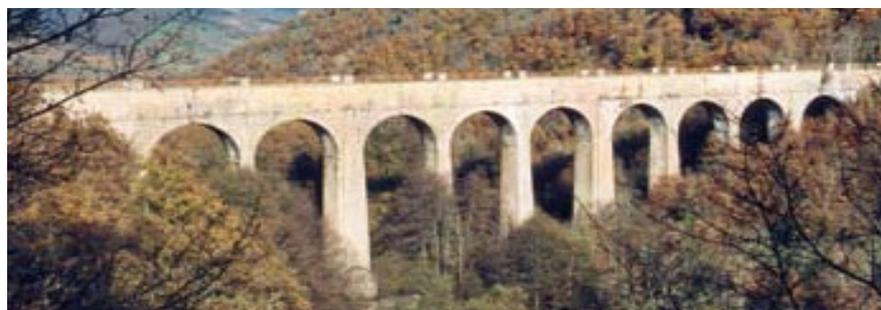




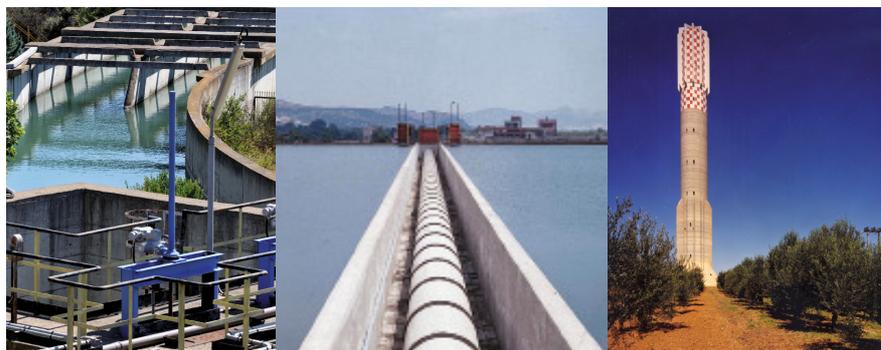
## PIANO INDUSTRIALE 2015/2018 Crescere con il territorio, per il territorio



Il Piano Industriale 2015-2018 del gruppo Acquedotto Pugliese SpA si articola in linee strategiche, che prevedono Azioni Ordinarie e Azioni Straordinarie, e assicura un quadro positivo dell'andamento economico finanziario della gestione nei prossimi anni.

### **Le azioni ordinarie**

Tra le Azioni Ordinarie sono prioritarie: il consolidamento e miglioramento dell'attività regolamentata dalla vigente normativa, il miglioramento del servizio offerto all'utente, la tutela e la promozione dell'ambiente, la valorizzazione delle competenze professionali, le attività di ricerca e sviluppo.



### **Consolidamento e miglioramento dell'attività regolamentata dalla vigente normativa**

In questa direzione si inseriscono gli interventi mirati a:

- garantire la realizzazione di investimenti per oltre 750 milioni di euro nel periodo 2015-2018 al fine di conseguire gli obiettivi di servizio prefissati, adeguare e potenziare le infrastrutture dell'intero sistema idrico integrato (approvvigionamento idrico, sistema fognario e comparto depurativo);
- soddisfare gli ulteriori fabbisogni infrastrutturali, reperendo le relative risorse finanziarie;
- gestire gli incrementi tariffari riconosciuti dall'attuale metodo tariffario in maniera efficace ed efficiente;
- raggiungere il 100% della copertura del Servizio Idrico Integrato, assumendo ed adeguando le reti idriche e fognarie dei Comuni non ancora gestiti e prendendo in gestione gli impianti di depurazione attualmente gestiti dalle Amministrazioni Comunali;



- potenziare il servizio all'utente, migliorando le performance degli indicatori previsti nella Carta del Servizio;
- riprogettare i processi di manutenzione delle opere gestite, con l'internalizzazione delle attività di manutenzione specialistica, l'implementazione di una piattaforma informativa specifica e la costituzione di squadre interne destinate ad attività di sorveglianza sulle reti con l'ausilio di nuovi sistemi tecnologici (videoispezione e simili);
- ridurre la morosità e migliorare le performance di natura finanziaria, al fine di autofinanziare in parte l'ingente piano degli investimenti;
- favorire il confronto con altre realtà per condividere le eccellenze attraverso un processo di benchmarking strutturato.

