Unità Operative Comunicazione Esterna, Welfare e Customer Management nell'aggiornamento continuo (Garante per la Protezione dei Dati Personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021) di Portali (Internet/Extranet/AQP Smart/AQPf@cile) compliance al GDPR
  - l'aggiornamento in continuo delle lettere di nomina a Designato del trattamento dati sulla base dei nuovi assetti organizzativi aziendali (OdS 250 a 254)
  - la verifica e l'implementazione in sinergia con Healt & Safety Executive ed i Sistemi di Gestione dell'Istruzione Operativa IST.HSEXE.01 - Verifica certificazione verde covid-19, con predisposizione di apposite informative sulle modalità di accesso alle sedi AQP
  - l'adozione in sinergia con Healt & Safety Executive di tutte le misure necessarie a tutelare i dati personali dei dipendenti AQP durante le campagne di somministrazione in azienda della 2° e 3° dose di vaccino anti-Covid19
  - la diffusione presso tutte le Aree/UO aziendali, in sinergia con la Direzione Procurement, del modello di Nomina a Responsabile ex art. 28 GDPR, per gli affidamenti diretti di servizi aventi ad oggetto il trattamento dei dati personali
  - continue campagne di sensibilizzazione del personale sulle best practice in materia di privacy sul luogo di lavoro e di difesa dagli attacchi informatici anche attraverso la diffusione delle principali notizie e dei casi più diffusi
  - l'implementazione, in sinergia con i Sistemi di Gestione, dell'IST/TUPAM/01 che definisce le garanzie e le tutele per il legittimo trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'utilizzo di impianti di videosorveglianza, nonché le modalità e le condizioni di installazione degli impianti di videosorveglianza di prossima realizzazione
  - supporto costante alla UO Customer Management per le attività di raccolta e analisi dei dati TARI dai Comuni della Puglia al fine di adempiere alle disposizioni ARERA in materia di fatturazione d'utenza, anche con la formalizzazione della richiesta di parere al Garante per la protezione dei dati personali
  - supporto alla Direzione IT, in sinergia con i Sistemi di Gestione, per la stesura e l'adozione di tutte le Istruzioni Operative e le Procedure aventi ad oggetto il trattamento di dati personali, necessarie per la Certificazione 27001:2013 sul Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni
  - gestione e riscontro, anche attraverso il coinvolgimento delle Aree/UO interessate, alle richieste di esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15 – 22 GDPR da parte degli interessati
  - avvio della prima fase di implementazione del software di gestione Privacy.
- Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi a violazione della privacy alla Società.

## 2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### 2.5

### Sistema qualità e certificazioni

Le certificazioni rinnovate e quelle ottenute confermano l'approccio aziendale volto al miglioramento continuo e derivano da una promozione capillare della cultura della sostenibilità tramite una dettagliata analisi dei consumi e degli indicatori chiave di performance e la formazione di tutto il personale. Grazie a questa rinnovata politica interna AQP è tra le prime del settore in Italia ad aver ottenuto la certificazione ISO 50001 nei sistemi di gestione dell'energia per l'intero processo produttivo.

AQP è dotato di un Sistema Qualità sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2015 sui processi di Gestione del Servizio Idrico Integrato, incluse le attività di progettazione e realizzazione delle infrastrutture e l'attività di verifica progetti secondo quanto previsto dal vigente decreto legislativo n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici). Mediante tale certificazione, AQP garantisce la massima attenzione a tutti i processi che direttamente o indirettamente impattano sulla qualità finale del servizio fornito al cliente effettuando verifiche periodiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate. I vantaggi della certificazione sono molteplici e si basano su di una migliore integrazione dei processi e una creazione della cultura del miglioramento continuo con efficienze organizzative rilevanti. AQP, inoltre, ha ampliato il proprio Sistema di Gestione focalizzando la propria attenzione in particolare sugli aspetti ambientali dei processi aziendali, ottenendo la certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015 per tutti i siti e le attività del Sistema Idrico Integrato.

Nel 2020 AQP ha ottenuto il passaggio della norma OHSAS 18001:2007 alla ISO 45001:2018 per il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei lavoratori, su tutte le attività del Servizio Idrico Integrato, per tutte le sedi e impianti gestiti. Inoltre, a gennaio 2021, Acquedotto Pugliese ha ottenuto il mantenimento della Certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018 per il Sistema di Gestione dell'Energia. La norma è

applicata su tutte le attività del Servizio Idrico Integrato, per tutte le sedi e impianti gestiti.

I sistemi di gestione vengono periodicamente sottoposti ad Audit, interni ed esterni, finalizzati a verificare periodicamente lo stato di applicazione del sistema e la sua conformità alle norme di riferimento.

Nel corso del 2021 sono state rinnovate le certificazioni di AQP S.p.A. rilasciate dall'Ente di Certificazione Bureau Veritas accreditato dall'Ente ACCREDIA.

In particolare, si sono concluse, con esito positivo, le seguenti verifiche per il rinnovo/mantenimento delle certificazioni ai sensi delle norme:

- **ISO 9001:2015** per la qualità dei processi del Sistema Idrico Integrato incluse le attività di progettazione e realizzazione delle infrastrutture (DPR 207/2010);
- **ISO 14001:2015** in tema di ambiente per tutti i siti e le attività del Sistema Idrico Integrato;
- **ISO 45001:2018** in tema di Salute e Sicurezza dei Lavoratori in tutti i luoghi di lavoro;
- **ISO 50001:2018** per la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia (verifica di rinnovo effettuata a gennaio 2021).

Si è altresì concluso a novembre 2021, con esito positivo, l'iter per l'ottenimento della nuova certificazione **ISO/IEC 27001:2013** relativa ai "Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni". Tale certificazione è stata rilasciata dall'Ente di Certificazione Bureau Veritas accreditato dall'Ente ACCREDIA. Obiettivo della Norma è specificare i requisiti per stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni nel contesto di un'organizzazione. La Norma internazionale include anche i requisiti per la valutazione e per il trattamento dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni adattati alle necessità dell'organizzazione.

Tale certificazione risponde all'indirizzo fornito dalla Direttiva 2016/1148 e recepita dalla normativa nazionale con il D. Lgs n. 65/2018. L'Unione Europea ha inteso fornire una risposta comune alla necessità di assicurare elevati standard di cyber-security tra gli Stati membri, attraverso misure in grado di definire un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.

	<p><b>UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di gestione della qualità</b></p> <p>AQP S.p.A, mediante tale certificazione garantisce la massima attenzione a tutti i processi che direttamente o indirettamente impattano sulla qualità finale del servizio fornito al cliente effettuando verifiche periodiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.</p>
	<p><b>UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale</b></p> <p>AQP S.p.A, mediante tale certificazione attesta l'impegno dell'azienda per la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività monitorando e controllando con continuità e sistematicità i propri aspetti ambientali significativi.</p>

	<p><b>UNI ISO 45001:2018 – Sicurezza e salute sul lavoro</b></p> <p>AQP S.p.A, mediante tale certificazione attesta la sicurezza e la salute dei lavoratori su tutti i luoghi di lavoro, attraverso la prevenzione, la formazione e la formulazione di obiettivi e politiche specifiche.</p>
	<p><b>UNI CEI EN ISO 50001:2018 – Sistema di gestione dell'energia</b></p> <p>AQP S.p.A, mediante tale certificazione consente di sviluppare ed implementare politiche tese ad approssicare la problematica relativa al consumo energetico mantenendo e migliorando continuamente un sistema di gestione dell'energia nel rispetto delle disposizioni cogenti in materia di efficienza energetica.</p>
	<p><b>ISO/IEC 27001:2013 – Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni</b></p> <p>AQP S.p.A, mediante tale certificazione attesta la Sicurezza delle Informazioni garantendo che siano realizzate le misure di sicurezza identificate nella fase di trattamento dei rischi.</p> <p>Mediante tale certificazione viene garantito lo Sviluppo, la Gestione ed il Monitoraggio delle infrastrutture e dei servizi tecnologici in esercizio governati dalla Direzione Information Technology a supporto dei processi di business di AQP.</p>

# 3

# STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

- Adesione al Global Compact
- Approvato nuovo piano della Sostenibilità 2022- 2024
- 100% apprezzamento degli stakeholder per le azioni di sostenibilità





## 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

Il contesto di riferimento nel quale AQP opera, la natura stessa della nostra azienda e il tipo di servizio fornito, ci impongono un atteggiamento responsabile in ambito sociale, ambientale ed economico. Consapevoli dell'importanza di tali aspetti, abbiamo da tempo avviato un percorso che ci ha consentito di raggiungere oggi un livello di maturità tale da favorire l'ingresso della sostenibilità nella visione strategica aziendale, al fine di valorizzare l'impegno di AQP nello sviluppo di un business responsabile lungo tutta la catena del valore.

### 3.1 La sostenibilità integrata

In una prospettiva sempre più integrata, l'azienda ha colto l'opportunità offerta dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali ed ambientali per integrare gli obiettivi di sostenibilità con gli obiettivi di tipo industriale. Il nuovo Piano della Sostenibilità 2022 -2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione, costituisce infatti uno degli elementi in ingresso del redigendo Piano Industriale che sarà proiettato lungo lo stesso arco temporale.

Le linee strategiche del nuovo Piano della Sostenibilità e la formulazione degli obiettivi e delle azioni sono strettamente correlate con gli **Obiettivi dell'Agenda 2030** delle Nazioni Unite e sono coerenti anche con:

- **i Principi del Global Compact delle Nazioni Unite**, al quale Acquedotto Pugliese ha aderito a febbraio 2021
- gli **Obiettivi della Strategia Regionale per lo Sviluppo Sostenibile** della Regione Puglia approvata con Delibera di Giunta Regionale del 26 aprile 2021 n. 687

- **l'impianto normativo dell'Unione Europea** e i provvedimenti regolatori **dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**, che impongono sempre più il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità.

Il nuovo Piano, redatto attraverso un approccio che ha assicurato la partecipazione di tutte le funzioni aziendali, individua tre macro aree **"Ambiente – Qualità – Persone"**.



In particolare, la linea strategica **Ambiente** si declina nelle categorie "Climate Change" ed "Economia circolare". La prima comprende azioni orientate a favorire l'adattamento e la mitigazione dei cambiamenti climatici, attraverso l'efficientamento energetico di infrastrutture e impianti e l'incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili, oltre alla gestione sostenibile della risorsa idrica. La seconda comprende azioni finalizzate all'efficacia del sistema di gestione dei rifiuti e alla limitazione degli impatti ambientali.

La linea strategica **Qualità** si declina nelle categorie “Innovation” e “Supply chain”. La prima comprende azioni finalizzate al perseguimento della digitalizzazione dei servizi erogati e delle infrastrutture nonché finalizzate al coinvolgimento continuo degli stakeholder sulle tematiche di sostenibilità. La seconda comprende azioni finalizzate all’inserimento di processi sostenibili all’interno dell’intera catena di fornitura, incrementando la responsabilizzazione sociale degli operatori economici

La linea strategica **Persone** si declina nelle categorie “People Innovation” e “Territorio”. La prima comprende azioni finalizzate al miglioramento della qualità della vita, salute e benessere dei collaboratori, promuovendo la cultura della sostenibilità aziendale. La seconda comprende azioni finalizzate alla promozione anche turistica delle comunità di riferimento e a promuovere l’integrazione di opere e infrastrutture aziendali nel tessuto urbano attraverso interventi di eco design. Complessivamente sono stati individuati 26 obiettivi e 78 azioni correlate con i pillar del Piano Industriale in via di definizione.

L’integrazione della Sostenibilità nella governance aziendale è evidente nella declinazione del Piano della Sostenibilità, che contiene obiettivi trasversali che intervengono sia a livello operativo che di governance.

Un’attenzione particolare è attribuita al tema del cambiamento climatico, che influenzerà le decisioni e le strategie dei prossimi anni, al fine di fornire un contributo concreto al raggiungimento del Goal 13 dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

La lotta ai cambiamenti climatici, infatti, assume rilevanza centrale per tutta la nostra catena del valore, dai sistemi di gestione e controllo dei rischi fino alle modalità di approvvigionamento idrico, potabilizzazione e depurazione ed è ritenuta fondamentale anche dai nostri clienti. Infatti, il 74% circa dei cittadini coinvolti in una specifica campagna di “ascolto” condotta da AQP, hanno espresso preoccupazione per l’aumento dei fenomeni meteorologici estremi.



### 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

In quest'ottica è stato recentemente sottoscritto un **accordo con il CMCC, il Centro Euro-mediterraneo sui cambiamenti climatici**, sul tema *"Climate Change – Mappatura dei rischi climatici e strategie di adattamento"*. L'obiettivo a lungo termine, attraverso la mappatura dei rischi climatici, è quello di poter individuare le misure necessarie a contrastare e mitigare gli effetti del cambiamento climatico sulla gestione del servizio idrico integrato. In particolare, i territori che si affacciano sul Mar Mediterraneo sono già oggetto di un graduale aumento della temperatura e di una diminuzione delle precipitazioni che implicano una conseguente indisponibilità di risorsa idrica nel tempo e conseguenti danni alle popolazioni e all'economia. La Regione Puglia in particolare, e in generale la quasi totalità della nostra penisola, dall'analisi di *"Aqueduct water risk atlas"* del World Resources Institute, è classificata ad alto rischio. Una valutazione quantitativa e georiferita dei cambiamenti climatici e degli impatti che ne derivano è dunque indispensabile per una corretta e lungimirante pianificazione delle attività di AQP nel medio periodo.

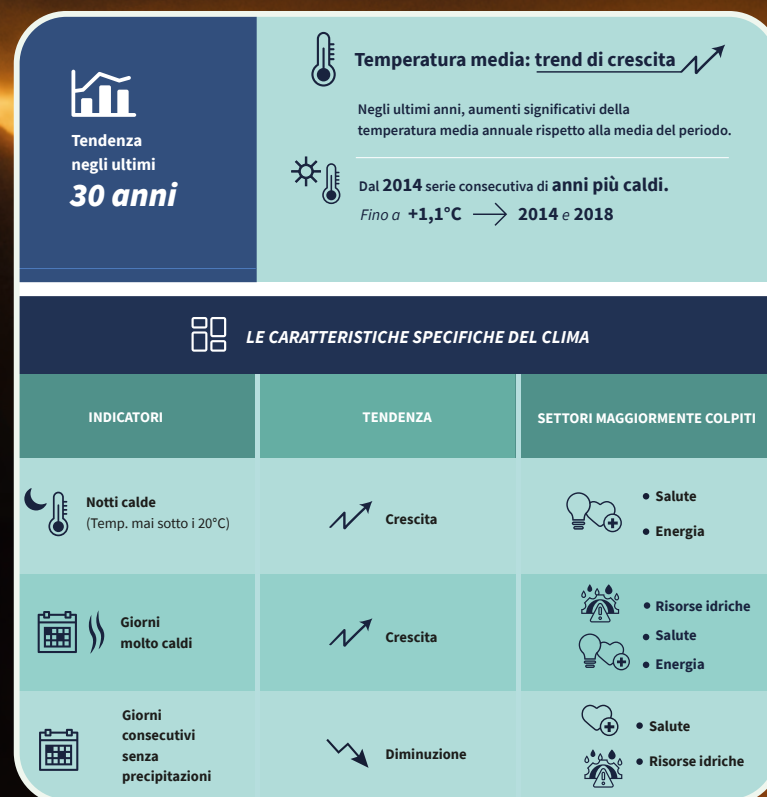
È necessario affrontare il cambiamento climatico con un approccio progettuale, analitico e consapevole, a partire da scenari di rischio specifici, definiti sulla base di competenze scientifiche e basi di conoscenze consolidate, per valutare l'impatto sul Sistema AQP, misurare la vulnerabilità e individuare e proporre gli interventi di adattamento da realizzare.

Allo stesso tempo, a livello Europeo viene richiesto alle aziende di valutare e gestire l'impatto ambientale delle proprie attività economiche sulla base di framework standardizzati e condivisi, come nel caso della Tassonomia Europea. Quest'ultima, stabilisce i criteri per determinare se un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile e pertanto in grado di contribuire a raggiungere l'obiettivo "emissioni nette zero" entro il 2050.

I sei obiettivi ambientali individuati dall'Unione Europea, oltre alla mitigazione e adattamento del cambiamento climatico, sono l'uso sostenibile della risorsa idrica, la transizione verso l'economia circolare, la prevenzione e controllo delle emissioni nonché la protezione della biodiversità e degli ecosistemi.

# IL CLIMA: COM'È E COME STA CAMBIANDO

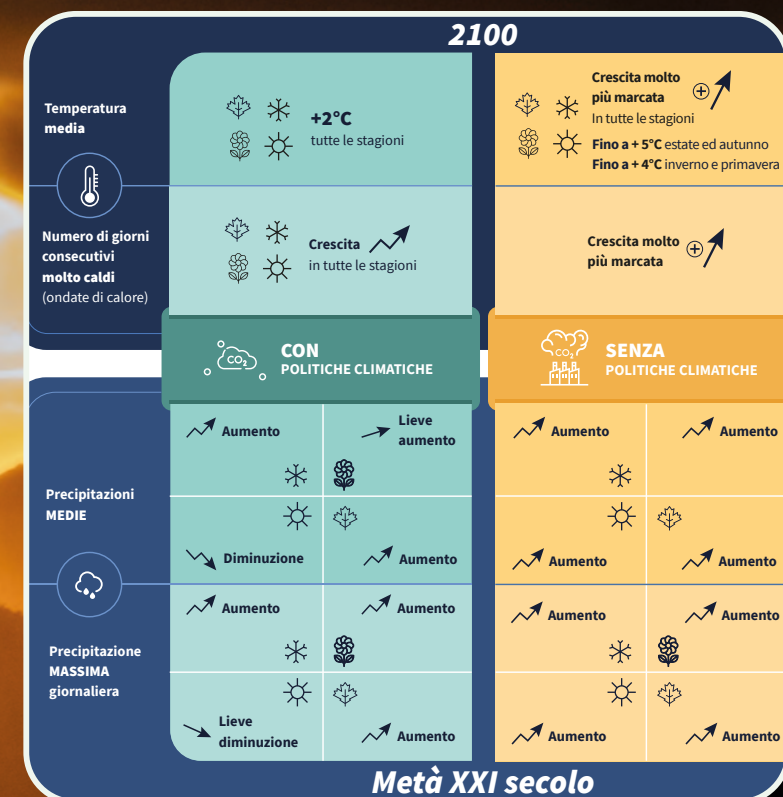
Evoluzione del clima: 1989-2020



# SCENARI FUTURI

su base stagionale

Autunno Inverno Primavera Estate



Fonte immagine: "Report del CMCC ANALISI DEL RISCHIO. I cambiamenti climatici in sei città italiane."

## 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

### 3.2

## Adesione al Global Compact

Nel 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.

La nostra adesione al Global Compact conferma il nostro impegno verso la tutela dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e la lotta alla corruzione attraverso la gestione consapevole della risorsa idrica per garantire ai nostri stakeholder un operato in linea con la nostra vocazione orientata allo sviluppo sostenibile e all'innovazione.

Il **Global Compact Network Italia** ha lo scopo di supportare le aziende italiane nel processo di integrazione dei Dieci Principi fondamentali che ruotano attorno ai temi dei **Diritti Umani, Lavoro, Ambiente e Lotta alla corruzione** nelle strategie quotidiane di azione e progettazione, orientandone le scelte e gli obiettivi attraverso il dialogo multi-stakeholder e l'attivazione di azioni collettive.

### I DIECI PRINCIPI FONDAMENTALI DEL GLOBAL COMPACT

#### Diritti Umani



1. rispettare e promuovere i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere d'influenza
2. assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani

#### Lavoro



3. sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva
4. eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio
5. sradicare effettivamente il lavoro minorile
6. promuovere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione

#### Ambiente



7. sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali
8. intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale
9. incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente

#### Lotta alla corruzione



10. contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

Interiorizzare i Principi del Global Compact e intraprendere progetti per promuovere gli Sustainable Development Goals è un processo a lungo termine che ci incoraggia a seguire un percorso di miglioramento continuo attraverso un supporto costante dei vertici aziendali. Durante il 2021 abbiamo partecipato a diverse attività promosse dal

Global Compact a livello internazionale e locale attraverso eventi multistakeholder, strumenti pratici e documenti di orientamento per l'apprendimento e il coinvolgimento nello scambio di esperienze e il dialogo tra partecipanti. Estremamente utili sono stati i diversi approfondimenti tematici e momenti di formazione su: modelli di business sostenibili, economia circolare, climate change, gender e diversity, sostenibilità della catena di fornitura, diritti umani e reporting.

COMMUNICATION  
ON PROGRESS



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

In conformità con le linee guida di adesione al Global Compact, il presente documento sarà pubblicato quale Communication on Progress (COP) sul portale del United Nations Global Compact. La redazione e la pubblicazione di queste dichiarazioni annuali rivolte ai nostri Stakeholder hanno l'obiettivo di rendicontare il nostro contributo al raggiungimento dei dieci principi del Global Compact e nel supporto al raggiungimento degli SDGs dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

### 3.2.1 Partecipazione ad altre associazioni

#### a. Utilitalia

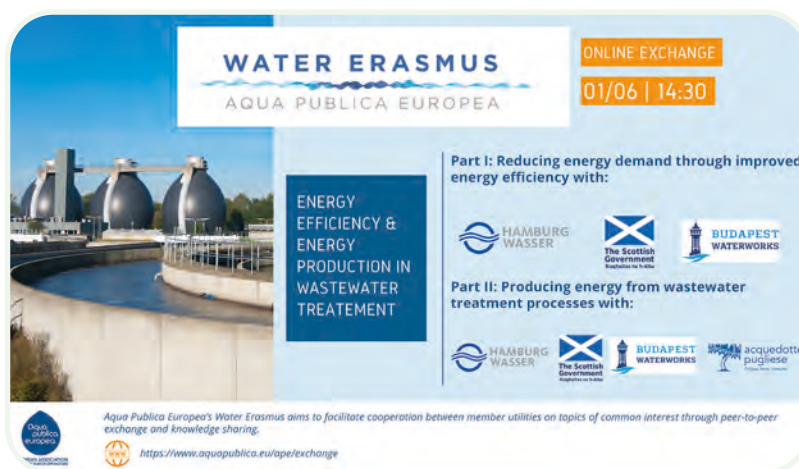
AQP ha contribuito con nuovo impulso alle attività della Federazione, mantenendo un ruolo di primo piano nei relativi Organi decisionali con la conferma del Presidente di AQP nella Giunta Esecutiva di Utilitalia.

Ha anche fornito il proprio supporto alle attività, in particolare a quelle del Gruppo di Lavoro sulla Sostenibilità contribuendo alla redazione del Rapporto di Sostenibilità di Utilitalia del 2021 e approfondimenti in merito all'applicazione del Regolamento UE sulla Tassonomia delle attività ecosostenibili. AQP è anche coinvolta attivamente nel rilancio delle azioni della Commissione Mezzogiorno e della Rete Sud di Utilitalia.

## 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

### b. APE (Aqua Publica Europea)

A livello Europeo, AQP ha mantenuto un ruolo di primo piano con la conferma del Presidente di AQP nel Management Board di APE (Aqua Publica Europea), sancita in occasione dell'Assemblea Generale tenutasi a Bruxelles a novembre 2021. Ha anche attivamente partecipato alle attività del progetto Water Erasmus finalizzato alla condivisione di esperienze e best practice con altri gestori Europei. In particolare, nel corso del workshop dal titolo "Energy Efficiency and Energy Production in Wastewater Treatment" cui hanno partecipato Scottish Water (UK), Hamburg Wasser (Germany), Budapest Waterworks (Hungary), AQP ha illustrato la propria esperienza in merito alla produzione di energia elettrica da biogas da fanghi di depurazione ed in particolare, il progetto realizzato presso l'impianto di depurazione di Lecce.



## 3.3

### Lo stakeholder engagement e la materialità

La gestione della sostenibilità e della sua strategia è fondata sul dialogo continuo con gli stakeholder di riferimento; nel perseguimento degli obiettivi aziendali è fondamentale il confronto e l'interazione con gli stakeholder interni ed esterni, al fine di comprenderne le esigenze, le aspettative e per consentire ad AQP di perseguire i propri obiettivi di sviluppo sostenibile e la creazione di valore condiviso.

Ai fini della redazione della rendicontazione non finanziaria, sono stati identificati e classificati gli stakeholder, attraverso

- un'analisi degli impatti che le attività svolte da AQP hanno sugli stessi
- un'analisi del contesto globale
- un'analisi di benchmark con i principali competitors.

Sono stati individuati e coinvolti quali principali stakeholder gli amministratori di condominio, le associazioni dei consumatori, i grandi clienti, i sindacati, i fornitori, le pubbliche amministrazioni ossia i Comuni capoluogo di provincia, nonché le amministrazioni comunali che ospitano presso le loro sedi gli sportelli on line di AQP e gli istituti bancari e finanziari.

Da quest'anno il panel di stakeholder è stato ulteriormente arricchito attraverso il coinvolgimento diretto del "Personale Dipendente", a conferma del ruolo cruciale che il personale riveste per la nostra azienda, ed è proprio in virtù di tale rilevanza che tutto il personale AQP è stato invitato a partecipare, attraverso la app aziendale "AQP smart", alle attività di stakeholder engagement.

Oltre alla somministrazione del questionario sono costantemente attive modalità di coinvolgimento e dialogo diversificate, adattate alle diverse categorie di stakeholder in base alle esigenze che emergono. I clienti vengono costantemente ascoltati attraverso indagini relative al livello di soddisfazione e alla percezione del servizio; sono state svolte diverse ricerche di mercato e sono stati implementati canali di comunicazione dedicati (numero verde, mail, sportello online, app). Le amministrazioni locali oltre a confrontarsi direttamente con le strutture operative sul territorio, sono state coinvolte attraverso la partecipazione ad un incontro multistakeholder intitolato **“Le persone, l’acqua. La nostra visione di prosperità”**, con i rappresentanti di istituzioni e associazioni. I nostri fornitori dispongono di canali diretti di comunicazione con le direzioni referenti e sono anche coinvolti nelle convention aziendali organizzate durante l’anno. Nello stesso modo abbiamo dialogato regolarmente con le amministrazioni comunali, i comuni e i capoluoghi di provincia per mantenere un rapporto equilibrato con il territorio nel quale operiamo. Infine resta fondamentale il dialogo tra i vertici aziendali e i dipendenti, in maniera diretta e attraverso le organizzazioni sindacali.



### 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ



Attraverso la home page del nuovo portale internet aziendale nella sezione <https://www.aqp.it/clienti/customer-experience-innovazione/parola-stakeholder> è possibile aderire allo stakeholder engagement, qualificandosi nella corretta categoria di appartenenza. Inoltre, nella sezione dedicata ai Sondaggi della Customer Experience <https://www.aqp.it/clienti/customer-experience-innovazione/sondaggi> è possibile aderire alla rilevazione della soddisfazione del cliente.

Tali iniziative sono fondamentali ed hanno lo scopo di raccogliere spunti di miglioramento per l'innovazione dei processi aziendali, informare e coinvolgere gli stakeholder su aspetti rilevanti per l'azienda, individuare esigenze, criticità e aspettative da parte degli stakeholder al fine di integrarli all'interno della strategia aziendale.

### 3.3.1 I Temi materiali

L'individuazione e la valutazione delle nuove tematiche materiali per AQP è avvenuta attraverso un percorso articolato in diverse fasi.

Nella **fase preliminare**, è stata effettuata l'analisi degli obiettivi potenzialmente rilevanti rinvenienti dalla documentazione GRI, dagli obiettivi di sviluppo sostenibile internazionali, nazionali e regionali (obiettivi dell'Agenda 2030, il programma strategico nazionale per lo sviluppo sostenibile e gli obiettivi regionali di sviluppo sostenibile), dai principi del Global Compact delle Nazioni Unite e dall'analisi dei bilanci di sostenibilità dei principali competitors. In questa prima fase sono state considerate tutte le attività delle varie aree aziendali e sono state analizzate considerando gli eventuali rischi e ricadute di ciascuna attività sull'ambiente, sulle persone e sull'economia e simultaneamente il contributo che tali attività possono offrire al raggiungimento della transizione locale e globale.

Nella **fase di engagement interno** sono stati individuati, valutati e condivisi i temi ritenuti rilevanti, rivisti e allineati in coerenza con la normativa di riferimento e sono stati definiti specifici obiettivi e azioni nel Piano della Sostenibilità 2022-2024 per la pianificazione delle attività. Il coinvolgimento degli stakeholder interni è mirato alla definizione di un processo di monitoraggio e reporting efficace e capace di garantire un ampio coinvolgimento attraverso la determinazione di specifici indicatori, misurabili e realizzabili.

Nella **fase di engagement esterno** viene individuato un panel di stakeholder rilevanti per la società e attraverso un processo di coinvolgimento differenziato per categoria, vengono condivisi con gli stessi i temi ritenuti rilevanti. La partecipazione degli stakeholder esterni permette all'azienda di concentrarsi sulle priorità e di valutare impatti e opportunità su cui concentrare le proprie linee strategiche.

Al termine del processo sono stati individuati 22 temi rilevanti riconducibili alle tre macro aree del nuovo Piano della Sostenibilità 2022 - 2024 e coerenti con alcune tematiche già individuate negli anni precedenti e con le nuove tematiche in rapporto all'evoluzione economica e sociale.

- **Tariffa e qualità del servizio.** Assicurare modalità di calcolo della tariffa chiare e conformi alla regolazione nazionale e un servizio erogato che risponda agli standard di riferimento stabiliti.
- **Attuazione degli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030.** Integrare nel business le strategie per il contributo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile stabiliti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.
- **Dialogo con gli stakeholder, customer experience.** Mantenere un dialogo attivo con gli stakeholder attraverso una relazione di fiducia che stimoli il dibattito e la comprensione reciproca.
- **Diffusione cultura Sostenibilità.** Diffondere i fondamenti di una cultura della sostenibilità all'interno e all'esterno dell'azienda al fine di rendere tali tematiche intrinseche al business.
- **Tutela della privacy.** Garantire la protezione dei dati personali e contrattuali di tutti gli stakeholder aziendali per la salvaguardia della sfera privata.
- **Anticorruzione e trasparenza.** Condurre un'analisi attenta dei processi aziendali al fine di garantirne la trasparenza e l'anticorruzione che ne pregiudichino gli interessi.

### 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

- **Etica ed integrità del business.** Adottare comportamenti e azioni regolamentati da principi morali applicati al business.
- **Solidità e sostenibilità della governance.** Dimostrare una governance che rappresenti una solidità economica completamente integrata ad una visione ambientale e sociale sostenibile.
- **Tutela del territorio, della biodiversità e delle comunità locali.** Promuovere azioni di tutela del territorio nel quale operiamo con una particolare attenzione alla biodiversità ambientale e alle comunità locali.
- **Relazioni istituzioni.** Incoraggiare un dialogo costante con le Istituzioni al fine di sviluppare azioni sinergiche per lo sviluppo del territorio e della popolazione.
- **Gestione sostenibile della catena di fornitura.** Gestire l'intera catena della fornitura attraverso modalità a garanzia di una sostenibilità economica, ambientale e sociale.
- **Valorizzazione del capitale umano, formazione e sviluppo professionale.** Sviluppare politiche di promozione del benessere dei dipendenti e percorsi di formazione per la valorizzazione delle competenze individuali.
- **Pari opportunità e welfare.** Sostenere la partecipazione indiscriminata di tutti i dipendenti e le dipendenti alla crescita professionale e la conciliazione vita-lavoro.
- **Salute e sicurezza e gestione Covid-19.** Adottare misure a garanzia della sicurezza della salute dei dipendenti, in particolare nella gestione di casi di contagio da Covid 19.
- **Economia circolare.** Definire un sistema circolare nella gestione del servizio offerto attraverso il riutilizzo di tutti gli scarti del circuito produttivo.
- **Lotta ai cambiamenti climatici.** Misurare l'impatto delle attività aziendali

sull'emergenza climatica, migliorandone gli effetti e diminuendone le cause.

- **Gestione sostenibile dell'acqua.** Promuovere l'utilizzo responsabile della risorsa idrica, la possibilità di utilizzo di nuove fonti e il riuso della stessa.
- **Efficienza energetica ed Utilizzo fonti di energia rinnovabile.** Ottenere prestazioni costanti del processo produttivo attraverso l'impiego di una quantità sempre minore di energia tradizionale e sempre maggiore da fonti rinnovabili.
- **Emissioni ed inquinamento.** Diminuire sostanzialmente e in maniera costante le emissioni di gas serra che contribuiscono all'inquinamento atmosferico.
- **Qualità dell'acqua.** Gestire il processo di approvvigionamento e conduzione della risorsa idrica garantendo la qualità dell'acqua erogata.
- **Gestione dei rifiuti.** Gestire il sistema di trattamento dei rifiuti in una visione circolare e sostenibile.
- **Innovazione e Digitalizzazione di servizi e infrastrutture.** Sviluppare la conversione continua di processi e sistemi da metodologie tradizionali a procedure innovative e digitalizzate.

In continuità con la tendenza riscontrata lo scorso anno, anche per il 2021 gli aderenti allo **stakeholder engagement** sono in netta crescita rispetto all'anno precedente, segno di una sempre maggiore attenzione e sensibilità da parte degli stakeholder che desiderano sempre più esprimere la loro opinione sulle attività e sulle tematiche rilevanti per l'azienda.

L'impegno di AQP verso la transizione Sostenibile dell'intero sistema di gestione del servizio idrico integrato è stato valutato positivamente dal **98,9%** degli stakeholder coinvolti. **È stato apprezzato l'impegno del nuovo Consiglio di Amministrazione che, attraverso l'approvazione del nuovo Piano della sostenibilità 2022-2024**

**ha individuato le linee strategiche aziendali, gli obiettivi e le singole azioni che saranno realizzate nei prossimi anni in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030 (SDGs) e con gli Obiettivi della Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile (SRSvS).**

**Il 13% degli stakeholder coinvolti ritiene che sia necessario incrementare ulteriormente gli interventi in ambito di sostenibilità.**

Gli amministratori di condominio e le associazioni dei consumatori hanno riconosciuto l'importanza della trasformazione digitale in atto, che tende ad integrare tutte le fasi del servizio; in particolare è stato valutato positivamente l'impegno aziendale finalizzato allo sviluppo delle App intuitive e di facile utilizzo per agevolare il rapporto con i clienti; in ogni caso persiste il timore che tali cambiamenti possano ulteriormente contribuire al digital divide, in quanto persistono situazioni di difficoltà nell'accesso a strumenti digitali. Queste due categorie di stakeholder suggeriscono di semplificare maggiormente la navigazione e l'accesso ai servizi online e contemporaneamente di rafforzare il dialogo tra le parti attraverso canali dedicati. Inoltre, il 100% degli intervistati ha valutato positivamente l'intenzione di AQP di rafforzare le modalità di coinvolgimento degli stakeholder.

Da parte dei Fornitori sono state accolte positivamente le modifiche apportate per semplificare e velocizzare i processi di approvvigionamento attraverso il rinnovamento del nostro Albo fornitori che introduce procedure online più snelle e accesso facilitato con l'obiettivo di migliorare la qualità complessiva della catena di fornitura. Altrettanto positivamente è stata accolta la proposta di favorire la responsabilità sociale degli operatori economici, attraverso l'adozione di un "Codice di condotta Fornitori" e l'intenzione manifestata da AQP di avviare un progetto finalizzato all'adozione del Dynamic Discounting. Si tratta di una nuova metodologia con la quale acquirente e fornitore possono rinegoziare i termini di pagamento sul singolo documento, accelerando il pagamento di beni o servizi in cambio di uno sconto in pagamento della fattura.

Le Banche, sollecitate sul tema dell'impegno per la sostenibilità, mostrano

apprezzamento per gli obiettivi ritenuti rilevanti per l'azienda tanto quanto per gli stakeholders, riconoscendo ad AQP un ruolo trainante per il raggiungimento degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile, favorito anche dalla interlocuzione continua con le istituzioni sovranazionali, nazionali e locali, con il settore privato e con la società civile. Inoltre gli Istituti di credito valutano positivamente l'iniziativa di AQP di avviare attività che le consentiranno gradualmente di adeguarsi al Regolamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo e del Consiglio «c.d. Taxonomy Regulation» del 18 giugno 2020, «relativo all'istituzione di un framework che favorisca gli investimenti ecosostenibili», prevedendo di conseguenza l'integrazione della propria rendicontazione non finanziaria con le informazioni richieste. I nostri partner, inoltre, concordano con la scelta aziendale di dare priorità agli investimenti che riducano la dispersione di acqua lungo la rete di distribuzione.

Infine, le pubbliche amministrazioni hanno accolto positivamente l'obiettivo previsto nel nuovo Piano della Sostenibilità volto a favorire lo sviluppo del turismo sostenibile, attraverso la valorizzazione di opere ed infrastrutture fruibili dai cittadini e dai turisti delle regioni nelle quali AQP opera. I suggerimenti avanzati riguardano in particolare il dialogo con gli Enti locali nella definizione dei processi di sviluppo delle attività e la sensibilizzazione della cittadinanza, fondamentale per la crescita turistica, economica e sociale del territorio e infine una spiccata attenzione verso la ciclovie di AQP. Hanno valutato positivamente le azioni previste dall'azienda volte alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici suggerendo la realizzazione di dissalatori, di investimenti volti ad incentivare il riuso delle acque depurate e affinate e il risanamento delle reti. Ottimizzare l'uso della risorsa idrica, anche attraverso sistemi di controllo delle perdite, affiancare i comuni nell'efficientamento dei consumi e implementare nuove tecnologie da mettere a disposizione delle amministrazioni in un'ottica di Smart City sono le principali direttive strategiche suggerite.

Al termine della elaborazione degli esiti dello stakeholder engagement i **temi rilevanti** nel corso del 2021 sono rimasti tendenzialmente in linea con quelli identificati l'anno precedente, confermando la direzione intrapresa dall'Azienda verso le tematiche relative all'Innovazione e digitalizzazione di servizi e infrastrutture e il sempre centrale

### 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

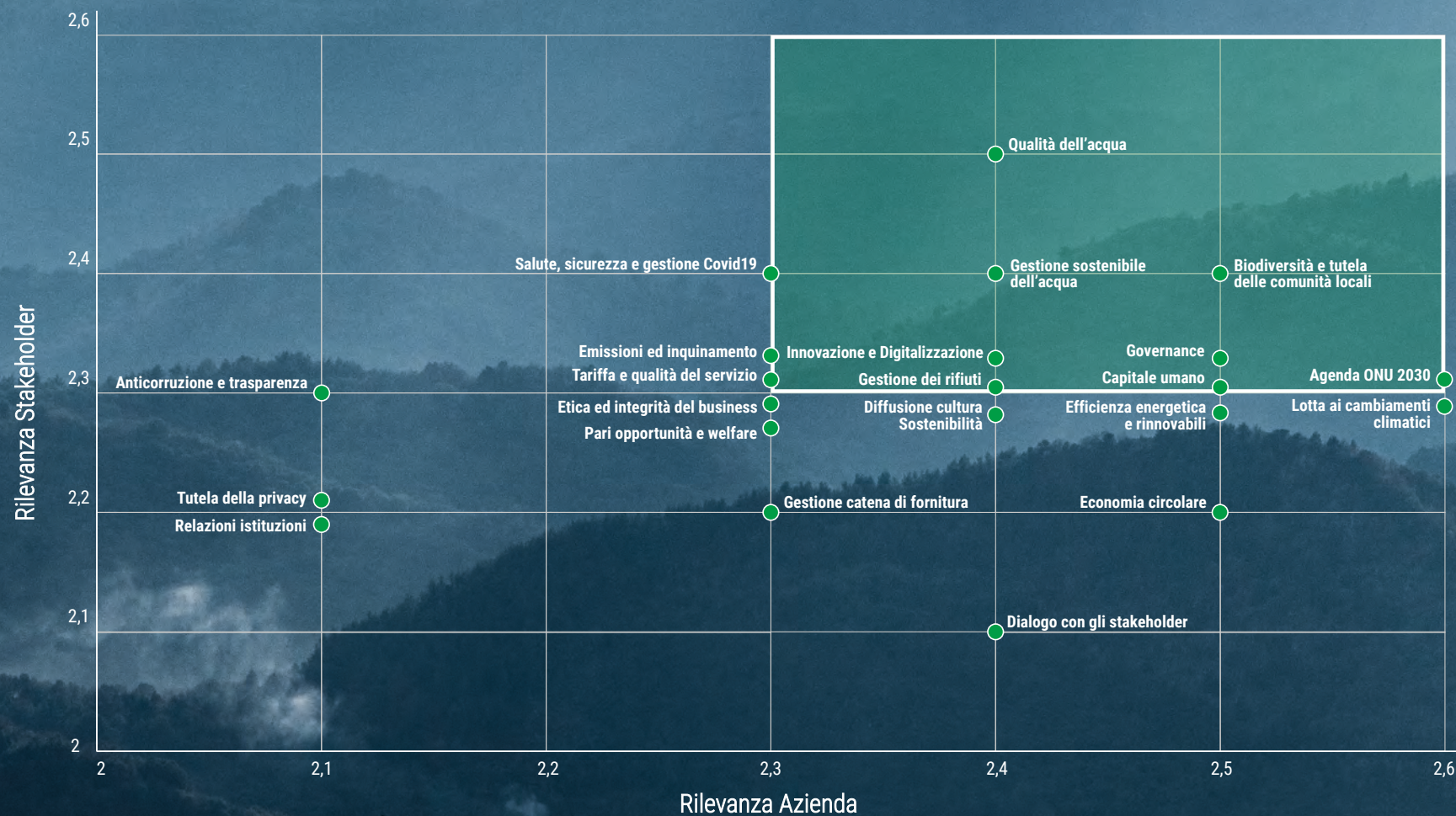
tema della qualità dell'acqua.

Riducono la loro rilevanza rispetto allo scorso anno alcuni temi come la Valorizzazione del capitale umano e il Dialogo con gli stakeholder a favore della tutela del territorio, della biodiversità e delle comunità locali per le quali l'azienda ha previsto diverse azioni all'interno del nuovo Piano della Sostenibilità 2022-2024 anticipando le esigenze dei nostri stakeholder.

Il posizionamento degli item Attuazione degli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030 e Lotta ai cambiamenti climatici al di fuori del quadrante ad alta rilevanza da parte degli stakeholder evidenzia la necessità di potenziare le attività di stakeholder engagement.



# MATRICE DI MATERIALITÀ



### 3. STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

Ciascun tema materiale oltre ad essere correlato con gli indicatori GRI è correlato con gli SDGs dell'Agenda 2030, come evidenziato nella tabella che segue.

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

#### TABELLA DI CORRELAZIONE TRA GLI ASPETTI MATERIALI, GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA 2030 E GLI INDICATORI GRI

TEMI MATERIALI	SDGs	GRI
Tariffa e qualità del servizio		GRI 416 GRI 417
Attuazione degli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda ONU 2030		
Dialogo con gli stakeholder, customer experience	  	GRI 417
Diffusione cultura Sostenibilità		GRI 404
Tutela della privacy		GRI 418
Anticorruzione e trasparenza	 	GRI 205

TEMI MATERIALI	SDGs	GRI
Etica ed integrità del business	 	GRI 203
Solidità e sostenibilità della governance		GRI 103
Tutela del territorio, della biodiversità e delle comunità locali	  	GRI 304 GRI 307 GRI 416
Relazioni istituzioni	 	GRI 201 GRI 402 GRI 415
Gestione sostenibile della catena di fornitura		GRI 204 GRI 308
Valorizzazione del capitale umano, formazione e sviluppo professionale	  	GRI 401 GRI 404

TEMI MATERIALI	SDGs	GRI
Pari opportunità e welfare	 	GRI 405
Salute e sicurezza e gestione Covid 19		GRI 403
Economia circolare	 	GRI 306
Lotta ai cambiamenti climatici		GRI 305
Gestione sostenibile dell'acqua	 	GRI 303
Efficienza energetica ed Utilizzo fonti di energia rinnovabile	 	GRI 302

TEMI MATERIALI	SDGs	GRI
Emissioni ed inquinamento	 	GRI 305
Qualità dell'acqua		GRI 303
Gestione dei rifiuti		GRI 306
Innovazione e Digitalizzazione di servizi e infrastrutture		

# 4

# PERSONE

- 51% del personale ha <50 anni
- +17% ore di formazione
- Mantenimento della certificazione ISO 45001:2018 (Salute e sicurezza)





## 4. PERSONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

Le risorse umane di Acquedotto Pugliese sono un asset fondamentale e gli sforzi messi in campo per garantire il benessere e l'attenzione rivolta nei loro confronti lo confermano.

Da oltre 100 anni il personale AQP assicura un servizio di prima necessità, questo spinge l'azienda ad assicurare un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante per valorizzare il know-how di ciascuno e la capacità di implementare le modalità di interazione e ascolto.

### 4.1 Composizione e distribuzione del personale

Al 31 dicembre 2021, il Gruppo AQP ha raggiunto una forza lavoro pari a 2.097 unità, di cui 17 in forza presso la controllata ASECO:

OCCUPAZIONE	2019	2020	2021
AQP	2.027	2.020	2.080
ASECO	21	19	17
TOTALE	2.048	2.039	2.097

oltre il 96% del personale è distribuito sul territorio pugliese, dove sono allocati i principali asset.

REGIONE	2019	2020	2021	%
Puglia	1.973	1.966	2.025	96,57
Basilicata	21	20	19	0,90
Campania	54	53	53	2,53
TOTALE	2.048	2.039	2.097	100%

All'interno del gruppo AQP continuano ad essere applicati 4 contratti collettivi. Ferme restando la tipicità del CCNL Dirigenti e le peculiarità tecnico-organizzative della controllata ASECO (cui è applicato il CCNL PMI), si prosegue sulla strada dell'armonizzazione organizzativa e normativa del comparto depurazione con i restanti processi gestiti.

