

Il test della telefonata: le risposte delle Motorizzazioni civili

a cura dell'Osservatorio sui Conti Pubblici Italiani

22 giugno 2021

Dopo i test telefonici a Prefetture e uffici provinciali dell'Agenzia delle Entrate, abbiamo valutato la qualità delle risposte fornite dalle Motorizzazioni civili a possibili domande dei cittadini. I risultati, come nei due test precedenti, sono stati deludenti: dei 102 uffici provinciali contattati, appena 39 (che coprono il 32 per cento della popolazione italiana) hanno risposto correttamente alle domande, mentre 56 uffici (che coprono il 65 per cento della popolazione) non hanno risposto oppure hanno dato risposte errate. La performance delle Motorizzazioni è stata persino peggiore di quella delle Prefetture, anche se migliore di quella degli uffici dell'Agenzia dell'Entrate.

* * *

Dopo gli esperimenti sulla qualità delle risposte di Prefetture e uffici provinciali dell'Agenzia delle Entrate a possibili domande dei cittadini, abbiamo esteso il test della telefonata alle Motorizzazioni civili.¹ In questo caso la domanda posta ha riguardato la documentazione necessaria per avviare la pratica di duplicazione di una patente di guida deteriorata. Tale documentazione, consiste di:²

- un modulo ottenibile dalla Motorizzazione o dal sito del Ministero dei trasporti e delle mobilità sostenibili (MIMS);
- ricevute di due versamenti postali per un totale di 42,20 euro;
- fotocopia completa della patente e originale in visione;

¹ Per l'analisi sulle Prefetture si veda: <https://osservatoriocpi.unicatt.it/cpi-archivio-studi-e-analisi-il-test-della-multa-le-risposte-delle-prefetture>. Per l'analisi sugli uffici provinciali dell'Agenzia delle Entrate si veda: <https://osservatoriocpi.unicatt.it/ocpi-pubblicazioni-il-test-della-telefonata-le-risposte-delle-agenzie-delle-entrate>

² Per ulteriori dettagli si veda: <https://www.mit.gov.it/come-fare-per/patenti-mezzi-e-abilitazioni/patenti-mezzi-stradali/deterioramento-patente>

- due fototessere.

L'esperimento

La procedura seguita per questo esperimento è simile a quella impiegata per Prefetture e Agenzie delle Entrate. Nello specifico, abbiamo contattato la Motorizzazione di ogni provincia nella fascia oraria in cui l'assistenza telefonica era disponibile (prevalentemente la mattina). Attraverso i numeri di telefono presenti sul portale del MIMS dedicato alle Motorizzazioni, abbiamo chiesto quale fosse la documentazione necessaria per l'avvio della procedura.³ Nel caso in cui non sia stato possibile mettersi in contatto con un operatore, abbiamo richiamato il giorno seguente, fino a un massimo di tre tentativi.

In alcuni casi, l'operatore ci ha consigliato di inoltrare la nostra domanda a specifici indirizzi e-mail. In queste situazioni, come fatto anche per gli uffici dell'Agenzia delle Entrate, abbiamo seguito l'indicazione e valutato l'eventuale e-mail di risposta alla stregua di una risposta telefonica.

Rispetto a Prefetture e uffici dell'Agenzia delle Entrate, le Motorizzazioni sono solite utilizzare un servizio di segreteria automatica, che, oltre a fornire informazioni di carattere generale sugli uffici, indirizza gli utenti verso i servizi di loro interesse.

La performance delle Motorizzazioni è stata infine valutata con tre punteggi:

- 0, in caso di mancata o errata risposta alle telefonate e/o e-mail;
- 1, in caso di risposte imprecise;
- 2, in caso di risposta corretta e completa.⁴

Risultati

Complessivamente abbiamo contattato 102 Motorizzazioni.⁵ Di queste:

- 39 hanno risposto in maniera adeguata alla richiesta, ottenendo quindi il punteggio massimo. Tali Motorizzazioni fanno riferimento a circa il 32 per cento della popolazione italiana (pari a oltre 18 milioni di persone);

³ Si veda: <https://www.ilportaledellautomobilista.it/web/portale-automobilista/home>

⁴ Sono state valutate con il punteggio massimo anche le Motorizzazioni i cui operatori hanno indicato in maniera precisa come ottenere le informazioni online.

