



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
acquedottolucano
2023



aquedottolucano.it



Bilancio di Sostenibilità acquedottolucano

2023

aquedottolucano.it

indice

1 PRESENTAZIONE

9

- 1.1. Lettera agli stakeholder
- 1.2. La strategia aziendale
 - 1.2.1. I pilastri della strategia aziendale
 - 1.2.2. La nuova vision
- 1.3. Nota metodologica - criteri di redazione ed attività di miglioramento previste
 - 1.3.1. Materialità
 - 1.3.2. Temi materiali individuati
- 1.4. Stakeholder e coinvolgimento
- 1.5. linee guida per il miglioramento delle successive edizioni
- 1.6. Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile

2 L'IDENTITÀ DI ACQUEDOTTO LUCANO

31

- 2.1. Chi siamo
- 2.2. La storia
 - 2.2.1. La gestione del servizio idrico prima della costituzione di AL
 - 2.2.2. La costituzione di AL
 - 2.2.3. L'allargamento del perimetro
- 2.3. La nostra mission
- 2.4. L'attuale assetto societario e organizzativo
 - 2.4.1. L'Assemblea dei Soci
L'Amministratore Unico
Il Collegio Sindacale
 - 2.4.2. I Soci
- 2.5. Il sistema di gestione integrato
 - 2.5.1. Il Codice Etico
 - 2.5.2. Anticorruzione e Trasparenza
 - 2.5.3. Privacy
 - 2.5.4. Stato di attuazione del decreto legislativo 231: L'Organismo di Vigilanza
 - 2.5.5. I Sistemi di Certificazione
- 2.6. Il Servizio Idrico Integrato
 - 2.6.1. Cenni sulla regolazione
- 2.7. Sedi, impianti e reti
 - 2.7.1. La sede e i Centri Operativi
 - 2.7.2. Impianti e reti

3 L'AMBIENTE

57

- 3.1. Rischi e impatti del cambiamento climatico
 - 3.1.1. Il nostro impegno
 - 3.1.2. Le due strategie applicabili
 - 3.1.3. Le azioni di mitigazione: il percorso di transizione energetica di AL

- 3.1.4. Riduzione della disponibilità idrica e della qualità della risorsa idrica disponibile: valutazione dei rischi
- 3.1.5. Danni a reti ed impianti e danni ambientali: Valutazione dei rischi
FOCUS: le intese con i Comuni
- 3.1.6. Trasporti e Infrastrutture
- 3.1.7. Rischio Na-Tech
- 3.2. Gestione responsabile dell'approvvigionamento idrico
 - 3.2.1. Il nostro impegno
 - 3.2.2. Cosa facciamo
 - 3.2.3. La rete idrica ed impiantistica: dimensioni e quantitativo di acqua erogata
 - 3.2.3.1. I serbatoi
 - 3.2.3.2. Gli schemi idrici: dimensioni ed impiantistica
- 3.3. Processi Industriali
 - 3.3.1. Riepilogo delle attività svolte
 - 3.3.2. La rete idrica ed il problema delle perdite
 - 3.3.2.1. Riduzione delle perdite
 - 3.3.2.2. Gli impianti di potabilizzazione
 - 3.3.2.3. Il Laboratorio di analisi
 - 3.3.2.4. I piani di sicurezza e di emergenza ed il Water Safety Plan
 - 3.3.4. Informazione trasparente
- 3.3.5. Il Piano di gestione delle emergenze
 - 3.3.5.1. La magnitudo dell'emergenza
 - 3.3.5.2. Principali emergenze del 2023
- 3.3.6. Indicatori ARERA
- 3.4. Gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione
 - 3.4.1. Il nostro impegno
 - 3.4.2. Le attività che svolgiamo
 - 3.4.3. Le reti fognarie e gli scolmatori
 - 3.4.4. Gli impianti di depurazione dei reflui civili
 - 3.4.5. Gli impianti di depurazione dei reflui industriali
 - 3.4.6. Depurazione e controlli di laboratorio
 - 3.4.7. Altre attività: indicatori Arera ed obiettivi
- 3.5. Gestione responsabile dell'energia
 - 3.5.1. Il supporto tecnico per la scelta dei fornitori
 - 3.5.2. L'aggiornamento del piano di riduzione dei consumi e di autoproduzione
- 3.6. Gestione responsabile di altri aspetti ambientali
 - 3.6.1. La gestione dei rifiuti
 - 3.6.2. Le emissioni in atmosfera
 - 3.6.3. La salvaguardia degli ecosistemi



4 IL CAPITALE UMANO

101

- 4.1. Introduzione
- 4.2. L'organigramma aziendale, descrizione delle direzioni e dei centri operativi
- 4.3. Esame dei dati statistici relativi agli addetti
 - 4.3.1. Il calo del numero degli addetti
 - 4.3.2. Il numero di addetti per direzione
 - 4.3.3. La distribuzione sul territorio del numero degli addetti
 - 4.3.4. L'età del personale
 - 4.3.5. Principali criticità relative al personale: sintesi
- 4.4. Criticità generali
 - 4.4.1. Il processo di invecchiamento dell'azienda
- 4.5. Strumenti per realizzare i programmi futuri
- 4.6. Politiche retributive
- 4.7. Salute e sicurezza delle persone
 - 4.7.1. Servizio di prevenzione e protezione
- 4.8. Comunicazione interna
- 4.9. Inclusione, diversità e benessere aziendale
- 4.10. Welfare aziendale
 - 4.10.1. Smart Working
 - 4.10.2. Il Cral
- 4.11. Sviluppo e formazione delle persone

6 LA CATENA DEL VALORE

151

- 6.1. Performance economica
- 6.1.2. La catena di fornitura
- 6.1.3. Gli impatti indiretti
- 6.1.4. Il valore aggiunto e distribuito

7 IL FUTURO, GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE E L'INNOVAZIONE

157

- 7.1. La strategia per affrontare il futuro
- 7.2. Piano degli investimenti per indicatori Arera
- 7.3. La transizione digitale
- 7.4. La transizione energetica
- 7.5. Ricerca e sviluppo
- 7.6. Sistema di ricerca delle perdite idriche

Indice dei contenuti GRI

168

5 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI E GLI STAKEHOLDER

121

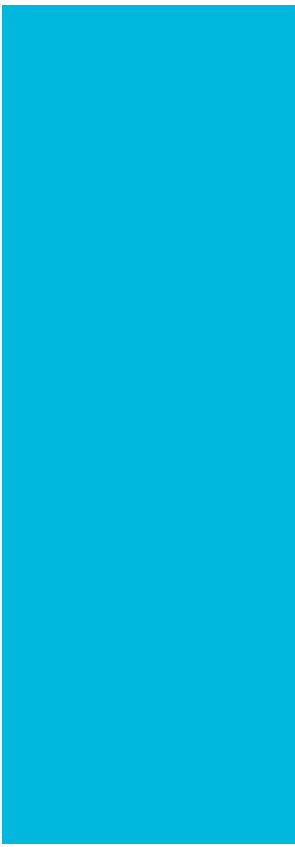
- 5.1. Il nostro impegno
- 5.1.2. Il rapporto con gli utenti: chi sono e cosa pensano di AL
- 5.2. Servizi ai clienti
 - 5.2.1. Il call-center
 - 5.2.2. I front office
 - 5.2.3. Il back-office
- 5.3. La tutela della privacy
- 5.4. Innovazione a servizio degli utenti: nuovi strumenti e risultati raggiunti
- 5.5. Trasparenza nei confronti degli utenti: nuovi strumenti e risultati raggiunti
 - 5.5.1. Il nuovo sistema di fatturazione
 - 5.5.2. Modifiche della bolletta
- 5.6. La lettura e l'autolettura dei contatori
 - 5.6.1. Smart meter
- 5.7. L'equità nei confronti degli utenti: tariffe, bonus idrico e gestione della morosità
 - 5.7.1. Tariffe applicate
 - 5.7.2. Il bonus idrico regionale
 - 5.7.3. La gestione del credito
- 5.8. I social media



A scenic landscape photograph featuring a calm body of water in the foreground, a dense line of green trees along the shore, and a vast blue sky with scattered white clouds. The overall mood is serene and natural.

1

Presentazione



1.1. Lettera agli stakeholder

1.2. La strategia aziendale

1.3. Nota metodologica - criteri di redazione
ed attività di miglioramento previste

1.3.1. Materialità

1.3.2. Temi materiali individuati

1.4. Stakeholder e coinvolgimento

1.5. linee guida per il miglioramento delle
successive edizioni

1.6. Il nostro contributo agli obiettivi
di sviluppo sostenibile



1.1 Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]

Siamo di fronte a un mondo che cambia rapidamente: altrettanto rapida e sostanziale deve essere la nostra capacità di stare al passo con l'impellente di contrastare il cambiamento climatico. È per questo che stiamo mettendo in campo una strategia di sostenibilità che guarda al futuro a lungo termine, per fornire un servizio che resti sempre di qualità e che al tempo stesso sia rispettoso del mondo che ci circonda. Acquedotto Lucano ha avviato già da alcuni anni il percorso del Report di Sostenibilità prima ancora che l'emergenza sanitaria, la guerra in Ucraina e i disordini in atto nella Striscia di Gaza e in varie altre parti del mondo ci consegnassero scenari del tutto imprevedibili. Se qualcosa abbiamo imparato dagli eventi degli ultimi anni è che una guerra, il cambiamento climatico, o una pandemia ci riguardano da vicino, a prescindere dal fatto che si possano verificare in luoghi a noi più o meno lontani. Nessuno può darsi immune dalla vertigine di insicurezza che ha avvolto questi ultimi anni, tanto da costringerci a inquadrare nella giusta prospettiva chi siamo e dove vogliamo andare per ridefinire gli scenari futuri, attuare strategie di intervento strutturali e innovative.

Ne abbiamo avuto – proprio in Basilicata, nell'ambito dell'attività svolta da Acquedotto Lucano - una dimostrazione plastica e lampante: il mercato dei prezzi dell'energia ha subito uno shock senza precedenti, che ha reso ancor più evidente l'eccessiva dipendenza del nostro sistema energetico dal gas e quanto sia imprescindibile compiere la transizione energetica verso una concreta prospettiva di sviluppo sostenibile, contrastando il cambiamento climatico.

L'incertezza del futuro e i rischi che ne sono connessi restituiscono l'importanza di quanto sia

centrale agire in modo responsabile, attivare un processo di miglioramento attraverso uno sforzo di riprogettazione sistemica dell'intero sistema idrico integrato.

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento fondamentale per monitorare l'adempimento della missione di servizio pubblico che è stata affidata ad Acquedotto Lucano dalla Convenzione di gestione del Servizio idrico integrato in Basilicata.

Siamo consapevoli che tale ruolo richieda una crescente attenzione verso la definizione di strategie e il perseguimento di obiettivi di sostenibilità chiari, volti alla creazione di valore nel lungo termine, a beneficio e tenendo conto degli interessi di tutti i nostri stakeholder: ricercare lo sviluppo sostenibile di un territorio significa intraprendere azioni capaci di rispondere ai bisogni del presente, conciliando tutela ambientale, equità sociale e vitalità economica, per collaborare a creare una comunità fiorente e resiliente.

Acquedotto Lucano ha dimostrato di essere pronto a fare la propria parte, compiendo un salto di qualità nell'approccio a queste tematiche, e assumendo come riferimento il PNRR ed il REACTEU: programmi che mirano a riparare i danni sociali ed economici causati dalla pandemia di COVID-19, a preparare una ripresa sostenibile e che hanno la missione di coniugare sviluppo e crescita con la sostenibilità, senza la quale non è possibile progredire.

Così è anche per Acquedotto Lucano. Il nostro impegno è indirizzato alla realizzazione di infrastrutture resilienti e ad un'industrializzazione che punta ad un ripensamento degli impianti esistenti e alla realizzazione di nuove e moderne infrastrutture: coltiviamo l'ambizioso obiettivo

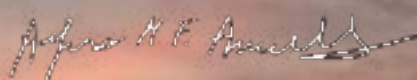
di diventare il primo acquedotto italiano con consumo di energia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili.

Il report di sostenibilità è, per Acquedotto Lucano, uno strumento chiave per essere acceleratore di sviluppo, promotore di innovazione, del territorio nel suo complesso per creare un valore condiviso e restituire agli stakeholder quella quota di margine operativo lordo in grado di corrispondere anche agli obiettivi dell'Agenda Globale.

Questa edizione del Bilancio di Sostenibilità offre uno spaccato ampio e articolato, con una forte componente prospettica, di strategia e visione. Abbiamo scelto di rendicontare con uno standard internazionale, le azioni e i progetti che mettiamo in campo ogni giorno nel confronto attivo con le Istituzioni regionali e nazionali, con il sistema economico, delle parti sociali, delle istituzioni, della ricerca, dell'informazione e della società civile. Lo abbiamo fatto con un duplice obiettivo: da un lato, fotografare gli effetti di queste attività strategiche in termini di valore economico, sociale e ambientale generato all'interno della comunità; dall'altro, stimolare il dialogo con gli attori sociali e avvicinare l'opinione pubblica ai temi della gestione della risorsa idrica, della sua complessità e dei suoi impatti.

E' facile comprendere come la tutela e la valorizzazione dell'ambiente siano talmente connessi al core business di Acquedotto Lucano da esserne parte integrante: il ruolo di azienda pubblica che gestisce un bene comune e prezioso come l'acqua a favore della collettività, ci assegna un dovere irrinunciabile nella promozione della sostenibilità in tutte le sue molteplici e coerenti declinazioni: un elemento di straordinario valore quale il legame profondo e il rapporto di fiducia con il territorio, con i Comuni soci e con gli stakeholder. Sarà fondamentale continuare a fare scelte coraggiose, investire nella innovazione e nella costruzione di un nuovo modello di sviluppo economico che abbia come pilastri imprescindibili la cura delle persone, il lavoro e l'inclusione, la salvaguardia dell'ambiente. Una visione larga e integrata che appare oggi ancora più indispensabile, di fronte alle sfide che gli eventi – anche quelli lontani – dobbiamo fronteggiare.

Anche facendo rete in modo capillare con gli stakeholder, mobilitando risorse, liberando energie, e metterci a servizio della nostra missione con responsabilità e coraggio.



Amministratore Unico





Alfonso Andretta

Amministratore Unico



acquedottolucano
Servizio Idrico Integrato



VALORE

107 milioni di euro

VALORE AGGIUNTO PER GLI STAKEHOLDER:
96,72 milioni di euro

QUALITA'

Controllati 196.865 parametri chimici
e microbiologici

ACQUA DEPURATA

34.711.000 mc/anno

CLIENTI

N. utenti
330.082

Risposte al
call center:
167.000



PERSONE

325 dipendenti
100% tempo
indeterminato

AZIONISTI

119 comuni
**Regione
Basilicata**

INFRASTRUTTURE

Km di reti: **15.344**
183 Impianti di
depurazione
479 sorgenti
829 serbatoi
2 impianti di
potabilizzazione



1.2. La strategia aziendale

[GRI 2-13]

1.2. La strategia aziendale

L'attuale strategia aziendale è basata su quattro obiettivi cardine:

1. la transizione ecologica;
2. la transizione digitale;
3. l'efficientamento dei costi, con particolare riguardo a quelli energetici;
4. il miglioramento dei rapporti con le utenze

Questi obiettivi, tra di loro interconnessi e basati sul progresso tecnologico, comportano la necessità di ridurre l'età media degli addetti e richiedono anche più elevate competenze in tema di meccatronica, di informatica, di gestione dati e di modellistica idraulica. Sarà necessario, dunque, riprendere il tema della riorganizzazione interna per consentire, anche grazie a soluzioni più "smart" o alla esternalizzazione di servizi che richiedono minore specializzazione, di concentrarsi maggiormente sugli aspetti operativi. Oltre agli investimenti per il miglioramento di reti ed impianti, è fondamentale ai fini del rilancio aziendale il piano di risparmio energetico e di autoproduzione da Fer (Fonti energetiche rinnovabili).

1.2.1. I pilastri della strategia aziendale

[GRI 2-13]

La transizione energetica, in particolare, può consentire in tempi rapidi l'utilizzo quasi esclusivo di energia da fonti rinnovabili, una riduzione del costo energetico, una stabilità dei costi di approvvigionamento e l'ambizioso obiettivo di diventare il primo acquedotto italiano con consumo di energia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili.

1.2.1. I pilastri della strategia aziendale

La strategia di AL, qualunque sia la soluzione adottata per garantire la continuità aziendale e, dunque, la continuità del servizio idrico integrato in Basilicata, oltre alle questioni di carattere economico-finanziario, deve considerare anche i rischi connessi a fattori ambientali, demografici e sociali ed alle regole di mercato individuando i driver della propria politica aziendale.

Un primo pilastro della politica aziendale, è quello della protezione della risorsa idrica e, dunque, della sempre maggiore importanza da dare ad una risorsa che, per quanto abbondante in alcune zone della Basilicata, va preservata sia dal punto di vista della qualità che della quantità. In tal senso, diventano prioritarie le attività tese:

1. alla riduzione delle perdite idriche;
2. alle iniziative da prendere per ridurre il consumo complessivo di acqua potabile (in particolare per usi non potabili) attraverso interventi di innovazione tecnologica (es. smart-metering), di informazione ed educazione all'uso consapevole della risorsa idrica;
3. a migliorare, nel rispetto delle norme vigenti, le performance dei propri impianti di potabilizzazione e di depurazione.

Un secondo pilastro riguarda la prevenzione dei cambiamenti climatici e degli impatti che questi avranno sull'acqua, e sui rischi connessi per la salute e per l'economia. In tal senso, diventano prioritarie le attività tese:

1. a ridurre le emissioni di gas a effetto serra;
2. ad utilizzare energia rinnovabile;
3. ad incrementare il riuso dell'acqua nell'ottica della transizione verso un'economia circolare;
4. a garantire, per quanto possibile l'approvvigionamento idrico anche in situazioni di emergenze connesse all'andamento del clima.

Il terzo pilastro deve essere quello dell'innovazione tecnologica. L'azienda deve sposare le tematiche legate all'evoluzione digitale, e quindi al conseguente cambiamento dei modelli di servizio e dei processi organizzativi. In tal senso, diventano prioritarie le attività tese allo sviluppo di un sistema di reti e impianti smart.

Il quarto pilastro deve essere quello del miglioramento continuo delle prestazioni aziendali che sia certificabile attraverso gli indicatori ARERA relativi sia alla qualità tecnica sia alla qualità contrattuale e, per questi ultimi, relativi al rapporto con gli utenti.

innovazione ed information technology nel controllo e nella gestione delle reti e degli impianti;

3. l'efficientamento dei costi al fine di ridurre al minimo i contributi regionali forniti per calmierare le tariffe applicate agli utenti.

Questi obiettivi, tra di loro interconnessi e basati sul progresso tecnologico, comportano la necessità di ridurre l'età media degli addetti e richiedono anche più elevate competenze in tema di mecatronica, di informatica, di gestione dati e di modellistica idraulica. Sarà necessario, dunque, riprendere il tema della riorganizzazione interna per consentire, anche grazie a soluzioni più "smart" o alla esternalizzazione di servizi a minore specializzazione, di concentrarsi maggiormente sugli aspetti operativi.

1.2.2. La nuova vision: sintesi

[GRI 2-22]

Tenendo conto delle indicazioni del Socio di Riferimento (la Regione Basilicata) e delle basi di politica aziendale di cui si è detto, la strategia di Acquedotto Lucano dovrà basarsi su tre punti cardine:

1. la transizione ecologica con interventi finalizzati al risparmio dei consumi energetici e all'approvvigionamento da fonti alternative. Altri temi fondamentali che si inseriscono nel solco della transizione ecologica sono:
 - 1.1. la riduzione delle perdite idriche che, oltre ad un risparmio energetico, consente di evitare lo spreco di una risorsa di primaria importanza;
 - 1.2. la gestione delle emergenze connesse ai cambiamenti climatici (siccità prolungata ed eventi meteorici intensi sono problematiche da affrontare al fine di limitarne i possibili danni);
 - 1.3. l'adeguamento impiantistico con particolare riferimento ai depuratori ed agli impianti di potabilizzazione;
2. la transizione digitale che significa introdurre



1.3. Nota metodologica – criteri di redazione ed attività di miglioramento previste

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-13, 2-29, 3-1, 3-3]

Acquedotto Lucano pubblica il Bilancio di Sostenibilità, volontariamente sulla base della Direttiva 95/2014, recepita nell'ordinamento italiano attraverso il Decreto legislativo n.254 ed è entrato in vigore il 25 gennaio 2017).

Il Rapporto di Sostenibilità rappresenta per Acquedotto Lucano il documento descrittivo delle attività e dei progetti realizzati che definiscono il suo percorso verso lo sviluppo sostenibile. È un momento di riflessione, nonché un importante strumento di comunicazione verso gli stakeholder, in merito alle azioni messe in campo, ai progressi fatti e alle opportunità di miglioramento delle performance del servizio in ambito economico, sociale e ambientale.

Le informazioni quali-quantitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità fanno riferimento agli eventi verificatisi nel 2023 (ma forniscono uno sguardo allargato anche agli anni a venire) e sono riportate in conformità con i GRI Sustainability Reporting Standards definiti dal GRI-Global Reporting Initiative.

Il Bilancio è redatto in conformità con gli GRI-STANDARDS 2021, ("AdF has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2022 to 31 December 2022"), tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.

A integrazione dei Key Performance Indicator propri dello Standard GRI, il documento presenta, in specifici focus, gli indicatori di qualità tecnica previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). A fine 2017 è stata, infatti,

emessa la delibera n 917/2017/R/IDR che introduce la Regolazione sulla Qualità Tecnica (RQTI) stabilendo le regole fondamentali, gli standard del servizio e gli obiettivi di miglioramento che le aziende del Servizio Idrico Integrato devono perseguire.

I dati sono stati elaborati e verificati dai vari dirigenti e responsabili di funzione. I dati e

le informazioni sono presentati adottando un linguaggio semplice e sintetico. Gli aspetti

relativi all'andamento economico e finanziario sono trattati in maniera più approfondita all'interno della Relazione e del Bilancio consolidato (disponibile sul sito www.acquedottolucano.it)

1.3.1. Materialità

[GRI 2-29]

La prima fase del percorso di reporting secondo gli standard GRI riguarda la materialità: l'azienda deve identificare e rendicontare gli aspetti della propria attività che hanno un impatto rilevante sugli stakeholder (i c.d. aspetti materiali). L'analisi di materialità permette di individuare gli aspetti legati alla sostenibilità più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholder. Si tratta di un metodo analitico per mezzo del quale vengono identificati aspetti del business e dei processi aziendali sui quali

concentrare l'attenzione.

La rendicontazione dovrà essere preceduta da un momento di analisi e identificazione delle tematiche materiali per Acquedotto Lucano e per i suoi stakeholder. Nello specifico, i temi rilevanti saranno selezionati in base alla dimensione degli impatti (positivi e negativi) generati e alla ricaduta che essi stessi possono avere sulle decisioni degli stakeholder. Il processo di definizione degli argomenti materiali prevede l'analisi di documenti interni ed esterni in grado di far emergere gli argomenti più rilevanti relativi al valore condiviso e alla sostenibilità sui quali

deve essere focalizzata la rendicontazione.

MATERIALITA'	CONTESTO DI SOSTENIBILITA'	INCLUSIVITA' DEGLI STAKEHOLDER	COMPLETEZZA
I contenuti del Bilancio si basano sul concetto di materialità e includono i temi più rilevanti per Acquedotto Lucano SpA, gli argomenti e gli indicatori che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi, o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.	Il Bilancio illustra la performance di Acquedotto Lucano con riferimento ai temi di sostenibilità.	Il Bilancio identifica gli stakeholder della Società e spiega in che modo la stessa Si sia posta rispetto alle loro aspettative e interessi.	Il Bilancio intende riportare gli aspetti economici, sociali e ambientali nel contesto territoriale in cui Acquedotto Lucano opera, per permettere una valutazione il più possibile completa.

1.3.2. Temi materiali individuati

[GRI 3-2]

Principali impatti percepiti da cui sono scaturiti i temi materiali individuati

- 1 Etica e integrità del business
- 2 Finanza sostenibile
- 3 Gestione responsabile della risorsa idrica
- 4 Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità
- 5 Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico
- 6 Qualità e inquinamento dell'aria
- 7 Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare
- 8 Inclusione, diversità e benessere aziendale
- 9 Sviluppo e formazione delle persone
- 10 Salute e sicurezza delle persone
- 11 Gestione sostenibile della catena di fornitura
- 12 Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità
- 13 Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti
- 14 Digitalizzazione e cybersecurity
- 15 Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti



1.4. Stakeholder e coinvolgimento

[GRI 2-28, 413-1]

Acquedotto Lucano opera in un contesto di relazioni sociali, industriali, economiche e ambientali, con l'obiettivo di creare e rafforzare i rapporti tanto al proprio interno quanto all'esterno, ponendosi quale interlocutore affidabile, trasparente e preparato, nei confronti di utenti e cittadini, degli azionisti e di tutte le amministrazioni pubbliche, scuole, università e centri di ricerca, altre aziende del settore idrico e public utilities, l'ampio mondo del terzo settore, i fornitori, gli ordini professionali e le categorie imprenditoriali.

Il Bilancio di Sostenibilità è, infatti, lo strumento che permette di individuare i temi che hanno, o che potrebbero avere, un impatto sulle azioni e sulle decisioni di Acquedotto Lucano e dei suoi portatori di interesse; deve fornire informazioni in merito alle tematiche che influenzano in maniera sostanziale le opportunità di creazione di valore dell'azienda, che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in termini economici, ambientali e sociali e che sono di interesse per gli stakeholder. Per definire l'universo dei temi da analizzare, Acquedotto Lucano ha svolto interviste con il management, un'analisi di benchmarking, nonché l'analisi delle pressioni esterne e un confronto con gli standard internazionali di sostenibilità.

STAKEHOLDER	COINVOLGIMENTO	METODO E STRUMENTI DI DIALOGO
Rappresentanze sindacali	Le rappresentanze sindacali sono l'organismo rappresentativo dei lavoratori, nei confronti dei quali AL si impegna a promuovere comportamenti improntati alla dignità, alla tutela e al rispetto dei diritti di ogni lavoratore. Un impegno che si realizza garantendo un ambiente di lavoro privo di discriminazione, salubre e sicuro, che possa favorire l'espressione delle capacità di ciascuno. Il rapporto con le Rappresentanze sindacali è essenziale per il dialogo tra AL e i propri dipendenti.	• Accordi sindacali • Incontri con i sindacati • Bilancio di sostenibilità

STAKEHOLDER	COINVOLGIMENTO	METODO E STRUMENTI DI DIALOGO
CRAL	Il CRAL nasce per effetto della legge n.300 del 20/05/1970 - "Statuto dei Lavoratori". È uno strumento per l'organizzazione delle attività del tempo libero	• sostegno anche finanziario alle attività • Bilancio di sostenibilità
Associazioni dei consumatori e degli utenti	AL garantisce ai propri utenti il rispetto di specifici standard di qualità del servizio idrico integrato. L'efficienza e lo sviluppo del servizio per accrescere la soddisfazione degli utenti sono fondamentali per AL, che si pone come mission aziendale il miglioramento dei propri standard qualitativi e l'efficienza nei servizi gestiti. Le associazioni e i consumatori e gli utenti rappresentano gli organismi di mediazione con i quali AL ha instaurato un dialogo partecipativo anche con progetti di interesse comune o campagne di informazione su specifici temi	• Carta dei Servizi • Il sito internet è costantemente aggiornato con tutte le informazioni riguardanti la Società e offre la possibilità di prendere visione della documentazione di maggior rilievo • Social media • Call center • Sportelli commerciali • Servizio di avviso immediato in caso di sospensioni idriche tramite "Watergram" • Eventi • Tavoli tecnici • Workshop per il Bilancio di sostenibilità
Fornitori	I fornitori contribuiscono in modo rilevante all'operatività e alla performance complessiva di AL. La Società favorisce la creazione di rapporti che possano generare valore comune. Inoltre, promuove verso i fornitori l'adozione di comportamenti socialmente responsabili, affinché siano rispettati i principi in tema di dignità individuale, condizioni di lavoro, salute e sicurezza.	• Bilancio di Sostenibilità • Codice Etico • Il sito internet è costantemente aggiornato con tutte le informazioni riguardanti la Società e offre la possibilità di prendere visione della documentazione di maggior rilievo
Azionisti	Il capitale di AL è posseduto da 119 Comuni e dalla Regione Basilicata. AL intende mantenere un dialogo aperto e costruttivo con i propri soci e comunicare in maniera accurata, trasparente e tempestiva, e nel rispetto della normativa vigente.	• Assemblea degli azionisti • Bilancio di Esercizio • Bilancio di Sostenibilità • Il sito internet è costantemente aggiornato con tutte le informazioni riguardanti la Società e offre la possibilità di prendere visione della documentazione di maggior rilievo

STAKEHOLDER	COINVOLGIMENTO	METODO E STRUMENTI DI DIALOGO
Istituti di credito	I finanziatori assicurano il flusso di cassa necessario allo svolgimento delle attività di AL	• Bilancio di Esercizio • Bilancio di Sostenibilità • Certificati di conformità
Associazioni industriali e di categoria	Le attività di AL si svolgono a stretto contatto con gli organismi di categoria (es. Confindustria, Confapi),	• Incontri • Sito internet
Altre associazioni di appartenenza	Utilitalia è la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Offre servizi di assistenza, di supporto, di aggiornamento e di formazione. Di grande importanza, inoltre, il dialogo con gli altri gestori per migliorare il servizio e condividere le buone pratiche	• Scambio di informazioni • Incontri periodici delle Commissioni tematiche • Eventi • Acquedotto Lucano ha aderito all'alleanza tra gestori dei servizi pubblici locali denominata "Rete Sud"
Autorità di regolazione: Egrib	AL si interfaccia continuamente con: ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), che regola e gestisce il Servizio Idrico Integrato e che definisce il sistema tariffario; e con l'Ente di governo delle risorse idriche della Basilicata, che si occupa della programmazione, organizzazione e controllo delle attività di gestione del Servizio Idrico Integrato	• Consultazioni • Reportistica e rendicontazione • Sito internet aziendale • Tavoli tecnici
ARPA e Aziende Sanitarie	Le attività di AL sono sottoposte a continui audit da parte di enti di controllo quali ARPA Basilicata, ASP e ASM che hanno lo scopo di assicurare il rispetto di norme e standard ambientali	• Consultazioni • Reportistica e rendicontazione • Sito internet aziendale • Tavoli tecnici

STAKEHOLDER	COINVOLGIMENTO	METODO E STRUMENTI DI DIALOGO
Comunità locali, associazioni Ambientaliste, di volontariato e di protezione civile	AL promuove un dialogo partecipativo con le comunità anche con progetti di interesse comune o campagne di informazione su specifici temi, finalizzati al miglioramento della qualità della vita e alla salvaguardia del patrimonio naturale	• Eventi • Bilancio di sostenibilità • Incontri • Social media • Magazine "Agoracqua" • Sito internet aziendale • Partnership
Sistema dell'informazione e social media	Il sistema dell'informazione e i social media sono i canali attraverso i quali AL inoltra le sue comunicazioni e i suoi messaggi ad un pubblico ampio	• Eventi • Bilancio di sostenibilità • Incontri • Social media • Magazine "Agoracqua" • Sito internet aziendale • Partnership

1.5. Linee guida per il miglioramento delle — successive edizioni

Queste linee guida - elaborate all'interno di Acquedotto Lucano - si propongono di offrire un supporto utile all'identificazione e al monitoraggio dell'evoluzione per il miglioramento delle successive edizioni, con particolare riferimento all'analisi di materialità.

Evoluzione del concetto di materialità

Il concetto di materialità ha un ruolo chiave nel contesto del reporting aziendale perché consente al management di identificare le tematiche da rendicontare all'interno dei report. Oltre all'utilizzo per la rendicontazione aziendale, l'analisi di materialità è un processo che dovrebbe essere preso in considerazione anche internamente all'azienda per identificare i rischi e le opportunità più rilevanti, per assumere decisioni strategiche, per fare previsioni e pianificazioni o per definire la politica di remunerazione.

Per rispondere alle numerose sfide operative legate alla materialità viene suggerita una procedura strutturata in sei step per condurre un'analisi di materialità robusta e credibile. Il punto di partenza è l'allestimento di strutture e processi di governance adeguati.

Step 1: Impostare una struttura e dei processi di governance che permettano di individuare, convalidare, approvare e utilizzare le informazioni ottenute grazie all'analisi di materialità, attraverso:

procedure interne: è necessario che vi sia un'adeguata collaborazione e dialogo tra tutti i dipartimenti dell'organizzazione, coinvolgendo non solo i manager e i dipendenti che solitamente si occupano del processo di reporting, ma anche quei soggetti che non sono direttamente interessati a questo processo, nel tentativo di avere una comprensione completa e approfondita del funzionamento e delle priorità dell'organizzazione;

procedure esterne: il responsabile di processo dovrebbe definire procedure esterne che regolino l'interazione e il coinvolgimento degli stakeholder, identificando i principali stakeholder dell'organizzazione, da raggruppare in gruppi chiave. Una volta identificati i principali stakeholder, il responsabile di processo, con il supporto del comitato interdipartimentale, dovrebbe quindi definire le iniziative di coinvolgimento, allo scopo di favorire il dialogo con gli stakeholder al fine di raccogliere le loro opinioni, interessi e aspettative. Gli strumenti di coinvolgimento più comuni sono l'engagement quotidiano, i sondaggi online, le interviste, i focus group, i workshop, le riunioni, ecc...

Step 2: definire un universo di questioni potenzialmente materiali: il primo passo consiste nella definizione della lista di temi che devono essere sottoposti a valutazione, sia da parte dei membri interni all'azienda sia dagli stakeholder. Il processo in parola pare tutt'altro che scontato, sia per la mancanza di elenchi condivisi tra i differenti standard di rendicontazione, sia per la necessità di considerare i temi specificamente rilevanti per il settore di riferimento. Una non corretta definizione di temi potrebbe avere un impatto sull'intero processo di analisi.

Step 3: Interagire con gli stakeholder: il coinvolgimento degli stakeholder consente di convalidare i risultati. Per garantire una valutazione completa, credibile e obiettiva, il coinvolgimento

degli stakeholder non dovrebbe essere usato come unica fonte di informazioni per dimostrare la rilevanza delle questioni materiali. canali principali sono: interviste, sondaggi, intranet aziendale, workshop, ecc.. Le interviste sono il metodo a oggi ancora più utilizzato dalla maggior parte delle organizzazioni, insieme ai sondaggi. Mentre sono meno utilizzati strumenti che prevedono un coinvolgimento più intenso e collettivo, quali focus group e workshop.



Il workshop: un evento formativo e collaborativo in cui un gruppo di persone si riunisce per imparare, discutere e lavorare insieme su un particolare argomento o progetto. I partecipanti sono guidati da un facilitatore o da un esperto del settore, che presenta il tema e coordina le attività del gruppo.

Step 4: Agire sui risultati dell'analisi di materialità: i risultati del processo di coinvolgimento devono essere discussi all'interno del Comitato Interdipartimentale, anche perché sono utili in generale per il management nell'orientare le proprie azioni anche sulla base delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder. La spiegazione del processo garantisce la trasparenza e l'efficacia del report stesso e, in un'ottica più ampia, dimostra la robustezza e la credibilità della strategia, della gestione dei rischi e della pianificazione attuati dall'organizzazione. Certifica infatti che i temi individuati come materiali non sono stati scelti "casualmente" dall'organizzazione, ma che sono il risultato di un processo formale e articolato che considera un ampio universo di questioni e i punti di vista dell'organizzazione e dei suoi stakeholder.

Step 5: Monitorare lo sviluppo dinamico della materialità: il processo di analisi di materialità dovrebbe essere aggiornato regolarmente almeno prima di ciascun periodo preso a riferimento nei report e non essere considerato un processo una tantum.

1.6. Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo — sostenibile

Le nostre attività quotidiane si ispirano ai Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Nella strategia di sostenibilità abbiamo considerato gli SDGs come driver delle nostre azioni.

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile è un programma d'azione per le persone, il Pianeta e la prosperità promosso dall'Assemblea generale dell'Onu nel 2015. L'Agenda è costituita da 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs), inseriti in un grande programma d'azione che individua ben 169 target o traguardi.

Tema materiale	SDGs
Etica e integrità del business	1 SODDISFARNE LA POVERTÀ, 2 SODDISFARNE LA FAME, 3 SALUTE E BENESSERE, 4 ISTRUZIONE QUALITATIVA, 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE, 16 PAZ. GIUSTIZIA E TRASPARENZA, 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
Finanza sostenibile	6 ACQUA PURA E SERVIZI SANCITARI, 9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 13 LUTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO
Gestione responsabile della risorsa idrica	6 ACQUA PURA E SERVIZI SANCITARI, 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	6 ACQUA PURA E SERVIZI SANCITARI, 14 VITA SOTT'ACQUA, 15 VITA SULLA TERRA
Transizione energetica e contrasto al cambiamento climatico	3 SALUTE E BENESSERE, 7 ENERGIA PURA E ACCESSIBILE, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI, 13 LUTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO, 14 VITA SOTT'ACQUA, 15 VITA SULLA TERRA
Qualità e inquinamento dell'aria	3 SALUTE E BENESSERE, 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI, 14 VITA SOTT'ACQUA, 15 VITA SULLA TERRA
Gestione responsabile dei rifiuti ed economia circolare	3 SALUTE E BENESSERE, 6 ACQUA PURA E SERVIZI SANCITARI, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI, 15 VITA SULLA TERRA
Inclusione, diversità e benessere aziendale	3 SALUTE E BENESSERE, 4 ISTRUZIONE QUALITATIVA, 5 PARITÀ DI GENERE, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE
Sviluppo e formazione delle persone	4 ISTRUZIONE QUALITATIVA, 5 PARITÀ DI GENERE, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE
Salute e sicurezza delle persone	3 SALUTE E BENESSERE, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 16 PAZ. GIUSTIZIA E TRASPARENZA
Gestione sostenibile della catena di fornitura	5 PARITÀ DI GENERE, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 16 PAZ. GIUSTIZIA E TRASPARENZA
Creazione di valore per il territorio e impegno nei confronti della comunità	1 SODDISFARNE LA POVERTÀ, 2 SODDISFARNE LA FAME, 8 LAVORO INNOVATIVO E CRESCITA ECONOMICA, 9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI, 16 PAZ. GIUSTIZIA E TRASPARENZA
Digitalizzazione e cybersecurity	16 PAZ. GIUSTIZIA E TRASPARENZA
Investimenti e innovazione in infrastrutture inclusive, sostenibili e resilienti	5 PARITÀ DI GENERE, 9 INDUSTRIE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE, 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI





2

Identita' di acquedotto lucano



2.1. Chi siamo

2.2. La storia

2.3. La nostra mission

2.4. L'attuale assetto societario e organizzativo

2.5. Il sistema di gestione integrato

2.6. Il Servizio Idrico Integrato

2.7. Sedi, impianti e reti



2.1. Chi siamo

[GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-12]

Acquedotto Lucano Spa è una società per azioni, operante secondo le modalità dell'in house providing, appositamente costituita in data 30 luglio 2002 per la gestione del Servizio Idrico Integrato, il cui capitale sociale è interamente posseduto da enti pubblici: il 51% dai Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale di Basilicata (n. 119 Comuni) e il 49% dalla Regione Basilicata.

Acquedotto Lucano opera nel settore dei servizi gestendo tutte le attività inerenti il Servizio Idrico Integrato (ciclo integrato dell'acqua, fognatura e depurazione delle acque reflue urbane), così come originariamente previsto dalla Legge 36/94 (cd Legge Galli) e successivamente dal D.lgs. 152/2006 (cd Decreto Ambientale), nonché in ossequio alle disposizioni della Legge Regionale 63/96 e della disciplina dei servizi pubblici locali di cui al D.lgs. 267/2000 e s.m.i. nell'unico ambito territoriale (ATO) di Basilicata costituito da tutti i comuni della Basilicata ad eccezione del comune di Rotonda (PZ). La Società opera nel settore dei servizi gestendo tutte le attività inerenti il Servizio Idrico Integrato (ciclo integrato dell'acqua, fognatura e depurazione delle acque reflue urbane), così come originariamente previsto dalla Legge 36/94 (cd Legge Galli), successivamente abrogata e sostituita dal D.lgs 152/2006 (cd Codice dell'Ambiente) e in ossequio alle disposizioni della Legge Regionale 63/96 nonché della disciplina dei servizi pubblici locali di cui al D.lgs 267/2000 e s.m.i. (cd Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali), esclusivamente nell'unico ambito territoriale (ATO) di Basilicata, in forza di una concessione trentennale a partire dall'anno 2003.

