

## **Il centro studi WaMaTeRC e l'Università di Pisa –**

*Presentano i risultati del progetto di ricerca:*

### ***Il benchmarking della qualità del servizio idrico: i risultati di una ricerca empirica***

*Venerdì 20 maggio  
dalle 11.30 alle 12.30*

La Carta dei Servizi nasce negli anni '90 con l'esigenza di rispondere ad un problema collegato alle insoddisfacenti prestazioni rese dal Servizio Pubblico in quel periodo. L'obiettivo di questo strumento è, infatti, garantire una maggior tutela al cittadino e contestualmente assicurare una migliore qualità dei servizi fruibili, adeguandoli il più possibile agli effettivi bisogni dell'utenza.

In questo lavoro i ricercatori del Centro Studi WaMaTeRC e dell'Università di Pisa hanno esaminato gli standard di qualità stabiliti da 146 gestori del servizio idrico integrato nelle carte di servizio per 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 in grado di condizionare i livelli di qualità.

Interverranno i ricercatori Giulia Romano (Università di Pisa) e Andrea Guerrini (Università di Verona e WAMATERC)

<https://www.facebook.com/Wamaterc-538641882945003/>

<http://jmwater.ec.unipi.it/>

La presentazione avrà luogo presso:  
l'aula G2 del "Polo Piagge"  
Via Matteotti, 11  
Pisa - 56124

<http://jmwater.ec.unipi.it/>