

SETTIMO SONDAGGIO

I torinesi bocciano tram e bus Elettricità e Tarsu troppo care

Presentata l'indagine di customer satisfaction sulle municipalizzate realizzata dall'Osservatorio del Nord Ovest per l'Agenzia dei servizi

ILARIA DOTTA

I torinesi danno i voti ai servizi pubblici locali della Città. Il risultato? Una magra sufficienza e parecchie lamentele per i costi troppo elevati di luce e Tarsu. Ma soprattutto, una bella bocciatura per i trasporti. È quanto emerge dall'indagine di *customer satisfaction* realizzata dall'Osservatorio del Nord Ovest dell'Università di Torino, presentata ieri a Palazzo Civico. Uno studio coordinato dall'Agenzia per i servizi pubblici del Comune e pagato dalle stesse municipalizzate (il costo supera i 100mila euro), che è stato realizzato tra novembre e dicembre attraverso interviste telefoniche. «Il dossier era pronto a gennaio - ha ammesso il presidente dell'Agenzia, Carlo Foppa -, ma abbiamo ritenuto fosse meglio aspettare e presentarlo dopo le elezioni». I risultati sono tutt'altro che confortanti, soprattutto alla voce trasporti. La valutazione complessiva del servizio pubblico è un risicato 6, ma è analizzando le risposte alle singole domande che emerge la scarsa soddisfazione da parte dei passeg-

geri Gtt. Tram e autobus non raggiungono la sufficienza né per puntualità, né per efficacia nel controllo dei biglietti. Ma soprattutto, i mezzi pubblici torinesi si beccano una sonora bocciatura alla voce sicurezza. I passeggeri hanno paura e temono furti e molestie. La maggior parte degli intervistati si dichiara poco soddisfatta anche dalla frequenza dei passaggi di tram e pullman, così come dalla rapidità di questi mezzi (solo sufficiente). Ma il problema peggiore è la sporcizia. In questo caso la bocciatura è ancora più clamorosa: il voto dei torinesi alla pulizia sui mezzi pubblici è un bel 5,4. E i torinesi non arrivano ad assegnare la sufficienza neppure al comfort dei veicoli, la disponibilità di spazio a bordo e la facilità di salire e muoversi su tram e bus. A salvarsi dal giudizio negativo dei viaggiatori è solo la metropolitana, anche se ancora la metà degli intervistati dichiara di provare disagio per i cantieri (compresi quelli per la metro) aperti in città. E oltre ai trasporti, l'indagine annuale prende in considerazione energia elettrica (Aem), illuminazione pubblica, semafori, impianti termici ed elettrici degli edifici comunali (Iride), acqua (Smat) e igiene urbana (Amiat). Qui i torinesi si dimostrano un po' meno critici, ma non rinunciano a rilevare il problema dei costi. La maggioranza assoluta degli intervistati (ben il 54,7 per cento) considera eccessiva la spesa per il servizio di erogazione dell'energia elettrica in relazione alla sua qualità. E lo stesso discorso vale per la Tarsu, la tassa sui rifiuti che i torinesi giudicano troppo cara rispetto al servizio fornito da Amiat. In questo caso, la percentuale di intervistati che lamenta il costo eccessivo sale addirittura al 58,6 per cento. Un dato ancora più rilevante, se si tiene conto che l'indagine risale agli ultimi mesi dello scorso anno, mentre è notizia recente l'intenzione del Comune di aumentare ulteriormente la Tarsu del 5 per cento. E interessante è anche la valutazione che i torinesi forniscono dell'illuminazione pubblica. Le risposte al questionario descrivono una città divisa in due: da una parte il centro storico, che gli intervistati premiano con un voto superiore all'8, e dall'altra la periferia (ma anche i giardini pubblici) che raggiunge a malapena la sufficienza.

TRASPORTI I passeggeri di Gtt lamentano la sporcizia dei mezzi e la scarsa sicurezza. A salvarsi dal giudizio negativo è solo la metro



SPORCHI E INSECURI I torinesi bocciano i mezzi di trasporto pubblico: a fare paura sono soprattutto molestie e scippi a bordo di tram e autobus