

**A**llo stesso tempo primi e ultimi. Nella top 5 della classifica per la qualità dei servizi offerti, con le aziende scaligere Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi, rispettivamente terza e quarta a pari merito a livello nazionale, e contemporaneamente in fondo alla graduatoria, con la veneziana Veritas Spa, tra le ultime 6 aziende che gestiscono i servizi idrici integrati in Italia. In mezzo sta il Friuli Venezia Giulia, con le proprie aziende che non eccellono ma nemmeno sfigurano, dal momento che quasi tutte sono al di sopra della metà classifica.

A mostrare questa fotografia di un Nordest piuttosto eterogeneo, quando si parla di qualità dei servizi idrici, è una ricerca realizzata da Wamaterc, il centro studi del Dipartimento di Economia aziendale dell'Università di Verona, presieduto dalla professoressa Bettina Campedelli. «Il centro studi - spiega Campedelli - riunisce un gruppo di ricercatori delle Università di Verona e di Pisa. Il nostro obiettivo è analizzare i motivi dell'efficienza,

## La ricerca

Campedelli: «L'acqua è uguale per tutti ma il servizio può essere anche molto diverso»

o della non efficienza, delle aziende che gestiscono i servizi idrici attraverso le nostre competenze scientifiche, per poter instaurare un dialogo e un confronto con gli operatori. In pratica, l'acqua è uguale per tutti, ma il servizio è diverso e, nel momento in cui non esistono ancora standard comuni, i fattori di organizzazione aziendale diventano fondamentali. Anche per questo, dalla nostra ricerca, emerge un panorama italiano molto articolato e difficile da generalizzare».

Nello specifico, i ricercatori del Wamaterc hanno esaminato gli standard di qualità stabiliti dai gestori del servizio idrico integrato nelle proprie Carte dei Servizi a cavallo degli anni 2010/2015, i relativi indennizzi, erogati agli utenti in caso di mancato raggiungimento degli standard stessi, e i driver di qualità, ossia quei fattori ambientali e organizzativi che condizionano i livelli del servizio. I gestori italiani esaminati dalla ricerca, definiti «operatori» dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi) e dotati di Carta dei Servizi, sono 146, compresi i 15 attivi in Veneto e i 7 in Friuli Venezia Giulia.

**Il dossier** Il centro studi Wamaterc dell'Università di Verona stila la classifica in base agli standard di qualità e ai tempi di risposta

# I signori dell'acqua ai raggi X Venezia agli ultimi posti in Italia

Qui emerge la prima particolarità, visto che l'Autorità, in totale, individua 1750 entità che, in Italia, si occupano della gestione del servizio idrico. «Se teniamo conto - spiega Andrea Guerrini, professore associato di economia aziendale all'Università di Verona e ricercatore del Wamaterc - che ci sono ancora 1384 Comuni che gestiscono direttamente i servizi idrici e 202 società che ne offrono solo alcuni, l'Italia si connota come uno tra i Paesi europei a più elevata frammentazione per quanto riguarda la gestione delle acque». Quindi, le 146 aziende che forniscono il servizio idrico integrato (cioè produzione di acqua potabile, distribuzione, collettamento e depurazione) sono state valutate secondo gli standard di qualità che emergono da alcuni fattori: le ore massime che intercorrono tra la segnalazione di un guasto e il primo intervento; i mi-

## I criteri di valutazione

Tempi di risposta per un guasto, attesa agli sportelli, giorni per un allacciamento

nuti di attesa agli sportelli; i giorni che passano tra la richiesta di un preventivo per un nuovo allacciamento e il ricevimento del preventivo stesso; i giorni che intercorrono tra l'accettazione del preventivo da parte del cliente e l'esecuzione dell'allacciamento. Incrociando questi dati, i ricercatori hanno stilato una classifica che vede Secam spa, azienda pubblica lombarda, al primo posto in Italia, Acque Toscane, azienda privata, al secondo, e poi le due veronesi. Chiudono la classifica, dalla posizione 144 alla 146, Acoset, Hidrogest e Sidra Spa, azienda siciliana: tutti e tre gli ope-

ratori sono pubblici. Le veneziane Veritas è sestultima.

