

# Eccellenze e pecche delle società comunali

## Call center gas, una via Crucis

### Primi in raccolta differenziata

**BEPPE MINELLO**

Il risultato finale è lusinghiero: medaglia di bronzo nella particolare gara su costi, qualità ed efficienza dei servizi pubblici che ci erogano gas ed elettricità, raccolgono i nostri rifiuti, ci trasportano qua e là per la città e ci fanno volare in giro per l'Italia e per il mondo. Lusinghiero perché Torino è dietro Brescia, è spalla a spalla con Bologna, ma prima di grandi metropoli come Milano e Roma con le quali abbiamo confrontarci.

Detto questo, ogni partecipata o ex-municipalizzata ha le sue pecche. Dalle più ovvie come quella di non avere ancora un inceneritore la qual cosa rischia di avere ripercussioni drammatiche su Amiat, al fatto che l'efficiente Iride è quella che sembra controllare meno delle altre città prese a confronto (Milano, Brescia e Bologna) la sua rete

#### AMIAT

Sul suo futuro pesa  
la mancanza  
di un inceneritore

del gas e sembra pure peggiorato il servizio di call center, vale a dire il rapporto con il cittadino-cliente. Gtt ha troppi bus vecchi e inquinanti e probabilmente la quota di evasione sui mezzi pubblici torinesi è sensibilmente più alta del 4,3% dichiarato nel 2007 dall'azienda di corso Turati prossima sposa con la milanese - e più efficiente - Atm.

Ci sono poi le tubature della

Smat, che non è certamente tra le peggiori aziende, anzi, che comunque perdono circa 120 dei 271 litri pro-capite immessi ogni giorno nella rete idrica torinese. Sull'aeroporto i numeri (e i paragoni con le altre città) ci dicono che - grazie alle Olimpiadi - possiede le dotazioni strutturali migliori tanto da essere considerato lo scalo di riferimento, dove i passeggeri attendono meno per espletare le procedure d'imbarco e dove ci sono più parcheggi. Tanto ben di Dio fa però a pugni con lo scarso sviluppo merci-passeggeri registrato tra il 2003 e il 2007. «Si può dire che, forse, Caselle ha strutture esagerate per ciò che fa» butta lì Gabriele Barbaresco dell'Ufficio studi di Mediobanca che ha curato la ricerca per conto della Fondazione Civicum.

Tornando allo studio complessivo che ha riguardato 39 società tra controllate e quotate dei sei maggiori comuni italiani, possiamo guardare con orgoglio a un bel po' di eccellenze. L'Amiat, ad esempio, è quella che denuncia più raccolta differenziata, il 40% come impone la legge e con una progressione tra il 2003 e il 2007 del 44,2% per ogni abitante. Purtroppo le sue entrate dipendono per il 37,8% dalla discarica di Basse di Stura di imminente chiusura: dopo che accadrà della società guidata da Magnabosco?

Iride, invece, ha ridotto di un terzo l'inefficienza principale di un erogatore di energia elettrica: le interruzioni di corrente so-

no scese a 24 minuti e mezzo per cliente, mentre stupisce, come dicevamo, l'apparente scarsità di controlli sulla rete gas. Fatto 100 la milanese Aem (quella cioè che ne fa di più), la torinese Iride scende intorno a 30. Buoni, invece, i 39 minuti che, in media, impiega il servizio di

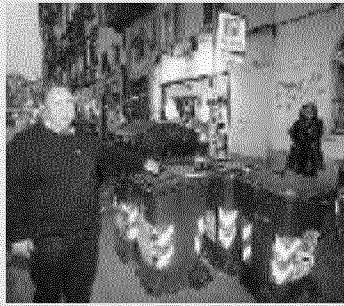
#### L'AEROPORTO

Caselle ha le dotazioni strutturali migliori, ma scarseggiano i passeggeri

pronto intervento in caso di guasti nella rete del gas. Anche il servizio di call center merita un approfondimento: se tra il 2003 e il 2006 il 7,2% di chi chiamava a un certo punto si stufava di attendere e chiudeva la comunicazione, nel 2007 questa percentuale è salita al 13,6%. Sempre tra il 2003 e il 2006 si attendevano in media 55 secondi prima che qualcuno ti rispondesse, nel 2007 i secondi sono saliti a 83. «Iride ha spiegato questa variazione in peggio - dice Barbaresco - con il fatto che nel 2007 sono stati cambiati i contatori e questo ha certamente influito sulla performance».

Iride impiega mediamente poco più di un giorno per cambiare una lampadina dell'illuminazione pubblica bruciata, il risultato migliore anche se i punti luce di Torino sono circa la metà di quelli di Brescia e di Bologna, mentre Napoli, con appena 49 luci ogni mille abitanti, risulta la più buia.

## I numeri delle partecipate



# 242

### Kg di differenziata

La raccolta differenziata vale 242 kg l'anno ogni torinese, +44,2% dal 2003 al 2007



# 24,5

### Minuti senza luce

Mediamente, nel 2007 ogni torinese è restato 24,5 minuti senza corrente elettrica



# 4,30%

### non paga il bus

Lo dice Gtt, ma nuovi metodi di ricerca dicono che il numero è più alto



# 121

### litri persi

Ogni giorno dalla rete idrica vengono persi 121 litri di acqua a testa

