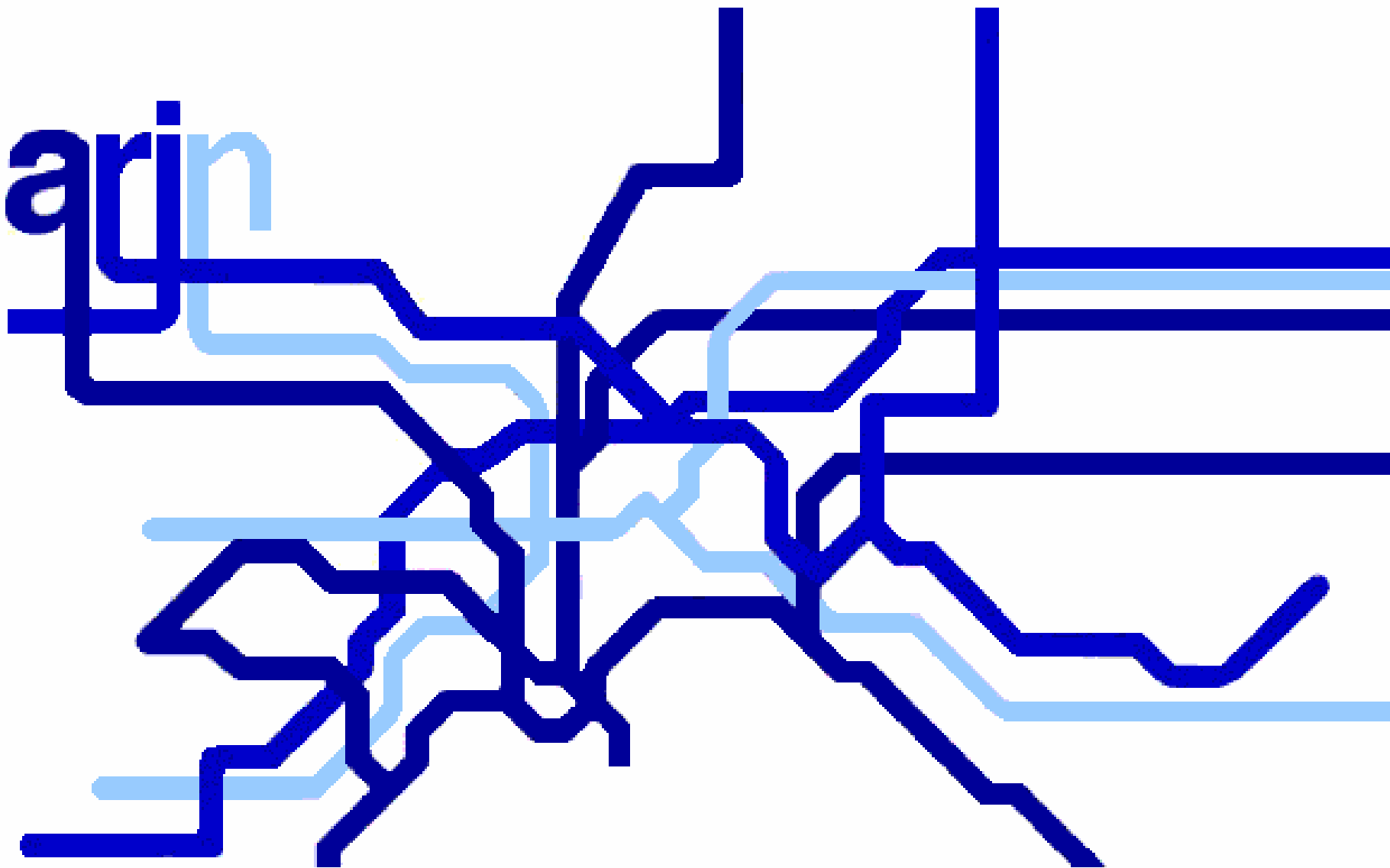


**arin**



**Azienda Risorse Idriche Napoli**

**24 gennaio 2008**



# **Arin S.p.A.**

**Distribuisce acqua direttamente nella città di Napoli e indirettamente in 20 comuni della Campania attraverso:**

- 2360 Km di rete interna**
- 130 Km di condotte di avvicinamento ai serbatoi**
- 18 centrali di sollevamento**
- 10 serbatoi**