CCNL	2019	2020	2021	%
Gas- Acqua	1.714	1.743	1.829	87
Dirigenti – Conferservizi	31	29	30	1
Igiene Ambientale (FISE)	282	248	221	11
Piccola e Media Industria Metalmeccanica	21	19	17	1
TOTALE	2.048	2.039	2.097	100%

Il lavoro a tempo indeterminato nel 2021 ha interessato il 100% della forza lavoro, continuando ad essere la tipologia contrattuale sulla quale il Gruppo AQP ha dimostrato di aver puntato la propria strategia gestionale ritenendo che sicurezza e stabilità occupazionale si traducano in un miglioramento delle performance del personale dipendente.

INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI						
Dipendenti	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura	2019	2020	2021
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Tempo indeterminato	Donne	n.	383	395	404
		Uomini	n.	1.660	1.644	1.693
		Totale	n.	2.043	2.039	2.097
	Tempo determinato	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	5	0	0
		Totale	n.	5	0	0
	Totale		n.	2.048	2.039	2.097
Dipendenti	Tipo di contratto lavoro	Genere	Unità di misura	2019	2020	2021
Dipendenti per tipo di contratto al 31 dicembre	Full-time	Donne	n.	365	377	389
		Uomini	n.	1.657	1.642	1.692
		Totale	n.	2.022	2.019	2.081
	Part-time	Donne	n.	18	18	15
		Uomini	n.	3	2	1
		Totale	n.	21	20	16
	Totale		n.	2.043	2.039	2.097

Lavoratori al 31 dicembre	Unità di misura	2019	2020	2021
Numero totale di tirocinanti	n.	10	0	0
Numero totale di lavoratori interinali	n.	10	6	12
Numero totale di lavoratori autonomi	n.	0	0	0

## 4. PERSONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

**PERSONE**

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

Di seguito si riporta il numero del personale a tempo indeterminato distinto per livello di inquadramento e genere. Nel corso del 2021 non sono stati assunti Manager/Dirigenti; sono cessati i rapporti di lavoro di 5 Dirigenti, essendo, di contro, intervenuto il consolidamento della qualifica di dirigente per 6 dipendenti.

Circa il 97% dell'attuale management proviene dal territorio aziendalemente servito.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE		2019		2020		2021	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Dirigente	4	26	4	25	3	27
	Quadro	31	86	39	93	46	116
	Impiegato	347	938	351	916	354	901
	Operaio	1	610	1	610	1	649
TOTALE		383	1.660	395	1.644	404	1.693

La tabella che segue riporta la suddivisione del personale distinto per qualifica e classi di età.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GRUPPO DI ETÀ		2019			2020			2021		
		< 30	fra i 30 e i 50	> 50	< 30	fra i 30 e i 50	> 50	< 30	fra i 30 e i 50	> 50
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Dirigente	0	5	25	0	3	26	0	5	25
	Quadro	0	54	63	0	66	66	0	79	83
	Impiegato	21	509	755	23	537	707	24	543	688
	Operaio	28	335	248	25	353	233	28	384	238
TOTALE		49	903	1.091	48	959	1.032	52	1.011	1.034

Dal punto di vista anagrafico, si rileva che nel 2021 il 51 % della popolazione aziendale risulta aver età inferiore a 50 anni.



La composizione dell'intera forza lavoro AQP distinta per genere e per classi di età evidenzia che la forza lavoro femminile rappresenta poco più del 19% della forza lavoro complessiva, il 58% delle donne ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, e l'8% ha più di 50 anni; la forza lavoro maschile rappresenta più dell'80% della forza lavoro complessiva, il 37% degli uomini ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, più del 50% ha un'età superiore ai 50 anni.

INDICATORE	GENERE	ETÀ	2019	2020	2021
			N. di dipendenti	N. di dipendenti	Numero di dipendenti
N. di dipendenti al 31 Dicembre	Donne	< 30 anni	8	6	7
		Tra 30 e 50 anni	225	235	233
		> 50 anni	150	154	164
	Numero totale di donne		383	395	404
	Uomini	< 30 anni	41	42	45
		Tra 30 e 50 anni	678	724	778
		> 50 anni	941	878	870
	Numero totale di uomini		1.660	1.644	1.693
	Numero totale di dipendenti		2.043	2.039	2.097

Anche con riferimento al Consiglio di Amministrazione, di seguito si riporta la composizione per genere e classi di età.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE E ETÀ			2019	2020	2021
Amministratori al 31 dicembre, per età	Donne	<30 anni	0	0	0
		tra 30 e 50 anni	2	2	2
		> 50 anni	0	0	0
	Donne totali		2	2	2
	Uomini	<30 anni	0	0	0
		tra 30 e 50 anni	0	0	1
		> 50 anni	3	2	2
	Uomini totali		3	2	3
	Totale		5	4	5

## 4. PERSONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

### PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 4.1.1 Turnover

Nel 2021 il Gruppo AQP ha effettuato complessivamente 135 assunzioni, con l'inserimento, in via maggioritaria, di personale tecnico e operativo destinato a potenziare e migliorare non solo l'attività strategica di conduzione degli impianti di depurazione e potabilizzazione ma anche quella di gestione dell'intera rete idrica e fognaria. L'avvicendamento di personale ha riguardato, inoltre, anche altri settori particolarmente importanti come il Procurement, la Direzione Lavori e la Progettazione, che hanno potuto godere dell'inserimento di professionisti appositamente selezionati.

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER (NUMERO)					
Indicatore	Genere	Età	2019	2020	2021
Nuovi dipendenti assunti dal 1° Gennaio al 31 Dicembre	Femminile	< 30 anni	6	2	3
		Tra 30 e 50 anni	35	16	14
		> 50 anni	0	0	3
	Numero totale di donne assunte		41	18	20
	Maschile	< 30 anni	22	13	18
		Tra 30 e 50 anni	98	70	85
		> 50 anni	7	5	12
	Numero totale di uomini assunti		127	88	115
	Numero totale di assunzioni		168	106	135

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER (PERCENTUALE)					
Indicatore	Genere	Età	2019	2020	2021
Nuovi dipendenti assunti dal 1° Gennaio al 31 Dicembre	Femminile	< 30 anni	1,6	0,5	0,7
		Tra 30 e 50 anni	9,1	4,1	3,5
		> 50 anni	0,0	0,0	0,0
	Numero totale di donne assunte		10,7	4,6	5,0
	Maschile	< 30 anni	1,3	0,8	1,1
		Tra 30 e 50 anni	5,9	4,3	5,0
		> 50 anni	0,4	0,3	0,7
	Numero totale di uomini assunti		7,6	5,4	6,8
	Numero totale di assunzioni		8,2	5,2	6,4

La parte preponderante dei rapporti di lavoro cessati è da ricondurre al pensionamento di vecchiaia del personale, in tale ottica un ruolo importante è stato giocato anche dall'intervento normativo di cui al D.L. 4/2019 (c.d. quota cento) che ha continuato a dispiegare i suoi effetti anche nel 2021.

Alla luce della vigente normativa, escludendo la possibilità di pensionamento "anticipato" fornita dalla cd. "quota cento", si stima che i dipendenti che dovrebbero raggiungere i requisiti per il pensionamento di vecchiaia nel 2022 sono 25, ovvero circa l'1,23 % dell'organico al 31 dicembre 2021.

Inoltre sono stati confermati dal Consiglio di Amministrazione i criteri per l'esodo incentivato dei dipendenti (operai, impiegati e quadri per un verso e dirigenti per altro verso). L'accesso avviene su impulso del lavoratore interessato.

L'Azienda verifica, preliminarmente, la sussistenza dei presupposti organizzativi per la cessazione del rapporto di lavoro. Qualora il lavoratore accetti l'incentivo determinato secondo i criteri definiti, il processo viene finalizzato con un verbale conciliativo in sede sindacale, inoppugnabile ai termini di legge, che fissa modalità e termini per la cessazione del rapporto di lavoro e la conseguente attribuzione dell'incentivo economico, chiudendo contestualmente ogni possibile pretesa, pendente o potenziale, che il lavoratore potrebbe avanzare nei confronti dell'Azienda in ragione dell'intercorso rapporto di lavoro.

## 4. PERSONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

**PERSONE**

CESSAZIONI (NUMERO)					
Indicatore	Genere	Età	2019	2020	2021
Cessazioni del rapporto di lavoro dal 1° Gennaio al 31 Dicembre	Femminile	< 30 anni	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	5	2	0
		> 50 anni	7	5	10
	Numero totale di donne		12	7	10
	Maschile	< 30 anni	0	1	0
		Tra 30 e 50 anni	4	2	3
		> 50 anni	75	100	64
	Numero totale di uomini		79	103	67
	Numero totale di cessazioni		91	110	77

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

CESSAZIONI (PERCENTUALE)					
Indicatore	Genere	Età	2019	2020	2021
Cessazioni del rapporto di lavoro dal 1° Gennaio al 31 Dicembre	Femminile	< 30 anni	0,0	0,0	0,0
		Tra 30 e 50 anni	1,3	0,5	0,0
		> 50 anni	1,8	1,3	2,5
	Numero totale di donne		3,1	1,8	2,5
	Maschile	< 30 anni	0,0	0,1	0,0
		Tra 30 e 50 anni	0,2	0,1	0,2
		> 50 anni	4,5	6,1	3,8
	Numero totale di uomini		4,7	6,3	4,0
	Numero totale di cessazioni		4,5	5,4	3,7

### 4.1.2 Fondi pensione

In continuità con gli anni precedenti, i dipendenti AQP hanno confermato l'adesione ai fondi pensione istituiti dai CCNL applicati in azienda, fondo "Pegaso", per il CCNL Gas-Acqua ed il "Previambiente", per il CCNL FISE "Assoambiente".

Nella tabella che segue si riporta la percentuale complessiva di iscritti negli anni di riferimento, in relazione all'età.

I FONDI PENSIONE	2019	2020	2021
under 40 iscritti (%)	5,33	7,65	7,74
di cui donne	1,09	1,32	1,4
over 40 iscritti (%)	46,52	47,67	43,13
di cui donne	8,88	9,02	8,7

### 4.1.3 Remunerazione

#### a. La remunerazione fissa

La tabella che segue riporta il confronto tra le retribuzioni minime e medie (esprese in Euro) dei dipendenti per qualifica e i corrispondenti minimi contrattuali, prendendo come riferimento il CCNL Gas-Acqua, in quanto applicato ad oltre l'80% del personale. I minimi contrattuali sono stati incrementati con decorrenza dal 1° settembre 2021.

QUALIFICA	Minimo Contrattuale (A)	Retribuzione Minima (B)	Differenza %	Retribuzione Media (C)	Differenza %
Quadri	3.146	3.146	-	3.884	23,5
Impiegati	1.718	1.718	-	2.402	39,8
Operai	1.718	1.718	-	1.971	14,7

Permane, di fatto, la coincidenza delle retribuzioni minime con i minimi tabellari di cui al vigente CCNL Gas-Acqua. Le retribuzioni medie, invece, risultano decisamente più elevate in quanto su di esse incidono differenti elementi come l'anzianità di servizio o la specificità delle posizioni organizzative ricoperte da ciascun dipendente. Integrando i dati con un approfondimento in relazione al genere, si rileva quanto segue.

QUALIFICA	Retribuzione Media Uomini	Retribuzione Media Donne	Differenza % D/U
Quadri	3.883	3.887	+0,1
Impiegati	2.408	2.388	-0,8
Operai	1.971	1.955	-0,8

A seguire, i dati relativi alla retribuzione media dei dirigenti, al netto della retribuzione del vertice aziendale.

Dirigenti	Retribuzione Media	Retribuzione Media Uomini	Retribuzione Media Donne	Differenza % D/U
2021	7.712	7.641	8.352	+9,3
2020	8.483	8.504	8.359	-1,7
2019	7.851	7.901	7.526	-4,7

## 4. PERSONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

**PERSONE**

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

La retribuzione media dei dirigenti donna, risente della nomina della Direttrice Generale. Non risultano esserci variazioni di rilievo in relazione alle modalità di determinazione della retribuzione dei dirigenti rispetto al 2020.

### b. La retribuzione variabile

La retribuzione variabile erogata a consuntivo del 2020 nel luglio del 2021, supera decisamente le previsioni fatte in termini di raggiungimento degli obiettivi di redditività, competitività, produttività e qualità del servizio fissati nel relativo accordo con le organizzazioni sindacali.

Infatti, gli importi erogati nel 2021 ma relativi all'anno 2020, sono correlati agli obiettivi fissati che risultano superati del 10,5%.

I valori relativi all'esercizio 2021 derivano da stime effettuate per l'accantonamento del costo a Bilancio e saranno oggetto di successivo consolidamento a seguito dell'effettiva erogazione che sarà presumibilmente effettuata nel mese di luglio 2022.

Retribuzione variabile €/anno	2019	2020	2021
Quadri	2.683	2.944	3.276
Impiegati	1.877	2.040	2.331
Operai	1.351	1.570	1.803

La retribuzione variabile erogata ai dirigenti, pari in media a circa 16.262 Euro annui è risultata nel 2021 superiore rispetto all'anno precedente di circa il 9,7%, grazie alle ottime performances registrate.

## 4.2

## Formazione e sviluppo

AQP ACADEMY ha proseguito le attività formative rivolte al proprio personale, utilizzando nuovi metodi e strumenti didattici che hanno ulteriormente potenziato la modalità e-learning. Tali modalità didattiche hanno consentito di assicurare il corretto svolgimento delle attività formative necessarie alla crescita professionale dei dipendenti, nonché di raggiungere contemporaneamente le varie risorse presenti sul territorio.

La modalità learning asincrona ha garantito la massima autonomia del personale coinvolto nella fruizione dei corsi, con conseguente riduzione dell'impatto in termini di conflitto con le attività lavorative pianificate. Altresì sono state realizzate attività formative sincrone ma a distanza, permettendo di realizzare il piano di fabbisogno formativo.

Nei diversi ambiti formativi, sono stati realizzati percorsi di formazione associati a grandi progetti aziendali, di innovazione e digital transformation, quali il Progetto SHAPE- SAP4HANA ed il Progetto Smart Metering, e percorsi formativi in materia di D. Lgs.231/01 che hanno coinvolto la totalità delle risorse umane di AQP. Sono stati progettati ed erogati anche corsi per Acquedotto Lucano con la partecipazione di docenti interni AQP rivolti a 100 risorse. I contenuti del corso hanno riguardato i seguenti temi:

1. Il D.Lgs. 231/2001
2. Il Modello Organizzativo
3. I Protocolli di Prevenzione
4. L'Organismo di Vigilanza

## 5. Il Whistleblowing

## 6. La Legge n. 190 del 2012 e PTPCT.

Sono stati predisposti un questionario di gradimento ed un test di verifica di apprendimento delle tematiche oggetto del corso da somministrare a tutti i fruitori.

L'erogazione della formazione obbligatoria è avvenuta in una prima fase tramite piattaforma e-learning, in FAD – Formazione a Distanza asincrono (durata corso 4 ore; destinatari: 1.851 risorse dislocate sull'intero territorio aziendale) effettuando, previo coordinamento con la AQP Water Academy, un monitoraggio periodico dello stato di avanzamento della fruizione del corso da parte del personale interessato.

Contestualmente, è stata attivata la seconda fase formativa, con l'erogazione del corso in modalità sincrona a distanza (e non più in aula, come invece inizialmente previsto, quale misura di cautela a fronte del riaccutizzarsi dello stato di emergenza legato alla pandemia Covid-19) per n. 140 risorse, tra Dirigenti e Responsabili di I, II e III livello, secondo un calendario di sessioni compreso tra il 14/12/2021 ed il 23/02/2022.

Nell'ambito della formazione manageriale si collocano:

- la prima edizione del MASEI, Master Universitario di II Livello in Gestione del Servizio Idrico Integrato. Al termine del percorso, istituito da Acquedotto Pugliese, con il centro di eccellenza formativa AQP Water Academy e la LUM School of Management, sono stati venticinque gli studenti che hanno conseguito il titolo di Master. La finalità è stata quella di formare internamente i manager del futuro, in quanto è strategia aziendale investire sulle persone, unica vera risorsa. I partecipanti al master hanno avuto l'opportunità di approfondire il core business aziendale a 360 gradi, aggiungendo competenze soft a quelle hard già consolidate.
- il Master di II livello del Politecnico di Bari in collaborazione con AQP, un percorso formativo di alta qualificazione che offre le conoscenze tecniche e gli strumenti

manageriali per guidare il processo di trasformazione del business in coerenza con il paradigma dell'economia circolare.

In ambito tecnico, sono stati svolti ulteriori seminari per il personale specializzato, in collaborazione con gli Ordini Professionali consentendo anche il rilascio dei previsti ed obbligatori crediti formativi per gli ingegneri di AQP.

Nell'ambito della formazione continua si collocano inoltre la formazione linguistica rivolta ai Dirigenti nonché i corsi sulla tariffa e sulla regolazione ARERA effettuati da referenti esperti di AQP a tutto il top e middle management.

Infine, in ambito Safety (Sicurezza sul Lavoro), sono proseguite le attività di aggiornamento e formazione, come previsto dal Dlgs. 81/2008 e normative in materia e si è concluso anche un corso di aggiornamento per i Coordinatori aziendali per la Sicurezza sui Cantieri ed uno sulla Segnaletica stradale.

Complessivamente AQP Academy ha realizzato in quest'ultimo anno n. **125** corsi che hanno visto la partecipazione di **8.203** risorse aziendali per un totale di **42.378** ore di formazione effettivamente erogate (circa 21 ore pro-capite medie su singolo lavoratore).

Ambito formativo	N.corsi	N. edizioni	N. iscritti	N. partecipanti	Ore partecipanti
Formazione continua	52	111	4.912	4.549	14.829
Formazione istituzionale	29	38	3.325	2.866	14.828
Formazione manageriale	7	18	769	702	11.397
Formazione ricorrente	37	37	97	86	1.325
Totale complessivo	125	204	9.103	8.203	42.378

## 4. PERSONE

### 4.3 Welfare

Ancora una volta, al centro della propria *policy* aziendale vi è la massima **attenzione al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie**, proponendo e organizzando numerose **iniziative**, che hanno consentito ad AQP il riconoscimento del **Premio Well@Work 2021**, organizzato da HRC Community.

Con la pandemia da COVID 19, infatti, l'Area Welfare e Comunicazione Interna ha continuato a mantenere attivi tutti i progetti praticabili malgrado il contesto e, soprattutto, si è posta a fianco dei lavoratori, intraprendendone di nuovi e più rispondenti alle necessità del momento.

Tra le misure consolidate, hanno trovato conferma: l'erogazione di un **bonus in busta paga**, in occasione dell'Epifania, per ciascun figlio di dipendente di età inferiore a 11 anni; i **contributi trimestrali a sostegno delle spese sostenute per gli asili nido**; l'assegnazione di **premi di incentivazione al merito scolastico/universitario, in favore dei figli di dipendenti e degli "studenti lavoratori"**; l'erogazione di un **bonus aggiuntivo del 15% per la conversione del PdR 2020 in servizi di welfare** mediante la *"Piattaforma Pellegrini"* e la disponibilità di una **linea di supporto psicologico**, per fronteggiare i disagi acuiti dalla pandemia.

Ad esse si sono aggiunte nuove iniziative ed azioni, come il mantenimento del **beneficio dei buoni pasto anche per tutti i dipendenti in telelavoro**; il rinnovo della **Polizza COVID 19** e la **campagna vaccinale Anti-SarsCOV2**, con adesione su base volontaria, per tutto il personale del Gruppo Acquedotto Pugliese e i familiari conviventi. E poi una serie di misure volte a incentivare non solo il **benessere psico-fisico** dei dipendenti, ma anche la **coesione aziendale**, attraverso l'ideazione e l'impiego, sempre proattivo, dell'**applicazione per mobile Aqp Smart**, un luogo virtuale di ritrovo, nell'ambito del quale, oltre a curare le relazioni "con" e "tra" il personale, in

una logica di comunicazione orizzontale, sono stati implementati i corsi on-line: **AQP Smart GYM**, per la ginnastica dolce e posturale; **AQP Smart Chef**, per imparare nuove ricette e valorizzare ad esempio i prodotti e le tradizioni culinarie del territorio pugliese ed **AQP Smart English**, per migliorare le capacità di comprensione/conversazione in lingua inglese, registrando un particolare apprezzamento nei risultati della *survey* appositamente condotta.

Resta confermato che, ai fini della partecipazione alle attività sociali, non ha rilievo la tipologia di contratto individuale fatta salva la necessità di un rapporto di lavoro subordinato alle dirette dipendenze di AQP.

Sempre con l'intento di favorire l'aggregazione e il senso di appartenenza dei dipendenti, sono stati curati diversi progetti, quali:

- la divulgazione di News,
- l'informazione sulle convenzioni sottoscritte per agevolare i lavoratori,
- la somministrazione di survey e valutazione dei risultati,
- l'organizzazione di Contest (es.: Festa del papà, Festa della mamma, Torno a trovarti, Mai senza di te),
- la sensibilizzazione al sostegno di necessità sociali (es.: Aiutaci a donare, Iniziative benefiche del Cral Aqp) e la celebrazione delle Giornate Mondiali più condivise,
- la produzione di 19 nuovi video nell'ambito della campagna "Aqp crea valore", per consentire di conoscere meglio le diverse attività svolte dall'azienda,
- la promozione della campagna "NO.W! No Waste!", per contrastare lo spreco alimentare, nel solco di un più diffuso impegno verso i temi della sostenibilità,
- l'implementazione della sezione "MarketPlace", per favorire gli scambi di beni e

servizi tra i lavoratori, nella sezione “utilities” di Aqp Smart,

- la partecipazione alla competizione podistica Cut Puglia 2021,
- l’implementazione della rubrica “Lo sapevi che?”, per condividere la conoscenza di esperienze e tradizioni pugliesi,
- la realizzazione di un calendario prodotto valorizzando immagini e citazioni tratte dalla pagina Wall della app aziendale,
- l’implementazione di una sala d’incisione virtuale, per suonare tra colleghi anche molto distanti, sotto l’insegna “Aqp Smart Band”.

Nel novembre 2019 AQP ha firmato con altre associate ad Utilitalia il Patto per la Diversità e l’Inclusione attraverso il quale si impegna a favorire l’inclusione e valorizzare la diversità di genere, età, cultura e abilità all’interno delle politiche aziendali. Da 2 anni dalla sottoscrizione del Patto, AQP è rappresentata nella Commissione Utilitalia “Inclusion & Diversity” da Antonella Strambelli in quanto, all’interno della funzione HR, responsabile del Welfare Aziendale. I temi principalmente affrontati nel 2021 hanno riguardato il futuro del lavoro agile. In particolare gli Strumenti di Welfare, la nuova organizzazione aziendale (efficientamento economico, miglioramento della produttività, promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale).

A ciò si è aggiunta la consueta produzione di video della **WEB TV**, con altre 8 clip, che hanno contribuito a supportare i lavoratori, specie scandendo i momenti più significativi.

Per innovare e integrare le forme di comunicazione aziendale è stato implementato lo sviluppo del **nuovo Portale extranet** per la comunicazione interna, **AQP NET**, progettato e sviluppato, per innovare e migliorare ulteriormente le forme di relazione orizzontale e verticale con i lavoratori e ormai pronto al *go live*, che si è scelto di posticipare al 2022, con la contestuale implementazione del nuovo applicativo per il sistema di rilevazione delle presenze.

Quanto all’attività di **Business Travel**, nel corso del 2021 è stata ulteriormente ripresa e ampliata, anche ricorrendo alla continua ricerca di nuove intese commerciali con le strutture ricettive più utili ad efficientare la soddisfazione delle necessità lavorative, pur salvaguardando le esigenze di *wellbeing* dei trasfertisti.

In conclusione, merita un cenno il Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori dell’Acquedotto Pugliese che attraverso il finanziamento del **Progetto Adele** ha assicurato il sostegno alle famiglie di dipendenti e pensionati colpite da patologie gravi; ha contribuito ai lavori di **ristrutturazione del lido** e ha promosso **attività di svago e socializzazione**, pur nel rispetto delle prescrizioni imposte dai diversi Decreti emanati in materia di prevenzione alla diffusione della pandemia.

### 4.3.1 Relazioni industriali

Grazie all’ausilio delle piattaforme telematiche in uso in azienda, è stato possibile mantenere un proficuo e costante confronto con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

In AQP il periodo di preavviso e le disposizioni in materia di consultazione e negoziazione sono specificati all’interno degli accordi collettivi.

In termini numerici, oltre alla normale interlocuzione informale, sono stati effettuati ben 56 incontri, prevalentemente in modalità telematica, di cui:

- 40 con le OO.SS. di riferimento del CCNL Gas-Acqua
- 5 con le OO.SS. di riferimento del FISE
- 6 con le R.S.U. (Rappresentanza Sindacale Unitaria)
- 5 con le R.S.A. (Rappresentanza Sindacale Aziendale) Dirigenti

## 4. PERSONE

### PROFILO DEL GRUPPO

### CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

### PERSONE

### PROCUREMENT

### TUTELA DELL'AMBIENTE

### CLIENTI E COMUNITÀ

In particolare, continuo è stato il dialogo e la collaborazione con le OO.SS. per la gestione dell'emergenza sanitaria, in un'ottica di monitoraggio assiduo dell'evoluzione e della diffusione del contagio e di temperamento e modulazione delle misure, peraltro già definite in gran parte nel 2020, necessarie a prevenire e contenere i contagi, assicurando un'ottimale gestione del servizio.

Step by step e previo accordo tra le parti e con la consultazione del Comitato ex art. 13 protocollo Governo/OO.SS. del 14/03/2020, sono stati confermati gli strumenti organizzativi e gestionali, che hanno consentito ad AQP di affrontare il perdurante periodo emergenziale, senza ricorrere a strumenti straordinari. Per la quasi totalità del 2021, quindi, si è mantenuto attivo il doppio canale gestionale (sempre in coerenza con la normativa emergenziale) finalizzato a ridurre quanto più possibile la presenza dei dipendenti sulle sedi di lavoro, sui cantieri e sulle strade, ferma restando la normale erogazione del servizio, ossia:

- lavoro da remoto per il personale amministrativo
- attività in presenza del personale operativo e tecnico entro i limiti della funzionalità e dell'efficacia del servizio e dello svolgimento delle attività in sicurezza.

Tanto, adottando, all'occorrenza opportuni correttivi per potenziare o ridurre l'attività in presenza. A decorrere dal 2 novembre 2021, si è definita la complessiva ripresa delle attività in presenza, sebbene il repentino riproporsi del virus abbia, poi, imposto l'adozione di nuove restrizioni.

Le relazioni industriali si sono rivelate, comunque, fattive ed efficaci anche rispetto ad ulteriori e diverse tematiche concernenti le normali dinamiche di gestione aziendale.

In particolare, con accordo sottoscritto nel mese di marzo e previsione di decorrenza dal 21 aprile 2021, sono state attivate:

- la reperibilità di tipo A (prima valutazione ed eventuale attivazione e gestione dell'intervento del reperibile B) per le Aree Controllo Igienico Sanitario del territorio,

in relazione alle sole giornate festive ed al fine settimana

- la reperibilità di tipo B per tutti i magazzini del territorio, per consentire con costanza l'eventuale approvvigionamento, in emergenza ed oltre l'orario di lavoro, di pezzi e materiale necessari ad interventi urgenti.

Sempre nel mese di marzo 2021, dando seguito ad un'opzione delegata dal CCNL Gas-Acqua nel rinnovo del novembre 2019, è stata definita con ulteriore intesa la trattativa per la soppressione dell'indennità acque reflue di cui all'art. 41 CCNL FederGasAcqua del 1995.

Con accordo sottoscritto in data 3 maggio 2021 sono state concordate tempistiche e direttrici degli interventi di riclassificazione 2021 del personale, in coerenza con il CCNL, gli accordi di secondo livello, la normativa vigente e gli esiti delle procedure selettive interne.

Inoltre, con accordi sottoscritti in data 16 e 21 giugno 2021, sono state definite e convenute, sia per i dipendenti con CCNL Gas-Acqua e sia per quelli con CCNL FISE, le modalità di erogazione del PDR 2020, nonché gli obiettivi per il PDR 2021.

Più in dettaglio, relativamente al 2020, nonostante gli obiettivi sfidanti e le complessità rivenienti dall'intervento della pandemia, si sono registrati risultati particolarmente brillanti, che hanno determinato una percentuale di perseguimento del premio pari al 110,5%.

Relativamente al 2021, sono stati fissati nuovi obiettivi sfidanti, con conferma della struttura del premio e dell'opzione di conversione, innalzando anche al 100% la percentuale di premio potenzialmente convertibile in servizi.

## 4.4

### Salute e sicurezza

Con riferimento alle assenze del personale, queste sono riconducibili essenzialmente alle assenze per malattia e assenze a vario titolo, tra le quali rientrano tra le altre categorie anche quelle per congedi matrimoniali, maternità, accertamenti sanitari, permessi studio, aspettative ed eventi tutelati.

ORE DI ASSENZE PROCAPITE	2019	2020	2021
Assenza per malattia	56,31	65,91	56,47
Assenza per sciopero	0,01	0	0
Assenza a vario titolo	32,26	32,66	43,27
<b>ASSENZE TOTALI</b>	<b>88,58</b>	<b>98,57</b>	<b>99,74</b>

Il numero di infortuni direttamente dipendenti da attività lavorativa è stato pari a 3 in totale, risultando comunque inferiore rispetto all'anno precedente. Il suddetto dato, come per gli anni precedenti, conferma l'assenza di criticità riconducibili alla quantità/qualità della formazione e dell'informazione erogata o ad accorgimenti procedurali da adottare o modificare a scopo preventivo.

Allo stesso modo, non si ravvisano categorie di lavoratori e/o di processi lavorativi con alta incidenza o alto rischio di infortunio, ferma restando la maggior esposizione al rischio, in particolar modo di sinistri stradali, per i lavoratori che effettuano costantemente attività al di fuori delle sedi aziendali, con conseguente necessità di utilizzo quotidiano di automezzi.

Nel corso del 2021, le principali tipologie di infortuni avvenuti riguardano incidenti

stradali (3), cadute accidentali (11), oltre a una aggressione, uno schiacciamento, uno a causa di uno schizzo e 3 a causa di urto per un totale di 20 infortuni. Nessuno degli infortuni verificatisi, ha avuto gravi conseguenze o decessi tra i lavoratori della popolazione aziendale né per i lavoratori di imprese terze.

INFORTUNI SUL LAVORO				
DIPENDENTI	Unità di misura	2019	2020	2021
Ore lavorate	n.	3.791.832	3.789.027	3.901.572
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	37	27	20
di cui incidenti in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro)	n.	0	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (>6 mesi di assenza), escludendo i decessi	n.	0	0	0
di cui il numero di decessi	n.	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	%	9,76	7,13	5,13
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	%	0	0	0
Tasso di decessi	%	0	0	0

## 4. PERSONE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

**PERSONE**

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

Le informazioni riportate nelle tabelle precedenti si riferiscono alla controllante AQP. Con riferimento alla controllata ASECO, nel 2021 si è verificato un solo infortunio durante il lavoro, comunque di tipo aspecifico, ovvero non direttamente collegato al lavoro svolto al momento, che ha avuto una durata di 48 giorni.

Nel rispetto della vigente normativa di legge e della contrattazione nazionale e di secondo livello, i lavoratori del gruppo AQP sono costantemente coinvolti sulle tematiche della salute e della sicurezza anche tramite i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza presenti sul territorio aziendale.

Pertanto, in ottica di massima prevenzione degli infortuni e riduzione dei rischi, l'intero personale è sottoposto a una costante opera di formazione e informazione, calibrata sulla base delle differenti prerogative e dei ruoli assegnati.

Si evidenzia che, in relazione all'emergenza sanitaria connessa alla pandemia Covid-19, nei primi mesi del 2021 AQP, dopo aver adottato adeguati piani operativi a tutela della sicurezza del personale sui luoghi di lavoro, ha proceduto comunque a un costante monitoraggio della situazione e a implementare e migliorare le soluzioni già applicate.

Anche il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), aggiornato nel corso dell'anno 2020 con integrazioni specifiche relative ai rischi da Covid-19 per i lavoratori ed i luoghi di lavoro aziendali, è stato integrato dalle specifiche valutazioni elaborate per siti di nuova acquisizione.

Tutte le iniziative impiegate a salvaguardia del personale risultano comunque coerenti con i provvedimenti nazionali e regionali adottati, e sono state concordate anche con le organizzazioni sindacali.

In particolare, se per il personale amministrativo è stato favorito il telelavoro, per il personale operativo si è optato per la formazione di squadre mono operatore, dando priorità agli interventi urgenti e indifferibili (vedi par. "Emergenza coronavirus Covid-19").

Da segnalare, sempre tra le azioni di salvaguardia del personale nell'ambito dell'Emergenza Covid-19, il puntuale tracciamento di tutti i casi di positività o contatto stretto dei Dipendenti, al fine di scongiurare la possibilità di focolai sui luoghi di lavoro, oltre a 2 campagne vaccinali realizzate in azienda.

Anche per quanto attiene i servizi di Medicina del Lavoro, meglio identificabili nel complesso delle attività previste dalla normativa di riferimento per il Datore di Lavoro e per il Medico Competente, le stesse sono state condotte nel 2021 conciliando le esigenze di tutela sanitaria generale dei lavoratori con le limitazioni imposte dalle misure anti-contagio da Covid-19 messe in atto dagli Organi di Governo e dalle disposizioni aziendali interne. In più, è stato attuato il coinvolgimento dei Medici Competenti in tutti i casi di contagio del nostro personale, per la riammissione in servizio al termine del periodo malattia.



5

# PROCUREMENT

- 52% dei fornitori qualificati appartiene al territorio di riferimento
- 46% delle gare aggiudicate nel territorio di riferimento
- 100% dei nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali





## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

Così come previsto dal piano degli sviluppi e del miglioramento continuo dell'azienda, finalizzato all'ottimizzazione del processo del ciclo di approvvigionamento, è stato istituito l'albero delle nuove Categorie Merceologiche.

Il **nuovo assetto dell'Albo fornitori** prevede 212 categorie rispetto alle 168 del vecchio assetto. Di tali categorie sono già state impegnate 198 tra le quali 186 hanno già dei fornitori "Operativi", ovvero operatori economici che all'interno del processo di E-Procurement hanno superato positivamente la fase di qualificazione e sono pertanto idonei a partecipare alle procedure negoziate nelle varie categorie merceologiche per le quali sono iscritti.

Tale implementazione ha permesso di:

- **rendere uniformi gli acquisti ed avere coerenza tra i vari sistemi aziendali** (ERP, piattaforma di e-Procurement e piattaforma di pianificazione dei fabbisogni);
- **eliminare la discrezionalità dell'operatore** nella scelta dei parametri amministrativi e contabili legati al controllo della spesa aziendale ed al Bilancio;
- **effettuare delle analisi puntuali** sugli acquisti per mezzo dei codici materiali.

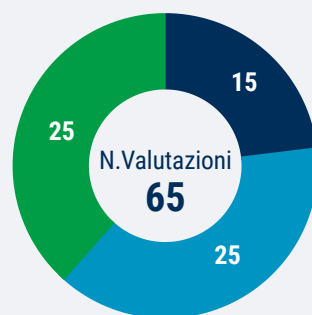
Il **miglioramento continuo in ambito tecnologico**, già in argomento nel corso del 2020, ha portato ad ulteriori sviluppi del sistema di monitoraggio basato su Business Intelligence.

Il sistema sviluppato permette di connettere, con query e chiavi di collegamento, tabelle e base dati provenienti da più sorgenti e piattaforme. Sono stati creati dei parametri di rilevamento su tutto il flusso telematico del Procurement che hanno permesso di avere un monitoraggio integrale su tutto il processo.

Il sistema di monitoraggio così creato è in grado di analizzare dati sugli appalti (pubblicazioni, aggiudicazioni, tempistiche), contratti, richieste di acquisto, ordini, tempistiche sui processi, albo fornitori (categorie, stato dei fornitori e scadenza stato di iscrizione e di qualifica), trend su acquisti, analisi sui tempi delle valutazioni tecniche.

Per quanto concerne i tempi sulle commissioni che analizzano le offerte tecniche presentate dai concorrenti nelle fasi di gara, nel quadriennio 2018-2021 sono state analizzate 306 valutazioni chiuse e ne sono stati calcolati i tempi medi in base alle macro categorie di gara (lavori, servizi e forniture).

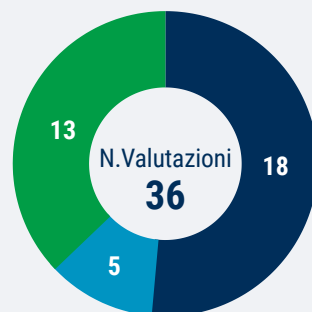
## INCIDENZA % PER FASCE



- <30gg - (23,08%)
- >60gg - (38,46%)
- Tra 30 gg e 60 gg - (38,46%)

Lead Time MEDIO (gg)  
**105,6**

Base d'asta  
**€492,7 Mln**



- <30gg - (51,43%)
- >60gg - (11,43%)
- Tra 30 gg e 60 gg - (37,14%)

Lead Time MEDIO (gg)  
**41,1**

Base d'asta  
**€55,3 Mln**



- <30gg - (36,77%)
- >60gg - (28,43%)
- Tra 30 gg e 60 gg - (34,80%)

Lead Time MEDIO (gg)  
**58,5**

Base d'asta  
**€408,5 Mln**

## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

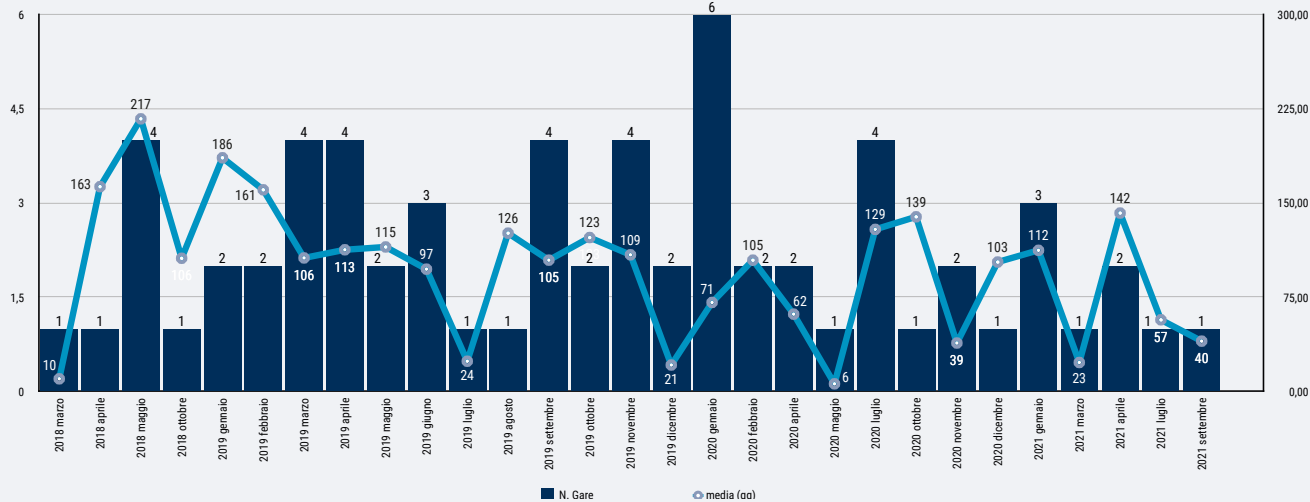
PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

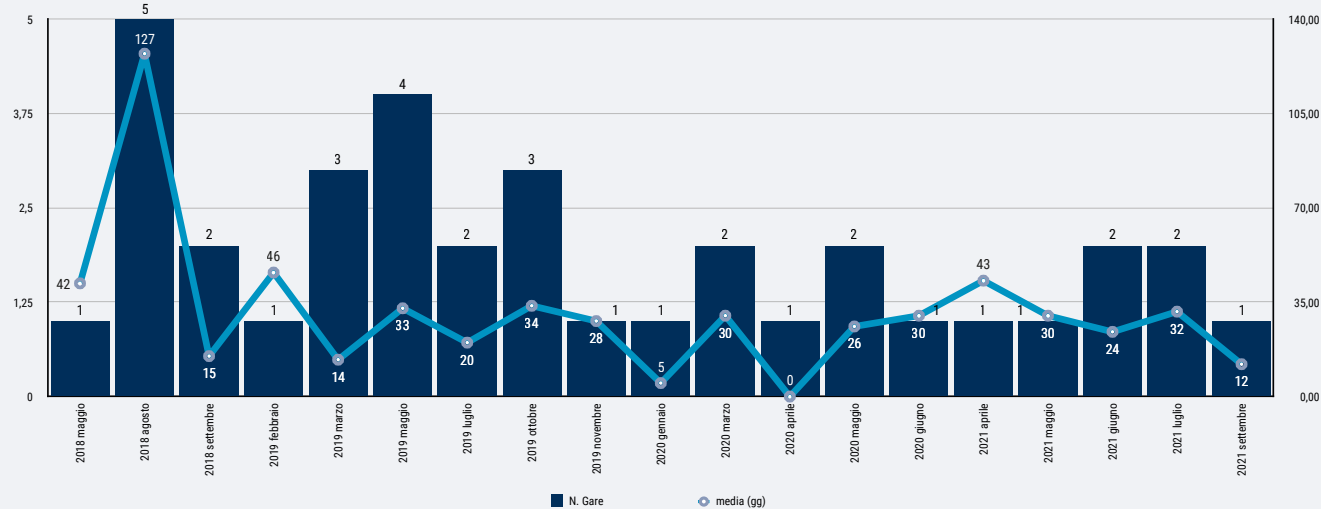
CLIENTI E  
COMUNITÀ

### LEAD TIME TEMPI DI VALUTAZIONE TECNICA



LAVORI

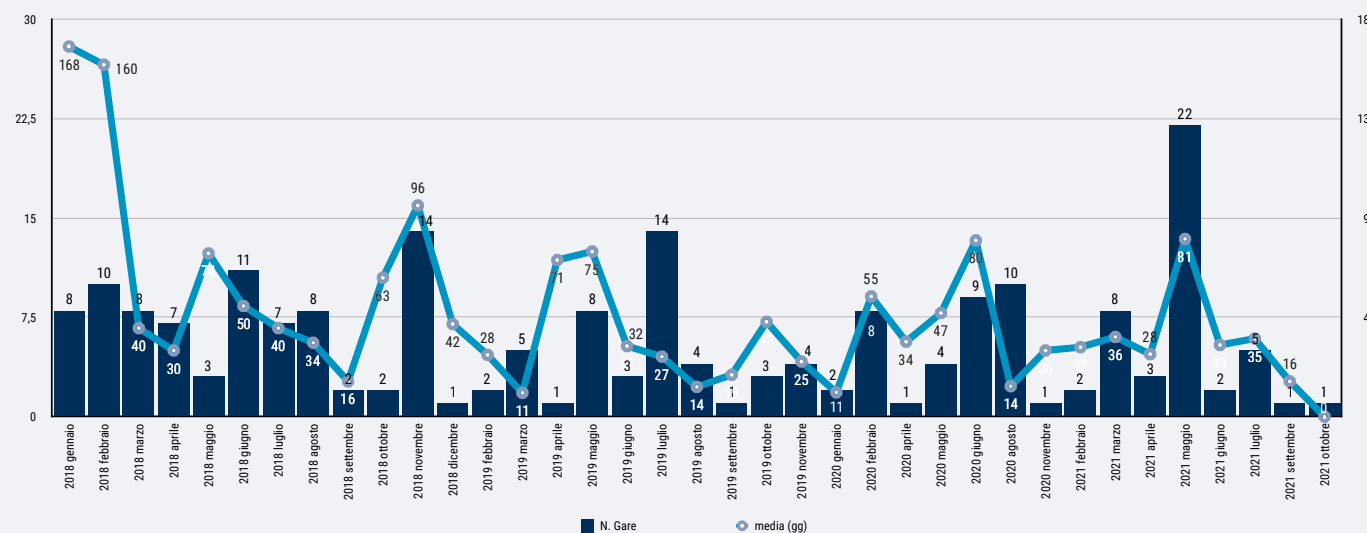
### LEAD TIME TEMPI DI VALUTAZIONE TECNICA



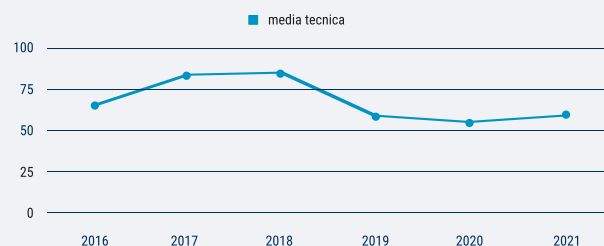
FORNITURE

N. Valutazioni Totali: **306**Base d'asta: **€ 956,6 Mln**

## LEAD TIME TEMPI DI VALUTAZIONE TECNICA



SERVIZI

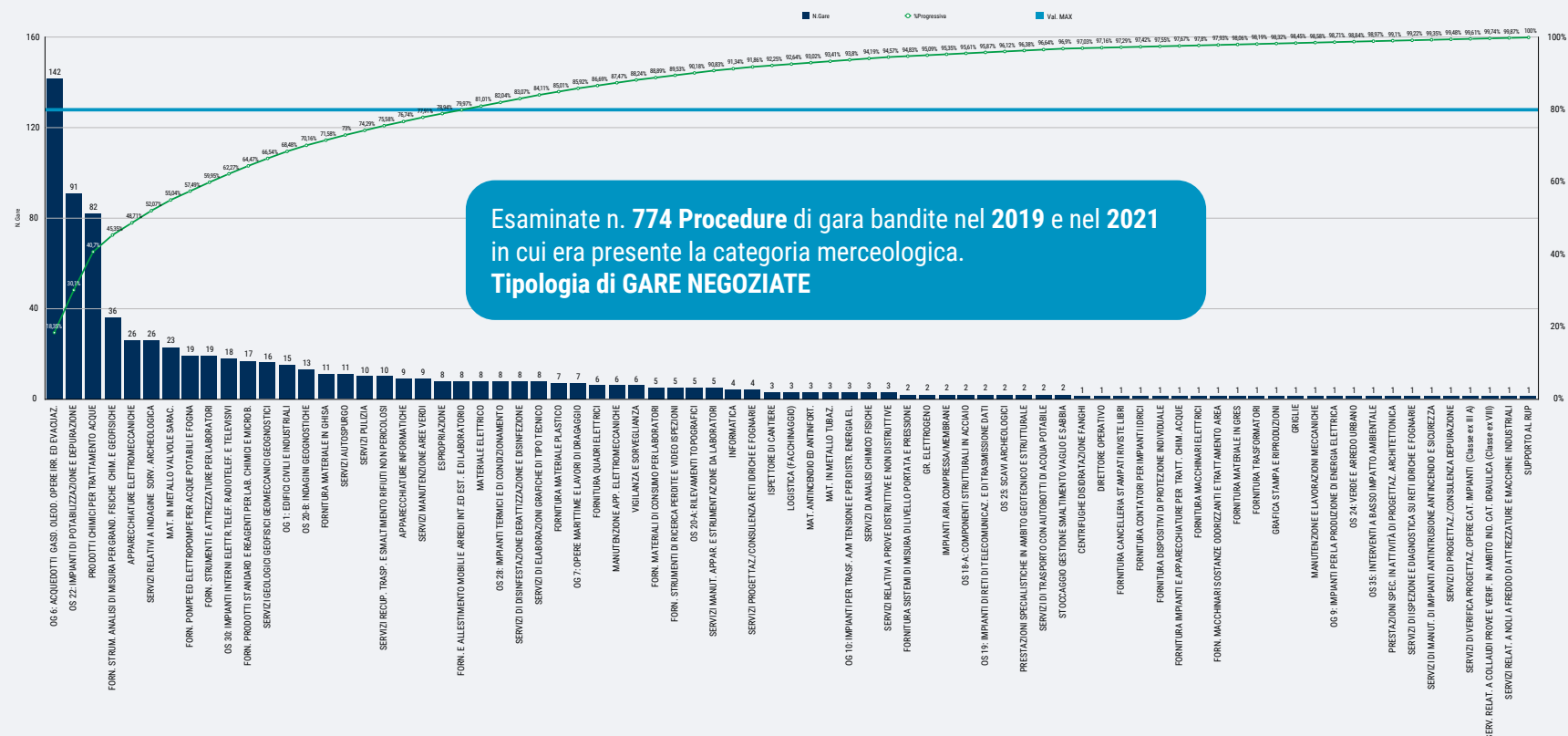


## Media annuale dei tempi per la Valutazione Tecnica (2016-2021)

Come si evince dal prospetto grafico semplificato riepilogativo di fianco (2016-2021), i tempi di valutazione nell'ultimo triennio si mantengono bassi e stabili rispetto ai precedenti.



