



Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

SEMINARIO

sulla legge finanziaria per il 2008,
le carte di qualità dei servizi e
le partecipazioni dei comuni

Analisi critica delle novità introdotte dalla legge finanziaria per il 2008

>art. 3, c.27 e ss.

> art. 2, c.461

(a cura di Antonio CICCIA)

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.27

- 27. Al fine di tutelare la concorrenza e il mercato, le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non possono costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e di servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, né assumere o mantenere direttamente o indirettamente partecipazioni, anche di minoranza, in tali società. È sempre ammessa la costituzione di società che producono servizi di interesse generale e l'assunzione di partecipazioni in tali società da parte delle amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito dei rispettivi livelli di competenza.
- ANALISI DEI DIVIETI
 - * Finalità: tutela concorrenza e mercato
 - * Costituire società
 - * assumere, mantenere direttamente/indirettamente partecipazioni, anche minoritarie
- ANALISI DELLE FACOLTÀ
 - * Servizi di interesse generale

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.27

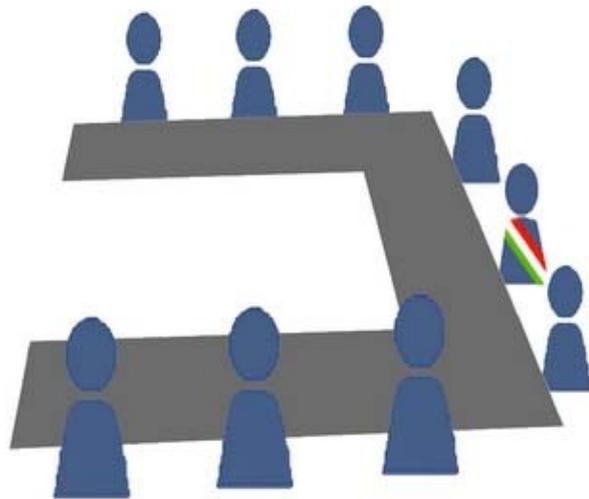
- 27. Al fine di tutelare la concorrenza e il mercato, le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non possono costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e di servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, né assumere o mantenere direttamente o indirettamente partecipazioni, anche di minoranza, in tali società. È sempre ammessa la costituzione di società che producono servizi di interesse generale e l'assunzione di partecipazioni in tali società da parte delle amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito dei rispettivi livelli di competenza.
- APPROFONDIMENTI
 - * Concetto di stretta necessità
 - * Rapporto con concetto di strategicità
 - * Effetto restrittivo?
 - * IN CASO DI VIOLAZIONE
 - * responsabilità erariale
 - * Nullità/annullabilità
 - * E se il mercato non compra?

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.27

- 27. Al fine di tutelare la concorrenza e il mercato, le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non possono costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e di servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, né assumere o mantenere direttamente o indirettamente partecipazioni, anche di minoranza, in tali società. È sempre ammessa la costituzione di società che producono servizi di interesse generale e l'assunzione di partecipazioni in tali società da parte delle amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nell'ambito dei rispettivi livelli di competenza.
- APPROFONDIMENTI
 - * Concetto di finalità istituzionali
 - funzioni previste dalla legge, dallo Statuto, dai regolamenti
 - I servizi di interesse generale sono sempre istituzionali
 - Impatto su risorse umane e strumentali

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.28

- 28. L'assunzione di nuove partecipazioni e il mantenimento delle attuali devono essere autorizzati dall'organo competente con delibera motivata in ordine alla sussistenza dei presupposti di cui al comma 27.



- **ANALISI DEGLI ADEMPIMENTI**

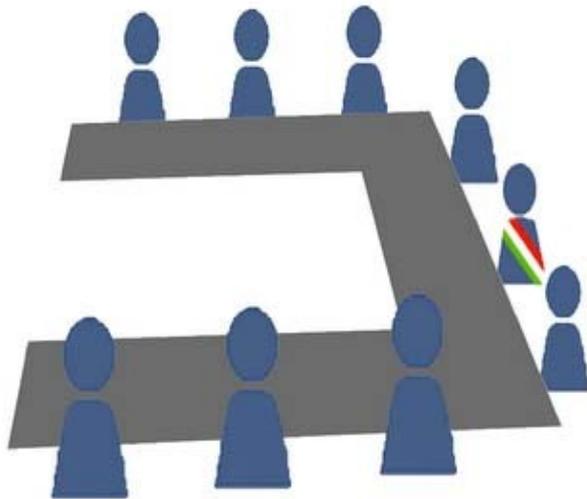
Deliberare motivatamente

- * Assunzione partecipazioni
- * mantenimento partecipazioni

Organo competente:
consiglio

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.28

- 28. L'assunzione di nuove partecipazioni e il mantenimento delle attuali devono essere autorizzati dall'organo competente con delibera motivata in ordine alla sussistenza dei presupposti di cui al comma 27.



- ANALISI DELLA MOTIVAZIONE
 - * richiamo normativa che individua il compito istituzionale
 - * individuazione dei parametri di fatto della stretta necessità
 - * alternativa: descrizione del servizio quale attività di interesse generale (compatibile con le competenze)

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.29

- 29. Entro diciotto mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto delle procedure ad evidenza pubblica, cedono a terzi le società e le partecipazioni vietate ai sensi del comma 27.