2.2. La storia

Acquedotto Lucano nasce nel 2002 con la finalità di gestire il servizio idrico integrato sul territorio della Regione Basilicata in virtù di una concessione trentennale, con scadenza al 31/12/2032 (ambito temporale massimo previsto per legge). Nel corso dell'anno 2002 molti sindaci lucani danno impulso alla costituzione di una società per azioni interamente partecipata dai Comuni della Basilicata e destinata ad acquisire dall'Autorità d'Ambito (AATO) la gestione del servizio

idrico integrato. È quello l'anno in cui viene delineato il quadro organico degli strumenti per la gestione del sistema idrico integrato regionale. Il 25 luglio del 2002 la Giunta regionale approva la "convenzione tipo per regolare i rapporti tra AATO e gestore del servizio idrico integrato" ed il disegno di legge relativo "alle forme e modalità di trasferimento del personale ai soggetti gestori del servizio idrico integrato appartenente alle amministrazioni comunali, consorzi e degli enti pubblici adibiti allo stesso servizio".

2.2.1. La gestione del servizio idrico prima della costituzione di AL

La gestione del servizio idrico, prima della costituzione di Acquedotto Lucano S.p.A., era affidata in 64 comuni lucani, su 131 complessivi, ad Acquedotto Pugliese S.p.A., gestore del servizio idrico anche nella regione Puglia, mentre nei restanti 67 Comuni il servizio era direttamente gestito in autonomia dalle amministrazioni comunali. Il 30 luglio 2002, per effetto della delibera n. 19 dell'Assemblea dei Sindaci dell'Autorità d'Ambito, in attuazione della Legge Regionale n. 63/96, viene costituita Acquedotto Lucano S.p.A. ed affidato alla stessa, per una durata trentennale, la gestione del servizio idrico integrato in tutto il territorio della Regione Basilicata.

2.2.2. La costituzione di AL

Il 25 luglio del 2002 la Giunta regionale ha approvato la "convenzione tipo per regolare i rapporti tra AATO e gestore del servizio idrico integrato" ed il disegno di legge relativo "alle forme e modalità di trasferimento del personale ai soggetti gestori del servizio idrico integrato appartenente alle amministrazioni comunali, consorzi e degli enti pubblici adibiti allo stesso servizio".

Il 30 luglio 2002, per effetto della delibera n. 19 dell'Assemblea dei Sindaci dell'Autorità d'Ambito, in attuazione della Legge Regionale n. 63/96, è stata costituita Acquedotto Lucano S.p.A. ed è stato affidato alla stessa, a partire dal 1° gennaio 2003 e per un periodo di trent'anni (con scadenza al 31/12/2032), la gestione del servizio idrico integrato in tutto il territorio della Regione Basilicata.



2.2.3. L'allargamento del perimetro

Nel corso degli anni le reti e gli impianti gestiti da AL è aumentato in maniera considerevole. A tale proposito, si ricorda che:

1. l'art. 42 della L.R. 1/2017 ha previsto che:
 - 1.1. entro il 31 dicembre 2018 tutti gli acquedotti rurali e gli impianti di depurazione attualmente in gestione dei disciolti Consorzio di bonifica Vulture Alto Bradano e Consorzio di bonifica Alta Val d'Agri dovessero essere trasferiti ai Comuni nei cui territori ricadono;
 - 1.2. i Comuni, a loro volta, trasferissero gli acquedotti rurali e gli impianti di depurazione (di cui al punto precedente) in concessione d'uso gratuito all'Ente di Governo per i rifiuti e le Risorse Idriche di Basilicata;
 - 1.3. l'Egrib, contestualmente al trasferimento ed alla concessione d'uso, ne affidasse la gestione ad Acquedotto Lucano s.p.a.;
2. in attuazione dell'art. 7 della L.R. 18/2010 e dell'art. 48 della L.R. 19/2017, la gestione delle reti e degli impianti ubicati nelle aree industriali, funzionali all'uso civile della risorsa idrica è stata demandata ad AL;
3. in attuazione della L.R. 7/2021, nel corso del 2021, in applicazione di quanto previsto dall'articolo 172 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (Norme in materia ambientale) e nelle more dell'attuazione del comma 6 dell'articolo medesimo è stato stabilito che:
 - 3.1. la concessione in uso e la gestione di tutti gli impianti di accumulo, sollevamento, trattamento, distribuzione, depurazione delle acque e dei reflui industriali e delle reti di distribuzione di acqua ad uso industriale e di collettamento reflui siti nelle aree industriali della Provincia di Potenza, fosse attribuita all'E.G.R.I.B. (Ente di Governo per i rifiuti e le risorse idriche di Basilicata);
 - 3.2. a seguito di modifiche della legge regionale 5 febbraio 2010, che le reti e gli impianti di cui al punto precedente fossero gestiti da AL.

2.3. La nostra mission

L'acqua è un bene inestimabile, un bene comune da salvaguardare e garantire nel pieno rispetto dell'equilibrio ambientale presente e futuro. Gli obiettivi del gestore possono sintetizzarsi nel raggiungimento dell'efficienza del servizio attraverso:

1. la gestione responsabile della risorsa idrica;
2. la garanzia dell'accesso universale all'acqua;
3. l'offerta alla comunità gestita di servizi di qualità a costi sostenibili;
4. l'investimento in innovazione tecnologica;
5. la garanzia di un uso sostenibile delle risorse idriche disponibili sul territorio;
6. il rifacimento di reti ed il miglioramento dei processi aziendali interni ed esterni;
7. l'efficientamento degli impianti di depurazione;
8. l'ottimizzazione dei costi di gestione;
9. il miglioramento della competitività aziendale ed il rapporto con l'utenza;
10. il rafforzamento di servizi anche mediante il miglioramento dei sistemi a tutela della stessa.

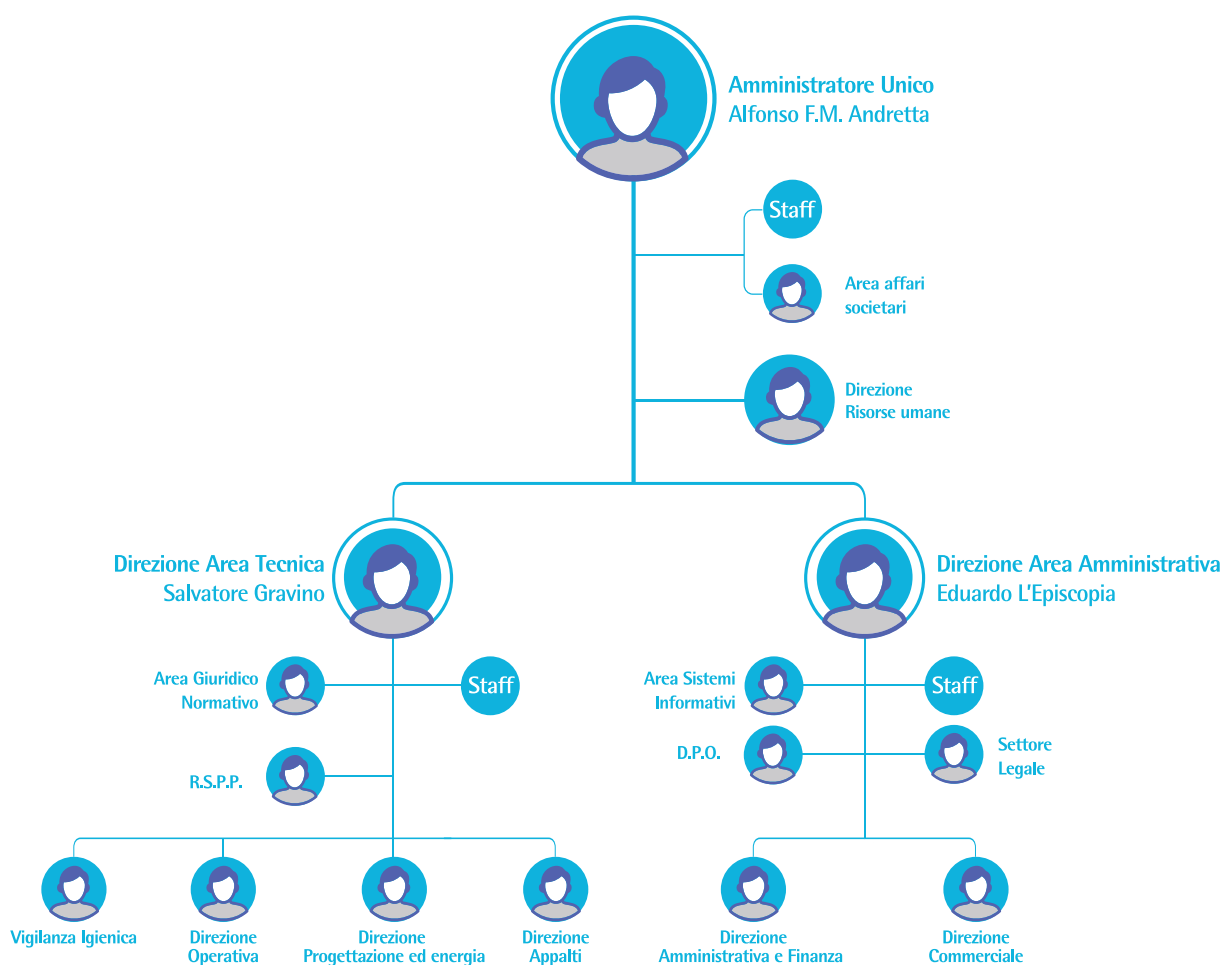
“ La missione di Acquedotto Lucano è quella di migliorare costantemente l'efficienza del servizio: puntando sull'innovazione tecnologica degli impianti e sulla diffusione della cultura del “valore dell'acqua”; interagendo con i comportamenti individuali e collettivi, trasmettendo messaggi e informazioni che affermino i valori positivi della gestione del servizio idrico integrato. Acquedotto Lucano, inoltre, agisce valorizzando la propria natura di impresa pubblica: l'attenzione alla salvaguardia delle risorse naturali, al rispetto dell'ambiente e alla promozione dell'equità sociale hanno permesso alla società di crescere come impresa pubblica al servizio della collettività.

2.4. L'attuale assetto societario e organizzativo

[GRI 2-9]

L'attività e la struttura di Acquedotto Lucano Spa sono regolate dalle norme contenute nello statuto da ultimo modificato nell'Assemblea dei Soci dell'11 gennaio 2017. In particolare, la Società, come prescritto dall'art. 16 del citato statuto sociale, è amministrata da un Amministratore Unico, da ultimo nominato nell'Assemblea dei soci del 7 luglio 2021, con scadenza alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2023. Allo stato attuale, l'assetto societario di Acquedotto Lucano è così articolato: 1. Assemblea dei Soci: competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge o dallo statuto. 2. Amministratore Unico: l'Amministratore Unico investito dei più ampi poteri per l'amministrazione della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione degli atti riservati (dalla legge e dallo

statuto) all'Assemblea e di quelli opportunamente delegati ai Direttori di Area Tecnica ed Amministrativa. 3. Direttori Area Tecnica ed Amministrativa: nominati ai sensi dell'art. 20 dello Statuto sociale con la responsabilità, rispettivamente, della gestione tecnica ed , amministrativa della società con poteri determinativi e di controllo, in conformità con gli indirizzi di gestione stabiliti dall'organo amministrativo 4. Collegio Sindacale: cui spetta il compito di vigilare: a) sull'osservanza della legge e dallo statuto nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione; b) sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile; c) sull'adeguatezza delle disposizioni impartite ad eventuali Società controllate in relazione alle informazioni da fornire per adempiere agli obblighi di comunicazione



2.4.1. L'Assemblea dei Soci

[GRI 2-10]

Acquedotto Lucano ha realizzato un efficace modello di corporate governance, capace di aumentare il valore dell'azienda e di restituirlo ai cittadini della Basilicata in termini di qualità del servizio idrico integrato. Il capitale azionario appartiene ai 119 Comuni Soci, nella misura di un euro per ciascun abitante, e alla Regione Basilicata, che detiene il 49 per cento del capitale azionario. Se la presenza della Regione Basilicata nella base azionaria consente di capitalizzare in modo adeguato la Società, lo Statuto di Acquedotto Lucano conferisce ai Comuni un ruolo forte, come inteso dall'istituto dell'affidamento in house. Ai Soci, infatti, è garantita la possibilità di espletare il controllo sulle attività poste in essere dalla Società, con l'obbligo di convocazione almeno due volte l'anno. Inoltre, opportune modifiche allo Statuto hanno consentito di ampliare il potere decisionale dei Comuni in sede assembleare, introducendo un limite al diritto di voto dei soci che posseggano più del 24 per cento delle azioni, alla misura massima, appunto, del 24 per cento.

Comuni e Regione costituiscono il presidio pubblico sulla gestione di un servizio particolarmente delicato, contemperandolo con il bisogno di autonomia di impresa e di attività customer oriented. Acquedotto Lucano, infatti, oltre a garantire l'esercizio di un diritto fondamentale della persona e i servizi alle imprese e alle infrastrutture, rappresenta un fattore di primaria importanza per lo sviluppo dell'economia e della società, nonché per la competitività del sistema produttivo della Basilicata.



L'A.U.

Amministratore Unico:

[GRI 2-12]

Alfonso Metello Francesco
Andretta

IL COLLEGIO SINDACALE

Presidente:

Eugenio Cammarota

Sindaci effettivi:

Silvana Mecca

Leonardo Stigliano

Sindaci supplenti:

Francesco Viggiani

Anna Ligrani

2.4.2. I Soci di Acquedotto Lucano

[GRI 2-15]

ABRIOLA	EPISCOPIA	MONTESCAGLIOSO	SAN MARTINO D'AGRI
ACCETTURA	FERRANDINA	MURO LUCANO	SAN MAURO FORTE
ACERENZA	FILIANO	NEMOLI	SAN PAOLO ALBANESE
ALBANO DI LUCANIA	FORENZA	NOEPOLI	SAN SEVERINO LUCANO
ALIANO	FRANCAVILLA IN SINNI	NOVA SIRI	SANT'ANGELO LE FRATTE
ANZI	GALLICCHIO	OLIVETO LUCANO	SANT'ARCANGELO
ARMENTO	GARAGUSO	OPPIDO LUCANO	SATRIANO DI LUCANIA
ATELLA	GENZANO DI LUCANIA	PALAZZO SAN GERVASIO	SAVOIA DI LUCANIA
AVIGLIANO	GINESTRA	PESCOPAGANO	SCANZANO JONICO
BALVANO	GORGOLIONE	PICERNO	SENISE
BANZI	GRASSANO	PIETRAGALLA	SPINOSO
BARAGIANO	GROTTOLE	PIETRAPERTOSA	STIGLIANO
BARILE	GUARDIA PERTICARA	PIGNOLA	TEANA
BELLA	IRSINA	PISTICCI	TERRANOVA DEL POLLINO
BERNALDA	LAGONEGRO	POLICORO	TITO
BRINDISI DI MONTAGNA	LATRONICO	POMARICO	TOLVE
CALCIANO	LAURENZANA	POTENZA	TRAMUTOLA
CALVELLO	LAURIA	RAPOLLA	TRECCHINA
CAMPOMAGGIORE	LAVELLO	RAPONE	TRICARICO
CANCELLARA	MARATEA	REGIONE BASILICATA	TRIVIGNO
CARBONE	MARSICO NUOVO	RIONERO IN VULTURE	TURSI
CASTELGRANDE	MARSICOVETERE	RIPACANDIDA	VAGLIO BASILICATA
CASTELLUCCIO SUPERIORE	MASCHITO	RIVELLO	VALSINNI
CASTELMEZZANO	MATERA	ROCCANOVA	VENOSA
CASTRONUOVO DI SANT'ANDREA	MELFI	ROTONDELLA	VIETRI DI POTENZA
CERSOSIMO	MIGLIONICO	RUVO DEL MONTE	VIGGIANELLO
CHIAROMONTE	MISSANELLO	SALANDRA	VIGGIANO
CIRIGLIANO	MOLITERNO	SAN CHIRICO NUOVO	
COLOBRARO	MONTALBANO JONICO	SAN COSTANTINO ALBANESE	
CORLETO PERTICARA	MONTEMILONE	SAN FELE	
CRACO	MONTEMURRO	SAN GIORGIO LUCANO	



2.5. Il sistema di gestione integrato

[GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 3-3]

Per un'azienda affidataria di un servizio di pubblica utilità, la gestione dei rischi è la garanzia necessaria per il raggiungimento degli obiettivi societari. L'assunzione di un modello integrato di gestione consente di supportare i processi decisionali, creare consapevolezza nell'organizzazione e contribuire a generare valore per gli stakeholder. Per Acquedotto Lucano la conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative, ai regolamenti, alle procedure ed ai codici di condotta, la gestione dei rischi legati alla conduzione delle sue attività sono elementi fondamentali che attengono alla cura e al consolidamento aziendale, alla correttezza e alla legalità. L'etica e l'integrità nel contesto aziendale sono considerati standard di condotta e valori che devono orientare tutte le attività e le iniziative, attraverso un indispensabile coordinamento che coinvolge, a vario titolo, tutti i soggetti della governance aziendale: l'Amministratore Unico, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza, il Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, il responsabile per la protezione dei dati, i dirigenti e tutti i dipendenti.

Siamo fortemente impegnati nel mantenere elevati standard etici e di condotta responsabile, ponendo un'enfasi particolare sulla protezione dei diritti umani, la prevenzione della corruzione, il rispetto per le normative antitrust e l'adempimento delle obbligazioni fiscali.

2.5.1. Il codice etico

Il Codice Etico di Acquedotto Lucano ha subito una significativa attività di revisione e aggiornamento per rafforzare i principi di integrità, legalità, etica, trasparenza, rispetto delle specificità, equità, valore della persona e responsabilità nell'utilizzo delle risorse.

Il Codice Etico è uno strumento di autoregolamentazione che estende le regole di corporate governance e costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, e ha lo scopo di prevenire i comportamenti che possono essere causa, anche indirettamente, della commissione dei reati richiamati dal decreto.

Le sue norme costituiscono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del codice civile. Acquedotto Lucano Spa ispira la propria attività ai principi contenuti nel Codice Etico

e dichiara di non intraprendere o proseguire alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividerne il contenuto e lo spirito o ne violi i principi e le regole di condotta.

Il Codice è completato da un Regolamento di disciplina ispirato ai principi contenuti nelle leggi e nella normativa secondaria, in particolare nei contratti collettivi.

Il Codice Etico è costituito da due parti:

- Parte Prima: formalizza la missione, i valori e i principi che costituiscono il fondamento della cultura di Acquedotto Lucano Spa;
- Parte Seconda: disciplina i doveri fondamentali dei dipendenti verso la Società e che ad ogni modo costituiscono una specificazione dei principi contenuti nel contratto collettivo nazionale per i dipendenti del settore gas/acqua.



2.5.2. Anticorruzione e trasparenza

Il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) prevede, come è noto, per gli enti pubblici economici e per le società partecipate da pubbliche amministrazioni, l'obbligo di introdurre o implementare adeguate misure organizzative e gestionali, che vanno contemplate in un apposito documento (Piano di prevenzione della corruzione), pur in presenza dell'adozione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001- MOG.

In ossequio a quanto prescritto dalla normativa ed a quanto suggerito dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) nelle sue Linee Guida e Delibere, sono state svolte le seguenti attività:

- Piano per la prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza ed ha collaborato alla definizione di un Codice di Comportamento, che definisce, al suo interno, i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i

dipendenti della Società sono tenuti ad osservare;

- verifica sull'efficace attuazione del Piano;
- inserimento dei dati relativi alle gare espletate sul sito istituzionale dell'ANAC, con la tenuta e l'aggiornamento del registro degli accessi ed il monitoraggio dei riscontri alle relative istanze.

Con riguardo alle modalità di trasmissione delle segnalazioni (whistleblowing), la Società ha implementato un apposito sistema, ai sensi del D.lgs. 24/2023, prevedendo un canale interno dedicato (raggiungibile alla Sezione trasparenza del sito internet), il cui funzionamento è illustrato in una apposita "Procedura per la Segnalazione di illeciti - Whistleblowing", predisposta dalla Società e pubblicata nella Sezione Trasparenza del sito internet aziendale.

2.5.3. Privacy

La Società si è dotata di un sistema di gestione Privacy e di un applicativo software "Privacy.EVO", acquisendo ed integrando la produzione documentale Privacy e per gestire gli adempimenti del GDPR Regolamento UE 2016/679. Sono state individuate le correlanze della Privacy con il Sistema della prevenzione, della corruzione e trasparenza, in attuazione di quanto previsto in materia di Tutela del Whistleblower e per la protezione delle persone che segnalano illeciti e violazioni delle disposizioni normative. Inoltre, sono stati approfonditi i temi legati alla Cyber Security ed alla digitalizzazione e conservazione digitale, con un sistema di controllo interno che preveda periodiche audit sullo specifico tema delle frodi informatiche e per un costante monitoraggio ed adeguamento delle misure di sicurezza adottate. Infine, è stata posta l'attenzione sulla necessità di una informazione e formazione continua e di aggiornamento sui temi legati alla tutela della Privacy, con l'attuazione di un Regolamento Privacy.

2.5.4. Stato di attuazione del decreto legislativo 231: l'organismo di vigilanza

Acquedotto Lucano, con riferimento al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, recante la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”, con determina dell'Amministratore Unico n. 127 del 29 dicembre 2020, ha provveduto ad adottare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ed alla nomina dell'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza di Acquedotto Lucano è composto da due componenti, nominati dall'Amministratore Unico.

I componenti dell'Organismo di Vigilanza devono essere dotati di adeguata professionalità, autonomia e indipendenza e devono adempiere ai propri compiti con la competenza e la diligenza richieste dalla natura dell'incarico.

L'OdV è così composto: presidente Massimiliano Il Grande; componente esterno Roberto Fiore.

L'Organismo, inoltre, è dotato di una segreteria tecnica che fornisce supporto limitatamente ai profili di carattere organizzativo e, in particolare, nelle attività di redazione dei verbali delle singole sedute, nella conservazione della documentazione e nelle attività relative alla convocazione di soggetti esterni.

Le attività che l'OdV è chiamato ad assolvere possono così riassumersi:

- Disamina in merito all'adeguatezza del Modello, della sua reale capacità di prevenire i comportamenti vietati;
- Vigilanza sull'effettività del Modello;
- Analisi circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Modello;
- Cura del necessario aggiornamento del modello;
- Accertamento a posteriori di eventuali cause che hanno reso possibile la commissione di reati.

Gli incontri e le riunioni e l'attività svolte dall'OdV nel 2023 sono stati svolti coerentemente con quanto previsto tra i compiti delegati all'Organismo di Vigilanza dal D.Lgs. 231/01, garantendo continuità all'attività di monitoraggio sulla idoneità e sulla efficace attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in essere. In particolare, nel corso del 2023 si è riunito nelle seguenti date: 20 gennaio; 24 gennaio, 13 aprile, 21 luglio e 28 settembre.

2.5.5. I sistemi di certificazione

I sistemi di certificazione svolgono un ruolo cruciale nel promuovere la sostenibilità, poiché forniscono un meccanismo standardizzato per valutare e garantire le pratiche sostenibili in vari settori.

L'importanza del conseguimento delle certificazioni richiede un esame approfondito delle pratiche aziendali ed il rispetto di standard elevati: un processo che guidare l'organizzazione di Acquedotto Lucano verso miglioramenti continui, incoraggiando costantemente all'adozione di pratiche sostenibili.

Il laboratorio della Vigilanza Igienica, alle due certificazioni, già conseguite, nel corso del 2023 ha ottenuto l'accreditamento per le determinazioni analitiche di ulteriori 28 parametri (V.O.C e Metalli pesanti con spettrometria di massa, Enterococchi intestinali con MPN, Azoto totale e Fosforo totale con spettrometria UV-VIS) che si aggiungono ai 33 parametri chimici e microbiologici per i quali l'accreditamento era già stato ottenuto negli anni precedenti. Le precedenti attestazioni, sono la certificazione Uni ENISO 9001 per il Sistema Gestione Qualità è stata conseguita nel 2019; mentre la certificazione UNI EN ISO 17025 per l'accreditamento del laboratorio è stata conseguita nel 2020.

La norma ISO 9001 è il più famoso e diffuso standard per il miglioramento della qualità. È lo standard scelto da tutte quelle organizzazioni che intendono dotarsi di uno strumento di lavoro finalizzato al miglioramento continuo e costante, che vogliono incrementare la propria efficienza, abbattere i costi, e aumentare la fidelizzazione della clientela.

Un'azienda con sistema qualità certificato ISO 9001 è un'azienda che offre la garanzia di una struttura solida, valutata da un ente al di sopra delle parti, organizzata in modo tale da tenere sotto controllo tutti gli aspetti della propria attività e garantire riproducibilità delle performance e dunque del mantenimento ma anche del miglioramento continuativo degli standard qualitativi erogati.

L'accreditamento ISO/IEC 17025, invece, definisce i requisiti che un laboratorio deve soddisfare per dimostrare la competenza tecnica del suo personale e la disponibilità di tutte le risorse tecniche, tali da garantire dati e risultati che siano accurati e affidabili per specifiche prove e misurazioni.

Il mantenimento di entrambe le certificazioni ha fatto seguito alle verifiche annuali da parte degli enti certificatori, IMQ per la ISO9001 e Accredia per la ISO 17025 (Accredia è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008).

La Direzione Appalti ha implementato un sistema di gestione per la qualità in conformità con la ISO 9001:2015 relative alle procedure di gara. Si tratta di un risultato che consente di migliorare con continuità le prestazioni della stazione appaltante: di attuare un piano di assicurazione della qualità che dia fiducia della correttezza ed attendibilità dei risultati delle prove e dei servizi offerti dalla stazione appaltante; conformarsi ai requisiti cogenti e dell'ente di accreditamento; assicurare la riferibilità e la confrontabilità dei risultati delle misurazioni; garantire la trasparenza dei processi; assicurare il miglioramento continuo e l'innovazione.

Per migliorare la governance e potenziare i controlli di sicurezza per i Sistemi IT, Acquedotto Lucano si è dotato, a partire dal 2017, di un Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI) conforme allo standard internazionale ISO/IEC 27001:2013 – Sicurezza delle Informazioni, certificato da e riconosciuto da Accredia. La norma ISO / IEC 27001:2013 rappresenta, ad oggi, il riferimento, riconosciuto a livello mondiale, per la certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) delle Organizzazioni di tutti i settori e di tutte le dimensioni. Essa rappresenta: uno standard certificabile; uno standard per gli audit; un approccio basato sulla valutazione del rischio; un approccio che mira a realizzare la sicurezza efficace delle informazioni con un processo di miglioramento continuo.

Inoltre, a partire dal 2020 con l'intento di migliorare la governance e il controllo dei servizi fruiti in modalità cloud, Acquedotto Lucano ha esteso il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni (SGSI) ai requisiti previsti dalla linea guida ISO/IEC 27017:2015 – Controlli di sicurezza per servizi cloud.

La norma ISO/IEC 27017:2015 "Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services" specifica i controlli di sicurezza da implementare quando si gestiscono/utilizzano servizi cloud.

Acquedotto Lucano ha anche concluso l'iter per il rinnovo della certificazione di qualità ISO 9001:2015 per la Direzione Amministrazione e Finanza e per la Direzione Risorse Umane.

La norma UNI EN ISO 9001:2015 definisce a livello mondiale in che modo l'organizzazione deve strutturarsi affinché possa avere il maggior successo in termini di qualità. Le prescrizioni della UNI EN ISO 9001:2015 impongono all'organizzazione di sviluppare per ogni attività intrapresa specifiche azioni atte a prevenire difettosità, errori, ritardi, sprechi e non conformità.





2.6. Il servizio idrico integrato

[GRI 2-6]

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici:

1. di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili,
 2. di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali
- e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.



Le acque destinate alla potabilizzazione vengono prelevate dall'ambiente con opera di captazione diverse a seconda del tipo di fonte



L'acqua raccolta viene sottoposta a trattamenti specifici per assicurare i requisiti di qualità stabiliti dalla legge, migliorandone le caratteristiche chimico-fisiche, biologiche e organolettiche



L'acqua raccolta viene sottoposta a trattamenti specifici per assicurare i requisiti di qualità stabiliti dalla legge, migliorandone le caratteristiche chimico-fisiche, biologiche e organolettiche



Le acque reflue domestiche ed industriali vengono raccolte da un sistema di reti ed impianti che le convoglia agli impianti di depurazione



Gli impianti di depurazione migliorano le caratteristiche delle acque reflue attraverso processi chimico-fisici e biologici garantendo che il loro scarico non alteri gli ecosistemi naturali



**Al termine del ciclo
le acque sono
restituite all'ambiente**

2.6.1. Cenni sulla regolazione

Gli assetti del servizio idrico in Basilicata si presentano coerenti con le disposizioni della disciplina nazionale.

Sotto il profilo degli assetti organizzativi, con L.R. n. 1/2016, la Regione Basilicata ha delimitato un ATO unico corrispondente all'intero territorio regionale, istituendo contestualmente l'Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche della Basilicata (E.G.R.I.B.) per la gestione del SII e la gestione integrata del ciclo dei rifiuti.

L'esame degli assetti gestionali ha rilevato la presenza di un gestore unico su tutto il territorio regionale, Acquedotto Lucano S.P.A., attivo nella totalità dei Comuni (ad eccezione del Comune di Rotonda) e lungo l'intera filiera del servizio, al netto della grande adduzione, di competenza diretta della Regione.

È possibile affermare, pertanto, che la Regione Basilicata figura come modello di integrazione del servizio idrico, sia in senso verticale che orizzontale/territoriale.

Nel dettaglio, il gestore unico, Acquedotto Lucano S.P.A., è una società di grandi dimensioni attiva esclusivamente nel settore idrico. In merito alla governance societaria, il capitale del gestore unico è a totale partecipazione pubblica: il principale azionista è la stessa Regione Basilicata, seguita in misura più modesta dalla quasi totalità dei Comuni del territorio. Il principale azionista è la Regione Basilicata (49%); seguono i comuni di Potenza (6%) e Matera (5%) e, con quote simboliche, 119 comuni (su 131 presenti in regione).

EGRIB è un ente pubblico non economico rappresentativo dei comuni. Risulta operativo e sovrintende sia il SII che il ciclo dei rifiuti. L'organo deliberante è l'Assemblea, composta dai sindaci (o loro delegati) dei comuni ricadenti nel territorio dell'ATO.

NORMATIVA REGIONALE E PRINCIPALI ATTI AMMINISTRATIVI

L.R. 8 gennaio 2016, n. 1,

Istituzione dell'Ente di Governo per i Rifiuti e le
Risorse Idriche della Basilicata

L.R. 23 dicembre 1996, n. 63,

Istituzione del servizio idrico integrato.

Delimitazione dell'unico ambito ottimale e disciplina delle forme e dei
modi di cooperazione fra gli Enti Locali

STATO DELLA PIANIFICAZIONE D'AMBITO

Il piano d'ambito vigente è stato adottato il 10 luglio 2013 dal Commissario della Conferenza Interistituzionale Idrica, ente di governo dell'ATO Basilicata previgente rispetto all'istituzione dell'EGRIB.

Orizzonte temporale del Piano: 2013 – 2032

REGOLAZIONE TARIFFARIA

ARERA ha approvato l'aggiornamento tariffario di Acquedotto Lucano S.p.A.
per il periodo 2018-2019 stabilendo un moltiplicatore tariffario ϑ pari a:

- 1,073 per il 2018
- 1,123 per il 2019

2.7. Sedi, impianti e reti

2.7.1. La sede e i centri operativi

La sede legale della società, attualmente, è ubicata in Potenza alla Via Pasquale Grippo, 1, mentre opera sul territorio attraverso i costituiti 7 Centri Operativi: Potenza, Potentino, Materano, Vulture-Melfese, Metapontino, Valle dell'Agri e Pollino-Lagonegrese, comprendenti ciascuno al proprio interno gli uffici di zona, cui afferiscono i diversi comuni serviti.

SEDE CENTRALE – CENTRO OPERATIVO – POTENZA



ZONA 2.1 – POTENZA

Comprende i comuni di: Potenza e Pignola

VIA PASQUALE GRIPPO - 85100 - POTENZA

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

08:00 – 13:00

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ SU PRENOTAZIONE

14:00 – 17:00

CENTRO OPERATIVO “MATERA”

Zona 3.1 MATERA



Comprende i comuni di: FERRANDINA, MATERA, MIGLIONICO, MONTESCAGLIOSO, POMARICO

Via Lucana, 164

Matera

0835.268311

0835.381977

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

08:00 - 13:00 | 14:00 - 17:00

Zona 3.2 TRICARICO



Comprende i comuni di: TRICARICO, SALANDRA, CALCIANO, IRSINA, GARAGUSO, GRASSANO, GROTTOLE, OLIVETO LUCANO

Viale Regina Margherita, 94

Tricarico - MT

0835.723005

0835.726987

MERCOLEDÌ

08:00 - 13:00 | 14:00 - 17:00

CENTRO OPERATIVO "VULTURE MELFESE"

ZONA 1.1 – MELFI



Comprende i comuni di: Atella, Barile, Filiano, Melfi, Rapolla, Rapone, Rionero In Vulture, Ruvo Del Monte, San Fele.

PIAZZA FEDERICO II DI SVEVIA SNC – 85025 – MELFI (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

LUNEDÌ

09:00 – 13:00

MERCOLEDÌ E GIOVEDÌ

DALLE ORE 09:00 ALLE ORE 13:00 E DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 17.00

ZONA 1.2 – VENOSA



Comprende i comuni di: Forenza, Lavello, Maschito, Montemilone, Palazzo San Gervasio, Ginestra, Ripacandida, Venosa.

VIA DEI LONGOBARDI, 23 – 85029 - VENOSA (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

MERCOLEDÌ

09:00 – 13:00

ZONA 1.3 – GENZANO DI LUCANIA



Comprende i comuni di: Acerenza, Banzi, Cancellara, Genzano Di Lucania, Oppido Lucano, San Chirico Nuovo, Tolve.

VIA BACHELET, 3 - 85013 – GENZANO DI LUCANIA (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

MARTEDÌ

09:00 – 13:00

CENTRO OPERATIVO "VALLE DELL'AGRI"

Zona 4.1 – VILLA D'AGRI



Comprende i comuni di: Brienza, Grumento Nova, Marsico Nuovo, Marsicovetere, Moliterno, Montemurro, Paterno, Sarconi, Sasso Di Castalda, Spinoso, Tramutola, Viggiano.

VIA PESCHIERA, VILLA D'AGRI – MARSICOVETERE (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

LUNEDÌ

09:00 – 13:00

MERCOLEDÌ

09:00 – 13:00

Zona 4.2 – SANT'ARCANGELO



Comprende i comuni di: Sant'Arcangelo, Aliano, Armento, Castelsaraceno, Missanello, Roccanova, Castronuovo Sant'andrea, Corleto, Peticara, Gallicchio, Guardia Peticara, San Chirico Raparo, San Martino D'agri.

VIA SANT'ANTONIO ABATE, 12 – SANT'ARCANGELO (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

MARTEDÌ

09:00 – 13:00

CENTRO OPERATIVO "METAPONTINO"

ZONA 5.1 – MARCONIA



Comprende i comuni di: Bernalda, Craco, Montalbano Jonico, Pisticci.

VIA GENOVA - MARCONIA DI PISTICCI (MT)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

MERCOLEDÌ

09:00 – 13:00

GIOVEDÌ

09:00 – 13:00

ZONA 5.2 – POLICORO



Comprende i comuni di: Colobraro, Nova Siri, Policoro, Rotondella, San Giorgio Lucano, Scanzano Jonico, Tursi, Valsinni.

VIA PUGLIA, 69 – POLICORO (MT)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

CENTRO OPERATIVO "POLLINO-LAGONEGRESE"

Zona 6.1 – LATRONICO



Comprende i comuni di: Calvera, Carbone, Episcopia, Fardella, Latronico, Teana

C.DA CALDA, SNC , LATRONICO – PZ

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

MERCOLEDÌ

09:00 – 13:00

Zona 6.2 – LAURIA



Comprende i comuni di: Lagonegro, Lauria, Maratea, Nemoli, Rivello, Trecchina.

LARGO PLEBISCITO, 14 – LAURIA (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

LUNEDÌ

09:00 – 13:00

Zona 6.3- CASTELLUCCIO INFERIORE



Comprende i comuni di: Castelluccio Inferiore, Castelluccio Superiore, San Severino Lucano, Viggianello.

VIA CARICCHIO, 7 – CASTELLUCCIO INFERIORE (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

GIOVEDÌ

09:00 – 13:00

Zona 6.4 – SENISE



Comprende i comuni di: Cersosimo, Chiaromonte, Francavilla in Sinni, Noepoli, San Costantino Albanese, San Paolo Albanese, Senise, Terranova Di Pollino.

C.DA ROTA LUPO 54/B – SENISE (PZ)

800992292 - INFO

800992293 - SEGNALAZIONE GUASTI

GIOVEDÌ

09:00 – 13:00

ZONA 7.1 POTENZA



Comprende i comuni di: Abriola, Albano Di Lucania, Anzi, Avigliano, Brindisi Di Montagna, Campomaggiore, Castelmezzano, Calvello, Laurenzana, Picerno, Pietragalla, Pietrapertosa, Satriano Di Lucania, Tito, Trivigno, Vaglio di Basilicata.

VIA PASQUALE GRIPPO – POTENZA

[800992292](tel:800992292) - INFO

[800992293](tel:800992293) - SEGNALAZIONE GUASTI

ZONA 7.2 BELLA



Comprende i comuni di: Balvano, Baragiano, Bella, Castelgrande, Muro Lucano, Pescopagano, Ruoti, Sant'angelo Le Fratte, Savoia Di Lucania, Vietri Di Potenza.

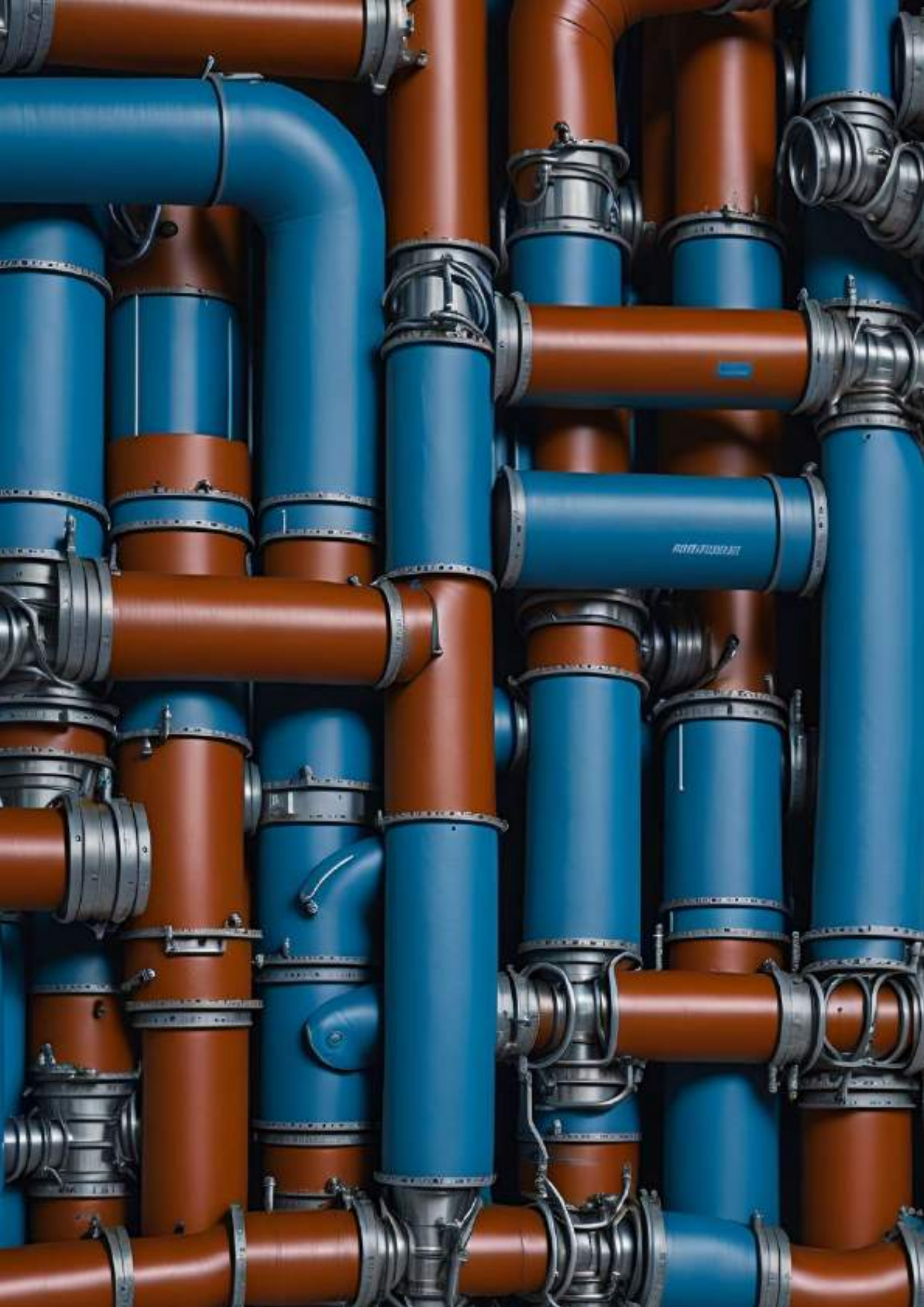
S.P. 14 KM 0 + 120 - BELLA MURO SCALO (PZ)

[800992292](tel:800992292) - INFO

[800992293](tel:800992293) - SEGNALAZIONE GUASTI

MARTEDÌ

9:00 - 13:00





2.7.2. Impianti e reti

Tenendo conto anche dell'allargamento del perimetro di azione di AL, nella seguente tabella sono riportati i dati numerici relativi agli impianti ed alle reti gestite.