**L'organico a fine 2007 è di 426 unità.**

**Nel 2007 ha sviluppato un fatturato di € 92.000.000.**



# Situazione di partenza (1995)

## **Azienda Municipalizzata Acquedotto di Napoli**

- **Distribuzione acqua potabile**
- **Gestione solo tecnica**
- **Servizio alla clientela inesistente**
- **Sistemi organizzativi non controllati dalla direzione aziendale**
- **Nessuna formazione ai dipendenti**

# Il progetto



- 1. Migliorare il conto economico**
- 2. Qualificare il servizio**
- 3. Migliorare l'immagine**
- 4. Sviluppare il business**

# **1. Il miglioramento del conto economico: il piano industriale**



**1.1 Evoluzione organizzativa**

**1.2 Investimenti**

**1.3 Recupero crediti**

**1.4 Politiche di gestione del personale**

# 1.1 Evoluzione organizzativa



- **Potenziamento funzione ingegneria**
- **Ammodernamento direzione commerciale**
- **Controllo dei processi**
- **Implementazione “Assicurazione Qualità”**



## 1.2 Investimenti

- **Ricerca perdite**
- **Riqualficazione rete**
- **Sistema Informativo Territoriale**
- **Telecontrollo e automazione**
- **Progetto di distrettualizzazione**
- **Acquedotto in pressione del Serino**
- **Nuovo campo pozzi**
- **Potabilizzatore**



## 1.3 Recupero crediti

### Prima fase:

- **Aggiornamento banca dati utenze**
- **Riduzione morosità dal 40 % al 15 %**
- **Recupero credito moroso per 60 mln €**

### Seconda fase:

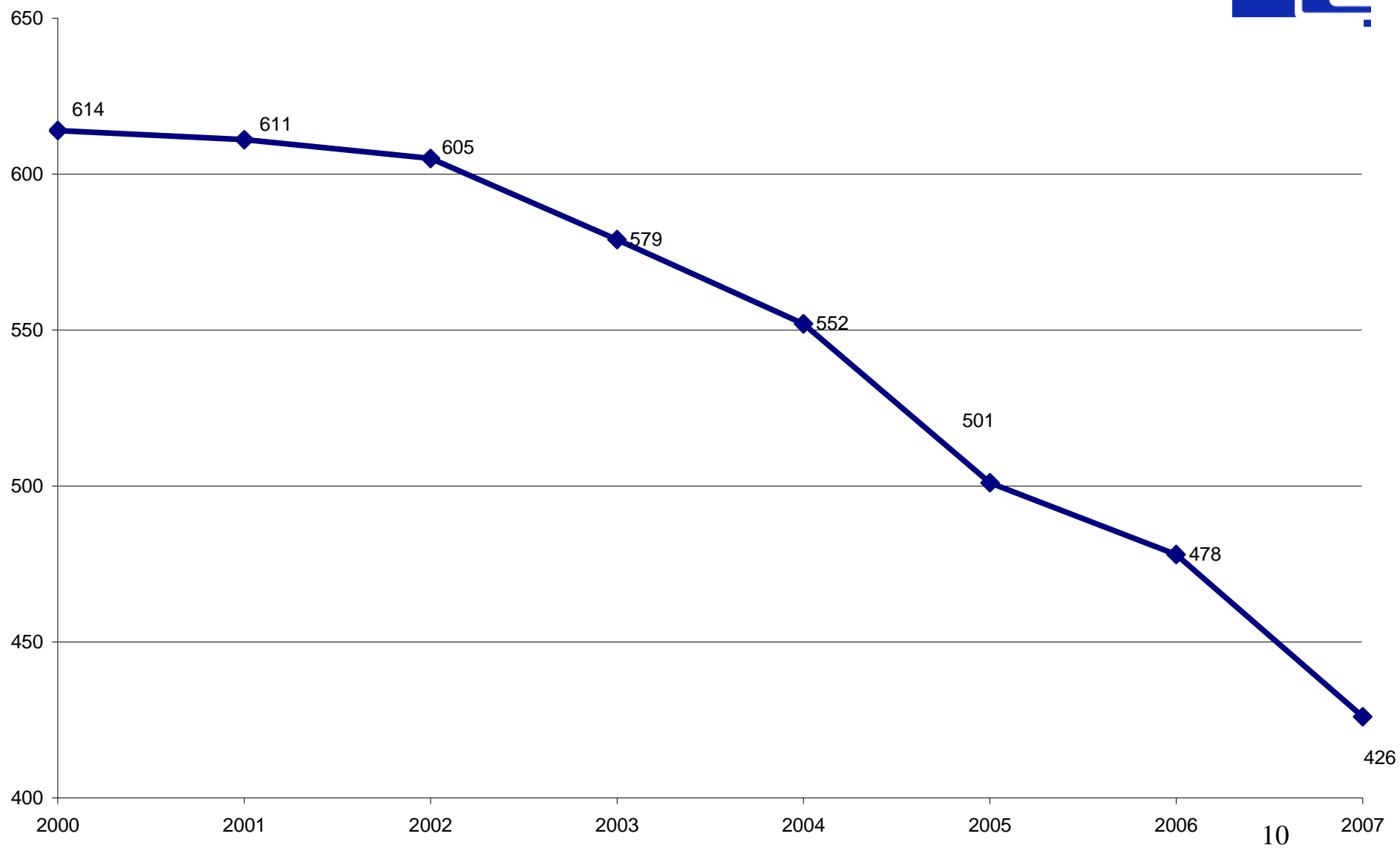
- **Accordo con Equitalia con l'obiettivo di ridurre la morosità dal 15% al 7%.**

