



## COMUNICATO STAMPA

### PRESENTAZIONE DELLA RICERCA SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI IN LOMBARDIA

REALIZZATA DA IPSOS PER CONTO DI ACU LOMBARDIA

Mercoledì 23 febbraio 2011, ore 11.00, Centro Congressi,  
Palazzo delle Stelline, sala "Meeting Room", primo piano,  
C.so Magenta n. 61, Milano

#### **La qualità della vita in Lombardia**

I lombardi si ritengono in maggioranza soddisfatti per la qualità della vita nella regione. In generale si vive meglio che nelle altre regioni italiane e con un livello di vita pressoché analogo alle altre regioni del Nord Italia. Complessivamente soddisfacenti anche i singoli aspetti di dettaglio, in particolare la qualità dei servizi sanitari o socio sanitari (il cui voto medio è pari a 7,1); particolarmente apprezzati anche la presenza di impianti sportivi, il verde pubblico e l'offerta per il tempo libero e le occasioni culturali. Giudizi meno positivi per la possibilità di lavoro, la qualità delle strutture ricettive e il livello di inquinamento.

#### **Erogazione di servizi e Carte Servizi**

In generale gli intervistati si mostrano soddisfatti rispetto al servizio fornito dagli erogatori di servizi pubblici quali acqua, energia elettrica e gas come pure dai servizi erogati dagli uffici pubblici comunali. Più critici viceversa nei confronti del servizio di trasporto, urbano ed in particolare extra urbano.

Il 60% degli intervistati dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'erogatore di servizi debba fornire la Carta dei servizi all'atto della stipula contrattuale.

In generale le Carte servizi vengono considerate tendenzialmente utili, in particolare come strumento di informazione sui propri diritti nonché di tutela rispetto all'erogatore. Questa convinzione è trasversale sia tra coloro che le conoscono o che le hanno lette, ma interessa anche coloro che viceversa non le conoscono.

Dovendosi "*auto-valutare*" rispetto al proprio livello di informazione sui propri diritti di consumatori, gli intervistati mostrano una certa cautela: tendenzialmente si ritengono non informati per il 56%.

Anche rispetto al livello di tutela nei confronti del soggetto erogante gli intervistati non si sentono particolarmente tutelati (66% a livello complessivo).

Nel confronto con l'Europa, il consumatore Lombardo si sente in difetto rispetto ad un suo omologo europeo in fatto di consapevolezza dei propri diritti, informazione ed evoluzione, tutela.



### **Attenzione agli aspetti eco sostenibili**

I cittadini lombardi tendenzialmente si ritengono più attenti che disattenti (rispettivamente 31% vs. 19%). Tra le istituzioni, complessivamente più “sensibile” a questi temi appare il Comune.

Circa il confronto territoriale, la Lombardia in confronto alle altre regioni italiane mostra un livello di attenzione elevato (il 48% dichiara che è attenta), se allarghiamo il contesto all’Europa, la situazione appare rovesciata (cioè un terzo dichiara che la Lombardia mostra un’attenzione scarsa: 33% vs 24% che la ritiene alta).

La pratica della raccolta differenziata dei rifiuti appare ormai acquisita nella regione. La quasi totalità del campione (95%) dichiara di praticare abitualmente la raccolta di carta e plastica, poco sotto il vetro e lattine (93%).

Attenti si dimostrano nell’attuazione di accorgimenti atti a ridurre il consumo energetico, sia elettrico che riferito al riscaldamento, o di acqua.

Il mezzo principale per gli spostamenti è senza dubbio l’automobile, che viene utilizzata da quasi due intervistati su tre durante la settimana (61%) e da circa 3 su quattro nel week end (77%) ◊ è questo l’ambito su cui è più necessario intervenire.

- *La notorietà totale del car sharing appare elevata: il 72% dichiara infatti di conoscerlo spontaneamente; tuttavia l’utilizzo è piuttosto contenuto ed interessa il 6% dei conoscitori, diversi ne appaiono delusi specie per l’ubicazione dei parcheggi.*
- *Sull’auto elettrica c’è forte apertura: il 55% degli intervistati si mostra possibilista mentre uno su tre sembra più scettico (in particolare a Milano città: 41%). Inoltre le auto elettriche vengono ritenute un valido contributo alla riduzione dell’inquinamento (84% è d’accordo; più scettici i residenti a Milano città).*
- *Un contributo utile alla riduzione dell’inquinamento generato dal trasporto su ruota potrebbe essere rappresentato dal Telelavoro: il 79% degli attuali lavoratori è di questo parere, e oltre un terzo ritiene che sarebbe fattibile. Un 10% dei lavoratori dichiara di avere chiesto il telelavoro, ma meno di uno su tre di coloro che lo chiedono sono riusciti ad ottenerlo.*