### **Miglioramento del servizio offerto all'utente**

Occorre attuare un percorso di crescita che consenta di:

- proseguire nel trend di riduzione dei volumi non fatturati e mettere in sicurezza il sistema di adduzione primaria, grazie a nuovi interventi di mitigazione del rischio e sistemi di ricerca perdite tecnologicamente innovativi;
- garantire la qualità dell'acqua attraverso il potenziamento dell'attuale sistema di analisi ed interventi volti a ridurre al minimo potenziali rischi di interruzione/limitazione del servizio;
- estendere e consolidare le certificazioni in essere relative alla qualità, alla sicurezza ed all'ambiente;
- realizzare e diffondere un vademecum sulle agevolazioni tariffarie a sostegno delle utenze deboli;
- ridurre i tempi medi di allacciamento;
- migliorare l'attuale servizio clienti, semplificare e potenziare la gestione contrattuale e ridurre la "distanza" con l'utente, ampliando gli attuali canali di comunicazione e potenziando il Contact Center;
- intraprendere buone pratiche per testimoniare l'impegno verso una sempre più radicata cultura dell'acqua come "bene comune".



### **Tutela e promozione dell'ambiente**

Comprende azioni con l'obiettivo di:

- garantire il potenziale prelievo da falda sotterranea nel rispetto della tutela ambientale delle aree di captazione;
- migliorare il mix di approvvigionamento dalle attuali fonti e studiare la possibilità di ulteriori forme di approvvigionamento idrico anche al fine del rispetto dei c.d. "deflussi minimi vitali";



- incrementare l'adeguamento degli impianti gestiti ottimizzandone l'efficienza energetica e riducendo i consumi specifici per ogni metro cubo di risorsa trattato;
- garantire il regolare smaltimento dei fanghi di depurazione migliorando il mix di smaltimento e la qualità del fango per ridurre i costi finali e per fronteggiare l'incremento delle quantità da smaltire;
- aumentare la capacità produttiva dell'attuale impianto di compostaggio e sviluppare un miglioramento impiantistico/tecnologico.

### **La valorizzazione delle competenze professionali**

Si prevedono una serie di iniziative volte a:

- riprogettare i processi aziendali attinenti alle competenze professionali, implementando un Centro di "internal consulting";
- attivare progetti in collaborazione tra le funzioni centrali e con le funzioni di linea, sviluppando una cultura organizzativa moderna che prevede la continua integrazione fra organizzazione, sistemi informativi e servizi professionali;
- definire e condividere i profili professionali in maniera chiara valorizzando ciascun ruolo in termini di posizione individuale e collocazione nel contesto organizzativo in itinere;
- operare in relazione virtuosa con l'esterno aprendo le attività della AQP Water Academy anche alla formazione post lauream ed all'aggiornamento professionale dei tecnici operanti sul territorio, finalizzando le attività del "learning center" non solo al continuo miglioramento della specializzazione professionale delle competenze distintive aziendali ma anche a capitalizzarle in sinergia con la comunità territoriale e di settore;
- migliorare la comunicazione interna e il clima aziendale attraverso nuovi progetti di welfare aziendale, che prevedono la realizzazione di azioni rappresentative delle politiche orientate al benessere lavorativo quali "Meeting People for Welfare Ideas", sviluppo della intranet aziendale con sezioni dedicate ai dipendenti, nonché progetti per una maggiore socializzazione del personale aziendale.

### **Ricerca e sviluppo**

- portare a compimento i progetti in corso e continuare a sviluppare ed implementare nuovi sistemi di gestione
- favorire sinergie con Enti di ricerca locali e nazionali, nonché con gli altri gestori del Servizio Idrico Integrato e, più in generale, del mondo utilities.

### **Le Azioni Straordinarie**

Tra le Azioni Straordinarie assumono particolare rilievo le attività estere e le aggregazioni leggere.



#### Attività estere

- partecipare a progetti di ricerca in partnership con le principali istituzioni nazionali ed internazionali);
- esportare il know-how di AQP (in tema di progettazione, realizzazione e gestione di opere idriche e fognarie) in Paesi emergenti, anche attraverso la partecipazione a raggruppamenti temporanei di imprese ed a tender internazionali
- partnership per attività non idriche;
- valutare collaborazioni con società operanti nel mercato delle utilities al fine di consentire la definizione di appositi accordi che prevedano per AQP un miglioramento dei ricavi;
- valutare collaborazioni con società operanti nel campo della valorizzazione dei rifiuti (compostaggio ed altre forme di valorizzazione) al fine di ottimizzare lo smaltimento dei fanghi della depurazione.

