

2024 INTEGRATED REPORT

L'ACQUA PER IL BENESSERE DI TUTTI

METTIAMO IN COMUNE QUANTO
ABBIAMO DI PIÙ PREZIOSO





L'ACQUA
PER IL BENESSERE
DI TUTTI
**METTIAMO IN COMUNE QUANTO
ABBIAMO DI PIÙ PREZIOSO**

Indice

A. Presentazione		B. Modello di Business		D. Prospettive: Piano della Sostenibilità 2025 - 2026	
A01	Lettera del Presidente	B01	Modello di business	D01	PdS 2025 - 2026 “Environment”
A02	Messaggio della Consiglieria delegata alla Sostenibilità	B02	Capitali	D02	PdS 2025 - 2026 “Social”
A03	This is Us!	B03	Rischi e opportunità	D03	PdS 2025 - 2026 “Governance”
A04	Goccia dopo goccia...	B04	Strategia e allocazione delle risorse	D04	Sguardo al futuro
A05	Il Purpose – Mission – Vision - Valori				
A06	Ciò che ci rende orgogliosi	C. Performance		E. Base di presentazione	
A07	Ambiente esterno	C01	Rendiconto delle azioni previste	E01	Nota metodologica
		C02	Sintesi degli impatti sui capitali	E02	Struttura allineata con <IR> Framework 2021
		C03	Temi materiali	E03	Materialità
			Risorse idriche	E04	Processo di redazione integrato
			Climate change		
			Economia circolare		
			Clienti e comunità locale		
			Risorse umane		
Governance					
A08	Organi e assetto organizzativo				
A09	Valutazioni e compensations				
A10	Qualità e certificazioni				
A11	Stakeholders				

A. PRESENTAZIONE

A01 Lettera del Presidente

A01 Messaggio della Consigliera delegata alla Sostenibilità

A03 This is Us!

A04 Goccia dopo goccia

A05 Il Purpose – Mission – Vision - Valori

A06 Ciò che ci rende orgogliosi

A07 Ambiente esterno

A01. Lettera del presidente



Prof. Ing. Domenico Laforgia

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il 2024 è stato un anno molto importante per la storia di Acquedotto Pugliese: è stata infatti sancita dal Governo Italiano la rilevanza strategica per l'interesse nazionale della Società, con il conseguente ingresso di un membro del Consiglio di Amministrazione indicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Inoltre, la Regione Puglia ha confermato la possibilità di trasferire una parte delle azioni ai Comuni pugliesi, permettendo così all'Autorità Idrica Pugliese di procedere con l'affidamento in house a partire dal 1° gennaio 2026.

Questi risultati riempiono di orgoglio e soddisfazione me e l'intero Consiglio di Amministrazione, in quanto vi abbiamo dedicato molto impegno con la consapevolezza che la Società, nella sua nuova configurazione, continuerà a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Allo stesso tempo abbiamo dato vita, con altre nove società associate a Utilitalia operanti in diversi settori, al Contratto di Rete Sud, di cui mi onoro di essere Coordinatore, con l'obiettivo di favorire in concreto nel Sud Italia il consolidamento delle gestioni industriali del servizio idrico integrato, del servizio di gestione dei rifiuti e dei servizi energetici.

Il consuntivo degli investimenti realizzati, circa 450 M€ conferma AQP tra i massimi player del servizio idrico integrato a livello nazionale ed europeo anche per il 2024, con un dato per abitante servito pari a circa 112 €, e prima stazione appaltante del Sud Italia e tra le principali a livello nazionale, con oltre 3 miliardi di euro di gare bandite.

Con l'aggiornamento del Piano Strategico e del Piano di Sostenibilità, approvati dal Consiglio di Amministrazione a fine 2024, è stata impressa una decisa accelerazione al processo di transizione digitale, nella consapevolezza che la digitalizzazione rappresenti un motore di innovazione fondamentale per AQP, permettendo di ottimizzare i processi operativi e di migliorare la capacità di soddisfare le necessità e le attese dei nostri clienti.

Mi fa molto piacere poter affermare che, anche grazie all'esperienza ormai decennale di redazione continuativa e volontaria del Bilancio di Sostenibilità, l'integrazione delle politiche di Sostenibilità nelle strategie aziendali è ormai completa, come dimostrato dal fatto che l'aggiornamento del Piano Strategico e del Piano di Sostenibilità è stato effettuato attraverso un processo strettamente coordinato, andando a declinare a quali obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e a quali dimensioni della Sostenibilità (ESG) le singole azioni siano rispondenti.

A nome di tutti i colleghi di Acquedotto Pugliese, ritengo che possiamo essere molto soddisfatti dei risultati e dei traguardi storici raggiunti, che ci consentono di proiettarci verso il futuro con estrema fiducia e consapevolezza nelle nostre capacità.



Prof. Ing. Domenico Laforgia

A02. Messaggio della Consigliera delegata alla Sostenibilità



**Dott.ssa
Rossella Falcone**

*Membro del consiglio
di Amministrazione e
delegata alla Sostenibilità*

*Acquedotto Pugliese prosegue il suo lavoro di
condivisione con il territorio in cui opera e il suo
impegno per il futuro della gestione dell'acqua
pubblica.*

Lo sviluppo e il benessere sociale della nostra comunità sono strettamente legate alla gestione del servizio idrico nella Regione Puglia, per questo continua con costanza l'impegno della nostra Società in ottica di efficientamento energetico e di contrasto ai cambiamenti climatici, interventi importanti anche per il nostro territorio e le nostre comunità.

Alla luce della legge regionale che consentirà l'ingresso dei comuni nel capitale sociale di AQP, si conferma un importante lavoro di interconnessione e condivisione con le persone e il territorio, che apre un nuovo capitolo per il futuro della nostra regione, delle nostre persone e della gestione della risorsa idrica. In questo contesto si inserisce la firma del protocollo

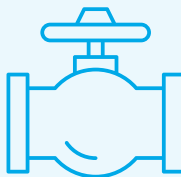
d'intesa tra il Presidente di ANCE PUGLIA e il Presidente di Acquedotto Pugliese finalizzato all'avvio di un percorso che a partire dal 2025 vedrà coinvolte le imprese del territorio per informarle in merito alle attività in corso da parte di AQP per l'adeguamento alla normativa europea in tema di Corporate Sustainability Reporting e di Tassonomia delle attività ecosostenibili.

Adeguarsi al sistema sviluppato dall'Unione Europea non è solo una questione di conformità normativa, ma una necessità strategica per garantire e ottenere vantaggi competitivi per Acquedotto Pugliese e per tutta la catena di fornitura.

A03. This is us!



Il Gruppo Acquedotto Pugliese è costituito dalla capogruppo Acquedotto Pugliese SpA (di seguito AQP) e dalla collegata 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, come integrata dalle successive deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) intervenute (ultimo aggiornamento sottoscritto con AIP a febbraio 2023).



L'affidamento della gestione del servizio idrico integrato ad AQP è attualmente assicurato sino al 31 dicembre 2025 in base a quanto stabilito dal Decreto Legge n. 152 del 6 novembre 2021, coordinato con la legge di conversione n. 233 del 29 dicembre 2021.



Il 15 marzo 2024, il Consiglio Regionale della Puglia approva una legge che consente all'Autorità Idrica Pugliese di affidare in house il servizio idrico integrato in Puglia, preservando la natura pubblica del servizio idrico. Il DL n. 153/2024, coordinato con la Legge di conversione n. 191 del 13 dicembre 2024, ha dichiarato Acquedotto Pugliese società di rilevanza strategica per l'interesse nazionale e confermato la possibilità di trasferire parte delle azioni ai Comuni pugliesi (direttamente o tramite apposito veicolo societario), al fine di consentire all'Autorità Idrica Pugliese (l'ente di governo dell'acqua rappresentativo di tutti i Comuni) di procedere con l'affidamento in house.



La collegata 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).

A04. Goccia dopo goccia...



1902

Legge n. 245 "per la costruzione e l'esercizio dell'Acquedotto Pugliese.

1906

Iniziano i lavori dell'impianto che porterà l'acqua del fiume Sele fino alla Puglia.

1915

L'acqua corrente giunge per la prima volta a Bari.



2011

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



2009

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



2004

Viene sottoscritto l'accordo per il trasferimento della gestione del servizio idrico integrato per la Basilicata dall'AQP all'Acquedotto Lucano SpA.



2002

- 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.
- Il Ministero dell'Economia e delle Finanze dispone la cessione gratuita dell'intero pacchetto azionario dell'Acquedotto Pugliese SpA, alle Regioni Puglia e Basilicata. Inoltre lo stesso Ministero assegna alle Regioni Puglia e Basilicata l'intero capitale della società suddividendolo in base alla popolazione residente: l'87% circa viene assegnato alla Regione Puglia e il 13% alla Regione Basilicata.
- Costituita l'Autorità d'Ambito Territoriale per la Puglia (AATO), soggetto espressione della comunità delle amministrazioni locali della Puglia proprietarie delle reti idriche.

1999

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



2017

La Legge n. 205 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 06.11.2021, l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato ad AQP viene prorogato al 31 dicembre 2025.

2023

Perfezionamento dell'ingresso dell'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti (AGER Puglia) nel capitale sociale di Aseco.

2024

Il Consiglio Regionale della Puglia ha approvato una legge che consente all'Autorità Idrica Pugliese di affidare in house il servizio idrico integrato in Puglia, preservando la natura pubblica del servizio idrico.



A05. Il purpose

Cambiare il destino dei territori e delle comunità servite.

AQP nasce all'inizio del '900 con il purpose di cambiare il destino di una Regione che per conformazione morfologica è pressoché priva di risorse idriche. Ha consentito lo sviluppo economico, sociale e attraverso la tutela ambientale ha assicurato la distribuzione della risorsa idrica e acqua corrente a circa 4 milioni di cittadini e cittadine. Oggi AQP, ad un secolo dalla sua nascita, si avvia a divenire una holding con l'obiettivo di sviluppare le proprie attività su diversi comparti in ottica multiutility, mettendo a disposizione degli altri territori e degli altri Paesi il proprio know how al fine di assicurare lo sviluppo sostenibile e la tutela dell'ecosistema territoriale per le generazioni future.



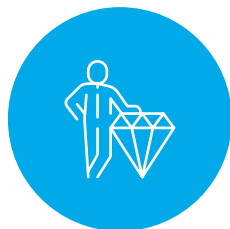
Mission

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 la valorizzazione dei dipendenti sono i principi fondanti dell'identità aziendale.

A06. Ciò che ci rende orgogliosi



260
Comuni serviti
da acquedotto



248
Comuni serviti
da fognatura



255
Comuni serviti
da depurazione



≈ 4 mln
cittadini serviti



>1 mln
di clienti



2.290
Risorse



100 %
a tempo indeterminato



119 Mila
Ore complessive
di formazione

185

impianti di depurazione

1

impianto di compostaggio

5

impianti di potabilizzazione

41

impianti di affinamento che erogano risorsa

6

di cui
impianti in esercizio

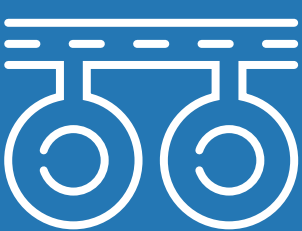
> 20 mila Km

di rete idrica

> 14 mila Km

di rete fognaria

A06. Ciò che ci rende orgogliosi



170 Mila ton
Fanghi prodotti

Circa 1 ton smaltiti
in discarica

99,9 %
Fanghi riutilizzati

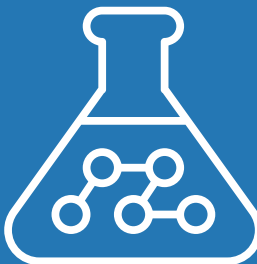


270
Gare aggiudicate

Circa il 50% dei
contratti attivi
è affidato ad
imprese pugliesi

per un valore
498 Mln €

Controlli sulle acque potabili e reflue:



≈ **50** Mila
campioni per

> **1,3** M
di parametri



7,04 GWh
Energia Elettrica prodotta da
fonti rinnovabili

2.174 ton
CO₂ evitate



6
Progetti di ricerca
in corso per un valore
di oltre 5,5 M€

A06. Ciò che ci rende orgogliosi



696,4 Mln

Valore della produzione (€)



235,1 Mln

Margine operativo Lordo (€)



8,4 Mln

Risultato di esercizio (€)



537,5 Mln

Patrimonio netto (€)



(349,4)
Mln



453,3 Mln
Investimenti (€)