- ANALISI DEGLI ADEMPIMENTI

cessione a terzi

- nel rispetto dell'evidenza pubblica -

- × Società vietate
- × Partecipazioni vietate

FINANZIARIA 2008 – art.3, c.29

- 29. Entro diciotto mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto delle procedure ad evidenza pubblica, cedono a terzi le società e le partecipazioni vietate ai sensi del comma 27.
- Approfondimento:
 - × Elaborazione linee di indirizzo
 - × Piano strategico delle partecipazioni



FINANZIARIA 2008 – art.3, c.27 e ss.



- CHE COSA
BISOGNA FARE?

- VERIFICARE LE
PARTECIPAZIONI
- VERIFICARE LA LORO
RILEVANZA
- ANALISI DEL MERCATO
- ELABORARE UN PIANO
DI CESSIONI
- ADOTTARE ATTI
AMMINISTRATIVI E
NEGOZIALI
CONSEQUENTI

FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

461 Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

- Approfondimenti:
 - × Ambito di applicazione
 - × Intese con associazione consumatori
 - × Rapporto quadrilatero
 - × Contenuto obbligatorio
 - × In particolare: forme di risarcimento del danno

FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

461 Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

- Approfondimenti:
 - × Individuazione delle associazioni legittimate
 - × Procedura: chi deve convocare



FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

461 Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

- Approfondimenti:
 - * Verifica periodica parametri del servizio
 - * Partecipazione del cittadino in sede di stipula dei contratti di servizio
 - * Forme di pubblicazione dello schema di contratto
 - * Fase di presentazione osservazioni

FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

461 Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- ***d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;***

- Approfondimenti:
 - × Monitoraggio permanente a livello comunale o di ATO
 - × Partecipazione delle associazioni
 - × Partecipazioni dei cittadini
 - × Obblighi informativi
 - × Predisposizione di canali appositi per ricezione osservazioni/proposte

FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

461 Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

- Approfondimenti:
 - × Sessione annuale verifica
 - × Procedura aperta di riscontro a reclami, proposte, osservazioni
 - × Impatto sul contenuto dei contratti di servizio

FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

461 Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

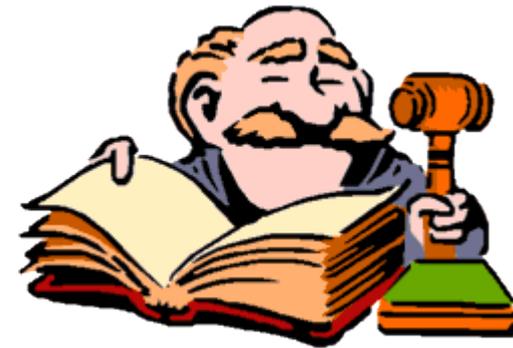
f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

- Approfondimenti:
 - * Consultazione obbligatoria, verifica periodica, monitoraggio permanente a carico dei soggetti gestori
 - * Contenuto obbligatorio del contratto di servizio

FINANZIARIA 2008 – art.2, c.461

- IL RUOLO DI ALTRI ISTITUZIONI
- Esigenze di coordinamento

× DIFENSORE CIVICO



× AGENZIA DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

- × Analisi customer satisfaction
- × Attività di monitoraggio e relazione al consiglio comunale



Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

I servizi pubblici locali potenzialmente interessati dalle previsioni dell'art. 2, c.461

(a cura dell'Agenzia per i servizi pubblici locali)

Quali sono i servizi pubblici locali

- Tesi soggettiva, oggettiva e mista
- Che cosa dicono la UE, la Corte costituzionale, il Consiglio di Stato, la Corte di cassazione
- Il testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali e il rinvio al potere di individuazione dei comuni
- Principi generali da osservare (e interpretare):
sussidiarietà verticale e orizzontale
- Esempi

Un elenco esemplificativo e non esaustivo!

- La documentazione distribuita si riferisce agli Enti in cui il Comune è rappresentato e con cui la Città ha sottoscritto contratti di servizio o convenzioni per l'affidamento di servizi.
- Si tratta quindi di un *work in progress* di una più ampia attività di analisi dei contratti di servizio che l'ASPL sta portando avanti.

ARCHIVIO CONTRATTI PER SETTORE

- Beni culturali : 8
- Energia – Gas : 2
- Farmacie : 1
- Idrico : 2
- Igiene ambientale:1
- Parcheggi: 1
- Servizi sociali-educativi : 3
- Trasporti: 7
- Altro: 6

31 CONTRATTI CON 17 ENTI



Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Sperimentazioni dell'A.S.P.L. su monitoraggio e su indagini di soddisfazione del cittadino.

(a cura dell'Agenzia per i servizi pubblici locali)



Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

UN PROGETTO SPERIMENTALE: MONITORAGGIO IMPIANTI SEMAFORICI ED ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Un progetto dell'ASPL e di IRIDE servizi

Con la collaborazione degli uffici e dei volontari delle
Circoscrizioni 3, 6, 9 e 10



Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

- Lo scopo dell'attività sperimentale di monitoraggio è quello di:
 - a) segnalare i guasti degli **impianti semaforici e di illuminazione pubblica**;
 - b) verificare la riparazione conseguente alla segnalazione e i tempi dell'intervento.
- I risultati che ci si attende di conseguire sono quelli di una partecipazione diretta dei cittadini e delle circoscrizioni al buon funzionamento degli impianti che prevengono gli incidenti e illuminano le loro strade, una maggiore efficacia di IRIDE SERVIZI negli interventi, una verifica sul rispetto dei tempi di riparazione dichiarati nelle carte dei servizi e nei contratti di servizio.
- **SOGGETTI COINVOLTI:**
- Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino
- Circoscrizioni 3, 6, 9 e 10
- IRIDE Servizi s.p.a.
- Assessori Borgogno, Dealessandri, Levi, Mangone, Sestero

Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

VOLONTARI. Ogni Circoscrizione **individua dei volontari** per il monitoraggio degli impianti semaforici e dell'illuminazione pubblica. Per il coinvolgimento dei volontari la Circoscrizione sceglie il modo a lei più consono (singoli cittadini o associazioni o individui per tramite delle associazioni ...);

FORMAZIONE. I volontari partecipano a incontri di **formazione**, organizzati da IRIDE, allo scopo di comprendere il loro compito, prendere dimestichezza con gli strumenti di lavoro, acquisire tutte le informazioni utili per meglio compiere le loro funzioni;

REPORT SU SCHEDA. I volontari **segnalano, su un'apposita scheda**, eventuali guasti o malfunzionamenti. Le schede vengono consegnate alla Circoscrizione di competenza. La Circoscrizione **comunica** luogo, tipo di guasto, ora e data all'Agenzia e a IRIDE SERVIZI. Quest'ultima comunica **l'effettuazione dell'intervento** e la relativa data. Il volontario **controlla** che l'intervento sia stato effettivamente effettuato, che la riparazione sia soddisfacente.

SEGNALAZIONI. l'Agenzia per i servizi pubblici locali **segnerà** periodicamente ai competenti uffici e a IRIDE SERVIZI le **eventuali inadempienze** rispetto a quanto dichiarato nella carta dei servizi e nel contratto di servizio.

Inoltre, le zone ritenute scarsamente illuminate e per questo ritenute poco sicure saranno comunicate al settore che elabora l'aggiornamento del **piano dell'illuminazione pubblica**.

Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

Analisi Segnalazioni Agenzia

Segnalazioni pervenute dal 01/04/08 al 31/08/08
Riepilogo totale

Numero segnalazioni totali: **194**
di cui per Ip: **70** 36,08%
di cui per semafori: **124** 63,92%

Tempo medio risoluzione anomalie: **5,83 giorni**
di cui per Ip: **7,94 giorni**
di cui per semafori: **4,64 giorni**

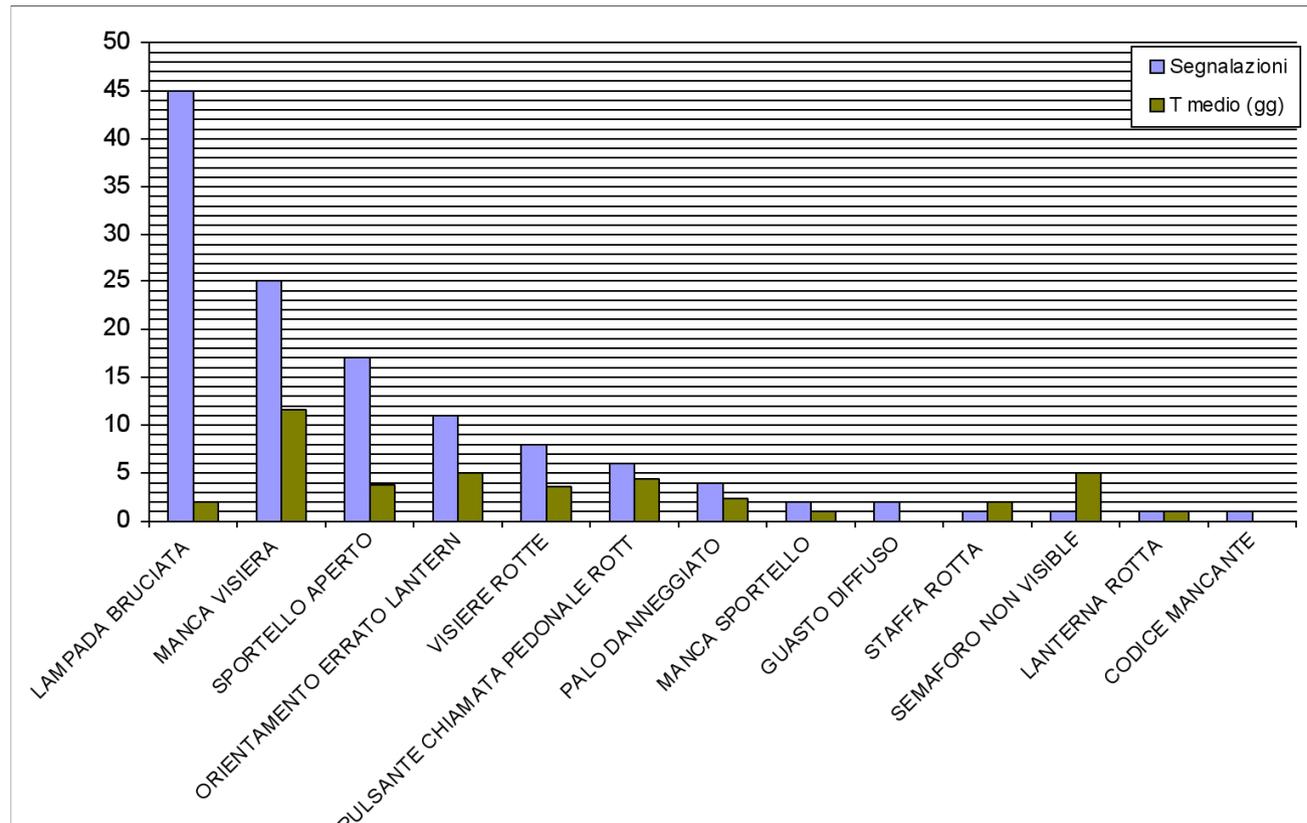
Tempo medio risoluzione anomalie semplici: **3,4 giorni**
di cui per Ip: **4,23 giorni**
di cui per semafori: **2,81 giorni**

