



LE INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI  
CITTADINI PER I SERVIZI PUBBLICI  
LOCALI  
(*CUSTOMER SATISFACTION 2008*)

Relazione del Presidente dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

7 marzo 2008, sala del Consiglio Comunale, Torino



## *INDICE*

<i>Dall'opportunità alla necessità di effettuare indagini di customer satisfaction</i>	<i>p. 1</i>
<i>Chi le commissiona: il ruolo dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del comune di Torino</i>	<i>p. 1</i>
<i>Chi svolge le indagini di customer satisfaction</i>	<i>p. 2</i>
<i>Chi paga le indagini di customer satisfaction</i>	<i>p. 3</i>
<i>Conclusioni</i>	<i>p. 4</i>

### Dall'opportunità alla necessità di effettuare indagini di *customer satisfaction*

La programmazione di indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini per i servizi pubblici locali è stata autorevolmente sollecitata come opportuna, nel corso degli ultimi anni, fino a diventare obbligatoria con le previsioni della legge finanziaria per il 2008.

All'inizio del 2007 il presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato aveva rilevato l'opportunità che si organizzassero rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti (audizione presso la I commissione permanente del senato sul d.d.l. S772 "Lanzillotta", 8 febbraio 2007).

Nel disegno di legge cd "Lanzillotta" era inoltre previsto che "la soddisfazione degli utenti debba essere periodicamente verificata mediante l'esame dei reclami e mediante indagini e sondaggi di mercato" (d.d.l. S772 "Lanzillotta", art. 3, testo emendato dalla I Commissione permanente del Senato - 31/5/2007).

Il disegno di legge Lanzillotta ha poi seguito lo stesso destino del parlamento che lo stava licenziando ma, prima che intervenisse il decreto di scioglimento delle camere, la legge finanziaria per il 2008 è riuscita a introdurre nel nostro ordinamento l'obbligo dell'inserimento, in tutti i contratti di servizio tra concedente e gestore, di un meccanismo di monitoraggio e verifica sulla qualità dei servizi erogati, basato sulla consultazione e il dialogo con gli utenti (legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2, comma 461).

## Chi le commissiona: il ruolo dell’Agenzia per i servizi pubblici locali del comune di Torino

Le indagini che oggi presentiamo possono essere coordinate da molti diversi soggetti, più o meno disinteressati: le aziende, gli organi esecutivi del comune, gli azionisti, i portatori di interessi collettivi o diffusi. Tra questi soltanto gli ultimi, ovvero i cittadini, con i loro rappresentanti e chi esclusivamente da loro dipenda, si trovano nella posizione di poter commissionare tali ricerche senza correre il rischio di sentirsi insieme utenti e gestori, valutati e valutatori.

Lo stesso presidente dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato ha rilevato l’importanza che il coordinamento di queste indagini venga rimesso “non al gestore ma secondo modalità da definirsi da parte dell’amministrazione affidante”, restando auspicabile che l’affidante individui “organi indipendenti e specializzati, cui venga demandato il controllo della qualità dei servizi, nella misura in cui questo possa contribuire ad evitare casi di conflitto di interesse” (audizione presso la I commissione permanente del senato sul d.d.l. S772 “Lanzillotta”, l’8 febbraio 2007).

Il disegno di legge Lanzillotta prevedeva, similmente, che le indagini di *customer* vengano effettuate “secondo le modalità definite dall’amministrazione affidante in modo da garantirne l’obiettività” (d.d.l. S772 “Lanzillotta”, art. 3, testo emendato dalla I Commissione permanente del Senato - 31/5/2007).

A questo proposito Torino si trova in una situazione particolarmente avanzata e privilegiata rispetto ad altre città italiane, in quanto non oggi, ma nel lontano 1997, il Consiglio comunale aveva già previsto quell’organo indipendente, obiettivo e specializzato “cui venga demandato il controllo della qualità dei servizi” di cui hanno parlato l’Autorità garante per il mercato, il Governo e il Senato della Repubblica. E ciò grazie all’intuizione e all’opera di un grande amministratore pubblico, Domenico Carpanini, che mi corre l’obbligo di ricordare. Non si può infatti dimenticare che non poche buone prassi degli enti locali, ormai consolidate, sono debitrice al suo spirito innovativo e alla passione con la quale egli viveva la gestione della cosa pubblica e la sua città.

È per una delle sue tante intuizioni che nasce l’Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e che tra i suoi compiti statutari si trova, fino dalla sua costituzione, quello di monitorare il “grado di soddisfazione dell’utenza” (Statuto dell’Agenzia, art. 3, comma 1).

Conseguentemente, anche nel suo ultimo programma di attività 2007-2011, coincidente con il mandato dell'amministrazione comunale, è previsto lo svolgimento annuale di "indagini sul gradimento da parte dei cittadini, o *customer satisfaction* (Programma di attività 2007-2011 dell'Agenzia, p. 8).

#### Chi svolge le indagini di *customer satisfaction*

Dopo aver esaminato chi sarebbe opportuno che commissioni le indagini di *customer satisfaction* e chi lo ha fatto a Torino in questa e altre occasioni, è altrettanto importante stabilire ora chi le svolge.

La scelta migliore, secondo noi, dovrebbe preferire soggetti in grado di incorporare i caratteri di istituzionalità, indipendenza e alta specializzazione.