Abitanti totali

537.577

(al 31 dicembre 2022)

Totale complessivo
utenze

330.082

Superficie del territorio
servito

992 km²

Caratteristiche territorio:

47% montuoso

45% collinare

Piana di Metaponto

Sorgenti

479

Pozzi

41

Potabilizzatori

2

Serbatoi

829

Sollevamenti idrici

227

Sollevamenti fognari

128

Impianti di depurazione

175

Impianti in aree industriali

8

Reti di adduzione

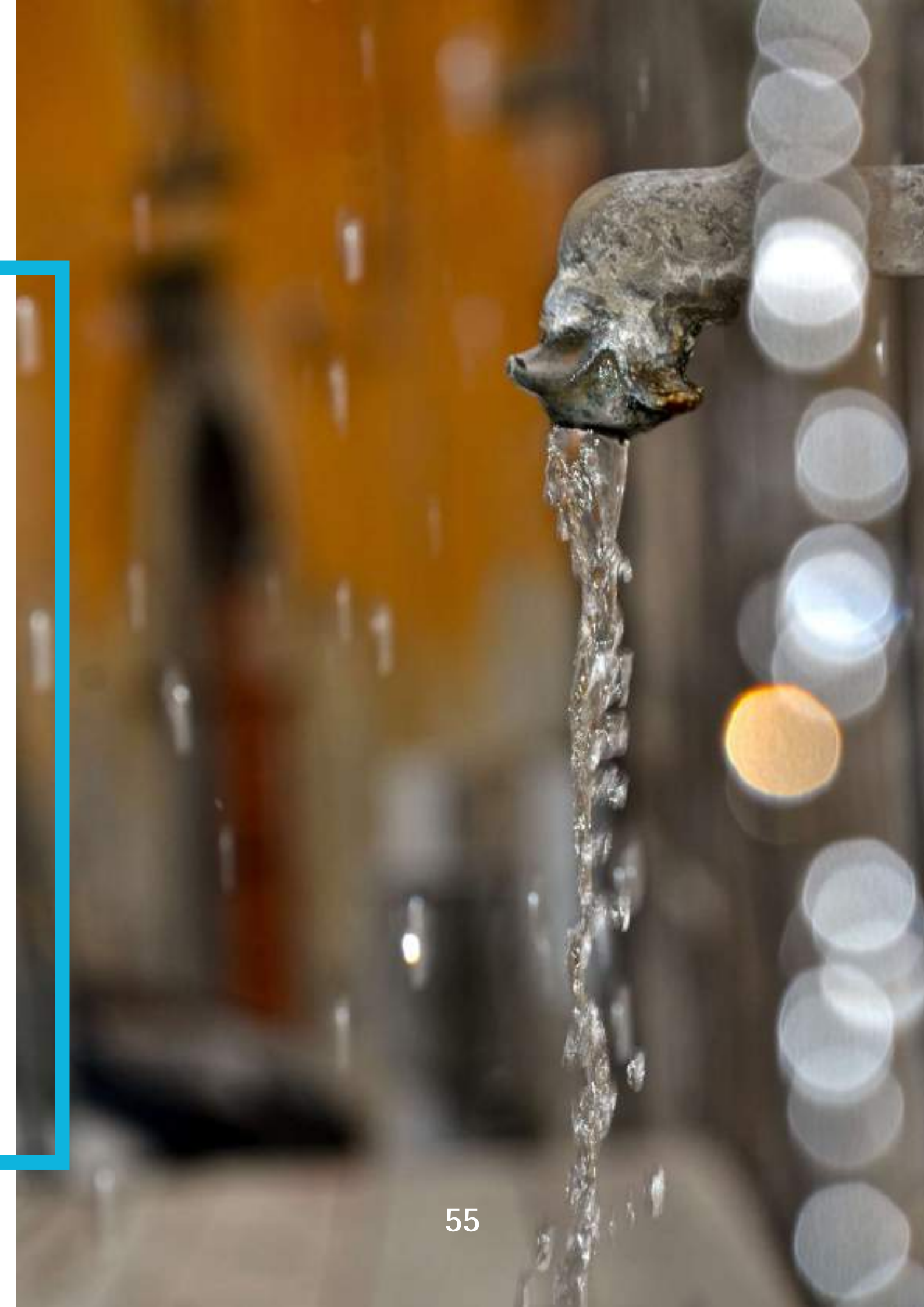
3000 km

Reti di distribuzione

8000 km

Reti fognarie

4000 km





A full-page background image showing an underwater scene. Numerous small, clear bubbles are rising from the bottom left towards the top right. In the center-left, there is a large, textured sphere that looks like a piece of coral or a rock covered in small bubbles. The water has a deep blue-green hue with some light rays filtering down from above.

3

L'ambiente



3.1. Rischi e impatti del cambiamento climatico

3.2. Gestione responsabile
dell'approvvigionamento idrico

3.3. Processi Industriali

3.4. Gestione responsabile delle
reti fognarie e della depurazione

3.5. Gestione responsabile dell'energia

3.6. Gestione responsabile di altri
aspetti ambientali

3.1 Rischi e impatti del cambiamento climatico

[GRI 2-6, 2-13, 303-1]

3.1.1. Il nostro impegno

Acquedotto Lucano è impegnato ad adottare strumenti per valutare i rischi connessi ai cambiamenti climatici e per definire le azioni di mitigazione e di adattamento. In particolare, è impegnato a:

1. ridurre il consumo di energia elettrica e le proprie emissioni di CO₂, con il supporto della Regione, in un processo di transizione energetica;
2. ad adottare sistemi di monitoraggio della risorsa idrica, sperimentando azioni concrete per contrastare la possibile riduzione della risorsa idrica o il suo peggioramento qualitativo e per ridurre i possibili danni materiali o ambientali.



3.1.2. Le due strategie applicabili

La maggiore problematica che AL (al pari degli altri gestori del servizio idrico) si trova a dover affrontare è quella del cambiamento climatico. Per questo motivo, è stata adottata dal 2023 una analisi dei rischi connessi al fenomeno e, per ridurre i relativi impatti, è stata adottata una strategia basata su due diverse tipologie di azioni:

1. azioni di mitigazione che perseguono l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas ad effetto serra provenienti dalle attività svolte dalla Società;
2. azioni di adattamento che agiscono sugli effetti indotti dai cambiamenti del clima con l'obiettivo di minimizzare le conseguenze negative e prevenire danni in futuro.

3.1.3. Le azioni di mitigazione: il percorso di transizione energetica di AL

Tra gli obiettivi prioritari indicati nel proprio Piano industriale, AL ha individuato la strada della transizione energetica che consentirà di abbattere fortemente le emissioni di gas ad effetto serra. Considerato che AL ha un consumo annuo di energia elettrica pari a circa 150 GWh e che tale consumo è particolarmente elevato sia per le caratteristiche del territorio sia per l'estensione della rete, risulta chiaro come il tema dell'energia sia un tema rilevante non solo in termini di impatto ambientale, ma anche in termini di costi economici da sostenere.

La grafica riportata in pagina rappresenta sinteticamente il percorso che AL ha già intrapreso sulla strada della transizione energetica. In particolare, questo percorso può essere suddiviso in tre fasi:

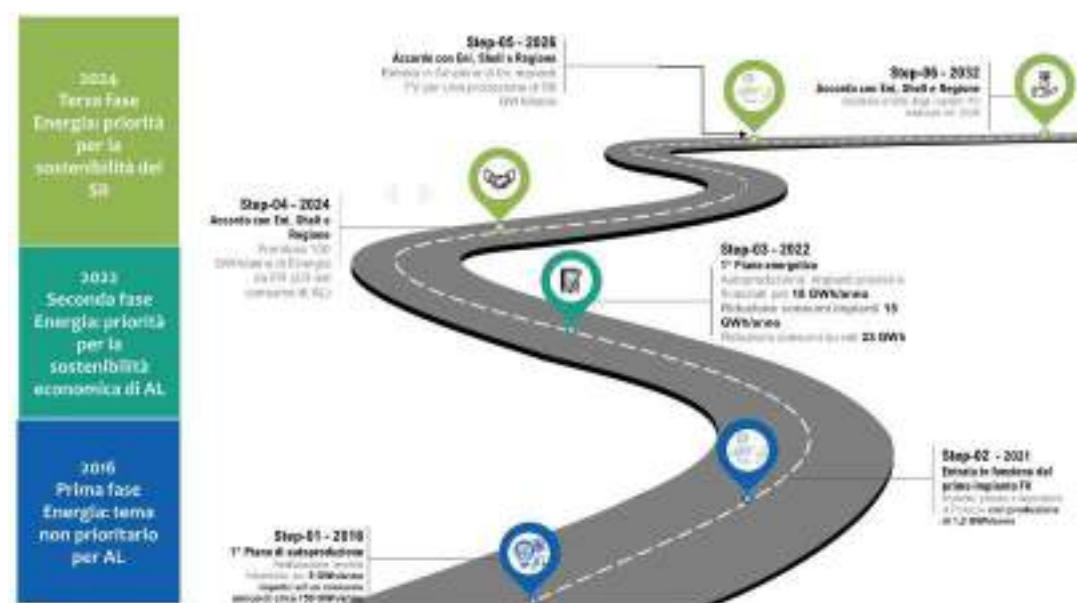
- una prima fase che parte nel 2016, ma nella quale il tema della transizione non è ancora prioritario. Il punto di partenza è rappresentato da un primo piano di autoproduzione che prevede la realizzazione di impianti fotovoltaici per 5 GWh/anno. A conferma della scarsa importanza data fino a quel momento al tema dell'energia, si ricorda che l'entrata in funzione del primo impianto FV - realizzato presso il depuratore di Potenza ed avente una produzione di 1,2 GWh/anno - avviene solo nel 2021;

- una seconda fase che parte nel 2022 e che coincide, quando viene elaborato il primo piano energetico aziendale basato, in sintesi, su azioni:

- a) di autoproduzione. In tal caso sono previsti e finanziati impianti per 18 GWh/anno;

- b) di riduzione dei consumi degli impianti (soprattutto tramite sostituzione di stazioni di sollevamento) per 15 GWh/anno;

- c) di riduzione dei consumi sulle reti per 23 GWh/anno (grazie agli interventi di riduzione delle perdite); una terza fase che - a partire dal 2024 - grazie ad un accordo con Regione, Eni e Shell, consentirà l'utilizzo di circa 100 GWh/anno di energia elettrica da fonti rinnovabili. Successivamente, (dal 1° gennaio 2026 al 31 dicembre 2031) entreranno in funzione tre impianti fotovoltaici che saranno realizzati - nelle aree rientranti nel patrimonio disponibile della Regione preventivamente identificate (nei Comuni di Lavello, Aliano ed Irsina) - gestiti da Eni e che forniranno ad AL il 100% della loro produzione pari a circa 80 GWh/anno coprendo i consumi di AL che, con la realizzazione degli interventi di autoproduzione e di efficientamento, si saranno notevolmente ridotti. Tale progetto arriverà a compimento a partire dal 01/01/2032, quando tali impianti saranno ceduti da Eni ed acquisiti dalla Regione Basilicata (o dell'Ente o società partecipata dalla Regione che sarà da quest'ultima indicata) senza ulteriori oneri economici. Nel caso in cui venga rinnovata la concessione ad AL oltre il 2032, l'energia prodotta da tali impianti potrà essere fornita ad AL gratuitamente azzerando la quota energia in tariffa (al netto dei costi di gestione degli impianti stessi e degli oneri di dispacciamento e restanti aliquote definite da ARERA).



E' importante sottolineare come l'accordo con Regione Basilicata, Eni e Shell produrrà benefici che interessano:

1. la popolazione lucana. In tal caso si avranno effetti:
 - 1.1. di carattere sociale, in quanto l'operazione contribuirà a ridurre sensibilmente il costo dell'approvvigionamento idrico (bolletta) per quelle fasce di utenze con redditi bassi, mentre non interesserà utenze con redditi medio-alti. L'obiettivo dell'accordo, grazie al risparmio che AL stima di ottenere grazie alla fornitura elettrica a costo ribassato, è quello di azzerare, per le utenze domestiche residenti in Basilicata aventi un reddito ISEE inferiore ai 30.000 euro/anno, i costi della fornitura base di acqua per scopo potabile (pari a 20 m3/anno per persona) ed i relativi costi di fognatura e depurazione. Ulteriori voci delle bollette che verranno azzerati sono i costi per le quote fisse (relative alle tre voci consumo idrico, fognatura e depurazione);
 - 1.2. di carattere ambientale, infatti questa misura

essendo limitata alla fascia del consumo base può contribuire a rendere maggiormente consapevoli gli utenti stessi, favorendo la cultura del risparmio idrico;

2. Acquedotto Lucano. Anche in questo caso si avranno effetti:
 - 2.1. di carattere economico-finanziario, in quanto la fornitura a prezzo fisso per i prossimi anni consentirà ad AL di non essere più esposta al rischio di incrementi del costo energetico come quelli che si sono verificati nel 2022 e che hanno portato ad una situazione di potenziale crisi aziendale;
 - 2.2. di carattere ambientale, infatti l'energia che verrà fornita ad AL sarà prodotta per circa due terzi del proprio consumo da fonti rinnovabili con conseguente riduzione della CO2 prodotta. Tale risultato, nell'ambito del panorama nazionale dei gestori idrici, deve considerarsi di primo piano.

3.1.4. Riduzione della disponibilità idrica e qualità della risorsa idrica: valutazione dei rischi

In sintesi, i principali fenomeni climatologici connessi con i cambiamenti sono i seguenti (v. figura 1):

1. piogge intense (elevate precipitazioni in un tempo breve);
2. riduzione dell'apporto pluviometrico (lunghi periodi di siccità);
3. aumento medio delle temperature con punte elevate nei periodi estivi;
4. aumento dell'elettricità in atmosfera con incremento degli eventi temporaleschi accompagnati da un aumento dei fulmini.

Se questi sono gli effetti principali ad essi si accompagnano ulteriori fenomeni climatici, come ad esempio le trombe d'aria, che ne sono la conseguenza diretta. Se, invece, si esaminano le problematiche connesse con la disponibilità idrica destinata all'uso potabile, va da sé che una riduzione prolungata nel tempo dell'apporto pluviometrico ed il contemporaneo aumento delle temperature provocano una riduzione delle fonti utilizzate per l'approvvigionamento e, in particolare, una riduzione:

1. dei volumi di acqua stoccati negli invasi (sia per i minori apporti di acqua provenienti dal ruscellamento superficiale delle piogge sia per l'evaporazione connessa con le maggiori temperature;
2. delle portate dei corsi superficiali (per gli stessi motivi sopra riportati);
3. della disponibilità idrica sotterranea (per il minore afflusso di acqua destinata alla ricarica delle falde).



Fig. 1 – Cambiamenti climatici: effetti sulla disponibilità idrica destinata all'uso potabile

Gli stessi fenomeni climatici elencati possono, tuttavia, produrre un peggioramento non solo della qualità della risorsa idrica, ma possono generare anche un peggioramento della qualità dell'acqua (v. fig. 2). Ad esempio:

1. le piogge intense generano elevate portate di acqua di ruscellamento superficiale e velocità di deflusso maggiori rispetto ad eventi meno intensi. Diretta conseguenza di questo fenomeno, possono essere, ad esempio:
 - 1.1. il maggiore afflusso di solidi sospesi negli invasi (con un peggioramento, dunque, delle caratteristiche qualitative delle acque ivi stoccate);
 - 1.2. un maggiore trasporto di contaminanti, eventualmente presenti nei terreni superficiali, nelle aree di ricarica delle falde con la conseguenza di peggiorare le caratteristiche qualitative anche delle risorse sotterranee proprio per le maggiori portate di acqua di

2. l'aumento delle temperature, invece, può contribuire a generare fenomeni di anossia negli invasi idrici e nei corpi idrici superficiali.

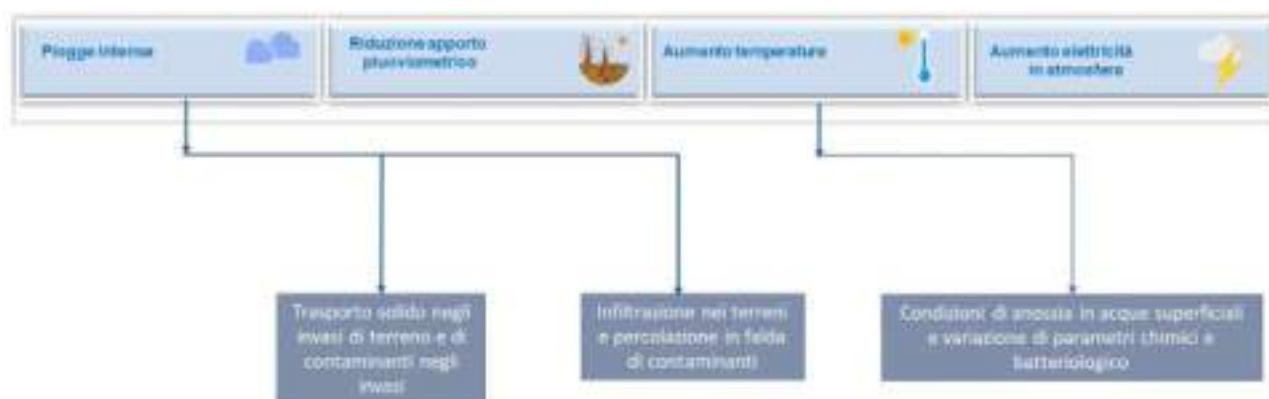


Fig. 2 – Cambiamenti climatici: effetti sulla disponibilità idrica destinata all'uso potabile

3.1.5. Danni a reti ed impianti e danni ambientali: valutazione dei rischi

Le piogge intense (in genere si tratta eventi di breve durata ma di elevata intensità) possono contribuire in maniera significativa a produrre fenomeni:

1. di dissesto geologico, idrologico e idraulico (es. inondazioni, frane, erosioni e sprofondamenti, inondazioni ed allagamenti) che possono generare, a loro volta gravi danni alle infrastrutture del servizio idrico integrato (sia agli impianti sia alle reti);
2. elevate portate di acqua di ruscellamento e velocità di deflusso che:
 - 2.1. nelle aree urbanizzate possono generare sia fenomeni di urban flood (inondazioni pluviali caratterizzati da eventi di precipitazione che superano la capacità di assorbimento e drenaggio del terreno e dei sistemi di raccolta urbani) sia danni alle fognature miste che potrebbero avere dimensioni insufficienti rispetto alle portate intercettate. In ogni caso, le maggiori portate intercettate possono produrre malfunzionamenti dei depuratori ;

2.2. nelle aree che alimentano i bacini di raccolta possono produrre un maggiore afflusso di solidi sospesi, determinando, dunque, difficoltà nei processi di potabilizzazione così come il trasporto solido può generare occlusioni nelle fogne miste.

Da non sottovalutare, infine, i problemi dovuti:

1. alle temperature elevate che possono mettere a rischio il funzionamento delle stazioni di pompaggio determinando situazioni di stress termico con possibili malfunzionamenti delle pompe e conseguenti interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua;
2. all'incremento dei fulmini che possono produrre danni alle stesse stazioni di pompaggio o ad altre apparecchiature elettriche le cui conseguenze, a seconda delle strutture interessate, possono essere più o meno gravi.

FOCUS: le intese con i Comuni

Acquedotto Lucano ha intrapreso iniziative concrete volte mettere in campo azioni di adattamento e di minimizzazione del rischio di danni a reti e impianti e danni ambientali. Di particolare rilevanza è l'Accordo Quadro sottoscritto con i Comuni di Potenza e di Matera, che trova le sue basi nel progetto "Smart Water Management" elaborato nell'ambito del programma europeo REACT-EU. Il progetto prevede, tra l'altro, la digitalizzazione, modellazione e definizione dei distretti idrici, l'adozione di sistemi di telecontrollo e la sperimentazione di tecnologie innovative e la sostituzione di condotte di distribuzione idrica non efficienti. L'Accordo sottoscritto con il Comune di Matera, in particolare, è finalizzato a superare i problemi dovuti al sistema di drenaggio nel centro storico e nei rioni Sassi, un punto nevralgico per la resilienza del territorio urbano agli eventi meteorologici avversi. Attualmente, una porzione rilevante del territorio cittadino è oggetto di allagamenti a causa dell'insufficiente capacità del sistema di drenaggio, per la presenza di un sistema di fognatura misto (che convoglia congiuntamente acque reflue urbane ed acque reflue meteoriche). Infatti, sempre più spesso si sperimenta l'insufficienza

dei sistemi di raccolta e smaltimento delle acque meteoriche di fronte a fenomeni innescati da condizioni di sovraccarico della rete fognaria e scarsa efficienza delle caditoie. Durante eventi meteorici intensi, l'interazione tra il deflusso superficiale e la portata in eccesso scaricata dalla rete fognaria produce allagamenti anche in aree lontane dal luogo nel quale si è verificato l'evento o il superamento della capacità di drenaggio. Inoltre, quando le stesse reti raccolgono le acque reflue civili e quelle di origine pluviale, gli impianti di depurazione rischiano un sovraccarico idraulico e un'eccessiva diluizione del carico inquinante. I rischi sono il peggioramento della qualità dei corsi d'acqua, il sovraccarico delle reti fognarie e il pregiudizio alla ricarica delle falde. Per questi motivi, Acquedotto Lucano, di concerto con l'Amministrazione comunale di Matera, si è impegnato a progettare un sistema complesso di monitoraggio e di drenaggio urbano coerente con le esigenze dei territori ed efficace sotto il profilo idraulico e idrologico.

(Gli interventi in dettaglio sono riportati nella Tabella 1)



3.1.6. Trasporti e infrastrutture

La mobilità costituisce un sistema cardine all'interno della società, del territorio italiano e della sua economia, dal quale dipende il livello di produttività industriale, lo scambio delle merci, la qualità di vita degli abitanti, il tessuto connettivo in grado di creare valore aggiunto. La stretta correlazione del settore dei trasporti e delle infrastrutture con la maggior parte degli altri settori è inevitabile: tra tutti il dissesto idrogeologico, l'aria, il sistema idrico, gli insediamenti urbani, l'industria, il turismo, l'energia. Costruire un'analisi unitaria della vulnerabilità del sistema della mobilità è necessario ma non facile. L'infrastruttura fisica è formata da archi e nodi, si esprime sul territorio diffusamente e con densità diverse, spesso correlate con utilizzi diversi (nel territorio densamente urbanizzato con spostamenti più brevi e frequenti, nelle aree a bassa densità sotto forma di lunghe percorrenze). La tipologia delle infrastrutture varia in base ai modi di trasporto, all'orografia e alle esigenze di connessione. Esondazioni/inondazioni e allagamenti generano importanti impatti sulle infrastrutture di trasporto terrestre. In particolare, possiamo distinguere due fenomenologie principali di impatto: a) erosioni fluviali che possono portare a danni strutturali dovuti, per esempio, all'incremento delle spinte sulle opere geotecniche e sulle spalle dei ponti, b) scalzamento delle fondazioni di opere geotecniche e delle pile dei ponti. Esondazioni e intense precipitazioni possono inoltre causare l'allagamento

temporaneo delle sedi stradali e ferroviarie e/o il loro danneggiamento dovuto allo scorrimento delle acque e il malfunzionamento/collasso dei sistemi di drenaggio (Nemry and Demirel, 2012206; UNECE, 2020207). Inoltre, precipitazioni intense localizzate su piccoli bacini possono generare impatti importanti sulle infrastrutture di trasporto a causa dell'elevato trasporto solido che può ostruire la sede stradale e ferroviaria.

una particolare attenzione le attività che utilizzano processi e sostanze classificate come "pericolose" (come in alcuni comparti della chimica), che, in caso di danni a seguito di eventi estremi, potrebbero causare significativi impatti negativi sulla salute e sull'ambiente.

L'aumento della frequenza e dell'intensità degli eventi meteorologici estremi, con il loro corredo di fulminazioni, alluvioni e frane, previsto nel trentennio 2021-2050 (in particolare nello scenario RCP8.5) in alcune delle zone del paese (pianura Padana, regioni tirreniche, Sardegna), potrebbero direttamente produrre effetti sulle attività industriali e le infrastrutture ivi localizzate che utilizzano processi e sostanze chimiche pericolosi, nonché sulle operazioni che in essi vengono svolte.

Vengono definiti NaTech gli eventi nei quali un disastro Naturale innesca uno o più disastri Tec(h)nologici. Sebbene gli eventi NaTech siano stati in passato eventi relativamente rari, c'è sempre maggiore evidenza che essi stiano aumentando.



3.1.7. Rischio NaTech

Un numero limitato, ma di impatto rilevante, di incidenti industriali è causato da disastri naturali, in particolare terremoti, inondazioni, frane ed eventi meteorologici estremi. Nella letteratura internazionale, tali incidenti sono definiti eventi Na-Tech (Natural Hazard Triggering Technological Disasters). Gli eventi NaTech possono essere definiti “Incidenti tecnologici, come incendi, esplosioni e rilasci tossici che possono verificarsi all’interno di complessi industriali e lungo le reti di distribuzione a seguito di eventi calamitosi di matrice naturale”.

Occorre tenere conto che l’interazione fra rischi naturali e rischio industriale comporta una amplificazione degli effetti e dei danni, determinata sia dal contemporaneo verificarsi di più eventi incidentali (o catene di eventi) di magnitudo superiore, sia dalla possibile indisponibilità dei sistemi di protezione e mitigazione delle conseguenze e delle risorse per la gestione dell’emergenza.

Gli eventi naturali che hanno colpito negli ultimi anni il nostro Paese hanno causato decine di vittime e tra queste molti lavoratori, mettendo in evidenza l’elevata vulnerabilità delle attività produttive e del territorio in genere nei confronti dei rischi naturali. Diventa quindi ineludibile valutare la sicurezza dei luoghi di lavoro nei confronti dei rischi naturali e individuare precisi interventi di prevenzione e protezione. Azioni e misure di adeguamento/miglioramento, se ben implementate, possono ridurre l’impatto sulla salute e sull’ambiente di un evento NaTech. Il riconoscimento dell’impatto dei NaTech sulla gestione della sicurezza negli impianti a rischio di incidente rilevante è una delle principali novità introdotte dal d.lgs. 105/2015, come già dalla direttiva 2012/18/UE, di cui rappresenta l’attuazione. L’attività di ricerca dedicata ai NaTech si concretizza nella valutazione dei potenziali fattori di rischio e

nell’individuazione di idonee misure di prevenzione, gestione e mitigazione delle conseguenze. Vengono proposte azioni finalizzate a migliorare la sicurezza nelle attività produttive, con particolare riguardo alle attività a rischio di incidente rilevante, attraverso un percorso virtuoso basato su informazione, formazione, conoscenza, consapevolezza e resilienza. È stata impostata una metodologia che parte dalla corretta valutazione delle interazioni fra rischi naturali e rischio industriale, della pericolosità anche a livello locale (microzonazione sismica), della vulnerabilità di un impianto industriale con identificazione e caratterizzazione degli elementi critici, della identificazione dei possibili scenari incidentali e della stima delle conseguenze di un evento.

Sono stati realizzati studi sull’applicabilità e sull’efficacia di sistemi innovativi per la mitigazione del rischio NaTech. In particolare è stato affrontato lo studio di sistemi integrati di Early Warning Sismico e Strutturale (SHM) e di sistemi smart e innovativi di protezione passiva e attiva delle strutture, degli impianti e delle pipelines.

Sono inoltre state sviluppate procedure e metodologie per l’integrazione tra l’analisi di rischio e la pianificazione del territorio e affrontati anche gli aspetti relativi alla gestione dell’emergenza (mediante UAV) in caso di accadimento di un incidente rilevante.

Per definire l’ambito normativo della materia e gli obblighi di valutazione del rischio sismico negli impianti a rischio di incidente rilevante, e in determinati casi anche gli obblighi relativi a interventi di miglioramento e/o di adeguamento, sono state prese in esame diverse fonti normative con un confronto in parallelo tra quanto previsto nel d.lgs. 105/2015 e le nuove Norme Tecniche per le

Costruzioni (NTC 2018 e relativa circolare applicativa). Proprio al fine di tenere conto dei fenomeni sopra rappresentati, AL ha introdotto un sistema interno di verifica della disponibilità idrica che consente, in periodi siccitosi, di verificare lo stato di criticità connesso con ciascuno dei principali schemi idrici utilizzati per la distribuzione su tutto il territorio dell'acqua potabile. Tale sistema dovrà essere potenziato (ad esempio, con

l'installazione di sensori di rilevazione delle portate in grado di trasmettere a distanza i dati rilevati) al fine di avere in tempo reale aggiornamenti della disponibilità idrica per ciascun schema idrico. Iniziative come questa rientrano, ad esempio, nei progetti di riduzione delle perdite di cui si è detto al paragrafo 3.1..



Gli schemi idrici

Descrizione di sintesi dei principali schemi idrici						
N	Nome dello schema	Comuni serviti e il numero degli abitanti	Descrizione del sistema di approvvigionamento	Consumo medio	Interconnessioni	Note
1	Basento-Agri-Camastra	I comuni serviti sono quelli ubicati nell'area appenninica interna, i Comuni della Valle dell'Agri e la città di Potenza per un totale di 49 Comuni e di più di 180.000 abitanti.	In condizioni medie i Comuni serviti sono alimentati da: 1. gruppi sorgenti (circa il 61%); 2. fonti superficiali potabilizzate (invaso del Camastra, per circa il 38%); 3. e, in minima parte, da sorgenti locali (circa il 3%).	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura annuale è pari a circa 40 milioni di m ³ /anno	Il sistema idrico in esame non ha interconnessioni con altri schemi.	Si tratta, dunque, dello schema più importante della Regione Basilicata.
2	Pollino – Lagonegrese	I comuni interessati sono 6 (Maratea, Troschina, Lagonegrese, Lauria, Nimoli, Rivello) per un totale di 28.000 abitanti	I Comuni serviti sono alimentati da apporti sorgenti in quota.	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura annuale è pari a circa 4,8 milioni di m ³ /anno	Il sistema idrico in esame non ha interconnessioni con altri schemi.	
3	Marmo-Melandro	I comuni serviti sono 10 (Castelgrande, Ruvo, Rapone, Muro Lucano, Bella, Sant'Angelo Le Fratte, Savoia di Lucania, Vietri di Potenza, Balvano, Picerno) per un totale di circa 24.000 abitanti.	I Comuni serviti sono alimentati (c. tab. 3.4.2) da: 1. gruppi sorgenti, per circa il 43%, ubicati fuori regione; 2. pozzi (ubicati nel territorio interessato) per il rimanente (57%).	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura annuale è pari a circa 3 milioni di m ³ /anno	Il sistema idrico in esame non ha interconnessioni con altri schemi.	
4	Vulture-Melfese	I comuni serviti sono 13, per complessivi 74.000 abitanti	I Comuni serviti sono alimentati: 1. dagli apporti del Canale Principale del Sele gestito da AQP (circa l'86%); 2. e solo in minima parte da sorgenti locali (circa 14%). Tale situazione è dovuta anche alla presenza di arsenico nelle acque di falda che ha limitato l'uso dei pozzi disponibili in zona.	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura annuale è pari a circa 12,8 milioni di m ³ /anno		Stante il ridotto apporto dalle sorgenti locali, tale sistema dipende, come detto, prevalentemente dalla fornitura garantita da AQP.
5	Paglia Ionica	I comuni serviti sono quelli ubicati nell'area in questione, per un totale di 8 Comuni (anche se alcuni di questi sono interessati solo parzialmente) della Basilicata (Pisticci, Metaponto, Nova Siri, Policoro, Rotondella, Scanzano Ionico, Bernalda, Tursi) e <u>Ginosa Marina</u> (in provincia di Taranto) per un totale di circa 40.000 abitanti (al netto delle variazioni stagionali). Si ricorda, infine, che lo schema idrico serve anche frazioni esterne di Comuni Calabresi.	I Comuni serviti sono alimentati: 1. dal potabilizzatore di Montalbano Ionico che preleva l'acqua dall'invaso di Monte Cotugno (72%); 2. e, in misura minore, dall'acqua proveniente dal potabilizzatore di Missanello (gestito da AQP, 18%).	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura annuale è superiore 10 di m ³ /anno	Il sistema idrico potrebbe essere interconnesso, a fronte di un accordo di AQP, per più importante una fornitura integrativa dal <u>Pertusillo</u> .	
6	Collina Materana	I comuni serviti in Basilicata sono 33 Comuni con più di 130.000 abitanti (Accettura, Castelluccio S., Cersosimo, Chiaromonte, Cirigliano, Colobraro, Gorgoglione, Noepoli, S. Costantino A., S. Paolo A., S. Severino L., Salandra, Stigliano, Bernalda, Calciano, Craco, Ferrandina, Francavilla S.S., Garaguso, Grassano, Grottole, Miglionico, Montalbano I., Montescaglioso, Nova Siri, Olivero L., Pisticci, Pomarico, Rotondella, San Giorgio L., S. Mauro F., Senise, Tursi, Valsinni)	I Comuni serviti sono alimentati (c. tab. 3.6.2): 1. dagli apporti di sorgenti in quota (Frída per circa 73%); 2. da sorgenti di bassa quota (per circa il 27%).	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura media annua è di circa 21,5 milioni di m ³ .	Il sistema idrico in esame non ha interconnessioni con altri schemi.	
7	Matera	La città di Matera e l'abitato di Montescaglioso, per circa 69.000 abitanti.	Lo schema è alimentato esclusivamente da Acquedotto Pugliese, con risorsa potabilizzata e prelevata quasi esclusivamente dagli invasi lucani del Sinni e del <u>Pertusillo</u> .	In situazioni di normale funzionamento del SI, la fornitura media annuale è di più di 10 milioni di m ³ /anno		



Raccolta e smaltimento delle acque meteoriche nei Rioni Sassi

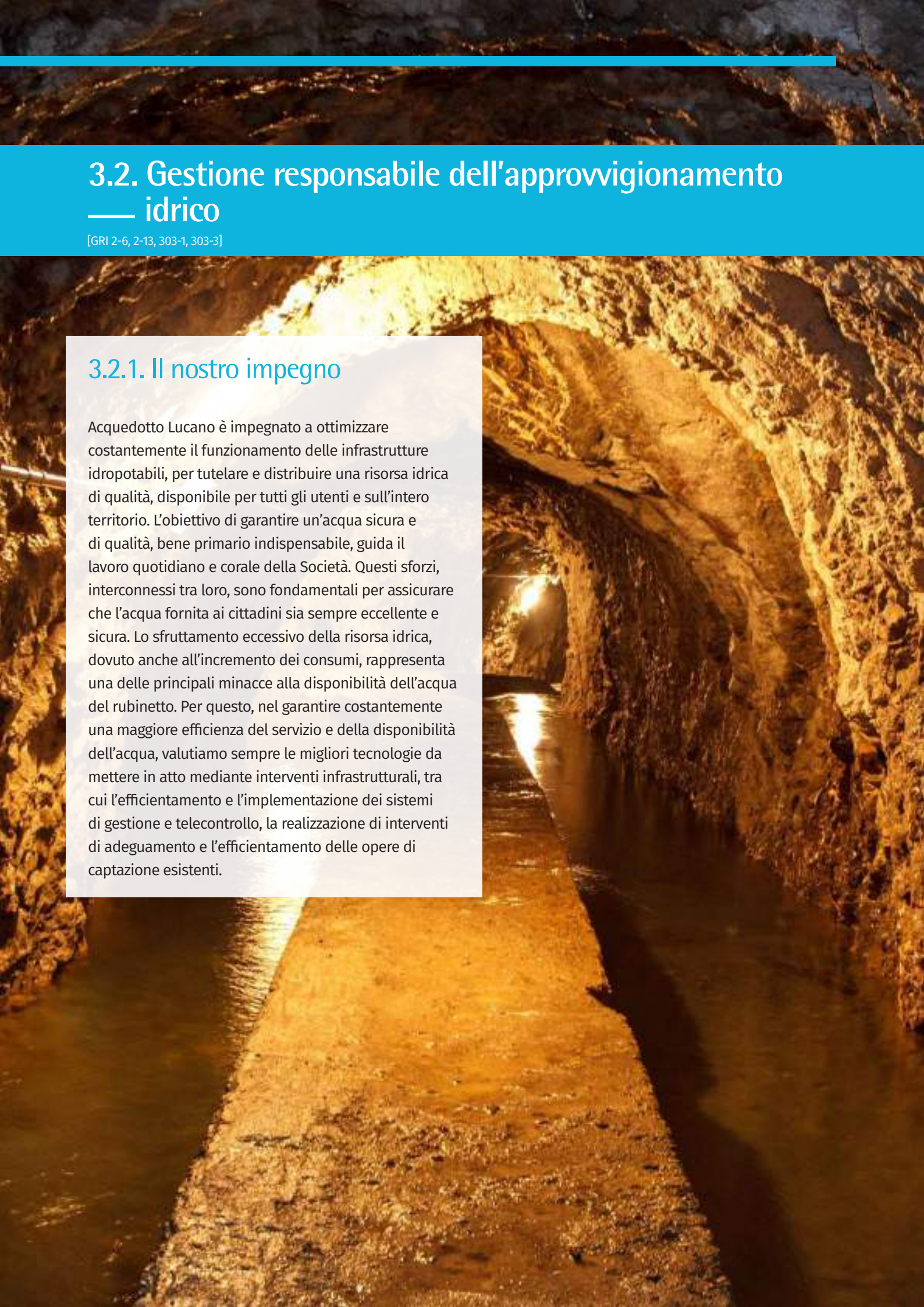
Tab. 1 – Programma delle attività previste nell'accordo attuativo per la razionalizzazione del sistema di drenaggio e di raccolta e smaltimento delle acque meteoriche nei rioni Sasso Caveoso e Sasso Barisano						
N.	Tipo di intervento previsto	Descrizione dell'intervento	Tempistiche previste	Impegno di AL	Impegno del Comune di Matera	Osservazioni
1	Manutenzione straordinaria del manufatto posizionato sulla parte sommitale della gravina ed a valle del Sasso Caveoso.	L'intervento in oggetto prevede la riparazione di un tratto del manufatto destinato all'allontanamento delle acque meteoriche a valle del Sasso Caveoso, che, a seguito di rottura della parete esterna, può originare un flusso di acqua che si versa sulla gravina.	Prima possibile	Al fine di effettuare la riparazione nei tempi più brevi possibile, AL – come da richiesta fatta dal Comune di Matera che, in quanto ente chiamato alla gestione delle acque meteoriche è l'ente cui compete la manutenzione del manufatto in oggetto e in totale accordo con lo stesso Comune – provvederà ad effettuare i lavori in oggetto.	L'operazione in questione verrà fatta su richiesta del Comune.	
2	Predisposizione di un documento di indirizzo della progettazione dello scolmatore posto a valle del Sasso Caveoso.	Il documento serve per passare alla fase di progettazione definitiva degli interventi di adeguamento che si rendono necessari per migliorare il funzionamento dello scolmatore in questione.	Documento già pronto	Il documento è già stato predisposto da AL.		Il documento è allegato (v. allegato 1) al presente accordo e consente di verificare l'attuale stato di avanzamento delle attività connesse al presente accordo.
3	Elaborazione dei dati pluviometrici ed idraulici	I dati in questione verranno acquisiti ed elaborati da AL, al fine di consentire il dimensionamento definitivo dello scolmatore posto a valle del Sasso Caveoso.	Documento già in fase di predisposizione	Il documento verrà elaborato da AL.		
4	Predisposizione del progetto definitivo dello scolmatore posto a valle del Sasso Caveoso.	Il progetto consentirà di definire gli interventi di potenziamento/rifacimento dello scolmatore che, sulla base delle valutazioni effettuate, si renderanno necessari.	Il progetto dovrà essere predisposto appena disponibili i dati previsti nella fase 3.	AL ha già provveduto ad affidare l'incarico in questione a professionista esterno.		
5	Realizzazione interventi di adeguamento dello scolmatore presente nel Sasso Caveoso.	Realizzazione interventi previsti nel progetto definitivo per l'adeguamento dello scolmatore presente nel Sasso Caveoso.	Successivamente alla fase di progettazione definitiva.	AL si impegna ad eseguire le opere previste e definite nel progetto nei tempi più brevi possibile e compatibilmente con le relative procedure di gara o di affidamento che dovranno essere definite sulla base dell'importo dei lavori previsto.		
6	Indagine conoscitiva sulla situazione delle reti destinate alla raccolta delle acque bianche e delle acque nere nella zona del Sasso Caveoso e del Sasso Barisano e nella restante parte del Comune di Matera.	L'indagine in questione verrà effettuata sul campo secondo le modalità descritte nell'allegato 2 al presente documento.	AL affiderà i lavori connessi alle indagini in questione in tempi brevi.	L'indagine in questione verrà svolta da AL nell'ottica della collaborazione fattiva che AL, come previsto nell'accordo, intende dare al Comune di Matera. L'attività, inoltre, si svolgerà nel solco di un progetto di ricerca denominato "watercity" a cui AL partecipa e vedrà anche la supervisione dell'Università di Bologna (altro partner nella ricerca).	Il Comune di Matera, cui verranno forniti tutti i dati ottenuti con la ricerca, si impegna a verificare la possibilità di collaborare alle spese che AL sosterrà e che solo per il 50% verranno coperte dal citato progetto di ricerca.	Il documento che descrive le indagini da effettuarsi costituisce l'allegato 2 al presente documento.
7	Pianificazione e progettazione degli interventi di miglioramento della gestione delle reti di raccolta delle acque miste nella zona del Sasso Caveoso e del Sasso Barisano.	Al termine delle fasi di indagine e di studio sopra riportate potranno essere definiti gli interventi di miglioramento della gestione delle fognature miste e di regolamentazione delle stesse. Tale fase richiede un progetto ampio con valenza anche di pianificazione urbanistica che dovrà essere coordinato auspicabilmente dall'Università della Basilicata.	Da definire al termine delle precedenti fasi.	AL si impegna a fornire tutti i dati acquisiti nelle precedenti fasi (numerati da 1 a 6 nella presente tabella) ed a condividerli sia con il Comune di Matera sia con l'Università della Basilicata (qualora questa venga individuata come progettista dell'intervento).	Il Comune di Matera si impegna a sviluppare, a proprie spese, questa fase con la collaborazione dell'Università della Basilicata e con la partecipazione di AL.	

