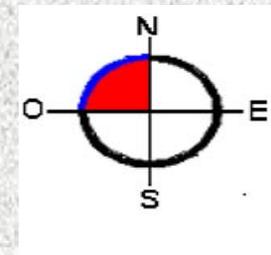


Novembre - Dicembre 2007

# Customer satisfaction Didistribuzione del gas e del calore da teleriscaldamento

A cura di Tania Parisi



## 7.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato all'analisi della soddisfazione per la distribuzione del gas e del calore da teleriscaldamento a Torino (42 domande).
- CAMPIONE: 400 torinesi. Il campione è rappresentativo della popolazione torinese per genere ed età. Il campione è stato costruito in modo da sovrarappresentare gli utenti del teleriscaldamento: **100 intervistati** (25% del campione) ne usufruiscono. I due sottocampioni originati (utenti/non utenti del teleriscaldamento) sono rappresentativi per età della popolazione maggiorenne torinese.

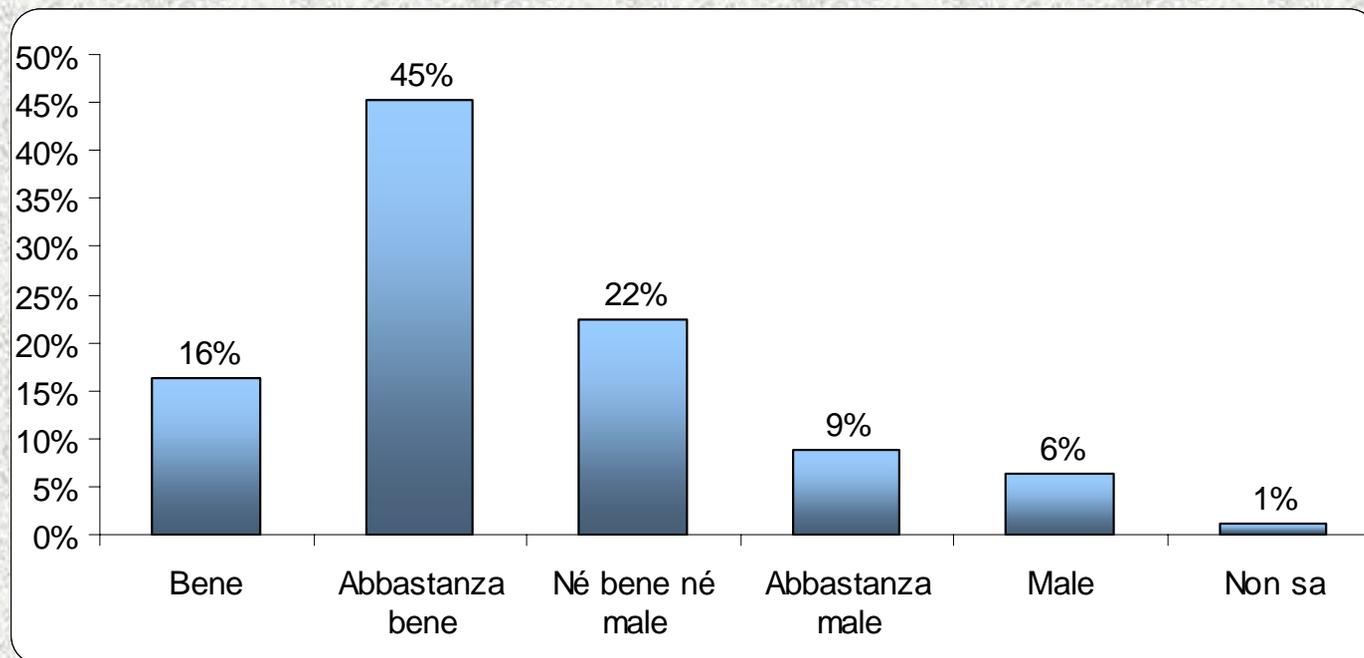
## 7.0. Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** Se nelle indagini precedenti si è chiesto agli intervistati di esprimere un'opinione su aspetti legati genericamente al servizio di erogazione del gas, nella ricerca del 2007 i committenti hanno scelto di distinguere più chiaramente la distribuzione del gas (erogato da Aes) dalla sua vendita (operata da altre aziende), indagando quest'ultima su esclusivo mandato dell'Agenzia per i servizi pubblici locali della Città di Torino. Si sono dunque riformulate alcune domande in modo da poter distinguere la distribuzione del gas dalla sua vendita. Ne derivano tre tipi di confronti diacronici:
  - Quelli del tutto adeguati metodologicamente, perché fondati su domande identiche
  - Quelli da effettuare con cautela, perché fondati su domande marginalmente modificate (segnalati nel report)
  - Quelli metodologicamente scorretti, perché fondati su domande radicalmente modificate (segnalati nel report)