Tempo medio risoluzione anomalie complesse: **10,34 giorni**
di cui per Ip: **18,67 giorni**
di cui per semafori: **7,34 giorni**

Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

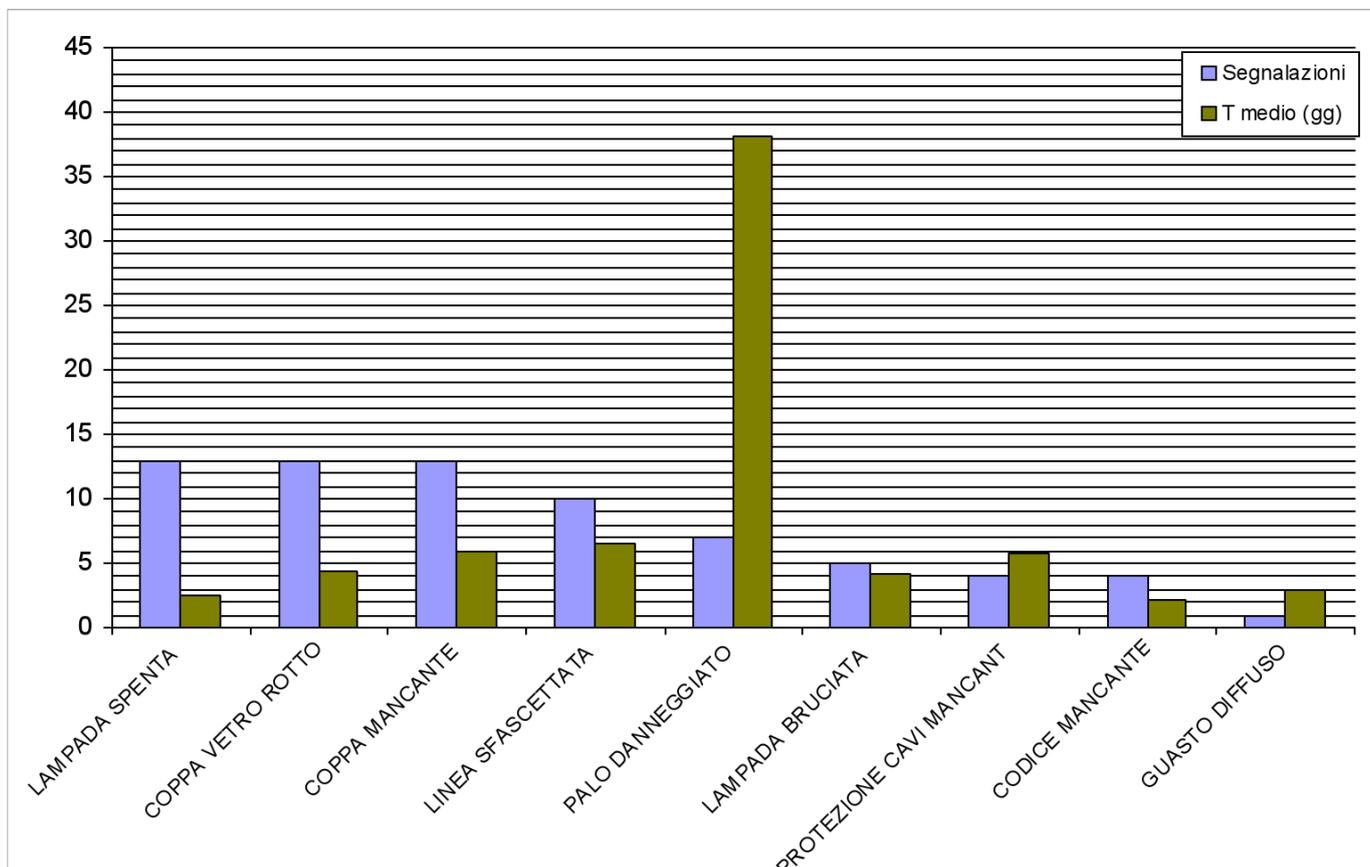
Suddivisione per tipologia di segnalazione

