

**LA RICERCA** La relazione dell'Agenzia costata 100mila euro

# I torinesi danno i voti ai servizi comunali: modesti e troppo cari

*Sufficienze stiracchiate per pulizia e trasporti  
Bocciati il comfort e la sicurezza dei mezzi Gtt*

**Paolo Varetto**

→ I mezzi pubblici sono sporchi, la periferia è poco illuminata, l'acqua sa di calcare e i costi dei servizi erogati dalla Città sono giudicati «eccessivi» da una buona fetta dei torinesi. Eppure tutto va ben madama la marchesa, parola di chi ieri mattina ha presentato la ricerca 2009 sulla "customer satisfaction", il grado di soddisfazione dei cittadini calcolato dal pool dell'Osservatorio Nord-Ovest dell'Università e dall'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune.

«Dati estremamente positivi, che confermano un trend positivo che ormai continua da dieci anni», ha detto il presidente dell'Agenzia, Carlo Foppa. «Risultati ottimi, che dimostrano la qualità dei nostri dirigenti e dei nostri lavoratori», ha rilanciato il presidente del consiglio Castronovo. Certo, si parla pur sempre di servizi pubblici, verso i quali il cittadino-utente è di solito malevolmente severo. Ma sfo-

gliando le 45 pagine del fascicolo da 100mila euro che passa ai raggi X il lavoro di cinque partecipate del Comune (Aem, Iride, Smat, Amiat e Gtt), i voti dati dai torinesi spesso oscillano tra l'avverbio "abbastanza" e un giudizio che ruota attorno al sei e ai suoi decimali.

Qualche esempio? Se la distribuzione di energia è valutata con un 7,7, quella dell'acqua addirittura 8,3 e l'illuminazione di piazze auliche e monumenti incassa in media un lusinghiero otto, i lampioni di parchi e periferie vivacchiano nei paraggi della sufficienza (6,1 nel primo caso, 6 nel secondo). Stessi risultati da studente svogliato anche per la pulizia di strade e aree verdi (giudicate con un 6,1 e con un 6,3) e per la valutazione complessiva del trasporto pubblico, che passa dal sei e mezzo del 2008 al 6,3 dell'anno scorso.

Anzi, metropolitana a parte le note più dolenti arrivano proprio dai mezzi Gtt. «Certo, se la ricerca fosse stata condotta a bordo degli ultimi modelli del nostro parco mezzi le cose sarebbero andate diversamente» fanno giustamente notare dal Gruppo trasporti. Ma intanto, i passeggeri di bus e tram appioppiano una bella insufficienza alla pulizia (5,40), al comfort (5,88), alla facilità di salire e muoversi sui veicoli (5,93), alla disponibilità di spazio a bordo (5,69), alla sicurezza da molestie e furti (5,76) e addirittura all'efficacia nel controllo dei biglietti (5,61). Promossi, invece, personale, sicurezza, informazioni e rispetto per l'ambiente. Percentuali a rovescio, infine, quando si parla di costi. L'avverbio "abbastanza" cede così il passo all'aggettivo "eccessivo", che i torinesi scelgono sia

che sotto la lente di ingrandimento ci vada a finire l'erogazione dell'elettricità (troppo cara per il 54,7 per cento degli intervistati), quella dell'acqua (anche se in questo caso la percentuale scende al 42,6 per cento) o il servizio di raccolta rifiuti (con il 61,6 per cento di torinesi che chiedono una riduzione delle tariffe).

«Per chi paga, il prezzo è sempre alto, anche se vado a mangiare una pizza e spendo quattro euro - fa notare l'Ad di Amiat, Maurizio Magnabosco -, ma posso assicurare che in termini assoluti i nostri servizi sono a buon mercato. Il giudizio è critico, ma stiamo pur sempre parlando di servizi pubblici». «Certo, si può sempre fare di più - continua l'Ad di Iride, Roberto Garbati -, ma i dati del rapporto dimostrano quanto la nostra sia un'azienda capace di soddisfare tanto le aspettative degli azionisti quanto quelle dei cittadini-utenti. Le periferie sono poco illuminate? A mio avviso non è così, ma in ogni caso terremo conto del giudizio dei torinesi per definire le nostre proposte al Comune».

## Magnabosco

I torinesi sostengono che i costi del servizio di Amiat sono troppo elevati? Posso assicurare che non è così



La metropolitana è il fiore all'occhiello di Gtt

**L'ANALISI** Boom dei consumatori di acqua del rubinetto: ormai la beve il 33% della popolazione  
**I giudizi più lusinghieri sono tutti per la metro**  
**E i cantieri fanno disperare due cittadini su 3**

→ Un amore incondizionato, quello dei torinesi per la metropolitana. Vera consolazione del Gtt, la Linea Uno è addirittura promossa con un voto medio di 8,4, due punti e mezzo più alto di quello dato dai torinesi ai mezzi di superficie. E il giudizio arriva addirittura a 8,7 se a darlo sono i passeggeri della metro. «Nel corso dell'indagine ha fatto notare Barbara Loera, coordinatrice dell'equipe che l'ha condotta - abbiamo notato che gli automobilisti sono tendenzialmente più critici nel loro parere sul trasporto pubblico della città. Quasi a giustificare il loro mancato utilizzo». Più nel dettaglio, la metro è considerata più sicura, più pulita, più confortevole, più rispettosa dell'ambiente, addirittura gestita da addetti più simpatici. E l'aumento di passeggeri della Linea Uno ha indubbiamente contribuito anche a far crescere di ben sette punti percentuali il grado di soddisfazione per come la loro zona di residenza è servita dai mezzi pubblici.

In crescita anche l'amore dei torinesi per l'acqua del rubinetto, che progressivamente sta sostituendo la bottiglia minerale sulle nostre tavole. Certo, il 62,8 per cento degli intervistati la considera ancora troppo piena di calcare, ma questo non ha impedito che tra la primavera del 2001 e l'autunno del 2009 la percentuale dei consumatori esclusivi di minerale scendesse di ben 23 punti, mentre quella di aficionados dell'acqua targata Smat passasse dal 16 per cento al 33. Merito anche di un trend positivo che ha fatto guadagnare alla valutazione del gusto del prodotto

al rubinetto qualcosa come 13,2 punti dal 2003 a oggi.

E incredibilmente i torinesi promuovono più o meno a pieni voti anche i semafori, nell'immaginario collettivo croce di ogni automobilista. Ottimi quelli del centro storico (che meritano un 7,4), sufficiente ma migliorabili quelli della periferia (6,5) o della zona di residenza (6,9). Quello che però proprio non va giù a chi vive sotto la Mole sono i cantieri: prima causa di disagio quando si è al volante per il 16,7 per cento degli intervistati e concausa di traffico e ingorghi per un altro 49,6 per cento. Un po' più tolleranti sono i passeggeri dei mezzi pubblici, ma la speranza della stragrande maggioranza (addirittura nel 95 per cento dei casi) è che scavatori e operai lascino al più presto le strade per cedere il posto a nuove opere e infrastrutture che renderanno meno difficile la vita di chi si trova costretto a spostarsi per Torino.

[p.var.]

→ Rispetto a tram e bus, la metro è considerata più sicura, più pulita, più confortevole e più rispettosa dell'ambiente