# Diagramma di Pareto - Aggiudicazioni 2019-2021



## 5. PROCUREMENT

Nei due diagrammi di Pareto sono state analizzate 854 pubblicazioni di gare negoziate e 774 aggiudicazioni bandite tra il 2019 e il 2021. Si confermano le categorie merceologiche prevalentemente appaltate o aggiudicate ricadenti nella fascia 80%-20%. Tale analisi ha permesso un miglior orientamento all'albo fornitori durante le fasi di qualificazione e di garantire la presenza di un idoneo numero di OE qualificati alle Aree che pubblicano appalti in tali categorie.

Nel 2021 sono stati banditi **578 appalti per un valore di circa 673Mln€** (240Mln€ per investimenti di cui **195Mln€** solo di lavori), **502** aggiudicazioni per un importo pari a circa **424Mln€**, contratti per **442Mln€**, con una contemporanea riduzione dei tempi medi di gara ed un **TREND positivo**, **667** contratti attivi per un valore pari a **778 Mln€** circa.

**Oltre il 60% del valore dei contratti attivi è affidato a imprese del territorio pugliese.**

CONTRATTI ATTIVI SUL TERRITORIO PUGLIESE		
N.	Provincia	Val. prv
199	BA	258,7 Mln €
68	LE	91,8 Mln €
48	FG	70,8 Mln €
26	BR	38,3 Mln €
21	TA	21,9 Mln €
13	BT	7,1 Mln €
375		488,6 Mln €

### Valore per tipologia di gara - 2021

**SERVIZI** 232 gare **€ 394 Mln**

**LAVORI** 90 gare **€ 195 Mln**

**FORNITURE** 256 gare **€ 85 Mln**

N. Aggiudicazioni  
**502**

Aggiudicato 2021  
**€ 423,99 Mln**

N. Contratti ATTIVI  
**667**

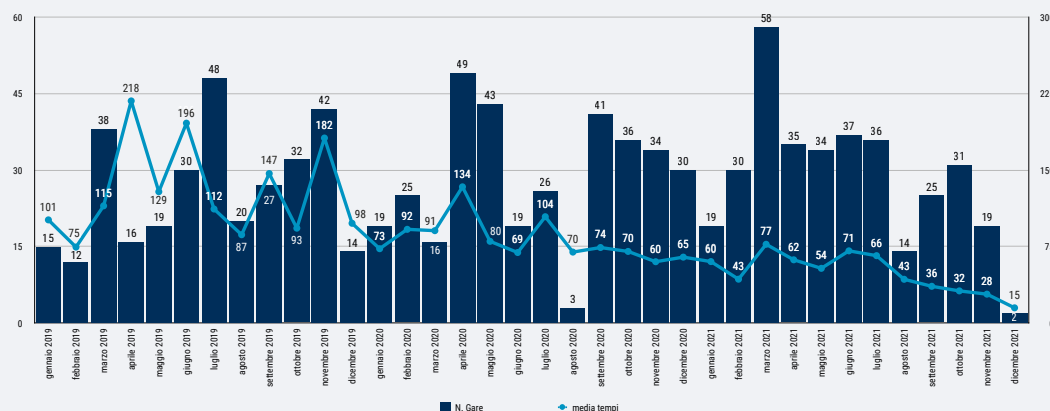
Valore Aperto  
**€ 778,19 Mln**

### SUL TERRITORIO PUGLIESE

N. Contratti ATTIVI  
**375**

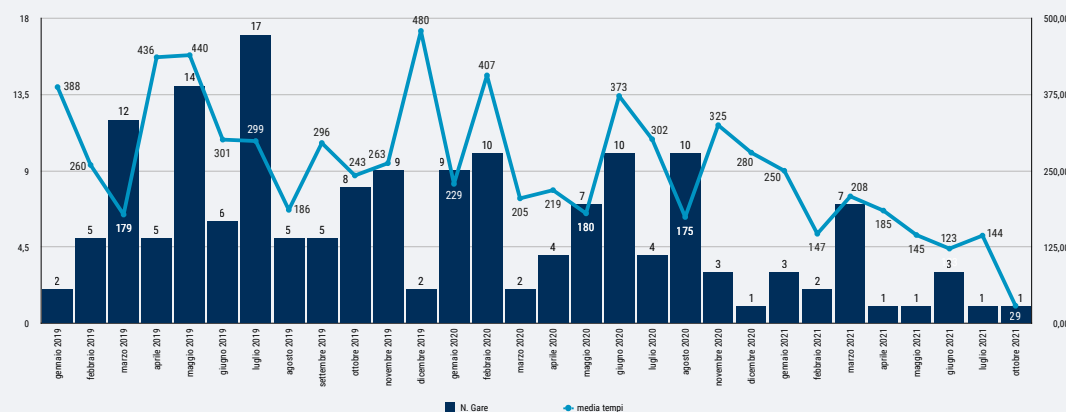
Valore Aperto  
**€ 488,65 Mln**

## Lead Time Appalti



### Lead Time e n. di aggiudicazioni per criterio al MASSIMO RIBASSO - (2018-2021)

«Lead time in netto miglioramento per maggior utilizzo di procedure negoziate e migliore organizzazione «Albo Fornitori»



### Lead Time e n. di aggiudicazioni per criterio con OEPV - (2018-2021)

Tendenza «lead time» in netto miglioramento grazie alla revisione dell'organizzazione delle commissioni di gara

## 5. PROCUREMENT

### Digital transformation

Nel 2021 è stata affinata l'attività di pianificazione dei fabbisogni, azione che permette al Procurement di pianificare gli appalti e di poterli accorpare per categoria in modo da essere ancora più rapidi e competitivi nelle attività di approvvigionamento.

Dopo l'apertura del processo di pianificazione, prevista per l'inizio di novembre di ogni anno, è stata prevista l'apertura di una finestra temporale a favore dei richiedenti al fine di effettuare una revisione del quadro di pianificazione nel corso dell'anno e favorire, pertanto, una più precisa programmazione degli appalti.

È possibile aprire più finestre temporali nell'arco dell'anno.

### Supply chain improvement

Si riportano di seguito i dati risultati dal sistema di monitoraggio introdotto sui "contratti attivi" rispetto allo stato di qualifica dei fornitori.

Con riferimento alla situazione al 31/12/2021, per i **667 contratti attivi** indicati nella tabella seguente, vi sono **214 fornitori qualificati** in Albo contro i **174 non qualificati**.

Tale situazione porta al ~83% di tutto il valore contrattualizzato verso **fornitori operativi**.

Il fine del Procurement è sempre quello di garantire una adeguata qualità della catena di fornitura.

**214**

Fornitori Qualificati

**174**

Fornitori NON Qualificati

L'azione del Procurement dovrà tendere ad esaminare lo stato dei 174 fornitori non qualificati, segregando la situazione di ognuno di essi al fine di migliorare continuamente tale parametro.

N. Contratti ATTIVI

**667**

Valore Aperto

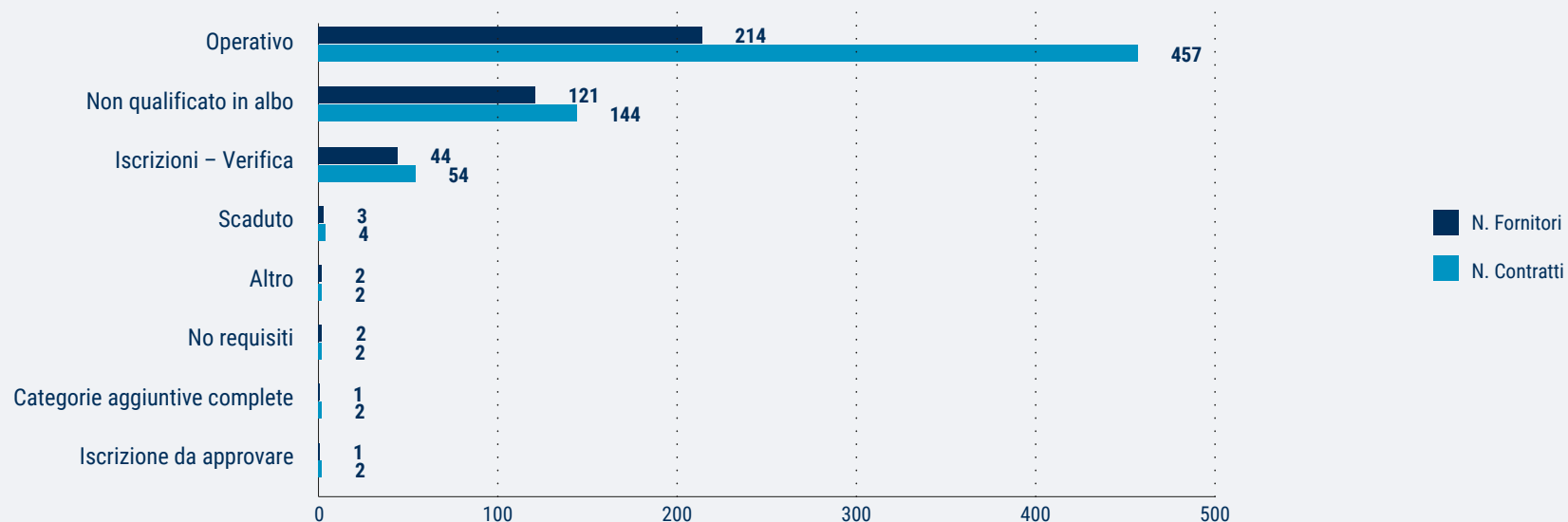
**778.19 Mln €**

Valore residuo

**458.35 Mln €**

RIEPILOGO CONTRATTI ATTIVI						
Stato Albo	N. fornitori attivi	% N. fornitori attivi	Num Contratti	% N. contratti attivi	Valore previsto	% Valore previsto
Operativo	214	55,15%	457	68,52%	646.011.949,46	83,01%
Non qualificato in albo	121	31,19%	144	21,59%	69.823.340,23	8,97%
Iscrizioni – Verifica	44	11,34%	54	8,10%	43.620.087,43	5,61%
Scaduto	3	0,77%	4	0,60%	3.634.500,00	0,47%
Altro	2	0,52%	2	0,30%	1.924.064,00	0,25%
No requisiti	2	0,52%	2	0,30%	2.837.301,20	0,36%
Categorie aggiuntive complete	1	0,26%	2	0,30%	6.987.000,00	0,90%
Iscrizione da approvare	1	0,26%	2	0,30%	3.355.212,57	0,43%
Totale	388	100%	667	100%	778.19 Mln €	100%

### N. Fornitori e N. Contratti Attivi per Stato in Albo



## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 5.1 I fornitori

Con l'implementazione del nuovo **albero delle categorie merceologiche**, il Procurement ha snellito notevolmente le attività di valutazione delle istanze di iscrizioni degli OE in piattaforma.

Tale implementazione, infatti, ha portato ad un sensibile incremento dei fornitori attivi in Albo, ovvero tutti quei fornitori con almeno una valutazione attiva.

L'incremento è pari a 449 fornitori, infatti i fornitori attivi sono passati da **2.122** del 2020 a **2.571** nel 2021.

Di questi ultimi, **1.134 sono i fornitori operativi** qualificati sulla piattaforma di e-Procurement, valore mantenuto stabile rispetto al 2020.

La tabella seguente riporta il numero dei fornitori qualificati (Operativi) classificati secondo le macro categorie merceologiche:

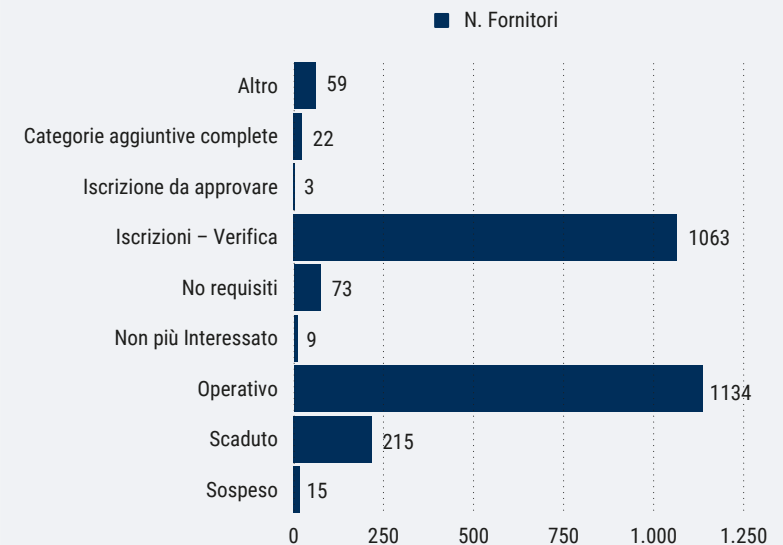
Fornitori operativi	2019	2020	2021
Forniture	242	231	237
Servizi	343	367	435
Lavori	572	622	634
Servizi Tecnici	93	79	(*)
Totale	1.099	1.137	1.134

*Nota: La tabella indica il numero di fornitori inseriti nelle varie categorie merceologiche. Poiché alcuni fornitori possono essere presenti in più di una categoria, la somma delle voci non è uguale al numero complessivo dei fornitori.*

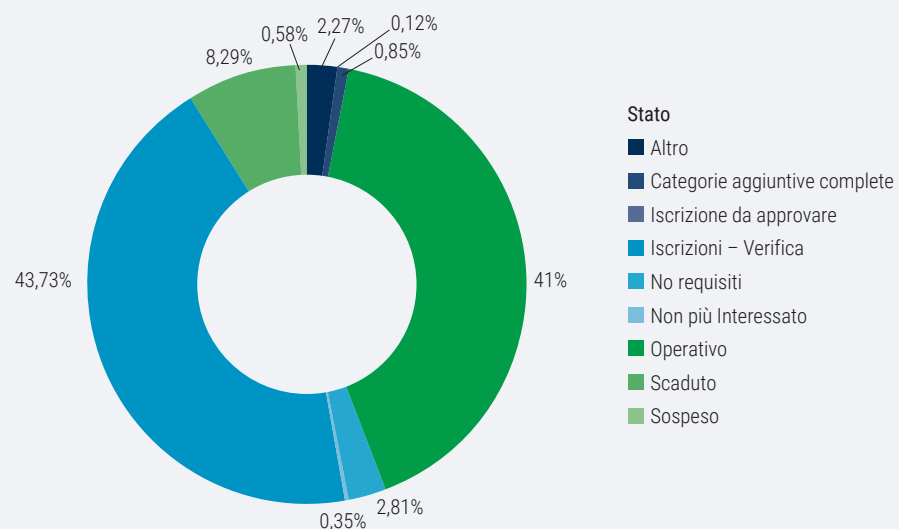
*(\*) Il numero dei fornitori in questa categoria è incluso nella categoria dei servizi del nuovo albero delle categorie*

#### La classificazione per "stato" relativa ai 2.571 Fornitori Attivi per quantità ed incidenza %

N. Operatori Economici in Albo per stato di qualifica

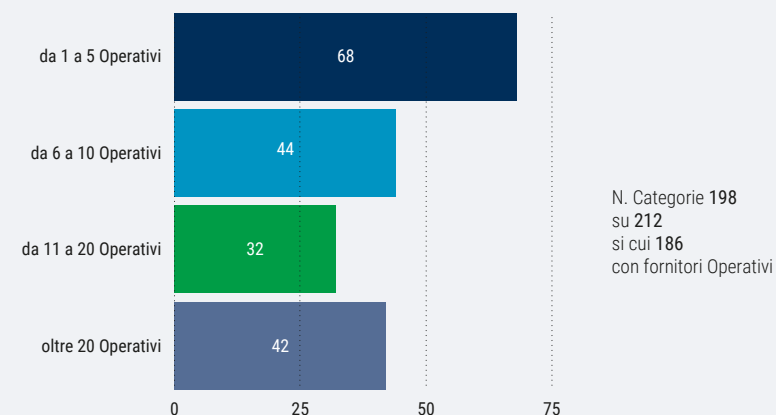


Albo Fornitori - Incidenza % sugli stati



Attualmente il numero delle categorie merceologiche in albo è pari a 212, impegnate 198 di cui 186 con O.E. qualificati

Fornitori Operativi per Cat. Meceologica



Di seguito, il numero dei fornitori operativi diviso per fasce e per numero di categoria merceologica.

N. categorie  
**198** su **212** di cui **186** con fornitori Operativi

## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

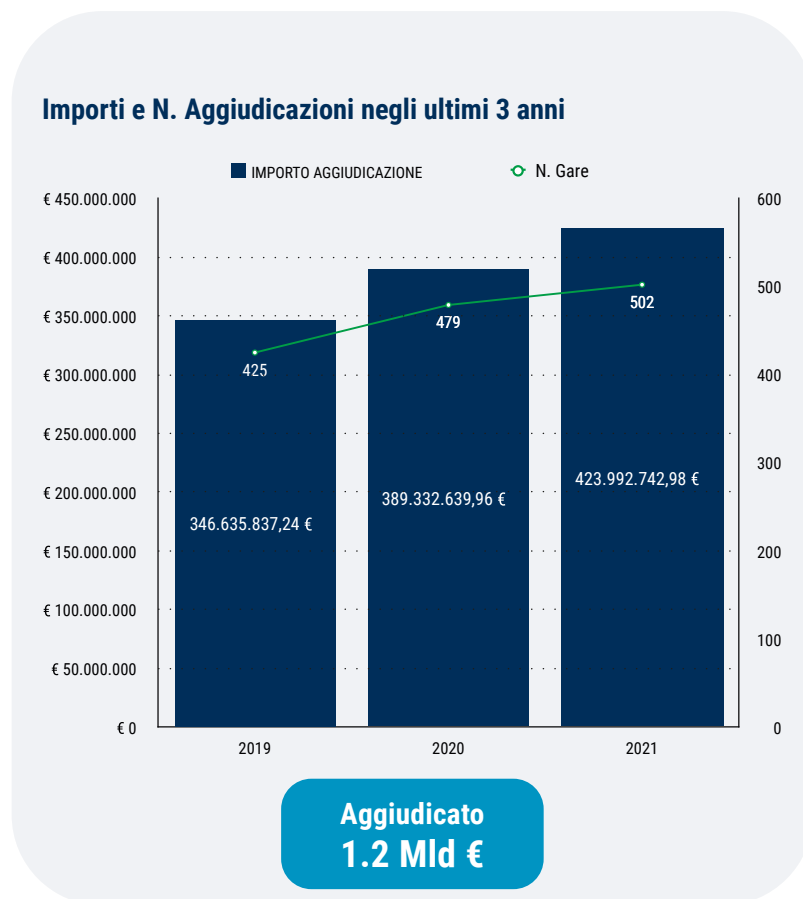
PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

Nel **2021**, attraverso la piattaforma di e-Procurement, **270 fornitori** diversi si sono aggiudicati almeno un appalto per il valore complessivo di **Euro 424 milioni superando** di ben 35 milioni l'aggiudicato 2020 (**389 milioni di Euro**), totalizzando un aggiudicato di circa **1,2 Mld€ (937Mn€ nel triennio precedente 2018-2020)**.



## 5.2

### Le procedure di gara

#### 5.2.1

#### Gestione degli appalti per i lavori inferiori a 1 milione di Euro

Nel corso del 2021, nella fascia di importo compreso tra 150 mila Euro e un milione di Euro, AQP ha pubblicato n. 20 appalti di lavori riportando **una media di 49 fornitori invitati ad appalto** ed una media di 19 **fornitori partecipanti per ciascuna procedura di gara**.

Esaminando l'ultimo triennio 2019/2021, rileviamo che:

- **Per appalti di lavori nella fascia Euro 40 mila /150 mila**, su 19 gare la media degli **invitati** ad appalto è stata pari a circa 19 fornitori. La media dei **partecipanti** ad appalto è stata di circa **5 fornitori**.
- **Per appalti di lavori nella fascia Euro 150 mila/1milione**, su 108 gare pubblicate la media degli **invitati** ad appalto è stata pari a circa **84 fornitori**. La media dei **partecipanti** ad appalto è stata di circa **31 fornitori**.

2021

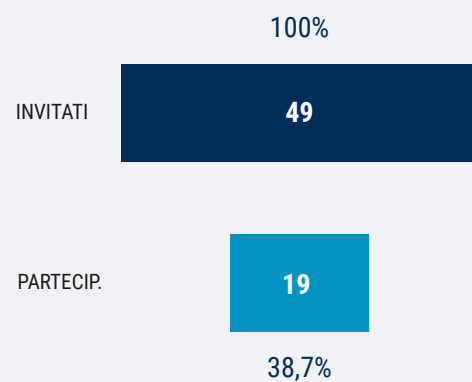
2019 - 2021

LAVORI COMPRESI TRA 150K € E 1MLN €			
N. Gare	Media Invitati	Partecip.	Base d'Asta
20	49	19	12.008 K€

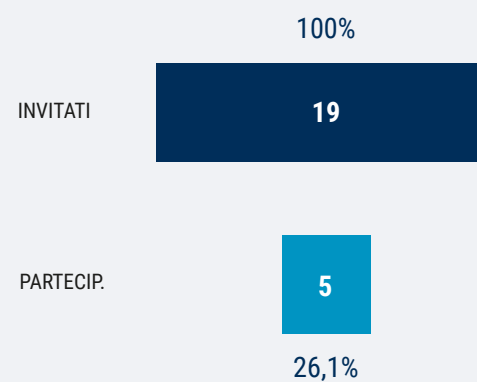
LAVORI COMPRESI TRA 40K € E 150 K €			
N. Gare	Media Invitati	Partecip.	Base d'Asta
19	19	5	2.336,7 K€

LAVORI COMPRESI TRA 150K € E 1MLN €			
N. Gare	Media Invitati	Partecip.	Base d'Asta
108	84	31	67.684,1 K€

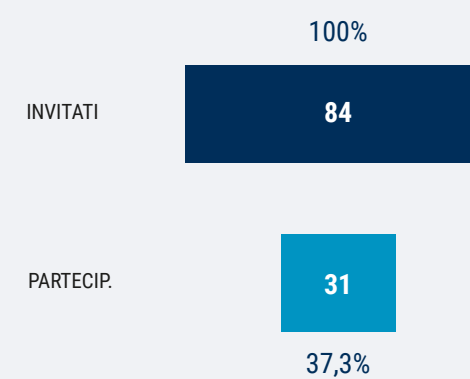
## Lavori compresi tra 150K € e 1Mln €



## Lavori compresi tra 40K € e 150 K €



## Lavori compresi tra 150K € e 1Mln €



## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 5.2.2

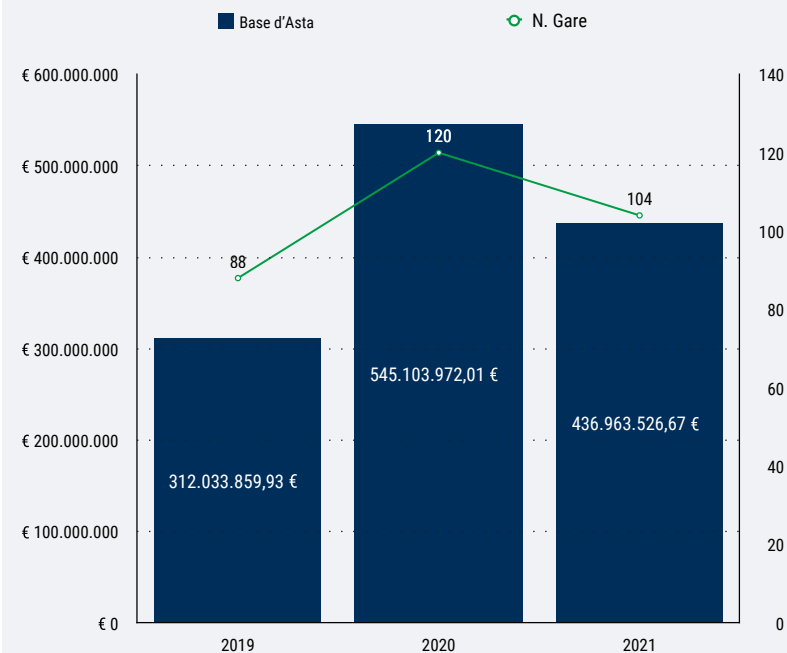
#### Le procedure aperte

Nel corso del 2021, sono state bandite n. **104 procedure aperte di lavori, beni e servizi** per un importo a base d'asta di circa **Euro 437 milioni** su un totale di **578 appalti** ed una base d'asta totale di circa **Euro 673 milioni**. L'incidenza percentuale del numero delle procedure aperte sul numero totale di appalti è stata del 18% circa.

Il grafico riportato sulla destra illustra l'andamento delle **procedure aperte di lavori, servizi e forniture, per importo e quantità, dell'ultimo triennio 2019-2021**.

PROCEDURE APERTE		
Anno	N. Gare	Base d'Asta
2021	104	437 Mln
2020	120	545 Mln
2019	88	312 Mln
Totale	312	1.294 Mln

#### Importi e N. Aggiudicazioni negli ultimi 3 anni



### 5.2.3

#### Le gare ad offerta economicamente più vantaggiosa

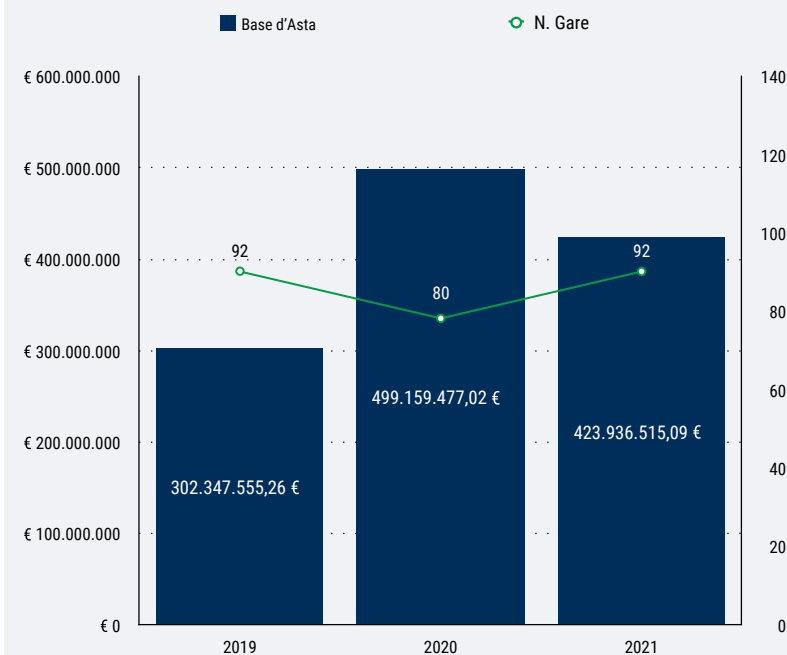
Il numero di procedure di gare bandite con **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa** ha avuto una incidenza percentuale pari a circa il 16% rispetto al numero totale di gare avviate ad appalto ma con una incidenza del 63% circa rispetto all'importo a base d'asta pubblicato. Sono state pubblicate, infatti, n. **92** procedure per un importo totale a base d'asta pari a Euro **424 milioni** su un totale di 578 appalti (80 nel 2020 per un importo a base d'asta pari a Euro 499 milioni su un totale complessivo di 467 appalti).

L'anno scorso ammontava al 60% l'incidenza delle gare OPEV sul bandito totale. Quest'anno la percentuale delle OEPV sul bandito totale è aumentato del 3%.

Sulla destra la rappresentazione grafica dell'andamento, dell'ultimo triennio, della pubblicazione delle gare con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per importo e quantità.

PROCEDURE OEPV		
Anno	N. Gare	Base d'Asta
2021	92	424 Mln
2020	80	499 Mln
2019	92	302 Mln
Totale	264	1.225 Mln

#### Importi e N. Aggiudicazioni negli ultimi 3 anni



## 5. PROCUREMENT

### 5.2.4 Le gare

Nel 2021 l'importo complessivo della base d'asta delle gare pubblicate è stato pari a circa Euro **673 milioni**.

Anche se il valore complessivo del bandito è risultato più basso rispetto al 2020 (~826 Mln€ lo scorso anno), **considerando l'emergenza pandemica ancora in atto**, il 2021 risulta comunque il secondo valore più alto dal 2011.

**Nell'ultimo triennio sono stati banditi 2,15Mld€ e 1.477 appalti rispetto agli 1,7Mld€ e ai 1.153 del triennio 2018-2020.**

Per quanto concerne i **SERVIZI** (valore appaltato **~393Mln€**), tra i vari appalti pubblicati si evidenziano il servizio della manutenzione delle reti idriche e fognarie (**241Mln€**), le pubblicazioni dell'Accordo quadro del conferimento per recupero e/o smaltimento dei fanghi (**60,9Mln€**).

Per quanto concerne i **LAVORI** (valore appaltato **~195Mln€**), si evidenziano il potenziamento dell'impianto di sollevamento fogna (ISF) di Bari "Torre del Diavolo" (**19,3Mln€**), il potenziamento dell'impianto di depurazione di Lizzanello (**11,4Mln€**), la realizzazione della condotta sottomarina dei depuratori Bari Ovest e Bitonto (**11Mln€**), il Completamento della rete idrica e fognaria nell'abitato di Lizzano (**9,7Mln€**).

Per le **FORNITURE** infine (valore appaltato **~85Mln€**) si evidenziano l'appalto di fornitura di polietilene (**19,9Mln€**), la Fornitura di 125.000 smart meter statici MID per acqua fredda (**10Mln€**), la Fornitura di apparati per la misura di parametri chimico-fisici e per il controllo e la gestione dei processi di defosfatazione e di disinfezione delle acque reflue (**6,75Mln€**).

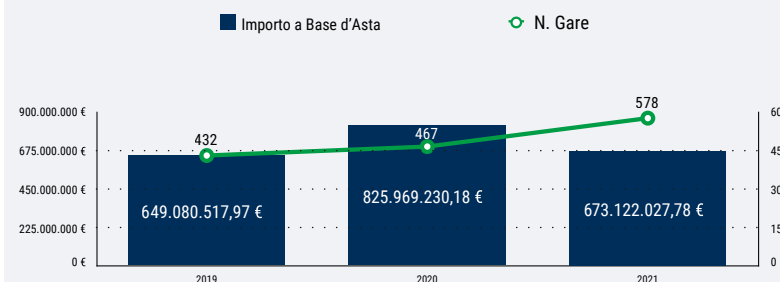


**1.477 gare bandite da AQP nel triennio 2019-2021, per un valore complessivo di ~2,15 Mld di Euro.**  
**Il 100% delle gare bandite è stato gestito attraverso il portale telematico.**

La tabella che segue riporta, in dettaglio, gli importi a base d'asta e le percentuali suddivisi per le tre tipologie di acquisti (Servizi, Lavori e Forniture), al netto delle somme a disposizione dell'amministrazione da quadro economico.

Importi a base d'Asta (Mln Euro)	2019	2020	2021
Servizi	122 (19%)	346 (42%)	393 (58%)
Forniture	175 (27%)	174 (21%)	85 (13%)
Lavori	352 (54%)	306 (37%)	195 (29%)
<b>Totali</b>	<b>649</b>	<b>826</b>	<b>673</b>

### Importi e N. Gare Pubblicate negli ultimi 3 anni



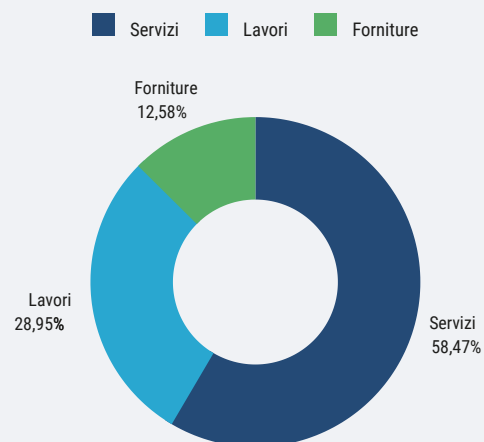
**Pubblicato  
2.15 Mld €**

RIEPILOGO PUBBLICAZIONI 2021		
Tipologia Gara	Base d'Asta	N. Gare
Forniture	85 Mln	256
Lavori	195 Mln	90
Servizi	394 Mln	232
Totale	673 Mln	578

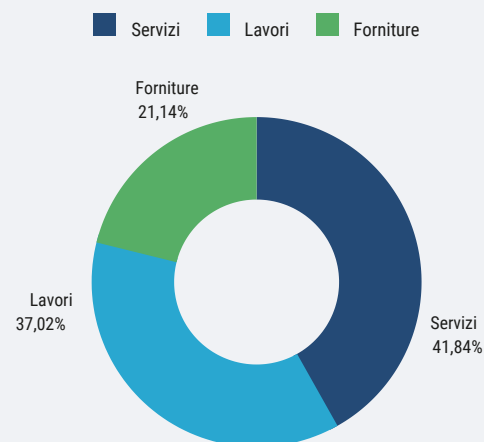
RIEPILOGO PUBBLICAZIONI 2020		
Tipologia Gara	Base d'Asta	N. Gare
Forniture	175 Mln	205
Lavori	306 Mln	105
Servizi	346 Mln	157
Totale	826 Mln	467

RIEPILOGO PUBBLICAZIONI 2019		
Tipologia Gara	Base d'Asta	N. Gare
Forniture	175 Mln	152
Lavori	352 Mln	147
Servizi	122 Mln	133
Totale	649 Mln	432

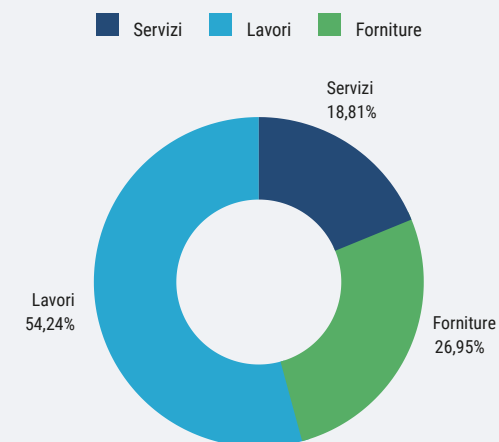
Incidenza % su base d'Asta per appalti 2021



Incidenza % su base d'Asta per appalti 2020



Incidenza % su base d'Asta per appalti 2019



## 5. PROCUREMENT

La tabella che segue riporta, per le diverse tipologie di appalti banditi nell'ultimo triennio, gli importi aggiudicati al netto del ribasso d'asta espressi in milioni Euro.

**Per quanto concerne le aggiudicazioni, i dati riportati nelle tabelle e nei prospetti grafici fanno riferimento alle sole aggiudicazioni efficaci ovvero quelle i cui aggiudicatari hanno superato positivamente l'iter di verifica di sussistenza dei requisiti di aggiudicazione e, pertanto, pronti alla contrattualizzazione.**

Importi aggiudicati (Mln€)	2019	2020	2021
Servizi	43 (12%)	74 (19%)	100 (23%)
Forniture	193 (56%)	60 (15%)	148 (35%)
Lavori	110 (32%)	255 (66%)	176 (42%)
<b>Totali</b>	<b>346</b>	<b>389</b>	<b>424</b>

La tabella che segue riporta, per le diverse tipologie di appalti riferiti al solo anno 2021, gli importi aggiudicati al netto del ribasso d'asta espressi in Euro e il ribasso medio %.

Ribasso medio	Importo base d'asta (Mln€)	Importo di aggiudicazione (Mln€)	Ribasso medio (*) (%)
Servizi	139	100	30,8
Forniture	162	148	26,1
Lavori	255	176	29,8
<b>Totali</b>	<b>556</b>	<b>424</b>	<b>29,00</b>

(\*) Ribasso medio al netto dello scorporo dei costi del personale e degli oneri per la sicurezza (Valori riferiti all'anno 2021)

### 5.3 Ricadute sul territorio

L'incidenza percentuale dei fornitori locali qualificati sul Territorio Nazionale è pari al 51,9%.



**IL 51,9% DEI FORNITORI QUALIFICATI APPARTIENE AL TERRITORIO DI RIFERIMENTO (LOCALE)**

Per AQP il territorio di riferimento è costituito dalle aree che corrispondono alle province di Bari, Lecce, Taranto, Foggia, BAT (Barletta - Andria - Trani), Brindisi e Avellino. Subisce una leggera flessione nel 2021 il numero di fornitori qualificati nell'Albo ricadenti nel territorio di riferimento, ma resta comunque un valore positivamente stabile.

Di seguito la suddivisione del numero di fornitori per territorio di appartenenza.

FORNITORI (n.)	2019	2020	2021	% 2021 sul totale
Territorio di Riferimento	608	619	589	51,9%
Territorio del mezzogiorno	199	212	230	20,3%
Territorio del centro	94	105	103	9,0%
Territorio del nord	194	197	210	18,5%
Paesi esteri	4	4	2	0,3%
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1.099</b>	<b>1.137</b>	<b>1.134</b>	<b>100</b>



## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

**PROCUREMENT**

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

Il numero di fornitori è concentrato maggiormente sul territorio Pugliese con **la città di Bari che registra da sola 258 fornitori operativi qualificati per una percentuale pari al 22,75% rispetto tutti i fornitori qualificati su tutto il territorio nazionale e 43,8% rispetto il solo territorio di riferimento** (258 fornitori su 589).

Di seguito le incidenze % delle aggiudicazioni riferite a fornitori locali verso il valore complessivo aggiudicato:

PROPORZIONE DI SPESA VERSO FORNITORI LOCALI				
Tipo	Unità di misura	2019	2020	2021
Budget totale per gli acquisti speso per i fornitori	Mln€	347	389	424
Budget per gli acquisti speso per i fornitori locali (*)	Mln€	101	230	194
Percentuale del budget per gli acquisti speso per i fornitori locali (**)	%	29,11	59,13	45,75

(\*) I valori si riferiscono alle aggiudicazioni su fornitori qualificati operativi (locali) in procedure di gare telematiche, gestite con la piattaforma di e-Procurement

(\*\*) Fornitore Locale: Fornitore la cui sede legale ricade nelle province di Bari, BAT, Brindisi, Lecce, Taranto, Foggia (Puglia)

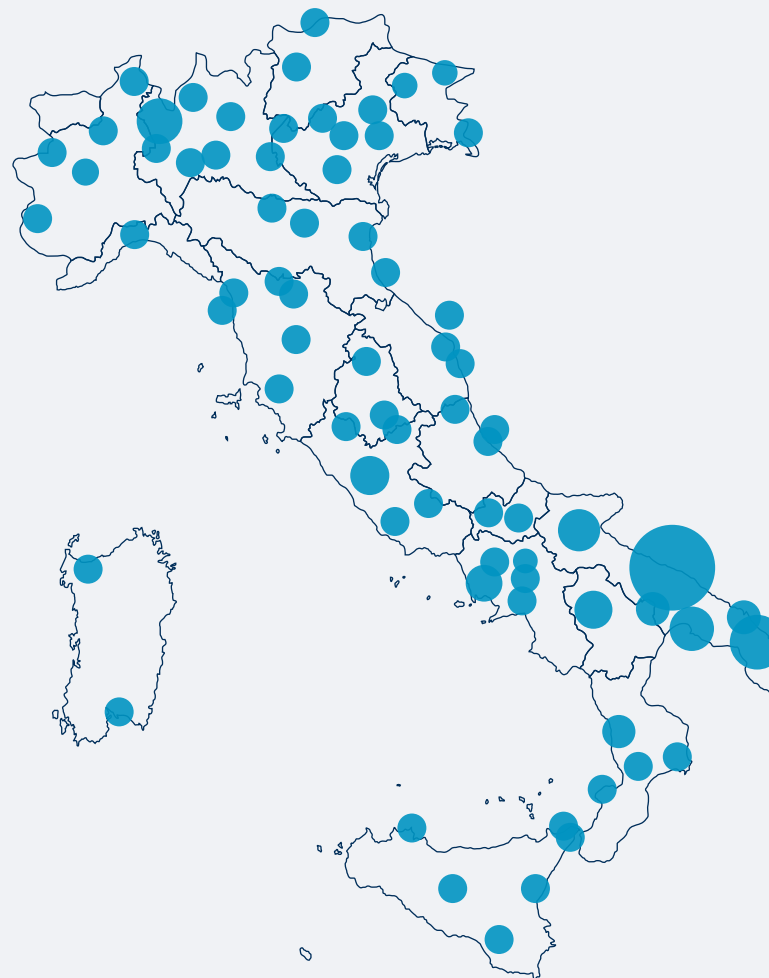
## ALBO FORNITORI - DISLOCAZIONE NAZIONALE

TERRITORIO DI RIFERIMENTO		
Provincia	N.	%
Bari	258	43,80
Lecce	130	22,07
Taranto	65	11,04
Foggia	53	9,00
Barletta-Andria-Trani	39	6,62
Brindisi	34	5,77
Avellino	10	1,70

BARI

**258**

Fornitori

**43,8%**

## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 5.3.1

#### Le aggiudicazioni

Nel 2021 si sono aggiudicati 502 appalti per un valore complessivo di 424Mln€.

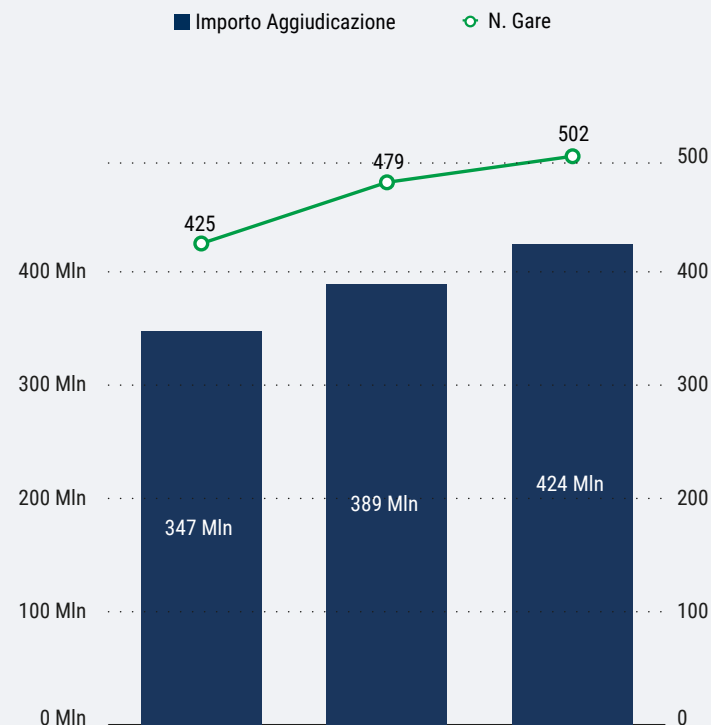
Di seguito si riportano, graficamente, per le diverse tipologie di gare appaltate, gli importi di aggiudicazione e le quantità rispettivamente ai fornitori locali e ai fornitori dislocati sul resto del territorio nazionale.

Nel 2021, nel territorio di riferimento, sono state gestite 72 aggiudicazioni di lavori e 226 aggiudicazioni di beni e servizi a fornitori locali per un importo complessivo pari a 194 milioni di Euro. Nel complesso, nell'ultimo triennio, nelle tre categorie di lavori, servizi e forniture, sono stati aggiudicati 1.406 appalti per un valore complessivo di circa Euro 1,2miliardi. Delle 1.406 gare aggiudicate, 776 (55%) sono riferite a fornitori appartenenti al territorio di riferimento per un importo totale di aggiudicazione pari a Euro 525 milioni (44%).