Baa3 stabile
Rating Moody's

A07. Ambiente esterno

Fattori principali che caratterizzano l'ambiente esterno

1 Quadro normativo e regolatorio

Contesto normativo comunitario
– nazionale (ARERA) – Regionale

2 Cambiamenti climatici

Scarsità della risorsa

3 Politica della Sostenibilità

- Tutela dell'ambiente
- Uso sostenibile della risorsa
- Efficientamento energetico
- Parità di genere

4 Innovazione tecnologica

Digitalizzazione e upgrading reti e impianti



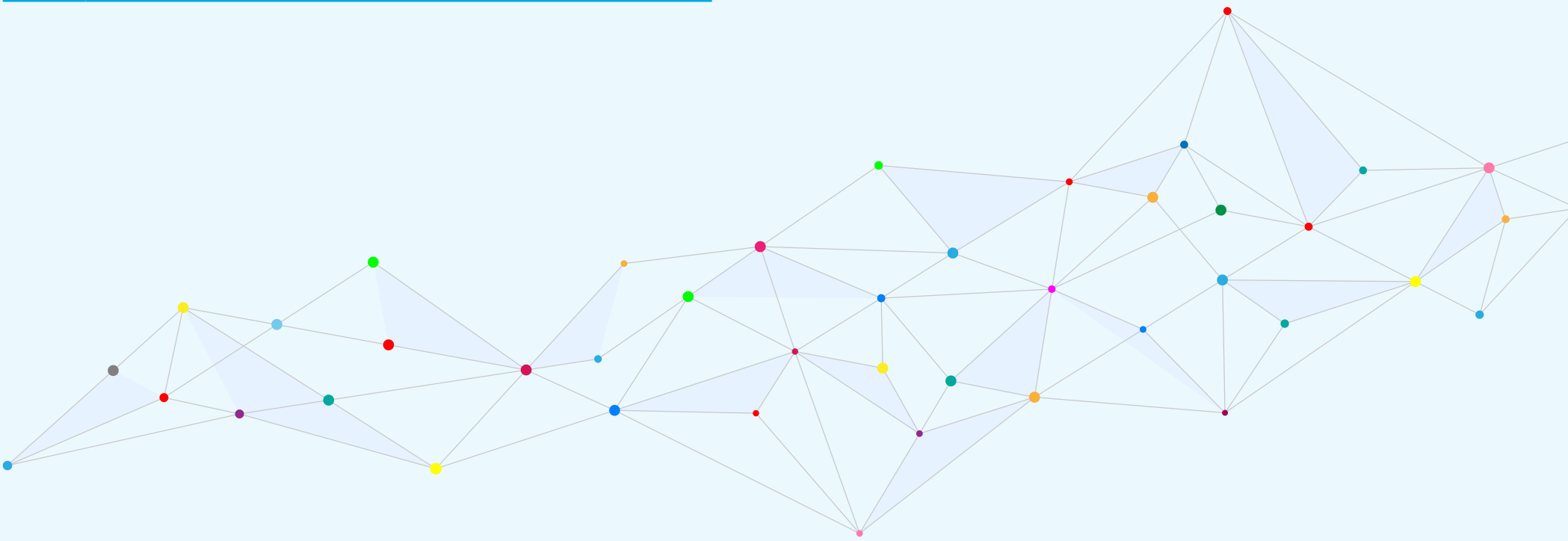
A. GOVERNANCE

A08 Organi e assetto organizzativo

A09 Valutazioni e compensations

A10 Qualità e certificazioni

A11 Stakeholders



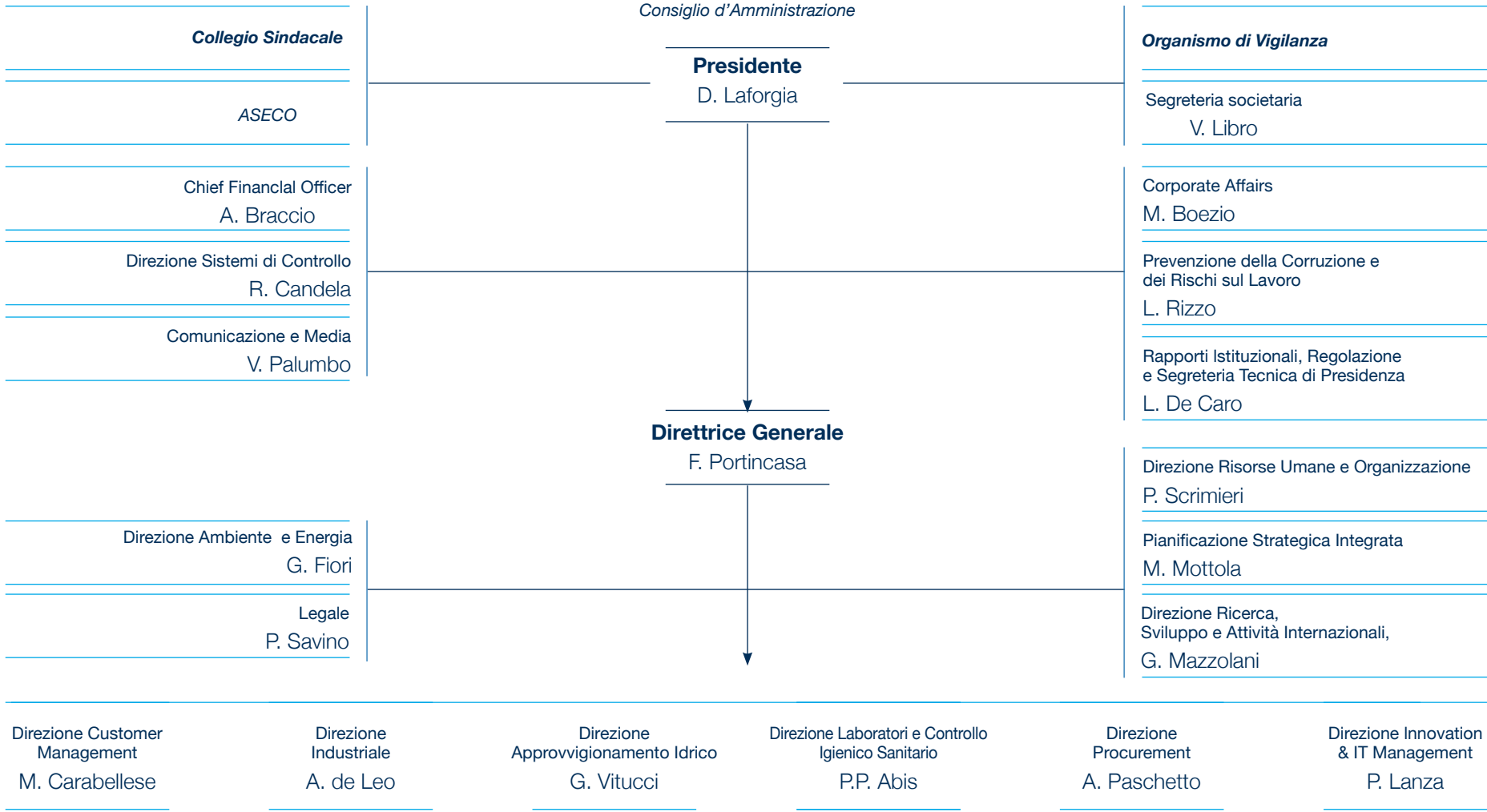
A08. Organi e assetto organizzativo

Nomine e incarichi

				
28.09.2021	28.09.2021	25.06.2021	1.12.2021	22.12.2021
Nomina nuovo Consiglio di Amministrazione in carica fino al 31 dicembre 2023 e in regime di prorogatio fino alla nuova designazione	Rinnovo Collegio Sindacale	Conferimento incarico di revisione legale dei conti	Nomina del Direttore Generale in carica per 3 anni	Nomina del Chief Financial Officer
- Prof. Ing. Domenico Laforgia (Presidente del CDA) - Dott.ssa Rossella Falcone; - Dott.ssa Assunta De Francesco; - Sig. Lucio Lonoce	- Dott. Elbano De Nuccio (Presidente) - Dott. Angelo Mongiò - Dott.ssa Francesca Contursi - Dott.ssa Anna Pizzolorusso - Dott. Ezio Filippo Castoldi	EY	Dott.ssa Franca Portincasa	Dott. Antonio Braccio

A08. Organi e assetto organizzativo

Struttura al 31 dicembre 2024



A08. Organi e assetto organizzativo

Assetto Organizzativo e Modello di Organizzazione, Gestione e Privacy

Variazioni assetto organizzativo di maggior impatto

Nel 2024, sono state effettuate le seguenti implementazioni e modifiche organizzative:

- istituzione, nell'UO Pianificazione Strategica Integrata (PISIN), della Control Room aziendale con l'obiettivo di dotare Acquedotto Pugliese di una struttura operativa e centralizzata che analizzi i dati disponibili e fornisca supporto nelle attività di gestione delle opere, garantendo il presidio ed il monitoraggio delle misure;
- ridefinizione dell'intera struttura della Direzione Risorse Umane e Organizzazione (DIRRU) al fine di efficientare il service sulla gestione delle risorse umane attraverso il superamento dell'approccio divisionale per una logica di progetto orientata alla struttura matriciale;
- ridefinizione della struttura della Direzione Ambiente ed Energia (DIRAM) rafforzando la figura del Green Management nell'ottica di implementazione dei processi green aziendali;
- formalizzazione della riorganizzazione dei processi, delle aree di responsabilità e delle attività riguardanti l'asset depurazione.



A09. Valutazioni e compensations

Nel contesto della retribuzione lorda totale, la retribuzione variabile si configura quale investimento finalizzato a raggiungere gli obiettivi strategici e operativi in ambiti quali produttività, redditività e sostenibilità, con un forte stimolo a battere i target individuati, determinato dalla definizione di una scala di variabilità più che proporzionale rispetto alle soglie prefissate.

A titolo esemplificativo, nel 2021 è stato corrisposto un Premio di Risultato pari al +10% circa rispetto al valore target (110%), a fronte di un contestuale superamento dei valori obiettivo relativi all'anno di valutazione, evidentemente riscontrabili sui principali indicatori di performance aziendale.

Il 2024 si è rivelato un anno oltremodo proficuo in termini di interlocuzione con le OO.SS., essendo stati sottoscritti molteplici accordi di notevole contenuto tecnico, con impatti positivi e concreti sulla gestione delle persone.

In data 27 marzo 2024 è stato sottoscritto con l'R.S.A. Dirigenti l'accordo per la definizione dell'MBO 2024. Secondo la struttura ormai consolidata, è previsto:

- un target soglia costituito dal MOL aziendale, il cui raggiungimento è conditio sine qua non per l'accesso alla retribuzione variabile;
- l'assegnazione di obiettivi strategici di gruppo in coerenza con il piano strategico 2022/2026 (Investimenti, anticorruzione, perseguimento obiettivi ARERA, ecc.) validi per tutti i dirigenti e per un peso complessivo del 50%;
- l'assegnazione di obiettivi individuali per un peso complessivo del 50%.



A09. Valutazioni e compensations

A seguito dell'approvazione della proposta di bilancio 2023, tra il 27 ed il 28 giugno 2024 è stato sottoscritto l'accordo per l'erogazione del premio di risultato per l'anno 2023. Tenuto conto degli specifici valori obiettivo convenuti in relazione a ciascuno degli indicatori che compongono il premio (MOL; Investimenti; Indicatore di sintesi obiettivi ARERA), il premio da erogare ai dipendenti ha costituito, di fatto, espressione delle ottime performances fatte registrare nel corso del 2023, valorizzando l'eccellente contributo fornito in tal senso da tutto il personale. Nel merito, considerata la scala di variabilità prevista in relazione ai target, è emerso un complessivo raggiungimento degli obiettivi che, superando le aspettative, si è attestato nell'ordine percentuale del 104,5%. Nella stessa sede, sono stati fissati i valori obiettivo per il PDR 2024.

In data 19 settembre 2024, ferme restando le condizioni già definite negli accordi pregressi, è stato confermato il ricorso all'istituto dello smart working per un ulteriore anno con scadenza 30/09/2025.

In corso d'anno, è stata avviata la discussione in merito alle seguenti tematiche:

- ottimizzare e omogeneizzare le modalità di gestione del servizio di reperibilità presso tutte le U.O. aziendali interessate, al fine di garantire miglioramenti in termini di efficacia e efficienza del servizio stesso, nonché degli standard di sicurezza;
- aggiornamento accordo griglie profili aziendali, alla luce delle modifiche organizzative intervenute negli ultimi anni. Nel merito di tale ultimo tema, nel mese di dicembre le parti hanno convenuto di mantenere attivo il confronto, riservandosi, comunque, una valutazione sulla revisione delle cd. griglie AQP, all'esito del consolidamento e delle risultanze dei lavori della commissione costituita in sede nazionale e degli impatti che tali lavori avranno sulla revisione del sistema di classificazione previsto dal CCNL Gas-Acqua, che resta per le parti il riferimento fondamentale.



