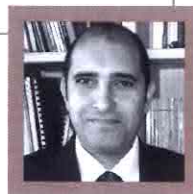




[a cura di Mariano **Votta** - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]



LA QUALITÀ DEI SERVIZI IN ITALIA? È SOLO "SULLA CARTA"

Le nuove norme sulla qualità dei servizi pubblici locali previste nell'ultima Finanziaria dovrebbero di fatto mandare in pensione le vecchie Carte dei servizi (o della qualità), scritte dai gestori degli stessi il più delle volte senza il benché minimo confronto con le associazioni dei consumatori.

In attesa di veder tradotto in pratica questo cambiamento, qual è ad oggi la situazione delle Carte dei servizi pubblici nel nostro Paese? Ideale rappresentazione di una realtà spesso caratterizzata da noti disagi, tali Carte risultano prolisse al limite dell'inutilità, pensate più come leva di marketing che strumento di effettiva tutela dei diritti dei cittadini, con informazioni valutate utili dagli utenti che non occupano più del 18% del documento.

A tracciare questo quadro poco edificante delle Carte dei servizi in Italia, a più di dieci anni dalla Direttiva Ciampi-Cassese che le introdusse, è lo studio di Cittadinanzattiva "Consumatori per la qualità dei servizi", un'analisi di ben 400 Carte relative principalmente ai settori del trasporto pubblico locale (182), dell'energia (113) e della Pubblica Amministrazione (82):

L'analisi delle Carte relative al trasporto pubblico locale evidenzia che sono lunghe (due su due superano le 20 pagine e il 9% addirittura le 50) e scritte con un linguaggio oscillante tra il pubblicitario (ricorre nel 71% delle Carte), il semplice (16%) e il tecnico (12%); in parte lo si deve alla presenza di termini stranieri: quasi una Carta su quattro ne presenta più di dieci.

Ancora, nel 24% di esse non vengono indicati i tempi di risposta ai reclami, mentre lì dove sono previsti risultano pari o superiori a 30 giorni nel 71% dei casi. Una descrizione dei tempi di erogazione del servizio è presente solo nel 14% delle Carte, mentre in nessuna vi è l'indicazione di un processo di verifica del rispetto della tempistica. Inoltre, solo il

18% delle Carte prevedono un aggiornamento periodico e addirittura il 6% di esse non indica la tipologia di azienda erogatrice del servizio (nell'80% queste aziende sono S.p.A.). Ulteriori informazioni si ottengono confrontando i dati delle Carte relative ai tre citati settori. Nello specifico, emergono i progressi della P.A. in tema di semplificazione del linguaggio, valutato "semplice" nel 43% delle Carte, a fronte di una facilità di lettura riscontrata solo nell'8% delle Carte in tema di energia e nel 16% delle Carte del trasporto, come già sottolineato.

**[PROLISSE
AI LIMITI
DELL'INUTILE
SOPRATTUTTO
INAPPLICATE]**

In generale, nel descrivere le prestazioni e i servizi forniti agli utenti, le Carte non dedicano molto spazio ai fattori di qualità con cui prestazioni e servizi dovrebbero essere erogati: nel 45% delle Carte nel settore della P.A. non c'è alcun riferimento ai fattori di qualità, mentre nel settore del trasporto le Carte che non dedicano alcuno spazio ai fattori di qualità del servizio sono il 15% (nel settore dell'energia l'11%).

Sicuramente, il bilancio fallimentare delle Carte dei servizi non dipende dallo strumento in sé, quanto dai tradizionali metodi di verifica della qualità in vigore da troppi anni, autoreferenziali e chiusi alle istanze dell'utenza. Anche per questo, abbiamo accolto con soddisfazione le citate novità annunciate in Finanziaria, sperando che non rimangano anch'esse solo "sulla carta". ■ ■ ■

CITTADINANZATTIVA-ONLUS

C.F.: 80436250585

centralino: 06367181

(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);

PiT Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)

mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333

Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it