3.2. Gestione responsabile dell'approvvigionamento — idrico

[GRI 2-6, 2-13, 303-1, 303-3]

3.2.1. Il nostro impegno

Acquedotto Lucano è impegnato a ottimizzare costantemente il funzionamento delle infrastrutture idropotabili, per tutelare e distribuire una risorsa idrica di qualità, disponibile per tutti gli utenti e sull'intero territorio. L'obiettivo di garantire un'acqua sicura e di qualità, bene primario indispensabile, guida il lavoro quotidiano e corale della Società. Questi sforzi, interconnessi tra loro, sono fondamentali per assicurare che l'acqua fornita ai cittadini sia sempre eccellente e sicura. Lo sfruttamento eccessivo della risorsa idrica, dovuto anche all'incremento dei consumi, rappresenta una delle principali minacce alla disponibilità dell'acqua del rubinetto. Per questo, nel garantire costantemente una maggiore efficienza del servizio e della disponibilità dell'acqua, valutiamo sempre le migliori tecnologie da mettere in atto mediante interventi infrastrutturali, tra cui l'efficientamento e l'implementazione dei sistemi di gestione e telecontrollo, la realizzazione di interventi di adeguamento e l'efficientamento delle opere di captazione esistenti.





3.2.2. Cosa facciamo

Per garantire acqua di qualità ai cittadini, svolgiamo una meticolosa analisi dei dati, così da evidenziare le principali criticità sugli impianti e risolverle con interventi mirati, per tutelare la salute e la sicurezza degli utenti. Siamo inoltre impegnati in un'attività di potenziamento e rinnovamento della rete, con notevoli benefici sia sulla qualità dell'acqua erogata sia sulla riduzione delle perdite idriche. Abbiamo incrementato gli investimenti per migliorare i controlli sull'intera filiera idropotabile, raggiungendo ottimi risultati, come dimostrato dall'indicatore tecnico M3 - qualità dell'acqua erogata - individuato da Arera (Autorità di Regolazione

Energia, Reti e Ambiente). Inoltre, attraverso una costante collaborazione con gli enti locali, favoriamo il più possibile la cultura della sostenibilità e del corretto utilizzo dell'acqua grazie a un'attività di informazione e formazione mirata. A questo si aggiunge l'implementazione del Water Safety Plan, che ci fornisce una visione complessiva di tutti i sistemi acquedottistici del territorio, lungo tutta la filiera. Dalle diverse informazioni è possibile, infatti, effettuare un'analisi di valutazione del rischio che ci consente di agire preventivamente, in modo mirato, su tutti i nodi dell'acquedotto.

3.2.3. La rete idrica ed impiantistica: dimensioni e quantitativo di acqua erogata

Occorre ricordare che il servizio idrico che è stato implementato in Basilicata è basato, in generale, sulla logica delle grandi adduzioni e sul superamento delle gestioni comunali. Tale impostazione ha sicuramente determinato effetti positivi, ad esempio, sulla qualità delle acque, in quanto riducendo il numero delle fonti di approvvigionamento diventa più semplice la gestione ed il controllo delle fonti, ma al tempo stesso ha determinato situazioni di potenziale criticità connesse, ad esempio:

1. alla gestione delle emergenze. In caso di rotture su grandi schemi di adduzione, ed in particolare in corrispondenza di vettori non interconnessi con altre fonti di approvvigionamento, è necessario interrompere l'erogazione per interi Comuni che restano privi del servizio per tutto il tempo necessario alle riparazioni, alla bonifica delle sifonate fino al ripristino della normale erogazione;
2. alla maggiore esposizione, in assenza di sistemi di approvvigionamento alternativo, ai rischi connessi con i cambiamenti climatici e, in particolare, sia in presenza di fenomeni siccitosi che potrebbero ridurre sensibilmente le potenzialità delle fonti utilizzate, sia in

occasione di fenomeni meteorologici estremi con ripercussioni su aree attraversate dalle infrastrutture a rete, particolarmente interessate da fenomeni di instabilità idrogeologica;

3. alla gestione di reti di adduzione molto lunghe con pressioni di esercizio elevatissime. In caso di rotture, l'elevata pressione di esercizio determina importanti perdite di acqua.

Se a questo aggiungiamo che sia le nostre reti di distribuzione (quelle cioè utilizzate nei centri abitati) sia le reti di adduzione (quelle utilizzate per il trasporto dell'acqua dalle fonti di approvvigionamento ai centri abitati):

1. hanno un'età media elevata o, risultano, addirittura vetuste;
 2. sono state gestite sempre con la logica della riparazione a guasto e non sulla base di un programma di sostituzione articolato nel tempo e sulla corretta e sostenibile gestione delle pressioni in rete;
- si può comprendere per quale motivo il tema delle perdite idriche diventi una criticità rilevante.





3.2.3.1. I serbatoi

I serbatoi idrici (sono circa 870, anche se quelli ritenuti strategici sono circa 40) presentano diverse problematiche che, per essere risolte, richiedono un piano di manutenzione straordinaria, per il quale al momento non è stato ancora individuato uno strumento di finanziamento (in base alle prime stime effettuate, gli investimenti necessari per la manutenzione straordinaria di tali attrezzature potrebbero oscillare tra 25 ed i 30 milioni di euro).

Gli step necessari sono di seguito descritti:

1. valutazione delle priorità, sulla base anche delle criticità emerse a seguito di ispezioni delle Autorità Sanitari Locali territorialmente competenti e non risolvibili con la manutenzione di pronto intervento;
2. individuazione dei serbatoi principali. Sulla base dei dati acquisiti, sono individuati i serbatoi principali;
3. controllo in situ. Sui serbatoi definiti nella fase 1 e 2 dovranno essere effettuati sopralluoghi da parte di personale formato che dovrà compilare una checklist (predisposta a cura dell'RSPP e della Direzione Vigilanza Igienica) in linea con i modelli di riferimento implementati nell'ambito della redazione della matrice

del rischio nel PSA (Piano di Sicurezza dell'Acqua);

4. definizione delle attività prioritarie e non rimandabili, compresa le valutazioni circa la vulnerabilità sismica, in particolare dei serbatoi pensili. Occorrerà, inoltre, individuare gli strumenti di finanziamento da utilizzare e procedere alla loro realizzazione;
5. programmazione dell'attività di intervento a regime. Programmazione degli interventi che consentono di completare quanto ritenuto necessario sulla base dell'esame delle checklist della terza e quarta fase. Fissando scadenze temporali per addivenire alla messa in sicurezza di tutti i serbatoi principali.
6. Completamento del check anche sui rimanenti serbatoi e definizione di un piano di interventi finale e completo per la realizzazione del quale dovranno essere definiti, in collaborazione con Egrib e la Regione, gli strumenti di finanziamento necessari.

3.2.3.2. Gli schemi idrici: dimensioni ed impiantistica

Nel corso del 2023 l'Area Reti della Società ha assicurato le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria connesse con la gestione delle reti idriche e fognarie, degli impianti di accumulo e di sollevamento. Al call center tecnico sono pervenute circa 45 mila segnalazioni alle quali è stato dato riscontro.

Oltre all'attività di gestione ordinaria, l'Area reti ha dovuto fronteggiare attività di gestione straordinarie di particolare gravità:

- l'interruzione dell'adduzione idrica al serbatoio cittadino di Senise a seguito del crollo del ponte tubo sul fiume Sinni;
- il crollo del costone roccioso sulla strada

statale 18 in località Castrocucco di Maratea, che ha interrotto la condotta idrica e ha determinato il fermo dell'impianto di sollevamento fognario in località Mararanch;

- le problematiche fognarie nel comune di Melfi riguardo allo sprofondamento del cunicolo fognario posto sotto Rampa Abele Mancini ad una profondità di circa 8 metri e smottamento verificatosi in contrada Sant'Antolino, che ha divelto uno dei tronchi fognari principali di adduzione al depuratore di contrada Valchiera.

La Direzione Operativa, è stato altresì assicurato il costante supporto sia tecnico che amministrativo

per le attività legate all'attuazione del REACT-EU e del PNRR, con particolare riferimento alla campagna massiva di sostituzione dei contatori meccanici con quelli smart di ultima generazione.

Sono state definite dalla SUARB, sulla base di documenti tecnici elaborati dalla Direzione, gli affidamenti per le 7 gare quinquennali di Accordo Quadro Servizio di Manutenzione di pronto intervento, migliorie programmate e urgenti per i 7 Centri Operativi di Melfi, Potenza, Potentino, Matera, Val d'Agri, Metapontino, Pollino-Lagonegrese.

Nel corso del mese di Dicembre 2023 sono stati avviati, sotto riserva di legge, le attività di manutenzione nei suddetti centri operativi.

E' stato completato ed approvato il progetto di servizi per le attività di realizzazione degli allacciamenti idrici e fognari. Sono state effettuate, altresì, le attività ordinarie legate alla messa in esercizio di nuove reti realizzate con finanziamenti pubblici (P.O.R., A.P.Q., P.O. F.E.S.R., Bando 125, etc.) ed a carico della tariffa.

Sono stati predisposti e rilasciati 40 nulla-osta per la realizzazione di opere di urbanizzazione idriche e fognarie. I corrispettivi delle relative attività di sorveglianza, collaudo, avvio all'esercizio delle opere e lavori in C/Ente sono stati addebitati ai rispettivi committenti.

Nel corso del 2023, tutti i 6 progetti trasmessi alla SVAL sono stati puntualmente verificati.

Si segnalano, tra i lavori più significativi eseguiti nel

corso del 2023, gli interventi per revisione motori EP2, EP3 e EP5 presso il sollevamento diga Camastra in agro di Trivigno, la manutenzione straordinaria sul gruppo pompa per l'impianto "Pietrasasso", sull'elettropompa dell'impianto idrico "La Francesca" e la revisione del motore dell'impianto sollevamento idrico "Masseria Romaniello."

Il settore reti ha avviato il censimento degli scaricatori di piena presenti lungo le reti fognarie di tutti i centri abitati lucani, e sono stati inseriti nel SIT aziendale.

Nel corso del 2023 sono stati eseguiti 1084 interventi a carico degli utenti. Sono state altresì istruite ed evase 14 richieste, in applicazione dell'Art. 28/bis che offre la possibilità agli Utenti che lo richiedono, di provvedere direttamente alla realizzazione degli allacci idrici, fognari ed integrati, mediante Impresa qualificata di fiducia.

Nel 2023 sono state effettuate 3.638 interventi di ricerca perdite con circa 928.000 metri lineari di condotte idriche indagate e 90 verifiche metrologiche.

Sono pervenute 214 richieste di risarcimento per danni a terzi provocati dai guasti che hanno interessato le infrastrutture. Nel corso dell'anno sono state definite 445 pratiche, mentre circa 860 sono in fase di istruttoria e 90 sono oggetto di contenzioso.



3.3. Processi Industriali

3.3.1. Riepilogo delle attività svolte

Di seguito, si riporta una tabella riepilogativa degli interventi gestiti dal personale della Direzione Operativa nel corso del 2023.

Asset	N.interventi
Condotta Adduttrice	934
Condotta Distributrice	10.337
Condotta Fognaria	4.759
Depuratore	1.350
Pozzo	4
Serbatoio	479
Sollevamento Fognario	61
Sollevamento Idrico	54
Sorgente	78
Attività C/utente	1.084
Totale interventi	19.140

3.3.2. La rete idrica ed il problema delle perdite

[GRI 2-6, 303-1]

La valutazione delle perdite idriche richiede un particolare approfondimento che tenga conto della lunghezza delle reti e della complessità del territorio.

Le perdite reali che per il 2023 sono state pari al 53% rispetto all'acqua immessa in rete, ma il dato da valutare è quello relativo alle perdite lineari che per il 2023 sono pari a 12,25 m3/km/giorno.

Un valore che risulta essere inferiore al valore medio nazionale (pari a 17,9) e nettamente inferiore rispetto al valore medio riferibile al sud d'Italia (pari a 28,4). Inoltre, si colloca a livello delle migliori performance italiane che si registrano nel nord d'Italia (e che oscillano tra 11,4 e 15,7 metri cubi per km per giorno).

I dati percentuali e quelli per chilometro di rete sono solo apparentemente in contrasto tra di loro, ma sono spiegabili alla luce del fatto che la rete gestita da AL è particolarmente estesa (circa 11.700 km) ed

è caratterizzata da condutture di adduzione che superano i 3.800 km. Inoltre, è particolarmente ramificata in quanto deve coprire un territorio ampio (più di 10.000 km2) servendo una popolazione sparsa in comuni di piccole dimensioni e zone rurali estese dove la densità abitativa estremamente ridotta. ;

L'Area Reti di Acquedotto Lucano ha svolto attività di ricerca perdite che possono così sintetizzarsi:

- n. 3638 interventi di ricerca perdite, comprensivi di interventi di campagna ricerca perdite presso gli abitati gestiti;
- circa 928.000 metri lineari di condotte idriche indagate;
- n. 90 verifiche metrologiche, su richiesta di utenti, effettuate su misuratori alle utenze.

3.3.2.1. Riduzione delle perdite: attività svolta

Nel 2023 è proseguita l'attività di realizzazione di progetti di miglioramento delle reti e degli impianti, nonché di reperimento di fondi per ulteriori interventi. Tra i nuovi progetti ammessi a finanziamento nel corso del 2023, si segnalano:

- FONDI PNRR per la depurazione. Con Decreto ministeriale n. 262 del 09/08/2023, a valere sui fondi del PNRR M2C4 Investimento 4.4, sono stati approvati gli interventi sulla depurazione per un importo totale di 10,6 milioni di Euro relativi a diversi impianti di depurazione e reti di collettamento;
- FONDI FESR 2021-2027 per la depurazione e le fognature. Con DGR 367 del 23/2023 è stato approvato il

Programma Regionale Basilicata FESR FSE+ 2021-2027, con la candidatura di 3 investimenti per un totale di 23,5 milioni di Euro;

- FONDI Ministero dell'Ambiente. Con Determina Dirigenziale del Mase n. 584 del 20/12/2023, a valere sui fondi del Ministero dell'Ambiente è stato approvato l'Accordo di Programma per il finanziamento degli interventi di ripristino delle opere di collettamento o depurazione delle acque, nonché di impianti di monitoraggio delle acque, in casi di urgenza correlati ad eventi calamitosi, per un totale di 700 mila euro.

3.3.3.1. Gli impianti di potabilizzazione

Acquedotto Lucano gestisce gli impianti di potabilizzazione del Camastra (a Potenza) e di Montalbano Jonico.

Potabilizzatore del Camastra

L'impianto è ubicato a quota 930 metri sul livello medio del mare in Località Masseria Romaniello a Potenza, potabilizza l'acqua del torrente Camastra e ha una potenzialità produttiva di 1.050 litri al secondo.

Costruito negli anni dal 1983 al 1986, è entrato in esercizio nel maggio 1986 quando, l'acqua prodotta, è stata immessa in rete dal serbatoio di accumulo dell'acqua potabile di Masseria Romaniello. L'acqua grezza, invasata nella diga del Camastra in località Ponte Fontanella nel comune di Trivigno (PZ), è sollevata da idoneo impianto di sollevamento mediante tubazione della lunghezza di circa 23 Km e del diametro di 850 mm. L'acqua grezza sollevata giunge presso il potabilizzatore del Camastra in un vasca di accumulo della capacità

di 40.000 metri cubi dove si separano le particelle grossolane sedimentabili per gravità ed ha inizio il processo di potabilizzazione.

Da detta vasca di accumulo l'acqua viene inviata, mediante un torrino di ripartizione, ai tre chiariflocculatori, ciascuno della capienza di 2500 metri cubi. L'acqua chiarificata è inviata quindi alla filtrazione mediante apposito canale di raccolta che alimenta 12 filtri a sabbia quarzifera, rapidi a gravità, aventi spessore del letto filtrante di circa 90 cm. Tutta la superficie dei chiariflocculatori e dei filtri di circa 100 metri per 50 metri è stata coperta con struttura ad arco a tre cerniere in legno lamellare per assicurare il continuo e regolare funzionamento dell'impianto di potabilizzazione con qualsiasi condizione climatica e di ventilazione. L'acqua filtrata viene poi accumulata in apposita vasca e inviata alla filtrazione su carboni attivi granulari (GAC).



Dopo la filtrazione su carboni attivi, l'acqua a mezzo di apposita tubazione, previa disinfezione finale viene inviata al serbatoio di accumulo acqua potabile della capienza di 40.000 mc e suddiviso in due vasche distinte, ciascuna della capienza di 20.000 mc. L'impianto è fornito di un sistema di automazione e controllo delle varie sezioni impiantistiche e di una stazione di filtrazione su carbone granulare realizzata sin dall'anno 2001 che permette il controllo dei sottoprodotti della disinfezione ai fini del D.Lgs 31/01 e il miglioramento delle caratteristiche organolettiche dell'acqua. L'acqua potabile prodotta dal potabilizzatore del Camastra alimenta l'Acquedotto Basento – Camastra che distribuisce acqua potabile a circa 30 comuni della provincia di Potenza nonché al capoluogo di Regione. L'intero impianto si estende su una superficie di circa 9 ettari completamente recintata e comprende diversi edifici civili ed industriali.

Potabilizzatore di Montalbano Jonico

L'impianto è ubicato a quota 162 metri sul livello medio del mare in località Masseria Cerulli a Montalbano Jonico, in provincia di Matera e ha una attuale potenzialità produttiva di 1.050 litri al secondo. Costruito negli anni dal 1988 al 1990, è entrato in esercizio nel maggio 1990 quando, l'acqua prodotta, è stata immessa in rete nel partitore in carico di Scanzano Jonico. È stato oggetto di ampliamento, ultimato nell'anno 2009, fino ad ottenere la attuale potenzialità produttiva.

L'acqua grezza, invasata nella diga del Senise sul fiume Sinni sbarrato dalla diga di Montecotugno alimenta, mediante tubazione a gravità del diametro di 2 m, dopo un percorso di circa 26 Km, una vasca di accumulo della capacità di 30.000 metri cubi, suddivisa in due vasche distinte da 15.000 mc., dove si separano le particelle grossolane sedimentabili per gravità ed ha inizio il processo di potabilizzazione.

Da detta vasca di accumulo l'acqua viene inviata, mediante un torrino di ripartizione, ai tre chiariflocculatori, ciascuno della capienza di 2500 mc in cui avviene il processo di chiariflocculazione.

L'acqua chiarificata è inviata quindi alla filtrazione

mediante apposito canale di raccolta che alimenta 9 filtri a sabbia quarzifera, rapidi a gravità, aventi spessore del letto filtrante di circa 90 cm.

L'acqua filtrata viene poi accumulata in apposita vasca dalla quale, previa disinfezione finale viene inviata al serbatoio di accumulo acqua potabile della capienza di 25.000 mc, suddiviso in due vasche distinte da 12.500 mc.

L'acqua potabile prodotta dal potabilizzatore di Montalbano Jonico alimenta i comuni della fascia costiera del Metapontino e alcuni comuni pugliesi e calabresi della fascia jonica.

Si sviluppa su un area di circa 11 ettari completamente recintata e comprende diversi edifici civili, industriali, laboratori chimico e batteriologico.

3.3.3.2. Il laboratorio di analisi

[GRI 416-1, 416-2]

La Direzione Vigilanza Igienica nel corso del 2023 ha assicurato il controllo delle attività di vigilanza igienico- sanitaria nel rispetto delle norme sulla qualità delle acque distribuite e di quelle reflue.

Il controllo sull'acqua destinata al consumo umano è stato effettuato:

3. sulle acque prelevate dall'ambiente (sotterranee e superficiali) per verificare la presenza di inquinanti di origine antropica o naturale;
4. sulle acque sottoposte a processi di potabilizzazione per monitorare ed ottimizzare l'efficacia dei trattamenti;
5. sulle acque potabilizzate ed immesse nelle reti di distribuzione;
6. sulle acque reflue provenienti dalla pubblica fognatura e recapitanti negli impianti di depurazione e sulle acque di scarico di questi ultimi;
7. sugli affluenti ed effluenti degli impianti

industriali ex Consorzi A.S.I. sia della Provincia di Potenza che di Matera.

Monitoraggio acque da destinare al consumo umano

Anche per l'anno 2023 la Direzione ha stabilito un piano di frequenza di campionamento, d'intesa con A.S.M. ed A.S.P., così come previsto dal D. Lgs. 31/01 e dal D. Lgs 18/23 che abroga e sostituisce quest'ultimo dal 21/3/23.

Di seguito, il dettaglio delle attività di monitoraggio:

Monitoraggio da Piano di frequenza	prelievi programmati	prelievi eseguiti	programmati su eseguiti (%)
reti di distribuzione, sorgenti, pozzi e serbatoi	2.450	2.487	100%
potabilizzatori	990	995	100%
Totale	3.490	3.663	104%

Tabella n. 3.4.1 - monitoraggio acque destinate al consumo umano – al 31 dicembre 2023

Il nuovo Decreto Legislativo n.18/23 ha introdotto la ricerca di nuovi parametri, indicati nella tabella Parte B Allegato I, quali Bisfenolo A, Acidi Aloacetici , PFAS Totale e Somma e Uranio .

La determinazione di tali parametri è stata affidata a laboratori terzi esterni .

Nell'anno 2023 il laboratorio ha provveduto ad effettuare almeno un campionamento ed analisi completa di tutti i parametri previsti dalla Parte B all.I del D-Lgs 18/23 (presso il serbatoio cittadino con il maggiore numero di utenti) per tutti i 130 Comuni della Regione affidando a laboratori terzi i parametri non determinabili in casa.

Controllo della radioattività nelle acque destinate al consumo umano

Per il controllo della radioattività nelle acque destinate al consumo umano si fa riferimento al D. Lgs. n. 28/2016, sulla G.U. del 7-3-2016 "Attuazione della direttiva 2013/51/ EURATOM del Consiglio, del 2-10-2013, che stabilisce requisiti per la tutela della salute della popolazione relativamente alle sostanze radioattive presenti nelle acque destinate al consumo umano".

Il 22/10/2021 la Regione Basilicata con la D.G.R. n. 202100841 recante "Approvazione delle Linee guida relative al controllo delle sostanze radioattive presenti nelle acque destinate al consumo umano nel territorio della regione Basilicata" ha approvato il piano di monitoraggio dei controlli; conseguentemente tale attività prevedeva, per l'anno 2023 , da parte di Acquedotto lucano l'esecuzione di 70 campionamenti.

Il laboratorio ha effettuato i campionamenti stabiliti dal Piano regionale condiviso ed ha affidato la determinazione dei parametri ad un laboratorio terzo.

Monitoraggio da Piano di frequenza	prelievi programmati	prelievi eseguiti	prelievi programmati su eseguiti (%)
serbatoi	70	70	100 %
Totale	70	70	100%

Tabella n. 3.4.2 - monitoraggio radioattività acque potabili – al 31 dicembre 2023



Attività di supporto e consulenza alla Direzione Operativa

La Direzione Vigilanza Igienica ha prestato anche nel corso dell'anno 2023 una intensa collaborazione e consulenza alla Direzione Operativa.

In particolare, sono stati effettuati collaudi di messa in esercizio di nuovi tratti di rete idrica e fognaria presi in gestione, attività di consulenze sulle perdite dalle reti di distribuzione e dalle reti fognarie, attività di ripristino dell'erogazione idrica a seguito di interruzioni per guasti o rotture, attività di campionamento presso gli impianti di depurazione a seguito dei lavori per tutto il periodo di transizione, attività di campionamento ed analisi legate agli art. 242/245 del D.Lgs 152/06 bonifica aree contaminate ed, inoltre, un accurato monitoraggio del Canale Fiumicello a Maratea a supporto delle attività ispettive da parte della Capitaneria di Porto di Maratea.

Congiuntamente ad Arpab sono stati effettuati a partire da gennaio con cadenza mensile campionamenti ed analisi sulle acque dell'invaso Camastra ai fini della classificazione a scopo funzionale in base al D.Lgs 152/06.

Attività svolte	prelievi richiesti	prelievi eseguiti	prelievi richiesti su eseguiti (v.%)
Collaudi	33	33	100 %
Ripristini Flusso	245	245	100%
Perdite	95	95	100 %
Periodo Transizione Lavori I.D.	30	30	100 %
Art.242/245	44	44	100 %
Monitoraggio Canale Fiumicello	4	4	100 %
Scarichi in pubblica fognatura	0	0	100 %
Monitoraggio Invaso Camastra	12	12	100 %
Totale	463	463	100 %

Tabella n. 3.4.3 – Attività di supporto Direzione Operativa - al 31 dicembre 2023

Obblighi derivanti dal Decreto Legislativo 18/2023

Il D.Lgs n. 18/23 conferma l'obbligo di adozione del Water Safety Plan – Piano di sicurezza dell'acqua (P.S.A.) per i sistemi di gestione idro-potabili.

La Direzione ha attivato, nel 2019, un contratto di ricerca per la collaborazione scientifica con l'Istituto Superiore di Sanità (I.S.S.) della durata di 18 mesi, finalizzata alla redazione di un P.S.A. per i seguenti schemi idrici: a) Sinni-Montalbano, b) Agri-Basento e c) Vulture-Melfese.

Ad oggi Il P.S.A. dello schema Sinni-Montalbano è stato inviato al Ministero della Salute e si è in attesa di riscontro ed è stato completato il Piano di Sicurezza relativo allo schema idrico Agri – Basento Camastra condiviso con tutti i membri del Team. La relazione di sintesi sarà inviata a breve al CENSIA così come previsto dal nuovo D.Lgs 18/23, previa approvazione dei vertici aziendali. Il P.S.A. relativo allo schema Vulture-Melfese è nella prima fase di stesura.

Accreditamento Laboratorio Vigilanza Igienica

Il laboratorio della V.I. ha, nel 2019, ottenuto l'accreditamento del Sistema Gestione Qualità ai sensi della UNI

EN ISO 9001:2015 e, nel 2020, la certificazione Accredia ai sensi alla norma UNI EN ISO/IEC 17025 :2018 con certificato di accreditamento n.1843L del 29/7/2020.

Ad oggi il laboratorio ha accreditato 33 parametri tra parametri chimici e microbiologici.

Nello specifico, nel 2023, il laboratorio ha accreditato 28 parametri, V.O.C e Metalli pesanti con spettrometria di massa, Enterococchi intestinali con MPN , Azoto totale e Fosforo totale con spettrometria UV-VIS.

Anche per l'anno in corso, il laboratorio ha quindi mantenuto tale accreditamento senza conseguire alcuna non conformità come si evince dai verbali di sorveglianza da parte di Accredia.

Monitoraggio acque reflue: impianti di depurazione reflui civili ed industriali

Per le acque reflue in ingresso ed uscita dagli impianti di depurazione, nel rispetto delle prescrizioni impartite dalle due Amministrazioni Provinciali, è stato effettuato il piano di frequenza della qualità dei reflui degli impianti di depurazione al fine di preservare l'ambiente. Per rispettare le prescrizioni dettate dalle Amministrazioni Provinciali di Potenza e Matera, i campionamenti sono stati medio compositi nelle 3 ore per tutti gli impianti di depurazione tranne che per gli impianti di Senise, Maratea, Venosa e Potenza i campionamenti sono stati medio compositi nelle 24h comportando un maggiore impegno di risorse umane sul territorio al fine di rispettare il piano di frequenza previsto. A seguito di criticità e su richiesta della Direzione Operativa, sono stati eseguiti campionamenti medio compositi delle 24h presso gli impianti di Grassano, di Ferrandina, di Metaponto lido e presso gli impianti ricadenti nell' area sensibile della Val d'Agri.

La presa in gestione degli impianti industriali dei Consorzi A.S.I. di Potenza e Matera ha comportato la programmazione dell'attività di campionamento ed analisi per rispettare le frequenze derivanti dalle prescrizioni autorizzative A.U.A ed A.I.A. di tali impianti.

Con il Decreto n 4 del 12/03/2021, l'E.G.R.I.B. ha determinato che tutte le infrastrutture idriche, fognarie e depurative, sia civili che industriali oltre che potabili e non delle aree industriali di Potenza, Tito, Baragiano, Balvano, Vitalba, S. Nicola di Melfi, Isca Pantanelle, Viggiano, Senise e di Matera transitassero in gestione ad A.L.. Gli impianti industriali presi in gestione prevedono due regimi autorizzativi dipendenti dal fatto se o meno in essi recapitino reflui di insediamenti produttivi di natura prettamente industriale.

Quattro di questi impianti, infatti, rientrano tra le attività indicate nell'all. 8 parte II del D. Lgs. 152/2006 per il quale è prevista l'Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A.) S. Nicola di Melfi, Viggiano, Balvano e Baragiano e 4 impianti in A.U.A, Vitalba Atella, Sant'Angelo Le Fratte , ASI La Martella ed Iesce.

I campionamenti sono stati eseguiti dal laboratorio della V.I., le attività analitiche dei parametri a completamento della tab.3 All 5 D.Lgs 152/06 sono state affidate a laboratori terzi per mancanza di strumentazioni adeguate. Sono stati effettuati, in ottemperanza alla tabella 1 All.5 "Concentrazione soglia di contaminazione nel suolo" colonna A , le analisi sui sedimenti degli impianti con A.I.A. Inoltre sempre per gli impianti con A.I.A sono stati effettuati campionamenti ed analisi sulla radioattività sia sui i reflui in uscita che sui fanghi prodotti.

In tab. n. 3.4.4 è riportata l'attività di sintesi relativa al monitoraggio degli impianti di depurazione reflui civili

Monitoraggio da Piano di frequenza	prelievi programmati	prelievi eseguiti	programmati su eseguiti (%)
impianti di depurazione	3074	3204	104%
Totale	3074	3204	104%

Tabella n. 3.4.4 - monitoraggio acque reflue – al 31 dicembre 2023



In tab. n. 3.4.5 è riportata l'attività di sintesi relativa al monitoraggio degli impianti di depurazione reflui industriali

Monitoraggio da Piano di frequenza	Prelievi programmati	prelievi eseguiti	Prelievi sedimenti	programmati su eseguiti (%)
Area industriale di Baragiano	8	8	4	100%
Area industriale di Balvano (S. Potito)	8	8	4	100%
Area industriale di Viggiano	12	12	4	100%
Area industriale S. Nicola di Melfi	24	36	21	100%
Area industriale Vitalba Atella	8	8		100%
Area industriale Isca Pantanelle Sant'Angelo Le Fratte	8	8		100%
Area industriale La Martella di Matera	24	24		100%
depuratore <u>lesce</u> di Santeramo	12	12		100%
Totale	104	116	33	100%

Tabella n. 3.4.5 - monitoraggio acque reflue industriali e sedimenti – al 31 dicembre 2023

Monitoraggio da Piano di frequenza	prelievi programmati	prelievi eseguiti	programmati su eseguiti (%)
Area industriale di Baragiano	4	4	100%
Area industriale di Balvano (S. Potito)	4	4	100%
Area industriale di Viggiano	4	4	100%
Area industriale S. Nicola di Melfi	4	4	100%
Area industriale Vitalba Atella			
Area industriale Isca Pantanelle Sant'Angelo Le Fratte			
Area industriale La Martella di Matera			
depuratore <u>lesce</u> di Santeramo			
Totale	16	16	100%

Tabella n. 3.4.6 - monitoraggio radioattività acque reflue e fanghi industriali – al 31 dicembre 2023

Al 31 dicembre 2023, complessivamente, sono stati eseguiti su tutte le matrici ambientali n. 7403 prelievi chimici, n. 7041 prelievi microbiologici che hanno determinato la ricerca di 196.865 parametri totali.

Per l'anno in corso, valutando le percentuali raggiunte sulla frequenza di campionamento per le diverse matrici, si può affermare che i piani di frequenza sono stati rispettati; anche in termini di parametri analizzati, sono stati ricercati anche tutti gli analiti contenuti nei D. Lgs. 18/23 e 152/06 (Sostanze Volatili VOC, Sostanze Clorurate, Pesticidi, Idrocarburi ecc.) grazie all'esternalizzazione di tale attività con un laboratorio terzo accreditato, e alla collaborazione a tempo determinato di due figure professionali (Analisti) e in ultimo all'integrazione nell'organico della Direzione Vigilanza di tre risorse interne riqualficate come operatori specializzati ed al supporto della risorsa messa a disposizione del C.O. Vulture-Melfese che hanno integrato notevolmente i campionamenti di tutte le matrici sul territorio.

L'introduzione del D.Lgs n.18/23 comporterà per gli anni a seguire una implementazione delle attività di campionamento ed analisi a seguito della individuazione delle WSZ, Water Supply Zone, ossia aree geografiche alimentate dalla stessa qualità d'acqua.

Tale obiettivo, assieme al completamento analitico dei parametri previsti dalla tabella 3 all.5 del D.Lgs 152/06, è raggiungibile a condizione che le dotazioni strumentali e l'organico del laboratorio siano ulteriormente integrati con idonee figure professionali, quali personale laureato ed operatori specializzati, e vengano risolte le criticità relative al trasporto dei campioni provenienti da alcune aree della regione.

AREA/PRODOTTO	N° prelievi effettuati	N° parametri
Fontane	1.787	39.195
Serbatoi	541	36.711
Sorgenti	12	521
Pozzi	3	120
Punti di Consegna (PDC)	90	3.421
Punto di prelievo (PDP) prelievi occasionali	54	1.121
Perdite	95	2.089
Riferimento perdite (rubinetti interni o fontane)	69	1.297
Collaudi	33	1.138
Ripristino flusso (reti idriche/serbatoi)	245	10.386
Potabilizzatori Camastra e Montalbano J. (Acqua trattata)	401	16.140
Potabilizzatori Camastra e Montalbano J. (Acqua grezza)	396	9.154
Potabilizzatore Camastra (Ingresso filtri GAC)	198	2.543
Invaso Camastra	12	846
Depuratori	3.204	58.378
Depuratori industriali (ingresso e uscita)	120	6.220
Depuratori industriali (sedimenti)	33	2.646
Depuratori industriali (radioattività)	16	288
Richiesta Direzione Operativa art. 242	44	4.021
Torrente Fiumicello	4	116
Reattivi di processo	46	514
Totali	7.403	196.865



3.3.3.3. I piani di sicurezza e di emergenza ed il Water Safety Plan

[GRI 416-1]

Sin dal 2018, Acquedotto Lucano ha avviato l'implementazione del Water Safety Plan (WSP), il Piano di sicurezza delle acque promosso dall'OMS. Il WSP è un modello all'avanguardia che svolge un'analisi accurata di tutti i nodi della filiera idro-potabile. Lo sviluppo del progetto ha previsto la partecipazione dei principali stakeholder, come Istituto Superiore di sanità, Arpab, Asp, Asm, Egrib e garantisce una conoscenza dettagliata degli acquedotti dal punto di vista strutturale, gestionale, qualitativo e quantitativo.

Il WSP monitora la qualità dell'acqua considerando le specificità di ogni territorio tramite un piano di controllo ad hoc che preserva la risorsa idrica, la protegge dall'inquinamento e permette di studiarne le caratteristiche qualitative in maniera critica. L'analisi del rischio attraverso il WSP ci permette di adeguare le attività di monitoraggio della qualità dell'acqua stabilendo le frequenze di controllo standard per i vari punti degli impianti di acquedotto. Grazie a questo sistema, stiamo lavorando per adeguarci alle disposizioni del D.Lgs. 18/2023, che attua in Italia la Direttiva Europea 2020/2184, per rafforzare il controllo sulla qualità dell'acqua distribuita. Questo comporta l'adozione di limiti più stringenti e l'introduzione del monitoraggio di nuovi inquinanti emergenti.

Il PSA dello schema Sinni-Montalbano è stato inviato al Ministero della Salute e si è in attesa di riscontro, ed è stato completato il Piano di Sicurezza relativo allo schema idrico Agri – Basento Camastra. Il PSA relativo allo schema Vulture-Melfese è nella prima fase di stesura.

3.3.4. Informazione trasparente

[GRI 417-1]

Acquedotto Lucano mette a disposizione degli utenti i rapporti di prova relativi alla qualità dell'acqua erogata presso i principali serbatoi dei 130 Comuni gestiti. Le analisi sono state effettuate sia presso il laboratorio interno che presso laboratori terzi accreditati per il completamento analitico di tutti i parametri previsti dal D. Lgs. 18/23. Allo scopo di dare il più ampio spazio alle informazioni sulle caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, il sito internet aziendale www.acquedottolucano.it sono pubblicate, per ogni comune e per ogni serbatoio, le risultanze analitiche dei parametri ricercati, che vengono così messe a disposizione di chiunque voglia consultarle.

3.3.5. Il piano di gestione delle emergenze

[GRI 2-13]

Per garantire anche nelle condizioni di emergenza il rispetto degli standard di qualità indicati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, Acquedotto Lucano si è dotato del Piano generale delle emergenze idriche, un documento costituito da due titoli principali: il primo finalizzato ad illustrare tutti i sistemi e le misure introdotte o di prossima introduzione per ridurre il rischio che si verifichi una situazione emergenziale; il secondo finalizzato ad illustrare le procedure di cui la Società si è dotata per fronteggiare al meglio eventuali situazioni emergenziali che dovessero verificarsi.