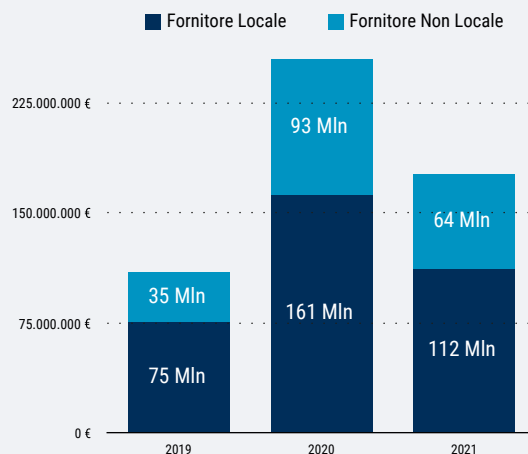
Il numero di aggiudicazioni è concentrato maggiormente sui fornitori del territorio Pugliese con la città di Bari che registra da sola nel 2021 144 aggiudicazioni per una percentuale pari al ~48% rispetto le aggiudicazioni sul territorio di riferimento, ed il 29% rispetto tutte le aggiudicazioni 2021 su tutto il territorio Nazionale.

AGGIUDICAZIONI TERRITORIO DI RIFERIMENTO	
Provincia Aggiudicatario	N. Gare
Bari	144
Lecce	57
Foggia	35
Taranto	26
Brindisi	20
Barletta - Adria - Trani	15
Avellino	1
Totale	298

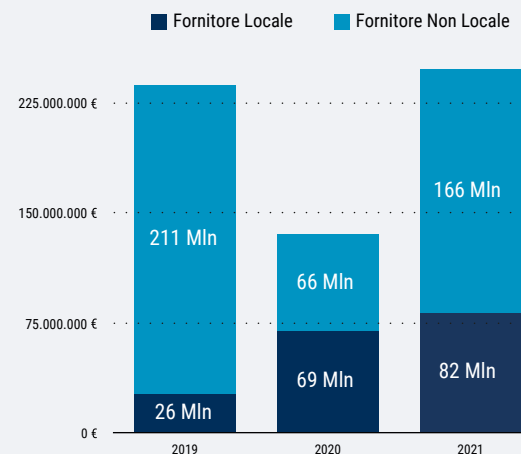
#### Importi e N. Aggiudicazioni negli ultimi 3 anni



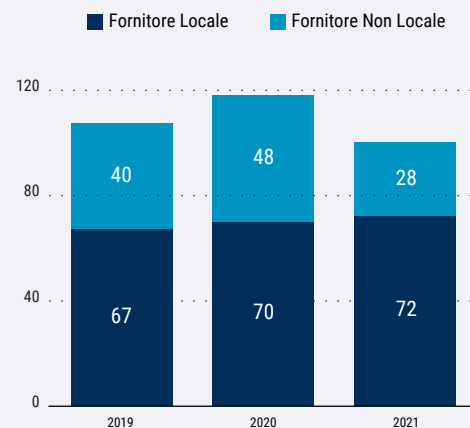
### Aggiudicazioni per Valore - LAVORI



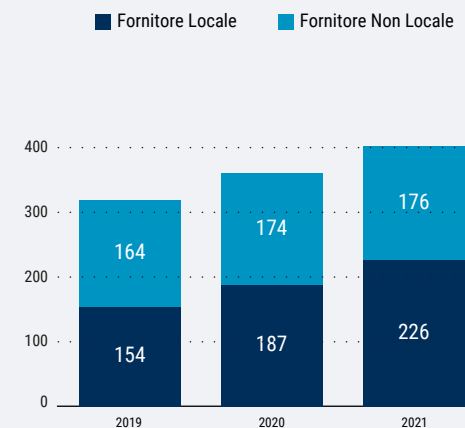
### Aggiudicazioni per Valore - BENI e SERVIZI



### Aggiudicazioni per Quantità - LAVORI



### Aggiudicazioni per Quantità - BENI e SERVIZI



## 5. PROCUREMENT

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

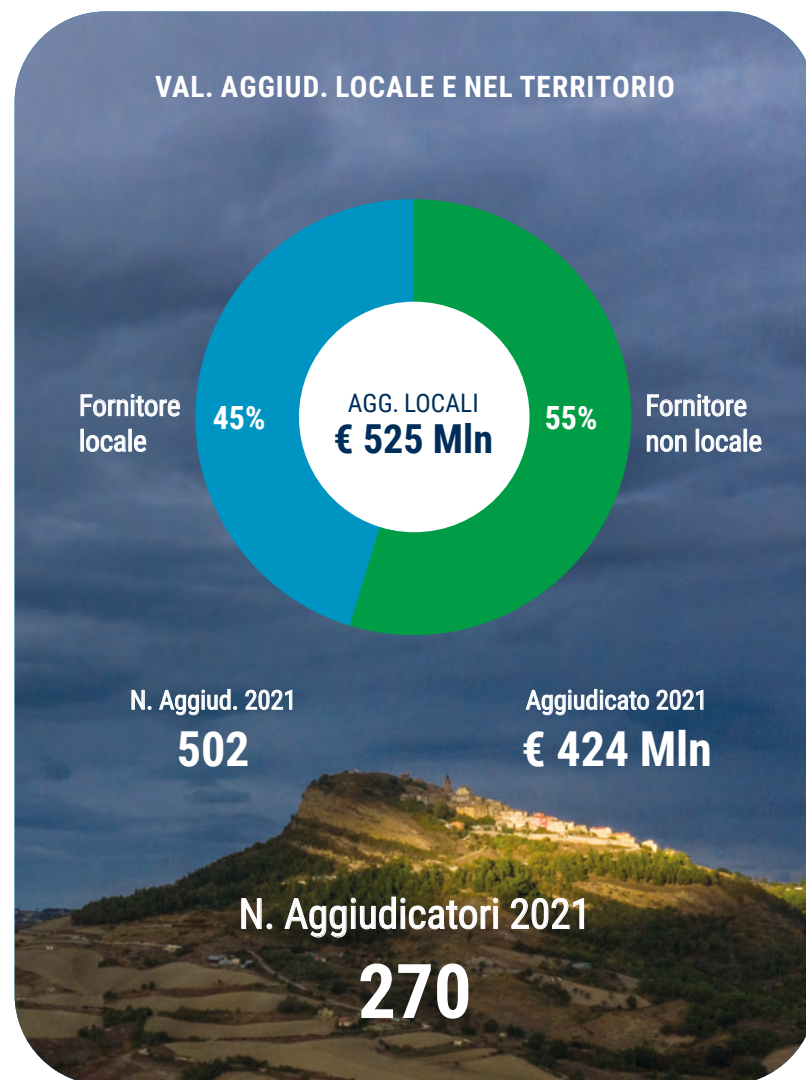
STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

**PROCUREMENT**

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ



## AGGIUDICAZIONI SUL TERRITORIO

AGGIUDICAZIONI LOCALI E NON - 2021		
LOCALI E NON	N. Gare	VALORE
Fornitore locale	298	194 Mln
Fornitore non locale	204	230 Mln
Totale	502	424 Mln

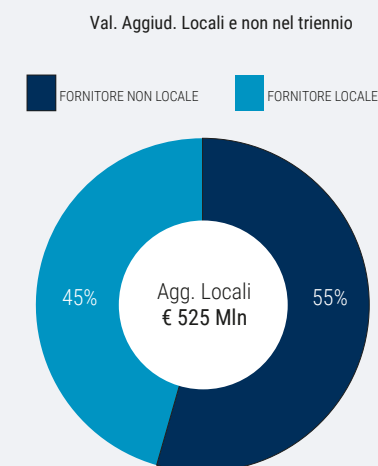
AGGIUDICAZIONI LOCALI E NON - 2020		
LOCALI E NON	N. Gare	VALORE
Fornitore locale	257	230 Mln
Fornitore non locale	222	159 Mln
Totale	479	389 Mln

AGGIUDICAZIONI LOCALI E NON - 2019		
LOCALI E NON	N. Gare	VALORE
Fornitore locale	221	101 Mln
Fornitore non locale	204	245 Mln
Totale	425	347 Mln

N. Aggiud. 2021  
**502**

Aggiudicato 2021  
**€ 424 Mln**

N. Aggiudicatari 2021  
**270**



## 5. PROCUREMENT

### 5.4

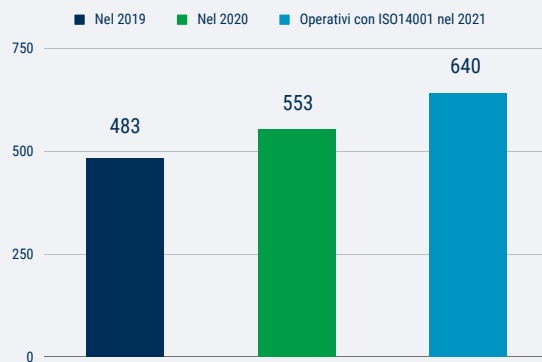
### Acquisti sostenibili

Come negli anni precedenti, nel 2021 la percentuale di fornitori operativi in possesso della certificazione ambientale ha avuto un sensibile incremento. I fornitori operativi in possesso della certificazione ambientale in conformità a quanto richiesto dalla **UNI ENI ISO 14001-2004**, sale dai 553 dell'anno 2020 ai **640 nel 2021**.

In particolare, nel 2021 il numero di fornitori operativi con certificazione ambientale ha una incidenza del 56% su un numero totale di 1.134. Si noti che nel 2019 il numero di fornitori qualificati con certificazione ambientale ammontava a 483, pertanto **l'incremento ammonta a 157 fornitori**.

**Nel territorio di riferimento gli OE con la ISO14001 ammontano a 286.**

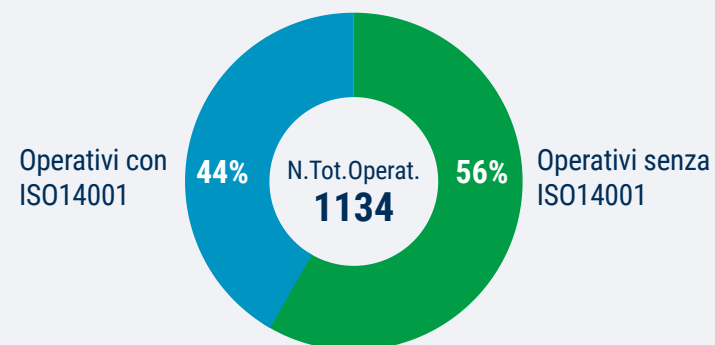
#### OPERATIVI CON ISO 14001 NEL 2021



**SALE A 640 (56% SU 1.134 FORNITORI OPERATIVI)  
IL NUMERO DI FORNITORI OPERATIVI IN POSSESSO DELLA  
CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO 14001-2004**

#### FORNITORI OPERATIVI CON CERT. AMBIENTALE

Operativi con ISO 14001	Operativi senza ISO 14001	N. Tot. Operativi
640	494	1134



Fornitori OPERATIVI con ISO14001

**640**

Di cui sul Territorio di Riferimento

**286**



**NEL TRIENNIO DI RIFERIMENTO,  
IL 100% DEI NUOVI FORNITORI SONO  
STATI VALUTATI USANDO CRITERI  
AMBIENTALI.**

**NEL 2021 I NUOVI FORNITORI  
SONO STATI  
360**

Nelle procedure di gara negoziate relative ai lavori con criterio di aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa, è stato inserito nei disciplinari di gara, tra i criteri di valutazione tecnica, un punteggio premiante da attribuire a tutti quei fornitori in possesso di ISO 14001 (certificazione attestante la presenza di un sistema di gestione ambientale) e OHSAS 18001 (certificazione attestante la presenza di un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori).

Nello specifico AQP premia i fornitori con soluzioni migliorative circa l'organizzazione del cantiere finalizzate alla minimizzazione degli impatti sull'ambiente e a tutelare la sicurezza dei lavoratori al fine di promuovere modalità operative improntate a criteri sostenibili.

Nel corso **dell'anno 2021**, sono state pubblicate 13 gare negoziate di lavori con criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (~94Mln€) di cui **9 dei disciplinari pubblicati contenevano la clausola premiante sulla sostenibilità** e, pertanto, rispondenti ai criteri su citati.

Il valore a base d'asta degli appalti con i criteri ambientali ammonta a circa **58Mln€**. **Tali interventi ricadono tutti nel novero dei ~240Mln€ totali di appalti banditi per INTERVENTI AD INVESTIMENTO nell'anno 2021 registrando una percentuale del ~24,00%.**

Tuttavia in tutti e 13 gli appalti, ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, è previsto uno sconto del **30%** sulla garanzia fidejussoria e sull'eventuale rinnovo (garanzia provvisoria), sui contratti di lavori, servizi e forniture per tutti gli operatori economici in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione audit (**EMAS**). Una riduzione della stessa nella misura del **20%**, invece, è prevista per tutti gli OE in possesso di certificazione ambientale ai sensi della stessa norma **UNI ENISO14001**.

6

# TUTELA DELL'AMBIENTE

- +37% parametri analizzati sulle acque potabili e reflue
- +158% volume dei reflui affinati e riutilizzati in agricoltura
- +94% emissioni Co<sub>2</sub> evitate - 14 GWH EE prodotta da rinnovabile





## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

La sfida principale che si dovrà affrontare con urgenza è la messa a disposizione di risorse idriche sufficienti a soddisfare nel medio-lungo periodo il fabbisogno idrico di tutti i territori serviti, per i diversi usi (potabile, agricolo e industriale).

Gli scenari demografici e i cambiamenti climatici su scala globale, che si delineano per i prossimi decenni, evidenziano infatti la necessità di preservare le attuali fonti di approvvigionamento idrico in modo tale da consentirne un utilizzo sostenibile e duraturo nel tempo, sia dal punto di vista qualitativo (tutela dall'inquinamento) che dal punto di vista quantitativo (riduzione delle perdite idriche, ottimizzazione degli utilizzi e una decisa spinta al riutilizzo delle acque reflue depurate che richiede un percorso di evoluzione e di innovazione da parte del settore agricolo, anche alla luce di quanto previsto dal recente Regolamento UE n. 741/2020).

Allo stesso tempo vi è la necessità di ricercare nuove fonti di approvvigionamento idrico per garantire un'adeguata resilienza al sistema di approvvigionamento potabile in modo da assicurare il soddisfacimento dei futuri fabbisogni.

Questo è ancora più urgente per l'Italia del Sud peninsulare che, per le caratteristiche orografiche del territorio, presenta fonti di approvvigionamento idrico non omogeneamente distribuite sul territorio, con una concentrazione nelle zone interne e appenniniche, comportando la necessità di grandi trasferimenti idrici all'interno delle Regioni e tra le Regioni, in un contesto ad elevato stress idrico (fonte Acqueduct Water Risk Atlas).

Nel perseguimento di questi obiettivi AQP ha formalizzato un accordo con il CMCC, il Centro Euro-mediterraneo sui cambiamenti climatici per poter individuare le misure necessarie a contrastare e mitigare gli effetti del cambiamento climatico sulla gestione del servizio idrico integrato. (Per maggiori informazioni si vedano i paragrafi "La sostenibilità integrata" e "Presidio e gestione dei rischi").

### 6.1

## La gestione della risorsa

AQP serve un territorio che interessa sostanzialmente tre regioni dell'Italia meridionale: Puglia, Basilicata e Campania. Per poter far fronte alla domanda idrica proveniente dalle diverse realtà servite, AQP gestisce un sistema idrico molto esteso, interconnesso e alimentato da fonti multiple:

- sistema interconnesso, perché i diversi schemi acquedottistici, di cui è composto, sono collegati tra di loro consentendo un potenziale interscambio tra di essi, anche se in maniera non ancora completa;
- le fonti di alimentazione sono multiple in quanto l'acqua viene derivata da sorgenti, invasi artificiali e pozzi.

#### 6.1.1

### Sorgenti

I gruppi sorgentizi che alimentano il sistema AQP sono due: le sorgenti del fiume Sele (localizzate nel comune di Caposele (AV)) e quelle del fiume Calore (localizzate nei comuni di Cassano Irpino e Montella (AV)).

Il prelievo annuo dalle sorgenti è determinato, prevalentemente, da tre variabili:

- livello di ricarica della falda all'inizio dell'anno

- entità delle precipitazioni meteoriche nel corso dell'anno
- eventuali interruzioni del flusso idrico nel Canale Principale per attività ispettive e/o manutentive.

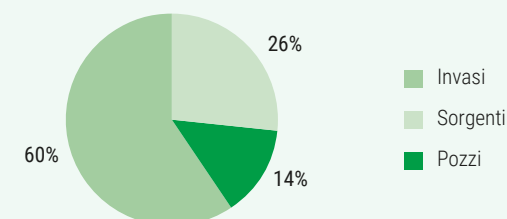
Sia nel secondo semestre del 2020 che nel primo semestre del 2021 (che coincidono rispettivamente con il primo e il secondo semestre dell'anno idrologico 2020 – 2021) il trend delle precipitazioni è stato al di sopra delle medie. Tale situazione ha invertito il trend discendente del tributo delle sorgenti che ha caratterizzato il biennio 2019-2020. Nel corso del 2021 si sono potute effettuare tre interruzioni programmate del flusso nel Canale Principale ma solo nel secondo semestre dell'anno a causa dell'emergenza sanitaria da Covid19. Tali interruzioni assicurano la necessaria manutenzione di alcune gallerie e di alcuni ponti canale che lo compongono, e determinano conseguentemente una riduzione del prelievo dalle sorgenti.

Le circostanze descritte hanno determinato un prelievo da sorgente che è stato superiore, nonostante le tre interruzioni di flusso, di oltre 43 Mm3 rispetto a quello relativo allo stesso periodo dell'anno precedente (162 Mm3 nel 2021 e 119 Mm3 nel 2020).

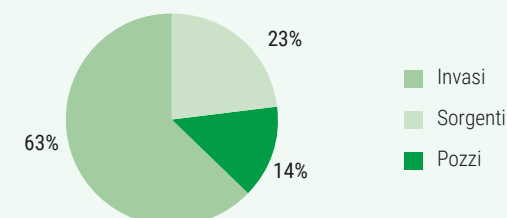
La distribuzione per regione della risorsa proveniente dalle sorgenti è stata la seguente:

- Campania: 10,3 Mm3 (circa 1,0 Mm3 in più rispetto al 2020)
- Basilicata: 10,5 Mm3 (0,3 Mm3 in più rispetto al 2020)
- Puglia: 141 Mm3 (circa 42 Mm3 in più rispetto al 2020).

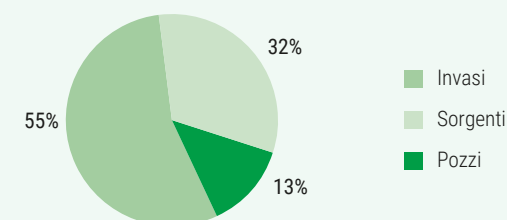
### Contributo in % delle diverse fonti anno 2019



### Contributo in % delle diverse fonti anno 2020



### Contributo in % delle diverse fonti anno 2021



## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 6.1.2 Invasi

Gli invasi utilizzati sono ottenuti dai seguenti sbarramenti:

Sbarramento	Corso d'acqua	Bacino imbrifero (km²)	Tipologia	Capacità utile (Mm3)
Diga del Locone	Torrente Locone	221	diga in terra	105
Diga di Occhito	Fiume Fortore	1.012	diga in terra	248
Diga del Pertusillo	Fiume Agri	530	diga in calcestruzzo	140
Diga di Monte Cotugno	Fiume Sinni	684	diga in terra	430
Diga di Conza	Fiume Ofanto	252	diga in terra	54

Questi invasi alimentano altrettanti impianti di potabilizzazione.

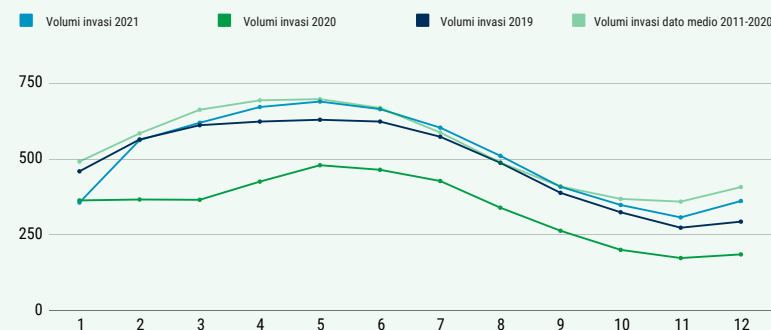
La risorsa prelevata dagli invasi rappresenta la principale fonte di approvvigionamento idrico e richiede trattamenti di potabilizzazione prima di poter essere destinato al consumo umano. Per le altre fonti è sufficiente una semplice disinfezione (clorazione).

La disponibilità idrica degli invasi è determinata principalmente da tre grandezze:

- volume invasato all'inizio del periodo
- volume delle precipitazioni meteoriche
- volume utilizzato.

All'inizio del periodo di osservazione, la disponibilità idrica all'interno dei diversi invasi risultava molto ridotta rispetto al valore medio e in linea con l'inizio del 2020 e tale tendenza veniva immediatamente invertita con le precipitazioni che si incominciavano a registrare a partire dal mese di febbraio 2021. Alla fine del periodo di osservazione si registrava un incremento del volume complessivamente invasato pari a +108 Mm3 rispetto allo stesso periodo del 2020 e un deficit rispetto al dato medio pari a - 46 Mm3 rispetto al dato medio. Di seguito si riporta il grafico con l'andamento dei volumi invasati nel corso del 2021 confrontato con il dato medio e gli anni 2019 e 2020.

#### Disponibilità idrica invasi



La distribuzione per regione della risorsa proveniente dagli invasi è stata la seguente:

- Basilicata: 12 Mm3 (sostanzialmente in linea con il 2020)
- Puglia: 270 Mm3 (circa 36 Mm3 in più rispetto al 2020).

Il minore prelievo dagli invasi è stato determinato dal maggiore tributo proveniente dalle sorgenti.

### 6.1.3 Falda profonda

Il volume prelevato dai pozzi e immesso nel sistema è stato più basso di quello dello stesso periodo del 2020 (72 Mm3 nel 2020 contro i 68 Mm3 del 2021). L'intero apporto dei pozzi viene destinato alla domanda idropotabile della Puglia. La risorsa prelevata dai pozzi viene sottoposta ad un processo di disinfezione prima dell'immissione nella rete di adduzione o distribuzione.

Si riporta di seguito la **ripartizione dei volumi emunti e consumi di ipoclorito** per provincia nell'ultimo triennio.

PROVINCE	2019		2020		2021	
	Mm3	ton	Mm3	ton	Mm3	ton
Bari	4,63	11,7	4,67	12,8	5,41	17,85
BAT	0,46	0,1	0,67	2,2	0,51	1,77
Brindisi	0,52	0,4	0,34	1,5	0,34	0,85
Foggia	3,49	0,2	3,41	0,1	3,08	1,68
Lecce	61,99	85,5	63,45	119,0	58,45	134,23
Taranto	0,06	0,5	0	0,6	0	0
TOTALE	71,15	98,4	72,54	136,2	67,80	156,37

### 6.1.4 Principali minacce che possono agire sulla vulnerabilità del sistema

A fronte della vastità di estensione territoriale del sistema di trasporto idrico, che si sviluppa in un territorio ad alto rischio di calamità naturali, l'approvvigionamento è rappresentato per oltre l'84% da sei fonti puntuali.

Le principali minacce al sistema di approvvigionamento e trasporto di AQP sono collegate al cambiamento climatico, e saranno meglio esaminate ed affrontate a seguito della mappatura dei rischi avviata attraverso il Progetto Climate Change.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### a. Azioni sismiche

Sono localizzate nelle aree appenniniche di Campania e Basilicata, ad alto rischio sismico, che incidono principalmente sulle pere del Canale Principale.

### b. Alluvioni

I territori, interessati dalla presenza di opere per l'approvvigionamento di AQP, dove si rileva una maggiore probabilità di alluvioni sono: il bacino dell'Ofanto, la val d'Agri (Basilicata), la piana di Ginosa (Puglia).

Le opere impattate sono:

1. l'acquedotto del Sele - Calore e dell'Ofanto;
2. l'acquedotto del Pertusillo - Sinni;
3. l'acquedotto Andria – Bari.

### c. Frane

Le aree interessate da questo tipo di minaccia sono le aree geografiche dell'Irpinia (Campania), del Vulture e della valle del fiume Ofanto (Basilicata), e il sub Appennino Dauno (Puglia).

In questo caso le opere interessate sono l'acquedotto del Sele - Calore e dell'Ofanto.

### d. Siccità

La siccità è una minaccia legata ai più frequenti ed intensi fenomeni di scarsità della piovosità, che stanno interessando in particolar modo il meridione d'Italia, a causa

dei cambiamenti climatici. Stiamo registrando un incremento della frequenza degli eventi di questo tipo passata da uno in media ogni cinque anni a uno ogni tre anni.

Durante i periodi siccitosi la risorsa diviene fortemente limitata. Quindi le principali opere interessate da questa minaccia sono le fonti di approvvigionamento: sorgenti, invasi artificiali e falda sotterranea. Quest'ultima costituisce la fonte di approvvigionamento di emergenza di primo periodo, in quanto in situazioni di lunghi periodi siccitosi si avrebbe un rapido degrado quali-quantitativo di tale fonte per un sovra sfruttamento della stessa a causa di un attingimento indiscriminato ed incontrollato soprattutto per scopi irrigui.

Oltre alle suddette minacce naturali, purtroppo, va considerata anche l'inefficienza ormai cronica dei gestori delle opere che incidono sui consumi e sulla funzionalità del sistema idrico per gli usi plurimi, quale ad esempio l'EIPLI e buona parte dei Consorzi irrigui, le cui opere sono in stato di crescente obsolescenza e criticità.

### 6.1.5

#### Le azioni di AQP per aumentare la resilienza del sistema

La politica implementata da AQP in maniera dinamica per affrontare le diverse possibili crisi si è sviluppata su due principali linee di azione, una gestionale e l'altra istituzionale.

#### a. Linea di azione gestionale

In questo campo AQP ha sviluppato diverse attività. È in corso di realizzazione una control room che per la parte riguardante il sistema di approvvigionamento e trasporto, rappresenterà l'elemento organizzativo nel quale far confluire tutte le informazioni derivanti dal campo, ed in primo luogo quelle derivanti dal sistema di

telecontrollo aziendale e servirà tra l'altro, come elemento di collegamento con le strutture di protezione civile. Attraverso questa struttura AQP si pone l'obiettivo di rendere più tempestiva la sua risposta ad improvvisi eventi avversi anche attraverso l'implementazione delle opportune procedure operative.

#### Strumenti previsionali e di supporto decisionale

In collaborazione con primari istituti universitari nazionali ha sviluppato e continua ad implementare tre importanti tool:

- modelli di previsione della disponibilità idrica;
- modello idraulico applicato ai principali vettori idrici;
- modello di supporto alle decisioni.

Per quanto riguarda il primo strumento, nel tempo AQP ha sviluppato due modelli previsionali che forniscono informazioni in merito alla disponibilità idrica garantita dalle sorgenti e dagli invasi nel breve e medio termine.

Questo consentirà di prevedere eventuali situazioni di crisi dovute a scarsità di precipitazioni da condividere ai tavoli istituzionali di governo della risorsa.

Il secondo strumento consente di prevedere i comportamenti idraulici del sistema interconnesso di trasporto al variare delle manovre di regolazione.

Il terzo strumento fornisce le informazioni necessarie a prendere le più opportune decisioni in diversi ambiti:

- pianificazione ottimizzata delle risorse idriche
- scenari di crisi
- valutazioni di interventi infrastrutturali.

In particolare questo strumento è stato sperimentato durante la redazione del Piano d'Ambito a cura dell'AIP. In questo caso sono stati valutati gli impatti di diversi scenari di crisi (alcuni di questi anche legati ai cambiamenti climatici) e verificate le risposte degli interventi strutturali individuati al fine di ridurne gli effetti.

### **b. Linea di azione istituzionale**

Le azioni di AQP sono sempre in pieno coordinamento con la Regione Puglia e con l'Autorità Idrica Pugliese.

Tuttavia, la natura sovraregionale del sistema idrico di AQP, vede nell'Autorità di Distretto dell'Appennino Meridionale un importante interlocutore istituzionale per governare il bene acqua aldilà degli interessi di campanile, nell'ambito di una fondamentale visione d'insieme più ampia.

L'attività di stretta collaborazione di AQP con il Distretto, viene esplicata attraverso la partecipazione ai tavoli tecnici specifici, in particolare all'Osservatorio distrettuale sugli utilizzi idrici.

Il Distretto è anche l'istituzione competente a regolamentare i trasferimenti idrici fra le regioni in ambito distrettuale.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 6.2 Il Bilancio idrico

Nel corso del 2021 il volume prodotto è aumentato di circa 2,3 Mm3 (+0,45%) rispetto al 2020. Inoltre, rispetto al dato del 2020, c'è stato un sensibile aumento di volume di acqua prelevata dalle sorgenti pari a 43,37 Mm3 (+36,48 %), e la contestuale riduzione del volume prodotto dagli impianti di potabilizzazione, pari a 36,36 Mm3 (-11,46 %).

Tutte le informazioni relative ai volumi idrici sono espresse in Mm3 in quanto unità di misura del volume, nel sistema internazionale di misura.

Volume di acqua prelevato Mm3	2019	2020	2021
di cui sorgenti	138,76	118,88	162,25
di cui pozzi	71,15	72,54	67,80
di cui acque superficiali (bacini)	320,34	326,21	289,29
TOTALE	530,25	517,63	519,34

Volume prodotto totale Mm3	2019	2020	2021
di cui sorgenti	138,76	118,88	162,25
di cui pozzi	71,15	72,54	67,80
di cui acque superficiali (bacini)	309,32	317,24	280,88
di cui volumi importati da altri gestori	0,56	0,51	0,52
TOTALE	519,78	509,16	511,45

Volume prodotto totale Mm3	2019	2020	2021
di cui Puglia	488,33	477,44	478,99
di cui Campania	8,71	9,27	10,36
di cui Basilicata	22,74	22,45	22,10
TOTALE	519,78	509,16	511,45

Volume fatturato totale Mm3	2019	2020	2021
di cui Puglia	227,44	229,32	233,61
di cui Campania	5,72	5,70	6,05
di cui Basilicata	22,74	22,45	22,10
TOTALE	255,90	257,47	261,76

Per quanto riguarda il volume fatturato, si evidenzia che i dati 2021 rappresentano stime elaborate a febbraio 2022, basate sulle fatture emesse fino al 31 dicembre 2021. Tali dati includono una quota significativa di ratei (stima dei volumi che si prevede di fatturare tra la data di emissione delle fatture, consuntive o presunte, dell'ultimo trimestre del 2021, e il 31 dicembre dell'anno). Una parte di risorsa immessa negli schemi idrici, in particolare quella proveniente dalle sorgenti del Sele - Calore e dagli impianti di potabilizzazione del Pertusillo, del Sinni e di Conza, viene erogata alla Basilicata in sub-distribuzione al relativo gestore d'ambito (22,10 Mm3, dato leggermente inferiore rispetto a quello relativo allo stesso periodo del 2019 e 2020).



## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.3 Potabilizzazione

AQP cura la gestione dei seguenti 5 impianti di trattamento per la produzione di acqua potabile: Fortore (Foggia), Locone (BAT), Sinni (Taranto), Pertusillo (Potenza), Conza (Avellino). L'acqua prelevata dagli invasi viene sottoposta ad un trattamento di potabilizzazione in funzione della classificazione delle acque grezze effettuata dalle Autorità competenti ai sensi del vigente Codice dell'Ambiente. I suddetti impianti ricevono acqua grezza da sottoporre a trattamento di potabilizzazione dai seguenti invasi:

- Fortore - invaso di Occhito (Molise)
- Locone – invaso di Locone
- Sinni - invaso di Monte Cotugno (Basilicata)
- Pertusillo – invaso del Pertusillo
- Conza – invaso di Conza.

Il flusso idrico in uscita da detti impianti di potabilizzazione, dopo il trattamento, viene immesso nelle reti di adduzione e distribuzione fino all'utenza. Complessivamente, il volume di acqua grezza trattata nel 2021 dai cinque impianti è risultato pari a 289 Mm3 mentre il volume di acqua potabile avviata alla distribuzione è risultato pari a 281 Mm3. Il trattamento di potabilizzazione delle acque nel 2021 ha determinato, per i cinque impianti, una produzione di fango disidratato pari a 12.335 ton. Per quanto riguarda invece i reattivi di processo, relativamente alla produzione di Biossido di cloro mediante nuovi generatori alimentati con Clorito di sodio e Acido Cloridrico, in

aggiunta ai generatori a sistema Purate® e Acido Solforico al 78%, la sperimentazione avviata da settembre 2018 sul Potabilizzatore di Conza della Campania, poi estesa a tutti gli impianti di Potabilizzazione, non può ritenersi conclusa a causa della limitata alternanza d'utilizzo dei due sistemi attuata, a seguito delle difficoltà occorse per fronteggiare l'emergenza COVID 19.

Si ritiene comunque opportuno, allo stato attuale, far coesistere i due sistemi al fine di raccogliere ulteriori informazioni utili per le più opportune valutazioni in termini di efficienza e sicurezza di esercizio, nonché al fine di poter sopperire ad improvvise indisponibilità o variazioni di mercato dei reattivi necessari per il funzionamento dell'uno o dell'altro sistema di produzione di Biossido di cloro, come già avvenuto per il Clorito di sodio nel 2019.

Di seguito si riportano le principali informazioni relative agli impianti di potabilizzazione gestiti da Acquedotto Pugliese.

Impianti	ANNO	ACQUA GREZZA Mm3	ACQUA POTABILE (1) Mm3	CONSUMO REATTIVI ton	FANGHI SMALTITI (2) ton
SINNI	2019	110,44	107,65	5.858,83	5.885,36
	2020	112,61	110,02	6.655,29	7.439,04
	2021	90,61	87,33	5.238,33	5.122
LOCONE	2019	28,26	26,43	2.135,79	1.438,32
	2020	32,23	31,12	2.698,35	2.187,85
	2021	27,85	26,15	2.370,48	2.003
PERTUSILLO	2019	104,99	104,46	3.493,49	2.170,04
	2020	102,70	102,06	3.755,14	2.316,72
	2021	101,91	101,36	3.500,20	2.370
FORTORE	2019	55,91	51,94	4.660,92	1.656,00
	2020	55,69	52,16	4.384,27	1.212,38
	2021	53,20	51,51	4.187,83	1.584
CONZA	2019	20,74	18,83	1.225,25	1.294,32
	2020	22,98	21,88	1.701,50	1.808,64
	2021	15,73	14,54	924,32	1.256

(1) I volumi di acqua potabile prodotta risultano lievemente inferiori a quelli dell'acqua grezza per effetto delle perdite tecniche legate alla disidratazione dei fanghi.

(2) Trattasi di rifiuti non pericolosi assimilabili ad inerti, disidratati e palabili.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

REATTIVO DI PROCESSO (TON)	SINNI			LOCONO			PERTUSILLO			FORTORE			CONZA		
Anni	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ipoclorito di sodio	359	360	335	114	193	137	247	318	306	407	357	406	76	111	61
Acido Cloridrico				319	603	461				600	341	281			
Anidride Carbonica	556	654	641							104	362	352			
Clorito di sodio	556	663	605	278	331	344	752	812	887	472	544	559	240	288	190
Policloruro di Alluminio	2.858	3.269	2.688	1.074	1.171	1.029	1.706	1.844	1.571	1.624	1.419	1.292	674	987	478
Silicato di Sodio	802	926	448							861	756	794			
Acido solforico al 94%	115	119	54							103	94	104			
Purate	65	42	3	41	51	32	78	46	21	49	36	17	10	27	3
Acido solforico al 78%	100	56	3	58	76	48	99	70	30	77	51	32	19	41	4
Polielettrolita	27,7	21,8	24,1	12,5	14,3	14,9	10	8,8	10,6	3,9	5,2	6,4	7,1	11,8	20,9
Acido cloridrico per biossido di cloro	421	546	438	240	260	305	602	655	676	361	419	345	200	235	167

I reattivi di processo utilizzati da AQP sono idonei al trattamento delle acque destinate al consumo umano, come riportato nelle specifiche tecniche e nelle schede di sicurezza dei prodotti. Nel 2020 il trattamento di potabilizzazione delle acque ha determinato, per i cinque impianti, una produzione di fango disidratato pari a 12.335 ton, così smaltite:

- il fango prodotto dagli impianti del Locone, Pertusillo, Fortore e Conza, pari a 7.213 ton, è stato conferito in centri specializzati autorizzati
- il fango prodotto dall'impianto del Sinni, pari a 5.122 ton, è stato conferito nell'annessa discarica, gestita direttamente dalla Società.

### 6.3.1

#### Controlli analitici potabilizzazione

I laboratori chimico-batteriologici presenti sugli impianti di potabilizzazione eseguono, così come previsto dalla normativa vigente, le analisi chimiche e le analisi batteriologiche di controllo sull'acqua grezza in arrivo e sull'acqua potabile prodotta, le analisi di controllo dei reattivi approvvigionati, dei fanghi disidratati e del refluo avviato allo scarico, nonché le analisi di controllo delle singole sezioni di impianto.

I principali parametri analizzati sono: torbidità, pH, conducibilità, TOC, cloro residuo, durezza, cloruri, solfati, nitriti, nitrati, cloriti, THM, metalli quali Al, Fe e Mn, e parametri microbiologici quali Colonie in agar, Batteri coliformi, Escherichia Coli, Enterococchi, Clostridium Perfringens, Pseudomonas aeruginosa, Stafilococchi patogeni.

Al fine di attuare un costante incremento della sicurezza della qualità dell'acqua potabile prodotta presso gli impianti di potabilizzazione, nel 2021 riscontriamo ulteriori incrementi nel numero di analisi, in linea con l'ultimo trend, rilevando l'incremento maggiore sul numero di determinazioni effettuate per il controllo dei reattivi di processo, grazie ai recenti investimenti effettuati sia sulle attrezzature di laboratorio che in termini di risorse umane.



Nel 2021 presso gli impianti di potabilizzazione sono stati analizzati:

- n. 7.588 campioni di acqua su cui sono state effettuate
- n. 119.670 determinazioni di parametri chimici
- n. 18.072 determinazioni di parametri batteriologici
- n. 3.117 determinazioni di parametri su reattivi di processo.

Numero Campionamenti effettuati – Acqua e reattivi di processo

IMPIANTI	ANNO	ANALISI CHIMICHE		ANALISI BATTERIOLOGICHE		ANALISI REATTIVI PROCESSO
		Acqua Grezza	Acqua Potabile	Acqua Grezza	Acqua Potabile	
SINNI	2019	252	236	252	365	219
	2020	253	366	253	366	239
	2021	253	365	253	365	172
LOCONE	2019	201	201	300	300	94
	2020	506	506	300	300	105
	2021	506	506	302	302	85
PERTUSILLO	2019	383	504	243	242	142
	2020	508	508	252	252	147
	2021	508	508	452	452	124
FORTORE	2019	417	419	363	371	182
	2020	295	416	235	239	162
	2021	248	451	203	204	141
CONZA	2019	703	681	346	324	54
	2020	661	661	328	328	76
	2021	579	557	295	279	37

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.4

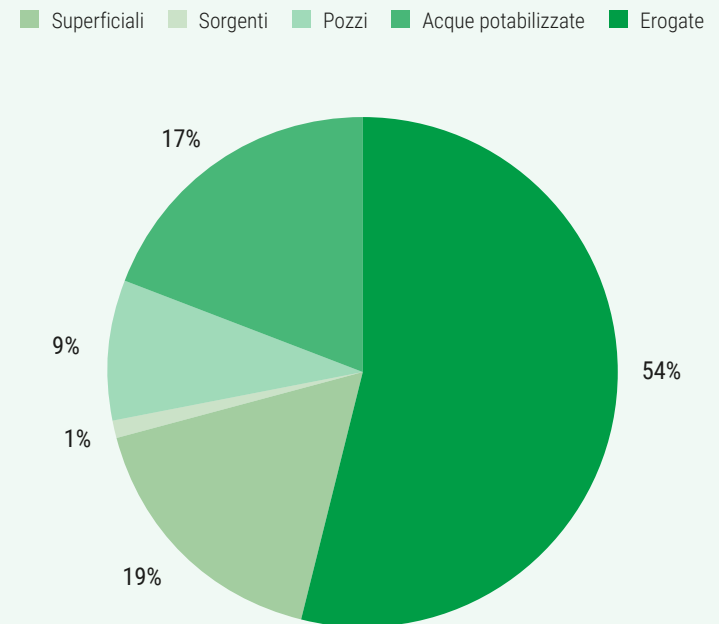
### La qualità dell'acqua potabile

Il 2021, al pari del 2020, è stato caratterizzato da notevoli limitazioni causate dalla pandemia da Covid-19. È stato quindi un anno eccezionale sotto molti punti di vista e ha messo a dura prova la capacità operativa delle Organizzazioni a causa delle necessità di garantire servizi essenziali quali il controllo delle acque potabili in condizioni di contesto molto difficili. Nonostante ciò è stata garantita, come di consueto, la attività di programmazione degli Autocontrolli che, in base alla normativa vigente, deve essere effettuata per garantire la verifica della qualità dell'acqua nelle reti di distribuzione degli abitati. Le sedi centrali e periferiche del complesso sistema di laboratori di Acquedotto Pugliese hanno quindi eseguito un diffuso programma di campionamenti e analisi su tutto il territorio, garantendo anche l'intervento tempestivo in caso di segnalazioni di anomalie da parte dei clienti. Inoltre è stata condotta l'attività di controllo di conformità delle acque prodotte dagli impianti di depurazione delle acque reflue e di verifica del processo di depurazione.

In particolare, nel corso del 2021 sono state effettuate sulle acque potabili e reflue analisi su circa 58mila campioni per oltre 1,1 Milioni di parametri. Rispetto al 2020 si è quindi registrato un incremento percentuale di circa il 5,7% sui campioni e dell'8% sui parametri analizzati. In particolare le analisi sul ciclo potabile sono state caratterizzate da un controllo diffuso sull'intero ciclo idro potabile con circa il 54% dei campionamenti effettuati sulle acque erogate nei Comuni gestiti.

Il Piano dei Controlli è sviluppato sulla base di linee guida tese alla caratterizzazione chimica, fisica e batteriologica dell'acqua, a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge ed a garanzia della salute del consumatore. Da diversi anni, inoltre, i dati medi rilevati per i principali e più comuni parametri sono pubblicati sul sito internet

#### Percentuale di campionamenti sul ciclo idro potabile



per singolo Comune e aggiornati su base regolare. Nel corso dell'anno 2021, in analogia con quanto avvenuto nel 2020, non sono state emesse ordinanze sindacali di limitazione degli usi potabili relative agli abitati gestiti. Come avviene ormai da anni, i laboratori hanno continuato le attività di investimento in strumentazione tecnologicamente avanzata per condurre analisi sempre più sofisticate e andare anche ben oltre a quanto richiesto dalla normativa vigente. Si è quindi proceduto a rinnovare una parte consistente della strumentazione installata nei 10 laboratori gestiti da Acquedotto Pugliese e ad acquisire ulteriore strumentazione di avanguardia mirata a monitorare parametri quali PFAS, Glifosato, Microcistine e tanti altri. Come avviene ormai da diversi anni, anche nel 2021, i laboratori situati nelle Province di Bari, Lecce, Foggia e Taranto hanno sostenuto e superato con successo la visita periodica di Accredia mirata a confermare la certificazione alla norma ISO17025 e ad allungare ancora la lista dei parametri accreditati. Tale attività ha consentito ad Acquedotto Pugliese di rispettare in anticipo, rispetto ai tempi previsti, le disposizioni contenute nella Circolare del Ministero della Salute del 27 maggio 2019.

Inoltre, con la parziale ristrutturazione dei Laboratori di Foggia ai fini dell'adeguamento degli arredi tecnici e dei dispositivi di sicurezza alle attuali necessità e alle normative di settore più recenti, si conclude nel 2021 l'attività di adeguamento complessivo dei laboratori che nel 2020 era iniziata con il completo rinnovamento dei Laboratori di Lecce.

Questa visione rivolta al futuro e alla garanzia della qualità delle acque potabili distribuite e delle acque reflue depurate restituite all'ambiente è realizzata attraverso un costante investimento in strumentazione innovativa e in capitale umano che consente oggi ad Acquedotto Pugliese di essere già in linea con molti dei requisiti contenuti nella nuova Direttiva Europea sulle acque potabili emessa a dicembre 2020, che verrà recepita nella legislazione italiana probabilmente entro il 2022. Nel frattempo continua l'attività di monitoraggio della radioattività sulle fonti di approvvigionamento iniziata nel 2017 in base alle modalità indicate nei Piani di Controllo emessi a cura delle Regioni in cui sono dislocate le fonti stesse. Tra le attività strategiche di lungo periodo degne di nota è necessario citare la conclusione del progetto di ricerca,



Laboratorio di Foggia – Ecotossicologia e Microscopia



Laboratorio di Foggia – Analisi Chimiche Strumentali

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

avviato in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità, per la redazione di un primo stralcio del Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) di Acquedotto Pugliese. 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 cercando di definire e porre in essere delle contromisure per garantire nel tempo la qualità dell'acqua distribuita. Il progetto pilota, avviato a dicembre 2018, è stato concluso nei primi mesi del 2021 e costituirà la base metodologica per estenderne nei prossimi anni i risultati a tutto il territorio gestito da Acquedotto Pugliese. In ultimo è importante evidenziare che nel 2021 l'Acquedotto Pugliese ha avviato un nuovo progetto sperimentale innovativo che vedrà l'impiego in piena scala di Clorammina per la disinfezione dell'acqua potabile distribuita. Questo al fine di verificarne le sue potenzialità come alternativa rispetto ai disinfettanti comunemente usati e gli eventuali vantaggi sia sotto il profilo gestionale che sotto quello della minore formazione di sottoprodotti dei processi di disinfezione. Il progetto, della durata di circa un anno, ha previsto la installazione di un sistema automatico per la produzione in situ di Clorammina presso l'impianto di potabilizzazione del Locone e sarà condotto in stretta collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità, la Regione e la ASL Bari/BAT.