## **1.4 Politiche di gestione del personale**



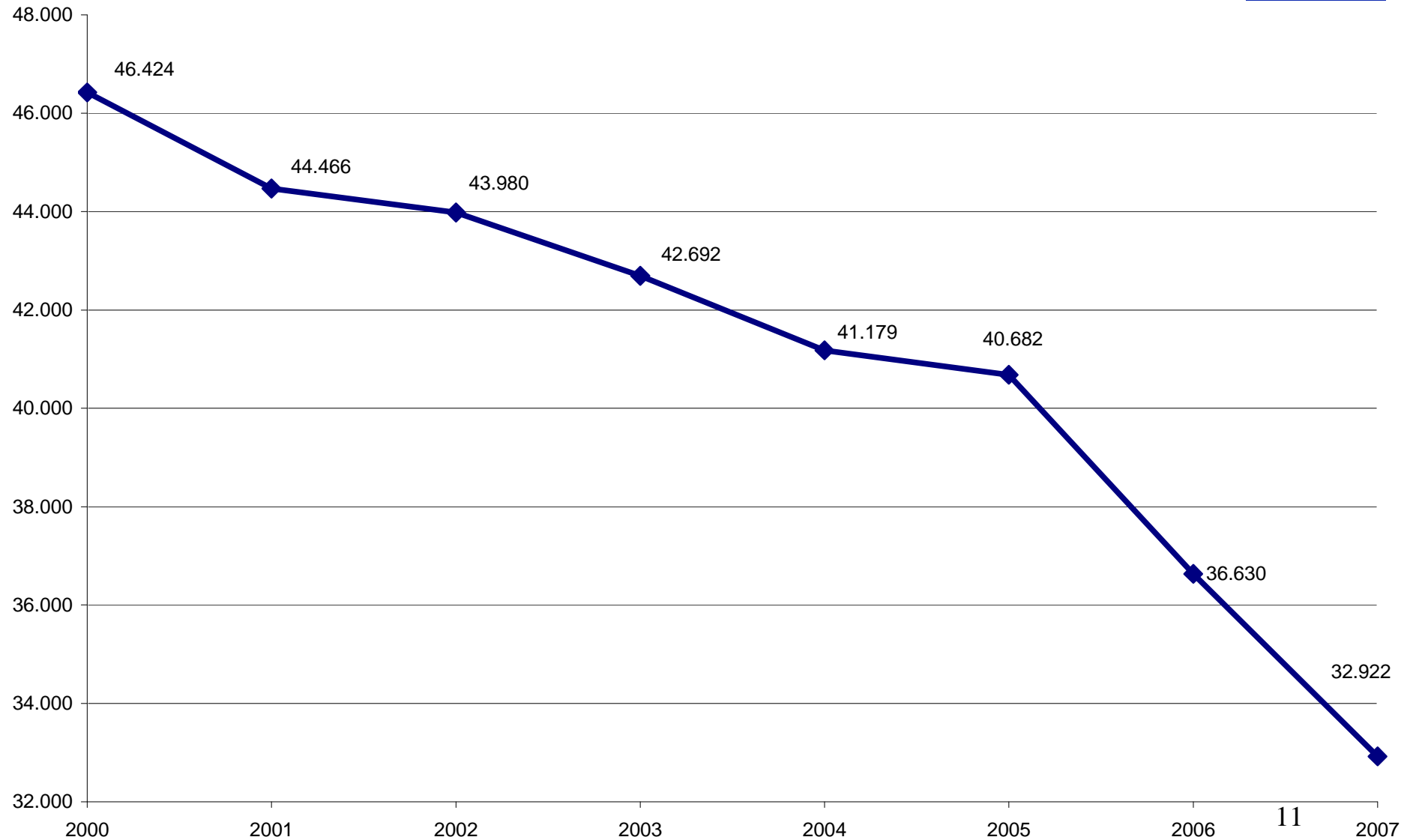
- **Ridimensionamento degli organici**
- **Ricambio generazionale**
- **Formazione (oltre 150.000 ore)**