A10. Qualità e certificazioni



Rinnovate le certificazioni di AQP S.p.A. rilasciate dall'Ente di Certificazione Bureau Veritas accreditato dall'Ente ACCREDIA

UNI PdR 125

Tra le prime Utility meridionali ad ottenere la certificazione **UNI PdR 125: 2022** relativa alla parità di genere

ISO 27001

Certificazione **ISO/IEC 27001:2013** relativa ai sistemi di **gestione per la Sicurezza delle Informazioni**

ISO 50001

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

ISO 9001

Sistema Qualità UNI EN **ISO 9001:2015** sui processi di **gestione del Servizio Idrico Integrato**, sulle attività di progettazione e realizzazione delle infrastrutture e attività di verifica progetti

ISO 14001

Certificazione **ISO 14001:2015** per il Sistema di gestione **Ambientale**, su tutte le attività del Servizio Idrico Integrato, per tutte le sedi e impianti gestiti

ISO 45001

Passaggio a **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

A11. Stakeholders

Il 2024 ha visto un importante coinvolgimento delle associazioni di categoria, che sono state invitate alla condivisione di un percorso di grande cambiamento nella gestione della catena del valore di Acquedotto Pugliese. La direzione Procurement ha infatti elaborato un importante processo di semplificazione di accesso all'Albo Fornitori, all'interno del quale è previsto un rinnovamento del sistema di Vendor Rating.

I rappresentanti delle associazioni di categoria sono stati coinvolti in diversi incontri che hanno avuto il ruolo di screening delle esigenze delle piccole e medie imprese e di condivisione dei principi e delle necessità di AQP, quale principale stazione appaltante del Sud Italia.

Nel mese di dicembre è stato presentato il nuovo sistema di Vendor Rating, e l'occasione è stata utile per raccogliere idee, suggerimenti e preoccupazioni da parte di imprese che collaborano già con l'azienda.

Da questo scambio è nato un protocollo, firmato da Gerardo Biancofiore (Presidente di Ance Puglia) e Domenico Laforgia (Presidente di Acquedotto Pugliese), che prevede per le imprese della filiera,

fornitrici di AQP e associate ANCE, eventi informativi nelle sedi Formedil di ciascuna provincia. Si tratta di un protocollo per la sostenibilità e la competitività, un passo strategico per supportare le imprese nell'adeguarsi ai nuovi standard ambientali, favorendo investimenti sostenibili e l'accesso ai finanziamenti verdi.

Inoltre, è stato rinnovato l'accordo di collaborazione con Legambiente Puglia finalizzato alla individuazione di azioni comuni per mitigare il cambiamento climatico, tutelare il territorio e favorire la transizione energetica. Con eventi nel corso dell'anno che mirano a informare, sensibilizzare e coinvolgere tutti gli attori, dai cittadini alle istituzioni. Acquedotto Pugliese (AQP) e Legambiente Puglia rinnovano l'impegno comune per la sostenibilità ambientale e la tutela delle risorse idriche, confermando per il secondo anno consecutivo l'accordo di collaborazione.



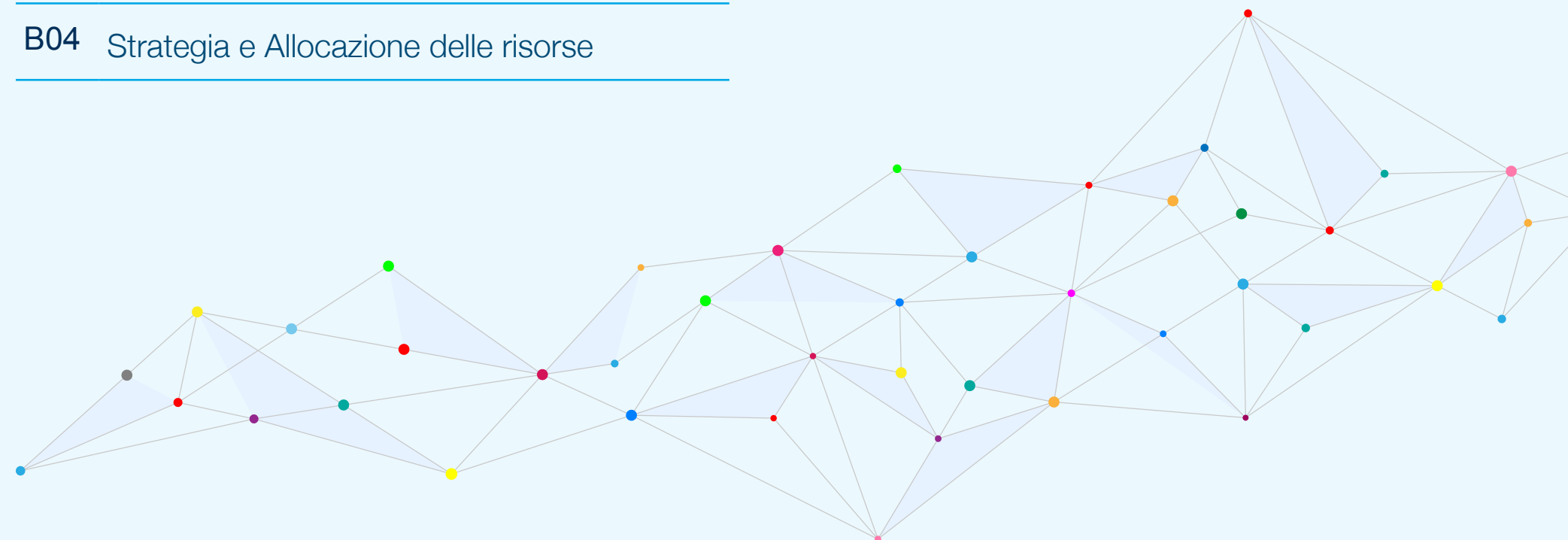
B. MODELLO DI BUSINESS

B01 Modello di business

B02 Capitali

B03 Rischi e opportunità

B04 Strategia e Allocazione delle risorse



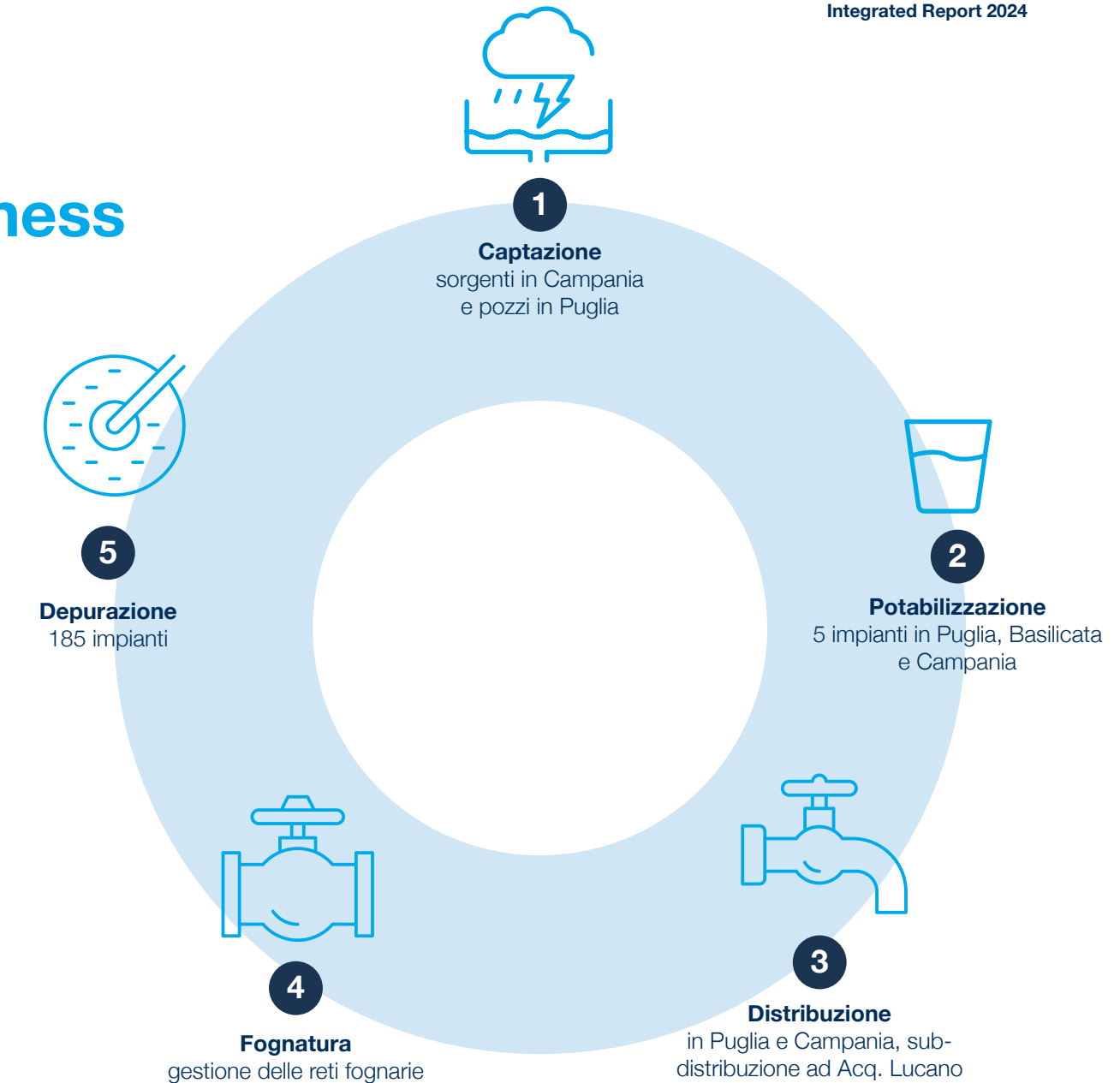
B01. Modello di business



B01. Modello di business

Gestire in maniera efficiente le risorse idriche per creare valore e benessere duraturo per i territori serviti, garantendo l'approvvigionamento di acqua nei territori di riferimento per uso domestico, tenendo fede all'impegno di offrire a tutti il dovuto accesso all'acqua, per uso agricolo e industriale, nonché assicurare i servizi igienico sanitari contribuendo alla tutela dell'ambiente.

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 e al perseguimento dei 10 principi del Global Compact dell'ONU e adottare azioni mirate a mitigare e ad adattarsi ai cambiamenti climatici globali in atto; assicurare la crescita del territorio, preservando la salute, l'ambiente oltre che la prosperità del territorio e del pianeta.



B02. Capitali

Capitali	AQP	Elementi caratteristici AQP	KPI 2022-2024*
FINANZIARIO 	Reperire risorse economico finanziarie necessarie per mantenere e migliorare le infrastrutture e garantire/ creare valore ai propri azionisti.	Tariffa, finanziamenti pubblici e fonti di finanziamento (debt)	Incremento tariffa
INFRASTRUTTURALE 	Garantire un servizio sicuro e di qualità, bene comune della collettività.	Rete idrica e impianti	km di rete idrica sostituite
INTELLETTUALE 	Garantire un migliore servizio e ridurre le esternalità su aziende e persone con un approccio all'innovazione e alle tecnologie digitali.	Concessione, sistemi e procedure tecniche e ingegneristiche della gestione della risorsa idrica	% avanzamento digitalizzazione reti e impianti
UMANO 	Raggiungimento degli obiettivi strategici in linea con i principi, la missione e i valori grazie a competenze tecniche e soft skills delle risorse umane.	Diffusione della cultura della sostenibilità, diffusione della cultura del wellbeing	% personale formato su sostenibilità
RELAZIONALE 	Riscuotere la fiducia di tutti gli stakeholder e la diffusione della maggior consapevolezza sulla protezione dell' oro blu.	Forte interazione con gli stakeholder istituzionali e territoriali nella conduzione del business regolato a beneficio del territorio e delle comunità	Potenziare stakeholder engagement
NATURALE 	Arricchimento del territorio e delle comunità all'approvvigionamento dell'acqua, risorsa scarsa.	Acqua, efficienza energetica e difesa degli ecosistemi naturali e costieri	Incrementare riutilizzo acque reflue affinate

B03. Rischi e opportunità

Presidio e Gestione dei Rischi

Il processo di analisi per l'identificazione, la classificazione e la valutazione dei rischi 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.