⁵ Il numero di Motorizzazioni non corrisponde con il numero delle province perché alcune fanno capo alle Motorizzazioni di altre province. In particolare, la Motorizzazione di Firenze coordina anche le pratiche relative alla provincia di Prato, la Motorizzazione di Milano coordina anche le pratiche relative alla provincia di Monza-Brianza, la Motorizzazione di Bari coordina anche le pratiche relative alla provincia di Andria-Barletta-Trani e la Motorizzazione di Macerata coordina anche le pratiche relative alla provincia di Fermo.

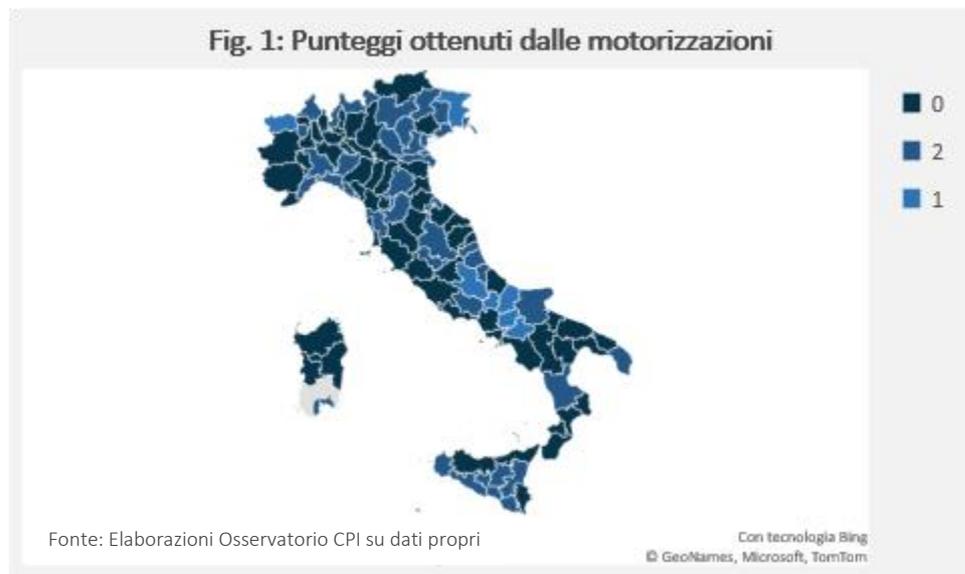
- 7, che coprono circa il 3 per cento della popolazione (quasi 2 milioni di persone) hanno risposto in maniera imprecisa e ottenuto quindi il punteggio di 1;
- 56 (65 per cento della popolazione, 38 milioni di individui circa) hanno ricevuto il punteggio minimo, in quanto non sono state in grado di far fronte adeguatamente alla nostra richiesta (Tav. 1).

Tav. 1: Punteggi delle Motorizzazioni contattate

Punteggio	Uffici provinciali
0	Ancona, Arezzo, Asti, Bari, Bergamo, Bolzano, Brescia, Brindisi, Caserta, Catanzaro, Chieti, Cremona, Crotone, Cuneo, Ferrara, Forlì-Cesena, Grosseto, Imperia, Latina, Lecco, Livorno, Lodi, Lucca, Macerata, Mantova, Massa Carrara, Matera, Messina, Milano, Modena, Napoli, Novara, Nuoro, Oristano, Palermo, Parma, Pavia, Pesaro-Urbino, Pistoia, Potenza, Ravenna, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Rieti, Roma, Salerno, Sassari, Siena, Siracusa, Taranto, Torino, Treviso, Varese, Vercelli, Vibo Valentia, Viterbo
1	Aosta, Avellino, Benevento, Campobasso, Isernia, L'Aquila, Udine
2	Agrigento, Alessandria, Ascoli Piceno, Belluno, Biella, Bologna, Cagliari, Caltanissetta, Catania, Como, Cosenza, Enna, Firenze, Foggia, Frosinone, Genova, Gorizia, La Spezia, Lecce, Padova, Perugia, Pescara, Piacenza, Pisa, Pordenone, Ragusa, Rimini, Rovigo, Savona, Sondrio, Teramo, Terni, Trapani, Trento, Trieste, Venezia, Verbano-Cusio-Ossola, Verona, Vicenza

Fonte: Elaborazioni Osservatorio CPI su dati propri.

