

# Servizi di gestione

*Attività idriche in tutto il mondo*

Le società di servizi si stanno confrontando con la complessità e le crescenti esigenze degli ambienti in cui operano. Il susseguirsi dei cambiamenti ed una continua evoluzione sono fonte, al contempo, di pressioni ed opportunità sempre nuove.

Severn Trent, uno dei maggiori fornitori di servizi idrici ed ambientali del Regno Unito, ha già affrontato molti dei cambiamenti che ora interessano le altre organizzazioni: ecco perché assiste con successo i propri clienti nell'affrontare una realtà in continua evoluzione.

Le società Severn Trent Water International (STWI) sono nate con lo scopo di fornire alle altre organizzazioni l'opportunità di condividere e trarre benefici dalle competenze di Severn Trent. Le società STWI offrono soluzioni complete: dalla consulenza di base, alla formazione, fino ad una completa gestione operativa e a partnership pubblico-privato.

Grazie alla posizione unica di Operatori, Clienti e Consulenti, le società STWI prestano una consulenza specialistica, concreta e flessibile, che risponde alle esigenze della clientela.

**Le società STWI aiutano le organizzazioni a raggiungere i propri obiettivi con un approccio professionale e flessibile.**

## Sviluppo Istituzionale

Le società STWI rendono possibile una gestione più efficiente delle organizzazioni, rivedendo le procedure e le politiche amministrative, organizzative e di gestione delle risorse umane, ed ottimizzando le relazioni con le organizzazioni esterne.

## Sistemi Gestionali

Affinché un'organizzazione possa fornire servizi di qualità ai propri clienti, è necessario implementare sistemi efficaci di gestione. Gran parte del successo delle società STWI deriva proprio dallo sviluppo di tali sistemi e dal loro adattamento alle condizioni locali.

## Change Management

I risultati positivi raggiunti da Severn Trent nella gestione della transizione dal settore pubblico al libero mercato, pone le società STWI in una posizione unica, che le permette di affiancare con successo le aziende di servizi nella gestione dei cambiamenti.

## Sviluppo Gestionale e Organizzativo

Le società STWI collaborano direttamente con i clienti per sviluppare una struttura gestionale più adatta alle loro esigenze operative; tale attività può includere l'assistenza nella selezione e nella formazione per accrescere le competenze gestionali esistenti, mantenendo

il personale-chiave ed assistendo ogni dipendente nel pieno sviluppo del proprio potenziale.

## Gestione Finanziaria

Politiche inappropriate di addebito, la carenza di controlli finanziari e sistemi inefficaci di recupero crediti possono mettere in pericolo la posizione finanziaria di un'organizzazione. Le società STWI possono aiutare i clienti a migliorare i processi di fatturazione e riscossione, per rafforzarne la posizione finanziaria.

## Gestione Ambientale

Severn Trent controlla il sistema certificato ISO 14001 per la gestione ambientale del Gruppo, rafforzando in tal modo l'attività di quest'ultimo ed assicurando che operi con una politica responsabile e sostenibile in materia ambientale. Le società STWI consentono alle organizzazioni di operare in modo sostenibile ed offrono consulenza specifica per i seguenti punti:

- Gestione e pianificazione ambientale
- Strategie di controllo dell'inquinamento, loro implementazione e conformità alle norme
- Riduzione delle perdite e della dispersione idrica
- Promozione di un utilizzo idrico più efficiente

Di seguito illustriamo le esperienze delle società STWI nella fornitura di servizi gestionali:

## Brasile, Minas Gerais - Preparazione alla Privatizzazione.

STWI ha fornito assistenza all'autorità di Stato per le acque potabili e reflue, (COPASA), per prepararne la privatizzazione. L'attività di STWI comprendeva una valutazione del quadro istituzionale, legislativo, normativo, operativo e gestionale ed una raccomandazione su come migliorare l'efficienza generale a livello operativo e manageriale.

## Estonia, Tallinn - Servizi ai Clienti.

STWI ha effettuato una revisione delle attività di contabilità e d'assistenza alla clientela; in un secondo momento, ha formulato ulteriori raccomandazioni per migliorare l'organizzazione del personale, i sistemi telefonici ed informatici, gli obiettivi operativi, l'assistenza ai clienti, le relazioni pubbliche, i risultati delle ricerche di mercato, la struttura tariffaria e l'attuale cultura dei servizi in considerazione di importanti target futuri.