## 7.1. Confronto fra il campione e l'universo

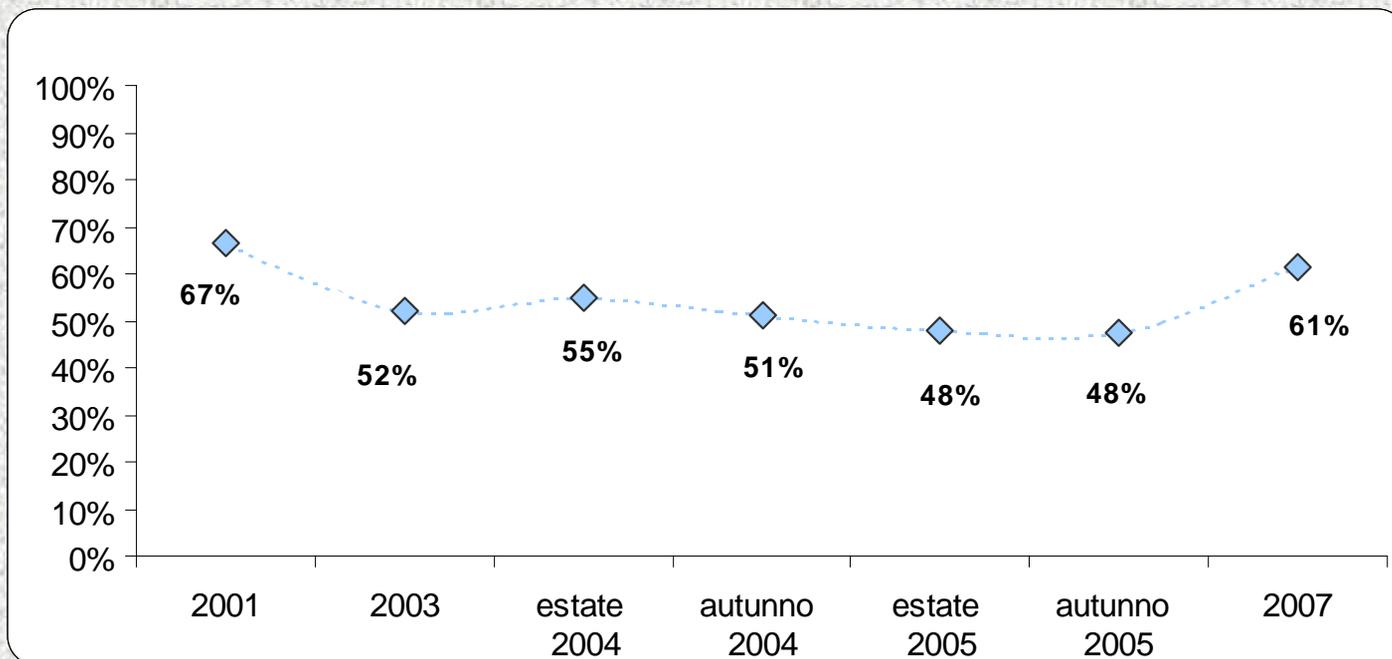
	N (popolazione)	N (campione)	% (popolazione)	% (campione)	Errore standard delle stime
<b>Femmine</b>	365.803	211	52,8	52,8	6,9
<b>Maschi</b>	409.750	189	47,2	47,2	7,3
<b>18-24</b>	51.581	27	6,7	6,6	9,7
<b>25-34</b>	123.400	64	15,9	15,9	9,2
<b>35-44</b>	149.129	77	19,2	19,2	9,0
<b>45-54</b>	121.375	63	15,6	15,7	9,2
<b>55-64</b>	116.269	60	15,0	15,0	9,2
<b>oltre 65</b>	213.799	110	27,6	27,6	8,5
<b>Basi</b>	<b>775.553</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

## 7.2. Soddisfazione per la vita a Torino



La quota di persone soddisfatte per la qualità della vita condotta a Torino è decisamente superiore rispetto a quella degli insoddisfatti. Oltre la metà degli intervistati dichiara infatti che nel capoluogo piemontese si vive bene (16%) o abbastanza bene (45%).