PTPCT 2024-2026

Adottato l'aggiornamento del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2024 – 2026 (PTPCT 2024-2026)

Principali risultati raggiunti

- Proposta di “Piano di Risk Management e Audit - PRMA”, predisposto con cadenza annuale e approvato dal CdA;
- Redatta la procedura gestionale «PG 4.11 - Internal Audit», adottata il 18 novembre 2024, in cui vengono descritti regole, protocolli e pratiche che guidano il processo di revisione e valutazione dei controlli interni, dei processi aziendali e del rispetto delle normative;
- Eseguiti quattro interventi di audit, che hanno portato alla definizione di specifici Piani di Azione, la cui esecuzione sarà monitorata tramite apposite sessioni di follow up;
- Proseguita l'attività di sviluppo e applicazione del Control Framework Wastewater Treatment Process – Depurazione.



B04. Strategia e allocazione delle riorse

Piano della Sostenibilità 2022 - 2024



AMBIENTE

- Climate Change Adaptation
- Climate Change Mitigation
- Gestione sostenibile della risorsa
- Ricerca nuove fonti
- Sicurezza dell'acqua potabile
- Standard di Qualità Tecnica
- Sviluppo Sinergico AQP – ASECO
- Efficacia del sistema di collettamento e depurazione
- Ridurre la produzione di rifiuti
- Carbon footprint
- Favorire l'utilizzo di materiali ecocompatibili



QUALITÀ

- Taxonomy regulation
- Certificazione di Sostenibilità
- Stakeholder engagement
- Brand activism
- Qualità del servizio
- Digitalizzazione dei servizi e Infrastrutture
- Progetti di ricerca e sviluppo
- Supply Chain sostenibile



PERSONE

- Nuove politiche di Welfare e Wellbeing
- Diffusione della cultura di sostenibilità
- Parità di genere
- Mobilità sostenibile
- Turismo sostenibile
- Migliorare l'inserimento paesaggistico delle opere progettate
- Sostegno ad associazioni benefiche

Piano Industriale

Tutela, della risorsa idrica e messa in sicurezza del sistema idrico



Ambiente ed economia circolare



Qualità del servizio



Innovazione e digitalizzazione



Persone



Efficienza



C. PERFORMANCE

C01 Rendiconto delle azioni previste

C02 Sintesi degli impatti sui capitali

C03 Temi materiali

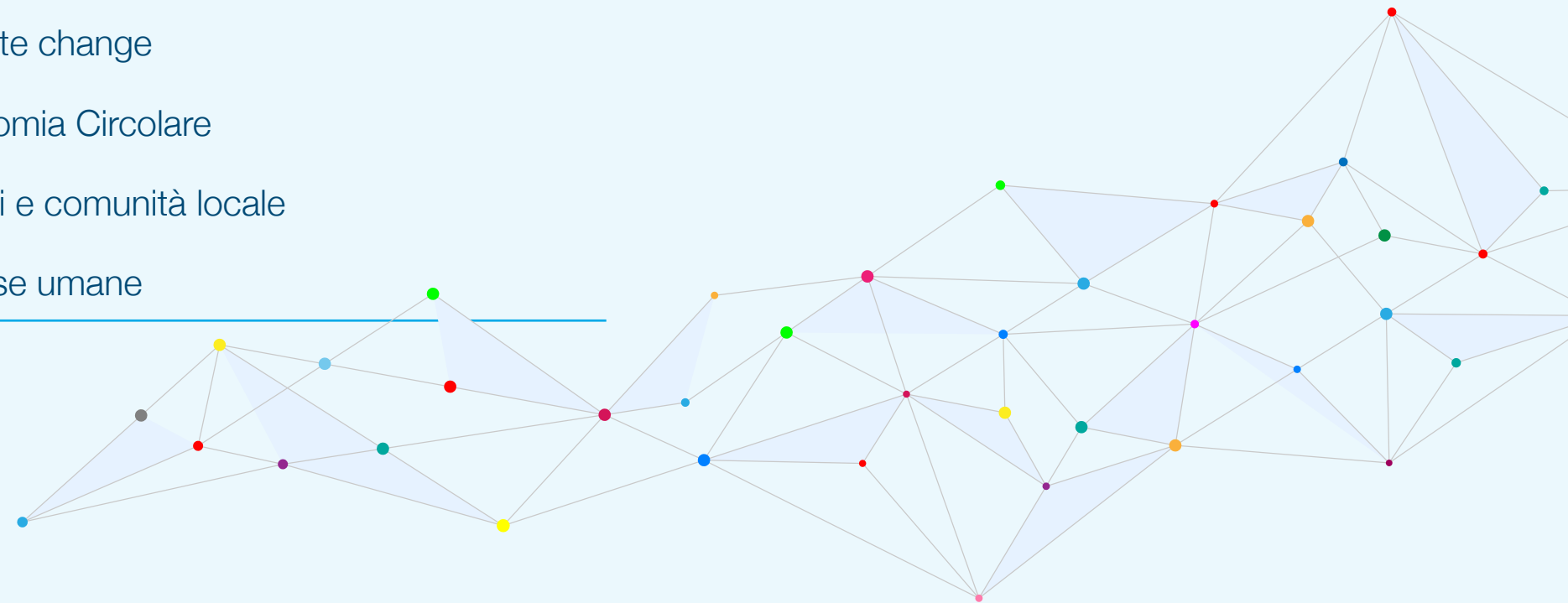
Risorse idriche

Climate change

Economia Circolare

Clienti e comunità locale

Risorse umane



C01. Rendiconto delle azioni previste

Obiettivi		Azioni	Risultato 2024
 	Gestione sostenibile della risorsa	Risanamento reti, distrettualizzazione, controllo delle pressioni e monitoraggio delle grandezze idrauliche nelle reti e completamento degli schemi idrici	• Completati tutti i lavori della commessa Risanamento Reti 3 e completate tutte le attività di progettazione e verifica, compresa la validazione della commessa Risanamento Reti 5 • Avanzamento obiettivi: RR3: KPI_L = 100% - RR4: KPI_L = 7,3% - RR5: KPI_P = 0%
	Ricerca nuove fonti idriche	Attivazione nuovi pozzi sul Canale Principale e sull'Alta Murgia	Conclusa verifica del progetto definitivo, avviato iter per l'apposizione del vincolo preordinato all'esproprio.
	Sicurezza dell'acqua potabile	Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA)	• A dicembre 2024 si è concluso lo sviluppo della fase 2 di sviluppo del SW per la gestione del PSA. • Nel corso del 2025 verrà conclusa la terza e ultima fase di sviluppo del SW PSA
	Standard di qualità tecnica	Raggiungimento obiettivi annuali di miglioramento della Qualità Tecnica	Pianificati interventi sottonesi a migliorare le performance su macro-indicatori per complessivi € 245,00 mln: M1 € 112,78, M2 € 3,50, M3 € 6,27, M4 € 29,95, M5 € 51,46, M6 € 40,70. CSV al 31.12.2024 (agg. al 17.03.2025): • M1a ATO Puglia: 25,23 mc/km/gg • M2 ATO Puglia: 3,52 ore per utenti • M3a 0,000%, M3b 0,80%, M3c 0,013% • M4a ATO Puglia: 0,499 n/100 km • M5 ATO Puglia: 0,000% • M6 ATO Puglia csv al 30.06.2024: 15,66%

C01. Rendiconto delle azioni previste

Obiettivi		Azioni	Risultato 2024
 	Efficacia sistema di collettamento e gestione sostenibile dei reflui	Impianti di affinamento programmati	Sono stati adeguati e/o configurati 35 impianti per uso irriguo, oltre a 6 impianti già attivi, per un totale di 41 su 75 impianti Avanzamento 54%
	Climate Change Adaptation	Mappatura dei rischi climatici e strategie di adattamento	Redatto Main Program e piano di formazione in collaborazione con il CMCC
	Climate Change Mitigation	Produzione di energia da biogas	Produzione E.E. da cogeneratori attivi di Lecce e Grottaglie Monteiasi pari a 457.977 KWh. Stipulato contratto Accordo Quadro per implementazione cogeneratori - Progetto Cogenerazione I Stralcio (17 impianti) in data 03/09/2024.
	Carbon footprint	Progetto pilota-calcolo delle emissioni CO ₂ degli impianti di depurazione	Stesura di convenzione definitiva condivisa tra AQP e Università Politecnica delle Marche. Avanzamento 50%
	Taxonomy Regulation UE	Allineamento alla Tassonomia delle attività ecosostenibili	Effettuata un primo esercizio finalizzato alla riclassificazione del Report Integrato 2023 coerentemente con le linee guida ESRS. Tale esercizio ha consentito di effettuare una gap analysis finalizzata alla individuazione delle successive attività da implementare

C01. Rendiconto delle azioni previste

Obiettivi		Azioni	Risultato 2024
    	Supply chain sostenibile	Vendor Rating	Avviata la valutazione dei fornitori a partire dal 31/12/2024
	Ridurre la produzione di rifiuti	Riduzione dei fanghi prodotti e smaltiti in discarica	Si è dato seguito all'installazione delle centrifughe ad alto rendimento su skid, adeguamento delle stazioni di digestione anaerobica ed altri interventi che indirettamente hanno contribuito al conseguimento dell'obiettivo.
	Favorire utilizzo materiali ecocompatibili	Favorire l'utilizzo di materiali ecosostenibili e riciclati per condotte idriche e fognarie	Sono stati aggiornati i disciplinari su tubi, raccordi, valvole, ecc., con introduzione dell'obbligatorietà della ISO 14001 per i produttori. Sono stati Verificati tutti i progetti trasmessi nel 2024. È stato dato supporto alle Commissioni di Gara AQP ai fini della corretta valutazione di Offerte Tecniche Migliorative, nel campo dei materiali e delle tecnologie. E' stato sperimentato il primo allacciamento idrico di acciaio inossidabile, da posare in zone in frana o particolarmente sismiche.

C01. Rendiconto delle azioni previste

Obiettivi		Azioni	Risultato 2024
       	Stakeholder engagement	Strategia di stakeholder engagement	Sono state effettuate le attività di engagement con le associazioni di categoria dei fornitori AQP, finalizzate alla presentazione del Vendor Rating e alla sensibilizzazione degli stessi ai temi di Sostenibilità
	Qualità del servizio Clienti	Rilevazione della Qualità del servizio Percepita dai Clienti	• Sono state avviate le attività di coinvolgimento clienti nei mesi da gennaio a dicembre 2024. • Sono stati contattati telefonicamente, con il sistema automatico di ricontatto, 267.542 clienti (+11,5% rispetto all'obiettivo 2024 pari a 240.000). • Sono stati invitati alla Survey via sms 177.820 clienti (+31,72% rispetto all'obiettivo 2024 pari 135.000).
	Turismo sostenibile	Mostra itinerante «La fontana racconta»	Nel 2024 sono state realizzate 9 tappe della mostra di cui n. 1 nel Comune di Altamura iniziata in data 20/12/2023 e conclusasi il 20/01/2024 ed n. 1 nel Comune di Sammichele di Bari iniziata in data 20/12/2024 e conclusasi il 06/01/2025.

