

Servizi pubblici, utenti insoddisfatti. Consumatori europei e italiani bocciano le utilities. Ai trasporti la maglia nera

I consumatori europei ritengono insufficienti i servizi che ricevono nei settori dell'energia, dei trasporti e delle banche, in quanto non rispondono alle loro aspettative. E' quanto emerge dalla seconda relazione pubblicata ieri dalla Commissione europea e consacrata alla 'pagella' dei mercati dei beni al consumo, in cui Bruxelles prende in esame più di venti settori in relazione ai prezzi, alla scelta di nuovi fornitori, alla soddisfazione, ai reclami e alla sicurezza. In particolare, riferendoci al capitolo trasporti, il rapporto evidenzia che sono proprio i consumatori che si servono dei trasporti urbani ed extraurbani (autobus, treni, tram) quelli che registrano il minor grado di soddisfazione ed evidenziano il maggior numero di problematiche: meno della metà dei consumatori è soddisfatta di questi servizi a causa - si legge nella relazione - dei livelli dei prezzi; della bassa attrattiva delle offerte commerciali; della difficoltà di acquisizione delle informazioni e del mancato orientamento del servizio rispetto alle esigenze dei consumatori. Tant'è che almeno un consumatore su quattro ha incontrato problemi e ha sporto reclamo. Una situazione che, restringendo il campo, si riscontra anche in Italia, come testimonia una recentissima ricerca Censis-Confservizi: oltre la metà delle imprese italiane (56,3%) e quasi una famiglia su due (48%) boccia la qualità dei servizi pubblici locali (acqua, gas, luce, rifiuti, trasporti), ritenendola inferiore alle aspettative. Ed è proprio il settore del tpl a mostrare, nel complesso, i livelli qualitativi peggiori tra tutti i servizi pubblici presi in esame. Gli utenti, infatti, non risultano affatto soddisfatti del servizio e mettono sotto accusa l'informazione sulle tariffe; la gestione delle emergenze; la capillarità e la continuità del servizio; la funzionalità e l'efficienza degli strumenti a tutela utente/cliente e gli strumenti di comunicazione con il gestore. Infine, è proprio nel settore del trasporto pubblico locale che si registra anche un minore apprezzamento sull'operato degli addetti.