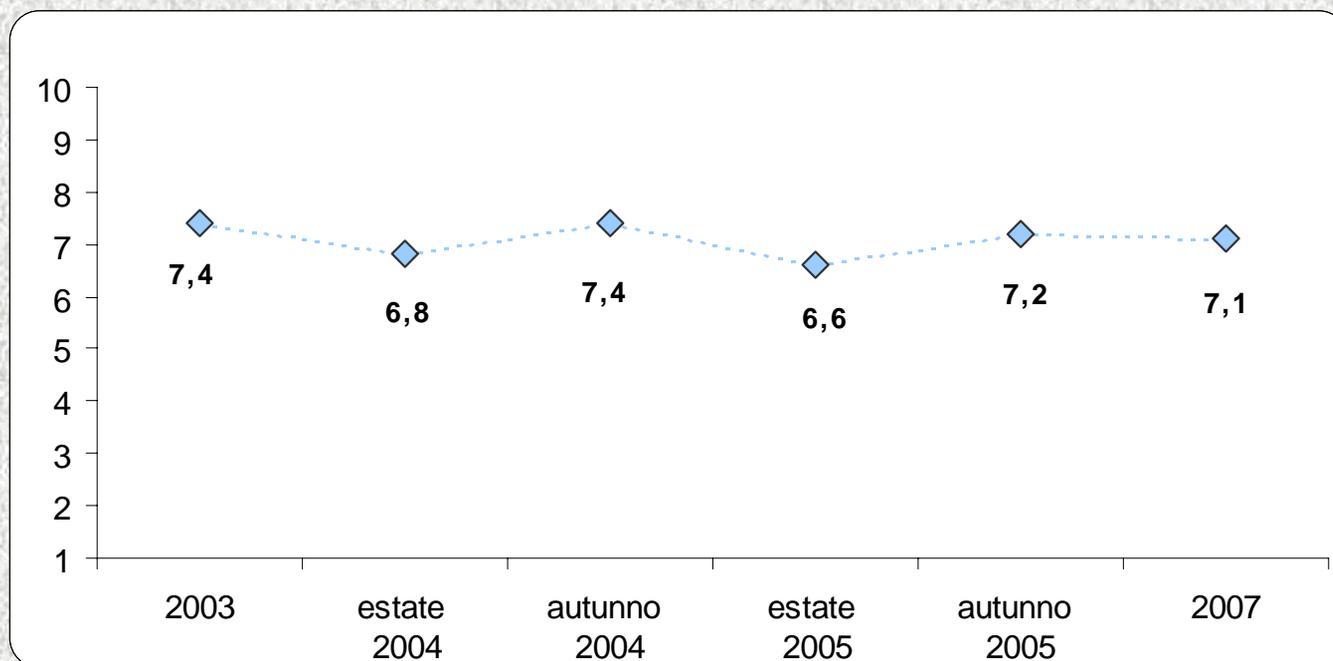
## 7.2. Soddisfazione per la vita a Torino: Andamento 2001-2007



Linea: % di risposte “Molto bene” e “Abbastanza bene” (“Non so” inclusi).

