



MANAGEMENT DI RISORSE AMBIENTALI

LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN-HOUSE

1/4

ing. Massimo Battiston

Udine, Maggio 2020



I SERVIZI PUBBLICI

- I **servizi pubblici** rappresentano un indicatore dello stato di benessere di un Paese e caratterizzano la sua capacità di fornire ai **cittadini**, un livello di qualità della vita al passo con le migliori esperienze e, alle **imprese**, la possibilità di essere competitive a livello internazionale.
- *Per servizi pubblici si intendono quei servizi resi alla collettività (individui, famiglie, imprese e organizzazioni più complesse) e che rappresentano un interesse rilevante a cui lo Stato deve assicurare l'adeguata disponibilità di quantità e qualità.*
- Da un punto di vista **prettamente economico**, ed in prima approssimazione, si potrebbe affermare, che laddove vi sia una domanda che rimane insoddisfatta a causa di investimenti massicci e “*ritorni*” lenti, oppure dove si verificano “*fallimenti di mercato*”, i pubblici poteri si fanno carico dell'erogazione dei servizi che i privati spontaneamente non offrirebbero.
- Questa impostazione, avente una **rilevanza soprattutto storica**, pone direttamente l'accento sul **soggetto** erogatore del servizio, laddove, però la qualificazione propria di servizio pubblico, non può essere solo di tipo soggettivo ma necessariamente, anche oggettiva.
- alla possibilità di considerare un servizio pubblico di pertinenza dell'amministrazione pubblica, si contrappone il fatto di essere assoggettato ad una disciplina di settore diretta al conseguimento di fini sociali.



I SERVIZI PUBBLICI

- I **servizi pubblici** possono essere erogati da **soggetti pubblici** o da **soggetti privati**.
- L'economia che contraddistingue i Paesi maggiormente sviluppati si fonda prevalentemente sui servizi; ad esempio oltre metà del PIL nazionale italiano è creato nel settore terziario o nei "SERVIZI".
- Il settore dei servizi si caratterizza per una molteplicità di comparti: acqua, energia, trasporti, sicurezza, pubblica amministrazione, istruzione, sanità, ICT, alloggio e ristorazione, finanza e assicurazioni, immobiliare, arte, sport, servizio professionali, scientifici e tecnici.
- I servizi pubblici sono fondamentali per le imprese, i cittadini e il sistema paese.
- I servizi pubblici sono caratterizzati dalla sinergia tra due forze interdipendenti tra di loro: Customer satisfaction, employee satisfaction.



I SERVIZI PUBBLICI

Composizione dei servizi pubblici (dal dopoguerra):

- **Servizi strategici:** elettricità, telefonia, comunicazioni, ecc. (IRI, ENI, ENEL, ecc.), *public utilities company*;
- **Servizi decentrati a livello comunale:** trasporti, nettezza urbana, acqua, ecc.; gestiti direttamente o in appalto da aziende private o aziende municipalizzate (ex);
- **Servizi forniti direttamente dalla PA:** *servizio postale, previdenza sociale, pubblica istruzione, SSN, ecc.*



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- Acquedotto, Fognatura, Depurazione
- **È UN MONOPOLIO NATURALE**
(si tratta di un servizio territoriale, non è scindibile il servizio di vendita dall'approvvigionamento della materia prima e dalla gestione dell'infrastruttura)
- *...inevitabilmente deve essere **REGOLATO***
- ...il mercato NON esiste



...i mercati regolati...

LE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

- A. ANTI TRUST** : Autorità garante Concorrenza e Mercato – 1990 – Vigila sulle intese restrittive della concorrenza, sugli abusi di posizione dominante, sulla pubblicità ingannevole e comparativa;
- B. AGCOM**: Autorità per la garanzia nelle comunicazioni – 1997 – Elabora il piano frequenza TV e radio, vigila sulla concentrazione delle reti, tiene il registro nazionale stampa, radio, TV;
- C. ARERA**: Autorità Regolazione Energia, Reti, Ambiente – 1995 – controlla modalità accesso ai servizi, definisce le tariffe, promuove l'efficienza e la concorrenza nei settori Energia, Gas, Servizio Idrico, Ambiente;
- D. PRIVACY** : Autorità garante per la protezione dei dati personali – 1996 – vigila sulla gestione e protezione dei dati personali;
- E. ANAC**: Autorità nazionale anti corruzione – 1999 – vigila sui contratti pubblici di lavori, servizi, forniture, nonché sulla corretta esecuzione degli stessi;
- F. BANCA D'ITALIA**: 1893 – vigila sul sistema bancario e sui sistemi di pagamento, promuove e tutela la concorrenza nel settore bancario, contrasta i fenomeni di usura e riciclaggio;
- G. CONSOB**: Commissione nazionale per le società e la borsa – 1974 – controlla e regola i mercati finanziari;



...i mercati regolati...