Con riferimento specifico al servizio di fornitura di acqua potabile, per situazione di emergenza si intende ogni evento che potrebbe portare a conseguenze negative sia in termini di quantità sia in termini di qualità dell'acqua potabile, ovvero potrebbe determinare il mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta del Servizio. Il Piano di emergenza ha la finalità di garantire la continuità dell'erogazione idrica, il ripristino del servizio nel più breve tempo possibile, o la fornitura di un servizio alternativo, con l'obiettivo di ridurre il più possibile i danni e i disagi alle utenze. La distribuzione di acqua potabile mediante servizio sostitutivo con autobotti e/o con sacchetti/confezioni è uno dei servizi alternativi utili nel caso si debba attivare in tempi brevi una erogazione idrica in emergenza dovuta a disservizi di natura tecnica presso impianti e reti.

3.3.5.1. La magnitudo dell'emergenza

La magnitudo di un evento emergenziale è funzione della sua durata e della sua estensione sul territorio

A) livelli di durata (D) di un evento emergenziale:

- Livello D.1 – BASSA CRITICITA' fino a 8 ore;
- Livello D.2 – MEDIA CRITICITA' fino a 24 ore;
- Livello D.3 – ALTA CRITICITA' oltre 24 ore.

B) livelli di estensione (E) di un evento emergenziale:

- Livello E1 – BASSA CRITICITA', relativa ad una porzione di territorio comunale;
- Livello E2 – MEDIA CRITICITA', relativa ad un'estensione territoriale comunale;
- Livello E3 – ALTA CRITICITA', di carattere sovra comunale.

La combinazione dei livelli di durata/estensione consente di determinare la magnitudo delle emergenze.

MAGNITUDO DELL'EMERGENZA			
LIVELLO	E1	E2	E3
D1	BASSA	MEDIA	ALTA
D2	MEDIA	ALTA	ALTISSIMA
D3	ALTA	ALTISSIMA	ECCEZIONALE

Ovviamente ad una magnitudo più alta corrisponde una maggiore gravità degli effetti, in termini di disservizio provocato agli utenti. Sulla base di questo principio vengono di conseguenza individuate le risorse (mezzi, uomini, strutture aziendali ed extra aziendali) che cooperano alla risoluzione dell'emergenza stessa:

Tabella delle risorse attivabili in emergenza

MAGNITUDO	Emergenza gestita dal centro Operativo-Settore, dalla Reperibili e ditte Appaltatrici	Emergenza gestita dalla Centro Operativo - Settore Reperibili - Reperibili e ditte Appaltatrici	Emergenza gestita dalla Direzione Operativa Centro Operativo - Settore Reperibilità Reperibili e ditte Appaltatrici COINVOLGIMENTO STRUTTURE DI PROTEZIONE CIVILE COMUNALI	Emergenza gestita dalla Direzione Operativa Centro Operativo-Settore Reperibilità Reperibili e ditte Appaltatrici COLLABORAZIONE CON STRUTTURE DI PROTEZIONE CIVILE REGIONALE	Emergenza gestita dalla Direzione Generale Direzione Operativa Centro Operativo-Settore Reperibilità Reperibili e ditte Appaltatrici COLLABORAZIONE CON STRUTTURE DI PROTEZIONE CIVILE REGIONALE E NAZIONALE
BASSA	X				
MEDIA	X	X	X		
ALTA		X	X	X	
ALTISSIMA		X	X	X	
ECCEZIONALE		X	X	X	X



MAGNITUDO	FLUSSO DELLE INFORMAZIONI				CANALI DI INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE *	
	Ricezione interna	Presi in carico e gestione operativa	Gestione di livello superiore	Informative in uscita	SUL TERRITORIO	COMUNICATI UFFICIALI
BASSA MEDIA	Telecontrollo Call Center	Tecnico di zona Tecnico di settore (Tecnici reperibili)	Direttore Operativo Coordinatore Centro Operativo Responsabile Settore	Popolazione interessata* Sindaci-Ufficio tecnico comunale	Call Center Telefono SMS (Utenti iscritti al Servizio) Internet (Social Ufficiali di AL)	
ALTA ALTISSIMA ECCEZIONALE	Telecontrollo Call Center	Coordinatore Centro Operativo Responsabile Settore Tecnico di zona Tecnico reperibile	Direttore Generale Direttore Operativo Coordinatore Centro Operativo Responsabile Settore Tecnico reperibile	Sindaci-Ufficio tecnico comunale Prefettura –Protezione Civile ASL di competenza* Popolazione*	Call Center Telefono SMS (Utenti iscritti al Servizio) Internet (Social Ufficiali di AL e Comuni)	Comunicati a mezzo sito internet aziendale Comunicati stampa per testate giornalistiche e televisive Comunicati per siti internet comunali Social

3.3.5.2. Principali emergenze del 2023

Nel corso del 2023 Acquedotto Lucano ha gestito diverse situazioni straordinarie, delle quali si citano le principali:

- interruzione dell'adduzione idrica al serbatoio cittadino di Senise a seguito del crollo del ponte tubo sul fiume Sinni, dovuto ad una eccezionale ondata di piena verificatasi a seguito delle copiose piogge dei primi giorni del 2023;
- crollo del costone roccioso sulla strada statale 18 in località Castrocucco di Maratea, che ha determinato il fermo dell'impianto di sollevamento fognario in località Mararanch;
- problematiche fognarie nel comune di Melfi, con lo sprofondamento del cunicolo fognario posto sotto Rampa Abele Mancini ad una profondità di circa 8 metri e smottamento verificatosi in contrada Sant'Antolino che ha divelto uno dei tronchi fognari principali di adduzione al depuratore di contrada Valchiera.

3.3.6. Indicatori Arera

[GRI 304-1, 304-2]

L'Arera (Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente) impone ai gestori del servizio idrico integrato la misurazione delle performance ambientali, con l'obiettivo di migliorare l'impatto sull'ambiente e garantire agli utenti la continuità e la sicurezza del servizio.

Il macro indicatore M2 determina la continuità del servizio prendendo in considerazione la durata massima della singola sospensione programmata (pari a 24 ore), il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (pari a 48 ore) e il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (pari a 48 ore).

M2 (continuità del servizio) – E' stato conseguito l'obiettivo fissato in riferimento ai dati degli anni precedenti. Una performance resa possibile grazie all'implementazione di un sistema di gestione che permette il tracciamento delle interruzioni sia in funzione dei tempi, sia per quanto riguarda il numero di utenze coinvolte nelle suddette interruzioni. Le comunicazioni agli utenti avvengono tramite sms e pubblicazione sul sito aziendale di tutte le interruzioni idriche, programmate o urgenti che vengono disposte dai Centri Operativi di Acquedotto Lucano, 24h su 24.

Il macro indicatore M3 valuta la qualità dell'acqua erogata, considerando le ordinanze di non potabilità rilevate nel corso dell'anno, il numero di campioni non conformi sul totale dei campioni eseguiti e il numero di parametri non conformi sul totale dei parametri analizzati.

M3 (qualità dell'acqua erogata) - Mentre per gli indicatori M3a (incidenze delle ordinanze di non potabilità) e M3c (tasso da parametri interni non conformi) non sono stati rilevati grandi variazioni rispetto ai dati degli anni precedenti, l'indicatore M3b (Tasso di campioni di controlli interni non conformi) ha subito un incremento che ha portato al mancato rispetto dell'obiettivo di miglioramento-mantenimento per gli anni 2022 e 2023.

La variazione dell'indicatore M3b è dovuta alla implementazione in azienda di un sistema di controllo della qualità dell'acqua basato sull'ampliamento delle zone sottoposte a verifica di potabilità anche al fine di rispondere alle maggiori prescrizioni di norma imposte dal D. Lgs. N. 18/2023.





3.4. Gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione

[GRI 2-6, 2-13, 303-1, 303-2, 303-4]

3.4.1. Il nostro impegno

Le acque reflue urbane sono costituite dalle acque di rifiuto domestico (provenienti da attività domestiche, deiezioni umane) e, nel caso la fognatura di tipo misto, dalle acque di pioggia che ruscellano sulle strade. Tali reflui non possono essere immessi nell'ambiente tal quale in quanto carichi di sostanze contaminanti organiche ed inorganiche e pertanto devono subire un trattamento per dar luogo ad un effluente compatibile con la capacità autodepurativa dei fiumi, dei laghi, dei mari o dei suoli. Acquedotto Lucano ha mappato e georeferenziato l'intera rete fognaria che si estende per 3.828 chilometri e copre la quasi totalità delle aree urbane; restano escluse solo limitate e isolate porzioni del territorio regionale esterne ai nuclei urbanizzati e alcuni insediamenti produttivi dotati di autonomi sistemi di smaltimento delle acque reflue. Le condotte sono interconnesse attraverso una conformazione a maglia chiusa, che consente di trasferire automaticamente le portate in eccesso da un tratto a un altro della rete, ottimizzandone secondo il piano di ispezione e pulizia delle reti fognarie.

Acquedotto Lucano gestisce 175 impianti per la depurazione delle acque reflue civili e 8 per la depurazione in aree industriali. Le acque reflue depurate sono smaltite in diverse tipologie di recapito: 1 impianto recapita in acque marino costiere; 182 impianti recapitano in corpo idrico superficiale (CIS).

3.4.2. Le attività che svolgiamo

Le principali azioni messe in atto sono le seguenti:

1. la Società effettua controlli periodici su tutti gli scarichi dei depuratori e sui reflui in ingresso, inoltre, acquisisce i certificati delle analisi effettuate dai conduttori;
2. le attività svolte dai conduttori sono oggetto di controlli effettuati da personale di AL che, in caso di criticità, si attiva nei confronti del conduttore. Tali attività di controllo sono informatizzate ed archiviate tramite un software (Modulo Depuratori WEB) appositamente predisposto dai SI di AL;
3. i dati relativi alle analisi effettuate dal laboratorio interno sono disponibili ed informatizzati. Per i parametri non determinabili nel laboratorio interno (o per emissioni particolari come, ad esempio, le emissioni odorigene), ma la cui determinazione è prevista dalle autorizzazioni, le analisi sono effettuate da laboratori esterni;
4. in caso di significativi sversamenti di liquami sul suolo sono effettuate verifiche della contaminazione del suolo;
5. è stato richiesto alle province, all'interno di un tavolo tecnico coordinato dalla Regione Basilicata (che ha come obiettivo quello di affrontare le criticità nella gestione del SII), di semplificare le procedure di trasmissione degli interventi previsti in caso di superamento dei limiti tabellari;
6. è in fase di predisposizione un piano di miglioramento impiantistico e delle reti che ha come obiettivo quello di migliorare le performance depurative e quelle degli scolmatori;
7. ulteriore obiettivo del tavolo tecnico e del piano di miglioramento sono quelli di superare le criticità connesse alla mancanza di autorizzazione di alcuni impianti;
8. la Vigilanza Igienica adotta una procedura per programmare le attività di analisi effettuate internamente al fine di rispettare il piano di campionamento annuale.

3.4.3. Le reti fognarie e gli scolmatori

La lunghezza totale, a livello regionale, delle reti fognarie è pari:

1. da ricognizione del Piano d'Ambito, a 2.334 km;
2. dalla ricognizione effettuata da AL, a seguito della presa in gestione delle strutture, è pari 3.828 km.

Tali dati sono sicuramente da aumentare in considerazione degli ulteriori asset presi in gestione in questi anni (Consorzio ASI, Consorzio di Bonifica....) e non conteggiati nelle precedenti ricognizioni.

La copertura su GIS è pari a 261 km di reti fognarie (circa il 7% rispetto alla ricognizione del gestore).

Le reti fognarie asservite agli abitati gestiti da Acquedotto Lucano, nella quasi totalità dei casi sono di tipo misto, convogliano cioè sia le acque bianche che quelle nere. Questa caratteristica ha creato e crea non pochi problemi in occasione di piogge di particolare intensità, con rigurgiti in fognatura, allagamenti e potenziali problemi di natura ambientale. Altra conseguenza negativa collegata alla piogge intense è rappresentata dalla incontrollata portata di refluò che arriva ai depuratori con le conseguenti criticità sul processo biologico di depurazione.

Tali manufatti si trovano, in genere, in corrispondenza:

1. di nodi strategici della rete di fognatura mista;
2. a monte di alcuni impianti di sollevamento fognari;
3. in arrivo a molti dei depuratori gestiti, sia per evitare rigurgiti e sversamenti fognari, sia per non compromettere il processo depurativo;

A tale proposito, si ricorda che la Deliberazione Regionale N. 380 del 04/06/2020 ha approvato le linee Guida Regionali previste dall'art. 5 della L.R. N. 9 del 29/05/2017, con cui è stato regolamentato l'iter realizzativo ed autorizzativo degli scaricatori di piena sulla base del disposto normativo previsto dall'art. 103 lett. b) del D. Lgs. 152/2006, consentendo lo scarico sul suolo o negli strati superficiali del sottosuolo degli scaricatori di piena a servizio delle reti fognarie miste, previa richiesta di AUA.



3.4.4. Gli impianti di depurazione dei reflui civili

Gli impianti di depurazione civili attualmente in gestione da parte di Acquedotto Lucano, come si deduce dalla tab. 3.1, sono complessivamente pari a 175.

Tab. 3.1 – I depuratori civili: dati di riepilogo				
N	Categorie dimensionali	Numero	Abitanti equivalenti effettivi	% AE/AE tot
1	Impianti con potenzialità inferiore a 1.000 AE	70	29.794	5%
2	Impianti con potenzialità tra 1.000 AE e 5.000 AE	69	162.045	26%
3	Impianti con potenzialità tra 5.000 AE e 10.000 AE	21	141.285	22%
4	Impianti con potenzialità superiore ai 10.000 AE	15	301.000	47%
Totali		175	630.624	100 %

Si deve premettere che in Basilicata l'attuale dotazione impiantistica del sistema depurativo sconta di base una criticità oggettiva derivante dalla dispersione sul territorio degli abitanti da servire e dalla contestuale diffusione sul territorio di depuratori a cui è destinato il trattamento di modeste quantità di refluo. Tale caratteristica è confermata dalla tab. 3.1 dal cui esame si deduce che 70 impianti (pari al 40 % del numero totale di impianti) trattano solo il 5 % del carico depurativo (espresso in Abitanti Equivalenti, parametro indicato come AE).

Come risulta dalle informazioni acquisite, in larghissima parte si tratta di impianti che:

1. sono datati e, dunque, risentono della vetustà delle strutture (il periodo di costruzione, in genere, risale agli anni 1970/1980);
 2. hanno caratteristiche costruttive estremamente diversificate e spesso utilizzano tecnologie che non corrispondono a quelle migliori disponibili sul mercato. Inoltre, l'estrema varietà costruttiva influisce negativamente sui costi di manutenzione per la disomogeneità delle attrezzature e dei pezzi di ricambio utilizzati;
 3. derivano da preesistenti realizzazioni e da gestioni comunali in quanto sono passati in gestione ad Acquedotto Lucano, in generale, al momento della sua costituzione;
 4. al momento del trasferimento, erano nella quasi totalità non autorizzati;
- e, anche per quanto sopra detto, tali impianti ancora oggi presentano, in un numero significativo di casi, criticità di tipo infrastrutturale.

3.4.5. Gli impianti di depurazione dei reflui industriali

Gli impianti di depurazione industriali attualmente gestiti da AL sono 8. Essi sono stati trasferiti in gestione ad Acquedotto Lucano a seguito di successive leggi regionali, in particolare:

1. a partire dal novembre 2017, allorquando è passato in gestione ad Acquedotto Lucano l'impianto di Matera (località ASI La Martella);
2. successivamente in data 01/10/2021 vi è stato il trasferimento di un altro impianto sito nel Comune di Santeramo (località Jesce) in Provincia di Bari;
3. e da ultimo, sono stati trasferiti alla Società da parte dell'E.G.R.I.B. n. 6 impianti di depurazione gestiti dall'Ex Consorzio Industriale della Provincia di Potenza e di cui si dirà più avanti.

Tab. 5.2 – Riepilogo degli impianti di depurazione collocati in aree industriali e gestiti da AL				
N	Comune	Provincia	Località	Abitanti equivalenti
1	Atella	Potenza	Valle di Vitalba	18.000
2	Balvano	Potenza	Area Industriale di Baragiano	5.0000
3	Balvano	Potenza	S.Potito	30.000
4	Viggiano	Potenza	Area Industriale di Viggiano	12.000
5	Melfi	Potenza	Area Industriale Melfi	200.000
6	Sant'Angelo Le Fratte	Potenza	Isca Pantanelle	22.400
7	Santeramo	Bari	Jesce	360
8	Matera	Matera	ASI La Martella	3.000

Dall'esame del tab. 5.2 si deduce che a seguito dell'ultimo trasferimento di impianti, il carico complessivo in termini di abitanti equivalenti, per il comparto industriale affidato ad AL è salito a 335.760 AE con un incremento, rispetto al carico per il comparto civile (pari a 630.624 AE, v. tab. 5.1) già gestito da AL, pari al 53%. Al momento, pertanto, sommando sia i depuratori civili sia quelli industriali, il numero degli abitanti equivalenti trattati è salito a 966.384. Questi dati forniscono un ulteriore indicatore di quanto la gestione dei depuratori dell'ex Consorzio Asi di Potenza incida sulle attività spettanti ad AL.

Il trasferimento degli impianti dell'ex-Consorzio ASI di Potenza è avvenuto in ragione della Legge n. 7 del 3 marzo 2021 rubricata "Scioglimento del Consorzio Industriale della Provincia di Potenza e Costituzione della Società aree produttive industriali Basilicata SPA" mediante la quale la Regione Basilicata, all'art. 2, ha previsto la liquidazione e lo scioglimento del Consorzio per lo Sviluppo Industriale della Provincia di Potenza.

Ai sensi del comma 5 del predetto articolo, è previsto che a decorrere dalla data di nomina del liquidatore (avvenuta poi con Delibera di Giunta Regionale n. 151 del 12 marzo 2021), "la concessione in uso e la gestione di tutti gli impianti di accumulo, sollevamento, trattamento, distribuzione, depurazione delle acque e dei reflui industriali e delle reti di distribuzione di acqua ad uso industriale e di collettamento reflui siti nelle aree industriali della Provincia di Potenza, è attribuita all'E.G.R.I.B. (Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche della Basilicata). Il nuovo gestore così individuato subentra nei rapporti di lavoro del personale consortile che vi è addetto. Al fine di evitare l'interruzione di servizi pubblici essenziali, il nuovo gestore subentra altresì, con effetto immediato, nei rapporti in essere afferenti la gestione delle reti e degli impianti e l'erogazione dei servizi alle imprese, nelle more dell'espletamento della gara di affidamento e comunque per un massimo di 6 mesi a decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge".

Con Decreto n 4 del 12/03/2021, l'E.G.R.I.B. ha poi determinato che tutte le infrastrutture idriche, fognarie e depurative, siano esse civili e/o industriali oltre che potabili e non potabili delle Aree Industriali di Potenza, di Tito, di Baragiano, di Balvano, di Vitalba, di San Nicola di Melfi, di Isca Pantanelle, di Viggiano e di Senise transitassero in gestione ad Acquedotto Lucano.



3.4.6. Depurazione e controlli di laboratorio

Acquedotto Lucano in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, per norma, è chiamato ad effettuare appositi controlli analitici dei parametri delle Tabelle n. 1- 2 - 3 dell'allegato 5 del Dlgs 152/2006 e ss.mm.ii. In virtù delle diverse prescrizioni impartite dalle Province, annualmente viene quindi effettuato, per ciascun impianto, un piano di monitoraggio (campionamento ed analisi) dei principali parametri da ricercare sia nel refluo in ingresso sia in quello in uscita dai vari depuratori.

I controlli (che prevedono 2 prelievi, uno in ingresso ed il secondo in uscita dal depuratore) effettuati nei laboratori di AL nel 2021:

1. hanno interessato tutti gli impianti;
2. hanno permesso di mettere in luce una criticità effettiva nel processo depurativo di un significativo numero di depuratori.

Il controllo sugli impianti di depurazione di reflui civili è stato effettuato come da tabella seguente

Monitoraggio da Piano di frequenza	prelievi programmati	prelievi eseguiti	programmati su eseguiti (%)
impianti di depurazione	3074	3204	104%
Totale	3074	3204	104%

Mentre il controllo sugli impianti di depurazione di reflui industriali è stato effettuato come da tabella seguente. Oltre ai controlli riportati in tabella sono state effettuati rilievi anche sulla presenza di sostanze radioattive.

Monitoraggio da Piano di frequenza	Prelievi programmati	Prelievi eseguiti	Prelievi sedimenti	Programmati su eseguiti (.)
Area industriale di Baragiano	8	8	4	100%
Area industriale di Balvano (S. Potito)	8	8	4	100%
Area industriale di Viggiano	12	12	4	100%
Area industriale S. Nicola di Melfi	24	36	21	100%
Area industriale Vitalba Atella	8	8		100%
Area industriale Isca Pantanelle Sant'Angelo Le Fratte	8	8		100%
Area industriale La Martella di Matera	24	24		100%
depuratore Iesce di Santeramo	12	12		100%
Totale	104	116	33	100%

La Direzione Vigilanza Igienica, attualmente assegnata ad interim al Direttore Area Tecnica, nel 2023 ha ottenuto l'accreditamento per le determinazioni analitiche di ulteriori 28 parametri (V.O.C e Metalli pesanti con spettrometria di massa, Enterococchi intestinali con MPN, Azoto totale e Fosforo totale con spettrometria UV-VIS) che si aggiungono ai 33 parametri chimici e microbiologici per i quali l'accreditamento era già stato ottenuto negli anni precedenti.

Il controllo sull'acqua destinata al consumo umano è stato effettuato:

- sulle acque prelevate dall'ambiente (sotterranee e superficiali) per verificare la presenza di inquinanti di origine antropica o naturale;
 - sulle acque sottoposte a processi di potabilizzazione per monitorare ed ottimizzare l'efficacia dei trattamenti;
 - sulle acque potabilizzate ed immesse nelle reti di distribuzione;
 - sulle acque reflue provenienti dalla pubblica fognatura e recapitanti negli impianti di depurazione e sulle acque di scarico di questi ultimi;
 - sugli affluenti ed effluenti degli impianti industriali ex Consorzi A.S.I. sia della Provincia di Potenza che di Matera.
- Anche per l'anno 2023 la Direzione ha messo a punto un piano di frequenza di campionamento, d'intesa con A.S.M. ed A.S.P., così come previsto dal D. Lgs. 31/01 e dal D. Lgs 18/23 che abroga e sostituisce quest'ultimo dal 21/3/23: i campionamenti pianificati sono stati eseguiti al 100%.

Il nuovo D.lgs. 18/23 ha introdotto la ricerca di nuovi parametri, indicati nella tabella Parte B - Allegato I, quali Bisfenolo A, Acidi Aloacetici, PFAS Totale e Somma e Uranio: la determinazione di tali parametri è stata affidata a laboratori terzi esterni che ha provveduto ad effettuare campionamenti ed analisi completa di tutti i parametri previsti della relativa tabella in tutti i 130 Comuni.

Relativamente ai controlli della radioattività previsti dal D.lgs. n. 28/2016 e dal Piano di monitoraggio dei controlli approvato dalla Regione Basilicata, si rappresenta che sono stati tutti i 70 controlli previsti.

La Direzione Vigilanza Igienica provveduto ad assicurare, nel corso dell'anno 2023, la collaborazione e consulenza alla Direzione Operativa.

In particolare, sono stati effettuati collaudi di messa in esercizio di nuovi tratti di rete idrica e fognaria presi in gestione, attività di consulenze sulle perdite dalle reti di distribuzione e dalle reti fognarie, attività di ripristino dell'erogazione idrica a seguito di interruzioni per guasti o rotture, attività di campionamento presso gli impianti di depurazione a seguito dei lavori per tutto il periodo di transizione, attività di campionamento ed analisi legate agli art. 242/245 del D.Lgs152/06, bonifica aree contaminate ed, inoltre, un accurato monitoraggio del Canale Fiumicello a Maratea a supporto delle attività ispettive da parte della Capitaneria di Porto di Maratea.

Congiuntamente ad ARPAB sono stati effettuati, mensilmente, i campionamenti ed analisi sulle acque dell'invaso Camastra ai fini della classificazione a scopo funzionale in base al D.Lgs 152/06.

Con riferimento all'adozione del Water Safety Plan – Piano di sicurezza dell'acqua (P.S.A.) per i sistemi di gestione idro-potabili, si rappresenta che la Direzione ha attivato, nel 2019, un contratto di ricerca per la collaborazione scientifica con l'Istituto Superiore di Sanità (I.S.S.) della durata di 18 mesi, finalizzata alla redazione di un P.S.A. per i seguenti schemi idrici: a) Sinni- Montalbano, b) Agri-Basento e c) Vulture-Melfese.

Ad oggi il PSA dello schema Sinni-Montalbano è stato inviato al Ministero della Salute e si è in attesa di riscontro, è stato completato il Piano di Sicurezza relativo allo schema idrico Agri – Basento Camastra condiviso con tutti i membri del Team. La relazione di sintesi sarà inviata a breve al CENSIA così come previsto dal nuovo D.Lgs. 18/23, previa approvazione dei vertici aziendali. Il P.S.A relativo allo schema Vulture-Melfese è nella prima fase di stesura. Per le acque reflue in ingresso ed in uscita dagli impianti di depurazione, nel rispetto delle prescrizioni impartite dalle due Amministrazioni Provinciali, è stato effettuato il piano di frequenza della qualità dei reflui degli impianti di depurazione al fine di preservare l'ambiente. L'attività è stata assicurata anche per i depuratori a servizi delle aree industriali dei Consorzi A.S.I. di Potenza e Matera nel rispetto delle prescrizioni autorizzative AUA ed AIA di tali impianti.

I campionamenti su tali impianti sono stati eseguiti anche con il supporto di laboratori terzi.

Come si deduce dalla seguente tabella, nel 2023, complessivamente, sono stati eseguiti su tutte le matrici ambientali circa 7.400 prelievi chimici, 7.000 prelievi microbiologici per un totale di oltre 196 mila parametri.



3.4.7. Altre attività: indicatori Arera ed obiettivi

Con la Deliberazione 917/2017/R/idr del 27/12/2017 emanata dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) è stata introdotta la regolazione della qualità tecnica che pone una serie di obiettivi di miglioramento rispetto ai livelli di prestazioni di partenza per i singoli servizi di acquedotto, fognatura e depurazione di ciascun gestore. In particolare, per il sistema fognario in tale occasione è stata posta all'attenzione della Società la necessità di valutare nel macro indicatore M4 l'efficienza del sistema fognario.

Infatti nel macro indicatore in questione sono valutati: M4a-Frequenza degli allagamenti, M4b-Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena, M4c-Controllo degli scaricatori di piena. La scarsa conoscenza della rete fognaria gestita e dei relativi scaricatori di piena pone problemi nella definizione dei dati da trasmettere ad Arera. Le principali azioni previste sono le seguenti:

1. stesura definitiva e continuo aggiornamento del piano di miglioramento impiantistico;
2. adozione di procedure di indagine e di comunicazione dei superamenti condivise con le autorità di controllo;
3. elaborazioni statistiche dei dati delle analisi effettuate dai conduttori
4. completamento delle informazioni relative all'ubicazione dei depuratori rispetto alle aree protette ed informatizzate nel Modulo Depuratori WEB di tali dati;
5. le informazioni di cui al punto precedente verranno considerate nel piano di miglioramento impiantistico;
6. realizzazione dei depuratori in aree sprovviste di tali impianti sulla base dei finanziamenti ottenuti;
7. ricerca di finanziamenti per realizzare impianti nei centri abitati sprovvisti di depuratori.

3.5. Gestione responsabile dell'energia

[GRI 2-6, 2-13, 3-3, 302-1, 302-4, 302-5]

La situazione geopolitica ed economica internazionale ha fortemente influenzato il costo dell'energia sostenuto dalla Società facendo registrare, già a partire dalla seconda metà del 2021, l'incremento della spesa energetica che nel 2022 ha raggiunto l'importo di oltre 55 milioni di Euro. Nel 2023, invece, la spesa è stata pari a circa Euro 31 milioni con un decremento di 24 milioni di Euro rispetto all'anno precedente. Tale risultato è stato conseguito grazie ad un intenso lavoro che ha portato:

1. a perfezionare l'adesione alla Convenzione CONSIP EE19 per la fornitura di energia elettrica a partire dal 1 febbraio 2023. Tale azione ha consentito l'uscita dal mercato di salvaguardia per la fornitura dell'energia elettrica ed il pagamento di un prezzo variabile basato sull'andamento del PUN, ma con uno spread estremamente favorevole e pari a 2,16 Euro/MWh (rispetto, invece, ad un costo aggiuntivo di 180 euro/MWh connesso al contratto in salvaguardia);
2. all'accordo raggiunto con il principale fornitore dell'energia elettrica (Enel Distribuzione) che ha consentito di dilazionare un debito pari a circa 48 milioni di Euro. Tale accordo ha permesso, inoltre, l'adesione alla Convenzione di cui al punto precedente senza ulteriori aggravii per la Società;
3. all'avvio all'esercizio di impianti fotovoltaici in autoproduzione. Nel corso dell'esercizio, infatti, sono entrati in

funzione ulteriori impianti fotovoltaici con una potenza installata di 2 MWp;

4. ad esperire procedure di gara il cui obiettivo è anche quello di ridurre i consumi energetici della Società. Tra queste gare si segnalano quelle relative alla fase di approvvigionamento delle elettropompe e precisamente per gli impianti ISI di Camastra a Trivigno (PZ), di Ginestrole a Marsico Nuovo (PZ), di Aggia a Paterno e di Pietrasasso a Viggianello.

L'Area Energia elabora e monitora i consumi energetici della Società. Il bilancio energetico per il 2023 ammonta a circa 140,5 GWh con una cubatura di spesa di oltre 31 Meuro, come riportato nella seguente tabella.

Tale attività è particolarmente importante in quanto, per assicurare la gestione del servizio idrico in un territorio particolarmente complicato dal punto di vista morfologico, occorre alimentare circa 500 impianti elettromeccanici necessari anche per superare importanti dislivelli. Il numero totale delle utenze elettriche attive è pari a 884 POD (Point Of Delivery), di cui n. 1 AT, n. 114 MT, n. 769 BT.

BILANCIO ENERGETICO ANNO 2023			
<i>Tipologia del Servizio</i>	kWh	€	€/kWh
<i>Approvvigionamento Idropotabile (ADDUZIONE - Impianto AT Camastra)</i>	28 055 622	€ 5 640 731	0,201
<i>Approvvigionamento Idropotabile (ADDUZIONE - Sorg. ISI e ISIP MT)</i>	68 684 967	€ 15 453 255	0,225
TOTALE CONSUMI EN. ATTIVA ADDUZIONE	96 740 589	€ 21 093 986	0,218
<i>Distribuzione Idropotabile (ISI LOCALI, ISIP, SERBATOI, PROT. CAT., ecc.)</i>	7 074 687	€ 1 730 793	0,245
<i>Potabilizzazione</i>	675 967	€ 162 142	0,240
<i>Distribuzione e Potabilizzazione zone Asi ex Consorzi</i>	2 788 127	€ 635 159	0,228
TOTALE CONSUMI EN. ATTIVA (APPR. IDROP.) ACQUEDOTTO	107 279 370	€ 23 622 080	0,220
<i>Servizio di Depurazione ZONE ASI ex consorzi</i>	3 621 234	€ 835 179	0,231
<i>Servizio di Depurazione</i>	26 522 093	€ 6 008 767	0,227
<i>Servizio di Fognatura (ISF, Griglia, ecc.)</i>	2 690 847	€ 676 291	0,251
<i>Servizio di Fognatura (ISF, Griglia, ecc.) ZONE ASI ex consorzi</i>	11 359	€ 6 330	0,557
<i>Servizi Comuni (Uffici)</i>	437 061	€ 105 413	0,241
<i>Altre attività Idriche</i>	0	€ 0	0,000
<i>Attività diverse</i>	0	€ 0	0,000
TOTALE CONSUMI SII AL SPA	134 141 244	€ 29 777 392	0,222
TOTALE CONSUMI ZONE ASI PZ e MT	6 420 720	€ 1 476 669	0,230
TOTALE CONSUMI ENERGIA	140 561 964	€ 31 254 060,51	0,222

3.5.1. Il supporto tecnico per la scelta dei fornitori

I tecnici dell'area hanno fornito il supporto tecnico necessario per l'individuazione dei fornitori di energia elettrica, in particolare si è scelto di aderire alla Convenzione, Energia Elettrica Consip 19, che per la Basilicata e la Puglia ha uno specifico lotto denominato 14 e, tale lotto, è gestito dalla Società AGSM Energia S.p.A., con sede legale a Verona. Così facendo la Società si è garantita la fornitura a partire dal mese di febbraio 2023, con uno spread estremamente favorevole e pari a $\Psi\text{VAR} = €\ 2,16$; tale spread è risultato, altresì, inferiore a quello pubblicato negli esiti delle successive procedure Consip EE 20 e EE21.

I vantaggi della succitata soluzione sono assolutamente evidenti in quanto la bolletta energetica di Acquedotto Lucano Spa è passata prontamente da circa 5 Meuro del mese di gennaio 2023, ultimo mese in salvaguardia, ai 2,5 Meuro nel mese di Febbraio 2023. Il passaggio in Consip ha garantito un risparmio di oltre 22 Meuro nel corso del 2023.

Anche i 3 POD siti in Campania e facenti parte di un differente lotto, sono passati in Consip EE 20 con Heracomm a partire dal 01/04/2023.



3.5.2. L'aggiornamento del piano di riduzione dei consumi e di autoproduzione

L'Area Energia, partendo dall'analisi dei consumi, si è occupata di aggiornare il Piano di Transizione Energetica per la riduzione dei consumi elettrici, la riduzione delle emissioni ed il contenimento dei relativi costi energetici a partire da un mix di azioni e iniziative sinergiche, di intesa con EGRIB e la Regione Basilicata.

Tale piano è uno strumento in continuo aggiornamento e si basa sullo sviluppo delle seguenti tematiche analizzate proprio dall'Area Energia:

1. Controllo e monitoraggio dei consumi energetici;
2. Autoproduzione energetica con impianti FER;
3. Efficientamento energetico delle grosse stazioni di sollevamento idrico;
4. Monitoraggio, Digitalizzazione e Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione;
5. Contratti di fornitura energetica con realizzazione di grossi impianti di produzione: Accordo ENI, Shell, Regione Basilicata e Acquedotto Lucano Spa.

Per quanto riguarda l'autoproduzione energetica con impianti FER, gli interventi seguiti dall'area Energia sono i seguenti:

1. realizzazione di n. di 14 impianti fotovoltaici nelle aree limitrofe alle utenze più energivore, in modo da realizzare impianti in autoproduzione e ridurre gli assorbimenti di energia dalla rete. In particolare, risultano ultimati e connessi alla rete, pertanto, in produzione circa 2,7 MWp di fotovoltaico sui 3,7 MWp progettati (73% dei pannelli FV è già in funzione). Il risparmio atteso annuo risulta essere di 5 GWh (5000 MWh) una volta completati tutti gli impianti;
2. realizzazione di 4 MWp di impianti FV su POD energivori di AL Spa, che, a valle dell'entrata in esercizio, produrranno un risparmio stimato in 5 GWh annuali per il Gestore. È in corso di studio e definizione un accordo tra APIBAS, Acquedotto Lucano Spa e Regione Basilicata per l'avvio degli interventi con orizzonte temporale di entrata in produzione e dei benefici conseguenziali nel 2026;
3. un impianto eolico da 4 MW con due torri ciascuna da 2 MW in autoproduzione sul POD dell'ISI Camastra;
4. il revamping completo della n. 4 stazioni principali di sollevamento idrico più energivore di Acquedotto Lucano Spa. In tal caso il risparmio economico si presume possa essere, stante gli attuali costi dell'energia, di circa 2,5 milioni di euro all'anno per una diminuzione dei consumi di 15 GWh.

Ulteriori interventi di riduzione del consumo di energia sono ricollegabili ai progetti di riduzione delle perdite idriche di cui si è già detto.

3.6. Gestione responsabile di altri aspetti ambientali

[GRI 2-6, 2-13, 3-3]

3.6.1. La gestione dei rifiuti

[GRI 3-3]

La gestione del Servizio Idrico Integrato produce rifiuti connessi principalmente al settore depurazione. L'impatto ambientale correlato alla loro gestione viene contenuto con la riduzione dei conferimenti in discarica, la riduzione del volume dei rifiuti e l'ottimizzazione dei processi di depurazione a monte della produzione del rifiuto. Le iniziative di economia circolare permettono di incrementare il recupero di parte del rifiuto. Acquedotto Lucano è impegnato a migliorare i parametri chimici e fisici dell'acqua rilasciata al termine del processo di depurazione, rispettando la normativa vigente e salvaguardando la biodiversità. Per questo motivo continua a investire nelle infrastrutture e nei processi di depurazione e fognatura.

Le acque reflue urbane sono costituite dalle acque di rifiuto domestico (provenienti da attività domestiche, deiezioni umane) e, nel caso la fognatura di tipo misto, dalle acque di pioggia che ruscellano sulle strade. Tali reflui non possono essere immessi nell'ambiente tal quale in quanto carichi di sostanze contaminanti organiche ed inorganiche e pertanto devono subire un trattamento per dar luogo ad un effluente compatibile con la capacità autodepurativa dei fiumi, dei laghi, dei mari o dei suoli. Acquedotto Lucano ha mappato e georeferenziato l'intera rete fognaria che si estende per 3.828 km e copre la quasi totalità delle aree urbane; restano escluse solo limitate e isolate porzioni del territorio regionale esterne ai nuclei urbanizzati e alcuni insediamenti produttivi dotati di autonomi sistemi di smaltimento delle acque reflue. Le condotte sono interconnesse attraverso una conformazione a maglia chiusa, che consente di trasferire automaticamente le portate in eccesso da un tratto a un altro della rete, ottimizzandone secondo il piano di ispezione e pulizia delle reti fognarie. Acquedotto Lucano gestisce 175 impianti per la depurazione delle acque reflue civili e 8 per la depurazione in aree industriali.

3.6.2. Le emissioni in atmosfera

[GRI 3-3]

Acquedotto Lucano ha assunto nei propri indirizzi strategici l'impegno per un costante contenimento delle emissioni in atmosfera, definendo obiettivi per la riduzione delle emissioni di CO₂ e l'incremento di quelle evitate grazie principalmente all'impiego di fonti rinnovabili, alla valorizzazione dei rifiuti come materia e al teleriscaldamento.

Le emissioni di gas ad effetto serra (GHG, greenhouse gases) sono prodotte direttamente nei processi operativi (scope 1) e indirettamente sia attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica (scope 2) sia lungo la catena del valore (scope 3).

Per quanto riguarda la gestione delle cappe dei laboratori:

1.1. non sono emesse sostanze cancerogene, tossiche per la riproduzione o mutagene o di sostanze di tossicità e cumulabilità particolarmente elevate e, pertanto, non è necessaria l'autorizzazione alle emissioni in atmosfera;

1.2. le cappe chimiche sono conformi ai requisiti di sicurezza definiti nelle normative tecniche (Normativa Tecnica UNI EN 14175);

1.3. le cappe sono soggette a periodici controlli e sono mantenute efficienti secondo le linee guida del Manuale UNICHIM 192/3;

2. per quanto riguarda i depuratori:

2.1. AL effettua controlli periodici sulle emissioni diffuse sia sugli impianti in AIA e sia su impianti in AUA superiori ai 10.000 Ab. Eq;

2.2. AL, tenendo conto delle prescrizioni autorizzative, effettua controlli dei livelli di qualità dell'aria per gli impianti in AIA;

2.3. AL, per le emissioni convogliate presenti nel parco impiantistico gestito (impianti di Potenza e di Maratea Ogliastro) effettua i controlli previsti;

2.4. AL effettua il controllo delle emissioni e delle immissioni odorigene, per gli impianti in AIA e per gli impianti in AUA con potenzialità superiore a 10.000 Ab. Eq;

2.5. Infine, con riferimento ad eventuali gravi criticità connesse con gli odori, AL interviene sia con indicazioni trasferite ai conduttori sia con il supporto anche di consulenze esterne per ridurre la produzione di cattivi odori.

Potremmo chiedere alla vigilanza igienica di darci una sintesi numerica delle attività di controllo delle emissioni in atmosfera – chieste alla depurazione

Si prevede l'applicazione delle seguenti misure:

1. per quanto riguarda gli impianti in AIA, stante la necessità di ridurre le emissioni diffuse, continuerà nell'attività di ricerca di finanziamenti pubblici per intervenire in tal senso;
2. sperimentazione di tecnologie depurative innovative al fine di ridurre la produzione di cattivi odori;



3. introduzione di procedure atte ad individuare ad eventuali gravi criticità connesse con gli odori che richiedano interventi specifici;
4. aggiornamento del piano di miglioramento impiantistico.