# Organici



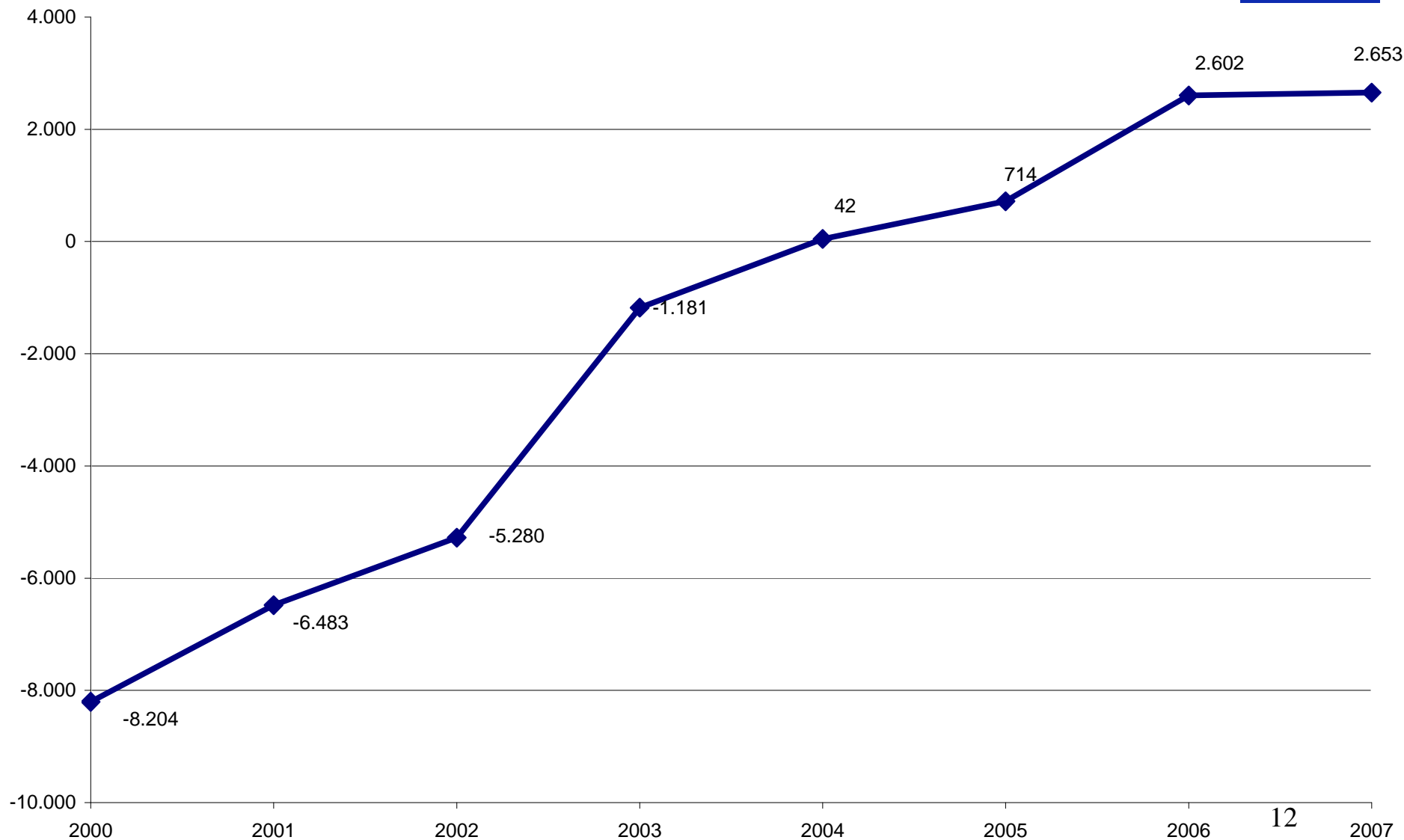
# Costo del lavoro

(in migliaia di €)



# Risultati di esercizio

(in migliaia di €)



## **2. La qualificazione del servizio**



- Carta dei Servizi**
- Due agenzie di città**
- Call center**
- Sito internet [www.arin.na.it](http://www.arin.na.it)**
- Arinforma**
- Certificazione Sistema Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001: 2000)**
- Accreditamento SINAL del laboratorio di analisi acque (UNI EN ISO 17025: 2005)**

## 2. La qualificazione del servizio

### Qualità Arin - Laboratorio



- N° campioni annui prelevati sul sistema Arin: ~**6.300**
- N° analisi parametri annue eseguite sul sistema Arin: ~**110.000**

### I dati sulla qualità dell'acqua sono pubblicati:

- ogni settimana sul sito internet [www.arin.na.it](http://www.arin.na.it)
- ogni 3 mesi sulla bolletta, nel foglio Arinforma

### Sinergia con Università e ASL:

- collaborazione con Università per l'esecuzione di parametri specialistici
- esecuzione analisi acqua in contraddittorio con ASL.

### **3. Il miglioramento dell'immagine**



- **Nuove sedi:**
  - sede direzionale (Progetto Buren)**
  - sede operativa (in corso di realizzazione)**
- **Campagne istituzionali**
- **Museo dell'acqua e percorso didattico**
- **Bilancio sociale**