Impianti Semaforici



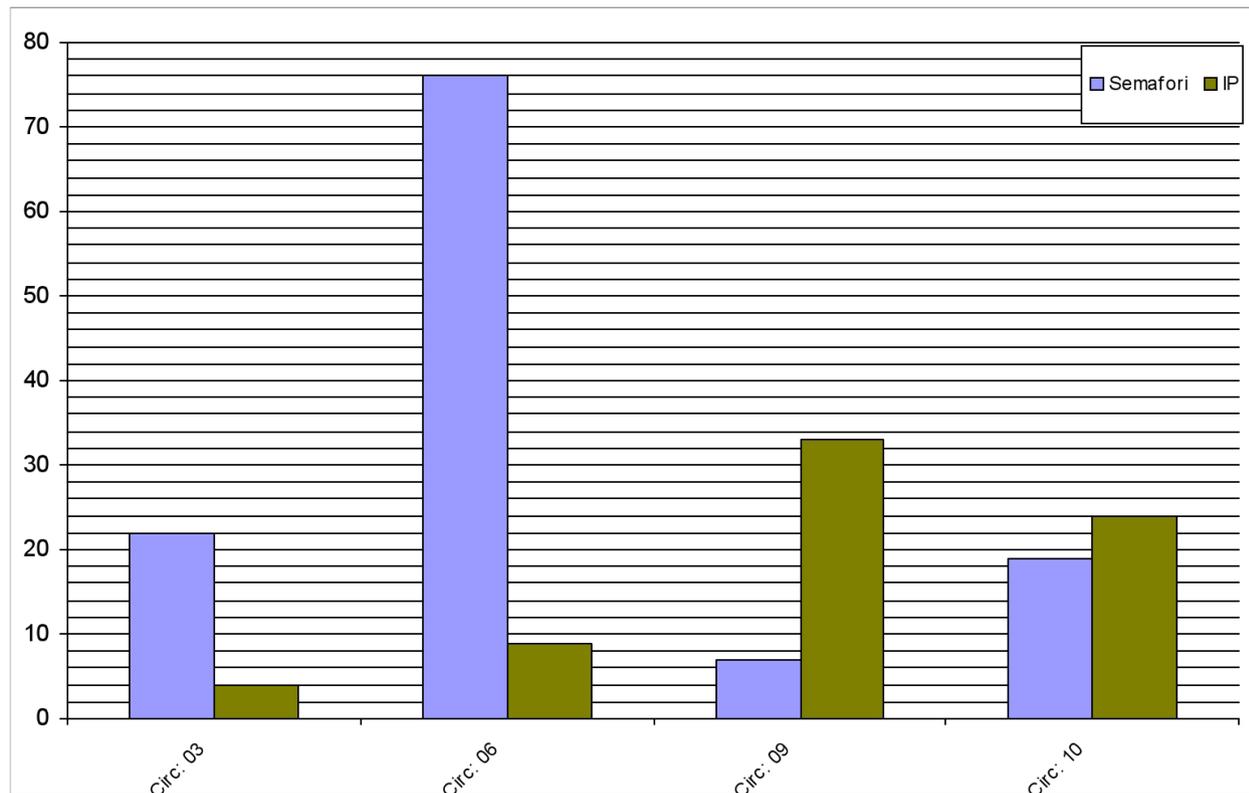
Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

Illuminazione Pubblica



Monitoraggio dei tempi di riparazione dei guasti

Numero segnalazioni per circoscrizione



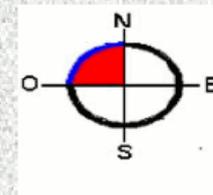
Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction dei servizi comunali

A cura dell'Osservatorio del Nord Ovest

Équipe di ricerca: Rossana Cima, Francesca Dallago,
Tania Parisi, Michele Roccato (coordinatore) & Sinforosa
Zambrino



Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

- Indagini svolte a partire dal 2000
- Dal 2003 in collaborazione con l'Osservatorio del Nord ovest, centro di ricerca universitario interdisciplinare
- Dal 2007 Agenzia, aziende e Agenzia per la mobilità metropolitana iniziano un processo di razionalizzazione delle indagini, integrandole a vicenda
- Benchmarking con aziende confrontabili di altre città italiane
- Un centro di ricerca universitario le effettua, un ente imparziale (l'Agenzia) le coordina, le società ne sostengono i costi, il consiglio comunale e le aziende ne ricevono gli esiti per programmare i miglioramenti
- Trasporto pubblico locale
- Raccolta rifiuti e igiene del suolo
- Acqua potabile
- Distribuzione energia elettrica
- Teleriscaldamento
- Illuminazione pubblica, semafori, riscaldamento edifici pubblici
- Distribuzione gas

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

0.1. Caratteristiche dell'indagine

- Le indagini condotte sono le seguenti:
 - Analisi della soddisfazione per il servizio di igiene urbana di Torino e il servizio di trasporti pubblici locali di Torino e Provincia. Committente: Agenzia dei Servizi.
 - Analisi della soddisfazione per l'erogazione dell'acqua potabile a Torino e negli altri Comuni serviti da Smat. Committenti: Agenzia dei servizi e Smat.
 - Analisi della soddisfazione per la distribuzione dell'energia elettrica a Torino. Committenti: Agenzia dei servizi e Aem Torino Distribuzione.
 - Analisi della soddisfazione per l'illuminazione pubblica, gli impianti semaforici e la gestione degli impianti termici ed elettrici degli stabili comunali nella Città di Torino. Committenti: Agenzia dei servizi e Iride Servizi.
 - Analisi della soddisfazione per la distribuzione del gas e del calore da teleriscaldamento a Torino. Committenti: Agenzia dei servizi e Aes Torino. Alcune domande sulla vendita del gas e del teleriscaldamento sono state effettuate su esclusivo mandato dell'Agenzia dei servizi, dal momento che tali servizi non sono erogati da Aes Torino.

