



UNC  
CONSUMATORI.IT

## ISTAT: migliora accesso a servizi di pubblica utilità

14 Gennaio 2020

Nel 2018 diminuisce la quota di **famiglie** che denuncia difficoltà di accesso a servizi di pubblica utilità, quali **farmacie**, pronto soccorso, uffici postali e comunali. In particolare, una diminuzione significativa rispetto al 2017 per supermercati (-2,2 punti), farmacie e **uffici postali** (-1,7 punti). Lo riporta l'Istat nell'Annuario statistico italiano.

Pronto soccorso scendono da 55,8% del 2017 a 54,8% del 2018, confermandosi comunque il servizio con maggiori problematicità. Seguono forze dell'ordine (35%, dal 36,3% del 2017), uffici comunali (33,8%, dal precedente 34,3%), supermercati (27,6 per cento), uffici postali (24,2%), negozi di generi alimentari (22,5%) e, confermandosi il servizio più accessibile, le farmacie (18,3%). Dal punto di vista territoriale, le famiglie residenti al Nord si rivelano particolarmente favorite nel raggiungimento di tutti i servizi considerati. Il maggior **divario Nord-Sud** è relativo alla difficoltà di accedere al pronto soccorso. In particolare, al Sud il 65,7% manifesta questo handicap, a fronte del 47,7% delle famiglie nel Nord-est. Nonostante il Mezzogiorno rilevi le maggiori complicazioni, si assiste ad un miglioramento nell'accessibilità di farmacie e supermercati soprattutto nelle Isole (le difficoltà di accesso calano rispettivamente di -4,2 e -4,3 punti percentuali rispetto al 2017). Anche il Nord-est spicca per una riduzione dei problemi nel raggiungimento di pronto soccorso e farmacie (rispettivamente -4,5 e -3 punti percentuali rispetto al 2017).

Rispetto al 2017, aumenta l'**utenza di Asl** e anagrafe di un punto percentuale circa, mentre quella degli uffici postali si mantiene stabile. A livello Italia, il 43,7% delle persone di 18 anni e più ha utilizzato almeno una volta nell'anno i servizi di sportello dell'Asl e di questi poco più di uno su due (54,9%) denuncia tempi di **attesa superiori ai 20 minuti**. La quota più ampia di utenti che lamenta tempi di attesa elevati risiede nelle Isole, con una percentuale pari al 72. Nel Nord-est la quota più bassa di chi lamenta tempi lunghi in fila (42,4%).

Significative le differenze tra i centri dell'area metropolitana e i piccoli comuni (fino a 10 mila abitanti): nei primi ad attendere più di 20 minuti è il 68% degli utenti, mentre in questi ultimi è il 48%.

L'**utenza dell'Anagrafe** è costituita dal 36,3% di persone di 18 anni e oltre e di questi una persona su quattro attende in fila per oltre 20 minuti per l'erogazione del servizio. Il Centro rappresenta il territorio che più degli altri vede crescere significativamente rispetto all'anno precedente sia la quota di utenti (da 33,1 a 37,9%), sia i tempi in fila (da

32,2 a 35,8%).

Rispetto alla dimensione comunale le differenze sono ancora più nette: nei piccoli comuni (fino a 2 mila abitanti), il servizio è utilizzato da oltre il 40% degli abitanti, ma solo il 6,9% di essi ha aspettato in fila per più di 20 minuti. Nei grandi comuni centro dell'area metropolitana poco più di una persona su tre (35,8%) si è recata all'anagrafe, ma il 60,3% ha dovuto aspettare oltre 20 minuti per richiedere un servizio.

L'utenza più ampia, seppur in lievissima diminuzione, è quella degli uffici postali di cui si serve il 63,3% della popolazione di 18 anni e oltre. I tempi di attesa diminuiscono, rispetto al 2017, per tutti i servizi di sportello considerati. Il ritiro della pensione rimane quello per cui la maggior parte di utenti dichiara oltre 20 minuti di attesa (48,1%).