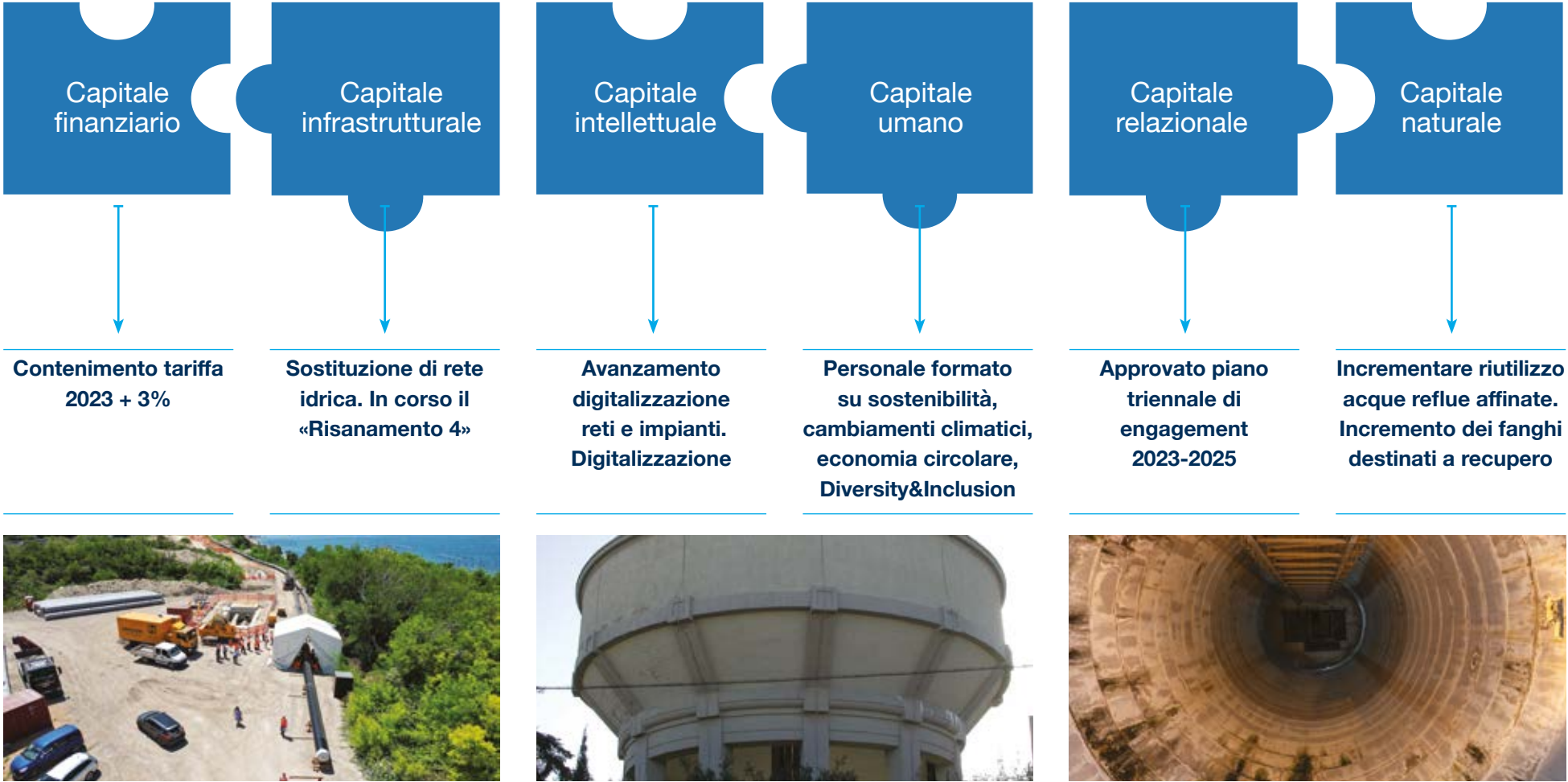
C01. Rendiconto delle azioni previste

Obiettivi		Azioni	Risultato 2024
   	Migliorare l'inserimento paesaggistico delle opere progettate	Curare gli aspetti paesaggistici ed urbanistici nella realizzazione opere	• Concluso l'iter autorizzativo e approvazione del progetto a cura di AIP. Nel 2025 è prevista la stipula del contratto e la redazione del PE oltre all'avvio dei lavori • Esecuzione lavori KPI_L=0%
	Sostegno ad associazioni benefiche	Sostegno alle famiglie	• Progetto Adele: 6 domande per una incidenza del 100% rispetto al plafond • Fondo solidarietà: 5 domande per una incidenza del 18% rispetto al plafond
	Nuove politiche di Welfare	Pianificazione delle attività in linea con il fabbisogno aziendale	A seguito della survey effettuata, è stato sviluppato un piano di attività e iniziative rivolte a tutta la popolazione aziendale denominato People Care Master Plan

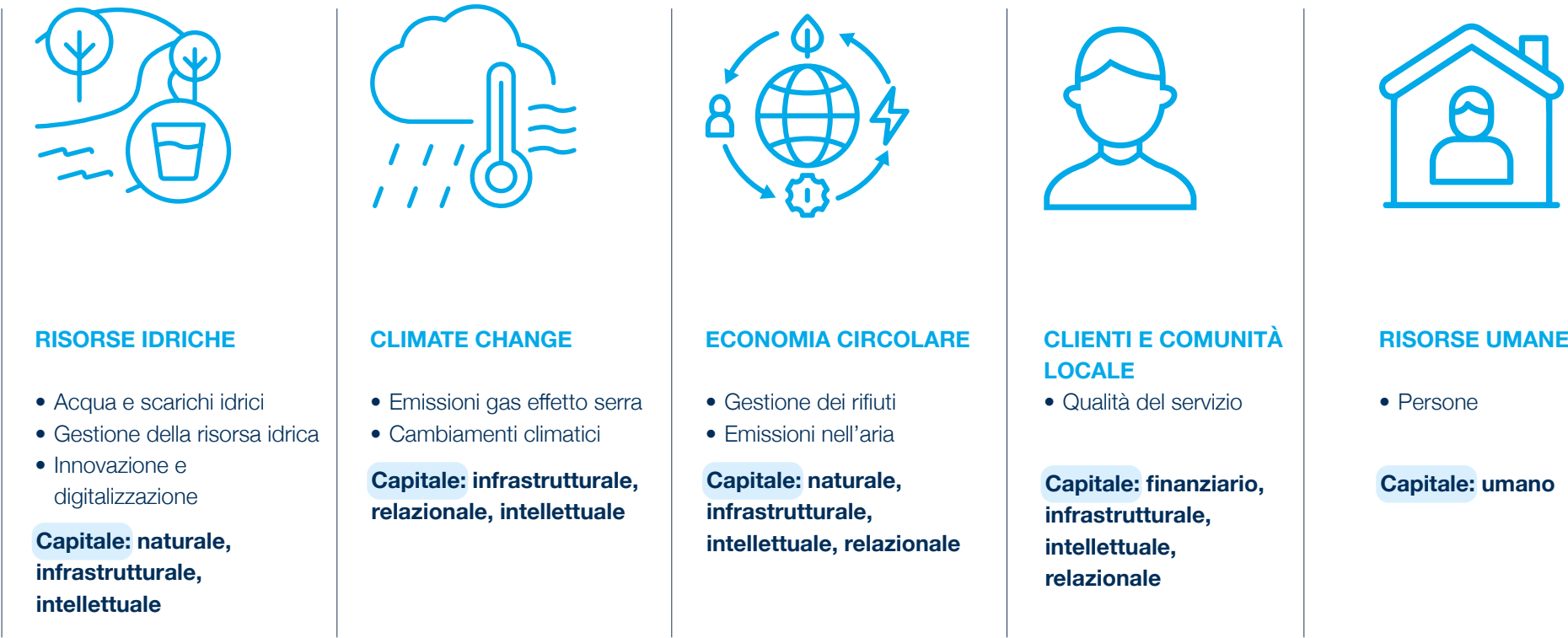
C01. Rendiconto delle azioni previste

Obiettivi		Azioni	Risultato 2024
   	Diffusione della cultura di sostenibilità	Percorsi informativi sulla Sostenibilità	Percorsi formativi attraverso l'utilizzo reso disponibile a tutta la popolazione aziendale dell'App Aworld, l'App ufficiale dalle Nazioni Unite a supporto di ActNow, la campagna per contrastare il cambiamento climatico.
	Parità di genere	Bilancio di genere	Approvato il Bilancio di Genere 2023 AQP, a valle dell'approvazione del Report Integrato saranno avviate le attività per la Redazione del Bilancio di Genere AQP 2024
	Mobilità sostenibile	Veicoli "verdi" della flotta aziendale	• n. 160 auto aziendali verdi • Predisposta l'infrastruttura di ricarica presso le sedi di: San Cataldo (24 colonnine), Lecce (16 colonnine), Brindisi (10 colonnine – installazione conclusa a febbraio 2025)

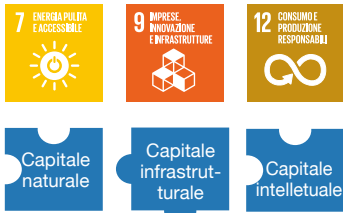
C02. Sintesi degli impatti sui capitali



C03. Temi materiali



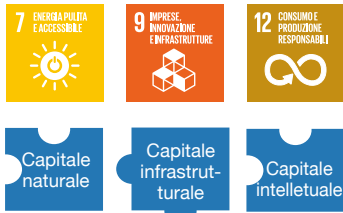
C03. 01. Risorse idriche



Temi	Risultati rappresentati
Gestione sostenibile dell'acqua	Reti idriche
	Disponibilità idrica
	Vulnerabilità del sistema e azioni adottate per aumentare la resilienza
	Risanamento delle reti idriche
	Smart metering
	Ricerca di nuove fonti di approvvigionamento
	Potabilizzazione
	Piano dei controlli della qualità dell'acqua



C03. 01. Risorse idriche



AQP assicura il servizio di acquedotto in 260 abitati attraverso un sistema di **reti idriche** lungo 15.796 Km composto per il 95% da ghisa. **L'approvvigionamento è rappresentato per oltre l'84% da sei fonti puntuali.**

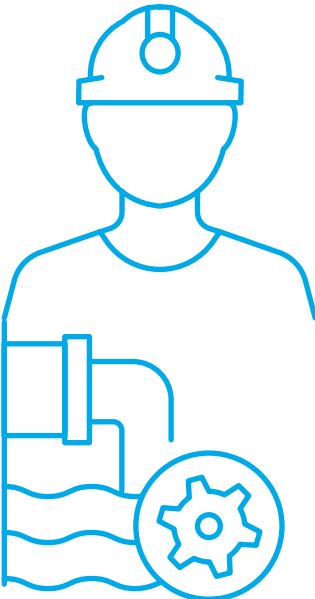
Nel corso del 2024 il volume prodotto è diminuito di circa 14,63 Mm3 (-2,93%) rispetto al 2023. Inoltre, rispetto al dato del 2023, si registra un decremento del volume di acqua prelevata dalle sorgenti pari a 41,66 Mm3 (-30,84%), e il contestuale aumento del volume prodotto dagli impianti di potabilizzazione, pari a 17 Mm3 (+5,88 %).

AQP è impegnata in vasti e complessi progetti rivolti al **risanamento delle reti idriche** per l'efficienza e il risparmio di risorsa idrica.

È in corso un imponente sforzo finalizzato al rinnovamento della geometria dei sistemi che hanno esaurito la loro vita utile, il recupero della risorsa idrica e all'efficientamento anche gestionale delle reti.



Risanamento Reti		
	Comuni interessati	Importo (M€)
3	21	80
4	94	637
5	161	1.170



C03. 01. Risorse idriche

La sfida principale che Acquedotto Pugliese deve affrontare con urgenza è garantire 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).

Le principali minacce al sistema di approvvigionamento e trasporto di Acquedotto Pugliese sono collegate agli effetti del cambiamento climatico e saranno meglio esaminate e affrontate a seguito della mappatura dei rischi avviata attraverso il Progetto Climate Change, condotto in collaborazione con il Centro Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici (CMCC).

È stata realizzata una control room che rappresenta la modalità operativa supportata da una innovativa componente tecnologica informatica atta alla raccolta ed elaborazione di un'enorme quantità di dati derivanti dal campo, con 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, efficace ed efficiente la sua risposta a eventi avversi improvvisi, anche attraverso

l'implementazione delle opportune procedure operative.

Sono inoltre stati elaborati e si trovano in corso di perfezionamento importanti strumenti previsionali e di supporto decisionale:

- modelli di previsione della disponibilità idrica;
- modelli idraulici per sviluppare simulazioni e bilanci idrici;
- modelli di supporto alle decisioni.

Nel corso del 2024 sono cominciate le azioni necessarie ad aumentare la platea dei pozzi da utilizzare in caso di emergenza idrica, azioni previste nel Piano della Sostenibilità 2022-2024.

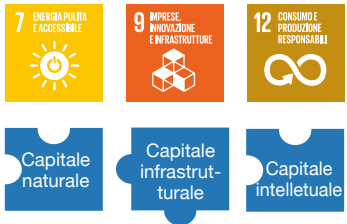
Inoltre, tra i progetti ammessi al finanziamento PNRR , i cui lavori sono iniziati nel 2024, sono compresi interventi in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico, in particolare:

- P1292 - Acquedotto del Fortore, Locone ed Ofanto - Opere di interconnessione - secondo Lotto: Condotta dalla vasca di Canosa al serbatoio

di Foggia - I stralcio funzionale (PNRR-M2C4-I4.1-A1-32) dell'importo complessivo attuale di € 75.200.000,00 di cui € 37.600.000,00 quale aliquota di finanziamento ammissibile ai fondi PNRR e la restante parte a tariffa.