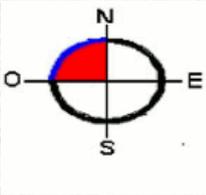
Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali



Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Trasporti pubblici

A cura di Francesca Dallago



Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Andamento estate 2004 - autunno 2007*

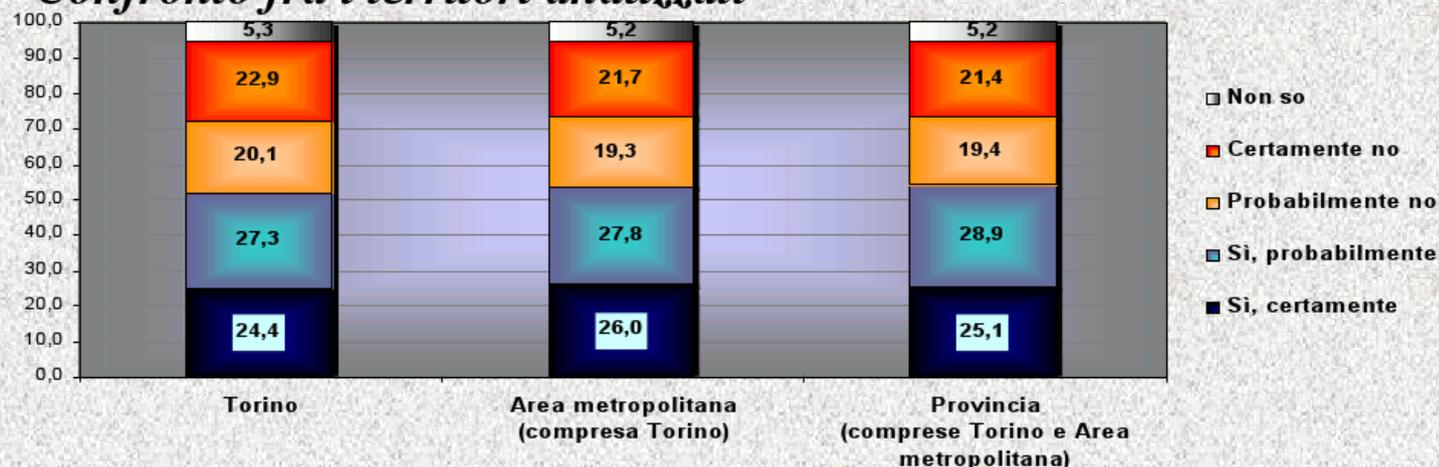


In tutti i territori considerati, la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 è rimasta sostanzialmente stabile.

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

Confronto fra i territori analizzati

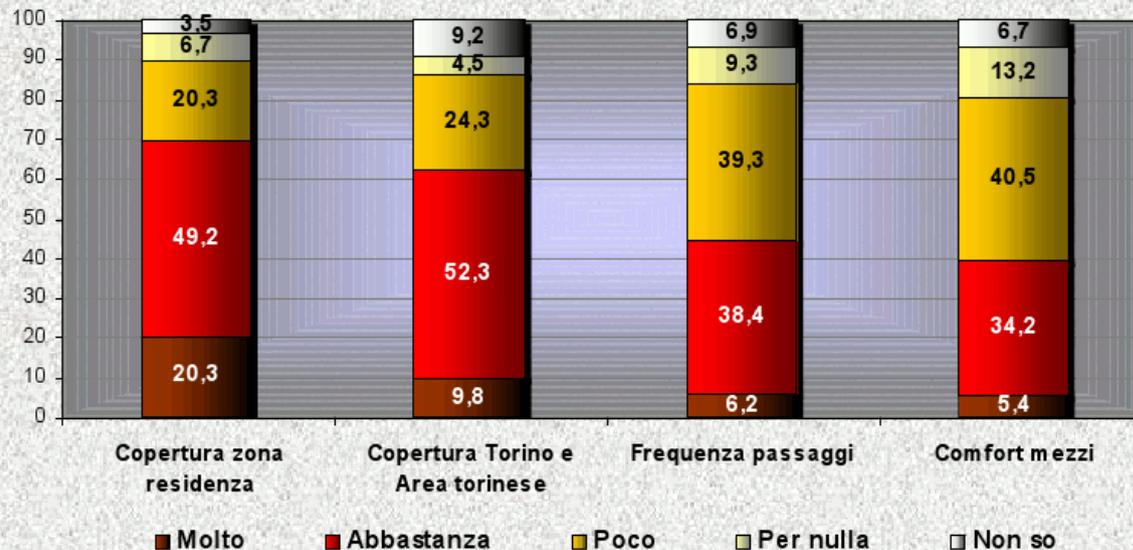


Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

L'utilizzo dei mezzi pubblici potrebbe aumentare se si incrementasse il numero di corsie preferenziali. In tutte e tre le aree considerate, la maggioranza assoluta di chi utilizza almeno sporadicamente l'auto per i propri spostamenti dichiara, infatti, che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate (Torino: 51,7%; Area metropolitana: 53,8%; Provincia: 54,0%.)

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Torino*



Gli abitanti di Torino sono, in larga maggioranza, molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (69,5%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (62,1%). Più severo è il giudizio dato alla frequenza dei passaggi e, soprattutto, al comfort dei mezzi: la quota di torinesi insoddisfatti per le due dimensioni del servizio è, infatti, superiore alla quota di soddisfatti (differenza percentuale fra insoddisfatti e soddisfatti rispettivamente pari al 4,0% e al 14,1%).