### 6.4.1 La rete idrica

Acquedotto Pugliese assicura il servizio di acquedotto in 255 abitati ricadenti nell'ATO Puglia e nell'Ambito Distrettuale Calore Irpino. Di seguito sono riportati i dati di consistenza della rete idrica di adduzione e distribuzione, aggiornati a seguito della realizzazione di nuove reti e dall'assunzione in gestione di nuove porzioni di rete, acquisite nel Sistema Informativo Territoriale Aziendale (SIT).

Rete Idrica	2019	2020	2021
Adduzione (km)	5.140	5.140	5.140
Distribuzione (km)	15.249	15.431	15.538
Lunghezza rete principale (km)	20.389	20.571	20.678

Di seguito si riporta la composizione dei materiali delle reti di distribuzione.

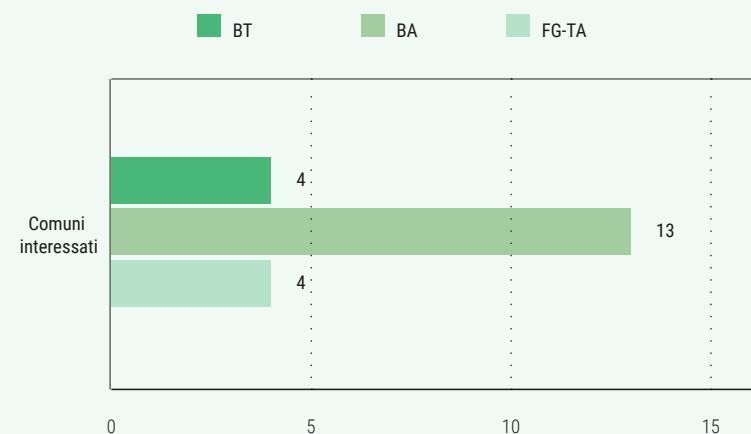
Materiale - Distribuzione	Lunghezza - km	%
acciaio/ferro	476	3,06%
ghisa	14.801	95,26%
materiale sintetico (PVC, PEAD, ecc.)	24	0,15%
materiale cementizio	133	0,86%
cemento amianto	104	0,67%
TOTALE		100%

Ottanta milioni di Euro, 21 comuni e 155 chilometri di reti idriche sono le caratteristiche del vasto e complesso progetto rivolto al risanamento delle reti idriche del territorio pugliese, denominato Risanamento Reti 3. Le opere, finanziate dalla Regione Puglia con fondi FESR 2014-2020, si concluderanno entro la fine del 2022. Si tratta di interventi mirati a conseguire la distrettualizzazione, il controllo e il monitoraggio delle pressioni delle reti idriche degli abitati interessati: la commessa è suddivisa in 6 lotti e risulta attualmente nella fase di avvio di realizzazione degli interventi.

RISANAMENTO RETI 3		
Provincia	Comuni interessati	Importo M€
BT	4	16,2
BA	13	50,8
FG-TA	4	13,0
Tot.	21	80,0

Le opere previste nel progetto Risanamento Reti 3 giungono dopo il completamento degli interventi realizzati nell'ambito dei progetti Risanamento 1 e 2, che hanno portato complessivamente alla realizzazione di 240 km di nuove reti e al risanamento di 300 km di condotte in 238 Comuni, per un investimento totale di 213 M€.

### Risanamento Reti 3



## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

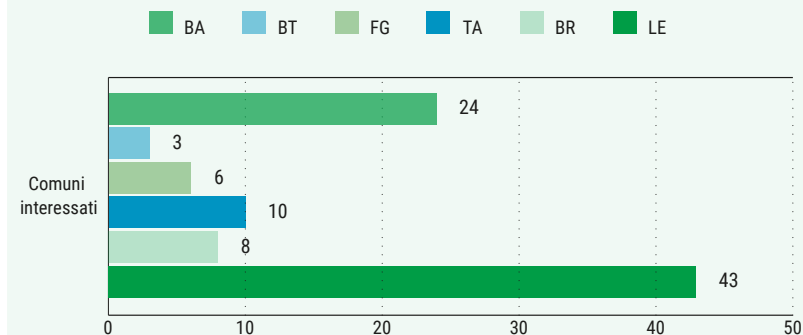
CLIENTI E  
COMUNITÀ

In continuità con il Risanamento Reti 3, è stata completata nell'anno 2021 la progettazione esecutiva della commessa **Risanamento Reti 4** che prevede un investimento di 637 milioni di Euro per il risanamento delle tubazioni vetuste ed ammalorate e per la distrettualizzazione delle reti idriche in 94 Comuni. Tale commessa è suddivisa in 7 lotti funzionali, e si svilupperà sino all'anno 2029 per il completamento della esecuzione degli interventi progettati.

Si prevede di sostituire circa 1.250 km di condotte.

RISANAMENTO RETI 4		
Provincia	Comuni interessati	Importo M€
BA	24	196,1
BT	3	30,3
FG	6	26,6
TA	10	93,3
BR	8	70,8
LE	43	220,1
Tot.	94	637,3

### Risanamento Reti 4

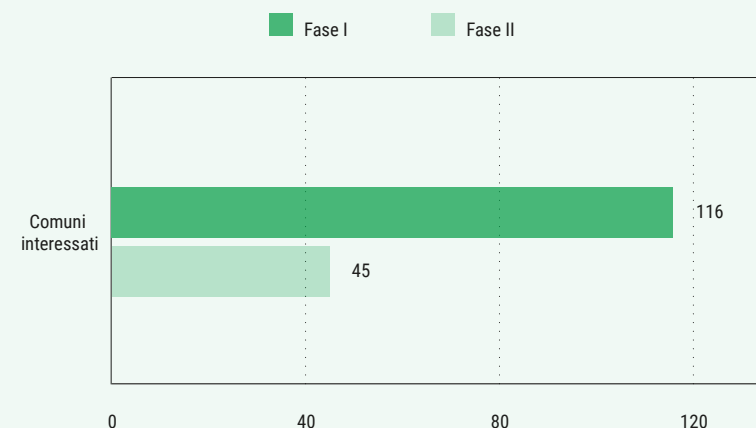


La successiva e quinta edizione delle attività di risanamento ed efficientamento sulle reti idriche di distribuzione urbana, tutte finalizzate a garantire i valori obiettivo del macroindicatore M1 disposto da ARERA, si accavallerà cronologicamente alla precedente, sviluppando nell'anno 2022 le attività di progettazione esecutiva della sua prima tranche (116 comuni per un investimento di 730 M€ da esaurire nel 2035), la cui fase di affidamento è pressoché conclusa. Il **Risanamento Reti 5** interesserà complessivamente ben 161 comuni per un investimento complessivo di 1.170 M€ da esaurire nel 2045.

Si prevede di sostituire circa 3.100 km di condotte.

RISANAMENTO RETI 5		
Fase	Comuni interessati	Importo M€
I	116	730,0
II	45	440,0
Tot.	161	1.170,0

### Risanamento Reti 5



## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.4.2

#### Interventi sulle reti finanziati con il REACT-EU

Con atto n.4642 del 07/03/2022 il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, Dipartimento per la Programmazione Strategica, i Sistemi Infrastrutturali, di Trasporto a Rete, Informativi e Statistici ha reso nota la graduatoria dei progetti finanziati con la misura PON "Infrastrutture e Reti" 2014-20 – REACT EU. Tra i progetti ammessi al finanziamento è ricompreso un intervento proposto da AIP, come soggetto beneficiario, che ha indicato AQP come soggetto attuatore dell'importo complessivo di € 99.750.000,00 di cui € 90.281.308,97 finanziati con fondi PON e la restante parte a tariffa. Le misure proposte con il REACT-EU la cui realizzazione è in corso di avvio sono le seguenti:

Linee di intervento	Importo
Progetto di Innovazione e Digital Transformation	18,250 M€
Opere di revamping di postazione monitoraggio parametri qualità dell'acqua	1,500 M€
Risanamento e sostituzione di 22 reti della Puglia	50,000 M€
Risanamento Abitato Taranto	30,000 M€
<b>TOTALE</b>	<b>99,750 M€</b>

### 6.4.3

#### La rete di fognatura nera

Acquedotto Pugliese assicura il servizio di fognatura in 241 Comuni ricadenti nell'ATO Puglia e nell'Ambito Distrettuale Calore Irpino, attraverso oltre 12.000 km di rete.

Rete di Fognatura	2019	2020	2021
Lunghezza rete (km)	12.193	12.258	12.410

Nell'ambito della gestione delle reti fognarie, oltre a proseguire le attività avviate sul territorio della città metropolitana di Bari relativa alla video ispezione delle reti di fognatura nera, è stata avviata anche l'attività di rilievo e mappatura delle reti di fognatura gestite.

Proseguono, inoltre, gli interventi per adeguare i sistemi di raccolta delle acque reflue urbane e per incrementare la copertura dei servizi fognari negli agglomerati, in funzione dei termini previsti dalla Direttiva 91/271/CEE.

Si evidenzia, infine, che per fare fronte all'emergenza epidemiologica Covid-19, sono state intensificate le attività di sanificazione delle reti fognarie.

#### 6.4.4

### Digitalizzazione delle reti fognarie

Acquedotto Pugliese, ha in atto un processo di trasformazione digitale territoriale attraverso l'ausilio del Sistema Informativo Territoriale implementato su di una infrastruttura GIS (Geographical Information System) che permette la massima condivisione e distribuzione all'interno dell'azienda delle informazioni georeferenziate delle reti e degli impianti gestiti.

Tale processo è stato avviato con la consapevolezza che il Sistema Informativo Territoriale (SIT) debba realizzarsi attraverso un sistema di componenti integrato, multifunzionale e utilizzabile per archiviare, organizzare, analizzare, visualizzare e diffondere le informazioni geografiche e descrittive delle reti gestite, attraverso una architettura informatica distribuita.

Tale premessa ha portato all'implementazione nel SIT di Acquedotto Pugliese di nuove funzionalità di gestione delle reti, in grado di rendere disponibili le massime potenzialità di interoperabilità ed integrazione con le altre piattaforme software presenti nel sistema informativo aziendale o di altri enti e organizzazioni esterne che interagiscono con Acquedotto Pugliese nello svolgimento del loro ruolo istituzionale.

Nello specifico, nell'ambito del progetto "Rilievi e mappatura GIS delle reti fognarie gestite", è previsto il rilievo della rete, il caricamento dell'intera base informativa raccolta oltre che l'implementazione di interfacce 3D nel SIT aziendale. Per tale attività di rilievo, ci si sta avvalendo di soluzioni tecnologiche innovative Laser Scanner 3D integrate con il SIT aziendale.

Il piano di lavoro sulle reti fognarie AQP, in particolare, prevede il rilievo topografico e geometrico di tronchi e pozzetti effettuato con l'ausilio di strumentazione GNSS (sistema satellitare globale di navigazione, ovvero un sistema di georadiolocalizzazione e navigazione terrestre) di nuova generazione con correzione differenziale in tempo reale; il rilievo della rete fognaria, del contesto urbano ed

extraurbano e dell'intera viabilità sotto cui ricade la rete fognaria stessa con l'ausilio di tecnologia MMS (mobile mapping system, ovvero di un auto ad alto rendimento con laser scanner 3D, fotocamera orbitale e strumentazione GNSS) ed il rilievo delle condotte prementi con strumentazione georadar di ultima generazione. Tutto questo concorrerà alla formazione di un geodatabase che conterrà tutti gli elementi di rete e di corredo classificati così da poter essere oggetto di operazioni di analisi e tracing. Gli impianti, invece, saranno oggetto di un rilievo laser scanner 3D e della fornitura di sistema GIS 3D con il caricamento anche di queste informazioni all'interno del Geodatabase.

Tale soluzione permette il passaggio da una rappresentazione puntuale ad una rappresentazione dei processi caratterizzanti le reti gestite fino allo sviluppo sulla piattaforma SIT-WEB AQP di interfacce che permettono la navigazione sul territorio gestito, la misurazione degli elementi di rete e impianti, l'interrogazione delle singole componenti leggendo le informazioni tecniche memorizzate nel Geodatabase.

Le soluzioni tecnologiche implementate amplieranno così la piattaforma tecnologica aziendale di Acquedotto Pugliese, supportando l'azienda nel controllare e gestire gli impianti e le reti con un aggiornato patrimonio informativo, utile a tutte le operazioni di intervento e di manutenzione che quotidianamente vengono messe in atto e che spesso risultano complicate sia dal punto di vista della geolocalizzazione che dal punto di vista della conoscenza dello stato dei fatti.

**Nel corso del 2021 sono stati rilevati circa 3.000 km di rete**, delle quali si sono implementati i relativi profili e rilevati oltre 200 impianti di sollevamento. Inoltre, è stata implementata una interfaccia di visualizzazione in 3D all'interno del SIT aziendale, che permette la navigazione all'interno di ciascun impianto, l'interrogazione di ciascun elemento componente l'impianto, la misurazione lineare e areale oltre che la visualizzazione dei documenti relativi (foto, planimetrie CAD, ecc).

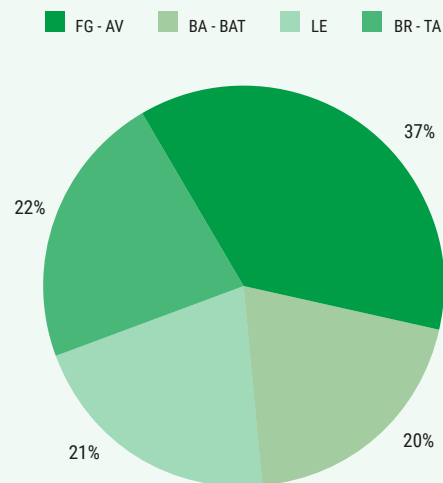
## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.5 Depurazione

Al 31 dicembre 2021 la gestione degli impianti, organizzata operativamente nelle 4 Strutture Territoriali Operative, consta di:

- 184 impianti di depurazione, di cui Porto Cesareo non in esercizio
- 9 impianti di affinamento.

**Distribuzione territoriale Impianti di depurazione**



Le acque depurate sono consegnate in diverse tipologie di recapito che, al 31 dicembre 2021, risultano così distinte:

- 30 impianti recapitano in acque marino costiere (M e AMC)
- 9 impianti recapitano in corpi idrici superficiali (CIS)
- 144 impianti recapitano sul suolo mediante trincee, corpi idrici superficiali non significativi, campi di spandimento e sub-irrigazione
- 1 impianto scarica ancora in recapito non conforme, per il quale è in corso la realizzazione dell'impianto e recapito sostitutivo.

La potenzialità complessiva degli impianti gestiti è pari a 5.920.965 A.E. (Abitanti Equivalenti), suddivisi come riportato nella tabella che segue.

Classe di potenzialità	n. impianti
A.E. <= 2.000	13
2.000 < A.E. < 10.000	52
10.000 <= A.E. < 100.000	111
A.E. >= 100.000	8
A.E. >= 500.000	0

I volumi in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione riferiti all'anno 2021, riportati nella tabella che segue, sono espressi in Mm3 e potrebbero subire variazioni a seguito di successivo consolidamento.

Volume acque trattate (Mm3)	2019	2020	2021
Volume acque trattate in ingresso	249,35	243,02	252,33
Volume rifiuti liquidi in ingresso	0,4	0,4	0,37
Volume acque depurate in uscita	249,75	243,42	252,70

Nella tabella seguente sono riportati i volumi in uscita dagli impianti di depurazione suddivisi per tipologia di recapito finale; i dati relativi sono espressi in Mm3 e potrebbero subire variazioni a seguito di successivo consolidamento.

Acque trattate in uscita per tipologia di recapito (Mm3)	2019	2020	2021
Mare	115	107,15	108,44
CIS (corpo idrico superficiale)	5,85	6,15	6,15
CIS-NS (corpo idrico superficiale - non significativo)	101,68	103,40	109,37
Suolo	26,3	25,97	28,02
Sottosuolo	0,92	0,75	0,72
TOTALE	249,75	243,42	252,70

Nel medesimo comparto depurativo, al 31 dicembre 2021, risultano comprese 45 opere terminali gestite, di cui:

- 13 condotte sottomarine
- 28 trincee drenanti
- 3 campi di spandimento
- 1 subirrigazione.

Nel corso del 2021, si sono conclusi positivamente gli iter di rinnovo delle autorizzazioni allo scarico per 16 impianti rilasciati con Determina Dirigenziale emessa dalla Regione Puglia. Per alcuni impianti è in corso l'iter per il rinnovo.

In merito ai procedimenti di autorizzazione allo scarico va segnalato che nel corso del 2021 sono stati istituiti tavoli tecnici permanenti con i soggetti istituzionali coinvolti per le seguenti tematiche:

- Piani di monitoraggio ambientale ai sensi dell'allegato C del R.R. 13/2017. Con la collaborazione di Regione Puglia e ARPA si sta perseguendo l'obiettivo di ottenere la validazione su dei modelli standardizzati per regolarizzare nel minor tempo possibile il rispetto dell'adempimento su tutti gli impianti gestiti;
- Nulla Osta dei Consorzi di Bonifica e adempimenti ex R.R. 17/2013 come previsto dal R.R. 13/2017. Nel corso del 2021 sono stati istituiti dei tavoli tecnici finalizzati a conseguire transazioni per gli oneri pregressi a carico di AQP. Con Deliberazione n. 3 del 22.02.2021 AIP ha quantificato l'entità del contributo da corrispondere ai Consorzi di Bonifica per la manutenzione dei recapiti finali (canali) di competenza. Sono stati altresì predisposti disciplinari di accordo tra Consorzi e AQP per il nulla osta all'utilizzo dei canali quali recapiti finali (documenti attualmente alla firma delle parti).

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### PROFILO DEL GRUPPO

### CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

### STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

### PERSONE

### PROCUREMENT

### TUTELA DELL'AMBIENTE

### CLIENTI E COMUNITÀ

Nel 2021 sono stati ultimati i lavori di n. 14 interventi infrastrutturali presso i seguenti impianti di depurazione: Lizzanello, Salice Salentino, San Cesario di Lecce (Lequile), Taurisano, Barletta, Brindisi Fiume Grande, Porto Cesareo, Carovigno, Copertino, Galatina, Squinzano, Bisceglie, Conversano, Monte Sant'Angelo B. Gli impianti di depurazione gestiti adottano quasi esclusivamente trattamenti biologici di tipo convenzionale, con schema a fanghi attivi per la linea acque e digestione aerobica o anaerobica per la linea fanghi e non utilizzano trattamenti chimici. Gli unici reagenti chimici sono utilizzati in specifiche stazioni di trattamento (disinfezione acque depurate in uscita dall'impianto e disidratazione meccanica dei fanghi) e in particolari situazioni (chiariflocculazione di emergenza, processi di defosfatazione, ecc.). L'efficienza depurativa è monitorata con frequenti autocontrolli attraverso verifiche presso le stazioni trattamento, campionamenti e analisi, di campo e di laboratorio, delle acque prelevate in ingresso, in uscita dal depuratore e in corrispondenza delle principali fasi di trattamento.

Al 31 dicembre 2021, l'unico impianto di depurazione sotto sequestro preventivo con facoltà d'uso è quello di Martina Franca che risulta, comunque, funzionante e interessato da lavori in corso per il potenziamento della capacità di trattamento. Alla data della presente relazione non ci sono significative passività potenziali connesse a tale situazione giudiziaria. In data 05.03.2021 è stato dissequestrato il depuratore delle acque reflue a servizio dell'agglomerato di Andria, in considerazione dell'ultimazione degli interventi finalizzati all'adeguamento e potenziamento impiantistico.

Sono previsti anche interventi per la produzione di energia termica ed elettrica da biogas, quale contributo alla mitigazione dei cambiamenti climatici. In particolare, nel corso del 2021, come nell'anno precedente, presso l'impianto di depurazione di Lecce è stata prodotta, dalla combustione del biogas, l'energia necessaria al funzionamento dello stesso depuratore con immissione nella rete elettrica dell'energia non utilizzata sul posto.

L'obiettivo è l'attivazione degli impianti di cogenerazione esistenti a servizio delle digestioni anaerobiche operative. Nel corso del 2021 è stata altresì appaltata la fornitura di misuratori di portata di biogas con l'intento di migliorare l'analisi dei dati

ed indirizzare la conduzione a pratiche che intensifichino la produzione del biogas.

Il risparmio e il recupero energetico rappresentano temi fondamentali dello sviluppo sostenibile. La produzione di biogas da digestione anaerobica e il successivo utilizzo del biogas costituiscono una evoluzione imprescindibile nel trattamento delle acque fognarie, tanto che si intende estendere l'iniziativa anche ad altri depuratori. È previsto, infatti, in linea con gli indirizzi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza un intervento di realizzazione di sistemi di miglioramento e controllo del biogas e implementazione di cogeneratori presso tutti i depuratori dotati di digestione anaerobica dei fanghi gestiti da Acquedotto Pugliese.

Sempre in linea con gli indirizzi del PNRR, oltre che in coerenza con gli obiettivi del Piano Regionale di Gestione Rifiuti, sono previsti interventi volti a migliorare la qualità dei fanghi, la riduzione dei relativi quantitativi, ovvero la trasformazione degli stessi in materiali riutilizzabili. Trattasi in particolare di interventi di:

- realizzazione di serre per l'essiccamento dei fanghi presso n.14 impianti di depurazione;
- fornitura in opera di circa n.60 ulteriori stazioni di disidratazione meccanica ad alto rendimento;
- realizzazione di n.8 impianti di produzione di gessi di defecazione;
- adeguamento delle linee fanghi degli impianti di Altamura, Gravina e Foggia, con inserimento della tecnologia di digestione anaerobica termofila.

Oltre agli impianti di depurazione sono in esercizio, come sopra accennato, 9 impianti specifici di affinamento. Le acque trattate da tre di questi vengono riutilizzate per gli usi irrigui in agricoltura, in conformità al D.M. 185/2003 mentre nei restanti, nelle more che i rispettivi utilizzatori (Consorzi di Bonifica, Comune o Cooperative Agricole) portino a termine quanto di loro competenza, l'esercizio si limita ad un utilizzo temporaneo per garantire la conservazione ed il mantenimento ottimale delle stazioni di trattamento e delle apparecchiature elettromeccaniche installate.

Diversi sono poi gli impianti di depurazione già potenzialmente in grado, con le loro stazioni di trattamento e/o perché attrezzati con sezioni specifiche dedicate all'affinamento delle acque depurate, di restituire una risorsa idrica idonea per utilizzi ai fini irrigui, ambientali, civili, ecc. nel rispetto del DM 185/2003 e del R.R. n. 8 del 18.04.2012.

Inoltre, la Regione Puglia, nell'ambito dell'Azione 6.4.3 del POR Puglia 2014-2020, in attuazione della Delibera di Giunta Regionale n. 388 del 06.04.2016, ha invitato Comuni, Province, Città Metropolitane, Consorzi di Bonifica, Arif ed Enti Parco, a manifestare il proprio interesse per il finanziamento di interventi rivolti all'attivazione e all'esercizio di sistemi per il recupero ed il riutilizzo in agricoltura delle acque depurate, ai sensi del DM 185/2003. Sono attualmente in corso progettazioni o esecuzione di lavori per l'adeguamento degli impianti al DM 185/2003 presso 23 depuratori.

La pianificazione di interventi di adeguamento sui depuratori finalizzati al conseguimento dei limiti di cui al DM 185/2003 (ed in particolare al rispetto delle condizioni previste dalla R.R. 8/2012) non può prescindere da un incremento dei controlli sulle reti di fognatura in gestione. Infatti, al di là dei restrittivi protocolli interni applicati per le verifiche finalizzate al rilascio delle autorizzazioni allo scarico in fognatura, la concentrazione di parametri che non possono essere trattati e abbattuti presso gli impianti di depurazione (che ricordiamo utilizzano trattamenti di tipo biologico) e stazioni di affinamento può pregiudicare il riutilizzo specifico della risorsa idrica.

Di seguito il dettaglio dei volumi riutilizzati.

Volume riutilizzato in agricoltura (mc/anno)	2019	2020	2021
Acquaviva	0	0	155.700
Corsano	129.645	108.465	160.990
Gallipoli	120.043	53.369	154.245
Ostuni	301.391	69.040	124.715
<b>TOTALE</b>	<b>551.079</b>	<b>230.874</b>	<b>595.650</b>

Con riferimento all'impianto di riuso di Noci nell'attesa della definizione del piano di gestione della risorsa idrica da parte del Comune di Noci e del Consorzio terre d'Apulia non è stata trasferita nel 2021 risorsa idrica presso il lago di Milecchia.

Per quanto riguarda le emissioni in atmosfera è in corso un "Accordo Quadro" per il servizio di campionamento e analisi chimiche ed odorigene delle emissioni in atmosfera degli impianti di depurazione, come prescritto dalle Determine di Autorizzazione alle emissioni in atmosfera rilasciate dalle Province per ciascun impianto.

È stato completato il rilievo e l'identificazione di tutti i punti di campionamento di tutte le sorgenti emissive (puntuali e diffuse) complete di coordinate geografiche, contestualmente riportate nel SIT (Sistema Informativo Territoriale) aziendale. Per ogni impianto di depurazione è stata redatta una "scheda identificativa" in cui sono state riportate tutte le informazioni inerenti l'anagrafica dell'impianto di depurazione e delle sorgenti emissive, dei punti di monitoraggio ambientale e dei punti di campionamento per la verifica dell'efficienza dei sistemi di deodorizzazione. A tutto il 2021 risultano conseguite 81 Determine di autorizzazione alle emissioni in atmosfera su 119 istanze presentate alle Autorità competenti.

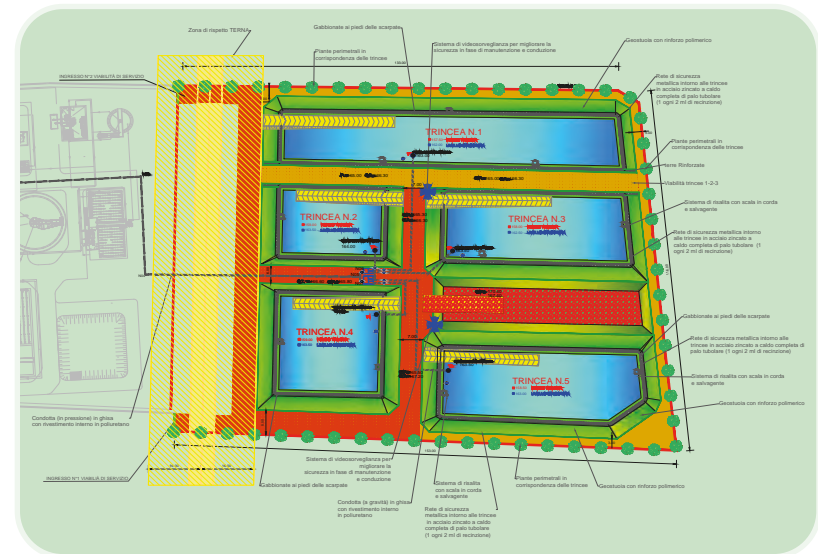
Sul fronte della depurazione, sono previsti investimenti per 500 milioni volti al potenziamento della capacità di trattamento e del riuso delle acque di depurazione per oltre 100 impianti. Un'azione che, combinata con l'investimento di 105 milioni di Euro per la realizzazione di serre solari per l'essiccamento, porteranno a un notevole vantaggio per l'ambiente, in termini di sostenibilità e di economia circolare. Le soluzioni per abbattere le emissioni odorigene dei depuratori inoltre contribuiscono a garantire una qualità dell'ambiente sempre più elevata, con tutte le positive ricadute sul benessere dei cittadini. Dalle coperture delle stazioni principali al trattamento dell'aria negli impianti di depurazione al "naso elettronico" sul depuratore di Monopoli e alle nuove tecnologie per le vasche di ossidazione, Aqp è impegnato in un'intensa attività, rivolta a migliorare la qualità dell'ambiente e, quindi, il benessere delle comunità servite. In quest'ottica rientrano il potenziamento e l'adeguamento tecnologico dei suoi 183 depuratori, sparsi su tutto il territorio regionale che anche nel 2021 hanno contribuito al conferimento di 17 bandiere blu posizionando la Puglia al terzo posto della classifica nazionale. Gli investimenti destinati alla realizzazione di serre solari d'altro canto permettono di creare un sistema efficace e semplice che consente di essiccare i fanghi provenienti dal ciclo di depurazione, abbattendo sino al 90% il contenuto di acqua presente negli stessi, riducendo così la quantità di fanghi da rimuovere e, di conseguenza, abbattendo i costi di trasporto e conferimento degli stessi, senza bisogno di utilizzare combustibili fossili.

**L'impianto di depurazione di Ostuni** rappresenta un ciclo completo di sostenibilità, la cui acqua affinata nutre gli ulivi della valle d'Itria. La depurazione delle acque consente di separare dai liquidi vari materiali, sabbie e fango, e di restituire acque purificate che si raccolgono in vasche di accumulo, pronte per essere riutilizzate ad uso irriguo per un'area che si estende per circa 150 ettari nelle contrade "Alberodolce", "Santa Toce" e "Pezza La Spina". Un altro esempio virtuoso di riutilizzo delle acque affinate ad uso irriguo è Acquaviva delle fonti, dove nel 2021 durante l'estate più torrida degli ultimi 50 anni, dall'impianto di affinamento delle acque del depuratore sono stati distribuiti 2.000 metri cubi d'acqua al giorno ai campi delle aziende agricole per un totale di 155.700 metri cubi d'acqua. A beneficiarne sono stati soprattutto

uliveti, vigneti, mandorleti, orti e ciliegeti, salvati dall'arsura e da una stagione di intensa e persistente siccità.

**L'impianto di depurazione di Casamassima** è stato progettato per il trattamento di un carico inquinante civile e industriale di circa 17.000 abitanti equivalenti per una portata media giornaliera di 3.400 mc/d.

La pianificazione regionale aveva individuato nella Lama San Giorgio, il corpo idrico non significativo quale recapito finale delle acque reflue depurate rilasciate dall'impianto depurativo di Casamassima, tuttavia il prolungarsi del confronto con le comunità locali e la necessità di provvedere in tempi brevi alla progettazione e realizzazione di un recapito finale alternativo, ha fatto sì che fosse valutata l'opzione dello smaltimento in aree disperdenti, ossia in trincee drenanti aperte per una dispersione media di progetto di 40 l/sec.



Planimetria recapito finale impianto di depurazione di Casamassima

Trincea	Superficie utile di drenaggio (mq)
Trincea 1	2.283,27
Trincea 2	942,52
Trincea 3	1.592,34
Trincea 4	1.314,7
Trincea 5	1.733,69
Totale	7.866,52

Le trincee, nell'attuale assetto di consistenza sono state avviate all'esercizio nel luglio 2019, ed hanno consentito la contestuale attivazione del nuovo presidio depurativo che licenzia un refluo conforme ai limiti della tab. 4 allegato 5 alla parte III del D.Lgs n. 152/2006.

Tale modalità di scarico, realizzata in alternativa allo scarico in corpo idrico non significativo, non solo ha consentito ad oggi di smaltire circa 3.000 mc/die di acque depurate, ma nel tempo, con la costituzione di fatto di un'area umida, si è trasformata in un'oasi per l'alimentazione e la riproduzione di specie stanziali o migratorie di grande interesse naturalistico.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

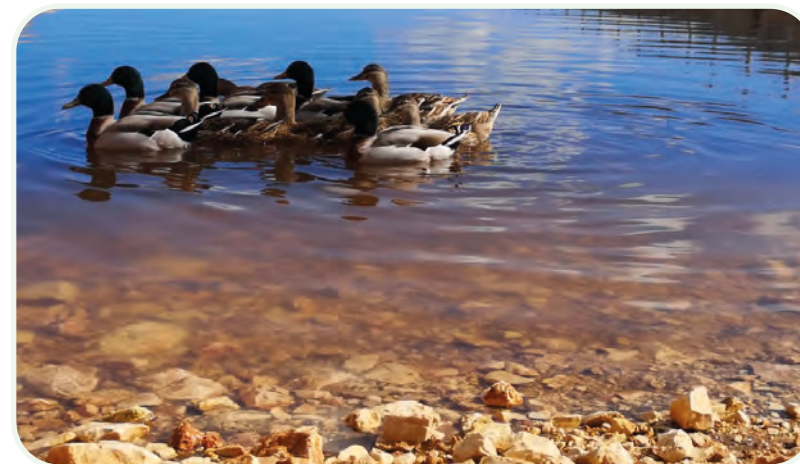
**L'impianto di Fitodepurazione Melendugno** è alimentato dalle acque in uscita del depuratore a servizio dei comuni di Melendugno Calimera e Martignano; la sua estensione complessiva è di circa 8 ettari, mentre quella relativa ai soli specchi d'acqua è di poco più di 5 ettari.

Questa struttura (realizzata artificialmente) si inserisce perfettamente nell'ambiente circostante che vedeva già, nelle immediate vicinanze, l'esistenza di un ambiente palustre di tipo naturale (palude di Cassano), crea **habitat a forte valenza ambientale**, rappresentando un'occasione per le qualificazioni di paesaggi degradati e per la **riproduzione e lo stazionamento di varie specie animali** favorendo la biodiversità, diventando luogo per attività educative e ricreative.

Il mantenimento dell'area è affidato ad Acquedotto Pugliese, il **censimento ed il monitoraggio delle specie floristiche e faunistiche presenti**, nonché delle dinamiche di colonizzazione da parte di nuove eventuali specie, è stato condotto nel corso degli anni da Legambiente.

Il fitodepuratore di Melendugno è stato oggetto di visita da parte delle scolaresche e della cittadinanza in generale che ha fatto richiesta sin dai primi anni della sua entrata in esercizio (2009/2010); tali visite hanno subito un rallentamento negli ultimi due anni a causa della situazione pandemica.

Complessivamente l'impianto di fitodepurazione rappresenta un'alternativa ai trattamenti finali della depurazione tradizionale ed è vantaggioso dal punto di vista economico (**risparmio d'energia elettrica, limitati costi di gestione**) ed ambientale (**attraverso un miglior impatto sul paesaggio, la eliminazione di trattamenti di disinfezione** e loro sottoprodotti). I risultati analitici hanno dimostrato un abbattimento sia dei parametri chimici - in particolare l'Azoto Totale - sia dei parametri batteriologici, mentre il parametro su cui non sembra avere una notevole influenza è invece il Fosforo la cui concentrazione rimane pressoché invariata.



*Germani reali nella trincea drenante dell'impianto di depurazione di Casamassima*

**Impianto di depurazione di Lecce**, a servizio dei comuni di Lecce e Surbo, ha una potenzialità di 195.000 abitanti equivalenti; la modalità di digestione fanghi è anaerobica; ciò permette di **produrre biogas** il quale, per la tipologia di miscelazione all'interno del digestore che avviene con una tra le tecnologie più all'avanguardia, è caratterizzato da un valore di metano molto elevato. All'interno del depuratore di Lecce esiste anche un cogeneratore per la produzione di corrente elettrica; il biogas prodotto è interamente utilizzato dal cogeneratore che fornisce energia elettrica utilizzata all'interno dell'impianto depurativo; inoltre, utilizzando l'acqua di raffreddamento del cogeneratore, AQP provvede a riscaldare i fanghi presenti in digestione al fine di ottenere un **prodotto finale eccellente**.

Vi è infine, all'interno del depuratore, un sistema di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica tramite utilizzo di **fonti rinnovabili**.

L'impianto di Lecce, sempre aperto alla cittadinanza che chiede di visitarlo, negli ultimi anni è stato comunque oggetto di visita da parte di scolaresche e universitari.



Bacino della fitodepurazione a valle dell'impianto di depurazione di Melendugno

<b>Produzione gas da febbraio anno 2021</b>	344.824mc
<b>Biogas prodotto con punte di metano</b>	superiori al 70%
<b>Energia elettrica prodotta dal cogeneratore 2021</b>	463.518,6Kw
<b>Energia elettrica prodotta dai pannelli fotovoltaici 2021</b>	22.200 Kw
<b>Produzione fango anno 2021</b>	3000 ton/anno ca.
<b>Percentuali di secco raggiunte</b>	dal 16% ante intervento al 25% post intervento

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 6.5.1

#### Gestione dei fanghi di depurazione

Il processo depurativo delle acque reflue urbane è finalizzato alla separazione dalla matrice dei liquidi, dei materiali quali vaglio, sabbie e fango, caratterizzati come rifiuti. La matrice liquida che viene restituita all'ambiente ed in particolare nei corpi idrici superficiali o sul suolo deve rispettare determinati obiettivi di qualità stabiliti dal D. Lgs n. 152/2006. Il rispetto di tali obiettivi di qualità avviene attraverso un processo biologico che comporta principalmente la produzione di fango biologico. Il fango prodotto quotidianamente, dopo aver subito un processo di stabilizzazione del tipo aerobico o anaerobico, deve essere allontanato dagli impianti per essere destinato al riutilizzo/smaltimento rappresentato da:

- impiego in agricoltura per via diretta o indiretta attraverso impianti di recupero/compostaggio
- collocazione in centri specializzati.

Nel 2021 i fanghi prodotti sono stati 193.959 ton, tuttavia, tale dato potrebbe subire variazioni a seguito di successivo consolidamento riveniente dalla presentazione del MUD presso la Camera di Commercio.

Fanghi Prodotti (ton)	2019	2020(*)	2021
di cui riutilizzati	156.726	184.176	191.964
di cui smaltiti in centri specializzati	33.654	17.520	1.995
TOTALE	190.380	201.696	193.959(**)

(\*) I dati relativi al 2020 sono stati modificati rispetto a quanto riportato nel precedente report a seguito di successivo consolidamento.

(\*\*) 30 ton del totale sopra riportato fanno riferimento a rifiuti generati da un impianto non più in funzione.



Nello specifico settore del recupero/smaltimento dei fanghi le normative nazionali ed Europee sono in corso di evoluzione, con una presumibile indicazione che individua lo smaltimento in centri specializzati come ipotesi secondaria rispetto al recupero e riutilizzo, perché tale alternativa contraddice l'ordine di priorità gestionale dei rifiuti sancito a livello Europeo ed i principi dell'Economia Circolare, senza, peraltro, trascurare la circostanza che i volumi dei centri specializzati disponibili sono limitati e difficilmente ampliabili per motivi di accettazione sociale. Allo stesso tempo, le limitazioni normative rispetto al riutilizzo si fanno sempre più stringenti, come dimostrato anche dal Decreto "Genova" emanato a seguito della sentenza del TAR Lombardia n. 1782 del 20 luglio 2018. L'allontanamento dei fanghi avviene, quindi, in quota parte attraverso l'uso indiretto in agricoltura, previo compostaggio e/o attività di recupero in impianti terzi autorizzati situati fuori regione con il conseguente aggravio dei costi di trasporto ed in quota parte attraverso lo smaltimento in centri specializzati, sia in Regione che fuori Regione. Nel 2021 i fanghi riutilizzati sono pari a 191.964 ton a fronte di 1.995 ton conferite in centri specializzati.

Queste ultime, rispetto ai precedenti esercizi, come mostrato nella precedente tabella sinottica, risultano sensibilmente ridotti.

Fanghi Riutilizzati (ton)	2019	2020(*)	2021
suoli agricoli regionali	-	-	-
impianti di recupero regionali	2.270	126	11.602
impianti di recupero fuori Regione	154.456	184.050	180.362
<b>Totale</b>	<b>156.726</b>	<b>184.176</b>	<b>191.964</b>

Il Piano Regionale Gestione Rifiuti Urbani (PRGRU), in cui è stata inserita anche la gestione dei fanghi di depurazione, evidenzia chiaramente la volontà della Regione Puglia di privilegiare la via dell'uso diretto o indiretto in agricoltura. L'immissione di sostanza organica, tramite l'utilizzo dei fanghi, nel terreno, ridurrebbe la mineralizzazione, favorirebbe il ripristino della sostanza organica ed eviterebbe il processo di desertificazione del suolo che interessa in particolare le Regioni italiane meridionali, tra cui la Puglia. Nonostante la composizione e le caratteristiche dei fanghi, così come prodotti presso gli impianti di depurazione, rientrino ampiamente nei valori limite stabiliti nell'Allegato I B del D.Lgs 99/92 che disciplina, a livello nazionale, l'utilizzazione diretta dei fanghi in agricoltura, allo stato attuale tale utilizzazione non rientra tra le modalità di smaltimento effettuate dalla Società. Con la scadenza di settembre 2018 delle autorizzazioni al conferimento in agricoltura della Provincia di Foggia, lo smaltimento diretto dei fanghi in agricoltura non è più effettuato. È stata inoltrata richiesta di rinnovo/proroga delle autorizzazioni esistenti ma, al momento, non è possibile definire le tempistiche dei rilasci delle autorizzazioni da parte della Provincia. Il quadro normativo nazionale, in corso di evoluzione, per l'aggiornamento dell'ormai datata normativa del 1999, in materia di riutilizzo, non favorisce gli investimenti del settore privato per il recupero di detto materiale e, conseguentemente, nella Regione Puglia si è registrato negli ultimi anni una riduzione di impianti per il recupero dei fanghi. Il PRGRU indica, in questo caso, la necessità

di potenziare la filiera del compostaggio realizzando, nei tempi più brevi possibili, impianti pubblici capaci di trattare anche il fango di depurazione.

L'impianto di compostaggio Aseco del gruppo AQP, con sede in Ginosa Marina (TA), che garantiva sino al marzo 2015 il ritiro di circa 28.000 ton/anno, non può, al momento, per effetto del sequestro operato sul proprio prodotto, ricevere fanghi biologici di depurazione, ma esclusivamente FORSU, rifiuti agro alimentari e residui di potatura. A seguito delle problematiche avutesi nel corso dell'anno 2018 e delle difficoltà ad individuare a livello nazionale impianti di recupero in grado di ricevere l'intera produzione, è stato avviato un progetto per la riduzione delle quantità prodotte, in particolare attraverso la riduzione della parte acquosa contenuta nei fanghi. Per il settore di interesse di AQP, la Regione Puglia ha previsto nel Piano un obiettivo specifico: "Fanghi degli impianti di depurazione del servizio idrico integrato", definendo alcuni obiettivi da raggiungere nei prossimi anni di efficienza e di adeguamento alla normativa ambientale. AQP, sulla base di quanto già definito e di quanto in itinere, ha predisposto una macro programmazione strategica delle attività necessarie sui depuratori individuando le priorità di breve, medio e lungo periodo anche in funzione delle risorse finanziarie disponibili e con l'obiettivo di rendere autosufficiente la gestione dei fanghi dei depuratori mantenendo l'equilibrio economico finanziario della gestione.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### 6.5.2

#### Interventi di miglioramento del comparto operativo nella gestione dei fanghi di depurazione

A seguito delle problematiche avutesi nel corso dell'anno 2018 e delle difficoltà ad individuare a livello nazionale impianti di recupero in grado di ricevere l'intera produzione, è stato avviato, nell'ambito del più ampio piano degli interventi previsti nel Piano Industriale di AQP, un progetto per la riduzione delle quantità prodotte, in particolare attraverso la riduzione della parte acquosa contenuta nei fanghi e il miglioramento della qualità.

Gli interventi adottati hanno riguardato principalmente:

- la ristrutturazione di importanti stazioni di stabilizzazione anaerobica dei fanghi quali, a mero titolo di esempio, quelle degli impianti di Bisceglie e l'inserimento nel Piano degli interventi di ulteriori linee fanghi da rinnovare
- installazione di stazioni di disidratazione dei fanghi ad alta efficienza, in stato di realizzazione avanzato con avviamento nel corso del 2021 di n.9 nuovi impianti di centrifugazione
- progettazione di n.14 serre solari per l'essiccamento naturale del fango con una riduzione del contenuto di acqua che si riduce dal 75% al 20%, in fase di autorizzazione presso gli enti competenti
- miglioramento della logistica e del monitoraggio attraverso la realizzazione di silos di accumulo dei fanghi, stazioni di pesatura attualmente in corso di realizzazione o in fase di autorizzazione presso gli enti competenti e progettazione di stazioni di trasferimento.

In dettaglio, al fine di ottimizzare la logistica e le operazioni di raccolta e movimentazione fanghi, potenziando al contempo la capacità di accumulo del fango disidratato, sono state progettate le installazioni di n. 25 silos presso altrettanti impianti di depurazione.

Dei 25 progetti previsti 2 progetti sono stati stralciati ed inseriti nei più ampi progetti per la costruzione delle serre solari di essiccamento, nello specifico presso gli impianti di Brindisi, Taranto Gennarini.

Sarà così possibile garantirsi, sugli impianti oggetto di intervento, una autonomia pari a circa due settimane di mancato smaltimento, consentendo il regolare esercizio degli impianti e la buona qualità delle acque depurate.

A tutto il 2021, 11 silos sono in fase di costruzione, 6 sono stati appaltati (con consegna lavori prevista nel 2022) e per i restanti 6 si è in attesa delle autorizzazioni di legge.

Per le stazioni di pesatura, nel 2021 sono state realizzate 4 pese a ponte e nello specifico quelle presso gli ID di Foggia, San Giovanni Rotondo, Manfredonia e Cerignola.

Per quanto riguarda le stazioni di pesatura nel corso del 2021 sono state avviate n.13 nuove pese a ponte da 18 mt.

Infine, con lo scopo di controllare le attività di gestione dei fanghi, sono state acquistate nel corso del 2021 ulteriori 11 bilance termo gravimetriche, finalizzate a monitorare la percentuale di secco del fango da portare a smaltimento. Sempre connesso alle attività di smaltimento dei fanghi, si è continuato a dar corso al progetto interno di informatizzazione dei registri di carico e scarico del fango mediante specifico software per la gestione dei rifiuti.