- P1103 - Realizzazione dell'impianto di dissalazione delle acque salmastre delle sorgenti del Tara (PNRR-M2C4-I4.1-A1-33) dell'importo complessivo di € 100.000.000,00, di cui € 27.500.000,00 quale aliquota di finanziamento ammissibile ai fondi PNRR e la restante parte a tariffa.

Tutte queste azioni sono state messe in campo durante l'emergenza idrica che ha interessato gran parte del 2024.



C03.02. Climate change



Temi	Risultati rappresentati
Lotta ai cambiamenti climatici	Mappatura dei rischi climatici
	Implementazione del sistema di cogenerazione presso gli impianti di depurazione
Emissioni e inquinamento	Diminuzione delle emissioni di CO ₂
	Approvazione del PSCL (Piano di Spostamento Casa-Lavoro)
	Progetti di ricerca (BioLubridge; Cellvation)
Gestione sostenibile della catena di fornitura	Incremento dei fornitori attivi (+41%) e incremento dei fornitori locali, pari al 49,54% sul totale
	Valutazione ambientale dei fornitori, con incremento del numero di fornitori operativi con certificazione ambientale
	Emesso regolamento di Vendor Rating
Efficienza energetica e utilizzo fonti rinnovabili	Mantenimento della Certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018
	Manutenzione straordinaria degli impianti fotovoltaici

C03.02. Climate change



Nel 2024 con CMCC è stata completata la redazione degli elaborati necessari alla valutazione delle variazioni climatiche e della valutazione qualitativa degli impatti, tra l’altro, sulle fonti di approvvigionamento idrico AQP (2 sorgenti, 5 invasi e 104 pozzi) e per l’analisi di possibili variazioni di scenario dei consumi idropotabili e di consumo irriguo, mediante l’applicazione di modelli climatici e l’utilizzo di banche dati europee (C3S Copernicus - Modelli Climatici Regionali Euro-Cordex), standard di riferimento internazionale per l’interpretazione delle variazioni e degli impatti su un dato territorio europeo.

Sulla scorta dei dati prodotti a seguito di tali valutazioni qualitative, è stata avviata la successiva fase, il cui completamento è previsto nel 2025, per la valutazione quantitativa degli impatti e dei rischi inerenti alla disponibilità della risorsa, da elaborare con l’applicazione di modelli idrologici AQP, e per definire gli eventuali ambiti di intervento strutturali e gestionali da sviluppare per adeguare opportunamente il livello di resilienza del sistema di approvvigionamento idrico di Acquedotto Pugliese.

Le attività di cui sopra fanno parte del più ampio progetto “Cambiamenti Climatici” sviluppato nel corso

del 2024 con l’obiettivo di implementare, a livello aziendale, un sistema di attività finalizzate a: analisi eventi estremi, monitoraggio dei rischi, descrizione protocolli di interazione nella gestione degli allarmi/emergenze (in sinergia control room), definizione delle linee guida e pianificazione degli interventi di mitigazione, supporto alla progettazione, piani di formazione, collaborazioni con istituzioni scientifiche.

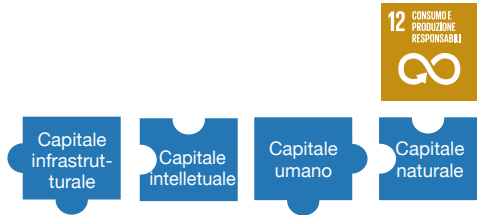
I risultati del progetto, per conseguire una loro più ampia divulgazione interna ad AQP e per aumentare la sensibilizzazione al tema “Climate Change”, sono disponibili sulla piattaforma web “DataClime”, predisposta ad hoc con le attività del progetto.

Questa piattaforma consente, a soggetti opportunamente autorizzati, di visualizzare le variazioni climatiche attese su mappe del territorio di interesse (anche su scala comunale per la Puglia) e le variazioni di portata attese su invasi e sorgenti.

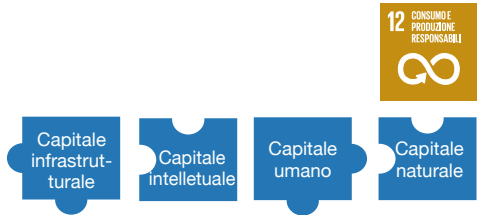
In una visione più ampia tale piattaforma, giacché consente di ottenere informazioni sul clima che cambia in tutto il territorio della Puglia e del Distretto, potrebbe essere interessante per i policy maker, come supporto alle decisioni per definire le azioni da intraprendere per

salvaguardare il tessuto socio-economico-ambientale del territorio, governando gli impatti dei cambiamenti climatici.

C03.03. Economia circolare



Temi	Risultati rappresentati
Economia Circolare	Ecomondo
	Investimenti per Euro 26 milioni nel comparto depurativo
	Utilizzo di materiali ecosostenibili e riciclati per condotte idriche e fognarie
	Presenti 6 impianti specifici di affinamento, per trattare acque da riutilizzare per usi irrigui in agricoltura
	• Acquaviva delle Fonti • Castellana Grotte • Corsano • Gallipoli • Fasano Forcatelle • Ostuni



C03.03. Economia circolare

Nel 2024 sono stati ultimati i lavori di 22 interventi infrastrutturali presso i seguenti impianti di depurazione: Andria, Bari Ovest, Brindisi Fiume Grande, Castellaneta, Corato, Crispiano, Faeto 1, Faeto 2, Galatone, Ginosa Marina, Gravina in Puglia, Laterza, Manfredonia, Massafra, Mola di Bari, Monopoli, San Ferdinando di Puglia, San Giorgio Jonico, San Pietro Vernotico, Sava-Manduria, Supersano e Zapponeta. Di questi interventi 9 sono serviti all’adeguamento e/o potenziamento alle previsioni del Piano di Tutela delle Acque, mentre i restanti hanno riguardato interventi specifici di coperture e affinamento oltre alla realizzazione del prolungamento della condotta sottomarina di Bari Ovest. 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. Il dosaggio di reagenti chimici è applicato 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 rimozione chimica del fosforo, 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 stazioni di trattamento.

Il 18 giugno 2024, è stato autorizzato provvisoriamente lo scarico delle acque reflue, mediante condotta sottomarina, dell’impianto depurativo di Lesina Marina (FG) e sono terminati in data 14 maggio 2024 i lavori di realizzazione del nuovo impianto depurativo a servizio dell’agglomerato di Sava – Manduria.

Con il trasferimento della gestione ad AQP delle stazioni di affinamento e dei bacini di accumulo a servizio del depuratore di Fasano Forcatella, nel 2024 si è constatato un considerevole aumento dell’acqua erogata per le finalità irrigue, infatti dall’impianto di affinamento delle acque del depuratore sono stati riutilizzati 310.672 metri cubi d’acqua per l’irrigazione dei campi delle aziende agricole. A beneficiarne sono stati soprattutto uliveti, alberi da frutto e colture orticole, salvati dall’arsura e da una stagione di intensa e persistente siccità

L’impianto di depurazione di Acquaviva delle fonti, nel 2024, attraverso la rete di distribuzione, ha fornito 104.000 metri cubi d’acqua ai campi delle aziende

agricole (soprattutto uliveti, vigneti, mandorleti, orti e ciliegeti).

L’impianto di affinamento di Castellana Grotte è entrato in esercizio nel 2022 e, attraverso la rete di distribuzione, sono stati forniti a uso irriguo 346.667 metri cubi. Questo impianto è altresì interessato da un progetto sperimentale di acquaponica (Progetto sperimentale AWARE - Aquaponics from WAstewater REclamation) che coinvolge Acquedotto Pugliese quale “produttore” di acqua da destinare all’attiguo sito sperimentale. Il progetto, è stato finanziato nell’ambito del programma europeo “HORIZON-CL6-2022-FAR-M2FORK-01-05”, e ha quali partner, tra gli altri, Autorità Idrica Pugliese, Università del Salento, altri atenei europei e partner privati.

C03.04. Clienti e comunità locale



Temi	Risultati rappresentati
Dialogo con gli stakeholder e customer experience	Piano triennale di stakeholder engagement 2023/2025
	App AQPF@cile 2.0; sportello online;...
	Coinvolgimento dei clienti via canali social
Tariffe e qualità del servizio	Aggiornamento tariffe 2024-2029 da parte di ARERA
Tutela del territorio, della biodiversità e della comunità locali	Restyling delle sorgenti; restauro e conservazione del patrimonio storico-artistico di AQP; AQP Water Academy Young
Relazioni istituzioni	Rapporto con le istituzioni alimentato costantemente e in maniera proficua
Attuazione obiettivi di sostenibilità agenda 2030	Adesione al Global Compact
Anticorruzione e trasparenza	Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2024 - 2026

C03.04. Clienti e comunità locale



AQP pone il Cliente al centro della propria strategia commerciale, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio e la Customer Experience. Il monitoraggio continuo del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso metriche consolidate, consente di identificare le aree di miglioramento e di rafforzare la Brand Reputation aziendale.

L'integrazione omnicanale rappresenta un asset strategico per la gestione della relazione con il Cliente. Il valore aggiunto sarà dato da una sempre più efficace sinergia tra gli sportelli territoriali, in Contact Center aziendale e le piattaforme digitali, con un forte riferimento all'evoluzione dei servizi offerti tramite AQPF@cile.

L'innovazione digitale è un alleato chiave nella sfida alla tutela della risorsa idrica e al miglioramento della gestione operativa. La digitalizzazione consente non solo di ottimizzare i processi interni, ma in prospettiva offrirà ai Clienti strumenti avanzati di monitoraggio dei consumi e di interazione con l'azienda.

Le trasformazioni tecnologiche realizzate nel corso del 2024 sono il frutto di una visione pluriennale e anni di intenso lavoro, dimostrando la capacità di AQP di anticipare le esigenze del mercato e di progettare

soluzioni a lungo termine. Tuttavia, il percorso non si ferma qui: gli sviluppi avviati nel 2024 sono tuttora in corso e continueranno nei prossimi anni per garantire una sempre maggiore automazione delle attività e tempi di gestione delle richieste più rapidi ed efficienti.

Il valore economico generato complessivamente da AQP nel 2024 è di Euro 712,7 milioni (Euro 714,5 milioni nel 2023) sostanzialmente in linea (per ulteriori informazioni si rinvia alla Nota Integrativa).

Nell'esercizio 2024, il Valore trattenuto nell'impresa (il 32,6% del valore economico generato) è di 232,1 milioni di euro ed è costituito principalmente da ammortamenti e svalutazioni, accantonamenti a fondi rischi e dall'utile d'esercizio.

Il 67,4% del valore economico generato, pari a Euro 480,6 milioni, è stato distribuito ai propri stakeholder (principalmente fornitori, personale, P.A. e altri).

C03.05. Risorse Umane



Temi	Risultati rappresentati
Valorizzazione del capitale, formazione e sviluppo professionale	AQP Water Academy; 255 corsi per un totale cumulato di 119.431 ore di formazione effettivamente erogate
	Percorsi di formazione in tema di Sostenibilità, Diversity & Inclusion e Energia/Ambiente
	Master Universitario di Il Livello in Economia Circolare
	Seminari tecnici e corsi
Diffusione della cultura di sostenibilità	Masterclass Sustainability con TEHA
	TVA, la tv della sostenibilità dell'Acquedotto Pugliese
Pari opportunità e Welfare	81 nuove assunzioni; progressiva riduzione dell'età media dei dipendenti
	Bonus vari; «Progetto Adele»
	Modalità diversificate di coinvolgimento dei dipendenti
	48 incontri con le organizzazioni sindacali; sottoscritto l'accordo per la definizione dell'MBO 2024
Salute e Sicurezza del Lavoro	Sottoscritto l'accordo per l'erogazione del premio di risultato per l'anno 2023; fissati i valori obiettivo per il PDR 2024
	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)

C03.05. Risorse Umane



AQP WATER ACADEMY, “Centro di Eccellenza per il Servizio Idrico Integrato” di Acquedotto Pugliese S.p.A., svolge un ruolo fondamentale nell’assicurare la costante crescita professionale e lo sviluppo del proprio personale attraverso numerose attività di formazione.

Nei diversi ambiti formativi, sono stati realizzati percorsi di formazione in linea con le strategie e gli obiettivi aziendali, con particolare riferimento all’up-skilling e al re-skilling delle competenze necessarie per affrontare i nuovi scenari.

Nell’ambito delle iniziative in tema di **Sostenibilità, Diversity & Inclusion e Energia/Ambiente** nel corso dell’anno sono state avviate numerose attività formative.