# Servizi di gestione

## **India, Delhi - Gestione delle Perdite.**

STWI ha intrapreso uno studio dettagliato dell'attività di controllo delle perdite a Delhi; inoltre, ha presentato raccomandazioni su ogni aspetto inerente il controllo, la prevenzione e l'individuazione delle perdite, il rilevamento delle perdite nelle condutture principali, la gestione della distribuzione e gli investimenti nelle infrastrutture, le registrazioni relative alla distribuzione, la gestione del personale, la prevenzione degli sprechi e lo sviluppo di una strategia per il controllo delle perdite.

## **Mauritius - Piano Generale per il Sistema Fognario.**

STWI è stata incaricata di sviluppare un Piano Generale per il Sistema Fognario che si concentrasse principalmente sulle riforme istituzionali e organizzative, sullo sviluppo amministrativo e sulla revisione di politiche e requisiti finanziari; il piano considerava inoltre l'utilizzo e l'implementazione di sistemi per monitorare e valutare gli standard di qualità, e le modifiche ai processi tecnici per migliorare le risorse.

## **Nigeria, Anambra - Gestione e Mantenimento.**

STWI ha fornito consulenza all'Azienda di Stato per i Servizi Idrici di Anambra nella gestione e nelle attività di manutenzione dell'organizzazione. In un secondo momento, il contratto è stato esteso anche alla valutazione e all'implementazione di un sistema di tariffazione e riscossione per i servizi idrici, nonché al ripristino delle linee di distribuzione.

## **Romania - Programma di Sviluppo delle Aziende Municipali di Servizi.**

Il contratto finanziato dalla Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (EBRD) ha permesso a STWI di fornire consulenza su vari temi a sostegno della definizione di servizi per le acque potabili e reflue in tutta la Romania. Gli aspetti trattati comprendevano il rafforzamento istituzionale, la dispersione idrica, la tariffazione e gli introiti, i sistemi informatici di gestione e la gestione delle attività.

## **Russia, San Pietroburgo - Pianificazione dello Sviluppo.**

Con ben nove studi di fattibilità, STWI ha completato tutto il lavoro preparatorio, inclusi i requisiti finanziari per i futuri servizi idrici nella

città di San Pietroburgo. Il progetto considerava previsioni relative alla domanda nel lungo periodo e valutazioni per la gestione della domanda, la fornitura idrica a lungo termine e una strategia per la gestione e gli investimenti nel settore delle acque reflue, nonché la preparazione del piano di sviluppo istituzionale.

## **Estonia, Tallinn - Partecipazione Privata (PSP).**

STWI ha fornito servizi di consulenza al Consiglio Comunale ed all'Azienda Idrica di Tallinn (TWC) per privatizzare il 51% di TWC. Il progetto comprendeva la valutazione delle diverse forme di privatizzazione e la definizione delle modalità ottimali. In seguito alla decisione della città di cedere il 51% di TWC, STWI è stata scelta come consulente per la transazione; questa attività ha portato alla vendita delle azioni ad un consorzio, guidato da un'azienda idrica internazionale, per quasi 80 milioni di dollari.

## **Tanzania - Partecipazioni Private (PSP).**

STWI è stata designata dal Governo della Tanzania quale consulente principale per la dismissione dell'Autorità Acquedotti e Fognature Dar es Salaam (DAWASA). Come prevede la politica governativa delle partecipazioni private, il compito includeva anche una revisione completa e dettagliata di tutte le leggi vigenti in materia idrica e delle soluzioni normative proposte, compresa la revisione dell'organizzazione di DAWASA. Questo contratto è stato aggiudicato con successo ad un Consorzio Internazionale nell'Agosto 2003.



**Sede Legale ed Operativa:**

Via Ticino n. 9 - Z.I. - 25015 - Desenzano del Garda (BS)  
Telefono: 0039 - 030 9990553 (r.a.) - Telefax: 0039 - 030 9990563  
<http://www.severntrentitalia.it> - e-mail: [sti@severntrentitalia.it](mailto:sti@severntrentitalia.it)