3.6.3. La salvaguardia degli ecosistemi

[GRI 304]

La biodiversità è una risorsa preziosa, oggi largamente minacciata da attività umane che trasformano il suolo e inquinano l'atmosfera. Come gestori del Servizio Idrico, le nostre attività possono generare impatti negativi per l'ambiente oppure, viceversa, il nostro intervento può produrre impatti positivi legati al miglioramento della qualità dell'acqua.

Oltre ai controlli che sono effettuati su tutti i depuratori, verranno sviluppate le seguenti azioni:

1. al fine di completamento delle informazioni relative all'ubicazione dei depuratori rispetto alle aree protette ed informatizzate nel Modulo Depuratori WEB di tali dati;
2. le informazioni di cui al punto precedente verranno considerate nel piano di miglioramento impiantistico;
3. realizzazione dei depuratori in aree sprovviste di tali impianti sulla base dei finanziamenti ottenuti;
4. ricerca di finanziamenti per realizzare impianti nei centri abitati sprovvisti di depuratori.









4

Il capitale umano



4.1. Introduzione

4.2. L'Organigramma aziendale, descrizione delle
Direzioni e dei Centri operativi

4.3. Esame dei dati statistici relativi agli addetti

4.4. Criticità generali

4.5. Strumenti per realizzare i programmi futuri

4.6. Politiche retributive

4.7. Salute e sicurezza delle persone

4.8. Comunicazione interna

4.9. Inclusione, diversità e benessere aziendale

4.10. Welfare aziendale

4.11. Sviluppo e formazione delle persone



Totale
dipendenti
325

% dipendenti a
tempo indeterminato
100%

N. dipendenti
cessati nel 2023
18

Donne sul totale
dei dipendenti
58

Ore di formazione
erogate
2.620

Tasso di infortuni
1,56%



4.1. Introduzione

[GRI 2-7]

Acquedotto Lucano è un'azienda di persone che crea e offre servizi, per questo ritiene di fondamentale importanza gestire al meglio il circolo relazionale fra l'Azienda, i suoi dipendenti e i fruitori delle sue attività. Prendersi cura dei lavoratori per fornire servizi di valore è il concetto centrale di un approccio strategico volto alla valorizzazione delle persone.

L'organizzazione aziendale ha riflessi non solo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro o sui possibili aspetti ambientali, ma anche sulle performance economiche dell'azienda (come, ad esempio, in caso di perdita di finanziamenti già ottenuti) e sulla corretta gestione delle gare pubbliche.

(Le tematiche in questione sono già state trattate nelle Assemblee dei Soci del 14/01/2022 e del 05/05/2022 e, pertanto, per eventuali approfondimenti si rinvia alle comunicazioni presentate in tali occasioni).

2023						2022				2021			
Dipendenti per categoria e genere	u.m.	M	F	totale	%	M	F	totale	%	M	F	totale	%
dirigenti	n	8	0	8		9	1	10		5	1	6	
quadri	n	18	4	22		17	3	20		21	3	24	
impiegati	n	118	53	171		125	55	180		131	57	188	
operai	n	123	1	124		131	1	132		131	1	132	
totale	n	267	58	325		282	60	342		288	62	350	

2023				2022		2021	
Fascia di età e genere	u.m.	totale	%	totale	%	totale	%
<30	n	0	0	0	0	0	0
30-50	n	60	18,5	60	17,5	58	16,6
>50	n	265	81,5	282	86,8	292	83,4



		2023		2022		2021	
Appartenenti a categorie protette	u.m.	valore	%	valore	%	valore	%
dipendenti	n						
totale	n	22	6,7	25	7,3	24	6,9

		2023	2022	2021
Non dipendenti per categoria e genere	u.m.	totale	totale	totale
totale	n	10	10	10

GRI 2-30, 401-1

		2023	2022	2021
Nuove assunzioni	u.m.	totale	totale	totale
Lavoratori assunti	n	1	12	9
Lavoratori cessati	n	18	20	21
differenza	n	-17	-8	-12

4.2. L'organigramma aziendale, descrizione delle direzioni e dei centri operativi

Prima di entrare nella valutazione dell'attuale situazione organizzativa, occorre ricordare in sintesi quale è l'organigramma aziendale. A tale proposito si riporta la fig. 4.1 dalla quale si deduce che, al di sotto dei vertici aziendali (Amministratore Unico e Direttore Generale), sono previste 6 diverse direzioni e, in particolare:

- 1) la Direzione progettazione;
- 2) la Direzione operativa;
- 3) la Direzione appalti;
- 4) la Direzione commerciale;
- 5) la Direzione finanze;
- 6) la Direzione vigilanza;
- 7) la Direzione risorse umane.

La struttura organizzativa dovrà necessariamente subire significative modifiche. Alcune balzano immediatamente all'occhio già da un primo sguardo dell'organigramma dei primi livelli (v. fig. 4.1). Il numero elevato di Aree in staff alla Direzione Generale ne è un esempio.

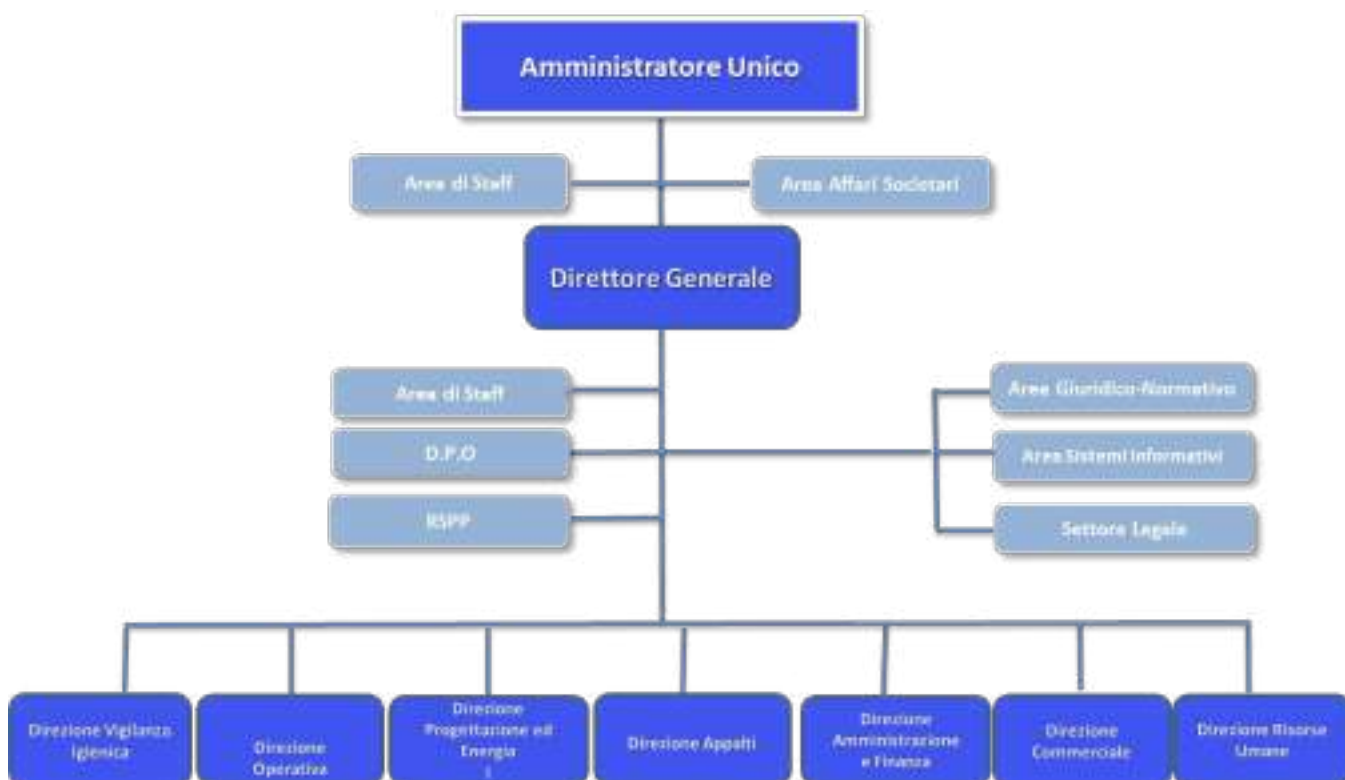


Fig. 4.1 – Attuale struttura organizzativa di AL

Si ricorda, inoltre, che le attività sul territorio sono svolte tramite i centri operativi (v. fig. 4.2).

Fig. 4.2 – Attuale struttura organizzativa di AL: i centri operativi nel territorio

4.3 Esame dei dati statistici relativi agli addetti

[GRI 2-8, 2-19, 2-20, 401-1, 403-9, 405-1]

Nei paragrafi che seguono sono riportate informazioni statistiche in merito al numero ed all'età del personale di AL.

4.3.1. Il calo del numero degli addetti

Se si esamina il tema del numero dei dipendenti, occorre segnalare che il personale, in quasi tutte le direzioni, appare in calo (come numero di addetti), a fronte di 384 addetti all'inizio del 2019, attualmente i dipendenti sono 325, con un calo netto di 59 unità.

Come si evince dalla tab. 4.1, nell'arco temporale considerato (2020 – 2023), hanno cessato il rapporto di lavoro dipendente 76 unità lavorative e sono state effettuate 46 assunzioni. Per completezza di informazioni, preme evidenziare, che rispetto al dato del totale delle assunzioni, 25 unità lavorative sono transitate dal Consorzio Industriale di PZ (04 nel 2020: 09 nel 2021) e dal Consorzio di Bonifica in attuazione rispettivamente della L.R. 1/2017 -L.R. 19/2017 – L.R.7/2021.

Tab. 4.1 – Quadro riepilogativo delle variazioni del numero di dipendenti dal 2020 al 2023						
Anno	2020	2021	2022	2023	Totale nel periodo	
CESSAZIONI	25	21	20	18	85	
ASSUNZIONI	16	9	12	1	38	
Bilancio finale	-9	-12	-8	-17	-46	
Totale Addetti	369	350	342	325		

Il calo del personale è in controtendenza rispetto alle esigenze di controllo e tutela che il gestore del servizio deve garantire. Si ricorda che, su mandato dei soci, l'attuale management ha avviato una procedura di revisione organizzativa e di controllo dell'effettiva dotazione organica necessaria alla società. Tale procedura, stante la potenziale crisi aziendale, è stata interrotta.

4.3.2. Il numero di addetti per direzione

Tenendo conto dell'attuale situazione organizzativa, il personale è distribuito tra le varie direzioni secondo le percentuali riportate nella tabella che segue. Dall'esame della stessa si deduce che dopo la direzione operativa che occupa il 55% del personale, troviamo la direzione commerciale con quasi il 19% della forza lavoro e che impiega 65 addetti. Le altre direzioni presentano un numero nettamente inferiore di addetti.

Tab. 4.2 – Numero addetti per singola direzione			
Direzioni	Numero addetti	% sul totale	
DIREZIONE OPERATIVA	182	56 %	
DIREZIONE COMMERCIALE	58	17,8 %	
STAFF DIREZIONI GENERALI	20	6,2 %	
DIR.VIGILANZA IGIENICA	19	5,8 %	
DIREZIONE PROGETTAZIONE ED ENERGIA	16	4,9 %	
DIREZIONE AMMINISTR.E FINANZA	9	2,8 %	
DIREZIONE APPALTI	9	2,8 %	
DIREZIONE RISORSE UMANE	5	1,5 %	
STAFF AMMINISTRATORE UNICO	7	2,2 %	
Totale complessivo	325	100,0%	

4.3.3. La distribuzione sul territorio del numero degli addetti

Se si considera che i servizi sono erogati tramite centri operativi si osserva che questi hanno un numero di addetti che varia tra il 2,9% del centro operativo di Potenza ed il 7,2% del Pollino Lagonegrese. Il maggior numero di addetti, però, ha come sede di lavoro quella di Potenza dove si concentra il 58,5% del personale.

Tab. 4.3 – Distribuzione sul territorio del numero di addetti			
	Sedi di AL	Personale (n.)	% sul totale
	SEDE CENTRALE	136	41,8 %
	C.O. POLLINO LAGONEGRESE	42	12,9 %
	C.O. MATERA	44	13,5 %
	C.O. POTENTINO	11	3,4 %
	C.O. VULTURE MELFESE	34	10,5 %
	C.O. VAL D'AGRI	25	7,7 %
	C.O. MARCONIA	18	5,5 %
	Imp. Camastra	9	2,8 %
	Imp. Montalbano	7	2,1 %
	Totale complessivo	325	100,0%

4.3.4. L'età del personale

Il dato più critico, però, appare essere quello dell'età media del personale. Infatti, se si esamina la tab. successiva emerge chiaramente tale criticità: circa il 35% della forza lavoro ha un'età superiore ai 60 anni e circa il 78% del personale ha un'età superiore ai 50 anni.

Tab. 4.4 - L'età del personale: suddivisione per fasce			
N	Face di età	N. Addetti per fascia di età	N. Addetti per fascia di età
1	30-39 anni	8	2 %
2	40-49 anni	38	12 %
3	50-59 anni	123	38 %
4	60-66 anni	156	48 %
Totale		325	100 %

Se si approfondisce il tema analizzando la distribuzione in fasce di età per ciascuna direzione (v. tab. 4.5) emerge un ulteriore dato e cioè la direzione operativa, a cui fanno capo gli operatori detti fontanieri, è quella che (dopo la direzione amministrazione e finanze) ha il maggior numero di personale compreso nella fascia che va dal 60 ai 66 anni: ben 75 persone hanno un'età compresa tra i 60 ed i 66 anni (pari al 39% sul totale di 191 addetti).

4.3.5. Principali criticità relative al personale: sintesi

Alla luce dei dati presentati e delle comunicazioni già fatte ai soci in occasione di precedenti assemblee, le principali criticità emerse possono essere suddivise in:

1. criticità per singola direzione;
2. criticità di carattere generale.

4.4. Criticità generali

Le principali criticità di carattere generale individuate riguardano:

1. il calo del numero del personale a fronte dell'allargamento del perimetro aziendale, per cui:
 - 1.1. attività fondamentali, come ad esempio quella dei fontanieri, sono svolte da un numero sempre più ridotto di addetti con un conseguente sovraccarico del lavoro;
 - 1.2. per impianti importanti, come i potabilizzatori, è stato necessario ricorrere al lavoro interinale;
2. l'età media elevata. Ciò comporta diverse conseguenze come, ad esempio:
 - 2.1. il demansionamento per addetti che svolgono attività ad elevato impegno fisico e che, con l'avanzare dell'età, non sono più in grado di assolvere a tutti i compiti loro assegnati. Il demansionamento comporta non solo la necessità di ricollocare i dipendenti in attività di ufficio routinarie, ma determina un'ulteriore riduzione di personale operativo nei cantieri;
 - 2.2. difficoltà nell'apprendimento di nuovi software o di tecnologie informatiche avanzate;
 - 2.3. ma soprattutto la necessità di pianificare un corretto e veloce turn-over che, tramite assunzioni mirate, sia in grado di sopperire ai pensionamenti che si avranno nei prossimi 5 anni;
3. la carenza di personale specializzato e/o l'assenza di specifiche figure professionali. In relazione a tale aspetto si rinvia alla lettura della tab. 4.6;
4. l'elevato numero di contenziosi in materia di lavoro.

La Direzione Risorse Umane nel corso del 2023, nell'ottica della progressiva rivisitazione del Modello Organizzativo e nelle more della sua compiuta definizione, in attuazione delle Determinazioni n. 76 del 07/08/2023 e 108 del 07/11/2023 dell'Amministratore Unico, ha provveduto ad avviare, in collaborazione con l'A.R.L.A.B., procedure di selezione per n. 10

addetti al servizio idrico integrato e 10 operatori d'impianto. La formazione professionale continua in Acquedotto Lucano S.p.A è ed è diventata sempre più necessaria. Crescere intellettualmente e personalmente aiuta a raggiungere obiettivi personali sfidanti, a migliorare la propria qualità di vita e lavorativa.

Tra le missioni di Acquedotto Lucano c'è la promozione e lo sviluppo della formazione aziendale. Infatti, crediamo che partecipare allo sviluppo degli individui, aiutandoli a realizzare i propri obiettivi, porti inevitabilmente un aumento di conoscenze e competenze in un settore, come quello idrico delle società di servizio pubblico, in continua evoluzione con l'obiettivo di ottenere risultati proficui e accelerare inevitabilmente il processo di crescita, sviluppo e trasformazione delle organizzazioni.

Nel 2023 sono state erogate circa 8.167 ore di formazione con il 100% del personale coinvolto in attività formative. La Direzione Risorse Umane ha previsto lo sviluppo delle attività formative su due assi: qualità sicurezza ed ambiente, competenze tecnico ed operative. Particolare attenzione è stata rivolta alla sicurezza sul lavoro con l'aggiornamento dei percorsi formativi per RSPP, ASPP, Coordinatori per la Sicurezza Progettazione ed Esecuzione, Segnaletica stradale per operatori e tecnici preposti.

Sessioni formative sono state inoltre effettuate sull'aggiornamento normativo in materia dei Contratti Pubblici in collaborazione con Accademia dei Servizi Pubblici di Utilitatis Servizi.

Per quel che riguarda la formazione tecnico-professionale si segnalano in particolare le iniziative formative effettuate dalla Direzione Vigilanza Igienica con la sessione sulla gestione di strumenti di laboratorio con particolare attenzione su aspetti tecnici legati alle tarature e verifiche intermedie e sui primi indirizzi applicativi del Decreto

Legislativo 18/2023 (quest'ultima promossa dall'Istituto Superiore di Sanità e dal Ministero della Salute).

Si è inoltre sviluppato un percorso formativo sul Mobility Manager.

Nel 2023 sono stati ospitati circa 10 studenti provenienti dai corsi di studio in Economia e Tecnologie Alimentari dell'Università degli Studi della Basilicata per progetti di tirocinio formativo.

A marzo 2023, per la prima volta è stato promosso un percorso formativo in collaborazione con l'Ordine degli Ingegneri di Potenza e ISLE, percorso a cui hanno potuto accedere sia i colleghi che professionisti del territorio regionale, sui temi del PNRR e della riduzione delle perdite idriche.

E' stato, inoltre, candidato un importante progetto formativo di circa 40.600 ore di formazione allievo sul Fondo Nuove Competenze, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo e dal PNRR, gestito da ANPAL (tramite l'ausilio di Fondi Interprofessionali) e dall'Agenzia Nazionale Politiche attive del Lavoro, di cui siamo in attesa di esito, il percorso coinvolgerà 203 impiegati tra amministrativi e tecnici sui temi dell'innovazione che richiedono un aggiornamento sulla gestione digitale della risorsa idrica.

Al fine di riavviare la fase di riorganizzazione della società, l'Amministratore Unico ha attuato, a far data dall'1/01/2024, i seguenti provvedimenti:

- con Determinazione nr. 122 del 7/12/2023 ha nominato

il Direttore della Direzione Risorse Umane;

- con Determinazione nr. 123 del 7/12/2023 ha nominato il Direttore della Direzione Operativa fino al 31/12/2024;

- con Determinazione dell'Amministratore Unico nr. 124 del 7/12/2023 ha nominato il Dirigente per l'attuazione del React-Eu fino al 30/06/2024.

Per quanto concerne le relazioni sindacali, in data 04.07.2023 è stato sottoscritto l'accordo avente ad oggetto il premio di partecipazione per l'anno 2023.

Si rappresenta che, nel contesto di un proficuo rapporto di partnership avviato con HERA SPA al fine di scambiare le migliori esperienze maturate da ciascuno dei due Gestori, è stato attivato un apposito progetto volto a delineare il nuovo modello organizzativo di Acquedotto Lucano Spa. Tanto allo scopo di cogliere al meglio le opportunità rivenienti dagli investimenti del React -Eu e PNRR, dalla transizione al digitale e dai nuovi significativi obblighi introdotti dalla più recente normativa in materia ambientale e, nello specifico, di tutela della qualità delle acque. Nel corso del 2023, sono state approntate le prime organiche ipotesi di lavoro sulle quali è stato, tra l'altro, avviato un positivo confronto con le OO.SS.

Infine, ad inizio del mese di dicembre, si è conclusa positivamente l'attività di verifica e rinnovo della Certificazione di qualità della Direzione (ISO 9001).

4.4.1. Il processo di invecchiamento dell'azienda

L'organizzazione aziendale è un tema di particolare importanza perché ha riflessi non solo sulla sicurezza nei luoghi di lavoro o sui possibili aspetti ambientali, ma anche sulle performance economiche dell'azienda (come, ad esempio, in caso di perdita di finanziamenti già ottenuti) e sulla corretta gestione delle gare pubbliche. Organigramma aziendale: al di sotto dei vertici aziendali (Amministratore Unico e due direttori general: di area amministrativa e di area tecnica), nel 2022 l'organigramma prevede 6 diverse direzioni e, in particolare: direzione pro- gettazione; direzione operativa; direzione appalti; direzione commerciale; direzione finanze; direzione vigilanza igieni- ca; direzione risorse umane. L'eredità del passato: la riduzione del personale ed il con- temporaneo allargamento del perimetro aziendale Se si esamina il tema del numero dei dipendenti, occorre segnalare che il personale, in quasi tutte le direzioni, appa- re in calo (come numero di addetti) e mostra un'età media elevata. Infatti: 1. l'età media dei 351 dipendenti di AL è di circa 55 anni; 2. l'età media aumenta ancora se ci si riferisce ai fontanieri per i quali l'età media è di 56 anni, mentre per gli operai specializzati l'età media sale

addirittura a 59 anni; 3. a dimostrazione, invece, del calo del personale si osserva come a fronte di n. 384 addetti all'inizio del 2019, nel 2022 i dipendenti sono n. 354 dipendenti con un calo netto di 29 unità. Questi due aspetti incidono in maniera negativa sulla qualità del lavoro. Alcune attività fondamentali, come ad esempio quella dei fontanieri, sono svolte da un numero sempre più ridotto di addetti; mentre in altri casi, come per esempio per il personale dedicato alla progettazione o al controllo sulla gestione degli impianti, alcune recenti acquisizioni impiantistiche (la gestione dei depuratori ubicati nelle aree industriali dell'ex-consorzio ASI della Provincia di Poten- za) hanno comportato un ulteriore sovraccarico di lavoro. Nell'arco temporale gennaio 2019 – marzo 2022, hanno cessato il rapporto di lavoro dipendente 66 unità lavorative e sono state effettuate 33 assunzioni; rispetto al dato del totale delle assunzioni, 25 unità lavorative sono transitate dal Consorzio Industriale di Potenza (4 nel 2020; 9 nel 2021) e dal Consorzio di Bonifica in attuazione rispettivamente della L.R. 1/2017 -L.R. 19/2017 – L.R.7/2021.

4.5. Strumenti per realizzare i programmi futuri

Acquedotto Lucano è al lavoro per l'attuazione del Piano di risanamento e rilancio della società approvato dall'Assemblea degli azionisti il 30 agosto 2023. Il Piano prevede il ritorno ad una organizzazione più capillare ed efficiente, con l'assunzione di nuove unità che potranno garantire un miglior monitoraggio del territorio e maggiore tempestività negli interventi. Inoltre, il nuovo Piano consentirà di selezionare specifiche competenze professionali in grado di implementare i nuovi strumenti tecnologici per la gestione innovativa delle reti e degli impianti. Infatti, se nel 2017 AL poteva contare su un organigramma di 400 addetti, nel corso degli ultimi anni si è ridotto notevolmente, principalmente per effetto dei pensionamenti. Una riduzione che sarebbe stata addirittura più consistente se non fossero stati assorbiti 31 lavoratori provenienti dai Consorzi di bonifica, dal Consorzio industriale di Potenza e da Acqua SpA. L'altro aspetto critico concerne l'età media del personale in servizio, che è pari a 56 anni; tale valore sale a 57 per il personale operativo e a 60 per gli operai specializzati. Il Piano prevede il superamento delle criticità di carattere organizzativo attraverso diverse linee di

azione: oltre alla pubblicazione di più bandi di concorso per effettuare le assunzioni, sarà favorito l'esodo di personale avente requisiti sufficienti per la pensione, e sarà avviato un ambizioso piano di formazione per incrementare la cultura digitale ed ambientale di tutti i lavoratori, e per il quale è stato presentato uno specifico progetto del valore di circa 500 mila euro. Gli importanti investimenti in atto e quelli programmati rendono indispensabile rafforzare l'organizzazione aziendale e ripristinare la presenza sul territorio degli addetti al servizio idrico integrato, come peraltro sollecitato dai sindaci di diversi Comuni. I finanziamenti del Pnrr e del React-EU (per circa 100 milioni di euro) rappresentano una grande opportunità di innovazione e cambiamento, per migliorare la qualità del servizio ai clienti e per mitigare l'impatto ambientale tramite la riduzione delle perdite e il raggiungimento di nuove frontiere tecnologiche nell'ambito del sistema di gestione delle reti: l'innesto di nuove competenze e la formazione e la gestione delle persone potranno tornare ad essere centrali per Acquedotto Lucano.

4.6. Politiche retributive

[GRI 2-20]

Acquedotto Lucano adotta, per la totalità dei dipendenti, contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL lavoratori addetti al settore gas acqua) che garantisce a tutti l'applicazione delle retribuzioni contrattuali e di quanto previsto dagli stessi. I lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno comunque, in generale, gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo. Non sussistono, inoltre, differenze tra benefit per dipendenti a tempo pieno, con contratti a termine o a tempo parziale.

Ai dipendenti sono applicati i contratti collettivi nazionali di lavoro e strumenti di incentivazione in linea con i valori aziendali. La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, è sempre basata sulla valutazione delle performance e delle competenze acquisite. Viene evitata ogni forma di discriminazione, basata sul genere, sull'età, sulla provenienza geografica e sulla salute, attuando sempre interventi di riconversione professionale in caso di inidoneità a mansioni precedentemente svolte.

Artt. 29 e 32, par.tutti 4 e 39 del Regolamento UE 2016/679 Normativa Privacy		100	800 ore
PNRR e <u>Riduzione delle</u> perdite idriche	tecnici	42	420 ore
Sicurezza dei lavoratori	Addetti al SII	1	16 ore
Gestione piattaforma appalti	Direzione Appalti	7	56 ore
Aggiornamento ASPP	Tecnici	13	52 ore
<u>Segnalatica</u> stradale	Addetti al SIII	106	318 ore
Aggiornamento RSPP		1	8 ore
Coordinatori per la Sicurezza, progettazione ed esecuzione	Tecnici	74	592 ore
Segnaletica stradale per tecnici preposti	Referenti tecnici	18	54 ore
Aggiornamento RLS		3	24 ore
<u>Mobility manager</u>		1	56 ore
Gestione dei termometri di laboratorio	Vigilanza igienica	7	56 ore
Il nuovo codice dei contratti pubblici	Appalti	6	168 ore

4.7. Salute e sicurezza delle persone

[GRI 3-3, 403-1, 403-2]

Il documento di valutazione dei rischi è stato elaborato dall'RSPP, riguarda tutti i luoghi di lavoro gestiti direttamente da Acquedotto Lucano e viene periodicamente aggiornato. Il DVR è stato adottato il 29 aprile 2019 ed aggiornato e adottato il 18 dicembre 2023.

In particolare, al fine di verificare la rispondenza alle norme sulla sicurezza degli impianti di sollevamento e dei serbatoi utilizzati per la rete idrica, a partire dal 2022:

1. sono state predisposte check-list per una indagine interna;
 2. sono state effettuati sopralluoghi da tecnici di AL che hanno provveduto alla compilazione di dette check list ed al rilievo fotografico dei manufatti;
 3. è stato acquistato uno specifico software per la gestione della sicurezza aziendale che consente di ottenere una matrice di rischio per singolo manufatto, con aggiornamento del DVR;
 4. le informazioni acquisite con i rilievi effettuati in campo sono in fase di registrazione informatica utilizzando il software di cui sopra;
 5. sulla base delle informazioni fin qui raccolte è stato possibile fare una prima stima economica dei costi necessari per l'adeguamento impiantistico dei serbatoi.
- I principali correttivi sono i seguenti:

1. costante aggiornamento del DVR aziendale rispetto alle modifiche organizzative aziendali; agli infortuni; alle analisi specifiche di rischi collegati ai luoghi di lavoro; alle necessità formative di personale dipendente. Aggiornamento triennale del DVR, salvo i casi sovra indicati che ne riducono la validità;
2. introdurre una procedura interna che stabilisca quali sono le situazioni tipo nelle quali occorre l'aggiornamento del DVR e che indichi quali parti del DVR stesso devono essere aggiornate. La procedura deve prevedere che i dirigenti comunichino all'RSPP le variazioni sostanziali che potrebbero portare ad una diversa valutazione del rischio;
3. completamento delle verifiche relative ai serbatoi (per quelli ricadenti nel Vulture Melfese);
4. effettuare un check esteso a tutti gli impianti di sollevamento;
5. adottare un piano di audit effettuato da personale esterno sui principali impianti direttamente gestiti da AL;
6. stesura definitiva e continuo aggiornamento del piano di miglioramento impiantistico sulla base delle indagini effettuate in relazione a serbatoi e impianti di sollevamento.

Nel 2023 i dati evidenziano una diminuzione generale dei tassi infortunistici; in particolare, e proporzionalmente anche i giorni di assenza sono diminuiti.

Infatti, nel 2019 il tasso di infortuni è stato del 3,13%, nel 2020 e nel 2021 dell'1,87%, nel 2022 del 2,18%, nel 2023 il tasso di infortuni è stato pari all'1,56.

Tasso di infortuni nell'ultimo quinquennio				
2023	2022	2021	2020	2019
1,56 %	2,18%	1,87%	1,87%	3,13%

Per il servizio di sorveglianza sanitaria, la Società ha nominato medici competenti in base al decreto legislativo n. 8 del 2008 (Testo Unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro). Il monitoraggio e la costante analisi delle casistiche che conducono all'avvenimento dell'infortunio permettono ad AL di individuare rinnovate azioni correttive che sono divulgate all'interno dell'Azienda attraverso le procedure di sicurezza.

4.7.1. Servizio di prevenzione e protezione

Acquedotto Lucano promuove la salute dei propri dipendenti, agevolando l'accesso a una serie di servizi e attraverso iniziative specifiche che si collocano in un ampio programma di prevenzione e salute.

Nel corso del 2023 sono state tenute le riunioni periodiche ai sensi dell'art. 35 del D.lgs. 81/08 per discutere dei problemi inerenti alla sicurezza aziendale. Le attività attuate sono consistite nel prosieguo della ricognizione dei luoghi di lavoro, verificando la conformità degli stessi rispetto a quanto dettato dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i., nonché le eventuali misure di prevenzione e protezione da porre in essere.

Nel corso dell'anno 2023 sono state convocate e svolte n. 2 riunioni periodiche ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs., anche al fine di condividere con il Medico Coordinatore Competente le situazioni attenzionate ai fini del contagio da Covid-19 e da quelle derivanti da visite mediche aziendali relative a limitazioni e/o prescrizioni con l'adozione di provvedimenti specifici.

L'attività svolta ha comportato un miglioramento dell'indice degli infortuni (numero infortuni/numero dipendenti) pari a 1,56% che rappresenta il valore più basso registrato negli ultimi 5 anni.

4.8. Comunicazione interna

La comunicazione interna è uno strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere le strategie di business e i cambiamenti organizzativi, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali che divengono condivisi e perseguibili attraverso il contributo di ciascuno.

L'intranet aziendale "Idranet" consente l'accesso veloce a servizi/applicazioni e la consultazione di informazioni di maggiore interesse. Integra i diversi strumenti di lavoro che i dipendenti utilizzano per svolgere le attività lavorative, un moderno digital workplace.



4.9. Inclusione, diversità e benessere aziendale

[GRI 416-1]

La valorizzazione delle competenze, la salute e la sicurezza dei lavoratori, la qualità dell'occupazione sono centrali nella politica di sostenibilità e per il perseguimento delle strategie di Acquedotto Lucano. L'investimento per sviluppare le competenze interne e valorizzare le risorse umane è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo, insieme all'impegno per conciliare le esigenze di vita e lavoro, migliorare le condizioni di lavoro e favorire un ambiente lavorativo stimolante e costruttivo. L'obiettivo è fare squadra, per aggiungere valore al risultato del lavoro individuale e accrescere il senso di appartenenza, creando un terreno comune sociale, culturale, professionale e intellettuale. Questi principi sono stati esplicitati anche in occasione

dell'aggiornamento del codice etico. Infatti, Acquedotto Lucano è impegnato a tutelare l'integrità morale del personale, evitando che questo subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi. Per questo motivo salvaguarda il personale da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze. Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni di lavoro interne o esterne, così come non viene tollerato, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro, prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze analoghe o consumare o cedere sostanze stupefacenti.

4.10. Welfare aziendale

Acquedotto Lucano ha realizzato un sistema di welfare per rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale, coinvolgendo anche le Organizzazioni Sindacali.

Migliorare la qualità della vita e promuovere l'equilibrio tra vita professionale e vita privata sono tra gli obiettivi fondamentali delle attività del welfare aziendale. In particolare, per supportare il benessere relazionale, Acquedotto Lucano punta a creare un ambiente di lavoro positivo e inclusivo, dove le persone siano motivate, e che diventi un luogo di convergenza degli interessi di coloro che vi operano, sostenendo il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata e mettendo a disposizione dei dipendenti modalità di lavoro che consentono di conciliare impegni lavorativi ed esigenze personali: orari di lavoro flessibili e smart working.

4.10.1. Smart Working

Al 31 dicembre 2023 sono 11 (7 donne e 4 uomini) i dipendenti abilitati allo smart working. L'accordo aziendale sullo smart working prevede la possibilità di lavorare con tale modalità per tutti i dipendenti il cui ruolo e le relative attività siano compatibili con lo svolgimento della prestazione lavorativa al di fuori della sede di lavoro. Vengono accolte prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di familiari, eccessiva distanza tra abitazione e sede di lavoro ecc.).

4.10.2. Il Cral

L'azienda, per i suoi lavoratori, è anche il luogo della socialità e dello sviluppo della persona, in quanto essi passano gran parte della loro vita nei luoghi di lavoro. L'azienda è una comunità nella quale i lavoratori coltivano esperienze, relazioni umane e sociali, opportunità di crescita professionale e personale. Il senso di comunità, di appartenenza, di condivisione dell'esperienza umana e lavorativa fa sì che ogni lavoratore possa trovare nel luogo di lavoro una sponda amica che aiuti se stesso e la sua famiglia a vivere meglio.

A questo fine, tutte le attività del welfare aziendale – e quindi anche il Cral – può contribuire a generare benessere nella comunità familiare e in quella lavorativa. Ciò si ottiene con

oculati interventi e prestazioni che nascono da una attenta analisi della variegata domanda sociale espressa dai dipendenti e della copertura di servizi offerta dal territorio. E' per questa ragione che Acquadotto Lucano sostiene – anche economicamente – le attività e lo sviluppo del Cral. Nel corso degli anni, il Cral di Acquadotto Lucano ha gestito la politica del tempo libero, nonché di assistenza alle persone e prestazioni ulteriori attraverso una serie di convenzioni, fino a contribuire alle spese scolastiche. Inoltre, nel corso del 2023, sono state organizzate quattro visite a città italiane e straniere, corsi, incontri e feste in occasione delle ricorrenze di fine anno.

4.11. Sviluppo e formazione delle persone

[GRI 3-3, 401-1, 401-2, 403-5]

Per attuare la propria strategia, anticipando e affrontando con successo la complessità e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie, Acquadotto Lucano investe per accrescere il patrimonio di competenze interne e valorizzare le proprie risorse umane, adottando specifiche politiche, mezzi e strumenti. Scoprire, sviluppare e promuovere le competenze personali è un impegno fondamentale del patto tra azienda e individuo. La formazione, infatti, costituisce uno strumento fondamentale per supportare lo sviluppo e la valorizzazione delle persone e delle loro competenze. Il consolidamento e lo sviluppo delle competenze tecnico-specialistiche, delle capacità manageriali e la condivisione dei valori aziendali si concretizzano nel creare opportunità di apprendimento che consentano a tutti di stare

al passo con gli scenari di business attuali e futuri.

Per questo la strategia formativa 2023 si è ispirata a questi obiettivi

- presidiare il know-how presente e contribuire alla sua diffusione ed evoluzione, garantendone lo scambio tra le generazioni che si incontrano sul lavoro;
- stimolare la curiosità verso nuove competenze e nuove modalità di apprendimento;
- valorizzare e potenziare le competenze di tutti a fronte di nuove esigenze, nuovi mercati e nuovi scenari.

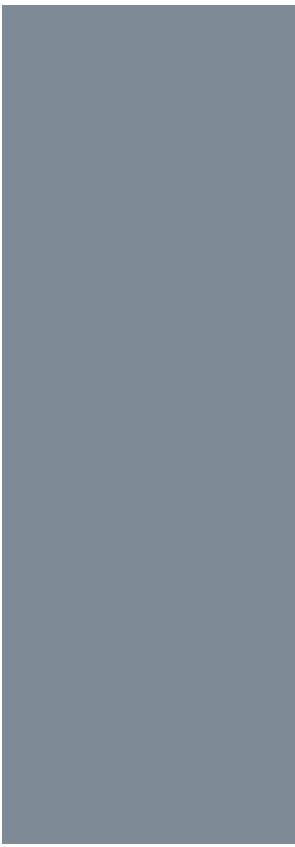
Nel corso del 2023 sono state erogate complessivamente 2.620 ore di formazione, strutturate secondo la tabella che segue.



A scenic landscape photograph showing a calm lake in the foreground, reflecting the sky and the surrounding environment. In the middle ground, there are several houses, including a prominent white two-story house on the right and a cluster of buildings on the left. The background is dominated by a steep, forested mountain with patches of snow on its upper slopes under a clear blue sky.

5

Il rapporto con gli utenti e gli stakeholder



5.1. Il nostro impegno

5.2. Servizi ai clienti

5.3. La tutela della privacy

5.4. Innovazione a servizio degli utenti: nuovi strumenti e risultati raggiunti

5.5. Trasparenza nei confronti degli utenti: nuovi strumenti e risultati raggiunti

5.6. La lettura e l'autolettura dei contatori

5.7. L'equità nei confronti degli utenti: tariffe, bonus idrico e gestione della morosità

5.8. I social media



5.1. Il nostro impegno

[GRI 413-1, 3-3]

La cura della qualità del servizio, la correttezza della condotta nella gestione delle relazioni e un articolato sistema di sportelli fisici e piattaforme on line compongono la strategia con la quale Acquedotto Lucano pone gli utenti al centro delle proprie attività. Lo sforzo della Società è quello di accrescere la consapevolezza di ogni singolo utente promuovendo strumenti e canali di comunicazione in grado di garantire efficienza, chiarezza e tempestività.

L'Area Clienti cura la gestione del rapporto con l'utenza garantendo i servizi e puntando anche su canali di contatto alternativi a quello "fisico" come il call center, il servizio di gestione del mailing, lo sportello on line e l'applicazione collegata.

Acquedotto Lucano, infatti, è impegnato a costruire un rapporto di fiducia e trasparenza con i propri utenti e, pur con le difficoltà intrinseche della gestione del SII in Basilicata, agisce responsabilmente nei confronti dei cittadini per migliorare la soddisfazione degli utenti. Le basi su cui costruire questo rapporto sono quelle già adottate dalla Società e sono la trasparenza, l'innovazione e l'equità.

5.1.2. Il rapporto con gli utenti: chi sono e cosa pensano di AL

La tipologia ed il numero delle utenze servite è riportato nella seguente tabella

Tipo di utenza	Dato 2023
Numero di utenze domestiche	305.976
Numero di utenze di tipologia agro-zootecnica	1.703
Numero di utenze per altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali, ecc.)	17.112
Numero di utenze pubbliche	4.076
Numero di utenze per uso antincendio e uso cantiere	1.215
Utenze totali	330.082

Acquedotto Lucano, oltre a monitorare i parametri fissati da Arera, ha analizzato i dati ISTAT e riferiti all'Indagine "Aspetti della vita quotidiana" (Anno 2023, per 100 famiglie della stessa zona).

L'indagine analizza:

1. parametri che possiamo considerare relativi alla qualità tecnica del servizio che sono:
 - 1.1. Assenza di interruzioni della fornitura;
 - 1.2. Livello di pressione dell'acqua;
 - 1.3. Odore e sapore dell'acqua;
2. parametri che possiamo considerare relativi alla qualità commerciale del servizio (e, dunque, relativi al rapporto con i cittadini) che sono:
 - 2.1. Frequenza di lettura dei contatori
 - 2.2. Frequenza delle fatturazioni;
 - 2.3. Comprensibilità delle bollette.