Contrariamente a quanto avvenuto nei precedenti esperimenti, i risultati ottenuti differiscono a livello geografico (Fig. 1). Il punteggio medio delle Motorizzazioni del Nord è stato infatti di 0,94, mentre quelle del Centro e del Sud hanno ottenuto un punteggio significativamente più basso (rispettivamente di 0,64 e 0,78).

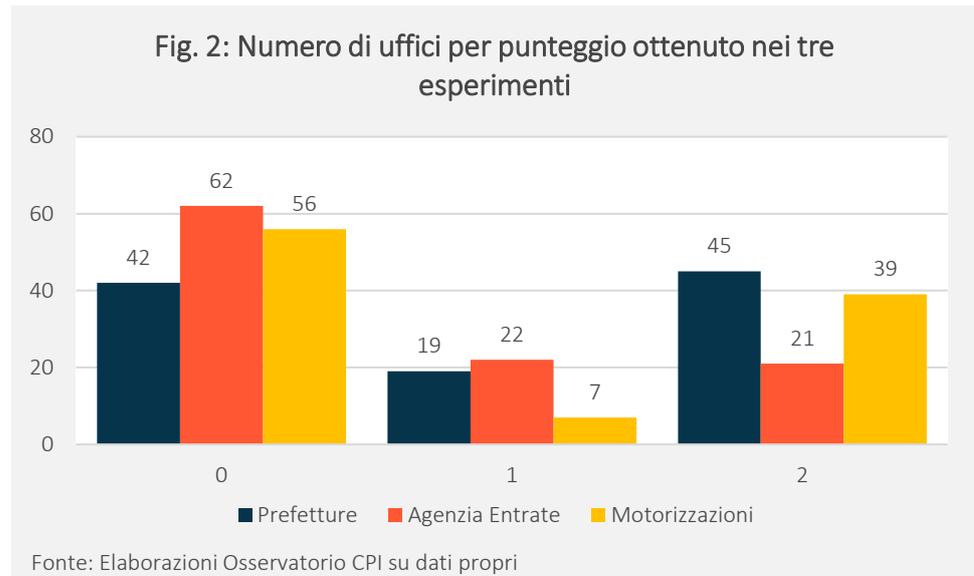


Inoltre, come emerso pure per Prefetture e uffici dell’Agenzia delle Entrate, anche nel caso delle Motorizzazioni le province di maggiori dimensioni hanno registrato una performance peggiore: le prime nove province per popolazione, a cui fa capo il 31 per cento dei cittadini (poco meno di 19 milioni di persone) hanno ottenuto il punteggio minimo.⁶ Tra le grandi province fanno eccezione le motorizzazioni di Firenze, Bologna e Catania, che hanno invece ottenuto il punteggio massimo. Tra queste, si segnala in particolare la performance dell’ufficio di Firenze, il quale fornisce tutte le informazioni necessarie all’avvio della pratica attraverso la sola segreteria automatica senza l’intervento di alcun operatore.

Un confronto tra esperimenti

In termini relativi, le Prefetture hanno avuto risultati che, per quanto deboli, sono stati migliori di quelli delle Agenzie delle Entrate e delle Motorizzazioni, ottenendo infatti sia più punteggi massimi che meno punteggi minimi rispetto alle altre due amministrazioni (Fig. 2). All’estremo opposto ci sono le Agenzie delle Entrate, con 62 uffici con punteggi nulli e appena 21 punteggi massimi. Tra i due estremi vi sono le Motorizzazioni, che, rispetto alle altre amministrazioni, mostrano una performance decisamente più polarizzata, avendo registrato infatti il minor numero di punteggi intermedi (solo 7).

⁶ Si tratta Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino, Brescia, Bari, Palermo, Salerno.



In generale, i tre esperimenti comportano che solo il 16 per cento dei cittadini italiani riceve un'assistenza telefonica adeguata da tutte e tre le amministrazioni considerate (Fig. 3). Al contrario, oltre il 50 per cento della popolazione italiana riceve un'assistenza inadeguata da tutte e tre le amministrazioni.