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Torino e le sue circoscrizioni

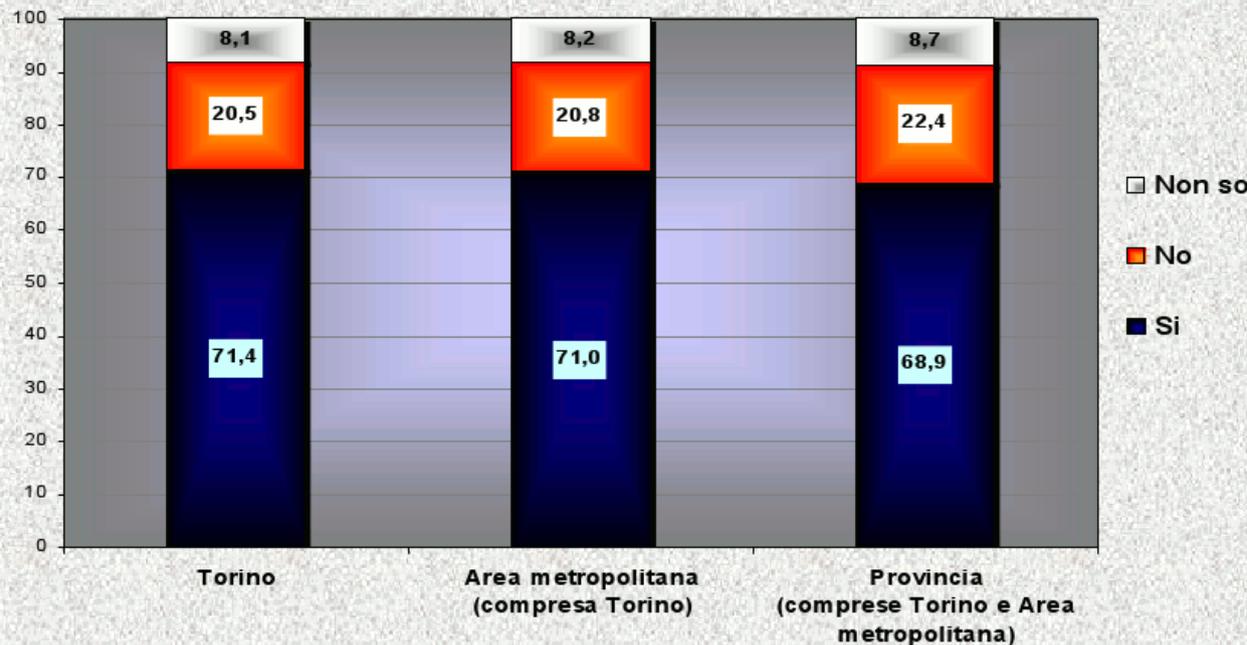
	Copertura zona residenza	Copertura Torino e Area torinese	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	+6,6%	-2,6%	+3,1%	+5,4%
2. Santa Rita – Mirafiori Nord	-0,7%	+1,4%	+0,4%	+3,6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+8,6%	+5,3%	+2,4%	+6,4%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+7,9%	+4,1%	+6,1%	+3,1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-5,6%	-2,8%	-1,3%	-5,3%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo - Villaretto	-7,3%	+0,4%	-1,9%	-7,9%
7. Aurora – Vanchiglia – Sassi- Madonna del Pilone	-7,2%	-6,1%	-2,4%	+1,8%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	-5,9%	-2,5%	-2,9%	-2,9%
9. Lingotto – Nizza Millefonti - Filadelfia	-0,1%	-0,4%	-1,7%	-2,7%
10. Mirafiori Sud	+2,7%	+0,5%	-8,1%	-7,2%
Torino	69,5%	62,0%	44,5%	39,6%

In cella: differenza fra "Molto + Abbastanza soddisfatti" nella circoscrizione e "Molto + Abbastanza soddisfatti" a Torino

Rispetto ai torinesi considerati nel loro complesso, gli abitanti delle circoscrizioni 3 e 4 sono quelli maggiormente soddisfatti su tutte e quattro le dimensioni analizzate. I meno soddisfatti risultano invece essere i residenti nelle circoscrizioni 5, 8 e 9.

