



mercoledì, 14 settembre 2016

[Focus ateneo](#) | [Editoriale](#) | [Mondo università](#) | [Il punto](#) | [Ricerca e innovazione](#) | [Cultura e società](#) | [Protagonisti](#) | [Vetrina](#)

[RSS](#)

[Home](#) >> [Ricerca e innovazione](#) >> [dettaglio articolo](#)

[stampa](#) | [invia](#)

## Servizi idrici, nuova ricerca del centro studi Wamaterc per Acque Veronesi

Presentata nella sede Acque Veronesi la nuova ricerca realizzata da Wamaterc, il centro studi dell'Università di Verona. Presenti per l'ateneo Andrea Guerrini, professore associato di Economia aziendale e Vania Vigolo ricercatrice di Economia e gestione delle imprese.



Efficienza, tempistica degli interventi, qualità del servizio erogato. Sono questi alcuni dei fattori analizzati da un dossier su scala nazionale sui principali gestori dell'idrico integrato, realizzato da "Wamaterc", il centro studi composto da ricercatori dell'Università di Verona e Pisa, coordinato dalla professoressa Bettina Campedelli e specializzato in water management.

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 tra gli anni 2010/2015, i relativi indennizzi, erogati in caso di mancato raggiungimento degli standard stessi, ed i driver di qualità, ossia quei fattori ambientali ed organizzativi che condizionano i livelli di qualità ed efficienza. I gestori italiani esaminati, 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. Qui emerge la prima particolarità, visto che l'Autorità, in totale, individua 1750 entità che, in Italia, si occupano della gestione del servizio idrico. Tali aziende presentano caratteristiche difformi in termini di dimensione, localizzazione geografica, assetto proprietario, gamma di servizi offerti, e densità abitativa.

"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".

Le 146 aziende che garantiscono il servizio idrico integrato sono state valutate secondo gli standard di qualità del servizio offerto che emergono da: le ore massime che intercorrono tra la segnalazione di un guasto e il primo intervento; i minuti di attesa agli sportelli; i giorni che passano tra la richiesta di un preventivo per un nuovo allacciamento e il ricevimento del preventivo; i giorni che intercorrono tra l'accettazione del preventivo da parte del cliente e l'esecuzione dell'allacciamento. Dallo studio è emerso che Acque Veronesi, la società che gestisce il servizio in 77 comuni della provincia scaligera, figura al terzo posto su scala nazionale, a pari merito con l'altra azienda veronese (AGS). La classifica vede Secam (azienda pubblica lombarda) al primo posto e Acque Toscane (azienda privata) al secondo. Chiudono la classifica Acoset, Hidrogest, e Sidra, tutti operatori pubblici. Tra i dati emersi nello studio viene indicata l'attesa media di un utente allo sportello, che in Acque Veronesi risulta essere di 15 minuti, contro una media di 40 minuti di altre società che gestiscono analogo servizio in Veneto. Un utente della società scaligera attende mediamente 20 giorni per la realizzazione di un allacciamento, mentre ne servono 45 per la stessa operazione in altre aziende idriche del Veneto. In Lungadige Galtarossa il primo intervento è immediato (servono 2 ore in altre città venete), il tempo per la realizzazione del preventivo è di 5 giorni e per la realizzazione dell'allacciamento passano 20 giorni (in altre utilities le tempistiche sono di 45 giorni per il preventivo e 60 giorni per l'esecuzione dell'allacciamento).

"Un risultato di prestigio per Verona e le sue utilities, che fotografa una realtà di eccellenza nel campo della gestione del servizio idrico - ha commentato **Niko Cordioli** - Alla luce di questi dati, Acque Veronesi ha avviato una collaborazione con il centro studi WaMaTeRC per misurare la propensione degli utenti a finanziare nuovi investimenti nella rete idrica e fognaria e ad innovare gli impianti di depurazione. A differenza di altre regioni, il Veneto è caratterizzato da un tasso di crescita annuo degli investimenti più contenuto e da tariffe minori – prosegue Cordioli - Il nostro obiettivo è quello di continuare a garantire una sempre maggiore sostenibilità del costo della bolletta, senza trascurare il processo di rinnovamento e ammodernamento delle infrastrutture. Per tale motivo, nel 2016 sono previsti investimenti pari a circa 18,4 milioni di euro che diventeranno 73,4 milioni per il quadriennio 2016-2019". "Già da diversi anni abbiamo intrapreso azioni per migliorare lo standard qualitativo del servizio – ha sottolineato **Mauro Martelli**, presidente del Consiglio di Bacino Veronese - Lo abbiamo fatto coinvolgendo le associazioni dei consumatori, con il Comitato utenti e con le società di gestione. Dal 10 febbraio è operativo il "Tavolo per

### Ricerca articoli

[Opzioni di ricerca avanzata >>](#)

### Contatta la redazione



### Mailing-list

Iscriviti per ricevere eventuali comunicazioni



Scatti d'ateneo  
(gallerie fotografiche)



**FAN** - la web radio  
Università di Verona  
[fuoriulanetwork.com](#)



la qualità" del Servizio idrico integrato: compito del Tavolo nei prossimi mesi sarà proprio quello di lavorare sugli indicatori di qualità per misurare il livello del servizio. A breve inoltre presenteremo alla cittadinanza la nuova Carta di Servizio: porterà non poche novità a favore dei cittadini-utenti".

Utilizzando le più innovative tecniche i ricercatori WaMaTeRC avvieranno nelle prossime settimane una massiccia campagna di raccolta delle opinioni degli utenti del gestore scaligero, per approfondirne la disponibilità a sostenere degli incrementi tariffari nei prossimi anni, finalizzati alla realizzazione di nuovi e importanti investimenti. Oltre a ciò, saranno richieste ai cittadini delle opinioni in merito alla qualità del servizio offerto da Acque Veronesi ed alla qualità dell'acqua erogata. I cittadini potranno partecipare a questa indagine compilando il questionario disponibile sul sito web del gestore a partire dai primi giorni di luglio, oppure recandosi presso gli sportelli nei giorni in cui i ricercatori WaMaTeRC saranno presenti per offrire un supporto nella compilazione. Le date in cui è prevista la raccolta dei questionari presso gli sportelli del gestore saranno indicate a breve nel sito di Acque Veronesi.

*- Contributo di Ufficio Stampa Acque Veronesi -*

13/06/2016