L’attenzione nel corso dell’anno è stata portata allo sviluppo delle competenze specifiche degli “addetti ai lavori”, attivando corsi specifici sulla reportistica, sulla Certificazione parità di genere, sull’evoluzione dei Sistemi di Gestione della Responsabilità Sociale, sul GENDER EQUALITY, in merito all’implementazione della Tassonomia Verde nelle aziende, per l’ambito People Care, Welfare & Wellbeing TRENDS, sul Talk Diversity & Inclusion - diversità generazionali in azienda, un momento dedicato a una **Masterclass Sustainability con TEHA**, e un

corso specifico è stato scelto sul tema “Verso tecnologie più responsabili e sostenibili: il digitale collaborativo per generare più creatività e innovazione”.

Per approfondire in temi in ambito energia e ambiente sono state avviate attività formative su temi come **“END OF WASTE RIFIUTI DA COSTRUZIONE E DEMOLIZIONE (C&D): IL NUOVO DECRETO”** e un Workshop su “Gestione Asset Idrico e Monitoraggio H₂S: Water Cycle e Asset Management”

Le Direzioni tecniche e operative come la Direzione Industriale, Ingegneria, Reti e Impianti sono state coinvolte in seminari formativi di aggiornamento professionale.

Un denso programma formativo con 286 risorse coinvolte è stato dedicato al Percorso di Formazione e approfondimenti **“Ottimizzazione trattamento fanghi per Operatori Tecnici di Acquedotto Pugliese”**.

Sempre con l’obiettivo di approfondire ogni aspetto legato alla sostenibilità della risorsa idrica, AQP Academy ha attivato il corso di Formazione **ACQUE SICURE: INNOVAZIONE E PIANIFICAZIONE AQP** che ha coinvolto 104 risorse.

Nel 2024 si è avviato per n.25 figure aziendali occupate sui principali processi aziendali, una nuova Edizione del **Master di Il livello in Economia Circolare** promosso e organizzato dal Politecnico di Bari. Il percorso, si pone l’obiettivo di diffondere le conoscenze tecniche fondamentali e gli strumenti manageriali per guidare il processo di trasformazione del business in coerenza con il paradigma dell’economia circolare, trasversalmente sui diversi processi coinvolti.

Nell’ambito della Formazione Istituzionale si è dato continuità al **Programma di On-boarding** rivolto al personale neo-assunto che prevede in maniera strutturata, nell’ambito della formazione istituzionale, un intervento specifico sulle politiche di sostenibilità dell’Azienda.

Complessivamente AQP Academy ha realizzato in quest’ultimo anno diverse iniziative formative, per un totale cumulato di **119.431 ore di formazione** effettivamente erogate, cui si aggiungono 49.344,00 ore per attività di Training on the job.

D. PROSPETTIVE:

Piano di Sostenibilità 2025 - 2026

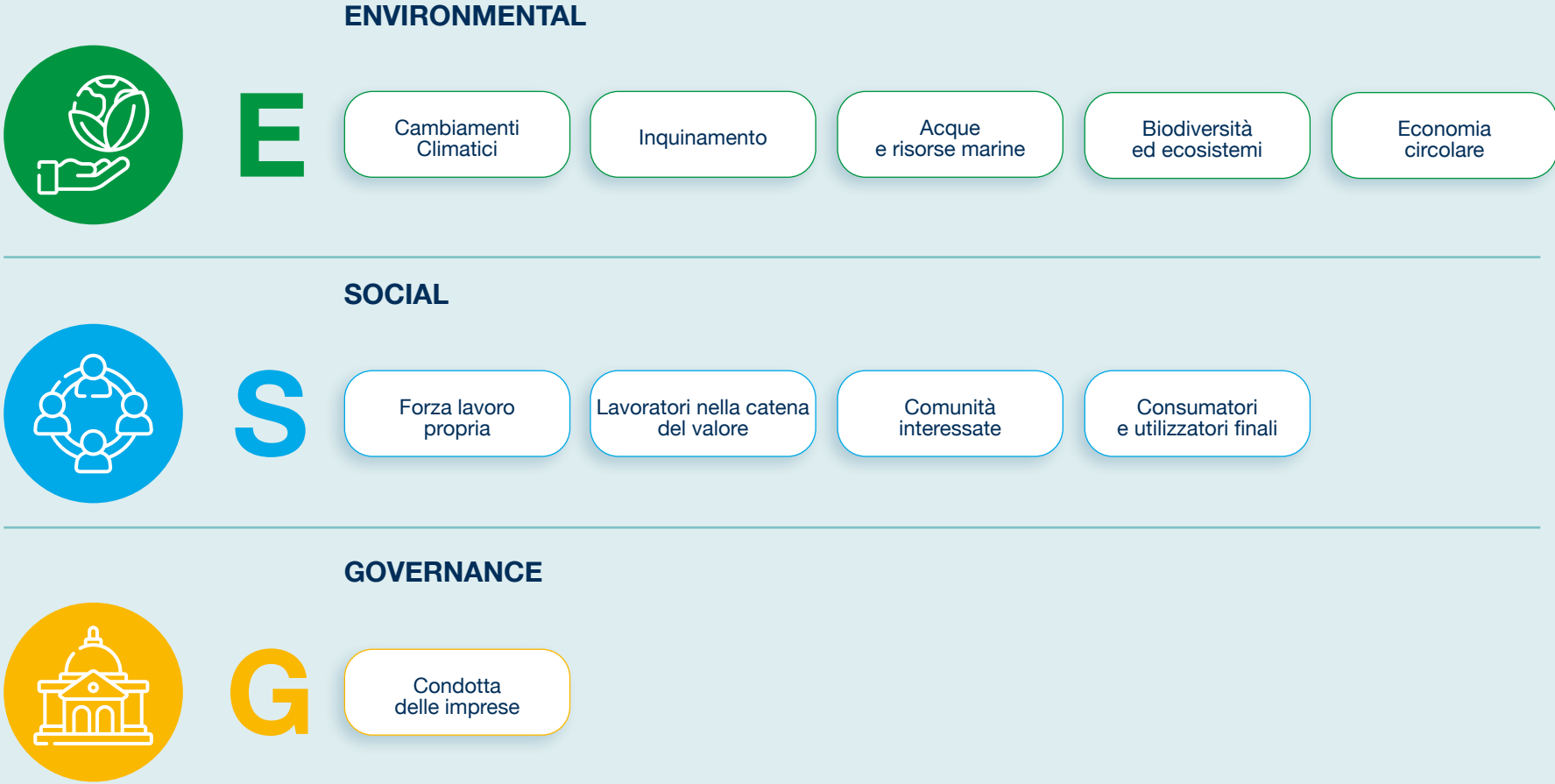
D01 PdS 2025 - 2026 “Environment”

D02 PdS 2025 - 2026 “Social”

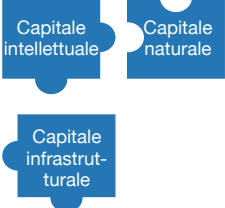
D03 PdS 2025 - 2026 “Governance”

D04 Sguardo al Futuro

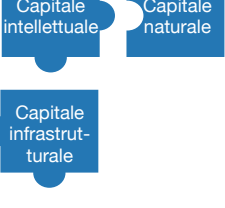
D. Piano di Sostenibilità 2025 - 2026



D01. PdS 2025-2026 “Environment”

Obiettivi		Azioni	Obiettivo 2025
 	Gestione sostenibile della risorsa	• Completamento schema idrico del Gargano • Distrettualizzazione, controllo delle pressioni e monitoraggio delle grandezze idrauliche nelle reti e Risanamento Reti	• Progettazione campo pozzi ed avvio procedure di gara • RR4: avanzamento lavori KPI_L = 25% • RR5: approvazione progetti KPI_A = 100%
	Ricerca nuove fonti idriche	• Realizzazione dei dissalatori • Attivazione nuovi pozzi sul Canale Principale e sull’Alta Murgia	• KPI Inizio lavori: 100% • Inizio dei lavori di realizzazione dei pozzi pilota
	Sicurezza dell’acqua potabile	• Piano di Sicurezza dell’Acqua (PSA) • Matrice del rischio • Zone di fornitura (ZDF)	• Implementazione del WSP nel leccese • Calcolo della matrice di rischio sulla filiera del Pertusillo • Individuazione delle zone di fornitura omogenea con più elevata accuratezza
	Efficacia sistema di collettamento e gestione sostenibile dei reflui	• Attivazione di ulteriori 6 impianti di affinamento autorizzati • Impianti di affinamento programmati • Progetto pilota per fornitura acqua affinata per usi non convenzionali (depuratore di Nardo’ “Corsari”)	• n. 5 nuove autorizzazioni al riutilizzo Irriguo • Si completano gli interventi di Castellaneta (P1481) e di Molfetta (P1510) • Attrezzare il depuratore di Nardo’ “Corsari” per la consegna di acqua affinata da prelevare a mezzo autobotte

D01. PdS 2025-2026 “Environment”

Obiettivi		Azioni	Obiettivo 2025
 	Climate Change Adaptation	• Mappatura dei rischi climatici e strategie di adattamento	• Analisi impatti, vulnerabilità e rischi
	Climate Change Mitigation	• Progetto Biolubridge ed installazione del pilota • Definizione inventario emissioni scope 1 e 2 e avvio scope 3 • Campagna di aggiornamento tecnologico con postazioni di lavoro smart	• Conformità del biolubrificante prodotto nelle possibili applicazioni • Rendicontazione nel Report 2026. • Riduzione delle postazioni da 1.200 a 900 stima risparmio energetico 252.000 kwh
	Mobilità sostenibile	• Progettualità Mobility Manager e Piano spostamenti casa-lavoro (PSCL)	• Presentazione del Piano al CdA
	Favorire utilizzo materiali ecocompatibili	• Favorire l’utilizzo di materiali ecosostenibili e riciclati per condotte idriche e fognarie	• Attività di verifica sui materiali utilizzati in tutti i progetti, come da procedure aziendali

D02. PdS 2025-2026 “Social”

Obiettivi		Azioni	Obiettivo 2025
	Diffusione cultura della Sostenibilità	- Percorsi informativi D&I rivolti a tutto il personale - Percorsi informativi su cultura e consapevolezza D&I rivolti ai responsabili di U.O. - Percorsi informativi sulla sostenibilità rivolti a Manager	- Pianificare ed erogare le attività formative D&I previste all'interno del progetto FNC3 - Pianificare ed erogare le attività formative D&I previste all'interno del progetto FNC3 - Pianificare e erogare formazione di base sul tema Sostenibilità al management con particolare attenzione al cluster Social
	Nuove Politiche di Welfare	- Definizione del People Care Master Plan - Analisi del clima aziendale - Piattaforma per conversione del premio di risultato - Sostegno alle famiglie (Progetto Adele)	- Definizione e lancio delle attività previste per il 2025-2026 - Presentazione dei risultati e le azioni di miglioramento a tutto il personale delle 6 STO territoriali, attraverso eventi culturali dedicati - Attività di formazione e informazione attraverso i canali di comunicazione interna e monitoraggio delle adesioni - Assicurare l'esame di tutte le richieste ricevute dai dipendenti ed al riconoscimento dell'aiuto economico come da regolamento
	Qualità del servizio Clienti	Rilevazione della Qualità del servizio Percepita dai Clienti	Incremento del 10% il numero dei clienti coinvolti KPI_C=+10% (293.414)

D03. PdS 2025-2026 “Governance”

Obiettivi		Azioni	Obiettivo 2025
	Stakeholder engagement	Promuovere il dialogo con gli stakeholder	Procedere con l'applicazione del Piano di Engagement
	Supply chain sostenibile	Vendor Rating	Gestione e implementazione del sistema di vendor rating attraverso strumenti per raccolta e monitoraggio della performance del fornitore
	Valutazione sostenibilità digitale progetti di I. T. (Cultura d'impresa)	Contribuire all'aggiornamento Prassi UNI/PdR 147:2023 Sostenibilità Digitale, e successiva adozione.	Adozione Prassi 147 in AQP
	Garantire la compliance aziendale alla CSRD (Cultura d'impresa)	Definizione di specifiche politiche di sostenibilità aziendale	Definizione e applicazione di specifiche politiche aziendali conformi alle richieste normative