Tali dati sono riportati nelle seguenti tabelle nei seguenti elaborazioni cartografiche.

ISTAT 2023

Famiglie allacciate alla rete idrica comunale per livello di soddisfazione del servizio e regione. Anno 2023, per 100 famiglie della stessa zona

Acquedotto Lucano, oltre a monitorare i parametri fissati da Arera, ha analizzato i dati ISTAT e riferiti all'Indagine "Aspetti della vita quotidiana" (Anno 2023, per 100 famiglie della stessa zona).

L'indagine analizza:

1. parametri che possiamo considerare relativi alla qualità tecnica del servizio che sono:
 - 1.1. Assenza di interruzioni della fornitura;
 - 1.2. Livello di pressione dell'acqua;
 - 1.3. Odore e sapore dell'acqua;
2. parametri che possiamo considerare relativi alla qualità commerciale del servizio (e, dunque, relativi al rapporto con i cittadini) che sono:
 - 2.1. Frequenza di lettura dei contatori
 - 2.2. Frequenza delle fatturazioni;
 - 2.3. Comprensibilità delle bollette.

Tali dati sono riportati nelle seguenti tabelle nei seguenti elaborazioni cartografiche.

ISTAT 2023

Famiglie allacciate alla rete idrica comunale per livello di soddisfazione del servizio e regione. Anno 2023, per 100 famiglie della stessa zona

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Piemonte	25,1	65,8	7,6	1,5
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	36,9	55,5	6,9	0,7
Liguria	22,9	66,0	9,0	2,1
Lombardia	29,7	63,0	6,6	0,7
Trentino-Alto Adige/Südtirol	53,9	42,5	2,8	0,8
Bolzano/Bozen	63,6	35,3	1,2	-
Trento	45,0	49,2	4,4	1,5
Veneto	28,3	65,6	5,0	1,0
Friuli-Venezia Giulia	31,8	63,4	3,7	1,2
Emilia-Romagna	25,9	65,2	7,4	1,4
Toscana	16,0	71,1	10,4	2,6
Umbria	16,2	72,7	8,8	2,2
Marche	20,1	72,6	5,9	1,3
Lazio	17,8	65,8	12,4	4,0
Abruzzo	12,3	64,4	17,0	6,4
Molise	17,5	70,3	9,8	2,5
Campania	13,0	69,3	13,5	4,2
Puglia	17,1	72,3	9,6	1,1
Basilicata	13,5	72,4	12,2	1,9
Calabria	11,7	55,3	26,9	6,1
Sicilia	12,9	56,3	25,3	5,6
Sardegna	10,4	61,4	19,7	8,5
Nord-ovest	27,8	64,0	7,2	1,1
Nord-est	30,1	63,1	5,7	1,2
Centro	17,4	68,8	10,7	3,1
Sud	14,0	67,8	14,6	3,7
Isole	12,2	57,6	23,8	6,4
ITALIA	21,5	64,9	10,9	2,6



REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Irregolarità nell'eroga- zione di acqua	Non si fidano a bere ac- qua del rubinetto
Piemonte	3,1	21,2
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	2,9	7,4
Liguria	7,8	22,5
Lombardia	2,4	25,8
Trentino-Alto Adige/Südtirol	2,8	4,2
Bolzano/Bozen	1,5	1,7
Trento	4,1	6,5
Veneto	2,2	14,5
Friuli-Venezia Giulia	2,4	13,1
Emilia-Romagna	3,1	28,5
Toscana	5,5	33,7
Umbria	6,2	31,4
Marche	4,3	24,7
Lazio	10,0	25,4
Abruzzo	17,7	35,1
Molise	11,2	25,6
Campania	13,9	32,0
Puglia	7,3	29,4
Basilicata	11,3	18,3
Calabria	38,7	41,4
Sicilia	29,5	56,3
Sardegna	9,6	45,3
Nord-ovest	3,1	24,1
Nord-est	2,6	18,9
Centro	7,6	28,3
Sud	15,8	32,2
Isole	24,3	53,4
ITALIA	8,9	28,8





REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Livello di pressione dell'acqua				
	Molto soddisfatto	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Piemonte	38,5	30,9	57,0	9,7	2,4
Valle d'Aosta/Valle d'Aoste	45,0	38,9	54,8	6,7	1,6
Liguria	36,7	31,9	64,4	11,4	2,3
Lombardia	48,7	36,1	54,7	7,6	1,6
Trentino-Alto Adige/Südtirol	66,3	55,3	37,9	5,4	1,4
Bolzano/Bozen	70,1	59,2	39,0	4,8	1,7
Trento	62,7	51,7	40,5	6,8	1,7
Veneto	45,7	36,5	52,7	9,2	1,6
Friuli-Venezia Giulia	48,1	36,8	57,8	4,7	0,7
Emilia-Romagna	41,8	34,0	55,3	9,0	1,7
Toscana	26,8	22,3	64,4	10,9	2,4
Umbria	29,4	24,4	61,7	10,8	3,0
Marche	30,0	24,2	68,0	6,8	1,0
Lazio	28,6	21,9	58,5	14,0	4,6
Abruzzo	16,8	14,5	61,5	19,5	4,4
Molise	21,8	22,2	65,8	10,2	1,8
Campania	16,0	15,3	66,1	16,1	2,5
Puglia	24,3	16,8	65,2	13,6	2,4
Basilicata	21,0	18,5	68,9	10,4	1,2
Calabria	10,6	11,1	56,7	25,5	6,8
Sicilia	15,5	15,9	54,1	22,9	7,2
Sardegna	21,8	18,8	63,1	13,4	4,7
Nord-ovest	44,8	34,3	55,3	8,8	1,9
Nord-est	46,2	37,3	53,0	8,3	1,5
Centro	28,3	22,5	62,3	11,9	3,3
Sud	18,4	16,0	64,1	16,7	3,2
Isole	17,9	16,6	56,5	20,3	6,5
ITALIA	33,2	26,7	58,3	12,2	2,9

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Odore, sapore e limpidezza dell'acqua			
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Piemonte	23,4	57,4	15,0	3,4
Valle d'Aosta/Valle d'Aoste	42,3	47,2	8,7	1,8
Liguria	21,2	58,8	15,2	3,8
Lombardia	21,9	58,9	15,9	3,3
Trentino-Alto Adige/Südtirol	63,5	36,6	6,2	1,7
Bolzano/Bozen	60,2	34,8	4,1	0,9
Trento	47,2	42,2	8,1	2,5
Veneto	27,3	55,8	13,9	3,0
Friuli-Venezia Giulia	30,5	54,7	10,8	4,0
Emilia-Romagna	23,1	55,0	19,1	2,7
Toscana	15,3	59,2	20,5	5,1
Umbria	15,6	58,4	20,3	5,7
Marche	18,6	63,4	14,6	3,5
Lazio	17,0	56,7	19,0	5,3
Abruzzo	11,2	60,8	23,2	4,9
Molise	18,3	66,1	13,6	2,1
Campania	12,1	58,6	23,2	5,0
Puglia	16,2	65,5	15,9	2,4
Basilicata	14,9	67,9	15,9	1,4
Calabria	10,0	52,0	26,8	9,1
Sicilia	10,0	48,1	29,8	12,2
Sardegna	14,1	52,8	22,1	11,0
Nord-ovest	22,4	68,5	15,7	3,3
Nord-est	28,4	68,8	15,0	2,9
Centro	16,5	58,4	19,0	5,0
Sud	13,1	60,8	21,4	4,7
Isole	11,1	49,3	27,7	11,9
ITALIA	19,2	67,3	16,7	4,8



conoscere l'andam

serviti

Registrati al SOL, lo **Sportello On**
a molteplici servizi senza attese

acquedottolucano.it





AL APP | Autolettura | Sport | Online |  Il tuo nucleo familiare

Seguici su      Cerca 

mento dei consumi?

da SOL

Line che ti permette di accedere
agli uffici o in coda telefonica



Numero Verde
800 99 22 92

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Frequenza della fatturazione			
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Piemonte	20,0	68,2	9,4	2,4
Valle d'Aosta/Valle d'Aoste	35,0	60,5	3,4	1,1
Liguria	16,3	70,5	10,9	2,3
Lombardia	19,9	66,6	11,9	1,6
Trentino-Alto Adige/Südtirol	43,5	50,9	4,2	1,4
Bolzano/Bozen	45,0	49,7	3,2	1,4
Trento	41,6	51,9	5,0	1,5
Veneto	25,2	62,4	10,4	2,0
Friuli-Venezia Giulia	26,4	67,8	4,9	0,9
Emilia-Romagna	23,2	67,6	7,5	1,7
Toscana	14,4	72,2	10,9	2,5
Umbria	16,2	67,1	14,2	2,5
Marche	15,7	72,8	10,8	0,7
Lazio	11,3	67,8	17,3	3,6
Abruzzo	6,5	62,8	24,2	5,4
Molise	14,1	62,3	20,2	3,4
Campania	10,5	64,6	19,8	5,1
Puglia	10,6	66,5	16,7	3,1
Basilicata	11,0	60,3	24,1	4,7
Calabria	10,2	50,9	30,9	8,1
Sicilia	8,6	53,9	26,0	11,5
Sardegna	11,6	60,5	20,3	7,6
Nord-ovest	19,7	67,4	11,0	1,9
Nord-est	26,2	64,0	8,1	1,7
Centro	13,2	69,8	14,2	2,8
Sud	11,1	62,7	21,2	5,1
Isole	9,4	55,7	24,4	10,5
ITALIA	16,7	65,0	14,7	3,6

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Comprensibilità delle bollette			
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Piemonte	18,9	55,2	20,8	7,1
Valle d'Aosta/Valle d'Aoste	29,0	60,3	8,9	1,8
Liguria	13,7	59,8	20,9	6,5
Lombardia	15,5	55,9	21,8	6,8
Trentino-Alto Adige/Südtirol	38,2	48,8	11,5	3,5
Bolzano/Bozen	40,1	48,7	9,4	3,8
Trento	32,6	50,7	13,4	3,3
Veneto	18,1	54,5	20,9	6,6
Friuli-Venezia Giulia	21,7	58,2	14,7	5,5
Emilia-Romagna	15,9	54,2	21,8	8,1
Toscana	12,2	55,6	24,1	8,1
Umbria	11,8	53,6	26,2	8,5
Marche	12,9	60,4	21,4	5,4
Lazio	9,4	53,4	28,8	10,4
Abruzzo	6,2	51,8	28,3	13,8
Molise	13,4	56,5	25,4	4,7
Campania	9,3	50,1	31,4	9,2
Puglia	11,3	55,9	24,5	8,4
Basilicata	9,1	48,9	30,1	11,9
Calabria	8,8	49,8	30,1	11,2
Sicilia	8,4	45,6	29,5	16,6
Sardegna	11,2	51,9	25,4	11,5
Nord-ovest	15,8	56,0	21,3	6,8
Nord-est	19,2	54,2	19,7	6,8
Centro	10,9	55,0	25,3	8,9
Sud	9,5	52,0	28,7	9,7
Isole	9,1	47,3	28,4	15,2
ITALIA	13,4	53,7	24,1	8,7

L'analisi dei dati sopra riportati è sintetizzata nella seguente tabella.

parametri che rientrano tra quelli relativi alla qualità tecnica del servizio che sono:	1.1	Assenza di interruzioni della fornitura	la Basilicata registra delle performance che sono più alte di quelle medie del sud, ma si posiziona tra gli ultimi posti di questa classifica
	1.2	Livello di pressione dell'acqua	la Basilicata si colloca tra le prime regioni e supera i valori medi nazionali.
	1.3	Odore e sapore dell'acqua;	la Basilicata si colloca ai primissimi posti tra le regioni italiane con prestazioni superiori a tutte le medie nazionali ed a quelle riferite a tutte le zone geografiche considerate dall'Istat
Parametri che riguardano il rapporto con gli utenti e sono relativi ad aspetti commerciali	2.2	Frequenza della fatturazione	la Basilicata risulta essere al quint'ultimo posto, alle spalle di Abruzzo, Sicilia, Calabria e Campania
	2.3	Comprensibilità delle bollette	la Basilicata risulta essere al quart'ultimo posto, alle spalle di Abruzzo, Sicilia e Calabria

In sostanza, i risultati dell'indagine effettuata dall'Istat portano a concludere che gli utenti lucani ritengano che:

1. l'erogazione sia caratterizzata da un numero elevato di interruzioni, ma che la l'acqua fornita arrivi con pressioni sufficienti e che, soprattutto sia di buona qualità;
2. i servizi commerciali, invece, siano insufficienti soprattutto per un tema di incomprensibilità delle bollette, ma anche per le frequenze di letture dei contatori ed infine per le frequenze delle fatturazioni.

Queste conclusioni rispecchiano le criticità del servizio evidenziate dall'attuale management e che hanno guidato le azioni che sono in fase di realizzazione, infatti:

- i maggiori finanziamenti ottenuti punteranno a ridurre le perdite sulle reti idriche e, dunque, anche il numero delle interruzioni che sono legate sia alla vetustà della rete, ma anche all'ampiezza della stessa rispetto al numero delle utenze servite;
- sul tema delle pressioni, invece, sarà necessario intervenire, grazie alla modellizzazione delle reti prevista nei progetti di cui si è detto al punto precedente, con una maggiore regolazione necessaria per il contenimento delle perdite cercando, però, di andare incontro alle esigenze degli utenti;
- per quanto riguarda la qualità dell'acqua erogata AL punta a confermare la qualità della stessa e a migliorarne, laddove necessario, le caratteristiche;
- sugli aspetti di carattere commerciale e, in particolare, sul tema delle frequenze con cui si leggono i contatori, AL si è impegnata in una massiccia operazione di sostituzione dei contatori.



5.2. Servizi ai clienti

5.2.1. Il call-center

Il call center di AL si suddivide in call center commerciale e call center guasti. Il servizio commerciale gestisce le richieste del cliente relative alle pratiche commerciali, quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, variazione contrattuale, variazione di recapito, aggiornamento anagrafica, disattivazione, domiciliazione bancaria o postale ed altre ancora. Il call center commerciale risponde al numero verde 800 99 22 92 ed è un vero e proprio sportello telefonico che gestisce le richieste commerciali provenienti dagli utenti. Nel rispetto della Delibera 655/2015 ARERA, risponde nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 17.

Il servizio di segnalazione guasti è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio regionale: risponde al numero verde 800 99 22 93. In virtù della funzione strategica che il canale ha rivestito anche nel 2023, Acquedotto Lucano ha continuato ad investire nel suo sviluppo attraverso l'attivazione del CRM integrato con posta, mail, web, sms, app.

Grazie all'ottimizzazione e alla semplificazione delle procedure operative, unite al costante potenziamento della formazione tecnica degli operatori, è stato possibile non solo ampliare il perimetro delle pratiche gestibili telefonicamente, offrendo così al cliente un servizio ancora più completo e in grado di garantire le stesse prestazioni rese allo sportello, ma allo stesso tempo implementare una gestione completamente digitalizzata per un numero crescente di tipologie di richieste. Particolarmente utili si sono dimostrati gli strumenti di gestione diretta da parte degli utenti per comunicare l'autolettura attraverso tutti i canali a disposizione (sms, IVR, web, sportello on line). L'attività del contact center, in questo periodo, non ha interessato solo la normale copertura degli orari di assistenza telefonica, ma anche la gestione (in back office) delle pratiche e delle istanze dell'utenza. Di seguito, si rappresentano le principali attività effettuate dall'Area clienti.

numero verde 800992292		numero verde 800992293		Note
chiamate totali	117.678	chiamate totali	49.295	
chiamate perse	5.548	chiamate perse	1.350	
% risposte (LS)	95%	% risposte	97%	
% perse	5%	% perse	3%	il raggiungimento del 95% del rapporto tra chiamate totali e chiamate a cui si risponde, previsto da ARERA, è stato raggiunto per ambedue i numeri verdi

Parte delle attività di call-center sono state esternalizzate e potenziate a partire dal marzo 2023, ciò ha consentito il rispetto dello standard ARERA che prevede, tra l'altro, il raggiungimento del 95% del rapporto tra chiamate totali e chiamate a cui si risponde. A tale risultato ha contribuito anche il sistema di rimodulazione della fatturazione con emissioni suddivise per aree geografiche il cui effetto, in questo caso, è stato quello di meglio distribuire nel tempo le chiamate relative ad informazioni relative alle bollette. Come si deduce dalla tabella:

1. le chiamate totali nell'anno al numero "commerciale" (800992292) sono state 117 mila ed il livello di servizio è stato caratterizzato dal un rapporto tra chiamate totali e chiamate a cui si risponde pari al 95% ottenendo un risultato nettamente superiore rispetto all'anno precedente (nel 2022 le chiamate totali sono state 109.261 con 90.415 risposte ed un livello di servizio pari all'83%);
2. Anche il servizio "tecnico" (800992292) ha raggiunto performance in linea con quelle richieste: le chiamate sono state oltre 49 mila. In questo caso, abbiamo risposto a 47.945 telefonate con un livello di servizio pari al 97% (nell'anno 2022 le chiamate erano state 46.149 di cui risposte: 42.478 con un livello di servizio pari al 92%).

5.2.2. I front office

Nel corso dell'anno 2023, superata l'emergenza epidemiologica, sono stati riaperto al pubblico gli sportelli. Ad accogliere il maggior numero di utenti sono gli sportelli a carattere provinciale di Potenza e di Matera che, nel 2023, hanno ricevuto 24.377. Particolare novità introdotta per facilitare il rapporto con gli utenti, oltre all'introduzione dei dispositivi "eliminacode", è stata l'applicazione resa disponibile sul sito istituzionale che ha consentito a 4.587 utenti (pari al 18,82% del totale degli utenti ricevuti), di fissare e gestire gli appuntamenti richiesti.

I nuovi strumenti introdotti hanno consentito di rispettare lo standard ARERA che prevede, per gli sportelli provinciali, un tempo di attesa medio inferiore a 20 minuti. Ulteriori sportelli sono presenti in tutto il territorio regionale (sono 16 complessivamente i front office a disposizione degli utenti) e sono aperti al pubblico secondo un calendario disponibile sul sito aziendale. Gli addetti agli sportelli, nel 2023, hanno perfezionato oltre 13.000 contratti rispetto ai 12.000 dell'anno precedente.

5.2.3. Il back-office

Le attività svolte dal back-office si riferiscono principalmente a:

1. richieste informazioni formulate per iscritto dagli utenti;
2. gestione dei reclami;
3. richieste di rettifica fatturazione.

Nel corso dell'ultimo periodo dell'anno 2023, al fine di rispondere in tempi più brevi alle richieste pervenute, sono state riorganizzate le principali attività amministrative attraverso:

1. ottimizzazione della gestione del data entry (con relativa formazione agli operatori).
2. formazione operatori di Sportello/Call center volta a fornire loro i concetti di base per l'evasione di richieste semplici da sportello, in presenza dell'utente;
3. creazione di un team di back office con mansioni esclusive avvalendosi anche di operatori esterni.
4. monitoraggio giornaliero delle pratiche ai fini del rispetto degli standard di qualità normati da ARERA.
5. creazione di note standard da inviare agli utenti nel rispetto delle indicazioni prescritte dall'art. 50 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 655/15 in merito ai contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.



5.3. La tutela della privacy

La tutela della privacy e, dunque, anche dei dati dei nostri utenti è un obiettivo aziendale importante, per questo motivo AL si è dotata di un sistema di gestione Privacy utilizzando anche uno specifico software acquisendo ed integrando la produzione documentale prevista per adempiere ai dettami del Regolamento UE 2016/679 noto come GDPR.

Inoltre, sono sviluppati gli approfondimenti sui temi legati alla Cyber Security ed alla digitalizzazione e conservazione digitale, con la proposizione di un sistema di controllo interno che preveda periodiche Audit sullo specifico tema delle frodi informatiche e per un costante monitoraggio ed adeguamento delle misure di sicurezza adottate.

Infine, nel 2024 si prevede di adottare uno specifico regolamento interno che parta dalla definizione di ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti nelle varie attività di compliance e che stabilisca le modalità in cui tali soggetti si interfacciano tra di loro. Obiettivi saranno quelli di:

1. trasferire la cultura della compliance integrata ai vari responsabili e dirigenti aziendali;
2. stabilire una pianificazione ed una programmazione delle attività di applicazione delle norme, con conseguente controllo e monitoraggio anche con il supporto degli organismi di vigilanza aziendale.

5.4. Innovazione a servizio degli utenti: nuovi strumenti e risultati raggiunti

Con la fine dello stato di emergenza sanitaria Covid-19, oltre al ripristino delle precedenti funzionalità, AL ha messo a disposizione degli utenti un importante strumento disponibile sul web: lo Sportello On line (SOL). Si tratta di un applicativo che consente agli utenti di consultare i propri dati e di dialogare con le nostre strutture. L'iniziativa ha subito riscosso grande interesse, infatti, a partire dalla sua entrata in funzione (settembre 2022), 95.000 utenti hanno scelto questo canale per dialogare con Acquedotto: delle circa 26.000 richieste pervenute, oltre 22.000 sono già state evase e risolte ed hanno prodotto i loro effetti in fatturazione. Sempre al fine di migliorare il rapporto con le utenze, è stata resa disponibile nel web il nuovo sito aziendale dove l'utente trova, senza difficoltà, tutta la modulistica aggiornata per la trasmissione delle proprie istanze anche attraverso i canali classici come, ad esempio, gli sportelli territoriali o la mail. Sempre sul sito aziendale, è possibile reperire informazioni aggiornate relative alla normativa vigente nell'ambito del servizio idrico integrato, ed ogni altra informazione utile a dialogare con Acquedotto Lucano.

A partire da gennaio 2023 ha preso il via il passaggio graduale dei pagamenti delle utenze idriche da bollettino postale o bonifico bancario a PagoPA. Questo servizio segna un'altra tappa importante verso la digitalizzazione della società con un'attenzione particolare al miglioramento della customer experience attraverso l'offerta di servizi innovativi all'altezza delle nuove abitudini degli utenti sempre più orientati al digitale.

E' proseguito, in maniera proficua e collaborativa il rapporto con le associazioni dei consumatori, oltre all'utilizzo di strumenti di conciliazione previste da ARERA. Acquedotto Lucano ha, negli anni, instaurato un rapporto di collaborazione e di confronto costruttivo con le associazioni dei consumatori attive nel territorio. Con l'obiettivo comune di fornire un valido servizio ai cittadini, il colloquio con le associazioni si è mantenuto nel tempo diretto e costante. Sono stati organizzati incontri per informare ed aggiornare le associazioni sulle maggiori novità introdotte dalla normativa in materia di servizio idrico integrato, sulle variazioni tariffarie, sulla normativa e la conseguente gestione della morosità. Tali eventi sono risultati utili anche ad illustrare le innovazioni introdotte da AL nella propria operatività e per presentare i nuovi strumenti e canali pensati per favorire e facilitare la relazione con gli utenti.

Le richieste di conciliazione in ARERA da parte degli utenti sono state complessivamente 47, di cui 43 concluse positivamente.

5.5. Trasparenza nei confronti degli utenti: nuovi strumenti e risultati raggiunti

5.5.1. Il nuovo sistema di fatturazione

A partire da gennaio 2023, con riferimento alle utenze con periodicità di fatturazione semestrale e quadrimestrale, l'emissione della fattura massiva è stata temporaneamente sfalsata in funzione del comune di ubicazione dell'utenza.

Coerentemente alla nuova programmazione di emissione delle fatture, è stato variato il periodo consigliato per la comunicazione dell'autolettura da utilizzare per calcolare la bolletta successiva. Il beneficio in termini di organizzazione del lavoro, ma soprattutto in termini di intercettazioni e soluzioni di errori di fatturazione molto più agevole su un numero contenuto di documenti, ha avuto un riverbero positivo anche sulle richieste di rettifica fattura o sui reclami pervenuti al back office. L'Area Clienti ha provveduto a dare tempestiva informazione all'utenza in merito alla riprogrammazione dell'emissione delle fatture, e quindi allo slittamento di scadenze e del periodo consigliato per l'autolettura. Nel corso dell'anno sono state emesse, senza alcun ritardo rispetto alla programmazione, 730 mila bollette per un importo di 67,4 milioni di Euro: tutte le utenze sono state classificate sulla base dei consumi secondo quanto disciplinato dall'ARERA e la fatturazione è stata programmata per rispettare la pianificazione prevista ed il rispetto della periodicità/tempistica di emissione disciplinata dall'Autorità.

Nel 2023 gli incassi ammontano ad oltre 87 milioni. Rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, gli incassi presentano un incremento di oltre 11 milioni di Euro (+14% rispetto all'anno precedente) grazie:

1. alle azioni dell'Area Crediti;
2. alla diversa, puntuale e corretta emissione delle bollette.

5.5.2. Modifiche della bolletta

A dicembre 2021 Acquedotto Lucano ha adottato un nuovo modello di fattura per renderlo più chiaro e immediato,. Per la fatturazione e l'emissione della bolletta, Acquedotto Lucano si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura diretta del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. Fatturazione: nel corso dell'anno, fino al mese di novembre 2022, sono state emesse, senza alcun ritardo rispetto alla programmazione, 439 mila bollette, per un importo di oltre 58 milioni di Euro: tutte le utenze sono state classificate sulla base dei consumi secondo quanto disciplinato dall'ARERA. Sono state garantite le fatturazioni ordinarie ed è stata messa a regime la gestione del bonus sociale provvedendo all'allineamento con la piattaforma SGATE.

5.6. La lettura e l'autolettura dei contatori

Nel rispetto della normativa in materia di prescrizione dei conguagli oltre i due anni, AL ha provveduto a promuovere l'autolettura con una campagna informativa mettendo a disposizione degli utenti i diversi canali. A causa del numero ridotto di addetti al Sii, il servizio di lettura è stato affidato a ditte esterne. Nel corso dell'anno, è stato monitorato costantemente l'andamento delle attività di lettura e delle autoletture promuovendo quest'ultima metodologia attraverso l'invio di mail ed sms agli utenti in prossimità del termine di scadenza biennale. Le autoletture acquisite, complessivamente, ammontano ad oltre 132 mila, in aumento rispetto alle 110 mila del 2022. Nonostante il numero ridotto degli addetti, il personale dei Centri Operativi ha comunque proceduto alla rilevazione delle letture, effettuando circa 137.000 letture.



5.6.1. Smart meter

Il contatore intelligente o smartmeter, è uno strumento digitale innovativo, integrato alla rete idrica, che permette di ottenere una misura accurata dell'acqua erogata e facilita l'identificazione delle perdite, consentendo di intervenire in modo tempestivo. Utilizza un hardware e un software per raccogliere in tempo reale i dati sull'acqua (pressione, flusso d'acqua); dati che vengono inviati ad un lampione intelligente dotato di un sensore ed analizzati. La sostituzione degli attuali contatori meccanici con l'installazione di contatori digitali privi di parti in movimento (cosiddetti "statici") interessa tutti i comuni lucani, seguendo un piano graduale che prende avvio dagli abitati di Potenza, Matera, Melfi, Lauria e Rionero in Vulture. La sostituzione massiva dei contatori è stata preceduta e accompagnata da una puntuale attività di comunicazione che ha coinvolto diversi partner e soggetti istituzionali.

5.7. L'equità nei confronti degli utenti: tariffe, bonus — idrico e gestione della morosità

5.7.1. Tariffe applicate

Le modalità di calcolo delle tariffe sono definite dall' ARERA (Autorità di Regolazione Energia Rifiuti ed Ambiente). Le tariffe sono state adeguate alle nuove disposizioni di ARERA, ai sensi della deliberazioni ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019.

L'EGRIB (Ente di governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche di Basilicata) con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci determina la tariffa che viene approvata dall'ARERA ed applicata da Acquedotto Lucano.

L'articolazione tariffaria:

La tariffa del SII comprende le quote relative al servizio acquedotto, al servizio fognatura e al servizio depurazione, è diversificata in funzione della tipologia dell'utenza.

La struttura del tariffa acquedotto è binomiale costituita da una quota fissa e da una quota variabile in funzione del consumo.

Le tariffe dei servizi di fognatura e depurazione, anche esse costituite da una quota fissa e da una quota variabile in funzione del consumo, sono applicate alle utenze effettivamente allacciate alla rete fognaria recapitante ad un impianto di depurazione in funzione.



UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI		Profili Tariffari Anno 2023						UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI	
Fase	2023 €/mc							Fase	2023 €/mc
Agricoltura	€ 0,55							0 - 120	€ 1,04
Base	€ 1,04							121 - 210	€ 1,66
I Eccessenza	€ 1,66							> 210	€ 2,63
II Eccessenza	€ 2,63							Fognia	€ 0,25
Fognia	€ 0,25							Depurazione	€ 0,54
Depurazione	€ 0,54							Quota Fissa Idrico	€ 17,91
Quota Fissa Idrico	€ 17,91							Quota Fissa Fognia	€ 8,88
Quota Fissa Fognia	€ 8,88							Quota Fissa Dep.	€ 16,49
Quota Fissa Dep.	€ 16,49								
UTENZE CONDOMINIALI		UTENZE PUBBLICHE						UTENZE COMM. ARTIG. E IND.	
Fase	2023 €/mc							Piccoli utenti	2023 €/mc
0 - 100	€ 0,80							0 - 200	€ 1,52
100 - 150	€ 1,00							> 200	€ 2,41
150 - 250	€ 1,65							Fognia	€ 0,26
> 250	€ 2,63							Depurazione	€ 0,54
Fognia	€ 0,25							Quota Fissa Idrico	€ 17,91
Depurazione	€ 0,54							Quota Fissa Fognia	€ 8,88
Quota Fissa Idrico	€ 17,91							Quota Fissa Dep.	€ 16,49
Quota Fissa Fognia	€ 8,88								
Quota Fissa Dep.	€ 16,49							UTENZE AGRICOLE	
FONTANINE		Comuni						Fase	2023 €/mc
Fase	2023 €/mc							Unica	€ 0,71
Unica	€ 0,71							Fognia	€ 0,26
Fognia	€ 0,26							Depurazione	€ 0,54
Depurazione	€ 0,54							Quota Fissa Idrico	€ 17,91
Quota Fissa Idrico	€ 17,91							Quota Fissa Fognia	€ 8,88
Quota Fissa Fognia	€ 8,88							Quota Fissa Dep.	€ 16,49
Quota Fissa Dep.	€ 16,49							UTENZE ZOOTECNICHE	
SUBDISTRIBUZIONE		Altre Ut. Pubbl.						Fase	2023 €/mc
Fase	2023 €/mc							Unica	€ 0,99
Unica	€ 0,99							Fognia	€ 0,26
Fognia	€ 0,26							Depurazione	€ 0,54
Depurazione	€ 0,54							Quota Fissa Idrico	€ 17,91
Quota Fissa Idrico	€ 17,91							Quota Fissa Fognia	€ 8,88
Quota Fissa Fognia	€ 8,88							Quota Fissa Dep.	€ 16,49
Quota Fissa Dep.	€ 16,49							UTENZE ANTINCENDIO	
UTENZE TEMPORANEE								Fase	2023 €/mc
Fase	2023 €/mc							Unica	€ 0,93
Unica	€ 1,42							Fognia	€ 0,26
Fognia	€ 0,26							Depurazione	€ 0,54
Depurazione	€ 0,54							Quota Fissa Idrico	€ 17,91
Quota Fissa Idrico	€ 17,91							Quota Fissa Fognia	€ 8,88
Quota Fissa Fognia	€ 8,88							Quota Fissa Dep.	€ 16,49
Quota Fissa Dep.	€ 16,49								

5.7.2. Il bonus idrico regionale

Il Bonus Idrico regionale è una iniziativa della Regione Basilicata, resa possibile nell’ambito degli accordi con le compagnie petrolifere Eni e Shell che finanzieranno il progetto denominato “Energie rinnovabili per la sostenibilità del settore idrico lucano”.

Si tratta di un aiuto concreto per i cittadini con redditi non elevati, una spinta decisa verso la transizione energetica, un prezioso ausilio per le casse dell’azienda grazie al risparmio sui costi dell’energia elettrica.

Il Bonus Idrico si sostanzia nell’esenzione in bolletta dei costi di approvvigionamento idrico, fognatura e depurazione (entro un consumo di 20 metri cubi all’anno

per ogni componente del nucleo familiare).

Tale misura si stima che possa interessare circa 70.000 famiglie con reddito Isee inferiore ai 30.000 euro.

Le modalità per accedere al contributo sono state impostate per procedere con la massima semplicità: è sufficiente compilare un modulo in cui l’intestatario dell’utenza idrica dovrà fornire pochi dati, dichiarare di rientrare nei requisiti richiesti ed accludere una copia del documento d’identità.

Negli ultimi mesi del 2023 sono state programmate, sulla base di un progetto speciale, le attività per l’erogazione del bonus idrico regionale.

NON AUTORIZZATO (nr. componenti non corretto - tipologia contratto non domestico residente)	9.944
DA INVIARE AD INPS	733
ESITO POSITIVO	29.245
ESITO NEGATIVO	426
DSU NON PRESENTE	3.757
DSU DUPLICATO	81

Tenuto conto dell’uscita del libro blu sull’acqua, dove sono riportati dati anche sulle tariffe del servizio idrico integrato, ho fatto alcune elaborazioni e confronti per verificare come si colloca la Basilicata.

In particolare, nel documento citato a pag. 105 è riportata la seguente tabella nella quale sono evidenziati i costi annuali, variabili a seconda del consumo di acqua, per una famiglia composta da tre persone.

TABELLA 8.3
COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE ARTICOLAZIONI TARIFFARIE PER AREA GEOGRAFICA

CONSUMO (mc)	60	80	100	120	140	160	180	200	220
MIN €	58	75	93	111	128	146	164	182	200
MAX €	269	335	401	477	561	645	770	902	1050
MEDIA €	147	189	233	280	330	386	447	511	578
TARIFFA UNITARIA EURO PER METRO CUBO	2,46	2,36	2,33	2,33	2,36	2,42	2,48	2,56	2,63

Fonte: elaborazione Utilitatis su proposte tariffarie e dati dei siti web dei gestori ed EGA.



Nella pagina successiva dello stesso volume si trova anche un focus sullo stesso parametro questa volta articolato per area geografica.

TABELLA 8.4

CORRISPETTIVO TOTALE E UNITARIO PER IL SII AL VARIARE DEL CONSUMO, UTENZA DI 3 COMPONENTI [EUR CUBO – ANNO 2023]

CORRISPETTIVO PER IL SII AL VARIARE DEI CONSUMI PER MACROAREA CONSIDERANDO UTENZA DI TRE COMPONENTI PER IPOTESI DI CONSUMO									
CONSUMO	60	80	100	120	140	160	180	200	220
NORD	130	167	209	252	298	348	402	461	521
CENTRO	183	235	290	347	412	484	559	637	718
SUD	153	193	235	277	323	378	437	502	572
MEDIA NAZIONALE	147	189	233	280	330	386	447	511	578
TARIFFA UNITARIA AL VARIARE DEI CONSUMI PER MACROAREA CONSIDERANDO UTENZA DI TRE COMPONENTI PER IPOTESI DI CONSUMO									
CONSUMO	60	80	100	120	140	160	180	200	220
NORD	2,17	2,09	2,09	2,10	2,13	2,17	2,23	2,30	2,37
CENTRO	3,04	2,93	2,90	2,90	2,94	3,02	3,10	3,19	3,26
SUD	2,55	2,41	2,35	2,31	2,31	2,36	2,43	2,51	2,60
MEDIA NAZIONALE	2,46	2,36	2,33	2,33	2,36	2,42	2,48	2,56	2,63

Fonte: elaborazione Utilitatis su proposte tariffarie e dati dei siti web dei gestori ed EGA

Tali dati sono stati utilizzati per un confronto con le tariffe della Regione Basilicata. In particolare, nella tab. 1 è riportato il confronto tra il corrispettivo pagato annualmente in Basilicata da una famiglia di tre persone ed il dato medio relativo al sud ed il dato medio nazionale.

Dal confronto emerge che la tariffa applicata in Basilicata è sempre inferiore sia al valore medio nazionale sia a quello dell'area sud, in particolare:

1. il corrispettivo pagato in Basilicata è sempre inferiore al corrispettivo medio pagato nell'area sud per un valore che varia tra il 15% ed il 26%;
2. il corrispettivo pagato in Basilicata è sempre inferiore al corrispettivo medio pagato in Italia per un valore che varia tra il 16% ed il 22%.

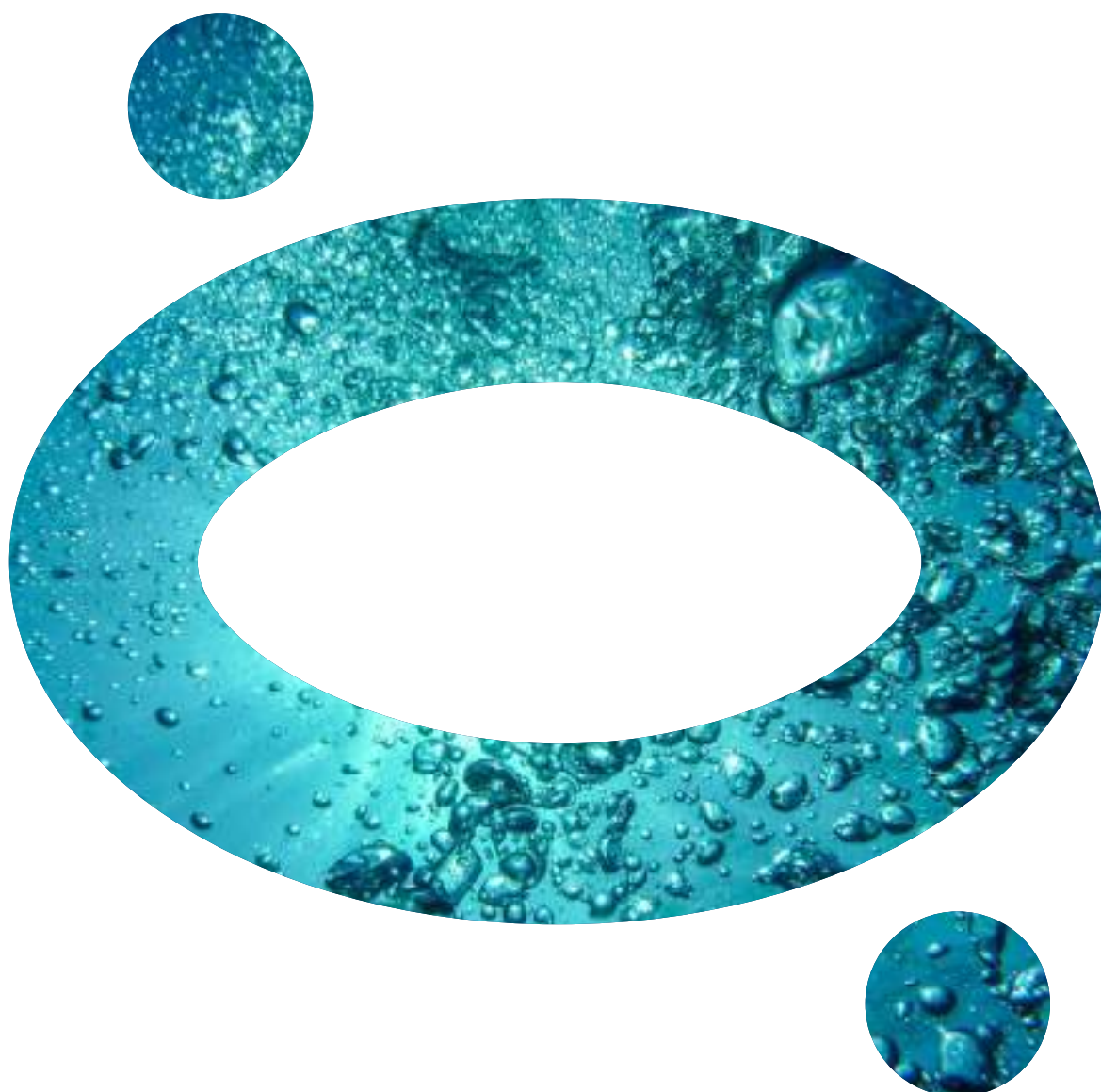
Riepilogo senza bonus					
consumi (m^3/anno)	Corrispettivo in Basilicata (euro/anno)	Valori medi sud del corrispettivo annuo (euro/anno)	Differenza rispetto tra corrispettivo Basilicata e valori medi sud	Media nazionale del corrispettivo annuo (euro/anno)	Differenza rispetto ai valori medi nazionali
220	480,58	572	-16%	578	-17%
200	421,18	502	-16%	511	-18%
180	371,98	437	-15%	447	-17%
160	322,78	378	-15%	386	-16%
140	273,58	323	-15%	330	-17%
120	224,38	277	-19%	280	-20%
100	187,58	235	-20%	233	-19%
80	150,78	193	-22%	189	-20%
60	113,98	153	-26%	147	-22%

Gli stessi dati, inoltre, sono stati utilizzati per un confronto con le tariffe della Regione Basilicata tenendo conto del bonus idrico regionale. In tal caso, è stato utilizzato anche il dato relativo al valore minimo nazionale. Dai confronti emerge che:

1. il corrispettivo pagato in Basilicata si azzerava per un consumo pari a 60 m³/anno e, in questo caso risulta essere, ovviamente, il valore minimo applicato in Italia;
2. il corrispettivo pagato in Basilicata risulta essere il più basso d'Italia per la fascia di consumi che vanno dai 120 m³/anno in giù;
3. il corrispettivo pagato in Basilicata è sempre inferiore al corrispettivo medio pagato nell'area sud per un valore che oscilla tra il 35,9% ed il 100%;
4. il corrispettivo pagato in Basilicata è sempre inferiore al corrispettivo medio pagato in Italia per un valore che oscilla tra il 36,6% ed il 100%.