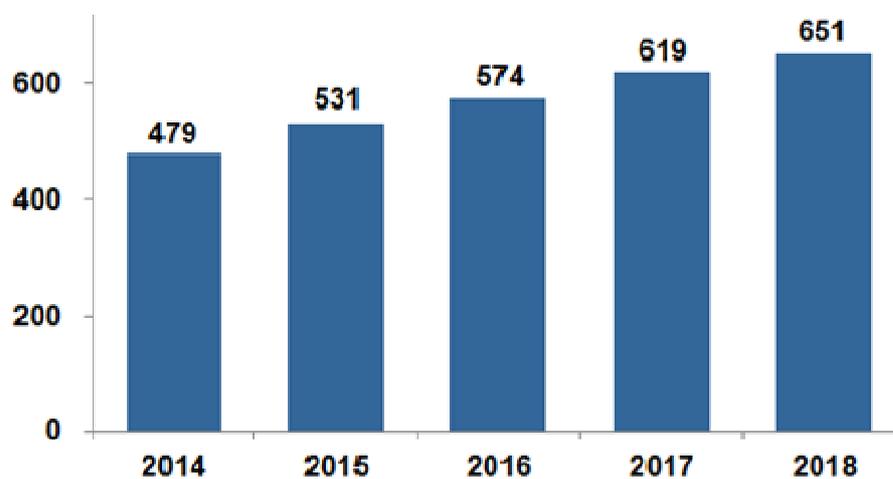
#### Aggregazioni “leggere”

Valutare possibili aggregazioni mediante la creazione di consorzi e/o la sottoscrizione di “contratti di rete” per:

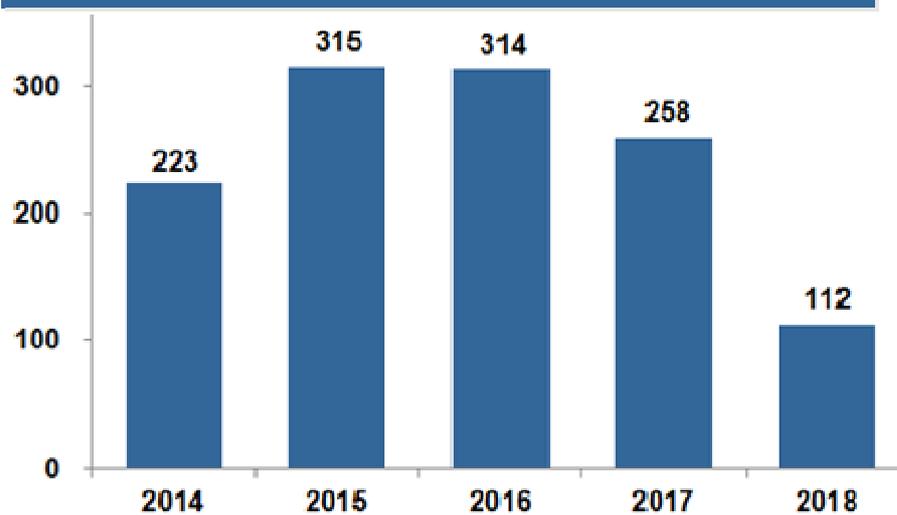
- la gestione del ciclo post-vendita, inteso come insieme delle attività di gestione delle relazioni con la clientela;
- l’acquisto congiunto di energia elettrica ed, in prospettiva, la gestione coordinata delle attività rivolte all’efficienza energetica;
- gli acquisti di materie prime, attrezzature e beni capitali, nonché la gestione degli appalti (centrale acquisti);
- la negoziazione finanziaria ed accesso al credito;
- il coordinamento e realizzazione delle manutenzioni straordinarie e degli investimenti per le infrastrutture (grandi condotte, interconnessioni) a valenza sovra territoriale;
- i servizi di ingegneria (progettazioni, direzioni lavori, collaudi);
- la gestione operativa integrata delle reti, con ottimizzazione dei flussi, minimizzazione delle perdite ed in prospettiva telecontrollo.



## Ricavi

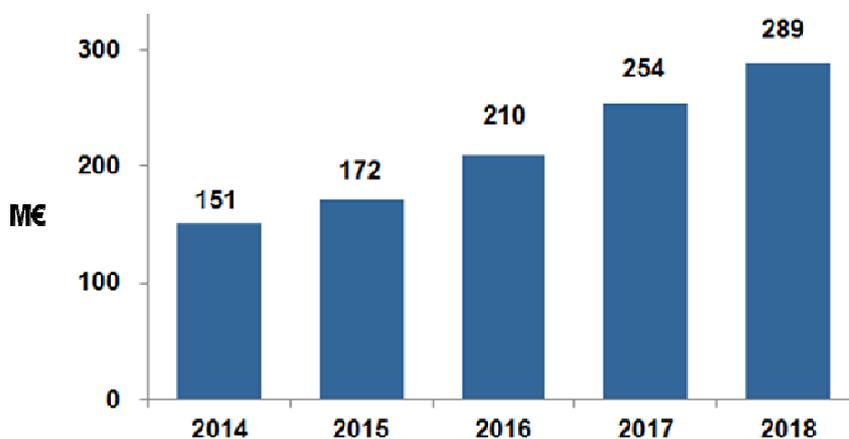


## Indebitamento





## Margine Operativo Lordo



## Investimenti 2015-2018 ripartiti per settore\*