Negli ultimi anni si sono strutturati contratti quadro al fine di garantire e migliorare le tempistiche di approvvigionamenti di lavori servizi e forniture necessari alla corretta conduzione e manutenzione degli impianti di depurazione. I contratti hanno riguardato forniture di ipoclorito, polielettrolita per il condizionamento dei fanghi

---

e chemicals in genere, il servizio di trasporto rifiuti, la manutenzione delle aree a verde, delle condotte sottomarine, degli strumenti di misura e del telecontrollo. Sono stati avviati anche contratti per la fornitura e posa in opera di auto campionatori in ingresso e uscita dagli impianti di depurazione, per le analisi e caratterizzazione dei fanghi e dei rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione, per l'acquisto di materiale di consumo. Sono state inoltre bandite due nuove gare di appalto per il conferimento finale dei fanghi di depurazione dei residui di vagliatura e rifiuti da dissabbiamento, che saranno avviate nel corso del 2022.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.6

### Gestione e trattamento rifiuti

La controllata ASECO S.p.A. opera nella gestione di impianti di trattamento rifiuti. Nel mese di marzo 2021 sono stati avviati i lavori di adeguamento impiantistico dell'unica installazione per il compostaggio di qualità attualmente gestita e sita in Marina di Ginosa.

L'intervento di adeguamento, autorizzato dalla Regione Puglia con l'A.I.A. di cui alla D.D. n°179/2018, è mirato alla riorganizzazione funzionale dell'installazione con adeguamento alle ultime BEST AVAILABLE TECHNIQUES (BAT) di settore. L'intervento, in riscontro alle prescrizioni contenute nel precedente provvedimento autorizzativo regionale A.I.A. D.D. n°02/2016, mira all'ottimizzazione del processo di trattamento dei rifiuti incrementando l'efficacia e l'efficienza dei trattamenti con l'adozione delle migliori tecnologie disponibili.

Per effetto di detti lavori nell'esercizio 2021 si è registrata la sospensione dell'attività dell'impianto, già prevista nel piano industriale 2019 e 2021, e si presume che l'installazione possa ridiventare operativa a regime a partire dal mese di gennaio 2023.

Come conseguenza la Società ha fatto registrare, per l'anno 2021, un azzeramento dei ricavi da trattamento rifiuti. Gli unici ricavi conseguiti derivano dal distacco, presso AQP, del personale temporaneamente in esubero in conseguenza del fermo impiantistico suddetto.

Nel corso dell'anno 2021 la società ASECO, avendo conseguito dall'Albo Gestori Ambientali - Sezione Regionale Puglia l'iscrizione alla categoria 8 classe E per l'attività di intermediazione e commercio di rifiuti non pericolosi e pericolosi, ha condotto esclusivamente attività di intermediazione rifiuti.

Il fermo impiantistico - iniziato nel 2019 a seguito del sequestro preventivo ordinato dalla Autorità Giudiziaria di Taranto e proseguito, senza soluzione di continuità, sino all'attualità a causa dei lavori sopra citati - ed il suo impatto sul Conto Economico della Società ha imposto una temporanea sospensione delle fasi di attuazione del Piano Industriale 2019-2021 della Società - Estratto Ambiente che è così giunto alla sua scadenza. La società è ora impegnata nella redazione di un nuovo Piano Industriale.

Nel corso dell'esercizio 2021 la società ha curato lo spostamento dell'Ammendante compostato con Fanghi già depositato in un capannone condotto in locazione in Massafra presso un altro capannone, pure condotto in locazione, situato nel comune di Laterza. L'attività è stata curata prevalentemente con mezzi e personale della società.

### 6.6.1

#### I mezzi di Aseco

La società ad oggi dispone di 7 mezzi di proprietà oltre a 2 mezzi a noleggio che hanno consumato circa 14 mila litri di gasolio. Negli anni 2019 e 2020 i mezzi a disposizione erano 10 di proprietà e 2 a noleggio.

Il consumo di carburante è ovviamente funzione dei mezzi a disposizione e delle ore di esercizio di ciascuno di essi. Ai fini della conversione dei litri in GJoule dell'intero documento, si è fatto riferimento ai dati 2021\_ISPRA\_National Inventory Report p.474 e 475.

ANNO	(u. m.)	CONSUMO GASOLIO	EMISSIONI CO <sub>2</sub> (ton)
2019	l	148.000	389
	GJ	5.344	
2020	l	93.353	245
	GJ	3.371	
2021	l	13.925	37
	GJ	503	

Il consumo generato dai mezzi aziendali risulta notevolmente inferiore rispetto agli anni precedenti in quanto impegnati nella sola attività di trasferimento dell'ammendante compostato, stante l'inoperatività dell'impianto.

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

### 6.6.2

#### Il consumo di acqua per il processo produttivo di Aseco

L'approvvigionamento idrico della società è garantito dal pozzo di emungimento realizzato nella parte sud dell'impianto. Segue una tabella riepilogativa dei volumi emunti nell'ultimo triennio.

ANNO	CONSUMO ACQUA (litri)
2019	2.943
2020	1.712
2021	420

Il dato del consumo di acqua nel 2021, stante l'inattività dell'impianto, è notevolmente ridotto rispetto agli anni precedenti. I consumi idrici sono ascrivibili alle attività di pulizia e lavaggio delle superfici adibite allo stoccaggio dei rifiuti, condotte nei mesi precedenti alla consegna dei lavori (marzo 2021).

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.6.3

#### Il consumo di energia elettrica di Aseco

Il consumo di energia elettrica nel corso del 2021, in virtù del fermo impiantistico, si è ridotto drasticamente rispetto agli anni precedenti. I consumi sono attribuibili al mantenimento delle utenze della palazzina uffici dedicata alla direzione lavori ed al funzionamento dei presidi ambientali nei primi mesi dell'esercizio, fino alla consegna dei lavori. Ai fini della conversione dei kWh in GJoule dell'intero documento, si è fatto riferimento al Manuale di conversione (coefficiente 3,6 MWh/GJ).

ANNO	(u. m.)	CONSUMO ENERGIA	EMISSIONI CO <sub>2</sub> (ton)
2019	kWh	870.397	274
	GJ	3.133	
2020	kWh	505.405	159
	GJ	1.819	
2021	kWh	106.232	33
	GJ	382	

Le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> sono dovute al consumo di energia elettrica e il coefficiente di conversione utilizzato è quello definito da **TERNA** pari a **315 CO<sub>2</sub> g/kWh** di energia elettrica.

### 6.6.4

#### La gestione degli scarti di lavorazione di Aseco

I quantitativi indicati in tabella che segue, si riferiscono agli scarti ottenuti dalla lavorazione dei rifiuti in ingresso (CER 191212), dalle acque di processo generate dalla degradazione dei rifiuti (CER 161004-190814) e dalle acque meteoriche intercettate dai piazzali scoperti sui quali avveniva la lavorazione dei rifiuti (CER 161002).

Composizione dei rifiuti	CER	(u. m.)	2019	2020	2021
Altri rifiuti (compresi materiali misti) prodotti dal trattamento meccanico dei rifiuti, diversi da quelli di cui alla voce 19 12 11	191212	ton	4.861	1.791	2.383
Soluzioni acquose di scarto, diverse da quelle di cui alla voce 16 10 01	161002	ton	10.300	8.426	972
Concentrati acquosi, diversi da quelli di cui alla voce 16 10 03	161004	ton	-	-	97
Fanghi prodotti da altri trattamenti delle acque reflue industriali, diversi da quelli di cui alla voce 190813	190814	ton	-	-	57
<b>Totale</b>		<b>ton</b>	<b>15.161</b>	<b>10.217</b>	<b>4.382</b>

I rifiuti generati successivamente al fermo impianto (aprile 2019) provengono dalla lavorazione del materiale presente in impianto alla data del sequestro, nonché dalle attività di pulizia straordinaria eseguite per consentire l'esecuzione dei lavori di revamping (es. vasche di raccolta dei liquidi di processo).

## 6.7

### Efficienza energetica

L'anno 2021 ha registrato un **decremento dei consumi** pari al 1,7% rispetto all'anno precedente. La riduzione ha riguardato quasi tutte le fasi del servizio idrico integrato, ad eccezione delle fasi di adduzione e depurazione. I principali contributi alla riduzione dei consumi sono dovuti a:

- incremento dell'apporto delle grandi sorgenti;
- riduzione dei consumi dell'impianto di potabilizzazione del Sinni per minori volumi potabilizzati;
- riduzione dei volumi sollevati dall'impianto Parco del Marchese;
- riduzione dei volumi idrici emunti in fase di captazione;
- interventi di miglioramento delle prestazioni energetiche di alcuni impianti.

Tali fenomeni sono stati parzialmente mitigati dall'incremento dei consumi della depurazione per effetto della conclusione di numerosi lavori relativi ad adeguamenti e ampliamenti che comportano un incremento (sia numerico sia in termini di potenza) delle apparecchiature elettromeccaniche gestite, dall'indisponibilità del vettore Locone a gravità verso Barletta e dai maggiori volumi immessi in rete.

	(u. m.)	2019	2020	2021
Punti di prelievo	n.	1.712	1.746	1.768
Potenza disponibile contrattuale	kW	187.490	188.392	188.402
Consumo di energia elettrica	GWh	537	545	532

Contestualmente si è registrato un incremento dei punti di prelievo, unitamente alla potenza disponibile contrattuale complessiva, per effetto dell'attivazione di nuovi impianti di sollevamento fognatura previsti nell'ambito dei progetti di estensione delle reti urbane di fognatura.

I consumi di energia elettrica, espressi in GWh, risultano così suddivisi per le singole fasi del servizio idrico integrato.

CONSUMO DI ENERGIA	(u.m.)	2019	2020	2021
Consumo di energia elettrica	GWh	537	545	532
	GJoule	1.993.200	1.962.000	1.915.200
<i>di cui consumo da EE autoprodotta</i>	GWh	2	2	1,7
	GJoule	7.200	7.200	6.120
di cui approvvigionamento idropotabile	GWh	318	330	313
	GJoule	1.144.800	1.188.000	1.126.800
di cui servizio di fognatura	GWh	27	26	26
	GJoule	97.200	93.600	93.600
di cui servizio di depurazione	GWh	186	183	188
	GJoule	669.600	658.800	676.800
di cui per uffici	GWh	4	4	4
	GJoule	14.400	14.400	14.400

L'anno 2021 è stato caratterizzato da diversi fattori geopolitici e macro-economici che hanno causato un'impennata dei prezzi energetici verso valori mai registrati in precedenza. Nonostante il prezzo di una parte dell'approvvigionamento complessivo fosse stato già stato bloccato prima dell'incremento dei prezzi, il costo dell'energia elettrica (espresso in €/KWh) per AQP è aumentato solo del 15% rispetto all'anno precedente, a fronte di incrementi delle quotazioni del mercato elettrico spot molto

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

maggiori. Tale fenomeno ha avuto un impatto fortemente negativo nel corso del IV trimestre 2021 e, considerate le attuali indicazioni di mercato, si protrarrà anche per tutto l'anno 2022. Per tali effetti, il costo energetico nel 2021 è stato pari a Euro 85,4 milioni, pari a +Euro 9 milioni circa rispetto al 2020.

### 6.7.1 Progetti di ricerca

Sono stati inoltre avviati 2 progetti di ricerca, nei quali AQP è coinvolto come Ente proponente e che hanno lo scopo di affrontare i temi dell'efficienza energetica, nonché quello di una gestione razionale e funzionale della risorsa idrica.

**Energidrica**, in collaborazione con ABBANOA gestore il servizio idrico integrato in Sardegna e di alcuni enti di ricerca tra i quali Politecnico di Bari, Università del Salento e Università degli studi di Milano, il progetto ha come obiettivo finale del progetto quello di fornire un Decision Support System per la gestione energetica delle reti di adduzione e distribuzione idrica, finalizzato alla riduzione dei consumi energetici, al contenimento delle emissioni di CO2 e all'integrazione con fonti di energia rinnovabili (smart grid). Il progetto si articola in 8 obiettivi realizzativi di cui 4 interessano AQP. La durata del progetto è prevista in 30 mesi, al termine dei quali si prevede di creare uno spin-off industriale la cui mission sarà quella di commercializzare i risultati del progetto, sfruttando non solo le competenze tecniche e tecnologiche dei membri del partenariato, ma anche i legami diretti di questi con il mercato di riferimento.

**Watergy** affronta mediante un approccio multi-obiettivo innovativo i temi della razionalizzazione gestionale e funzionale, dell'efficientamento e della ottimizzazione energetica dei sistemi infrastrutturali che costituiscono il Servizio Idrico Integrato.

Con riferimento alla riduzione dei consumi energetici, gli obiettivi qualificanti del progetto sono:

- implementazione di modelli volti all'efficientamento energetico degli impianti di pompaggio nei sistemi acquedottistici, sia adduttivi che distributivi, per la pianificazione ottimale del funzionamento;
- interventi di produzione e microproduzione di energia da fonti rinnovabili (idroenergia) in area urbana, integrati con interventi di riduzione delle perdite idriche mediante tecniche innovative di controllo attivo delle pressioni d'esercizio (Pressure Management) basate sul controllo statico o dinamico di valvole di regolazione della pressione o sulla distrettualizzazione del sistema;
- sviluppo di modellistica e tecnologie innovative per il recupero energetico e termico nei sistemi di drenaggio urbano;
- riduzione dei consumi energetici nel settore del trattamento delle acque reflue, con particolare riguardo alla fase di aerazione, mediante sviluppo di modellistica innovativa supportata da CFD (Computational Fluid Dynamics) e di processi ANAMMOX e al trattamento di acque di vegetazione.

Con riferimento, invece, alla riduzione dei costi energetici, particolare attenzione sarà posta allo sviluppo di modellistica innovativa per la gestione ottimale degli impianti elevatori in funzione della tariffazione energetica (PumpScheduling).

### 6.7.2 Le fonti rinnovabili

Acquedotto Pugliese ha intrapreso nel corso degli ultimi anni una politica virtuosa sul tema della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, sfruttando tutte le potenziali fonti a disposizione: acqua, utilizzando i salti motori disponibili lungo la

rete acquedottistica di trasporto, sole e biogas da digestione anaerobica dei fanghi di depurazione.



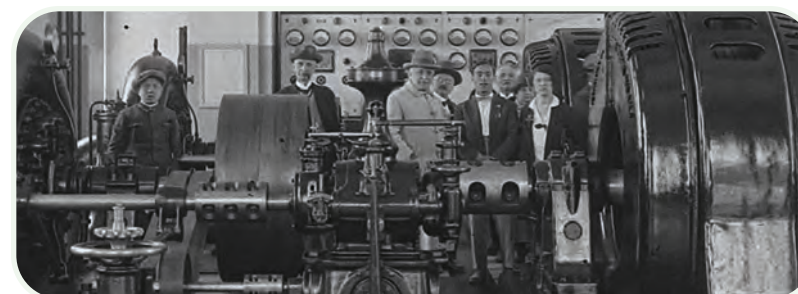
Il parco rinnovabile di AQP può contare attualmente su n. 9 centrali idroelettriche con una potenza installata complessiva pari a 5,2 MW, sei impianti fotovoltaici per complessivi 1,2 MWp e un impianto di cogenerazione a biogas da fanghi di depurazione di potenza pari a 0,4 MW che hanno consentito nel 2021 di generare energia elettrica da fonti rinnovabili per 14 GWh. Tale valore, in aumento di circa il 100% rispetto all'anno precedente e del 257% rispetto al 2017, è determinato dall'avvio a pieno regime di nuove centrali mini-idro e dalle attività di manutenzione straordinaria e minimizzazione delle ore di fermo sulle restanti.

Tutte le centrali idroelettriche attualmente in funzione sono state progettate garantendo la massima affidabilità per non alterare le condizioni di esercizio della rete. Infatti, sono dotate di un by-pass che si attiva automaticamente in caso di mancanza di alimentazione di corrente o blocchi elettrici/meccanici al gruppo turbina/alternatore. Inoltre, per poter monitorare al meglio il loro funzionamento, al fine di massimizzarne la producibilità, esse sono state inserite nel sistema di telecontrollo aziendale che ne monitora costantemente tutti i parametri di produzione e funzionamento (temperature cuscinetti, temperature avvolgimenti, temperature trasformatore, correnti, tensioni, numero di giri, ecc..). Sono dotate di un elevato grado di automazione che ne permette di garantire affidabilità di esercizio, anche grazie alla possibilità di essere comandate da remoto.

Già nel 1929 e fino al 1971 a Villa Castelli (Brindisi) iniziò ad operare una grande centrale idroelettrica. L'impianto, situato in contrada Battaglia, sfrutta il dislivello di circa 120 metri esistente tra la camera di carico di Montefellone e la camera



*Turbine della centrale di Gioia del Colle (Ba)*



*Immagine storica a Villa Castelli*



*Vista interna della centrale di Villa Castelli*

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

smorzatrice di contrada Battaglia. Per produrre energia elettrica viene sfruttata l'energia cinetica naturale provocata dal salto dell'acqua, tramite l'installazione a valle di una turbina.

Dal 2009, a distanza di quasi 40 anni, grazie all'impiego di nuove tecnologie ed all'impegno di Acquedotto Pugliese, è nuovamente in esercizio, nell'ambito di un piano di AQP che prevede la realizzazione di diverse centrali idroelettriche che sfruttano i salti d'acqua trasportata nelle condotte e fotovoltaiche su siti aziendali. Tra i vantaggi ambientali derivanti dall'adozione del piano vi sono: la **riduzione dei consumi di materie prime, l'aumento dell'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera.**

La centrale idroelettrica di Villa Castelli è un impianto che il FAI ha candidato nei suoi censimenti annuali a luogo del cuore. All'interno dell'immobile, la cui costruzione è iniziata nel 1919, sono custoditi i macchinari originari, una sorta di "museo" al cui interno il visitatore può raffrontare le tecnologie di un secolo fa con quelle di oggi e cogliere le evoluzioni di questo patrimonio.

Il 2021 è stato caratterizzato anche dal rinnovo, dopo gli audit condotti dall'ente di certificazione esterno, della certificazione ISO 5001:2018 sul Sistema di Gestione dell'Energia su tutte le fasi del Servizio idrico integrato. Nel corso dell'anno sono state svolte una serie di interventi volti al miglioramento delle prestazioni energetiche dei vari impianti; in particolare è stata avviata la progettazione e l'avvio dei lavori per l'implementazione di un sistema di monitoraggio energetico su 27 degli impianti più energivori di Acquedotto Pugliese. Il sistema permetterà di monitorare i consumi energetici delle singole macchine che costituiscono l'impianto e alcune sezioni dello stesso, con l'obiettivo di poter effettuare diagnosi energetiche sempre più approfondite e individuare tutte le azioni necessarie per incrementare l'efficienza energetica.

Al termine del 2021 è iniziato anche il monitoraggio delle portate dei reflui in uscita per alcuni degli impianti di sollevamento fognatura che consentirà di determinare indicatori di prestazione energetica più efficaci. Infatti, tale indicatore fornirà maggiori indicazioni utili alla programmazione degli interventi di manutenzione.

PRODUZIONE DI ENERGIA	(u. m.)	2019	2020	2021
Totale energia elettrica prodotta	GWh	6,04	7,2	14
	GJoule	21.744	25.920	50.400
Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili	%	100	100	100
Energia prodotta da idroelettrico	GWh	4,32	5,05	12,3
	GJoule	15.552	18.180	44.280
Energia prodotta da fotovoltaico	GWh	1,63	1,67	1,2
	GJoule	5.868	6.012	4.320
Energia prodotta da cogenerazione	GWh	0,09	0,54	0,5
	GJoule	324	1.944	1.800
Volumi di energia elettrica venduta	GWh	4,32	5,1	12,3
	GJoule	15.552	18.360	44.280
Energia venduta su prodotta	%	71,5	70,8	87,8
Energia prodotta su consumata	%	1,13	1,32	2,63

### 6.7.3 Riduzione dell'impronta di carbonio

L'Italia è chiamata a svolgere la sua parte per il raggiungimento degli obiettivi sfidanti fissati dal piano "fit for 55" che prevede la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra del 55% rispetto ai livelli del 1990 e l'ancor più sfidante obiettivo dell'azzeramento delle emissioni nette a livello globale entro il 2050. Nella riunione della Conferenza COP 26 tenutasi recentemente a Glasgow, ad ogni paese è stato chiesto di presentare obiettivi ambiziosi di riduzione delle emissioni entro il 2030 che siano allineati con il raggiungimento di un sistema a zero emissioni nette entro la metà del secolo.

Nel corso degli anni, Acquedotto Pugliese ha sempre posto particolare attenzione ai temi della sostenibilità ambientale. Le sfide globali impongono una ricerca dello sviluppo economico sostenibile e rispettoso dell'ambiente. Per questo motivo sono stati definiti, anche nell'ambito del Piano della Sostenibilità 2022-2024, alcuni KPI con cui monitorare le prestazioni energetiche nelle varie fasi del servizio idrico integrato, così come rappresentato nella tabella seguente

	KPI	2021
Indicatore prestazione acquedotto	kWh/mc	0,613
Indicatore prestazione fognatura	kWh/mc	0,142
Indicatore prestazione depurazione	kWh/mc	0,940

*Per i kWh acqua potabile è stata considerata la somma dei kWh delle fasi di captazione, potabilizzazione, trasporto e accumulo, adduzione, distribuzione e la quota parte degli uffici.*

*Per i kWh fognatura sono stati considerati i kWh della fase di allontanamento più la quota parte degli uffici; analogamente, per i kWh della depurazione.*

*Per i mc dell'EnPI di cui al punto 1) sono stati considerati i mc immessi nel sistema come da valori di prechiusura*

*Per i mc dell'EnPI di cui al punto 2) sono stati considerati l'80% dei mc fatturati di prechiusura (Puglia+Campania)*

*Per i mc dell'EnPI di cui al punto 3) sono stati considerati i Kg COD abbattuto come da dati 2020 (ultimi dati disponibili) e ipotizzati costanti sino al 2024.*

Inoltre, sempre nell'ottica della riduzione dell'impatto ambientale, nel 2021 sono stati redatti i progetti di fattibilità tecnico economica per l'installazione di impianti fotovoltaici con una potenza complessiva pari a 3 MW.

Sono attualmente in corso studi e progettazioni che prevedono l'installazione di impianti fotovoltaici su siti e impianti gestiti da AQP: sono state individuate diverse aree, tra le quali aree degli impianti di Potabilizzazione e dei sollevamenti idrici, le coperture in alluminio su alcune sezioni degli impianti di Depurazione, i solai degli edifici dei vari impianti o uffici.

Inoltre, nell'ambito di un progetto multidirezionale, volto allo sviluppo dell'economia circolare, è in corso uno studio di fattibilità per l'ottimizzazione della gestione dei 37 impianti di depurazione con digestione anaerobica. Tali interventi, oltre a migliorare la stabilità del fango in termini di riduzione della sostanza secca prodotta, permetterà di utilizzare il biogas prodotto dalla digestione anaerobica per produrre energia elettrica ed energia termica, mediante l'utilizzo dei cogeneratori.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.8

### Emissioni di CO<sub>2</sub>

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 è quello definito dalla International Energy Agency (IEA) e pari a 2,6256 Kg CO<sub>2</sub>/l per il diesel e 2,3035 Kg CO<sub>2</sub>/l per la benzina.

#### 6.8.1

#### Emissioni dirette 2020

Emissioni dirette	2019	2020	2021
Numero di mezzi AQP	534	600	609
Carburante consumato (litri)	1.149.892	891.660	1.058.307
Di cui benzina (litri)			133.440
(GJoule)			4.055,81
Di cui diesel (litri)			924.867
(GJoule)			33.393,18
Emissioni di CO <sub>2</sub> (ton)	3.349	2.341	2.735
Di cui benzina (ton)			307
Di cui diesel (ton)			2.428

Anche nel 2021 la politica intrapresa da AQP relativamente all'utilizzo di auto ad impatto ambientale zero, perlomeno in ambito del territorio urbano, ha portato ad una

sensibile diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Preme sottolineare, però, che il dato del 2021 è ancor più evidente se confrontato con l'anno 2019. Infatti, dall'esame dei dati relativi ai due anni, a fronte di un sensibile incremento di auto si registra una importante diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, oltre che di carburante.

AQP ha provveduto alla nomina del Mobility Manager secondo quanto indicato nel Decreto del Ministero della Transizione Ecologica del 12 maggio 2021. Quella del Mobility Manager è una figura che, oggi più che mai, si trova ad affrontare grandi sfide che passano dalla riorganizzazione della mobilità aziendale dopo gli stravolgimenti della pandemia, alla transizione energetica, alla sicurezza ed alla telematica. Un tema però, più di ogni altro, è prioritario: il Green, e cioè l'abbassamento delle emissioni del nostro parco veicoli. Il Mobility Manager ha il compito di favorire lo sviluppo di strumenti di mobilità utili al decongestionamento del traffico nelle aree urbane mediante la riduzione dell'uso di mezzi di trasporto privato individuale.

Di conseguenza l'Unità Organizzativa sotto la responsabilità del Mobility Manager si occupa di gestire e supervisionare l'intera flotta di AQP e di definire il piano degli spostamenti casa-lavoro (PSCL), ossia lo strumento di pianificazione degli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente.

In collaborazione con le iniziative dell'area Welfare e Rapporti con il personale, al fine di incentivare i dipendenti all'Utilizzo di mezzi pubblici o di strumenti di mobilità sostenibile è stata sottoscritta la convenzione con BIT Mobility, l'app che permette di noleggiare, ad un costo vantaggioso, un monopattino elettrico e di muoversi in città utilizzando un mezzo di trasporto comodo, agile e attento al rispetto dell'ambiente perché elettrico.

## 6.8.2

### Emissioni indirette 2021

Le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> sono dovute al consumo di energia elettrica al netto di quella prodotta; il coefficiente di conversione utilizzato è quello definito da **TERNA** pari a **315 CO<sub>2</sub> g/kWh** di energia elettrica.

Emissioni indirette (*)	(u.m.)	2019	2020	2021
Energia elettrica consumata netta (**)	GWh	531	535	518
	GJoule	1.911.600	1.926.000	1.846.800
Emissioni di CO <sub>2</sub> AQP (ton)		167.265	168.525	163.170

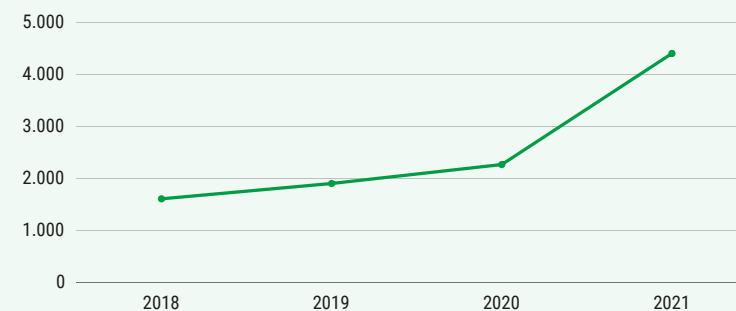
(\*) Nella rendicontazione redatta fino al 2020 il coefficiente di conversione utilizzato è stato quello definito dalla International Energy Agency IEA pari a 406,309 CO<sub>2</sub> g/kWh di energia elettrica (2018: 210.017 – 2019: 215.750 – 2020: 217.375).

(\*\*) è determinata dalla differenza tra energia elettrica consumata e quella prodotta da fonti rinnovabili

L'attività di produzione di energia elettrica ha contribuito nell'anno 2021 ad evitare l'emissione di 4.410 ton di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

	2018	2019	2020	2021
CO <sub>2</sub> evitata (ton)	1.606,5	1.902,6	2.268	4.410

CO<sub>2</sub> evitata (ton)



## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.8.3

#### Reclami ambientali e sanzioni

Le sanzioni e multe per il mancato rispetto dei regolamenti e delle leggi in materia ambientale sono riportate di seguito. Nel 2021 si registra un decremento degli importi versati e un incremento degli importi accantonati rispetto al 2020.

Valore monetario delle multe (€)	2019	2020	2021
Accantonamento	1.341.115	588.368	792.305
Multe	35.000	49.912	25.337
TOTALE	1.376.115	638.280	817.642

### 6.9

#### Innovazione, ricerca e sviluppo

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 per il riutilizzo dei fanghi di depurazione, introduzione di sistemi avanzati per la formazione del personale attraverso la realtà virtuale ed immersiva, il miglioramento dei processi di depurazione delle acque reflue urbane, modelli di previsione delle portate sorgive e tecnologie di monitoraggio innovative per le reti di distribuzione idrica negli usi idropotabili ed agricoli.



L'esperienza maturata nel campo del trattamento delle acque reflue ha reso possibile la progettazione e realizzazione di un impianto sperimentale presso il depuratore di Gallipoli destinato all'abbattimento delle cosiddette "sostanze recalcitranti" ovvero inquinanti che non possono essere rimossi con sistemi di trattamento di tipo tradizionale. I contenuti innovativi dell'impianto sono stati oggetto di una domanda di brevetto per Invenzione Industriale n. 102021000028856 depositata in data 12 novembre 2021 dal titolo: "Impianto di trattamento di acque reflue".

Per sostenere le iniziative progettuali innovative dal punto di vista finanziario, AQP utilizza oltre che risorse proprie anche diverse opportunità di finanziamento (Regione Puglia-INNONETWORK e INNOLAB, Regione Puglia POR FESR 2014-2020, MIUR, INTERREG Greece-Italy e Horizon 2020).

#### 6.9.1 Cybersecurity

Con la Direttiva 2016/1148, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, recepita dalla normativa nazionale con il D. Lgs n. 65/2018, l'Unione Europea ha voluto affrontare con un approccio organico e trasversale l'emergente questione della cyber-security con l'intento di rafforzare la resilienza e la cooperazione tra gli Stati membri.

Per far fronte a tale impostazione normativa, AQP ha attivato due progetti in ambito cybersecurity, uno relativo alla Vulnerability Assessment / Penetration Test (VA/PT) e all'asset Management per la Direzione Information Technology e per gli impianti

di depurazione e l'altro relativo all'acquisizione della certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni ai sensi della norma UNI EN ISO 27001 (per i dettagli si veda il paragrafo "Sistema qualità e certificazioni").

### 6.9.2 VA/PT Infrastrutturale

L'attività coinvolge circa 400 server (sia fisici che virtuali), 200 apparati di rete e 1.500 PdL (Postazioni di Lavoro).

Le attività di Vulnerability Assessment (VA) prevedono:

- individuazione delle vulnerabilità
- assegnazione delle priorità/severità delle vulnerabilità rilevate
- correlazione dei risultati e definizione del piano di rientro
- produzione di reportistica di sintesi e di dettaglio.

Le attività di Penetration Test (PT) prevedono l'esplorazione dei presidi di sicurezza del sistema oggetto di verifica, il tentativo di violarli e di penetrare il sistema, attraverso attività di:

- Reconnaissance
- Network mapping
- Vulnerability Discovery

- Vulnerability Verification & Penetration Test

- Web Application Penetration Testing.

Il servizio di Security Assessment dei siti di depurazione è invece volto a verificare il livello di sicurezza dei sistemi SCADA e più in generale di tutti i sistemi/applicazioni critici, presenti ed utilizzati in 120 depuratori di AQP, distribuiti sul territorio e suddivisi in: 20 siti di Massima Complessità, 40 siti di Media Complessità, 60 siti di Bassa Complessità.

Le attività prevedono:

- Redazione di linee guida per la verifica della Compliance della Sicurezza
- Assessment
- Vulnerability Assessment
- Penetration Test.

Nello stesso progetto è anche inclusa la definizione di un sistema di asset Management del settore informatico che comprenda inizialmente l'Information Technology e i siti di depurazione e, nel seguito, anche il settore idrico. Il Sistema di Information Technology Asset Management Inventory sarà basato su una istanza di Spiceworks installata on premise presso il Centro Elaborazione Dati AQP.

Una dashboard di consultazione permetterà di visualizzare le informazioni d'interesse attraverso filtri impostabili per categoria di device, hardware installato o altri criteri. Un sistema di reportistica, visualizzabile nella dashboard, permetterà il monitoraggio dello stato del sistema in modalità attiva o passiva con la possibilità di generare alert al verificarsi di alcuni eventi.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

### 6.9.3

#### PROGETTO SAP (System Application and Product) S/4 – SHAPE (SAP S/4Hana Acquedotto Pugliese Evolution)

Acquedotto Pugliese anche nel 2021 ha proseguito nell'ambizioso programma di trasformazione digitale, con il progetto denominato **SHAPE – SAP S/4Hana Acquedotto Pugliese Evolution**.

Il Progetto SHAPE ha come obiettivo principale l'attuazione di importanti cambiamenti organizzativi, supportati dal rinnovamento del sistema informativo aziendale con l'upgrade alla piattaforma SAP S/4HANA e finalizzati all'ottenimento di significativi benefici in termini di efficacia ed efficienza, anche attraverso la reingegnerizzazione dei processi e la rimodulazione di ruoli e responsabilità del personale.

Suddiviso in quattro fasi distinte, funzionalmente autoconsistenti e denominate "WAVE", il progetto si caratterizza per:

- Aggiornamento della tecnologia della suite su cui si basa il Sistema Informativo aziendale;
- Integrazione dei principali processi di AQP in un'unica piattaforma software, attraverso l'implementazione di specifici moduli verticali;
- Riduzione delle soluzioni software custom per la gestione dei processi non core.

Attualmente è in corso la WAVE 1 del Progetto ed il primo importante traguardo è stato raggiunto con il completamento dell'evoluzione tecnologica dal sistema SAP ECC 6.0, SAP BW e SAP IS-U, alle nuove piattaforme SAP S/4HANA e BW 4/HANA, basate su tecnologie all'avanguardia come l'in-memory computing e dotate di un'interfaccia user-friendly che garantisce performance di sistema ottimali, velocità e facilità d'uso.

Da subito, la nuova piattaforma tecnologica ha permesso di riscontrare importanti

benefici e un esempio significativo, in termini di ottimizzazione dei tempi di risposta e di elaborazione dei dati, è rappresentato dal risparmio del 40% ottenuto sui tempi di esecuzione del processo tecnico di fatturazione attiva.

Nel corso del 2022 è pianificata la conclusione della seconda fase della WAVE 1 del progetto, con la reingegnerizzazione dei processi e la copertura di requisiti specifici del business di AQP, finalizzata a strutturare un vero e proprio Enterprise Data Model.

Tra i risultati già trapiantati, si evidenzia l'attivazione della soluzione SAP Fiori che, utile a garantire le potenzialità della soluzione SAP anche da dispositivi mobili e già disponibile nell'ambito dei processi di Tesoreria, verrà estesa gradualmente anche ad altre funzionalità.

## 6.9.4 Progetto CONTROL ROOM

Tra i progetti di digitalizzazione avviati da AQP durante il 2021, di rilevante importanza è l'avvio del progetto per la nascita di una Control Room aziendale con lo scopo di garantire all'interno di una sala operativa la visibilità e gestione remota di alcuni processi tecnico operativi. Questo consentirà, oltre al miglioramento della capacità di monitoraggio e controllo dei processi operativi, la ottimizzazione delle tempistiche di intervento e l'incremento della capacità di comprensione e prevenzione delle anomalie minimizzando i rischi nel processo gestionale.

La Control Room di AQP rappresenterà un punto di riferimento per la digital transformation delle attività operative di campo essendo caratterizzata da un elevato livello tecnologico e da un'organizzazione strutturata per garantire la Business Continuity e la gestione digitalizzata delle informazioni automatiche rivenienti dalle infrastrutture acquedottistiche e dalle segnalazioni dei clienti mediante l'evoluzione del Contact Center Tecnico.

Il percorso di trasformazione digitale e l'adozione di nuovi strumenti che utilizzano i dati della nuova organizzazione, offriranno una visione più completa e consapevole dei fabbisogni operativi e permetteranno di orientare il processo decisionale verso azioni correttive sempre più efficaci.

L'evoluzione tecnologica creerà efficienza, nuove sinergie, incremento della resilienza del sistema a rete, risparmio di risorse primarie, contribuendo ad affrontare al meglio le sfide future dell'ecosistema gestito, sempre più complesso.



## 6.9.5 Progetto SMART METERING

Dopo le attività propedeutiche di acquisto dei dispositivi Smart Meter avvenute nel 2020, durante lo scorso 2021 è partita la sostituzione massiva dei misuratori d'utenza, un progetto che in 10 anni sostituirà l'intero parco contatori per un totale di oltre un milione di misuratori digitali di ultima generazione senza alcun costo per i clienti, caratterizzati da facilità di lettura, misura puntuale dei consumi e verifica in tempo reale di eventuali anomalie.

I dispositivi elettronici Smart Meter sono tipo statico, con modulo radio integrato e con trasmissione in radiofrequenza sia per la telelettura in modalità walk-by, mediante tablet, sia in modalità a rete fissa con tecnologia IoT (Internet of things) con protocollo LoRaWAN. La campagna di sostituzione è partita nei primi mesi del 2021 dalle province di Brindisi e Taranto con un investimento, per le due province, che ammonta a circa 30 milioni di Euro, comprensivi del costo delle apparecchiature e dell'installazione.

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

A febbraio 2021, nonostante le restrizioni governative della seconda ondata della pandemia COVID, è stato avviato in campo il Piano Smart Metering e sono stati installati i primi 67.000 smart meter nelle province di Taranto e Brindisi nelle quali ha avuto inizio il roll-out delle nuove apparecchiature. In particolare sono stati sostituiti oltre 31.500 contatori nella provincia di Taranto e oltre 35.500 in quella di Brindisi.

Nel corso dell'anno è stata avviata una consultazione di mercato in previsione di un appalto di servizi per la telelettura dei nuovi smart meter installati mediante rete fissa con tecnologia in radio frequenza LoRaWAN, che rientra nel paradigma dell'IoT (Internet of Things). Sono state inoltre avviate le attività di progettazione del nuovo sistema informativo che dovrà assicurare la gestione dei dati di metering dell'intero parco contatori AQP, sia gli smart meter in corso di installazione i cui dati verranno raccolti mediante telelettura a rete fissa o walk-by sia i contatori meccanici i cui dati continueranno ad essere acquisiti mediante foto-lettura.

### 6.9.6

#### Progetti conclusi nel 2021

##### KOMETA (Knowledge Community for Efficient Training with Virtual Technologies)

Il progetto si è proposto di sperimentare, mediante tecnologie innovative, nuovi metodi di formazione per il personale addetto alla manutenzione degli impianti gestiti da AQP. L'innovativa metodica sviluppata si propone di accorciare i tempi di formazione grazie a un simulatore che sfrutta i benefici della realtà immersiva e virtuale. L'operatore, che indossa un visore per la realtà virtuale, si trova "immerso" nella realtà degli impianti e può interagire con l'ambiente stesso in cui sta avvenendo la manovra eseguita da altri operatori. La sperimentazione effettuata ha consentito ad AQP di ottenere ottimi risultati dal punto di vista del gradimento del personale

operativo coinvolto, corroborato da un risparmio di tempi, costi e risultati ottenuto nei test finali, che rendono il metodo formativo di sicuro interesse per il futuro della Società. Inoltre, la possibilità da parte del personale operativo di "sperimentare" le attività manutentive in un contesto virtuale/immersivo, consente ad AQP di non interrompere la continuità impiantistica con notevole impatto dal punto di vista del servizio al cittadino, di sicurezza degli operatori, degli impianti e dell'ambiente, il che rende la metodologia formativa rispondente alle esigenze di un gestore di servizi pubblici essenziali.

##### SUN-WATER (SUStainable WATER supply networks in Mediterranean touristic areas)

Il progetto SunWater ha riguardato la gestione ottimale delle reti di distribuzione ai fini del contenimento delle perdite idriche e del mantenimento della qualità dell'acqua. Le principali azioni innovative del progetto sono state implementate sulle reti pilota di Monte Sant'Angelo e Castelnuovo della Daunia ed hanno riguardato: 1) l'adozione di metodologie avanzate per valutare le perdite idriche e la qualità dell'acqua nelle reti di distribuzione, attraverso lo sviluppo di un approccio bottom-up alla stima della perdita e alla caratterizzazione della qualità dell'acqua; 2) l'utilizzo di strumenti per la gestione sostenibile delle reti mediante la modellazione avanzata di scenari con anomalie, quali la rottura di condotte o contaminazione dell'acqua; 3) l'identificazione di modelli di comportamento del sistema basati sui dati monitorati, da adottare nell'ambito di procedure di "early warning".

PROGETTI IN CORSO					
N°.	PROGETTO	DESCRIZIONE	PARTNER	STATO DEL PROGETTO	IMPORTO per AQP
1	Progetto di sperimentazione della tecnologia non convenzionale SBBGR	Riduzione Fanghi con tecnologie SBBGR (Sequencing Batch Biofilter Granular Reactor)	CISA SpA, IRSA-CNR	In corso	0,00 €
2	Promozione studi nel settore di fanghi e compost	Attività di sperimentazione in pieno campo relativa all'utilizzazione di compost di qualità prodotto con fanghi biologici di depurazione – Implementazione ed ulteriore analisi dei dati sperimentali su culture arboree (pesco ed albicocco)	Università di Bari, ARPA Puglia	In corso	10.000,00 €
3	RONSAS (con Regione Puglia POR 2014-2020)	Sperimentazione produzione gessi di defecazione in linea Depuratori di Barletta e Foggia e loro utilizzo in agricoltura	GREEN ECOL Srl, AGROSISTEMI Srl, UNIVERSITÀ DI BARI, UNIVERSITÀ DI PIACENZA, CREA, ARPA Puglia	In corso	4.609.929,00 €
4	(TOADS (con Regione Puglia POR 2014-2020)	Abbattimento odori per diffusione in vasca di ossidazione biologica depuratore di Turi	IRSA-CNR, ARPA Puglia	In corso	315.000,00 €
5	BFBioS (con Regione Puglia POR 2014-2020)	Trattamento e valorizzazione fanghi di depurazione- Biodiesel- biometano	IRSA-CNR, ENGEO S.c.r.l., Tecnologia e Ambiente Srl, VitoneEco Srl, ImpactHub Bari	In corso	25.000,00 €
6	UARAFIAB (con Regione Puglia POR 2014-2020)	Utilizzo delle acque reflue affinate per la produzione di foraggio idroponico per l'alimentazione del bestiame.	UNIBA - Comune di Noci - Azienda Agricola "Tre Santi"	In corso	0,00 €
7	SMARTWATERTECH (con MIUR)	Smart Community per lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie di monitoraggio innovative per le reti di distribuzione idrica negli usi idropotabili ed agricoli	ABC SpA, iCAMPUS Scarl, Fox Bit Srl, Aster SpA, Nexsoft SpA, CNR-IREA, Università Trento, Università Federico II Napoli, IUC Of Turin, IRETI SpA, IREN SpA, Cae SpA, Digimat Srl, FAST SpA, Università Bologna, Università Palermo	In corso	765.291,43 €

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### PROGETTI IN CORSO

N°.	PROGETTO	DESCRIZIONE	PARTNER	STATO DEL PROGETTO	IMPORTO per AQP
8	Project Ô (Programma Horizon 2020 della Commissione Europea)	Approccio integrato alla gestione delle acque su una scala regionale (sistema) che preveda: 1. l'utilizzo di tecnologie innovative per trattare localmente e su piccola scala acque difficili o alternative (acque di falde ormai salmastre, acque di recupero, acque piovane...) che possano essere (ri)usate localmente, alleggerendo la pressione sulle infrastrutture; 2. una visione d'insieme dell'impatto che l'adozione di queste strategie ha sul sistema con un tool decisionale a supporto dell'adozione stessa.	IRIS SRL, AALBORG UNIVERSITET, UNIVERSITA DEGLI STUDI DI TORINO, UNIVERSITAT POLITECNICA DE VALENCIA, CENTRE NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, NANOQUIMIA S.L., HEIM. ART - KULTURVEREIN-FLUSSIG, SOCAMEX S.A.U., TECHNION - ISRAEL INSTITUTE OF TECHNOLOGY, VERTECH GROUP, EKSO Srl, EXERGY LTD EXERGY, UNIVERSIDADE DE AVEIRO, POLITECNICO DI MILANO, KALUNDBORG KOMMUNE, OLIMPIAS TEKSTIL DRUSTVO S OGRANICENOM ODGOVORNOSCU ZA PROIZVODNJU, MUNICIPALITY OF EILAT, REGIONE PUGLIA, HOCHSCHULE RHEIN-WAAL-HSRW RHINE-WAAL UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, PARTICULA GROUP DRUSTVO S OGRANICENOM ODGOVORNOSCU ZA USLUGE, ISRAEL OCEANOGRAPHIC AND LIMNOLOGICAL RESEARCH LIMITED, ENTE NAZIONALE ITALIANO DI UNIFICAZIONE-UNI	In corso	474.563,00 €
9	T.E.S.A. (co-finanziato dalla Regione Puglia POR 2014-2020– Bando INNOLABS	Attività di sperimentazione per la realizzazione e verifica delle performance "in campo" di un impianto pilota di affinamento "terziario" delle acque reflue depurate, da installarsi presso l'impianto di depurazione di Taranto Gennarini	ATS "APULIA ENVIRONMENT"	In corso	0,00 €

PROGETTI IN CORSO					
N°.	PROGETTO	DESCRIZIONE	PARTNER	STATO DEL PROGETTO	IMPORTO per AQP
10	APPROFONT (finanziato dalle parti)	Programma di studi e ricerche per la gestione ottimale delle fonti di approvvigionamento degli acquedotti: un'applicazione al caso dell'Acquedotto Pugliese S.p.a.	Università di Palermo - Dipartimento Di Ingegneria	In corso	166.000,00 €
11	Progetto PRIN 2017	"Emerging contaminants and reuse of treated wastewater in agriculture: fate in soil and plant system, eco physiological response, soil microbiota and antibiotic resistance"	Università degli Studi della Basilicata - IRSA CNR - Università Degli Studi di Foggia- Università degli Studi di Bari	In corso	0,00 €
12	ENERGIDRICA	Energidrica: "efficienza"	DHITECH S.C.A R.L (Capofila) - ABBANO SPA - APPHIA SRL - Centro di Ricerca, Sviluppo e Studi Superiori in Sardegna - CRS4 Srl Uninominale - CONSORZIO MILANO RICERCHE - IA.ING SRL - Università degli Studi "G. d'Annunzio" CHIETI-PESCARA - Università degli Studi di MILANO-BICOCCA	In corso	500.000,00 €
13	WATERGY	Efficientamento energetico del Servizio Idrico Integrato	Acquedotto Lucano SpA (capofila) - Acqua Bene Comune Azienda Speciale Napoli - CeRICT - Centro Regionale Information Communication Technology - ENCO s.r.l. - W.E.E. Water Environment Energy s.r.l. - Università degli Studi di Bologna	In attesa di sottoscrizione dell'atto d'obbligo da parte della Capofila	1.880.000,00 €
14	Raggi Cosmici	"Progetto e sviluppo ricerca perdite con un innovativo sistema sperimentale basato sulla misura dei "raggi cosmici"	COSMIC SRL di LATINA	In corso	39.500,00 €
15	LIFE BioLubridge	Biolubricants from urban sewage sludge	VITONE ECO (Coordinatore), CERATEC, CNR e FloCHEM	In corso	102.164,00 €

## 6. TUTELA DELL'AMBIENTE

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

CLIENTI E  
COMUNITÀ

### PROGETTI IN CORSO

N°.	PROGETTO DI COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	DESCRIZIONE	PARTNER	STATO DEL PROGETTO	IMPORTO per AQP
16	CrossWater - INTERREG IPA CBC Italy-Albania- Montenegro 2014-2020.	Obiettivo del progetto CrossWater è di stabilire un sistema transfrontaliero efficace ed efficiente di gestione delle risorse idriche, contribuendo all'obiettivo di potenziare le strategie di cooperazione tra i paesi/regioni coinvolti.	LB: Regione Puglia - Dipartimento Agricoltura, Sviluppo Rurale ed Ambientale - Sezione Risorse Idriche; PB2: Acquedotto Pugliese; PB3: Regione Molise;  PB4: Municipality of Tirana (Albania); PB5: Tirana Water and Wastewater Utility (Albania); PB6: PE "RegionalWaterworksfor MontenegrinCoast"- Budva, PE RWMC (Montenegro)	In corso	867.364,94 €
					9.754.812,37 €

## La cooperazione internazionale

AQP è partner di Regione Puglia nel progetto di cooperazione internazionale denominato “CrossWater”, finanziato dal Programma Interreg IPA CBC Italy-Albania-Montenegro 2014-2020, che ha come obiettivo la promozione della crescita economica e l'intensificazione della cooperazione nell'area adriatica meridionale, attuando azioni comuni tra attori istituzionali e no-profit nazionali e regionali e promuovendo uno sviluppo intelligente, inclusivo e sostenibile. Il progetto tematico CrossWater – Integrated Water Management System in crossborder area – è relativo all'asse prioritario 3 (Environment & Energy) ed ha come obiettivo il miglioramento delle strategie di cooperazione a livello transfrontaliero nella gestione efficiente ed efficace della risorsa idrica, anche mediante la condivisione di *best practice*. I partner di AQP nel progetto CrossWater sono: il Dipartimento dell'Agricoltura e dello Sviluppo Rurale ed Ambientale della Regione Puglia (Lead partner), la Regione Molise, MOT Tirana, UKT Tirana e PE RWMC Montenegro. L'importo totale del progetto, che ha durata triennale ed è interamente finanziato dal Programma, è di circa 5,6 M€, di cui 870 mila Euro rappresentano la quota di partecipazione di AQP.