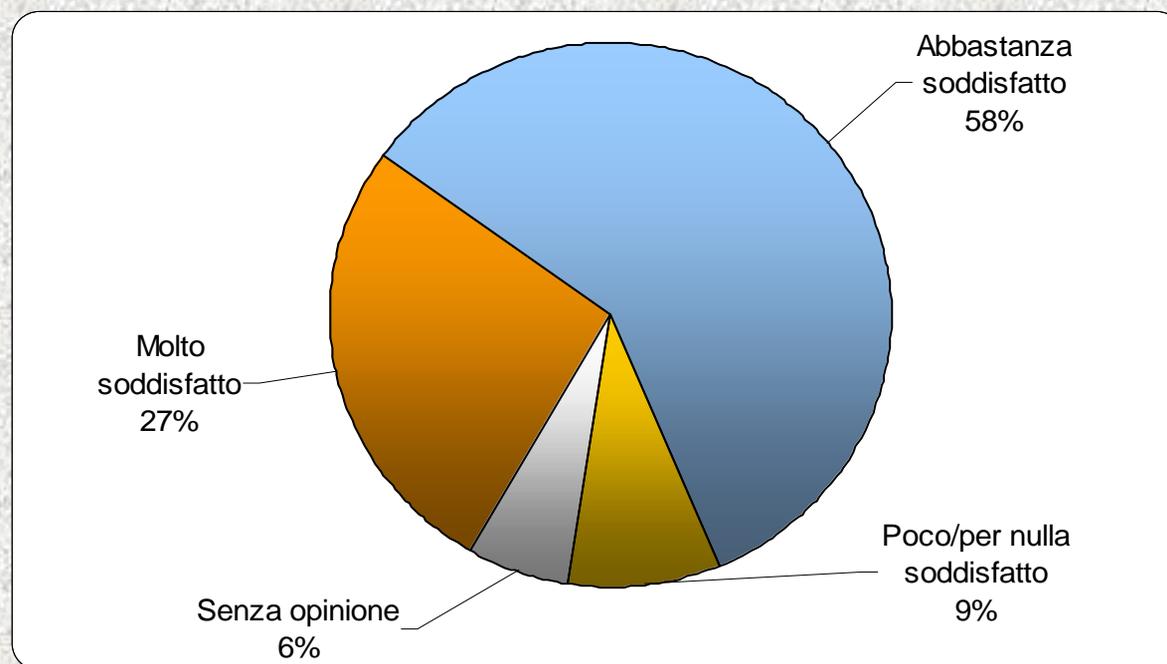
Dopo il lento declino osservato a partire dal 2001, il livello di soddisfazione degli abitanti di Torino aumenta decisamente nel passaggio dal 2005 al 2007 (+ 30%): a dichiararsi molto o abbastanza soddisfatti di come si vive oggi a Torino sono il 61% degli intervistati.

### 7.3. Soddisfazione per la propria vita: Andamento 2001-2007



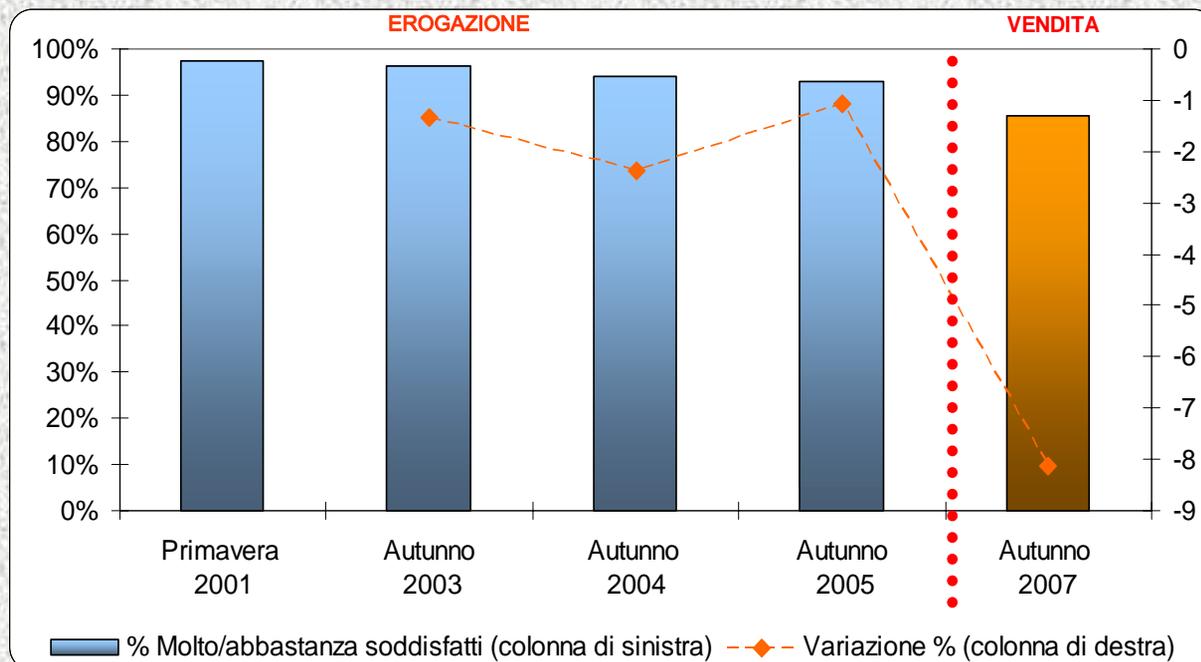
Il livello di soddisfazione per la propria vita personale osservato negli ultimi anni è invece piuttosto stabile e si attesta attorno al sette (piena sufficienza).