**Parco tecnologico del Partenio (in corso di realizzazione)**

### 3. Sede direzionale



# 3. Campagne istituzionali



# 3. Museo dell'acqua

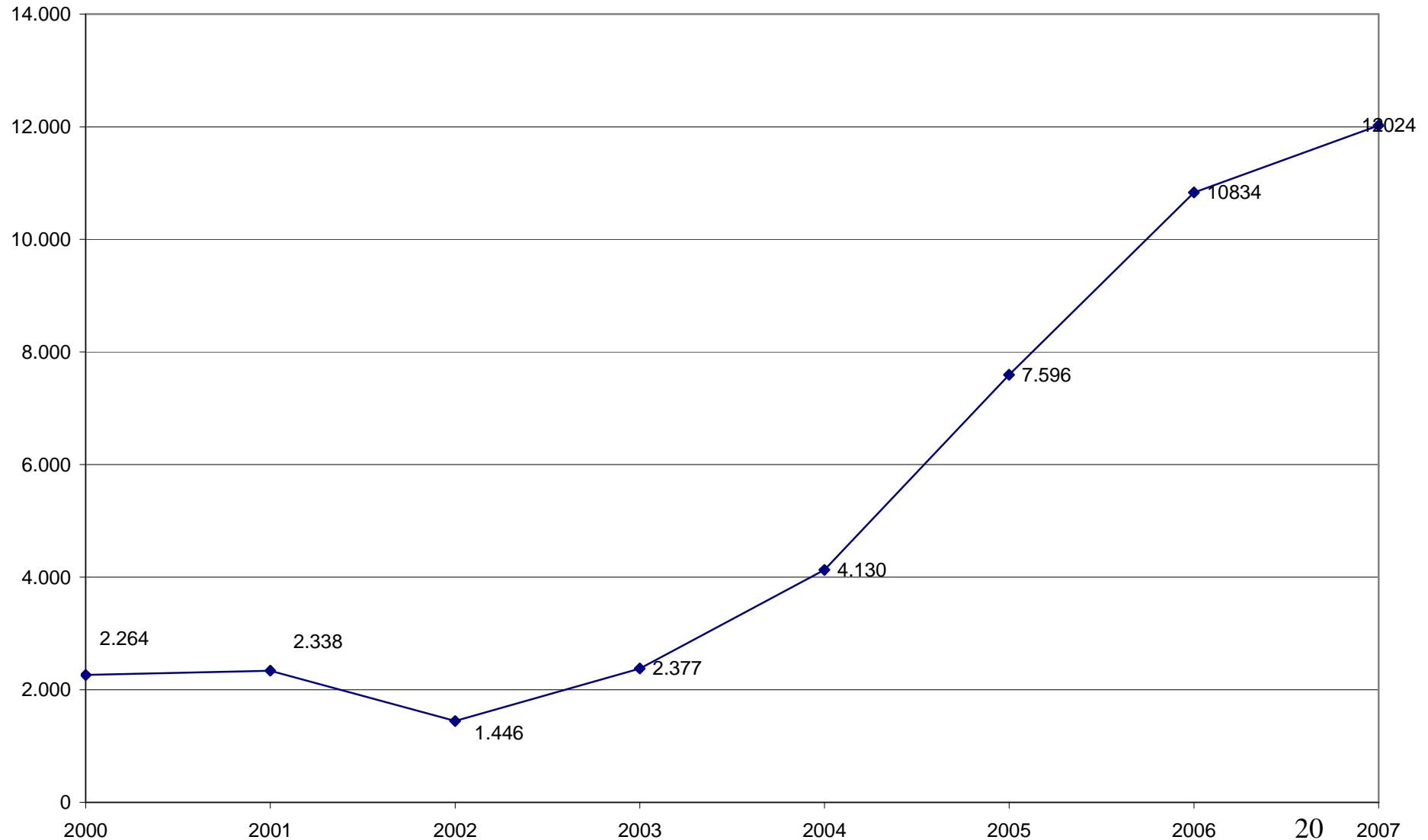


## 4. Sviluppo del business



1. **Lavori di manutenzione/ realizzazione per conto terzi, anche attraverso società controllate:**
  - **Net Service: manutenzione reti e realizzazione impianti (17 mln €)**
  - **Consorzio Serino: general contractor (10 mln €)**
2. **Analisi potabilità acqua per conto terzi (1 mln €)**

# 4. Sviluppo del business: volume di attività extratipiche (in migliaia di €)



## **4. Sviluppo del business: diversificazione**



- **Produzione energia da fonti rinnovabili entro 1° semestre 2009**
  - **solare**
  - **cogenerazione da biomasse**
  - **eolica**
  - **idraulica**
- **Acquisizione di partecipazioni in società del settore gas entro fine 2008.**