Nella seconda metà del 2021 è stato avviato il progetto pilota AQP sugli impianti di depurazione di Monopoli e Sammichele di Bari riguardante il monitoraggio in continuo di parametri “avanzati” sia della linea acque che della linea fanghi. Tali misure consentiranno di individuare soluzioni innovative e sostenibili di ottimizzazione dei processi di trattamento, con l'obiettivo di contenimento dei consumi energetici, della quantità di fango prodotta e del consumo di reagenti per la rimozione del fosforo.

L'Azienda, inoltre, mantiene alta l'attenzione sulle tematiche di cooperazione internazionale, assicurando un dialogo con organismi di ricerca e sviluppo nazionali e internazionali, implementando lo sviluppo di progetti di ricerca volti a garantire lo slancio di Acquedotto Pugliese fuori dal territorio regionale.

7

# CLIENTI E COMUNITÀ

- oltre il 76% dei cittadini intervistati è soddisfatto di AQP
- 650,8 Mln € Valore economico generato e distribuito
- 224 Mln€ di investimenti





## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

AQP gestisce il servizio di Acquedotto in 246 Comuni della Puglia (in aumento di 3 rispetto all'esercizio precedente per l'assunzione in gestione delle reti idriche degli abitati di Monteleone di Puglia, Motta Montecorvino e Roseto Valfortore) e 12 della Provincia di Avellino, il servizio di Fognatura in 243 Comuni della Puglia (in aumento di 4 rispetto al 2020 per l'assunzione in gestione delle reti fognarie degli abitati di Ischitella, Monteleone di Puglia, Motta Montecorvino e Roseto Valfortore) e 2 della Provincia di Avellino, il servizio di Depurazione in 252 Comuni della Puglia e 2 della Provincia di Avellino.

La composizione del bacino d'utenza, composto da oltre 1Mln di utenti, evidenzia la naturale prevalenza dell'uso domestico.

TIPOLOGIA DI UTENZE (n.)	2019	2020	2021*
domestiche	959.432	966.350	977.794
non domestiche	12.387	12.440	12.514
industriali	3.251	3.377	3.500
altri usi	50.956	51.935	53.412
UTENZE TOTALI	1.026.026	1.034.102	1.047.220

\* Il dato non considera Acquedotto Lucano SpA

La tabella che segue riporta il numero di utenze gestite per Provincia.

UTENTI GESTITI (n.)	2019	2020*	2021*
Bari	230.739	232.370	234.681
Brindisi	119.968	120.930	122.611
Foggia	162.925	163.928	167.192
Lecce	310.480	313.306	316.981
Taranto	121.354	122.625	124.312
BAT	68.489	68.865	69.349
Calitri (AV)	12.071	12.077	12.094
TOTALE	1.026.026	1.034.101	1.047.220

\* Il dato non considera Acquedotto Lucano SpA

Di seguito si riporta il numero di utenze cessate e il numero di nuove utenze gestite nel 2021, distinte per provincia.

Utenze Cessate (n.)	2019	2020	2021
Bari	1.117	656	537
Brindisi	730	204	184
Foggia	548	407	416
Lecce	1.162	686	543
Taranto	573	260	262
BAT	281	128	127
Calitri (AV)	59	27	22
TOTALE	4.470	2.368	2.091

Nuove Utenze (n.)	2019	2020	2021
Bari	2.811	2.283	2.848
Brindisi	1.334	1.140	1.865
Foggia	1.587	1.419	3.679
Lecce	4.202	3.494	4.216
Taranto	1.822	1.557	1.951
BAT	534	507	611
Calitri (AV)	40	33	40
TOTALE	12.330	10.433	15.210

## AGGIORNAMENTO CARTA DEL SERVIZIO

Nel corso del 2021 è stata completata l'attività di revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato d'intesa con l'Autorità Idrica Pugliese. Al fine di condividere la nuova versione della Carta del SII, l'AIP ha convocato una sessione di consultazione con le Associazioni dei Consumatori e degli Amministratori di Condominio. La sessione si è tenuta presso la sede di AQP, alla presenza del Direttore Generale AIP, della Consigliera De Francesco e della Direttrice Generale per AQP, e in collegamento videoconferenza con i referenti delle diverse associazioni. L'esito dell'incontro è stato positivo e pertanto AIP ha comunicato ad ARERA il completamento delle attività di revisione della Carta del SII che è stata pubblicata sul portale internet istituzionale di AQP e della stessa AIP.

## 7.1 Comunicazione commerciale

L'attenzione verso il cliente è sempre al centro del lavoro di AQP al fine di assicurare un miglioramento continuo del servizio offerto. La strategia commerciale adottata dall'azienda si fonda sul continuo ascolto del cliente e sull'interlocuzione con i principali stakeholder, rilevandone bisogni e indirizzi. Il dialogo continuo con le Associazioni di categoria, le innovazioni e la formazione continua del personale, consentono di convergere sempre più verso la soddisfazione dei clienti. Dalle informazioni acquisite non risulta che nel corso dell'esercizio si siano verificate significative non conformità relative ai servizi di comunicazione prestati alla clientela.

AQP continua il percorso avviato di multicanalità e multilinguismo, in particolare tramite ulteriori importanti sviluppi digitali, attraverso il sito [AQPf@cile](mailto:AQPf@cile), la nuova

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

App AQPf@cile 2.0, il nuovo sportello online. Analogamente e parallelamente, ha in particolare investito nel potenziamento del Contact Center gestito in house. Inoltre, AQP ha ampliato le competenze, con processi di formazione continua (anche mediante soluzioni di blended learning, ovvero corsi di formazione che affiancano alle lezioni frontali le lezioni online) per migliorare la qualità del lavoro, la qualità del servizio, l'efficienza e la trasparenza.

### 7.1.1 Customer experience e innovazione

Nel corso del 2021 è stata avviata una specifica campagna di ascolto dei clienti sulla «Qualità dell'Acqua». Sono stati invitati circa **20.000** clienti, dei quali una percentuale di circa il 7% ha aderito al sondaggio (valore medio di adesione alle iniziative di mailing registrato nel 2021). Il campione coinvolto nella rilevazione era per il 46,38% costituito da Residenti in Condominio e per il 53,72% Residenti in Villa/Casa Indipendente

Il 56,07% dei cittadini intervistati dichiara di ricevere acqua in maniera diretta (senza autoclave) nel proprio appartamento. **Il 28,77% beve sempre acqua del rubinetto. Considerando anche quelli che la bevono qualche volta, la percentuale complessiva sale al 50,55%** e di questi solo il 18,05% utilizza dei dispositivi di depurazione dell'acqua. Tra i clienti che non bevono acqua dal rubinetto o lo fanno raramente, il 25,55% non si sente sicuro della qualità e dei controlli; al 22,69% non piace il sapore, il 15,38% non si fida dell'igiene dell'autoclave e un 17,60% non la beve per abitudine.

**Il 53,05% (1) dei cittadini ha valutato complessivamente in modo positivo la qualità dell'acqua di rubinetto.** In particolare, gli aspetti che hanno avuto una maggiore influenza positiva sono stati: la trasparenza dell'acqua 58,50% (1), il gusto gradevole

al 45,11% (1), la salubrità al 41,80% (1).

Il 50,11% (1) ritiene che venga distribuita con una buona pressione e il 51,66% (1) ritiene che la quantità erogata sia abbondante. Il 42,53% fa uso di fontanine pubbliche o case dell'acqua.

Il 48,86% (2) dei cittadini ritiene che ci sia una buona disponibilità della risorsa idrica. L'attenzione ad adottare comportamenti che riducano i consumi dell'acqua sono rivolti per il 30,58% ad evitare sprechi chiudendo sempre il rubinetto quando non serve, per il 24,41% ad utilizzare lavatrice e lavastoviglie a pieno carico e per il 21,18% nel preferire la doccia al bagno (1).

Nel questionario sulla «Qualità dell'Acqua» sono state inserite anche delle domande in merito alla relazione dei cittadini con il gestore del servizio idrico integrato e alla percezione dei cittadini sul cambiamento climatico e i loro comportamenti sostenibili. Si rileva che il 76,45% (3) dei cittadini intervistati si ritiene soddisfatto di AQP. Più del 31% ha dato il massimo della valutazione rispetto alla Reputazione e Affidabilità dell'azienda, mentre il 42,46% chiede un continuo miglioramento e modernizzazione delle reti, il 37,38% una sempre maggiore capacità di comunicare con gli utenti, il 30,91% una maggiore vicinanza ai bisogni degli utenti e il 30,02% una maggiore capacità innovativa dei servizi digitali.

Il 59,46% dei clienti è a conoscenza della rateizzazione della bolletta e il 35,32% del Bonus Idrico, mentre il 47,90% non è a conoscenza del concetto di Tariffa agevolata.

**Il 73,73% (4) dei cittadini si ritiene preoccupato dell'aumento dei fenomeni meteorologici estremi (es inondazioni, siccità ecc.), il 56,95% dichiara di essere sempre attento all'impatto ambientale dei propri comportamenti e il 38,41% di adottare, quando possibile, dei comportamenti sostenibili. In particolare, più del 21% dichiara di essere attento al controllo dei consumi energetici, del gas e consumi idrici, il 12,52% effettua la raccolta differenziata e circa il 12% effettua acquisti sostenibili (es. BIO, km0, incarti riciclabili ecc.).**

(1) si è effettuato il calcolo considerando la somma delle % dei dati positivi escludendo i valori neutri e negativi  
(2) si è effettuato il calcolo considerando la somma delle % dei dati Buona e Ottima escludendo i voti Sufficiente e Scarso

(3) si è effettuato il calcolo considerando la somma delle % dei voti che indicano da sufficientemente soddisfatto a molto soddisfatto  
(4) si è effettuato il calcolo considerando la somma delle % dei voti che indicano da abbastanza a molto preoccupato

Il 95% dei cittadini non è a conoscenza del sistema di valutazione water footprint.

Nel 2021, la piattaforma WebCX con i processi automatizzati di Call-Back e di Invio sms per il coinvolgimento dei clienti nelle SurveyWeb ha permesso un ulteriore aumento del numero dei clienti contattati telefonicamente e via sms: oltre 191.000 clienti contattati telefonicamente e circa 81.000 via sms, rispetto ai circa 140.000 contatti telefonici e 60.000 sms del 2020.

In particolare, sono stati coinvolti i clienti che si sono interfacciati con 4 dei touch-point aziendali: numero verde guasti, numero verde informazioni commerciali, uffici di assistenza clienti, tecnico-commerciali che effettuano i sopralluoghi e il servizio di realizzazione allacci. Attraverso il sistema Call-Back i clienti vengono contattati telefonicamente per raccogliere la valutazione della loro esperienza attraverso un'unica semplice domanda che ratifica la loro propensione a consigliare AQP a un amico, quale misura della soddisfazione del cliente. Degli oltre 191.000 clienti contattati con la tecnologia automatica Call-Back, 47.326 (24,76% del campione) ha aderito al sondaggio. Di questi, il 66%, ha dato una valutazione complessiva dei servizi utilizzati compresa tra 8 e 9 (9 è il punteggio massimo). L'attività di sondaggio via web è stata condotta attraverso l'invio del link al questionario via sms o e-mail ai clienti entrati in contatto con l'azienda. I clienti, accedendo attraverso il link alla piattaforma della Survey, hanno potuto partecipare all'indagine ed esprimere in tal modo la propria opinione con un solo click. Dei circa 81.000 clienti raggiunti via sms, poco meno di 6.000 (7,40% del campione) ha aderito al sondaggio.

È proseguita, inoltre, l'attività di listening dei canali social, con il fine di cogliere il sentiment in rete e di predisporre le newsletter mensili con i risultati e le sintesi del social-sentiment.

## 7.1.2 Dalla parte del cliente

Nonostante i mesi di crisi legati alla pandemia in corso, gli sportelli di assistenza clienti hanno garantito sempre il servizio senza soluzione di continuità nel rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza sia per il personale che per i clienti. L'accesso agli sportelli è stato garantito previa prenotazione via Contact Center, Web, App. Tutti i servizi commerciali sono stati offerti, sia in presenza agli Sportelli di Assistenza Clienti che via Contact Center, sia in modalità sincrona che asincrona con modalità digitali, dallo Sportello Online Web ed App. Innovativo è il servizio, al momento profilato per gli amministratori di condominio, di gestione a distanza delle pratiche mediante video live web, con possibilità di scambiare documenti in tempo reale e di interloquire con personale dedicato. Il potenziamento dei canali digitali nella offerta dei servizi ha trovato positivo interesse nei clienti e cittadini. Infatti, si rileva un significativo incremento delle richieste e dei servizi mediante i canali digitali ed una migliore customer journey. L'improvement tecnologico della customer interaction ha inteso semplificare i processi utente nella relazione oltre che adeguarsi sempre meglio alla regolazione ARERA. Le iniziative hanno inteso minimizzare la circolazione delle persone e favorire il distanziamento fisico attraverso soluzioni digitali efficaci ed efficienti, con minor impatto di costi per i clienti ed i cittadini oltre che minor impatto ambientale. Ampia comunicazione è stata effettuata circa le modalità di accesso ai servizi, sempre garantiti, e l'accessibilità gratuita del numero verde commerciale sia da fisso che da cellulare, in modo da facilitare e semplificare la fruibilità del servizio. Sono proseguiti i progetti di innovazione tecnologica e di adeguamento della piattaforma del ciclo-attivo funzionali nel garantire un servizio sempre più performante per i clienti ed i cittadini. In ambito contrattuale è stato predisposto il processo di singolarizzazione funzionale nel favorire le trasformazioni delle forniture condominiali in individuali, sulla base di quanto stabilito da un regolamento condiviso con l'Autorità Idrica Pugliese ed entrato in vigore nel mese di luglio 2021. La base

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

dati dei clienti e dei cittadini riveste sempre maggiore importanza per la gestione efficace ed efficiente del servizio, pertanto riveste particolare rilievo l'attività avviata di recupero, validazione e bonifica delle banche dati delle utenze. Il progetto di bonifica dei dati ha lo scopo di acquisire, da fonti affidabili e certificate, i dati minimi essenziali per procedere con l'applicazione della fatturazione pro-capite dei consumi, come anche per la coerente erogazione del Bonus Idrico, e non ultimo per una sempre più aderente gestione del ciclo-attivo delle utenze.

Compatibilmente con le normative in tema di sicurezza è proseguito il percorso formativo del personale dell'Assistenza Clienti sia sulle tematiche riguardanti le deliberazioni delle Autorità che sulle innovazioni tecnologiche e/o sull'utilizzo dei sistemi. Le sessioni formative sono state gestite in presenza per le nuove persone coinvolte nel servizio, mentre a distanza anche mediante video lezioni per gli aggiornamenti. La piattaforma e-learning è stata sempre adeguatamente aggiornata.

Sono proseguite le iniziative volte a sostenere i clienti ed agevolare i pagamenti delle fatture, sia mediante rateizzazione degli importi dovuti, non applicando gli interessi di mora e non procedendo con la sospensione delle forniture in alcuni periodi, in adempimento delle misure straordinarie, per venire incontro alle esigenze delle famiglie e delle imprese in questo momento di particolare difficoltà.

Contatti (n.)	2019	%	2020	%	2021	%
Sportelli	184.794	21%	58.070	7%	41.882	5%
Contact Center	539.802	62%	584.868	75%	687.361	77%
Posta/Email/Fax/PEC	141.573	16%	118.235	15%	134.739	15%
Web	11.431	1%	18.189	2%	23.785	3%
Totale	877.600		779.362		887.767	

\* inclusi contatti di segnalazione guasto

### 7.1.3

#### Alcuni servizi disponibili

##### a. Salta la coda



Prenotare un appuntamento allo sportello o con la APP CodaQ, disponibile per sistemi Android ed iOS, oppure via internet visitando la pagina <https://book.codaq.it> oppure [www.aqp.it](http://www.aqp.it). Le prenotazioni si possono anche effettuare da telefono fisso, da cellulare e dall'estero chiamando il numero verde commerciale AQP.

##### b. Fattura online



È possibile ricevere la bolletta di Acquedotto Pugliese tramite e-mail. Il servizio, previa adesione al servizio dallo sportello online [www.aqpfacile.it](http://www.aqpfacile.it), è gratuito e prevede l'invio della fattura subito dopo l'emissione senza dover attendere i tempi di spedizione e di consegna. In questo modo i clienti potranno visualizzare e archiviare le bollette sul PC e consultarle comodamente in qualsiasi momento, riducendo il consumo di carta e contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente.

##### c. Autolettura



È disponibile il servizio di autolettura del contatore AQP al servizio di ogni fornitura. In maniera semplice e veloce è possibile fornire la lettura del contatore, come indicato in fattura, e ricevere sempre fatture con consumi accertati.



#### d. SMS o EMAIL di avviso fatture scadute

È disponibile il servizio di avviso fatture scadute. Il servizio consente di ridurre l'addebito della mora e di tenere sotto controllo le scadenze. In automatico i clienti che hanno comunicato il cellulare o una e-mail riceveranno l'avviso in maniera gratuita.



#### e. AQPrisponde

Oltre 100.000 sono le domande a cui AQPrisponde, il servizio digitale automatico, basato su tecnologia web intelligence e semantic, ha provveduto a fornire una risposta. Il servizio è accessibile via internet dal portale [www.aqp.it](http://www.aqp.it) ed è anche gratuitamente scaricabile come App per smartphone.



#### f. Domiciliazione delle fatture consumi

Il servizio di domiciliazione bancaria/postale delle fatture consente di addebitare direttamente in conto corrente le fatture alla scadenza, senza incorrere in addebiti di interessi di mora per tardato pagamento. Il servizio aderente all'addebito diretto SEPA SDD non prevede costi da parte di AQP ed è sicuro. Il servizio è attivabile direttamente da AQPfacile, oppure con la compilazione e trasmissione del modulo disponibile in fattura, sul portale [www.aqp.it](http://www.aqp.it) secondo le indicazioni nello stesso riportato.

#### SPORTELLO ON LINE E APP "AQPf@CILE"

AQPf@cile è lo sportello online a disposizione dei clienti per gestire ogni richiesta in formato digitale. Si possono gestire in autonomia tutte le forniture di casa o professionali per gli amministratori di Condominio, Aziende, Comuni, Enti e Pubbliche Amministrazioni. Sono oltre 800 mila le sessioni eseguite online mediante AQPf@cile nel 2021 con un significativo incremento degli utenti registrati.

Il numero di richieste effettuate in forma digitale attraverso la piattaforma AQPf@cile evidenzia un incremento significativo nel 2021 rispetto al 2020, che ha riguardato prevalentemente le richieste relative alle variazioni dei recapiti delle fatture, servizi di domiciliazione bancaria/postale e informazioni relative a contratti e fatture che non rientrano nelle altre categorie.



## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

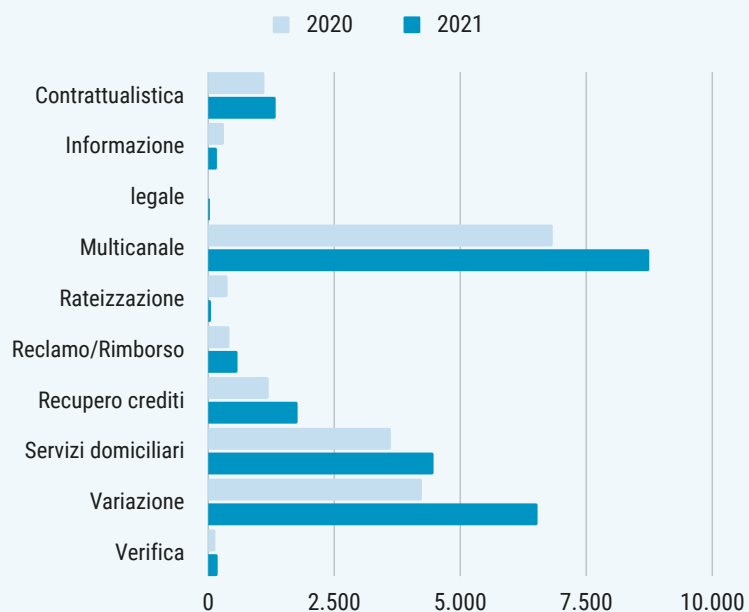
PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

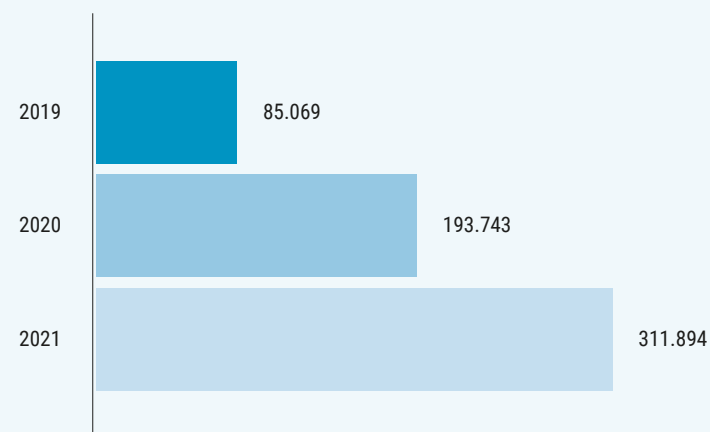
**CLIENTI E  
COMUNITÀ**

### Andamento macro tassonomia



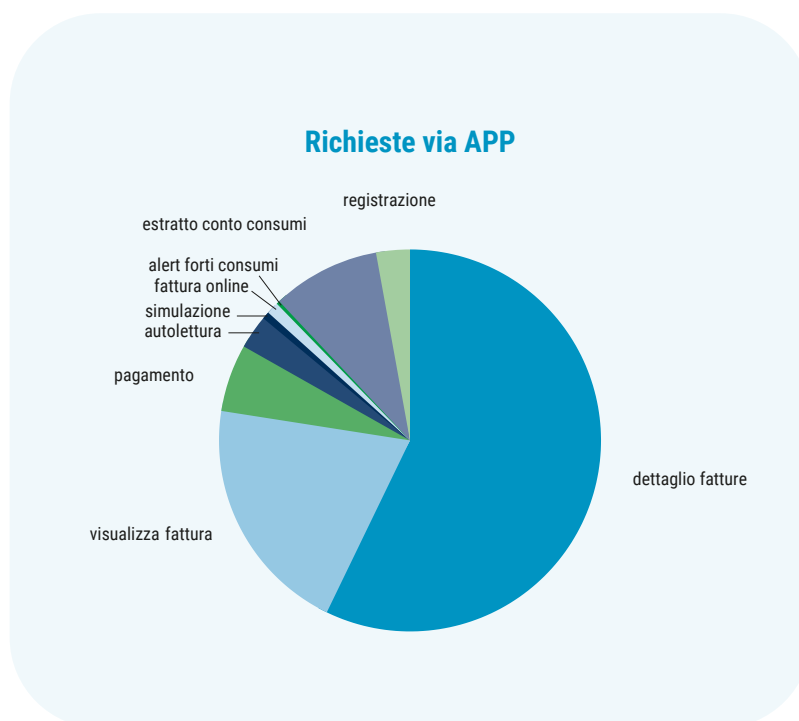
Inoltre, si rileva nel 2021 un significativo incremento delle utenze che hanno aderito al servizio fattura online di AQPf@cile e quindi un incremento di invio di fatture in formato elettronico via email.

### Fatture On line inviate



Analogamente il trend è crescente nell'utilizzo della app AQPf@cile, oltre 30.000 utenti hanno utilizzato la APP nel 2021, rispetto ai 7.000 utenti del 2020. I principali servizi di cui i clienti hanno fruito mediante la app AQPf@cile sono riportati nel grafico di seguito.

fatture inviate via mail 2021		% crescita 2021 vs. 2020
I trim.	56.468	122,19
II trim.	89.875	45,92
III trim.	79.812	45,45
IV trim.	85.739	65,31
tot. Invii 2021	311.894	60,98%
sms:	81.256	133,33%



## 7.2

### La qualità contrattuale

L'ARERA ha individuato standard di Qualità contrattuale validi a livello nazionale a cui tutte le gestioni si sono dovute adeguare a partire dal 1° luglio 2016.

Gli standard di servizio sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto della prima tipologia di standard comporta l'accredito all'utente finale, direttamente in fattura consumi, di un indennizzo automatico base di € 30, crescente fino a € 60 o € 90 in base al ritardo nell'esecuzione della singola prestazione oggetto di standard specifico.

A partire dal 2020, gli indicatori semplici sono stati raggruppati in due Macro-indicatori, rispettivamente relativi **all'Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1) e alla Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2)**, per i quali sono previsti obiettivi di miglioramento annuali rispetto all'anno precedente, con il 2018 individuato dall'ARERA come anno base.

Nella Relazione annuale sullo Stato dei servizi 2020, presentata da ARERA a luglio 2021, sono stati pubblicati i dati medi di settore del 2020 a livello nazionale per ciascun indicatore semplice (specifici e generali). A dicembre 2021, inoltre, ARERA ha pubblicato anche i dati relativi all'anno 2020 per tutti i gestori italiani.

Le prestazioni eseguite nel 2020 risentono degli effetti della situazione di emergenza derivante dalla pandemia da Covid-19. Per questo motivo ARERA ha stabilito che la valutazione degli obiettivi di miglioramento annuali, stabiliti dalla stessa ARERA per i Macroindicatori MC1 e MC2 di ciascuna gestione del servizio idrico integrato in Italia, sarà effettuata cumulativamente per gli anni 2020 e 2021.

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

**CLIENTI E  
COMUNITÀ**

INDICATORE RQSII	STANDARD SPECIFICI			
	STANDARD ARERA	% entro lo standard anno 2020 AQP	% entro lo standard Benchmark ARERA TOP anno 2020	% entro lo standard Benchmark ARERA anno 2020
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	98,34%	95,51%	91,70%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	98,07%	94,16%	89,50%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice (multiplo)	15 gg	90,17%	90,44%	85,70%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	91,53%	93,31%	91,70%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg feriali	98,60%	94,17%	96,30%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	73,96%	90,02%	93,10%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	71,80%	96,77%	97,50%
Tempo di preventivazione per lavori complessi con sopralluogo	20 gg	73,77%	93,31%	91,90%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	97,43%	94,28%	98,50%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	72,57%	88,90%	91,00%
Tempo di sostituzione del misuratore	10 gg	100%	95,31%	92,10%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	92,86%	97,35%	92,50%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	94,26%	74,67%	75,80%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	77,78%	94,03%	90,80%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	72,73%	93,59%	93,90%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	99,99%	98,58%	98,40%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	99,78%	87,07%	95,10%
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 gg	99,31%	89,71%	90,60%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	99,90%	91,69%	97,10%

STANDARD GENERALI				
INDICATORE RQSII	STANDARD ARERA	% entro lo standard anno 2020 AQP	% entro lo standard Benchmark ARERA TOP anno 2020	% entro lo standard Benchmark ARERA anno 2020
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Min 90% entro 30 gg	79,80%	88,49%	85,30%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Min 90% entro 30 gg	75,48%	93,12%	77,30%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Min 90% entro 30 gg	70,77%	85,87%	88,90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Min 90% entro 7 gg	68,58%	92,62%	92,10%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Min 95% entro le precedenti 24 ore	86,15%	80,13%	92,40%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Min 90% entro 3 ore	86,37%	91,65%	90,20%
Tempo per la risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Min 95% entro 30 gg	99,77%	85,89%	88,80%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Min 95% entro 60 min	98,57%	96,52%	97,70%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Media <= 20 min	9,57	10,59	9,43
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Min 90%	100%	99,20%	96,81%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Max 240 sec	179	157	103
Livello del servizio telefonico (LS)	Min 80%	82,55%	89,09%	89,78%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Min 90% entro 120 sec	90,20%	92,64%	92,80%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Min 90% entro 10 gg	98,13%		91,70%

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

### 7.2.1

#### Impegno di AQP a sostegno delle “utenze deboli” (bonus idrico)

AQP ha provveduto al completamento delle erogazioni dei bonus per i quali sono pervenute le relative richieste tramite il sistema SGate entro il 31 dicembre 2020, con le modalità stabilite da ARERA per la gestione del periodo transitorio nei primi mesi del 2021 nelle more dell'attivazione del nuovo sistema nazionale per il riconoscimento automatico del bonus (come stabilito dalla normativa nazionale).

Complessivamente sono stati erogati circa 940.000 Euro. Tale importo risente della mancata erogazione dei Bonus relativi alle Dichiarazioni Sostitutive Uniche (DSU) del 2021 in base al nuovo regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, in vigore dal 1 gennaio 2021. I primi flussi di bonus relativi al nuovo regime saranno infatti resi disponibili da Acquirente Unico nel corso del 2022.

Nel 2021 si è in ogni caso provveduto nell'implementare quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM del 23/02/2021 “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” che ha stabilito che dal 1 gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico siano riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Infatti, dal 2021 sarà sufficiente che ogni anno, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per ricevere l'erogazione del Bonus e le differenti prestazioni sociali agevolate. Infatti, se il nucleo familiare rientra in una delle condizioni di disagio economico previste, ha diritto al bonus e l'INPS invierà i suoi dati (nel rispetto della normativa sulla privacy e delle disposizioni ARERA in materia) all'Acquirente Unico per il riconoscimento automatico del bonus sociale idrico. L'Acquirente Unico, dopo gli accertamenti previsti, provvederà a trasmettere i dati al Gestore del Servizio Idrico Integrato territorialmente competente per l'individuazione della fornitura idrica e la determinazione della relativa erogazione,

che avverrà in base a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 63/2021 ed in relazione alla tipologia di utenza diretta o indiretta.

### 7.3

#### Costo del servizio idrico integrato

##### 7.3.1

##### La bolletta media per l'ATO Puglia

La tabella che segue riporta i valori in Euro della bolletta media applicata negli anni 2019, 2020 e 2021 nell'ATO Puglia per un'utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3 persone con un consumo medio pro capite di 150 litri/giorno.



**Le tariffe applicate e la spesa sostenuta dai clienti nel 2021 sono cresciute del 2,7% rispetto a quelle dell'anno precedente.**

Euro	2019	2020	2021	2021-2020
Acquedotto	223,84	222,27	228,32	2,7%
Fognatura	36,31	36,06	37,04	2,7%
Depurazione	104,28	103,55	106,37	2,7%
Iva	36,44	36,19	37,17	2,7%
<b>TOTALE</b>	<b>400,88</b>	<b>398,07</b>	<b>408,90</b>	<b>2,7%</b>

L'entità della variazione tariffaria non corrisponde a quella approvata da AIP in data 22 febbraio 2021, pari al 2% rispetto al 2020. Tanto in quanto, nelle more dell'approvazione della predisposizione tariffaria 2020-2023, AQP ha applicato, in ottemperanza all'art. 7 della Deliberazione ARERA n. 580/2019 (MTI-3), le tariffe calcolate in base al Piano Economico-Finanziario previgente, che prevedeva una riduzione delle tariffe dello 0,7% rispetto al 2019.

La predisposizione tariffaria 2020-2023 ha invece previsto per il 2020 una variazione tariffaria nulla rispetto al 2019 e per il 2021 una variazione del 2% rispetto al 2020. Tuttavia, dal momento che l'approvazione da parte di AIP è intervenuta oltre il termine utile per procedere ad effettuare i conguagli direttamente ai clienti in fattura, non è stato possibile applicare il nuovo moltiplicatore tariffario del 2020. Di conseguenza, l'incremento registrato tra le tariffe effettivamente applicate nel 2020 e le tariffe del 2021 deriva dall'effetto congiunto della riduzione intervenuta nel 2020, pari a 0,7%, e della variazione approvata per il 2021, pari al 2%.

Per completezza di esposizione, si riporta di seguito una tabella nella quale sono indicati gli importi che la famiglia tipo (3 persone con un consumo medio pro capite di 150 litri giorno) ha pagato in bolletta nel 2020 per le componenti di perequazione stabilite da ARERA a livello nazionale applicate ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e che AQP, come tutti gli altri gestori del SII italiani, deve riversare a Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali:

Componenti perequative	Delibera ARERA	€/mc	Spesa €
UI1 – popolazioni terremotate	6/2013	0,004	1,97
UI2 – qualità del servizio	918/2017	0,009	4,44
UI3 – bonus sociale idrico	897/2017	0,005	2,46
UI4 – Fondo garanzia opere idriche	580/2019	0,004	1,97
<b>Totale</b>			<b>10,84</b>

Ad ogni buon conto, si evidenzia che, in base a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 639/2021/R/IDR del 30 dicembre 2021, dal 1 gennaio 2022 la componente UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione automatica del bonus sociale idrico è pari a 0,0179 Euro/metro cubo.

### 7.3.2

#### I costi sostenuti dalla Tariffa del SII ATO Puglia

Il Metodo Tariffario Idrico definito dall'ARERA si basa sul principio del recupero integrale dei costi (full cost recovery). Tale principio, che trova esplicito fondamento nella disciplina comunitaria, prevede che l'esercizio del Servizio Idrico Integrato nel suo complesso raggiunga l'equilibrio fra i costi sostenuti e i ricavi risultanti dalla gestione e dall'investimento.

Il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3) 2020-2023, come aggiornato con Deliberazione 580/2019, conduce alla determinazione di un monte ricavi garantito per il gestore da fatturare ai clienti nell'anno di competenza.

Il Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG) è dato dalla sommatoria dei Costi operativi endogeni (Opex-end), dei Costi operativi esogeni o "passanti" (Opex-al) dei costi

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

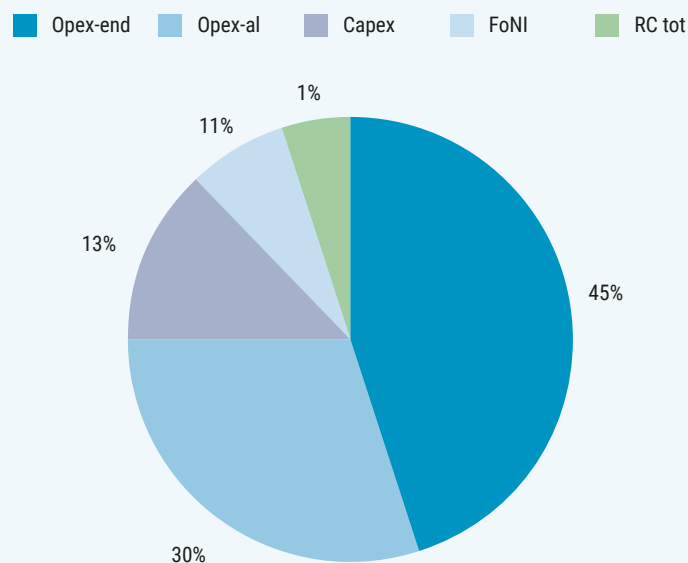
TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

ambientali della risorsa (ERC), dei Costi delle immobilizzazioni (Capex), del Fondo per i Nuovi Investimenti (FoNI) e dei Conguagli (RC).

Di seguito si riporta la rappresentazione grafica dell'incidenza delle diverse componenti tariffarie sul totale del VRG di AQP per le tariffe dell'anno 2021.

### Composizione della tariffa AQP SpA 2021



Fonte: Elaborazione AQP 2022 - La composizione della tariffa AQP S.p.A. per l'anno 2021

Componenti della Tariffa (Mln€)	2019	%	2020	%	2021	%
Opex-end (inclusi costi ambientali)	227,02	44%	231,25	45%	231,88	45%
Opex-al (inclusi costi ambientali)	137,28	26%	141,31	28%	156,09	30%
Capex	67,86	13%	66,93	13%	70,14	13%
FoNI	68,24	13%	58,16	11%	57,79	11%
RC	20,67	4%	13,29	3%	3,73	1%
Totale	521,07		510,94		519,63	

Le evoluzioni intervenute negli ultimi anni nelle tariffe dell'ATO Puglia confermano la sostanziale stabilità delle varie componenti del VRG. L'andamento della quota c.d. "endogena" dei costi operativi e dei costi ambientali (Opex-end), vale a dire quelli su cui il gestore ha diretto controllo e sui quali può intervenire attraverso uno sforzo di efficientamento, è interamente spiegabile dall'evoluzione inflazionistica. L'andamento della quota c.d. "esogena" dei costi operativi e dei costi ambientali (Opex-al), cresciuta di ca. 15 M€, risente dell'aumento dei costi di energia elettrica (+6,4 M€) e della valorizzazione della nuova componente tariffaria legata ai maggiori costi sostenuti per il trasporto e lo smaltimento dei fanghi di depurazione (+8,6 M€).

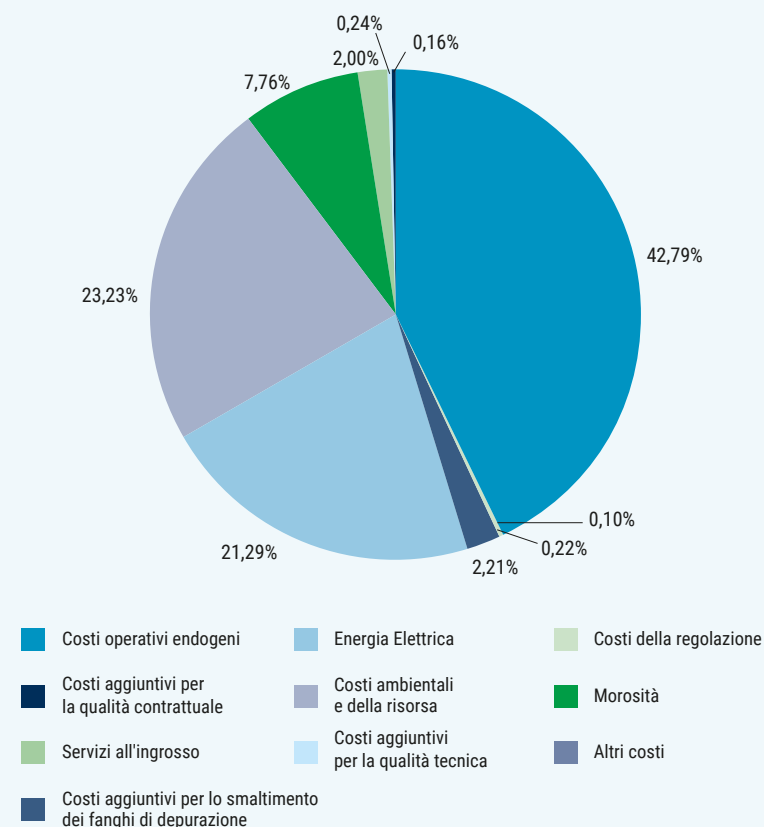
Nel 2021 la componente legata al finanziamento dei nuovi investimenti (FoNI) è in decremento (- 20 M€), rispetto al 2020, mentre i costi per gli investimenti realizzati (Capex), che avevano subito una contrazione nel 2020, sono aumentati di circa 3 M€ nel 2021, sebbene la loro incidenza sul totale sia rimasta invariata.

Infine, la componente tariffaria legata ai conguagli per il passato (RC) nella tariffa 2021 è aumentata rispetto al 2020 (-9,5 M€), prevalentemente per effetto dei conguagli legati alla conclusione del procedimento istruttorio sulla predisposizione tariffaria 2020-2023, di cui alla citata Deliberazione ARERA n. 162/2022.

Andando nel dettaglio dei costi operativi ammessi nella tariffa 2021 ai sensi del MTI-3, si nota che la componente riconducibile a costi c.d. endogeni si è ridotta rispetto all'anno precedente di ca. 2,5 M€, passando da ca. 168,5 M€ a ca. 166 M€, mentre i costi ambientali e della risorsa sono aumentati nello stesso periodo di ca. 3 M€, passando da ca. 87 M€ a ca. 90 M€. Tale andamento è dovuto in parte ad una diversa allocazione dei costi tra le due componenti tariffarie, secondo un trend crescente derivante dalle susseguenti richieste da parte di ARERA di procedere in tal senso, e in parte dall'aumento dei costi ambientali e della risorsa riconducibili agli approvvigionamenti idrici e agli altri contributi e oneri ambientali (+1,6 M€).

I costi per il raggiungimento dei più elevati standard di qualità contrattuale, di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, nonché i costi per il raggiungimento dei più elevati standard di qualità tecnica, di cui alla Deliberazione AEEGSI n.917/2017, sono rimasti costanti nel 2021 rispetto all'anno precedente.

### Composizione della componente dei costi operativi nella tariffa AQP SpA 2021



Fonte: Elaborazione AQP 2022 - La composizione della componente dei costi operativi nella tariffa AQP S.p.A. 2021

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

I costi riconosciuti in tariffa per l'energia elettrica, che ammontano al 21,3% del totale, sono cresciuti, come detto, di 6,4 M€ rispetto al 2020. Tali costi saranno soggetti a conguaglio in sede di aggiornamento della predisposizione tariffaria per gli anni 2022-2023, in funzione dei costi effettivamente sostenuti nel 2021.

Tra i rimanenti costi, assumono rilevanza quelli riconosciuti a compensazione della morosità dei clienti (circa 7,8%), in diminuzione di ca. 1,8 M€ rispetto al 2020, e quelli relativi alle forniture idriche da terzi e ai servizi idrici non gestiti da AQP ma fatturati dalla Società in conto terzi (circa 2%). Si noti, infine, l'aumento di ca. 200 mila Euro dei costi dovuti per il funzionamento degli Enti di regolazione.

Composizione della Componente Costi Operativi (M€)	2019	2020	2021	%
Costi operativi endogeni	192,05	168,50	166,02	42,79
Costi aggiuntivi per la qualità contrattuale	0,53	0,60	0,60	0,16
Costi aggiuntivi per la qualità tecnica	3,41	0,94	0,94	0,24
Costi aggiuntivi per lo smaltimento dei fanghi di depurazione	0,00	0,00	8,57	2,21
Energia Elettrica	72,87	76,19	82,60	21,29
Costi ambientali e della risorsa	61,5	87,27	90,13	23,23
Morosità	23,67	31,87	30,11	7,76
Servizi all'ingrosso	8,82	7,06	7,74	2,00
Costi della regolazione	0,86	0,67	0,86	0,22
Altri costi	0,58	0,39	0,39	0,10
Totale	364,29	373,50	387,98	100%

### 7.4

## Gestione dei reclami

La gestione dei reclami e quindi la "cura dei nostri clienti" nel 2021, sempre di più, si è concretizzata nella massima attenzione per il rispetto di quanto previsto dalle normative ARERA in materia.

Costante è stato lo sforzo del rispetto dei tempi nel fornire le risposte scritte, così come del rispetto di formulare testi delle risposte che fossero caratterizzati da chiarezza e comprensibilità; nonostante le difficoltà gestionali oggettive di un periodo così particolare - emergenza Covid 19 - i risultati ottenuti possono ritenersi assolutamente soddisfacenti: **rispetto per oltre il 99% dei tempi di risposta** per le Richieste scritte di rettifica di fatturazione, per le Richieste scritte di informazione e per l'Emissione delle Rettifiche di fatturazione.