## 7.4. Soddisfazione per il servizio di vendita del gas (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi)



Nonostante il servizio di vendita del gas venga giudicato positivamente da una larga maggioranza di intervistati (85% nel complesso, di cui 59% abbastanza e 27% molto soddisfatti), quasi un intervistato su dieci dichiara, al contrario, di essere poco o per niente soddisfatto del servizio (9%). Abbastanza elevata è anche la quota di persone che dichiara di non avere un'opinione precisa in merito (6%).

## 7.4. Soddisfazione per il servizio di vendita del gas (domanda fatta per l’Agenzia dei servizi): Andamento 2001-2007

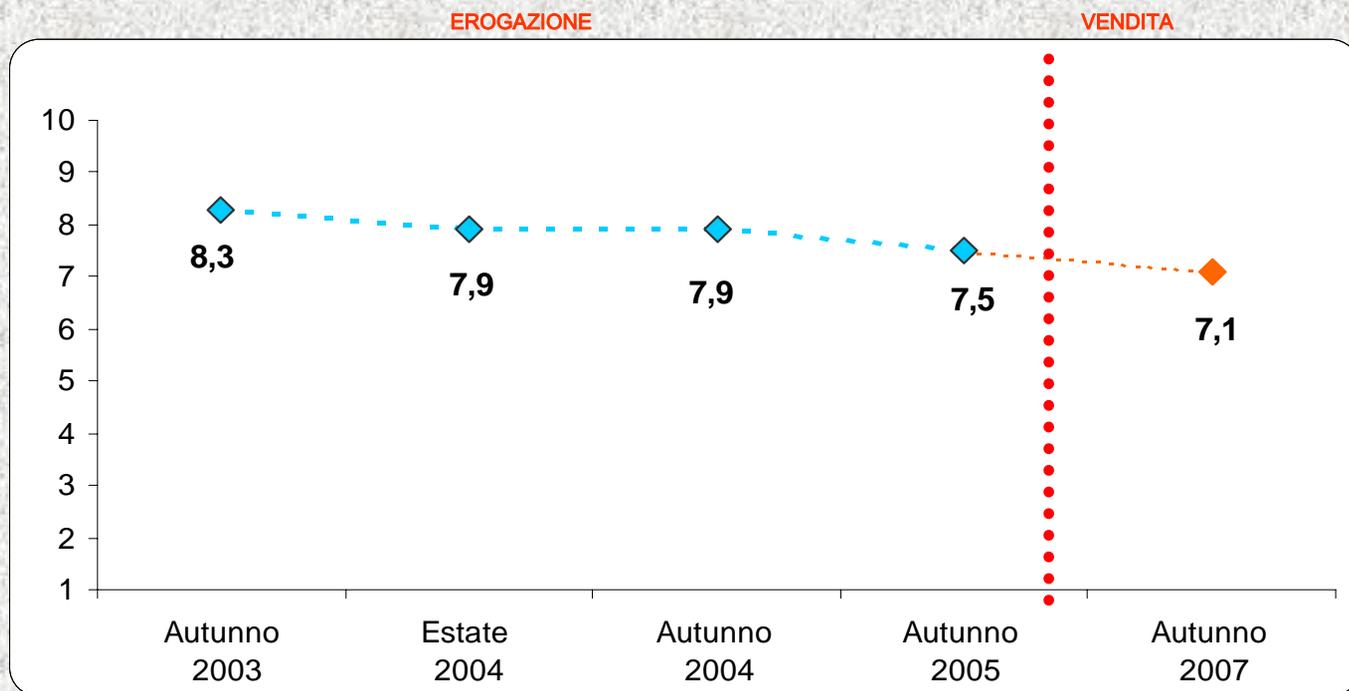


Barre: % di risposte “Molto bene” e “Abbastanza bene” (“Non so” inclusi)