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

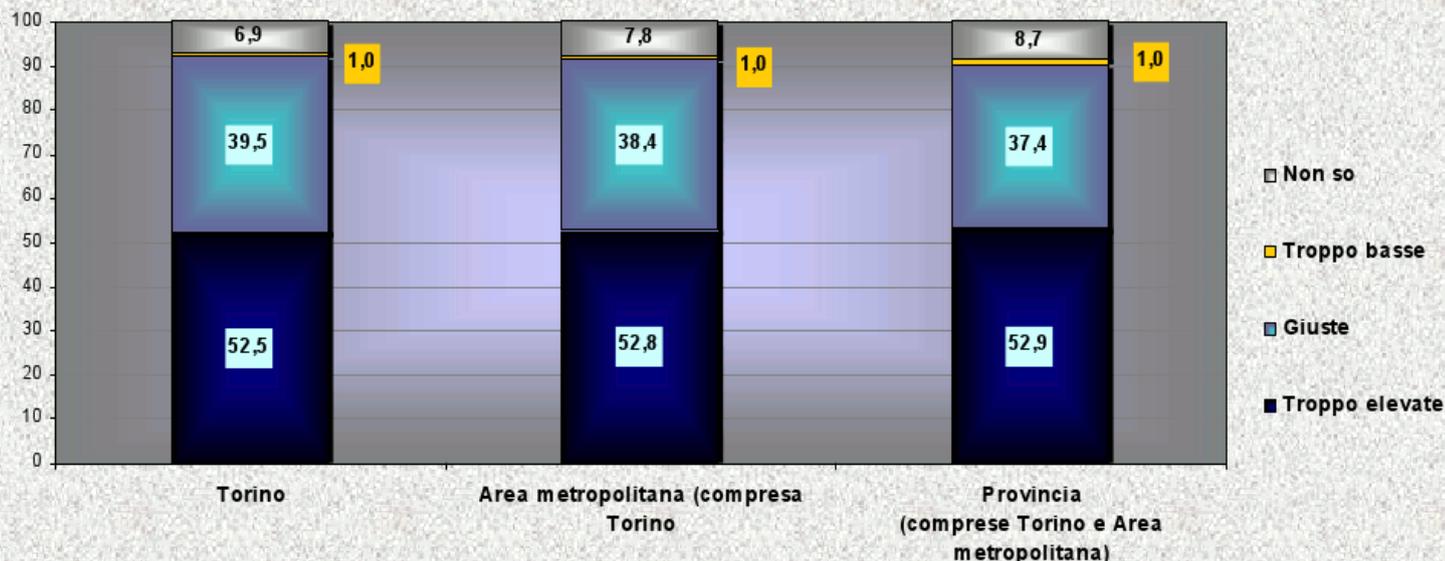
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti i territori considerati, gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, che i mezzi siano troppo affollati. Tale quota è maggiore a Torino (71,4%), diminuisce leggermente quando si considera l'Area metropolitana (71,0%) e cala ulteriormente quando si analizza la Provincia (68,9%).

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

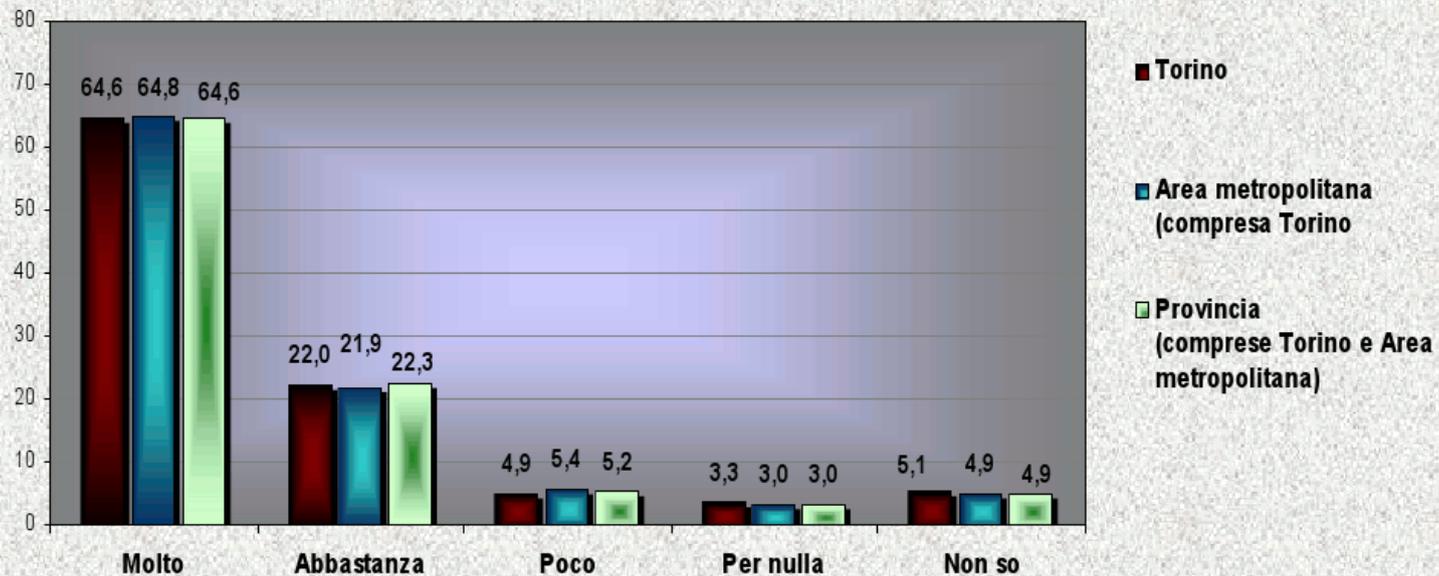
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Confronto fra i territori analizzati*



Le tariffe applicate al servizio sono considerate troppo elevate, rispetto alla qualità offerta, dalla maggioranza assoluta di tutti e tre i territori analizzati. Rilevante è comunque la quota di intervistati che reputano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe (Torino: 40,5%; Area metropolitana: 39,4%; Provincia: 38,4%).

Indagini di soddisfazione dei cittadini sui servizi pubblici locali

1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Confronto fra i territori analizzati*



La realizzazione della linea metropolitana è considerata molto importante dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni analizzate. Solamente circa 8 intervistati su 100 in tutti e tre i territori considerati ritengono la realizzazione della metropolitana poco o per nulla importante.