Tab. 2 - Riepilogo con bonus							
consumi (m³/anno)	Corrispettivo (euro/anno) in Basilicata con il bonus regionale	Valori medi sud del corrispettivo annuo (euro/anno)	Differenza rispetto tra corrispettivo Basilicata e valori medi sud	Media nazionale del corrispettivo annuo (euro/anno)	Differenza rispetto ai valori medi nazionali	Valori Minimi nazionali (euro/anno)	Differenza rispetto al valore valori minimo nazionale
220	366,6	572	-35,9%	578	-36,6%	200	83%
200	307,2	502	-38,8%	511	-39,9%	182	69%
180	258,0	437	-41,0%	447	-42,3%	164	57%
160	208,8	378	-44,8%	386	-45,9%	146	43%
140	159,6	323	-50,6%	330	-51,6%	128	25%
120	110,4	277	-60,1%	280	-60,6%	111	-1%
100	73,6	235	-68,7%	233	-68,4%	93	-21%
80	36,8	193	-80,9%	189	-80,5%	75	-51%
60	0,0	153	-100,0%	147	-100,0%	58	-100%

Tali dati evidenziano non solo che il costo dell'acqua in Basilicata è nettamente inferiore ai valori medi nazionali e dell'area sud, ma confermano anche gli effetti positivi connessi all'introduzione del bonus idrico regionale che permette, nel caso di consumi contenuti, di avere in Basilicata le tariffe più basse dell'intero paese e di azzerare la stessa tariffa in caso di consumi pari a 20 m³/anno per abitante.



5.7.3. La gestione del credito

L'attività di recupero crediti ha contribuito ad incrementare gli incassi del 2023 di oltre 11 milioni di euro rispetto all'anno precedente, passando da circa 76 milioni ad oltre 87 milioni di euro, con un aumento pari a circa il 14% ottenuto nell'arco di un solo anno di gestione.

L'attività di recupero crediti ha rispecchiato quanto previsto dalla Delibera ARERA 311/2019/R/Idr e successive modificazioni riguardante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, che ha introdotto alcune modifiche, tra le quali la modalità dei solleciti di pagamento (sollecito bonario e costituzione in mora), modalità di rateizzazione e l'iter da seguire per la disalimentazione delle utenze. Le azioni di recupero sono proseguite con strategie di diversificazione: attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito, svolte da personale interno incaricato, che hanno consentito, attraverso il contatto diretto con il cliente e l'esperienza maturata, di ottenere ottimi risultati; risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero; attività

giudiziale interna/ esterna sulle situazioni di maggiore rilievo; ottimizzazione della gestione amministrativa collegata alla gestione delle utenze cessate; ulteriore implementazione e diversificazione delle azioni di recupero sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa; analisi e segmentazione delle utenze sulla base delle "abitudini al pagamento", finalizzate ad azioni di recupero mirate. Sono state ampliate le tecnologie a disposizione per potenziare le analisi di dettaglio sulla situazione dei crediti. A questo si aggiunge una gestione ancora più attenta dei clienti morosi, tramite l'invio di avvisi di imminente limitazione/interruzione della fornitura per morosità. In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può affermare che il contenzioso va attestandosi su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l'extrema ratio, limitata quindi a quei casi per cui la pronuncia da parte del giudice diventa l'unico mezzo di risoluzione della lite, essendo stata accertata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale.

5.8. I social media

Acquedotto Lucano nel corso del 2023 ha consolidato la propria presenza sui principali canali social, l'Azienda ha investito sulla crescita e sulla valorizzazione della community social, che ha in Facebook e in Instagram i suoi canali di riferimento. Il canale Facebook, focalizzato su comunicazioni istituzionali, commerciali e avvisi relativi al servizio idrico integrato, come sospensioni idriche o possibili lavori di manutenzione, ha raggiunto una fan base di oltre 22.500 follower, in incremento rispetto all'anno precedente. Seppure più ridotta, è in espansione anche la community di Instagram che conta circa 1.400 follower, confermando il crescente interesse degli utenti nell'utilizzo di questi canali per interagire con l'Azienda.





TU CONTI PER NOI, LUI CONTA PER TE. E I CONTI TORNANO!

Il contatore smart consente di
monitorare i consumi e le fatture

PROSSIMAMENTE A CASA TUA
L'innovazione conta





Il rapporto con gli utenti

Totale utenze:
285.260

Utenti serviti
da acquedotto:
285.260

Utenti serviti
da fognatura:
253.368

Utenti serviti
da depurazione:
230.739

Numero chiamate
al call center:
167.000





A photograph of a calm body of water, possibly a lake or a wide river, with a forested hill in the background. The water is dark blue with gentle ripples. The hill is covered in dense green trees and shrubs. The sky is overcast with soft, grey clouds.

6

La creazione di valore



6.1. Performance economica

6.1.2. La catena di fornitura

6.1.3. Gli impatti indiretti

6.1.4. Il valore aggiunto e distribuito

6.1. Performance economica

[GRI 2-6, 3-3]

Impegnarsi nel promuovere una cultura di impresa volta alla sostenibilità significa, per Acquedotto Lucano, condividere con il territorio e con gli stakeholder il valore prodotto grazie all'attività svolta. Infatti, la performance economica rappresenta una tematica particolarmente rilevante anche in riferimento alla creazione e alla distribuzione alle diverse categorie di stakeholder della ricchezza generata, affermando un modello di impresa vocata all'innovazione e ad una stretta sinergia con il territorio. In questo contesto si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato per i fornitori. I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di esercizio della Società. Per informazioni in dettaglio in merito alla performance economica si veda il Bilancio di esercizio 2023 pubblicato sul sito internet

www.acquedottolucano.it

6.1.2. La catena di fornitura

[GRI 3-3]

La catena di fornitura Il tema della catena di fornitura è di primaria importanza per Acquedotto Lucano in quanto la Società opera quotidianamente avvalendosi del supporto di appaltatori e partner industriali e commerciali. Negli anni la Società ha affinato la gestione dei rapporti con queste categorie di soggetti, dotandosi di procedure interne specifiche. Tutte le forniture e gli appalti devono essere motivati da effettive esigenze aziendali e la scelta del fornitore deve essere effettuata tenendo in considerazione parametri sia tecnici che economici. AL seleziona i propri fornitori e appaltatori esclusivamente tra soggetti che garantiscono precise garanzie di affidabilità e di idoneità tecnica per lo svolgimento delle prestazioni richieste. Infatti, i processi di selezione dei fornitori e di formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi sono dettati da valori imprescindibili per la Società, contenuti all'interno del Codice Etico insieme ai principi alla base della gestione del rapporto con gli appaltatori. Nello specifico, AL SpA non intrattiene rapporti con soggetti che compiano attività incompatibili con le norme etiche

stabilite dalla Società, con appaltatori che non rispettino le norme aziendali ed internazionali in termini di tutela del lavoratore e che non abbiano una reputazione tale da far sospettare condotte collusive, evasione in materia di tasse, imposte e contributi ai lavoratori o coinvolgimenti politici. Acquedotto Lucano ha istituito, tramite avviso pubblico, un elenco di operatori economici finalizzato ad un accesso rapido e razionale delle informazioni necessarie all'individuazione dei soggetti più idonei con i quali attivare rapporti di collaborazione negli ambiti di attività della Società e nel pieno rispetto delle norme vigenti.

6.1.3. Gli impatti indiretti

[GRI 3-3]

Per fornire una rendicontazione più ampia degli impatti derivanti dal suo operato, è opportuno considerare non soltanto l'impiego diretto di personale e la contribuzione diretta al PIL (impatti diretti), ma estendere le valutazioni all'attivazione di posti di lavoro e alla generazione di valore aggiunto lungo la propria catena di fornitura, attraverso l'acquisto di beni e servizi necessari alla propria attività di business (impatti indiretti) e attraverso le spese per consumi finali, che immettono a loro volta ricchezza nel sistema economico (impatti indotti).



6.1.4. Il valore aggiunto e distribuito

[GRI 3-3, 201-1]

Acquedotto Lucano produce ricchezza, contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera, con l'obiettivo di generare valore aggiunto con ricadute positive in termini di investimenti e di occupazione. L'indicatore che evidenzia la capacità della Società di produrre valore sul territorio e di soddisfare gli interessi economici dei propri interlocutori è rappresentato dal valore aggiunto. Il valore economico direttamente generato nel 2023 è stato pari a 107.005.514 milioni di euro.

Di tale valore economico, quello distribuito è stato pari a 96.721.958.

(Per le informazioni dettagliate si rimanda al Bilancio Economico Finanziario 2023 pubblicato sul sito www.acquedottolucano.it)



An aerial photograph of a large, calm blue lake. The water is a deep, vibrant blue. The shoreline is visible in the top right and bottom left, covered with lush green trees and vegetation. The overall scene is peaceful and natural.

7

Il futuro, gli obiettivi di sviluppo
sostenibile e l'innovazione



- 7.1. La strategia per affrontare il futuro
- 7.2. Piano degli investimenti per indicatori Arera
- 7.3. La transizione digitale
- 7.4. La transizione energetica
- 7.5. Ricerca e sviluppo
- 7.6. Sistema di ricerca delle perdite idriche

7.1. La strategia per affrontare il futuro

[GRI 3-3, 203-1]

Con l'avvio del triennio 2021-2024, Acquedotto Lucano ha inaugurato una nuova visione per vincere le due sfide principali: la transizione digitale e la transizione ecologica. Recependo i principi del Quadro Strategico dell'Arera (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente), Acquedotto Lucano mette al centro delle attività il consumatore, attraverso una visione strategica ispirata dall'esigenza di garantire a tutti i cittadini, un servizio accessibile, anche in termini economici, efficiente, ed erogato con livelli di qualità crescente. Al contempo, garantendo la sostenibilità sotto il profilo ambientale, allineato ai principi dell'economia circolare, per contribuire alla competitività del sistema nazionale. Acquedotto Lucano, infatti, ha avviato una politica industriale centrata sulla ricerca e sull'innovazione, che accompagni la riconversione e la transizione verso la trasformazione digitale, energetica e sostenibile; in grado di svolgere con più consapevolezza ed orgoglio aziendale il ruolo di volano per l'economia locale. Offrire nuove prospettive di impiego per giovani laureati lucani e di lavoro, anche e soprattutto per le aziende locali. Nell'assemblea del 30 settembre 2023 è stato approvato il Piano industriale aziendale. Il documento riporta le linee guida strategiche, le azioni (ed i relativi impatti economici e finanziari) tramite le quali si intendono superare non solo le criticità di carattere economico finanziario, ma anche quelle organizzative ed impiantistiche. Gli obiettivi da raggiungere sono tra di loro interconnessi e sono basati principalmente sul progresso tecnologico. Essi riguardano: l'efficientamento dei costi, con particolare riguardo a quelli energetici; la transizione digitale; la transizione ecologica. Le azioni per la transizione digitale si fondano su: innovazione ed information technology per il controllo e la gestione di reti ed impianti; introduzione di sistemi di smart-metering (contatori intelligenti) e di gestione dati per meglio indirizzare le scelte operative dell'azienda; attivazione del software di ERP (Enterprise Resource Planning) per la gestione dei processi aziendali, amministrativi e gestionali. Le azioni per la transizione ecologica si fondano su: protezione della risorsa idrica con l'individuazione di possibili rischi e definizione di programmi di intervento in caso di emergenze: realizzazione di un Piano per la produzione di energia rinnovabile e riduzione dei consumi energetici;

ottimizzazione del funzionamento dei depuratori attraverso la realizzazione di progetti già finanziati (recupero dei ritardi accumulati) e sperimentazione di nuove tecnologie per il riutilizzo delle acque depurate; realizzazione di interventi per la migliore gestione delle reti di adduzione e distribuzione (eventuale sostituzione di condotte obsolete) per ridurre al minimo le perdite idriche; utilizzo di finanziamenti nell'ambito del react-Eu e del PNRR; redazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (in fase di stesura); avvio di attività sperimentali per la riduzione dei fanghi di risulta e del consumo di energia; progettazione di nuovi depuratori. I principali benefici che potranno essere colti riguardano miglioramenti di carattere ambientale, economico e tecnico. Dal punto di vista ambientale: riduzione delle perdite idriche e conseguenti riduzioni della spesa energetica e delle relative emissioni di gas serra; riduzione dei rischi connessi ai cambiamenti climatici; miglioramento della conservazione e della gestione delle risorse idriche; riduzione del rischio di tracimazioni delle acque reflue nell'ambiente. Dal punto di vista economico: minori costi connessi con la manutenzione delle reti o dovuti a rotture impreviste delle condotte idriche; minori costi per l'energia elettrica; maggiori incassi con sistemi di smartmeter; riduzione dell'acqua non fatturata; miglioramento dei rapporti con le utenze; maggiore coinvolgimento degli utenti e maggiore velocità nel rispondere alle richieste. Dal punto di vista economico: riduzione delle interruzioni del servizio idrico; migliore rispondenza alle norme vigenti e ed alle richieste informative degli enti di controllo; crescita professionale del personale; passaggio dalla manutenzione per guasti alla manutenzione programmata; riduzione dell'incidenza di guasti e tracimazioni; riduzione del rischio di non conformità derivante da problemi di qualità dell'acqua; processi decisionali più veloci e basati sull'analisi dati.

Il React-EU Assegna risorse supplementari per 313 milioni di euro nell'ambito del PON Infrastrutture e Reti 2014-2020, nell'ambito dell'asse IV Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti. Il finanziamento ottenuto da Acquedotto Lucano è relativo ad interventi in 18 Comuni

per un totale di 2.632 chilometri rete di distribuzione, 5 reti di adduzione per un totale di 1.380 km rete di adduzione, 115.788 utenze per un totale di 233.247 abitanti serviti. Le azioni previste concernono: - rilievo, digitalizzazione e modellazione idraulica su reti idriche di distribuzione e di adduzione - realizzazione di camerette e distretti di misura per il calcolo dei bilanci idrici e per il controllo della pressione - installazione di misuratori di portata nei serbatoi - attività di ricerca perdite attiva e mappatura delle aree di criticità della rete - sostituzione delle condotte ammalorate nelle reti di distribuzione interna ed in quelle di distribuzione esterne - adeguamento tecnologico di 15 impianti di sollevamento idrico - sostituzione massiva dei contatori alle utenze (circa 72.000 smart-meter) - realizzazione di una rete di comunicazione dati di telemetria ed implementazione piattaforma di supervisione. Nel 2023 è proseguita l'attività di realizzazione di progetti di miglioramento delle reti e degli impianti e di reperimento di fondi per ulteriori interventi. Tra i nuovi progetti ammessi a finanziamento nel corso del 2023, si segnalano:

- FONDI PNRR per la depurazione. Con Decreto ministeriale n. 262 del 09/08/2023, a valere sui fondi del PNRR M2C4 Investimento 4.4, sono stati approvati gli interventi sulla depurazione per un importo totale di 10,6 milioni di Euro relativi a diversi impianti di depurazione e reti di collettamento; - FONDI FESR 2021-2027 per la depurazione e le fognature. Con DGR 367 del 23/2023 è stato approvato il Programma Regionale Basilicata FESR FSE+ 2021-2027, con la candidatura di 3 investimenti per un totale di 23,5 milioni di Euro; - FONDI Ministero dell'Ambiente. Con Determina Dirigenziale del Mase n. 584 del 20/12/2023, a valere sui fondi del Ministero dell'Ambiente è stato approvato l'Accordo di Programma per il finanziamento degli interventi di ripristino delle opere di collettamento o depurazione delle acque, nonché di impianti di monitoraggio delle acque, in casi di urgenza correlati ad eventi calamitosi, per un totale di 700 mila Euro.



7.2. Piano degli investimenti per indicatori Arera

La trasformazione in senso sostenibile di Acquedotto Lucano necessita di essere accompagnata da interventi massicci per superare i problemi connessi con l'obsolescenza delle infrastrutture di deposito, di distribuzione, di fognatura e di depurazione. Ritardi e criticità rispetto ai quali l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente effettua un costante monitoraggio attraverso i report di rendicontazione: i valori di sei indicatori specifici devono essere oggetto di continuo miglioramento.

Oltre agli standard tecnici, annualmente Arera richiede la rendicontazione degli standard di erogazione del servizio: 28 standard specifici e 14 standard generali, riconducibili ai seguenti aspetti: - avvio e cessazione del rapporto contrattuale - gestione del rapporto contrattuale - fatturazione, gestione dei reclami e delle richieste scritte - gestione degli sportelli e dei servizi telefonici. Solo migliorando le performance relative a questi indicatori è possibile migliorare il rapporto con gli utenti.

7.3. La transizione digitale

Acquedotto Lucano ha avviato una rivoluzione digitale, resa possibile dai finanziamenti europei acquisiti, che la stanno portando in una nuova forma di gestione di reti ed impianti basata sull'uso di tutti gli strumenti offerti dalla information technology. In termini di digital transformation, la strumentazione può essere definita come: "Un insieme di tecniche per misurare, trasmettere, registrare e regolare variabili fisiche o chimiche. La strumentazione è necessaria per acquisire informazioni di una variabile di processo, per essere in grado di reagire manualmente o automaticamente (azioni di controllo) per mantenere il processo in un punto operativo desiderato". Essa comprende: strumentazione per l'acquisizione di informazioni (smartmeter e sensori); valvole e apparati di telecontrollo; telerilevamento; tecnologie GIS; strumenti di visualizzazione. Il complesso delle tecnologie digitali consentiranno di ricostruire i gemelli digitali delle reti e degli impianti. Gemello digitale, realtà aumentata e realtà virtuale La tecnologia dei «gemelli digitali» unisce GIS, sensori e applicazioni VR per generare repliche funzionanti di sistemi reali, combinando dati fisici (immagini satellitari) con dati acquisiti in situ (sensori/

Internet of Things) per simulare il funzionamento di reti o impianti. Tali sistemi permettono di acquisire dati, effettuare simulazioni relative al funzionamento della rete o dell'impianto da cui estrapolare informazioni utili al corretto funzionamento del «gemello reale» fornendo anche una rappresentazione virtuale (BIM) di tubi, cavi e altri manufatti. L'apprendimento automatico e l'intelligenza artificiale (AI) vengono utilizzati per elaborare i dati acquisiti. La tecnologia AI può "imparare" nel tempo, aggiornando gli algoritmi utilizzati per simulare i "gemelli reali", migliorando, ad esempio, la comprensione dei fenomeni di perdita ed arrivando ad individuarli in tempo reale. I principali benefici della trasformazione digitale riguardano: miglioramenti di carattere ambientale; riduzione delle perdite idriche e conseguenti riduzioni della spesa energetica e delle relative emissioni di gas serra; riduzione dei rischi connessi con i cambiamenti climatici; miglioramento della conservazione e della gestione delle risorse idriche; riduzione del rischio di tracimazioni delle acque reflue nell'ambiente; minori costi connessi con la manutenzione delle reti o dovuti a rotture impreviste delle condutture idriche; minori costi per l'energia elettrica;

fatturazione precisa con sistemi di smartmeter; riduzione dell'acqua non fatturata; miglioramento dei rapporti con le utenze anche in termini di maggiore coinvolgimento e maggiore tempestività di risposta alle richieste; riduzione delle interruzioni del servizio idrico; maggiore rispondenza alle norme vigenti ed alle richieste informative degli enti di controllo; miglioramenti dal punto di vista tecnico; crescita

professionale del personale; passaggio dalla manutenzione per guasti alla manutenzione programmata; riduzione dell'incidenza di guasti e tracimazioni; riduzione del rischio di non conformità derivante da problemi di qualità dell'acqua; processi decisionali più veloci e basati su analisi dati.

7.4. La transizione energetica

La transizione energetica Nel corso del 2021 e nel 2022, su una situazione economico-finanziaria già di per se difficile si è innestato un fenomeno imprevedibile e dirompente come quello dell'aumento dei costi dell'energia elettrica. Tale aumento, connesso all'elevato consumo di energia di AL, ha comportato un forte aumento dei costi di gestione. Da ciò si evince l'urgenza di lavorare su temi quali: - la riduzione dei consumi; - l'autoconsumo, prevedendo la realizzazione di impianti da fonti rinnovabili a servizio delle nostre reti e delle nostre strutture; - l'approvvigionamento dell'energia elettrica a costi convenienti e, se possibile, non soggetti alle oscillazioni che, a seguito di scenari internazionali, potrebbero subire rialzi come quelli avuti nel 2022. Il programma di transizione energetica dovrà portare, oltre al raggiungimento in tempi rapidi di un massiccio utilizzo di energia da fonti rinnovabili, ad una sensibile riduzione del costo energetico, ad una stabilità dei costi di approvvigionamento. L'ambizioso obiettivo è quello di diventare il primo acquedotto italiano con consumo di energia proveniente quasi esclusivamente da fonti rinnovabili, ponendo la Società tra quelle all'avanguardia nel settore della gestione del servizio idrico integrato. Nella tabella sottostante sono riepilogati i principali interventi di riduzione dei consumi energetici o di realizzazione di impianti per autoproduzione. Poiché il totale della produzione/risparmio è pari a 58 GWh/anno rispetto agli attuali consumi che sono di circa 154 GWh/anno. 2021 Costo sostenuto 31.287.049 L'aumento, rispetto al 2020 è stato del 63% circa. Tale aumento si è verificato negli ultimi mesi dell'anno 2022 Costo sostenuto 55.452.281 La fornitura è stata effettuata in salvaguardia con un aumento di 24,2 milioni di Euro rispetto al 2021 e di 36,4 milioni di Euro rispetto al 2020. Riepilogo interventi Produzioni/Risparmio Annue (GWh) FV Piano 2016 5

Revamping ISI 15 Eolico 4 MW ISI Camastra (Ottenuto finanziamento di 10 milioni di Euro tramite APIBAS) 8 Ulteriori 4 MWp FV finanziati (APIBAS) 5,2 REACT EU 1,8 PNRR 23 58 In relazione alle azioni connesse al risparmio energetico e all'approvvigionamento di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili (FER): - accelerando le azioni già previste le precedenti piano energetico, sono stati avviati all'esercizio impianti fotovoltaici in autoproduzione. Nel 2022, in particolare, sono stati completati 6 impianti fotovoltaici che si aggiungono all'impianto già entrato in funzione nel 2021; - sono in fase di realizzazione interventi sulle reti idriche previsti nell'ambito del finanziamento del REACT EU. In tal caso, a completamento di tutti gli interventi previsti, è stimata una riduzione di almeno il 6 per cento del volume di perdite complessive nelle reti (pari a oltre 2 milioni di metri cubi). Ciò comporterebbe un risparmio energetico pari a circa 1,8 GWh/anno; Sono stati previsti ulteriori interventi sulle reti idriche nell'ambito del finanziamento del PNRR che devono essere completati entro il 2026. In tal caso si prevede una riduzione di un volume di perdite nelle reti pari a oltre 20 milioni di m3 con un risparmio energetico minimo pari a 23 GWh/anno (pari ad oltre il 15% degli attuali consumi annui di AL). Sono in fase di realizzazione il revamping e l'efficientamento delle quattro stazioni di sollevamento idrico a maggior consumo (Camastra a Trivigno, Pietrasasso a Castelluccio Inferiore, Aggia a Paterno e Ginestrole a Marsico Nuovo). Per queste azioni, il cui completamento è previsto entro il 2024, è stato previsto un risparmio pari a 15 GWh/anno (pari a circa il 10 per cento degli attuali consumi annui di AL). E' prevista la realizzazione di un parco eolico con due torri ciascuna da 2 MW presso l'impianto Camastra e di uno o più parchi fotovoltaici da realizzarsi in aree industriali per un totale di 4 MW.

7.5. Ricerca e sviluppo

Una delle sfide più impegnative che le aziende sono chiamate oggi ad affrontare è quella della creazione di nuovo vantaggio competitivo che allo stesso tempo possa garantire la sostenibilità delle aziende stesse. Il raggiungimento di questi obiettivi non può prescindere dalla ricerca e dall'innovazione: innovare per migliorare e progredire. Acquedotto Lucano riserva alla ricerca e all'innovazione una parte consistente della propria attività, collaborando con istituzioni accademiche e implementando progetti innovativi che confermano il ruolo chiave dell'azienda nella promozione di pratiche sostenibili e nell'affrontare le sfide ambientali del nostro tempo. Il metodo è quello degli investimenti: negli impianti, nella gestione aziendale, nella ricerca, nell'innovazione e nei sistemi di controllo. Le linee fondamentali di sviluppo sono quindi state definite con previsione da Acquedotto Lucano nel Piano industriale 2015– 2019. Obiettivo è fare dell'eccellenza tecnica, gestionale e di sostenibilità il driver sempre più centrale dello sviluppo aziendale, attraverso le seguenti azioni: • progressione della crescita sostenibile del servizio idrico integrato; • miglioramento continuo dei livelli di qualità e sicurezza; • progressione nel processo di razionalizzazione del servizio; • aumentare la presenza e la competenza nel campo della ricerca; • assicurare la tutela per le fasce più deboli. Due le iniziative di maggiore rilievo: 1. Acquedotto Lucano partecipa attivamente al progetto "Infrastruttura di Ricerca Italiana per le Geoscienze" (GRINT) finanziato da fondi PON - EU all'Istituto Nazionale di geofisica e Vulcanologia (INGV - Sezione di Palermo) con la collaborazione dell'UNIBAS, finalizzato al potenziamento e alla realizzazione di sistemi di monitoraggio multi-parametrico su aree vulcaniche (Etna, Isole Eolie, Campi Flegrei e Vesuvio) e aree caratterizzate da sistemi di faglie attive (Irpina, Pollino-Val D'Agri e Sannio) 2. Acquedotto Lucano ha sottoscritto un Protocollo di intesa che coinvolge Regione Basilicata, Istituto per la Protezione Sostenibile delle Piante del CNR, Istituto di Ricerca sulle Acque, Scuola di Ingegneria dell'Università degli Studi della Basilicata, ed Agenzia Lucana di Sviluppo e di Innovazione in Agricoltura. L'Accordo è dedicato alla promozione di soluzioni e tecnologie innovative per l'efficienza e l'ottimizzazione della gestione delle acque volte ad una corretta valorizzazione delle risorse idriche; e si articolano

in tre direttrici progettuali: ottimizzazione dell'uso dell'acqua in agricoltura; tecnologie avanzate di riutilizzo di acque urbane e industriali; gestione ottimale delle acque sotterranee costiere e dei rischi di salinizzazione. In particolare, Acquedotto Lucano collabora alla realizzazione di progetti di comune interesse tesi a valutare schemi di trattamento alternativi dei reflui municipali che consentano: la valorizzazione della risorsa acqua reflua in un'ottica di sviluppo delle bio-agri-energie; la riduzione dei consumi energetici nei cicli di depurazione; la riduzione della produzione di fanghi di supero dall'attività di depurazione di acque reflue urbane; la riduzione delle emissioni di gas clima-alteranti.

7.6. Sistema di ricerca delle perdite idriche

Le principali criticità sono dovute alle perdite che sono pari a circa il 58% del volume complessivo dell'acqua in ingresso nel sistema di acquedotto. Tale fenomeno è dovuto, in particolare, al fatto che: • le reti di distribuzione (quelle cioè utilizzate nei centri abitati) sia le reti di adduzione (quelle utilizzate per il trasporto dell'acqua dalle fonti di approvvigionamento ai centri abitati): • hanno un'età media elevata e risultano vetuste; • non sono state oggetto di un programma di sostituzione articolato nel tempo in funzione di una sostenibile gestione delle pressioni in rete; • Il numero dei serbatoi idrici gestiti da A.L. è elevato (circa 870, di cui 40 strategici sono circa); essi risultano in evidente stato di degrado manutentivo, in quanto per anni, per la mancanza di risorse finanziarie, non sono stati oggetto di una manutenzione programmata. L'evoluzione del piano di miglioramento è monitorata nel tempo tramite i macro indicatori: - "M1 – Perdite idriche" che, secondo gli standard ARERA, è articolato in due sotto-indicatori basati su diverse modalità di calcolo, ovvero: M1A (perdite idriche lineari); M1B (perdite idriche percentuali) - "M2 - Interruzioni del servizio". Tale indicatore mira a garantire agli utenti la continuità del servizio di approvvigionamento idrico, evitando i fenomeni di interruzione imprevisti e limitando la durata di quelli programmati. Il React-EU, come già evidenziato, assegna risorse supplementari da utilizzare anche per attività di ricerca perdite attiva e mappatura delle aree di criticità della rete, sostituzione delle condotte ammalorate nelle reti di distribuzione interna ed in quelle di distribuzione esterne.

Interventi previsti nei territori interessati - Rilievo-digitalizzazione-modellazione idraulica: reti idriche di distribuzione e adduzione: circa 2.600 km - Realizzazione di camerette e distretti di misura per il calcolo dei bilanci idrici e per il controllo della pressione: circa 350 - Installazione di misuratori di portata nei serbatoi - Attività di ricerca perdite attiva e mappatura delle aree di criticità della rete - Sostituzione delle condotte ammalorate nelle reti di distribuzione interna ed in quelle di distribuzione esterne - Adeguamento tecnologico di 15 impianti di sollevamento idrico - Sostituzione massiva dei contatori alle utenze: circa 72.000 smart-meter -

Realizzazione rete di comunicazione dati di telemetria ed implementazione piattaforma di supervisione Benefici attesi in seguito delle azioni identificate nel progetto Per l'area oggetto dell'intervento il progetto consentirà di ottenere una riduzione dell'attuale volume di perdita di circa il 6% con un recupero di risorsa idrica di oltre 2 milioni di mc. L'Ambito di Intervento di questo progetto è da considerarsi quale completamento di quello definito nel progetto del REACT EU, quale risultato di una analisi delle performance condotta per tutti i sistemi idrici gestiti da Acquedotto Lucano in termini di perdite idriche, rotture e controversie legali con gli utenti, inserendo tra i parametri di scelta anche la possibilità di utilizzare fonti di approvvigionamento alternative, con particolare riferimento alla presenza di sorgenti locali in quota che permetterebbero di ridurre i volumi forniti dagli schemi esterni, limitando quelli che necessitano di sollevamenti. Il numero di Comuni che quindi rientrano a far parte di questo progetto è pari a 42, che si aggiungono ai 18 inseriti nel progetto REACT EU.

Principali azioni previste	Descrizione	Importo gara
Azione 1	Servizi di rilievo, modellazione, ricerca perdite ed ingegnerizzazione reti	€ 8.952.615,39
Azione 2	Lavori di realizzazione delle camerette per la distrettualizzazione e riduzione pressione nonché della sostituzione di tratti di condotte ammalorate	€ 14.400.000,00
Azione 3	Fornitura e posa di contatori smart	€ 15.191.353,30

Principali azioni previste	Descrizione	Indicatori	Importo gara
Azione 1	Servizi di rilievo, modellazione, ricerca perdite ed ingegnerizzazione reti	3153 Km di reti interne	€ 8.169.683,14
		1424 Km di adduttrici	
		110.284 utenze	
Azione 2	Lavori di realizzazione delle camerette per la distrettualizzazione e riduzione pressione nonché della sostituzione di tratti di condotte ammalorate	212 camerette	€ 23.240.350,00
		1050 m di riparazione perdite opex	
		Sostituzione di condotte ammalorate per circa 75 km	
Azione 3	Fornitura e posa di contatori smart	74.917	€ 12.548.978,39

Indice dei contenuti GRI

Elenco degli indicatori GRI associati ai riferimenti
del Bilancio di sostenibilità

Dichiarazione d'uso:
rendicontazione in conformità agli Standard GRI
per il periodo 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

Standard Utilizzato: GRI 1 - Principi Fondamentali
- versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE
INFORMATIVE GENERALI		
GRI 2 – informative generali – versione 2021	2-1 dettagli organizzativi	- nota metodologica - l'identità di Acquedotto Lucano
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione	- nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione	- nota metodologica
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	- gestione responsabile dell'approvvigionamento idrico - la rete idrica - gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione - gestione responsabile dell'energia - gestione responsabile degli aspetti ambientali - la catena del valore
	2-7 Dipendenti	- il capitale umano
	2-8 Lavoratori non dipendenti	- esame dei dati statistici relativi agli addetti
	2-9 Struttura e composizione della governance	- l'attuale assetto societario e organizzativo - l'assemblea dei soci - l'amministratore unico
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	- l'attuale assetto societario e organizzativo - l'assemblea dei soci
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo	- l'amministratore unico
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	- la strategia aziendale - i pilastri della strategia aziendale - la nuova vision - l'ambiente - gestione responsabile dell'approvvigionamento idrico - la rete idrica - gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione - gestione responsabile dell'energia - gestione responsabile degli aspetti ambientali
	2-15 Conflitti di interesse	- il sistema di gestione integrato
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	- politiche retributive
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	- politiche retributive

	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	- lettera agli stakeholder
	2-23 Impegno in termini di policy	- il sistema di gestione integrato
	2-24 Integrazioni degli impegni in termini di policy	- il sistema di gestione integrato
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	- il sistema di gestione integrato
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	- il sistema di gestione integrato
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	- il sistema di gestione integrato
	2-28 Appartenenza ed associazioni	- stakeholder e coinvolgimento
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	- nota metodologica
TEMI MATERIALI		
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	- nota metodologica
	3-2 Elenco dei temi materiali	- analisi di materialità
TEMA MATERIALE: ETICA E INTEGRITA' NEL BUSINESS	3-3 Gestione dei temi materiali	- nota metodologica - analisi di materialità
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205 -1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	- il sistema di gestione integrato
	205 -2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	- Il sistema di gestione integrato - sviluppo e formazione delle persone
	205 -3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	- il sistema di gestione integrato
GRI 207: Imposte	207 -1 Approccio alla fiscalità	- performance economica - il valore aggiunto generato e distribuito
TEMA MATERIALE: FINANZA SOSTENIBILE		
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- performance economica - il valore aggiunto generato e distribuito
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLA RISORSA IDRICA		
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- gestione responsabile dell'approvvigionamento idrico

GRI 303: Acqua e scarichi idrici	303 -1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	- l'ambiente - gestione responsabile dell'approvvigionamento idrico - la rete idrica - gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione - gestione responsabile dell'energia - gestione responsabile degli aspetti ambientali
	303 -2 Gestione degli impatti legati allo scarico di acqua	- gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione
	303 -3 Prelievo idrico	- gestione responsabile dell'approvvigionamento idrico
	303 -4 Scarico di acqua	- gestione responsabile delle reti fognarie e della depurazione
TEMA MATERIALE: PROTEZIONE DEGLI ECOSISTEMI E TUTELA DELLA BIODIVERSITA'		
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Gestione di altri aspetti ambientali
GRI 304: Biodiversità	304 -1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti a) aree protette ad elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	- altre attività: indicatori Arera ed obiettivi - la salvaguardia degli ecosistemi
	304 -2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	- altre attività: indicatori Arera ed obiettivi - la salvaguardia degli ecosistemi
TEMA MATERIALE: TRANSIZIONE ENERGETICA E CONTRASTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO		
GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- gestione responsabile dell'energia - la transizione energetica
GRI 302: Energia	302 -1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	- gestione responsabile dell'energia
	302 -4 Riduzione del consumo di energia	- gestione responsabile dell'energia - la transizione energetica
GRI 305: Emissioni	305 -5 Riduzione delle emissioni di GHG	- gestione responsabile dell'energia - la transizione energetica
TEMA MATERIALE:		

QUALITA' E
INQUINAMENTO
DELL'ARIA

GRI 3 – temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- le emissioni in atmosfera
-----------------------------	---------------------------------	-----------------------------

TEMA MATERIALE:
GESTIONE
RESPONSABILE
DEI RIFIUTI ED
ECONOMIA
CIRCOLARE

GRI 3 – temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- gestione responsabile di altri aspetti ambientali
GRI 401: Occupazione (2016)	401 -1 Nuove assunzioni e turn over	-esame dei dati statistici relativi agli addetti
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405 -1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	- il capitale umano
GRI 406: Non discriminazione	406 -1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	- inclusione, diversità e benessere aziendale

TEMA MATERIALE:
SVILUPPO E
FORMAZIONE
DELLE PERSONE

GRI 3 – Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- sviluppo e formazione delle persone
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404 -1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	- sviluppo e formazione delle persone
	404 -2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	- sviluppo e formazione delle persone

TEMA MATERIALE:
SALUTE E
SICUREZZA
DELLE PERSONE

GRI 3 – temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- salute e sicurezza delle persone
GRI 403: salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403 -1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	- salute e sicurezza delle persone
	403 -2 Identificazione, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	- salute e sicurezza delle persone - servizio di prevenzione e protezione

	403 -5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza	- sviluppo e formazione delle persone
	403 -9 Infortuni sul lavoro	- esame dei dati statistici relativi agli addetti
	403 -10 Malattia professionale	- esame dei dati statistici relativi agli addetti
TEMA MATERIALE: CREAZIONE DI VALORE PER IL TERRITORIO E IMPEGNO NEI CONFRONTI DELLA COMUNITA'		
GRI 3 – temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- la creazione di valore - la catena di fornitura - gli impatti indiretti - il valore aggiunto generato e distribuito
GRI 201: performance economiche (2016)	201 -1 Valore economico direttamente generato e distribuito	- performance economica
GRI 413: Comunità locali (2020)	413 -1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	- il rapporto con gli utenti e gli stakeholder
TEMA MATERIALE: INCLUSIONE, SODDISFAZIONE E RESPONSABILITA' DEGLI UTENTI		
GRI 3 – temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	- il nostro impegno - il rapporto con gli utenti - innovazione a servizio degli utenti - l'equità nei confronti degli utenti
GRI 416: salute e sicurezza dei clienti (2016)	416 -1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	- il laboratorio di analisi - i controlli sulle acque potabili - i piani di sicurezza e di emergenza e il Water Safety Plan
	416 -2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	- il laboratorio di analisi - i controlli sulle acque potabili
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)	417 -1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	- informazione trasparente

**TEMA
MATERIALE:
GESTIONE
SOSTENIBILE
DELL'ACQUEDOTTO
FORNITURA**

GRI3 -Temi materiali2 021	3-3G estione dei temi materiali	-l'acquedotto fornitura
---------------------------	---------------------------------	-------------------------

**TEMAMATERIALE:
DIGITALIZZAZIONE
E
CYBERSECURITY**

GRI3 -Temi materiali2 021	3-3G estione dei temi materiali	-il sistema di gestione integrato
---------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

**TEMAMATERIALE:
INVESTIMENTI E
INNOVAZIONEIN
INFRASTRUTTURE
ESCLUSIVE,
SOSTENIBILI E
RESILIENTI**

GRI3 -Temi materiali2 021	3-3G estione dei temi materiali	-il futuro, gli obiettivi di sviluppo sostenibile e l'innovazione
---------------------------	---------------------------------	---

GRI- 203: impatti economici indiretti (2016)	203- 11 investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	-il futuro, gli obiettivi di sviluppo sostenibile e l'innovazione
--	--	---



acquedottolucano S.p.A.

SEDE CENTRALE

Via P.Grippo
85100 Potenza (Italy)

Il Bilancio di Sostenibilità è stato predisposto e redatto
con l'indispensabile contributo di tutti i colleghi di Acquedotto Lucano,
i quali hanno collaborato alla raccolta dei dati e delle informazioni.

Progetto grafico e impaginazione:  **IDEAMA**



acquedottolucano S.p.A.

SEDE CENTRALE
Via P.Grippo
85100 Potenza (Italy)

acquedottolucano.it