LE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

- I. CIPE** : Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica – 1967 – predispone gli indirizzi di politica economica nazionale; promuove e coordina l'attività della PA e degli EE.PP.;
- J. IVASS**: Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni private – 1982 – opera per garantire la stabilità del mercato e delle imprese di assicurazione.



Il nuovo quadro regolatorio: un forte impulso al cambiamento!

2012 inizia la regolazione nazionale

- I. 2015 – *Regolazione qualità contrattuale – RQSII*
- II. 2015 – *Convenzione tipo*
- III. 2015 – **MTI-2** 2016÷2019
- IV. 2016 – *Unbundling*
- V. 2016 – *Misure del SII - TIMSI*
- VI. 2017 – *Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici – TICSI*
- VII. 2017 – *Bonus Sociale Idrico – TIBSI*
- VIII. 2017 – *Aggiornamento biennale predisposizione tariffaria – MTI-2* 2018-2019
- IX. 2017 – *Regolazione Qualità Tecnica – RQTI*
- X. 2019 – **MTI-3** 2020÷2023



...il mercato dei servizi pubblici...

DOMANDA

Non si identifica più la domanda di servizi pubblici con le persone che li utilizzano (es. domanda di istruzione = studenti, domanda sanitaria = malati, domanda trasporto = viaggiatori, ecc.), ma si tratta di tutti i “*portatori di interesse*”:

- Domanda proveniente dalle persone: **B2C** *Business to Customer*;
- Domanda proveniente dalle imprese: **B2B** *Business to Business*;
- Domanda proveniente dalle istituzioni: **B2P** *Business to Public*;



OFFERTA

L'offerta dei servizi pubblici, per essere soddisfacente, deve essere strutturata in funzione dei destinatari di riferimento

L'offerta è unica ed è la risultante delle scelte fatte a **livello di servizio, prezzo, comunicazione e punti di accesso**

- **Servizio**: è la componente più importante dell'offerta (*buona gamma, buona qualità, buona assistenza – prima, durante e dopo l'erogazione*)
- **Prezzo**: nell'ambito dei SP è **tariffa** (perché regolamentata secondo criteri sociali ed economici), è solitamente diversificato per garantire l'accesso a tutta la collettività;
- **Comunicazione**: per essere efficiente ed efficace deve essere biunivoca tra erogatore e fruitore – contatto personale (si parla con il pubblico), contatto impersonale (pubblicità, promozione, direct marketing, internet, ecc,);
- **Localizzazione** dei punti di erogazione: comporta un notevole sforzo economico in termini di investimento per soddisfare il principio di accessibilità per tutti



CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO RISPETTO IL PRODOTTO FISICO

- 1) **Intangibilità:**non percepibilità al tatto....;
- 2) **Deperibilità o impossibilità di immagazzinamento:** ...incontro simultaneo tra domanda e offerta....;
- 3) **Regolamentazione:**maggiore rispetto i prodotti.....;
- 4) **Interazione produttore-consumatore:** es. sportello pratiche.....;
- 5) **Fattore umano:** importante più quanto i servizi si caratterizzano “*people intensive*”, gli uomini costituiscono fattore produttivo primario;
- 6) **Frequenza di contatto fisico con l’utente;**
- 7) **Difficoltà di standardizzazione:** forte presenza fattore umano e aleatorietà ambientale – difficoltà nella standardizzazione massiva – disservizio inevitabile, ma minimizzabile;
- 8) **Varietà di forma nella valorizzazione:** non si parla solo di prezzo, ma di tariffa, bolletta, pedaggio, premio, onorario, interesse, tasse, ecc.
- 9) **Impossibilità di trasporto:** **il servizio è goduto nel luogo di erogazione** (rigidità del mercato di riferimento)



CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO RISPETTO IL PRODOTTO FISICO

- 10) **Disponibilità pubblica:** ...disponibili a tutti....difficoltà di previsione della domanda e nella programmazione;
- 11) **Valutazione prevalentemente soggettiva:** ...data l'intangibilità, i servizi sono più soggetti a valutazioni soggettive....;
- 12) **Stato di ansia:**l'erogatore "promette", l'utente "spera".



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI UDINE**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!