Particolare attenzione è stata prestata alle richieste delle Pubbliche Amministrazioni, alle associazioni di consumatori ed ai Grandi Clienti.

Nel corso del 2021 sono state intraprese importanti attività, ancora in corso, inerenti la "Bonifica Banca Dati": l'attività svolta - e da svolgere - è stata affidata ad una società esterna vincitrice di gara d'appalto, e rappresenta una azione trasversalmente utile, nonché necessaria, per tutte le attività aziendali in adeguamento alle seguenti deliberazioni ARERA e previsioni normative:

- 665/2017/R/Idr – TICSII per individuazione di Numero di Componenti per nucleo familiare;
- 311/2019/R/Idr – REMSI e ss.mm.ii per compensazione nella gestione del rapporto morosità/erogazione bonus idrico e gestione utenze pubbliche non disalimentabili;

- 63/2021/R/Com – BONUS IDRICO per verifica e controllo sulla banca dati del numero di componenti del nucleo familiare, in relazione al quale viene determinato l'importo del bonus da erogare.

Si precisa che l'iter ha avuto inizio nel giugno 2021, con l'invito a tutti comuni serviti da AQP, a fornire i dati necessari per adempiere alle delibere su indicate. Il tutto è avvenuto prestando estrema attenzione alle modalità di trasferimento dei dati, nel pieno rispetto di quanto disposto dalla normativa AgID e dalla normativa in materia di protezione dei dati personali. Il progetto, oltre a raccogliere il numero dei Componenti nucleo familiare, intende traguardare anche la raccolta di molte altre informazioni – sempre da fonti certificate - per migliorare il processo di fatturazione e recupero crediti, postalizzazione, corretta attribuzione tipologie d'uso contrattuale e regime IVA, puntuale attribuzione dei codici ATECO. Trattasi, infatti, di attività di bonifica dell'intero DB clienti AQP (oltre 1 Milione di posizioni). In prima battuta si è data priorità a quanto previsto dalla Delibera TICSI, circa la fatturazione dei consumi commisurati al numero dei componenti del nucleo familiare, pertanto è in corso di definizione la ricezione e gestione dei ruoli TARI da parte dei Comuni serviti. Inoltre sono in avvio azioni complementari per definizione complessiva dell'attività di bonifica.

Altro importante progetto avviato nel corso del 2021 riguarda il processo di miglioramento della gestione del cliente grazie alla "digitalizzazione della corrispondenza": l'implementazione permetterà la massima aderenza alle prescrizioni ARERA, in particolare sulla conformità e validità dei dati, sul rispetto delle tempistiche previste e sulla loro documentabilità. Il progetto, inoltre, permetterà di conseguire una più spinta dematerializzazione della documentazione, con contestuale efficientamento dei tempi di gestione pratica e salvaguardia ambientale.

Continua è stata, nel corso dell'anno, la gestione della prescrizione biennale, a beneficio dei clienti, per gli addebiti ascritti in fatture aventi scadenza a partire dal 01.01.2020, in ottemperanza a quanto stabilito dall'ARERA con Deliberazione n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 – integrata e modificata dalla Deliberazione n. 186/2020/R/IDR del 26 maggio 2020 – in relazione alla fatturazione di importi riferiti

a consumi risalenti a più di due anni, in applicazione della Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge n. 160/19).

Senza soluzione di continuità il controllo, cominciato dal 1° gennaio 2019 e introdotto dalla Legge di Bilancio 2018, della conformità a quanto previsto dalla Agenzia delle Entrate circa i dati fiscali e il corretto regime IVA nell'invio delle fatture elettroniche che ormai riguardano tutti i clienti di Acquedotto Pugliese.

Si rammenta infine che, indipendentemente dal canale utilizzato dal cliente, pec, fax, lettera, web, le richieste che giungono sono tracciate dal sistema di CRM (Customer Relationship Management), consentendo il monitoraggio continuo dei fenomeni in termini qualitativi e quantitativi, nonché quello degli indicatori previsti da ARERA.

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

### 7.4.1

#### Conciliazione paritetica per i clienti

La procedura conciliativa attualmente attiva è una negoziazione paritetica e consente al cliente di risolvere gratuitamente eventuali controversie, in merito a:

- importi addebitati in fattura a qualsiasi titolo
- ricalcolo dei consumi per accertato malfunzionamento dell'apparecchio misuratore
- contestazione della tipologia d'uso
- funzionalità dell'apparecchio misuratore
- preventivazione
- costruzione nuovi allacci
- mancata attivazione della fornitura
- limitazione, sospensione, disattivazione della fornitura
- deposito cauzionale.

L'ARERA (\*) è intervenuta stabilendo una disciplina transitoria per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Clienti e Gestori entrata in vigore dal 01 luglio 2018.

In virtù di tali disposizioni normative è stato attivato anche nel settore idrico il "Servizio Conciliazione ARERA" e AQP, in qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'ATO Puglia, ha provveduto all'accreditamento allo Sportello per il consumatore Energia e

Ambiente ARERA, al fine di consentire l'abilitazione alla nuova piattaforma e quindi al Servizio Conciliazione delle persone fisiche del Gestore medesimo.

(\*)(deliberazione del 1° febbraio 2018 n. 56/2018/E/IDR e successiva delibera del 28 giugno 2018 n.355/2018/R/COM - Allegati A e B)

Si evidenzia che, dal 1° luglio 2019 ARERA con delibera n. 142/2019/E/idr ha introdotto l'obbligo partecipativo del Gestore alle conciliazioni espletate dinnanzi al Servizio conciliazione, fino ad allora facoltativo e l'obbligo di divulgazione ai clienti dell'entrata in vigore di questa nuova procedura.

Inoltre, nell'ottica di agevolare l'accesso anche online dei Clienti AQP alla Commissione Conciliativa, si è attivato il Servizio Conciliazione sullo sportello AQP Facile.

Il servizio permette ai clienti di inoltrare la domanda di conciliazione e di ricevere contestualmente, a mezzo e-mail o tramite sms, un alert di avvenuta trasmissione dell'istanza.

Infine, a settembre 2020, è stato pubblicato sul sito istituzionale AQP il nuovo Regolamento di Conciliazione approvato dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie.

Richieste di Conciliazione Paritetica e del Servizio Conciliazione ARERA (2021)	2019	2020	2021
pervenute e ricevibili Servizio Idrico Integrato	181	192	204
concluse con conciliazione	97	195	180
concluse senza conciliazione	5	7	14
in corso (*)	68	44	45
concluse per mancata adesione AQP (ARERA)	11	0	0

(\*) Il dato considera solo le richieste dell'anno di competenza

Si precisa che, nel corso del 2021, AQP ha ricevuto anche 32 domande di conciliazione paritetica cosiddette “non ricevibili”, di cui si è fornito al cliente, motivato riscontro sulle ragioni sottese al rigetto.

Parimenti, per quanto concerne le conciliazioni ARERA, AQP ha ricevuto 2 domande cosiddette “non ricevibili” di cui si è dato motivato riscontro alla parte attivante tramite il portale del Servizio Conciliazione ARERA e 3 domande per le quali la parte, sua sponte, ha rinunciato alla procedura dopo avergli fornito motivato riscontro di natura contabile.

- la concessione di deroghe alle condizioni standard per il rientro della morosità in situazioni di particolare disagio sociale e/o economico.

L'attività di recupero crediti è stata volta a:

- inviare 332.306 solleciti bonari per un credito pari a 217,7 milioni di Euro e 161.805 costituzioni in mora per un credito pari a 160,4 milioni di Euro
- eseguire 3.963 limitazioni della fornitura, 3.895 sospensioni, 8 disattivazioni.

## 7.4.2

### Processo del recupero crediti

Nel corso del 2021, l'attività di recupero crediti ha continuato ad essere fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria connessa alla diffusione del Covid 19.

Per venire incontro alle esigenze del territorio AQP ha prorogato alcune misure di attenzione alla clientela quali:

- la possibilità di rateizzazione anche il debito pregresso alle condizioni di maggiore favore previste dal REMSI per i debiti correnti. Inoltre, è stata concessa la possibilità di accedere a piani di rateizzazioni anche telefonicamente posticipando di un ulteriore mese il versamento della prima rata
- la non limitazione delle forniture a servizio degli utenti finali non disalimentabili (beneficiari del bonus sociale idrico)
- sino a giugno 2021, la non sospensione delle forniture a servizio delle utenze domestiche residenti e condominiali che rappresentano la maggioranza della base clienti della Società

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

### 7.5

#### Territorio e collettività

AQP promuove una serie di iniziative finalizzate a diffondere tra i suoi stakeholder la conoscenza delle proprie attività e le proprie best practice.

Nel rispetto delle policy aziendali, non eroga contributi, sotto qualsiasi forma a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacati, a loro rappresentanti e candidati ad eccezione di quelli dovuti in base a normative specifiche.

Nel corso del 2021 è stata organizzata la presentazione alla stampa, alle autorità, alle imprese e alle personalità del mondo della cultura dell'Integrated Reporting 2020, **Le persone, l'acqua. La nostra visione di prosperità**. Una conferenza-spettacolo che ha evidenziato come il miglioramento degli indicatori economico-finanziari di Acquedotto Pugliese evolve in parallelo con la creazione di valore condiviso per le comunità servite. All'Integrated Reporting si è affiancato – sul piano della testimonianza dell'impegno di Aqp per uno sviluppo rispettoso dell'ambiente e delle esigenze dei cittadini – **il Piano di Sostenibilità 2022-2024**, una delle più incisive e qualificanti proposte operative del nuovo CdA del Presidente Domenico Laforgia.

Tra le iniziative di maggior interesse anche il ritorno in presenza di Acquedotto Pugliese ad **Ecomondo**, rassegna di riferimento Europeo sui temi dell'economia circolare, dello sviluppo sostenibile e della green *technology*. La novità principale del 2021 è stata **Archè**, la tv della sostenibilità di Acquedotto Pugliese, che ha avuto il compito di raccontare non solo le *best practice* dell'azienda ma anche quelle dell'intero *Sistema Puglia*, nella proposta e nel confronto con player e istituzioni sugli aspetti scientifici, gestionali e di scenario in materia di gestione della risorsa idrica. La Fiera Ecomondo è stata anche occasione per avviare nuove e più efficaci interlocuzioni istituzionali del vertice aziendale con ARERA, i Ministeri e le altre Utility, anche attraverso la federazione Utilitalia alla quale AQP aderisce.

Nel corso del 2021 è stato siglato il protocollo d'intesa con il **Politecnico di Bari** per la catalogazione e il progetto di restauro e conservazione del patrimonio storico-artistico di Acquedotto Pugliese, di cui sono parte rilevante gli arredi realizzati da Duilio Cambellotti per il Palazzo dell'Acqua. Il lavoro, affidato al Politecnico/ Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura, sarà realizzato grazie al finanziamento di borse di studio destinate agli allievi. La sinergia con le istituzioni culturali e scientifiche del territorio rappresenta un punto fermo della strategia aziendale: l'obiettivo è valorizzare, infatti, il contributo dei giovani studenti nell'individuazione di percorsi aziendali destinati a produrre ulteriore know how e innovazione tecnologica con il fine di garantire ricadute sempre più positive sul territorio.

Per rafforzare il legame con i cittadini, favorendo la conoscenza della storia e della complessa struttura industriale di Acquedotto Pugliese, è stato realizzato il restyling delle sorgenti. Nuovi pannelli, nuove app, nuova illuminazione, un efficace sistema di videoproiezione hanno reso più utile e interessante la visita ai siti di Caposele e Cassano Irpino, oggetto di attenzione sempre crescente da parte di cittadini e turisti.

Per illustrare i nuovi processi tecnologici introdotti in azienda, con l'obiettivo di affinare la qualità del servizio offerto ai cittadini, è stata svolta una conferenza stampa in streaming sul tema **L'innovazione digitale in Acquedotto Pugliese**. Tra le novità più interessanti, presentate al pubblico, AQPf@cile 2.0, la nuova app che consente in modo più facile, comodo e veloce di fruire online di tutti i servizi dedicati ai clienti.

Il dialogo con i cittadini - sia per diffondere la conoscenza di nuovi interventi e servizi sia per ribadire l'importanza di un utilizzo consapevole della risorsa idrica - rappresenta, tradizionalmente, un aspetto tra i più rilevanti dell'attività di Acquedotto Pugliese orientata a rafforzare i rapporti con il territorio e a produrre risultati positivi per le comunità servite. In questo orizzonte, si sono rivelate di particolare utilità le campagne di comunicazione, svolte attraverso i media e i social. Fra le tante, **Il futuro arriva a casa tua. Te lo porta gratis Acquedotto Pugliese**, ideata per presentare AQP Smart Metering, il piano per la sostituzione di un milione di contatori con misuratori di nuova generazione, che garantirà maggiore soddisfazione tra i cittadini, grazie alla

maggior esattezza dei consumi addebitati e alla notifica di consumi anomali, a cui i clienti potranno porre prontamente rimedio.

Innovazione e dialogo sono anche le coordinate lungo le quali è stato realizzato **AQP Water Academy Young**, il nuovo sito in 3D dedicato alle scuole, uno strumento semplice ed efficace per accompagnare docenti e alunni in un interessante viaggio alla scoperta del mondo dell'acqua e dell'Acquedotto Pugliese.

Passando alle iniziative più segnatamente culturali, il 2021 ha visto la prosecuzione della mostra itinerante **La fontana racconta**. Rivisitata nei contenuti e arricchita con foto inedite e nuovi oggetti della tradizione popolare, allestita con nuove teche e pannelli, realizzati nel segno della sostenibilità, la mostra racconta la storia dell'acquedotto attraverso una delle sue icone più note e amate: la tradizionale fontanina in ghisa presente su tutte le piazze dei centri pugliesi. Un'iniziativa coronata da un eccezionale successo, come dimostrano le richieste sempre più numerose di amministrazioni comunali e associazioni per ospitare la rassegna nelle proprie città.

Sul versante della comunicazione ufficiale il 2021 ha fatto registrare il prosieguo delle consuete attività di diffusione dei comunicati stampa, di **video** sui principali interventi realizzati sul territorio, di contenuti multimediali sulle pagine social e di articoli sulla testata online **La Voce dell'Acqua** e sulla rivista trimestrale **L'Acquedotto**. Insieme all'invio della **newsletter** a dipendenti, istituzioni e stakeholder aziendali, e all'attività di media relation in ambito nazionale e locale.

Tutto il nostro impegno verso l'ambiente e gli obiettivi a livello nazionale e internazionale, sono accompagnati da una particolare attenzione verso il territorio nel quale operiamo. In quest'ottica abbiamo avviato lavori di manutenzione straordinaria di un tratto di 4 chilometri tra la strada provinciale S.P. Ceglie M-Martina e Pineta Ulmo che interessano la **ciclovia di Acquedotto Pugliese**, un percorso unico alla scoperta dello storico "fiume nascosto" della Puglia. Un'alternanza di paesaggi rurali e luoghi suggestivi, in cui si rivela la forza evocativa della macchia mediterranea e dei trulli pugliesi con l'obiettivo di promuovere il cicloturismo, una modalità eco-sostenibile di fruizione del tempo libero e del territorio che valorizza le economie locali e rispetta la

storia e i luoghi interessati.

Un ulteriore impegno verso il territorio è dimostrato dai lavori di riqualificazione e illuminazione che hanno coinvolto la **sorgente di Caposele**, grazie ai quali i caposelesi hanno ottenuto nuova accessibilità a quello che loro definiscono il "santuario dell'acqua".

## 7.6 Premi e riconoscimenti

AQP anche nel 2021 si è confermata motore di sviluppo e crescita sociale per tutto il territorio servito e per il terzo anno consecutivo ha ottenuto il **Premio Industria Felix - L'Italia che compete**, per i risultati di Bilancio relativi al 2019. Un importante riconoscimento assegnato alle aziende che dimostrano le migliori performance gestionali e la conferma che per AQP la gestione della risorsa idrica è ottimale solo se ai risultati del Bilancio economico si sommano quelli in ambito di sostenibilità ambientale e sociale.

Le nostre scelte strategiche e le azioni quotidiane dimostrano il livello di attenzione di AQP per una crescita responsabile e questo, sempre nel corso del 2021, ha portato al conseguimento del **CEOforLIFE Awards2021** per l'eccellenza nella gestione della risorsa idrica secondo quanto stabilito dai 17 SDGs delle Nazioni Unite. Un ambito riconoscimento ricevuto grazie alla lungimiranza della nostra leadership capace di promuovere azioni strategiche finalizzate alla crescita dell'azienda e alla promozione dello sviluppo delle persone attraverso contributi a diversi livelli, da quello produttivo a quello tecnologico, da quello sociale a quello istituzionale.

Nel 2021 AQP ha ricevuto anche un premio nazionale per il proprio piano di

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

welfare rivolto a tutto il personale, un progetto trasversale di Welfare aziendale e Comunicazione interna che ci ha permesso di essere tra i primi tre classificati all'edizione **well@work 2021**, l'annuale appuntamento di HRC Community, la prima community di HR che si occupa di gestione delle persone nelle organizzazioni. Un premio che conferma lo sforzo messo in campo in un periodo decisamente difficile durante il quale abbiamo mantenuto alto il benessere dei dipendenti garantendo un servizio più efficiente per il territorio grazie al profondo senso di coesione nella squadra.

Inoltre Acquedotto Pugliese ha ottenuto il secondo posto all'**Oscar di Bilancio 2020**, iniziativa promossa da FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) in collaborazione con Borsa Italiana e Università Bocconi di Milano e ha ricevuto la menzione speciale della Giuria del **"Premio di Eccellenza Duale"** per il progetto *"La circolarità dell'acqua"*, sviluppato in collaborazione con l'Istituto Tecnico Superiore Cuccovillo di Bari, per aver dimostrato grande attenzione alla tutela del territorio, alla valorizzazione di un nuovo profilo trasversale, il "Tecnico Superiore per la Manutenzione specialistica del Sistema Idrico Integrato (SII)", e per aver attivato un percorso terziario professionalizzante nel settore pubblico. Un premio ricevuto dalla Camera di Commercio italo-tedesca direttamente dall'ambasciatore tedesco in Italia, quindi in un contesto internazionale che sottolinea l'utilità di questa collaborazione per gli studenti che hanno acquisito una formazione specialistica, per le aziende che potranno integrare una figura professionale altamente specializzata, per la nostra azienda che si impegna a diffondere le nostre competenze nel nostro territorio.

Infine la Direttrice Generale dell'AQP, dott.ssa Francesca Portincasa è stata recentemente premiata con il titolo di **Innovation Manager** insieme ad altri manager di imprese pubbliche e private. La Direttrice partecipa alla Community Innovation Manager hub, uno spazio destinato allo studio e alla promozione dell'evoluzione dei modelli organizzativi, dei processi e della cultura dei cittadini.



### 7.7

## Valore economico generato e distribuito

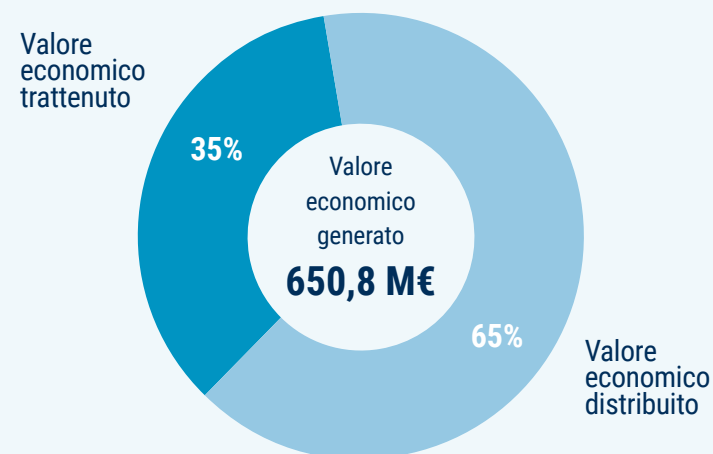
A partire dall'anno 2021 il valore economico generato e distribuito è stato determinato in conformità ai requisiti dello standard di rendicontazione 201-1 dei GRI Standards, per cui sono state riclassificati alcune voci nella ripartizione del valore economico distribuito tra gli stakeholder ed è stato rideterminato il valore economico generato. Per consentire la comparazione con gli anni precedenti, gli anni 2019 e 2020, pertanto, sono stati ridefiniti secondo dallo standard GRI 201-1. In particolare, il valore economico direttamente generato è costituito dai ricavi (le vendite nette più i ricavi dagli investimenti finanziari e le vendite di beni tangibili e intangibili) mentre il valore economico distribuito tra gli stakeholder è costituito dai costi operativi, salari e benefit dei dipendenti, pagamenti a fornitori di capitale, pagamenti alla Pubblica Amministrazione e investimenti nella comunità.

Valore Economico (Mln Euro)	2019	2020	2021
Generato	569,5	603,1	650,8
Distribuito	400,1	406,9	423,3
Trattenuto	169,3	196,2	227,5

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo AQP nel 2021 è di Euro 650,8 milioni (Euro 603,1 milioni nel 2020). L'incremento dell'8% rispetto all'anno precedente è da ricondurre principalmente all'aumento della quota di competenza dei contributi in conto impianti da Enti finanziatori per lavori conclusi (comprensivo della

quota FoNI di competenza 2021 ed anni precedenti), dei proventi ordinari diversi e delle immobilizzazioni per lavori interni della Capogruppo.

### Distribuzione del valore economico generato



Nell'esercizio 2021, il Valore trattenuto nell'impresa (il 35% del valore economico generato) è di 227,5 milioni di Euro ed è costituito principalmente da ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti a fondi rischi e dall'utile d'esercizio.

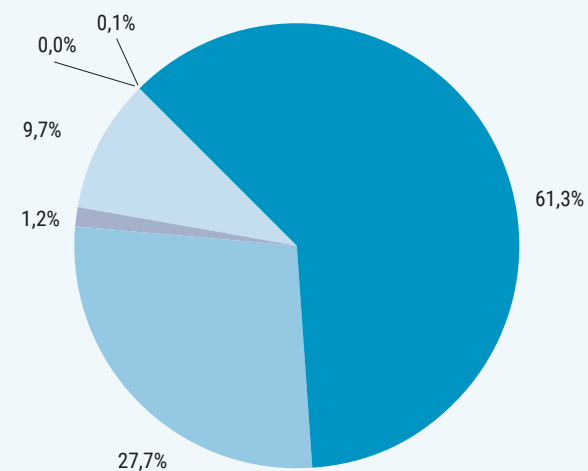
Il 65% del valore economico generato, pari a Euro 423,3 milioni, è stato distribuito ai propri stakeholder (principalmente fornitori, dipendenti, P.A. e altri) come evidenziato nella tabella che segue.

Ripartizione valore economico distribuito (Mln Euro)	2019	2020	2021
Costi operativi (Fornitori)	244,7	247,0	259,4
Dipendenti	109,6	110,6	117,0
Fornitori di capitale	2,1	3,7	5,2
P.A.	43,3	45,2	41,2
Azionisti	0,0	0,0	0,0
Comunità	0,5	0,5	0,5
TOTALE	400,1	406,9	423,3

Il Valore distribuito è di Euro 423,3 milioni ed è suddiviso tra i seguenti stakeholder:

### Ripartizione valore economico distribuito

Costi operativi   Dipendenti   Fornitori di capitale   P.A.  
Azionisti   Comunità



## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

- **61,3% Costi operativi (Fornitori):** è la quota prevalente ed è costituita dai costi sostenuti principalmente per l'acquisto di materiali e servizi. Tale valore aumenta rispetto al 2020 di Euro 12,4 milioni, attestandosi complessivamente a 259,4 milioni nel 2021, principalmente per i maggiori costi di energia e costi diversi di gestione.
- **27,6% Dipendenti:** quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi; l'incremento di Euro 6,4 milioni è imputabile principalmente alle maggiori unità in forza, ai maggiori costi per accantonamento ferie, festività e turni e ai maggiori costi per premio risultato
- **0% Azionisti:** il valore è pari a zero in quanto AQP non distribuisce dividendi
- **1,2% Fornitori di capitale:** quota costituita principalmente dagli oneri finanziari; l'incremento di Euro 1,5 milioni è principalmente dovuto ai maggiori oneri finanziari per finanziamenti
- **9,7% Pubblica Amministrazione:** in tale quota rientrano le imposte dirette ed indirette (escluse le imposte differite), gli altri oneri pagati a vario titolo alle diverse Autorità con cui l'Acquedotto Pugliese si interfaccia (Autorità Idrica Pugliese, ARERA, AGCM ed altri minori), i costi sostenuti per il ristoro dei costi ambientali connessi al trasferimento di risorse idriche degli invasi lucani in base all'accordo di programma Puglia-Basilicata, i costi sostenuti nei confronti di Acquedotto Lucano SpA come perequazione a seguito della gestione diretta di AQP di alcuni impianti di potabilizzazione in territorio lucano, i canoni erariali per i pozzi, le sorgenti e gli invasi; il decremento di Euro 4,0 milioni è principalmente dovuto alle minori imposte sul reddito e al minor ristoro dei costi ambientali alla Basilicata per i minori volumi prelevati
- **0,1% Comunità:** quota distribuita sotto forma di liberalità e contributi associativi

## 7.8 Investimenti

Gli investimenti vengono pianificati dall'Ente di Governo d'Ambito e successivamente inviati ad ARERA per l'approvazione definitiva, ed hanno un'estensione temporale di 4 anni. La normativa nazionale prevede, altresì, una revisione periodica degli stessi ogni due anni.

Il Piano complessivo in corso nel 2021 era stato revisionato dall'Autorità Idrica Pugliese a giugno 2018, ed è stato successivamente sostituito con il nuovo Piano degli Interventi relativo al quadriennio 2020-2023, approvato con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 6, in seduta del 22/02/2021.

Il Piano approvato nel febbraio 2021, definisce una spesa per il 2020 di circa Euro 151,5 milioni, per il 2021 di circa Euro 221,2 milioni e per il quadriennio 2020-2023 una spesa complessiva di 994,6 milioni.

Gli investimenti di AQP effettivamente realizzati nel corso del 2021 ammontano, complessivamente, a circa Euro 223,8 milioni; suddivisi tra la classe Acquedotto per 79,3 milioni, Fognatura per 62,4 milioni, Depurazione per circa 63,7 milioni ed altri investimenti per 18,3 milioni.

Investimenti (Mln Euro)	2019	2020	2021
Acquedotto	44	51	79
Fognatura	42	42	62
Depurazione	65	66	64
Altri investimenti	9	14	18
<b>TOTALE</b>	<b>160</b>	<b>173</b>	<b>224*</b>

\* L'importo totale è al netto degli investimenti di ASECO

I dati sugli investimenti sono stati indicati al lordo dei contributi ricevuti dagli enti finanziatori e iscritti tra i risconti passivi, senza considerare la variazione degli acconti corrisposti ai fornitori per interventi in corso.

Contesto di investimento	Investimenti
Allacci e tronchi	28,4 M€
Infrastrutturali	102,9 M€
Manutenzione straordinaria e Strategica	92,4 M€
<b>Totale complessivo</b>	<b>223,8 M€</b>

I maggiori investimenti nel 2021 hanno riguardato il comparto Acquedotto. In tale comparto, nell'ambito delle opere finalizzate all'approvvigionamento idrico e all'adduzione primaria, si segnalano le progettazioni in corso del primo e secondo lotto delle opere di interconnessione degli acquedotti del Fortore, Locone ed Ofanto e della variante definitiva al tracciato dell'Acquedotto dell'Ofanto I° lotto - II° Tronco.

Tra gli interventi attualmente in esecuzione si ricordano i sei lotti del "risanamento reti 3", i due lotti di realizzazione delle postazioni di misura e controllo per il monitoraggio, controllo della portata idrica e contenimento delle pressioni, concorrenti alla riduzione delle perdite idriche all'interno delle reti, l'integrazione e normalizzazione dell'approvvigionamento idrico a servizio dei Comuni di Maruggio, Torricella e marine, ed il potenziamento del serbatoio di alimentazione e condotta di alimentazione a servizio delle località marine (in località Zapponeta), tutti finanziati nell'ambito del Programma POR Puglia 2014-2020.

Finanziati con i proventi tariffari, invece, si segnalano in corso di esecuzione i due lotti di completamento delle infrastrutture di monitoraggio delle reti interne agli abitati non dotate di un adeguato sistema di telecontrollo, uno per il centro nord della Puglia e l'altro per il sud, e la realizzazione del by-pass della condotta primaria per la Capitanata in agro di Lucera.

Nell'ambito del comparto depurativo si evidenziano, in particolare, la realizzazione di interventi finalizzati al potenziamento degli impianti gestiti, attraverso la progettazione di interventi mirati all'adeguamento normativo per il riutilizzo delle acque reflue, la realizzazione di coperture e sistemi di trattamento aria per oltre 80 impianti depurativi, la rifunionalizzazione e adeguamento di alcuni recapiti finali, l'installazione di nuove centrifughe per l'ottimizzazione del processo di disidratazione.

Per quel che riguarda i 12 abitati gestiti da AQP nel territorio campano, sono stati realizzati, nel corso del 2021, investimenti pari a complessivi Euro 215,8 mila. Nel contesto della manutenzione straordinaria sono stati realizzati investimenti per circa Euro 213,5 mila suddivisi in interventi di sostituzione delle reti idriche cittadine per circa Euro 156,3 mila, interventi di sostituzione ed efficientamento delle reti fognarie per circa Euro 28,9 mila e interventi su impianti depurativi per circa Euro 28,3 mila.

### Investimenti complessivi per decarbonizzazione, economia circolare e digitalizzazione

Gli investimenti realizzati nel 2021 per la decarbonizzazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici sommano complessivamente Euro 684,9 mila, e sono stati sostenuti per la maggior parte per l'investimento denominato BFBioS, intervento di sperimentazione di tecnologie innovative per la costruzione di un modello di economia circolare per il trattamento e la valorizzazione dei fanghi di depurazione di reflui civili (estrazione Biodiesel e Biometano), per Euro 649,7 mila, oltre ad alcuni investimenti effettuati nell'ambito del comparto Centrali ed Energia per circa Euro 35,2 mila.

Gli investimenti realizzati nel 2021 con impatto sull'economia circolare sono stati complessivamente di Euro 2,74 milioni e riferiscono tutti al comparto depurativo. Gli investimenti realizzati hanno come obiettivo il riutilizzo acque reflue depurate.

Infine, nel 2021, sono stati realizzati investimenti in digitalizzazione per Euro 7,92 milioni.

## 7. CLIENTI E COMUNITÀ

### 7.9

### Impatti economici indiretti

Gli investimenti realizzati da AQP, oltre a consentire il raggiungimento degli obiettivi di servizio stabiliti, determinano benefici indiretti per la collettività. La valutazione quantitativa di ciascun intervento per la collettività viene effettuata attraverso un'analisi economico-sociale che tiene conto anche di ulteriori eventuali costi e benefici economici, ovvero delle c.d. esternalità (costi e benefici indiretti).

L'analisi svolta, coerentemente con quanto effettuato lo scorso anno, considera solo i costi di investimento delle infrastrutture realizzate e calcola le esternalità in forma parametrica rispetto ad analisi costi-benefici.

Ciò premesso, i principali impatti economici indiretti degli investimenti realizzati sono stati valutati e suddivisi in tre categorie principali:

#### a. Approvvigionamento e distribuzione (Acquedotto)

Si tratta di interventi generalmente finalizzati alla razionalizzazione e risparmio della risorsa idrica, nonché all'incremento della dotazione idrica pro capite e alla messa in sicurezza dell'intero sistema di approvvigionamento.

Questo **beneficio economico** (stimato, attraverso i fattori di conversione raccomandati nella "Guida agli Studi di Fattibilità redatta dalla Rete dei Nuclei di Valutazione e Verifica degli investimenti Pubblici") è quantificabile in **Euro 4,25 per ogni Euro investito**.

Pertanto, si può dedurre che gli investimenti dell'ultimo triennio hanno generato nel medio-lungo periodo benefici economici per la collettività pari a Euro 734 milioni.

#### b. Adeguamento del sistema fognario e di depurazione

Interventi che mirano al potenziamento della capacità depurativa ovvero all'adeguamento delle linee di processo ai livelli di trattamento previsti dalla normativa vigente.

I benefici sociali dell'incremento del numero di abitanti equivalenti serviti, derivanti dal potenziamento della dotazione impiantistica (nonché dall'adeguamento degli impianti esistenti), sono quantificabili nel lungo periodo in **Euro 19,16 per ogni Euro investito**.

Pertanto, i benefici derivanti dagli investimenti dell'ultimo triennio, monetizzati in termini di ritorno del valore economico, sono pari a Euro 2.810 milioni per l'asset fognatura e Euro 3.725 milioni per l'asset depurazione.

Stima benefici economici previsti dagli investimenti realizzati (Mln Euro)	2019	2020	2021	Totale 2019-2021	Fattore di conversione
Acquedotto	182	215	337	734	4,25
Fognatura	806	808	1.196	2.810	19,16
Depurazione	1.236	1.268	1.221	3.725	19,16
TOTALE	2.224	2.291	2.754	7.269	

#### c. Benefici economici indiretti minori (c.d. "esternalità")

Gli interventi realizzati, oltre agli impatti diretti appena illustrati, producono delle ricadute positive sul territorio in termini occupazionali e di salute pubblica. L'attuazione degli investimenti finalizzati al miglioramento dello stato qualitativo e quantitativo della risorsa idrica, il miglioramento dei sistemi fognari di collettamento e il potenziamento/ adeguamento dei trattamenti di depurazione favoriscono la tutela ambientale, fondamentale per una regione come la Puglia orientata allo sviluppo turistico ed agroalimentare.

#### d. Finanziamenti della Pubblica Amministrazione

I contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione ovvero da enti finanziatori terzi (Stato, Regioni, Comunità Europea) sono contabilizzati in bilancio nel momento in cui sussiste il titolo giuridico a percepirli ed il loro ammontare è ragionevolmente determinabile.

Le principali fonti di finanziamento sono i POR Puglia 2014-2020, il Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, i Fondi Ministeriali/Regionali ed i Fondi c.d. del Commissario Delegato; gli incassi di tali contributi relativi all'annualità 2021 sono pari a circa Euro 65 milioni.

Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione (Mln Euro)	2019	2020	2021
Incassi contributi da Enti Finanziatori	24	32	65
Variazione debiti verso la Regione per anticipazioni contributi pubblici	-10	-11	-42

Per le ulteriori informazioni ai sensi dell'art. 1, comma 125, della Legge 4 agosto 2017 n. 124, si rinvia allo specifico paragrafo contenuto nella Nota Integrativa.

## Nota Metodologica

La rendicontazione non finanziaria annuale di AQP S.p.A. è stata redatta sotto il coordinamento dell'area "Sostenibilità" dell'Unità Organizzativa "Segreteria Tecnica di Presidenza, Regolazione e Rapporti Istituzionali", in conformità ai GRI Standards pubblicati nel 2016 dal 'Global Reporting Initiative' opzione "in accordance - core".

In appendice è presente la tabella dei contenuti GRI, con il dettaglio della disclosure.

### a. Perimetro e periodo della rendicontazione

Il Report Integrato viene redatto annualmente ed approvato dal Consiglio di Amministrazione. L'ottava edizione del Report Integrato – che rendiconta i principali temi economici, ambientali e sociali riferiti al periodo 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021 - è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 25 maggio 2022 e sarà presentata per l'approvazione da parte dei Soci nel corso dell'Assemblea annuale.

Il perimetro di rendicontazione al 31 dicembre 2021 comprende le informazioni qualitative e quantitative della controllante Acquedotto Pugliese S.p.A. e della controllata ASECO S.p.A.

Il precedente Report Integrato 2020 è stato approvato dall'Assemblea degli azionisti del 25 giugno 2021 ed è stato pubblicato anche sul sito web aziendale [www.aqp.it](http://www.aqp.it).

### b. Processo di rendicontazione

La definizione del contenuto della rendicontazione non finanziaria ha visto il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali coordinate dall'area "Sostenibilità" dell'Unità Organizzativa "Segreteria Tecnica di Presidenza, Regolazione e Rapporti Istituzionali". Le funzioni aziendali sono state coinvolte nell'intero processo di

rendicontazione. La stessa ha provveduto all'aggiornamento del piano della sostenibilità 2022-2024.

### c. Asseverazione

La Società di Revisione Ernst & Young ha sottoposto ad esame limitato la sezione della Rendicontazione non Finanziaria del Report Integrato 2021.

L'esame limitato è stato svolto secondo quanto previsto dal principio internazionale International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 revised, "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" e, di conseguenza, del Code of Ethics for Professional Accountants, inclusa l'indipendenza professionale e la verifica dell'assenza di conflitti di interessi che possano inficiare i principi etici di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

### d. Fonti di informazione

Le informazioni e i dati riportati sono estratti dai sistemi informativi aziendali e sono il risultato di misurazioni ed elaborazioni da parte della Società.

I dati relativi agli standard di qualità contrattuale relativi al 2021 riportati in tabella al par. "La qualità contrattuale", sono il risultato di elaborazioni da parte della società dei dati pubblicati a dicembre 2021 sul portale di ARERA, sezione Dati e statistiche – settore Acqua.

#### **e. Sede principale**

Acquedotto Pugliese S.p.A.. via S. Cagnetti, 36 – 70121 BARI.

#### **f. Informazioni**

Dott.ssa Elodia Gagliese – Responsabile Area Sostenibilità - tel +39 080 2343063 -  
e.gagliese@aqp.it

## TABELLA DI CORRELAZIONE CONTENUTI GRI

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 102: General Disclosures Profilo Organizzativo (2016)	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	15 - 162	
	102-3	Luogo delle sedi principali	15	
	102-4	Paesi di operatività	15 - 162	
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	15	
	102-6	Mercati serviti	162	
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	8 - 15 - 162	
	102-8	Informazioni su dipendenti e lavoratori	60	
	102-9	Catena di fornitura	78	
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	23	
	102-12	Iniziative verso l'esterno	180	
	102-13	Partecipazione ad associazioni	47	
	102-14	Dichiarazione della più alta autorità	4	
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	17 - 23 - 104	
GRI 102: General Disclosures Etica e integrità (2016)	102-17	Meccanismi per ottenere pareri su comportamenti o questioni connesse a etica e integrità	23	

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 102: General Disclosures Governance (2016)	102-18	Struttura di governo	20	
	102-20	Responsabilità dirigenziale in materia economica, sociale ed ambientale	20	
	102-21	Consultazione degli stakeholder rispetto a temi economici, ambientali e sociali	48	
	102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	20	
	102-23	Presidente del più alto organo di governo	20	
	102-24	Processi di nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei comitati	20	
	102-26	Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di scopi, valori e strategie	17 - 20	
	102-30	Efficacia del processo di gestione dei rischi	26	
	102-33	Meccanismi per comunicare criticità e raccomandazioni all'organo di governo	23	
	102-35	Politiche retributive	67	
	102-36	Processo di determinazione delle remunerazioni	67	
	102-39	Incremento percentuale del rapporto tra gli stipendi annui totali	67	
GRI 102: General Disclosures Coinvolgimento degli stakeholder (2016)	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	48	
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	71	
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	48	
	102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	48	
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	48	

## TABELLA DI CORRELAZIONE CONTENUTI GRI

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 102: General Disclosures Processo di reporting (2016)	102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	190	
	102-46	Definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto.	190	
	102-47	Elenco degli aspetti materiali	51	
	102-50	Periodo di rendicontazione	190	
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	190	
	102-52	Periodicità di rendicontazione	190	
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	190	
	102-54	Dichiarazione sull'opzione di rendicontazione secondo i GRI standard	190	
	102-55	Tabella contenuti GRI	192	
	102-56	Attestazione esterna	190	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	184 - 67 - 188	
GRI 201: Performance economiche (2016)	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	184	
	201-3	Definizione dei piani di incentivi e altri piani di pensionamento	67	
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	188	

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	60	
GRI 202: Presenza sul mercato (2016)	202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale	60	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	184 - 186 - 187 - 96	
GRI 203: Impatti Economici indiretti(2016)	203-1	Sviluppo ed impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità	184 - 186	
	203-2	Principali impatti economici indiretti	96 - 187	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	96	
GRI 204: Pratiche di acquisto (2016)	204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	96	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	23	
GRI 205: Anti-corruzione (2016)	205-1	Operazioni valutate per rischio di corruzione	23	

## TABELLA DI CORRELAZIONE CONTENUTI GRI

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	143	
GRI 302: Energia (2016)	302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	143	Il valore in GJ dell'energia totale consumata da AQP è pari a 1.909.254 GJ
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	114 - 128	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	114 - 128	
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	128	
	303-3	Prelievo idrico	114	
	303-4	Scarico di acqua	128	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	148	
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (scopo 1)	148	
	305-2	Emissioni di gas ad effetto serra per la produzione di energia (scopo 2)	148	

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	128 - 140	
GRI 306: Rifiuti (2020)	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	128	
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	128 - 140	
	306-3	Rifiuti prodotti	128 - 140	Dalla prossima rendicontazione saranno previste ulteriori integrazioni alle informazioni fornite, in quanto non rappresentative della totalità dei rifiuti prodotti
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	150	
GRI 307: Conformità normativa ambientale (2016)	307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale	150	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	104	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)	308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	104	

## TABELLA DI CORRELAZIONE CONTENUTI GRI

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	64 - 70	
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1	Tasso di assunzione e turnover del personale	64	
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	70	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	71	
GRI 402: Relazioni sindacali (2016)	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	71	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	73 - 68	

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro (2018)	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	73	
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	73	
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	73	
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	73	
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza su lavoro	68 - 73	
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	73	
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	73	
	403-9	Infortuni sul lavoro	73	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	68	

## TABELLA DI CORRELAZIONE CONTENUTI GRI

PROFILO  
DEL GRUPPO

CORPORATE  
GOVERNANCE  
E SISTEMI  
DI GESTIONE

STRATEGIA PER  
LA SOSTENIBILITÀ

PERSONE

PROCUREMENT

TUTELA  
DELL'AMBIENTE

CLIENTI E  
COMUNITÀ

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 404: Formazione ed educazione (2016)	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	68	Informazioni non disponibili. Attualmente i dati non riportano la suddivisione delle ore medie per genere e categoria professionale. Dalla prossima rendicontazione saranno previste ulteriori integrazioni alle informazioni fornite
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	60 - 67	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1	Diversità dei dipendenti e degli organi di governo	60	
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	67	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	180	
GRI 415: Politiche pubbliche (2016)	415-1	Valore totale dei contributi politici	180	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	116 - 119 - 128	

GRI CONTENT INDEX				
GRI STANDARDS TITLE	GRI DISCLOSURE NUMBER	GRI DISCLOSURE TITLE	n. di pagina	Omissioni/Note
GRI 416: Salute e Sicurezza del consumatore (2016)	416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sulla sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	116 - 119 - 128	
	416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	116 - 119	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	116 - 119 - 163	
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)	417-1	Obbligo di informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	116 - 119	
	417-2	Casi di non conformità riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	119	
	417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	163	
GRI 103: Approccio gestionale (2016)	103-1	Indicazione del perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale	190	
	103-2	Modalità di gestione e suoi componenti	51	
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	35	
GRI 418: Privacy del consumatore (2016)	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti	35	

## Relazione della società di revisione indipendente



### Acquedotto Pugliese S.p.A.

Report Integrato 2021

Relazione della società di revisione indipendente



EY S.p.A.  
Via Abate Gima, 73  
70121 Bari

Tel: +39 080 5207411  
Fax: +39 080 5210538  
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente  
sui dati e le informazioni contenuti nel Report Integrato 2021  
richiamati nella "Tabella di correlazione contenuti GRI"

Al Consiglio di Amministrazione della  
Acquedotto Pugliese S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") dei dati e delle informazioni contenuti nel Report Integrato 2021 richiamati nella "Tabella di correlazione contenuti GRI" della Acquedotto Pugliese S.p.A. (di seguito "la Società") e sue controllate (di seguito anche "il Gruppo") relative all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 (di seguito anche "Informativa GRI del Report Integrato").

Responsabilità degli Amministratori per l'Informativa GRI del Report Integrato

Gli Amministratori della Acquedotto Pugliese S.p.A. sono responsabili per la redazione dell'Informativa GRI del Report Integrato in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota Metodologica" del Report Integrato 2021.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una Informativa GRI del Report Integrato che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Acquedotto Pugliese S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Manzoni, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000.000 i.v.  
Inscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice Fiscale e numero di iscrizione 00834000384 - numero R.E.A. di Milano 096158 - P.IVA 00891231003  
Inscritta al Registro Riscatti Legali al n. 709415 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/02/1999  
Inscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Controllo progressivo n. 2, delibera n. 10013 del 6/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



2

#### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità dell'Informativa GRI del Report Integrato rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che l'informativa GRI del Report Integrato non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sull'Informativa GRI del Report Integrato si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nell'Informativa GRI del Report Integrato, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nell'Informativa GRI del Report Integrato, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nell'Informativa GRI del Report Integrato e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nell'Informativa GRI del Report Integrato.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione e altro personale della Acquedotto Pugliese S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione dell'Informativa GRI del Report Integrato.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nell'Informativa GRI del Report Integrato abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



3

#### Conclusioni


Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che l'Informativa GRI del Report Integrato della Acquedotto Pugliese S.p.A. e sue controllate relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Report Integrato.

#### Altri aspetti

Le Informativa GRI del Report Integrato relative agli esercizi chiusi al 31 dicembre 2019 e al 31 dicembre 2020, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono state sottoposte ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente, l'8 giugno 2020 e il 3 giugno 2021 ha espresso su tali Informativa GRI delle conclusioni senza rilievi.

Bari, 13 giugno 2022

EY S.p.A.

  
Flavio Renato Deveglio  
(Revisore Legale)

### **Credits**

*Le foto pubblicate in questo volume sono un'anticipazione del progetto fotografico promosso da AQP **"Madre Terra"** a cura di **Carlos Solito**, artista eclettico di fama internazionale, filmmaker, fotografo e scrittore, che sarà pubblicato dalla casa editrice Treccani.*



[www.aqp.it](http://www.aqp.it)