Requisiti che abbiamo riscontrato nell'Osservatorio del Nord ovest, centro di ricerca interdisciplinare dell'Università di Torino, grazie al quale sono state condotte le indagini degli ultimi anni e che è stato confermato anche per quella che viene oggi presentata e pubblicata.

#### Chi paga le indagini di *customer satisfaction*

Decidere chi sostiene i costi delle indagini di *customer satisfaction* è un particolare non irrilevante, che coinvolge aspetti non soltanto venali.

Prevedere che siano gli enti concedenti sembrerebbe ovvio, ma metterebbe i comuni medio - piccoli e a quelli anche grandi, quando stretti nelle maglie sempre più strette di bilanci caratterizzati dall'obiettivo di tagli crescenti alle spese, nelle condizioni di limitarsi a mere dichiarazioni d'intenti. L'ipotesi di un nuovo prelievo specifico, d'altro canto, non incontrerebbe certamente ampi consensi.

Una soluzione percorribile è stata suggerita dalla legge finanziaria per il 2008, laddove essa ha previsto che tutte le attività di monitoraggio e verifica finalizzate a valutare la qualità dei servizi pubblici locali "siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso" (legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2, comma 461).

L'Agenzia ha voluto anche in questo caso precorrere i tempi, anticipando questa stessa soluzione in una convenzione stipulata l'anno scorso con le aziende erogatrici dei servizi a rete (AEM Torino Distribuzione, AES, IRIDE SERVIZI, SMAT), la quale ha previsto che le domande della serie storica dell'Agenzia venissero pagate dalle concessionarie. AMIAT e GTT, che all'epoca avevano già avviato le loro indagini interne, dovranno aggiungersi a questa convenzione a partire dall'anno in corso. Con la precisazione che nel 2008 l'indagine sul trasporto pubblico locale sarà svolta dall'Agenzia per la Mobilità metropolitana anche per quanto riguarda le domande della serie storica dell'Agenzia.

Per ottimizzare i costi le aziende hanno deciso di unire al nostro i sondaggi di *customer satisfaction* da loro tradizionalmente svolti, affidandoli a uno stesso ente di ricerca, l'Osservatorio del Nord ovest, con il fine anche di conseguire risparmi grazie alle economie di scala generate.

La messa in comune delle domande ha generato l'ulteriore effetto di ampliare la quantità e l'approfondimento degli aspetti sottoposti a indagine, arricchendo in questo modo gli spunti di valutazione offerti tanto al Consiglio Comunale quanto alle aziende.

Con un'avvertenza importante: il metro di valutazione utilizzato per i diversi servizi (acqua, distribuzione di energia, gas, teleriscaldamento, illuminazione pubblica, semafori, raccolta, igiene del suolo e smaltimento dei rifiuti, riscaldamento di alcuni locali pubblici e trasporto pubblico) è lo stesso, i punteggi sono espressi nella stessa scala, ma non sono confrontabili tra di loro.

Sono comparabili con gli stessi valori espressi dalla stessa azienda nel tempo, quindi con la serie storica dei dati sul servizio conservati dall'Agenzia; possono inoltre essere messi in relazione con quelli di servizi identici erogati in altre città, attraverso un *benchmarking* che l'Agenzia intende coordinare nel prossimo futuro.

Ma non sarebbe corretto confrontare tra di loro aziende che svolgono servizi diversi e tanto meno servizi a rete con servizi di superficie.

## Conclusioni

In conclusione, vi confesso che siamo particolarmente lieti di presentare oggi i risultati di questa indagine sulla soddisfazione dei cittadini per i servizi pubblici locali di Torino. Per almeno tre buone ragioni.

Primo, perché questo è il quinto rapporto che viene pubblicato. La successione storica dei dati ci permette quindi di vedere come sia cambiata la soddisfazione degli utenti nel tempo e ci consente di operare confronti e valutazioni sulle politiche dei servizi e le loro gestioni. Ci spinge inoltre ad affermare che il ricorso all'opinione dei cittadini e la loro valutazione di quanto viene amministrato, per loro conto, è ormai diventata, nella nostra città, una buona abitudine, parte integrante della cultura della gestione della cosa pubblica.

Secondo, perché l'analisi nel tempo dei risultati evidenzia una soddisfazione in aumento, segno che i gestori si stanno assumendo il compito di coltivare la crescita qualitativa e di salutare come benefico il confronto con le percezioni sulla qualità degli utenti, invece di negare o di rifiutare o di condizionare con mille distinguo l'ascolto di quello che è il messaggio semplice e chiaro dei cittadini.

Terzo, perché ci sentiamo legittimamente soddisfatti del lavoro svolto. Non tanto per il risultato in sé, quanto perché con esso ci sembra di aver ottemperato al mandato ricevuto dal Consiglio Comunale, il quale necessita di strumenti di valutazione che gli consentano di esercitare efficacemente i poteri di indirizzo e controllo sui servizi pubblici locali, di sua esclusiva prerogativa. Soltanto l'esercizio effettivo di questi poteri può infatti garantire una crescita costante della qualità dei servizi, dell'orientamento al cittadino da parte delle aziende, dell'affezione degli utilizzatori, della soddisfazione reciproca di gestori e utenti.