

CLIENTE	<b>ASSIRM</b>	TESTATA	<b>AG Il Velino</b>	DATA	<b>21 giugno 2011</b>
---------	---------------	---------	---------------------	------	-----------------------



## **SERVIZI PUBBLICI, ASSIRM: DIVERSA PERCEZIONE DA AZIENDE E CITTADINI**

**Roma** - A volte i cittadini sono più ottimisti nei confronti dei servizi pubblici locali di quanto le stesse aziende che li gestiscono siano portate a credere. Capita così che sia proprio chi paga le bollette, piuttosto che chi le incassa, a ritenere che il prezzo dei servizi non sia poi eccessivo. Secondo la ricerca realizzata da ASSIRM, l'Associazione tra Istituti di Ricerche di Mercato Sondaggi di Opinione Ricerca Sociale (che ha coordinato il lavoro di 8 istituti) dal titolo "I servizi tra aziende e cittadini: un caso di strabismo percettivo", i cittadini favorevoli a una gestione totalmente pubblica o mista dei servizi (71% per il trasporto pubblico, 73% per i rifiuti, 80% per l'acqua e così via) sono sensibilmente più delle stesse aziende (rispettivamente 49%, 59% e 76%). La ricerca presentata oggi a Roma in occasione della III Conferenza Nazionale dei servizi pubblici locali "Noi per loro", da Simone Pizzoglio (managing director CFI Group Italia), per la prima volta pone "a specchio" alle aziende che forniscono i servizi, le domande rivolte ai cittadini.

Le aziende che forniscono i servizi si dimostrano pessimiste per quanto riguarda le tariffe: il 54% dei cittadini pensa che le tariffe pagate per l'igiene ambientale coprano la gestione e la fornitura del servizio, mentre l'87% delle aziende ritengono che i cittadini siano convinti che i costi di servizio siano coperti dal gettito delle tariffe. Così succede anche per il trasporto pubblico (32% cittadini, 49% aziende), l'illuminazione pubblica (39% cittadini, 79% azienda), l'erogazione dell'acqua (58% cittadini 81% aziende) e l'erogazione dell'energia elettrica (61% cittadini, 79% aziende). La percezione circa la capacità delle tariffe di coprire i costi di gestione dei servizi risulta quindi completamente sbilanciata.

Per quanto riguarda la qualità dei diversi servizi i risultati si ribaltano: le aziende tendono ad essere più ottimiste sulla percezione dei cittadini, eccetto il caso del servizio di erogazione dell'energia elettrica. Così il 79% delle aziende nel trasporto pubblico pensa che i cittadini siano contenti del servizio, mentre in realtà solo il 54% degli intervistati si ritiene soddisfatto. Gli stessi risultati si notano anche per gli altri servizi: igiene ambientale (86% aziende, 63% cittadini), illuminazione pubblica (84% aziende, 77% cittadini), erogazione dell'acqua (96% aziende, 84% cittadini), erogazione del gas (100% aziende, 88% cittadini), mentre per quanto riguarda l'erogazione dell'energia elettrica i cittadini soddisfatti del servizio sono il 93% e le aziende si fermano a una percezione dell'84%.

Da notare alcune differenze regionali: i cittadini meridionali sono relativamente più severi sulla qualità del servizio di trasporto pubblico (il 54% si ritiene soddisfatto contro il 57% dei cittadini del Nord Est), e il giudizio dei cittadini campani è allineato a quello delle regioni settentrionali (il 65% dei cittadini campani è soddisfatto del servizio di igiene ambientale, stesso dato rilevato per i cittadini del Nord Ovest e del Nord Est).

Prima dei referendum (la rilevazione tra i cittadini è stata condotta nel mese di febbraio 2011), la ricerca ha voluto indagare anche la gestione dell'acqua tra pubblico e privato. In generale le aziende ritengono che i cittadini preferiscano che l'erogazione di determinati servizi sia gestita da entità

pubbliche, ciò in misura maggiore rispetto alle indicazioni effettivamente rilevate tra la popolazione. In effetti, l'ipotesi di aziende completamente private è auspicata solo da circa un cittadino su cinque.

Così, per il 44% dei cittadini le aziende del trasporto dovrebbero essere gestite da enti completamente pubblici, il 45% pensa che debbano essere pubblici i servizi di igiene ambientale, l'erogazione del gas dovrebbe essere pubblica per il 43%, l'illuminazione per il 49%, l'energia elettrica per il 46% e l'erogazione dell'acqua dovrebbe essere pubblica per il 56%, dato che riflette il raggiunto dai referendum, in particolare dai quesiti proprio sull'acqua.

Infine, Renato Mannheimer, presidente ISPO Ricerche, è intervenuto per sottolineare la rilevanza strategica delle ricerche nel settore dei servizi pubblici in cui è particolarmente importante ascoltare le esigenze dei cittadini. Mentre Cecilia Gobbi, direttore generale ASSIRM, ha presentato il programma di formazione sulle ricerche elaborato congiuntamente da ASSIRM e Confservizi per gli addetti delle imprese associate a Confservizi.