

Difensore civico: i toscani più soddisfatti dei servizi pubblici

Presentato il rapporto IRPET “Difesa civica e servizi pubblici in Toscana”: i dati sulla soddisfazione dei cittadini toscani. Il Difensore Civico sempre più conosciuto e utilizzato

Negli ultimi cinque anni il livello di soddisfazione dei toscani per i servizi pubblici è aumentato in modo considerevole. Lo rivela il nuovo rapporto dell'Irpet su “Difesa civica e servizi pubblici in Toscana”. I settori che la ricerca prende in esame sono sei: telefonia fissa, gas, servizio idrico, trasporto ferroviario, posta, erogazione di energia elettrica. Per tutti i servizi presi in esame si assiste ad un deciso miglioramento nelle valutazioni date dai toscani interpellati. La media dell'IS -indice di soddisfazione, misurato su una scala che va da 2 a 10- si attesta infatti al 6,8. Migliora anche il trasporto ferroviario che registra il balzo in avanti più cospicuo (+0,9), pur rimanendo ancora su un valore al di sotto della sufficienza (5,9).

Volgendo uno sguardo più da vicino alle singole voci è da sottolineare come i toscani valutino positivamente soprattutto l'assistenza che ricevono dagli erogatori dei servizi. Sia l'assistenza generica (IS 6,4) che quella tecnica (IS 7,7) totalizzano un buon punteggio. Scende invece il grado di soddisfazione circa la chiarezza delle informazioni, soprattutto quelle relative ai contratti di fornitura. Male anche la percezione del rapporto qualità-prezzo che si conferma uno degli aspetti più critici: anche in questo caso, nonostante una lieve variazione di segno positivo (IS +0,2) rimane nella media su valori piuttosto bassi (IS 5,1). Si distacca parzialmente solo il servizio postale che comunque, conquistando un Indice di Soddisfazione del 5,9, non riesce a raggiungere un livello soddisfacente.

L'impressione generale, sintetizzata all'Irpet, è che la privatizzazione della gestione dei servizi pubblici abbia portato sia benefici che svantaggi per i cittadini. Tra i primi vi è senz'altro una maggiore attenzione degli operatori al rapporto che si instaura con i beneficiari. Tra gli aspetti negativi va annoverata la crescente confusione in merito alle numerose offerte contrattuali, delle quali a volte non sono chiari gli effetti concreti.

Il fatto è che l'utente si trova ad usufruire di un servizio spesso indispensabile erogato da un operatore del quale ha una conoscenza superficiale, con in più scarse possibilità di far sentire la propria voce in caso di disservizi. Inoltre, con le privatizzazioni, i beneficiari dei servizi si sono trasformati da “utenti” in “clienti”, con il rischio di veder messo in discussione l'interesse pubblico legato alla natura del servizio erogato. Istanze come queste, sottolineano all'Irpet, mettono in luce come ci sia una domanda latente, ma assai forte, di difesa civica. Soprattutto nell'ambito dei servizi pubblici. Vi è dunque una diffusa necessità di strumenti di tutela e di influenza. Il Difensore Civico rappresenta senza dubbio quello più idoneo ed efficace.

A questo proposito il rapporto Irpet ci dice che la conoscenza di quest'istituto da parte dei cittadini è in netta crescita: gli intervistati che dichiarano di aver almeno sentito parlare del Difensore Civico passano dal 33% al 57%. Allo stesso modo è cresciuta nettamente l'efficacia della sua azione. Dal 2004 al 2009 le pratiche aperte sono aumentate del 70%, mentre la percentuale di utenti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti si attesta addirittura al 72%.

Nell'ultimo quinquennio il Difensore Civico Regionale vede dunque la sua azione migliorata, risulta molto più conosciuto ed è pertanto capace di sviluppare in maniera più efficace i suoi ruoli.