D04. Sguardo al futuro



E. BASE DI PRESENTAZIONE

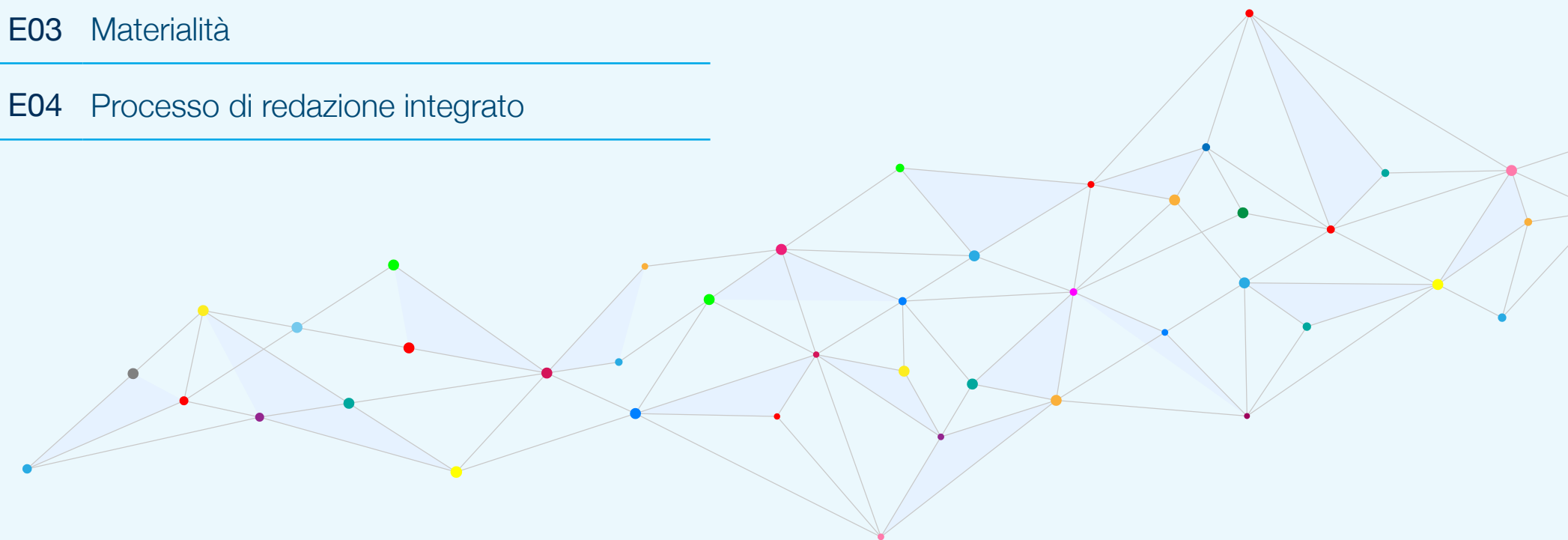
E01 Nota metodologica

E02 Struttura allineata con <IR>

Framework 2021

E03 Materialità

E04 Processo di redazione integrato



E01. Nota metodologica

Il presente Integrated Reporting del Gruppo Acquedotto Pugliese (“AQP”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 è stato predisposto volontariamente in conformità alle indicazioni del Framework <IR> Internazionale (gennaio 2021) emesso da Value Reporting Foundation, organizzazione non profit il cui compito è quello di divulgare e consolidare la rendicontazione integrata all’interno delle pratiche commerciali tradizionali nei settori pubblico e privato.

Pertanto, esso rappresenta comunicazione sintetica che illustra come la strategia, la governance, le performance e le prospettive future di AQP consentono di creare, preservare o erodere valore nel breve, medio e lungo periodo nel contesto di operatività.

Attraverso questo documento AQP ha scelto di dare continuità al percorso già avviato nei precedenti esercizi al fine di rendicontare annualmente la creazione di valore del proprio approccio strategico orientato alla sostenibilità.

I contenuti e il perimetro di rendicontazione sono tratti dal Report Integrato 2024, comprendente il Bilancio individuale, e il Bilancio di Sostenibilità.

L’Integrated Report è una fotografia dello stato dell’arte della creazione del valore attraverso la sostenibilità ma anche uno strumento di comunicazione delle prossime attività aziendali. AQP è inoltre impegnata concretamente nella costruzione di un futuro sostenibile, e assolve ad una funzione di stewardship tra le istituzioni

del suo network come testimonia l’impegno di rendicontazione crescente degli ultimi anni.

Il presente documento di fatto include:

- Focus strategico e orientamento al futuro
- Connettività delle informazioni
- Relazioni con gli stakeholder
- Materialità, associando per ogni tema materiale indentificato il principale contributo agli SDGs e l’influenza sui 6 Capitali
- Sinteticità
- Attendibilità e completezza
- Coerenza e comparabilità

E02. Struttura allineata con <IR> Framework 2021

Di seguito è riepilogato il collegamento tra i capitoli del documento e gli Elementi di contenuto previsti dal <IR> Framework 2021

Sezioni	Capitoli	<IR> Elementi di Contenuto
A. Chi siamo	Presentazione	1. Presentazione dell’organizzazione e dell’ambiente esterno
	Governance	2. Governance
B. Modello di Business	Modello	3. Modello di business
	Rischi e Opportunità	4. Rischi e opportunità
	Strategia	5. Strategia e allocazione delle risorse
C. Performance	Risultati vs Obiettivi	6. Performance
D. Prospettive	Piano di Sostenibilità	7. Prospettive
E. Base di presentazione	Base di presentazione	8. Base di presentazione

E03. Materialità

Il processo di materialità

Per la rendicontazione 2024, è stata confermata l'analisi di materialità effettuata per la rendicontazione 2023.

Il processo di analisi di materialità è coerente con quanto richiesto dallo standard GRI 3: Material topics 2021. Si è partiti dall'analisi degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali e dalle attività di benchmark sui report di sostenibilità dei principali competitors.

Si è confermata inoltre la valutazione degli stakeholder interni ed esterni effettuata per il report 2023.

Nel corso dell'anno, è stata effettuata un'attività ai soli fini interni ad AQP finalizzata ad una prima applicazione dei criteri stabiliti dalle linee guida europee ESRS per l'individuazione dei temi materiali. È stata effettuata la valutazione della rilevanza d'impatto (inside-out), ovvero sono stati individuati gli impatti attuali e potenziali, negativi e positivi, connessi alle attività aziendali (compresi gli impatti sui Diritti Umani), ed è stata eseguita la valutazione (outside-in), ovvero dei rischi e le opportunità derivanti dal contesto esterno e che hanno un effetto sulle attività di AQP. Il risultato di questa analisi ha sostanzialmente confermato i temi materiali identificati con l'analisi di materialità dell'anno precedente e ha consentito di effettuare la correlazione tra i temi GRI e quelli ESRS.

L'analisi condotta è stata condivisa con l'area "Risk management", anche per avviare un percorso che consentirà di integrare il Risk Assessment aziendale con i rischi ESG e con la valutazione degli impatti economico-finanziari degli stessi



TEMI MATERIALI	IMPATTO	TIPOLOGIA IMPATTO	SDGs
Gestione della risorsa idrica	Assicurare la pianificazione per il fabbisogno idrico delle Comunità gestite.	+	
Acqua e scarichi idrici	Migliorare la qualità delle acque reflue e sistemi di fognatura.	+	
	Impoverire le risorse idriche in zone a rischio a causa delle attività aziendali.	-	
Forza lavoro	Valorizzare le risorse umane in termini di formazione e sviluppo professionale, Potenziare il benessere dei lavoratori, coinvolgendoli in programmi di welfare e strategie aziendali mirate.	+	
Innovazione e digitalizzazione	Modernizzare infrastrutture e sistemi per il risparmio idrico nei settori industriale, terziario ed agricolo.	+	
Qualità del servizio	Assicurare la qualità del servizio idrico in termini di perdite, manutenzione, sistemi di fognatura, qualità dell'acqua e gestione dei fanghi di depurazione.	+	
Gestione rifiuti	Aumentare l'autosufficienza pugliese nella gestione dei fanghi di depurazione e FORSU.	+	
	Danneggiare l'ecosistema non incrementando la quantità di rifiuti riciclati o riutilizzati.	-	
Supply chain	Diffondere i principi di sostenibilità anche alla catena di fornitura adeguandosi alla normativa europea.	+	
	Generare danni ambientali e ai lavoratori dei soggetti terzi per mancato monitoraggio dei fornitori.	-	
Cambiamenti climatici	Incidere sulle emissioni di gas serra per elevati consumi di energia non rinnovabile e inefficienza energetica.	-	
Emissioni odorigene	Impattare sulla qualità dell'aria tramite emissioni odorigene da attività di depurazione.	-	
Privacy	Perdere dati sensibili per scarsa sicurezza informatica aziendale.	-	
Etica ed integrità del business	Danneggiare il sistema economico con comportamenti fraudolenti (evasione, distorsione della concorrenza).	-	
Salute e sicurezza	Causare, tramite inadeguato monitoraggio delle procedure e dei luoghi di lavoro, l'incremento di infortuni ai dipendenti.	-	
Diversity & inclusion	Discriminare i lavoratori per mancanza di equità nelle pratiche di trattamento e retribuzione.	-	

E04. Processo di redazione integrato

I contenuti del presente documento hanno subito un percorso di convalida e approvazione che si è sviluppato come segue:

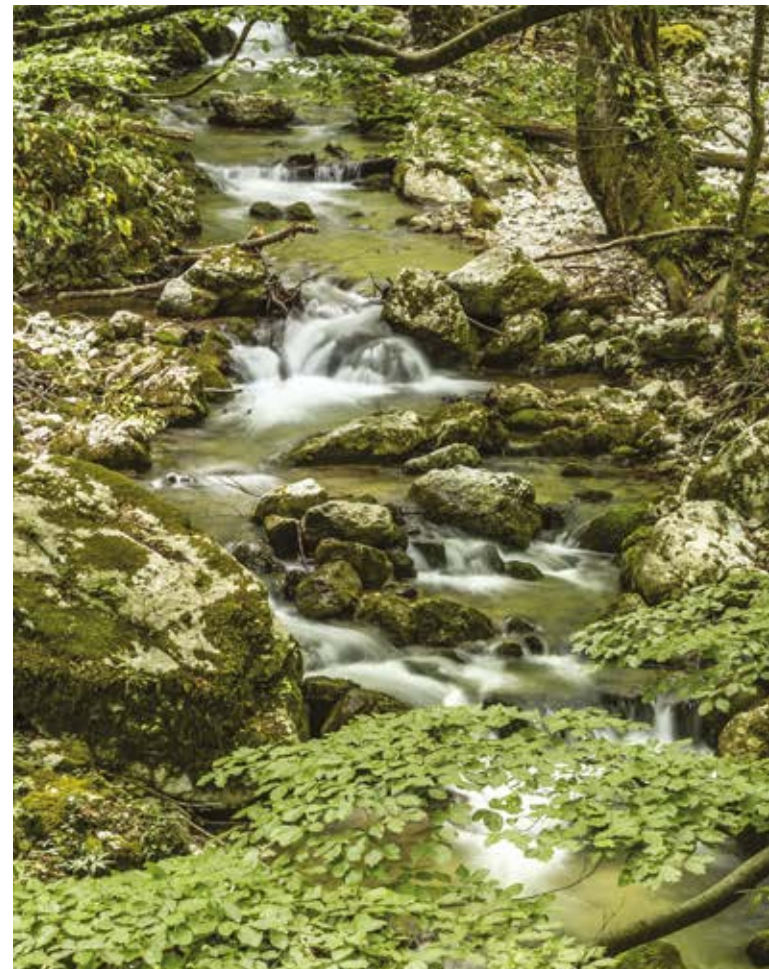
- Sulla base del Report Integrato 2023 sono state elaborate dalle strutture aziendali competenti le informazioni e i dati
- Il Chief Financial Officer e il Responsabile Segreteria Tecnica di Presidenza, Regolamentazione e Rapporti Istituzionali hanno rivisto la struttura e i contenuti
- il Coordinamento della Sostenibilità, composto dalla Consigliera delegata alla Sostenibilità, la Direttrice Generale, il Chief Financial Officer, il Responsabile Segreteria Tecnica di Presidenza, Regolamentazione e Rapporti Istituzionali, il Responsabile della Sostenibilità e il Responsabile della Comunicazione e Media ha validato la struttura e i contenuti
- Il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'Integrated Reporting
- I contenuti finali sono stati presentati all'Assemblea dei Soci.

Nel corso del processo di adozione è stato costituito un “Sustainability Advisory Board” con componenti indipendenti rappresentanti competenze nel campo di elevata caratura anche internazionale.

Per maggiori informazioni sul Report è possibile scrivere a:

Dott. Antonio Braccio
Chief Financial Officer
a.braccio@aqp.it

Dott.ssa Elodia Gagliese
Responsabile della Sostenibilità
e.gagliese@aqp.it





acquedotto
pugliese
l'acqua, bene comune