Giusto per capire. Acque Veronesi indica come standard: attesa media allo sportello 15 minuti, primo intervento immediato, tempo per l'invio del preventivo 5 giorni e per la realizzazione dell'allacciamento 20 giorni. Veritas, invece, fissa come standard: 40 minuti di attesa allo sportello, primo intervento in caso di pericolo 2 ore, tempo per un preventivo 45 giorni ed esecuzione dell'allacciamento in 60. Se guardiamo la classifica, va detto che il grosso degli altri gestori del Veneto si inserisce nella prima metà della classifica, tra la posizione 8 di Polesine Acque e la 75 di Alto Trevigiano Servizi. Non si comportano in maniera molto diversa i gestori friulani, che si mantengono a metà classifica tra la 24esima posizione di Irisacqua e la 77esima di Hydrogea.

Proseguendo nell'indagine, i ricercatori hanno cercato di individuare i possibili driver in grado di spiegare l'origine di una così ampia differenza nei livelli di qualità del servizio. Tra questi, se si consi-

## 146

I gestori di servizi idrici presi in esame dal dossier in tutta Italia

## 22

I gestori esaminati a Nordest, 15 in Veneto e 7 in Friuli Venezia Giulia

## Pubblico e privato

Guerrini: «In generale, si può dire che i gestori più piccoli e privati sono migliori»

dera la scala dimensionale, i risultati evidenziano che le grandi e medie aziende hanno indicato dei target peggiori rispetto alle piccole. Ciò è tuttavia controbilanciato da un indennizzo di minore entità. Se si considera, poi, l'assetto proprietario, tra le aziende a capitale pubblico rispetto ai partenariati pubblico-privato e a quelle a capitale privato, si nota che le società controllate al 100% dagli enti locali fissano standard qualitativi inferiori; ciò è tuttavia bilanciato da un indennizzo mediamente superiore di circa 7 euro, erogato in caso di mancato raggiungimento dei target previsti. «Quindi, in generale - sintetizza Guerrini - si può dire che piccolo e privato è bello, se si considera la qualità del servizio. Poi, facendo riferimento a una nostra precedente ricerca, possiamo dire che i partenariati mirano ad aumentare il rendimento attraverso la realizzazione di elevati investimenti e tariffe più elevate; le aziende a totale capitale pubblico mirano, invece, a contenere la crescita tariffaria, anche a scapito degli investimenti e, purtroppo, in alcuni casi anche della qualità».

**Samuele Nottegar**

© RIPRODUZIONE RISERVATA



## La classifica a Nordest

Indice di qualità del servizio

Posizione  
 In Italia

3	<b>Acque Veronesi Sc A RI</b> Veneto	-3,1052	
4	<b>Azienda Gardesana Servizi Spa</b> Veneto	-3,1052	
8	<b>Polesine Acque Spa</b> Veneto	-2,8768	
24	<b>Irisacqua Srl</b> Friuli Venezia Giulia	-1,8627	
42	<b>Acegasapsamga Spa</b> Friuli Venezia Giulia	-1,2915	
52	<b>Acque Vicentine Spa</b> Veneto	-0,7145	
53	<b>Alto Vicentino Servizi Spa</b> Veneto	-0,7145	
54	<b>Centro Veneto Servizi Spa</b> Veneto	-0,7145	
57	<b>Carniacque</b> Friuli Venezia Giulia	-0,6307	
62	<b>Cafc Spa</b> Friuli Venezia Giulia	-0,3451	
64	<b>Sistema Ambiente</b> Friuli Venezia Giulia	-0,3451	
74	<b>Azienda Servizi Pubblici Sile-Piave Spa</b> Veneto		0,2854
75	<b>Alto Trevigiano Servizi</b> Veneto		0,3406
77	<b>Hydrogea Spa</b> Friuli Venezia Giulia		0,5117
99	<b>Livenza Tagliamento Acque Spa</b> Veneto		1,2850
105	<b>Acque del Chiampo Spa SIl</b> Veneto		1,8968
110	<b>Etra Spa</b> Veneto		2,3867
115	<b>Servizi Idrici Sinistra Piave</b> Veneto		3,5698
125	<b>Bim Gestione Servizi Pubblici</b> Veneto		4,9252
132	<b>Acquedotto Poiana Spa</b> Friuli Venezia Giulia		5,9381
140	<b>Azienda Servizi Integrati Spa</b> Veneto		6,9745
141	<b>Veritas Spa</b> Veneto		7,4877

### Chi sono

Wamartec è un centro studi costituito da docenti e ricercatori del Dipartimento di Economia aziendale dell'Università di Verona e dell'Università di Pisa. Si occupa in modo specifico di water management, cioè gestione dei servizi idrici integrati (produzione di acqua potabile, distribuzione agli utenti e depurazione)