Il cambiamento nella formulazione della domanda, esplicitando che il giudizio si deve riferire solo al servizio di VENDITA del gas e non alla sua generica erogazione (vendita + distribuzione) potrebbe aver avuto un ruolo nel calo di consensi registrato nel passaggio dal 2005 al 2007: in soli due anni è scesa dell’8% la quota di persone che si dichiara soddisfatta (molto o abbastanza) della fornitura del gas.

**Attenzione!** La formulazione della domanda è stata parzialmente modificata nel 2007

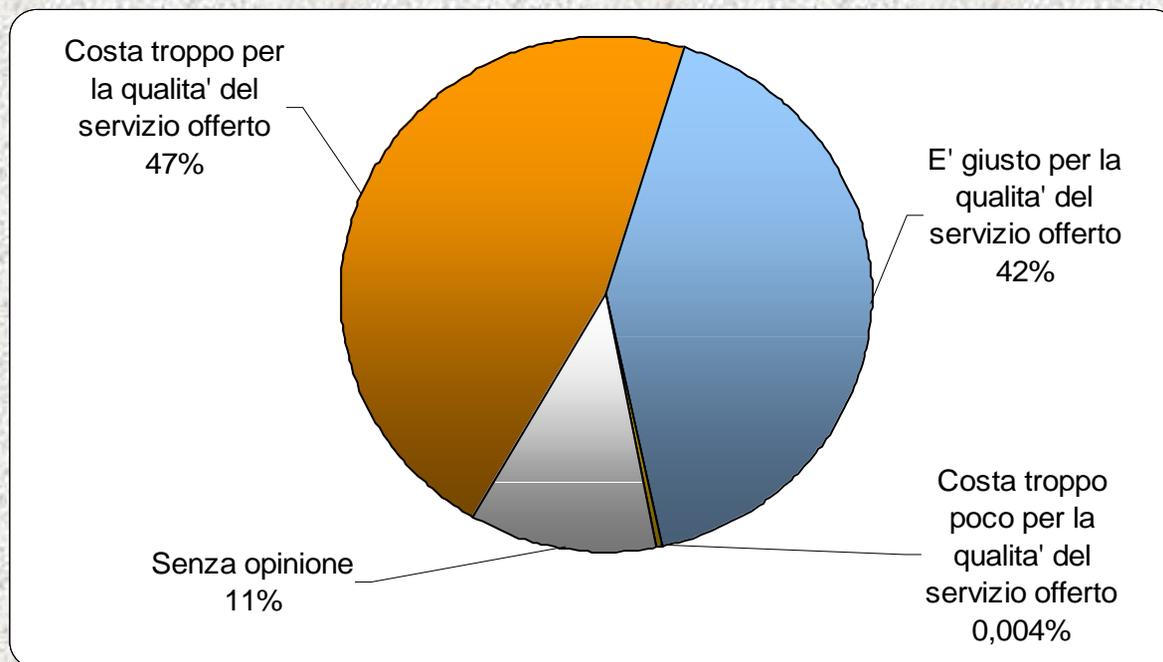
## 7.4. Soddisfazione per il servizio di vendita del gas (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi): Andamento 2003-2007



Nel passaggio dal 2005 al 2007 è rimasto abbastanza stabile il giudizio medio attribuito al servizio di erogazione del gas che su scala 1-10, anche declinato nella forma specifica della sua VENDITA, ottiene la piena sufficienza da parte degli intervistati (7,1). Negli anni si sta tuttavia assistendo a un lento peggioramento del giudizio attribuito al servizio, che nell'autunno 2003 aveva ottenuto un 8 pieno.

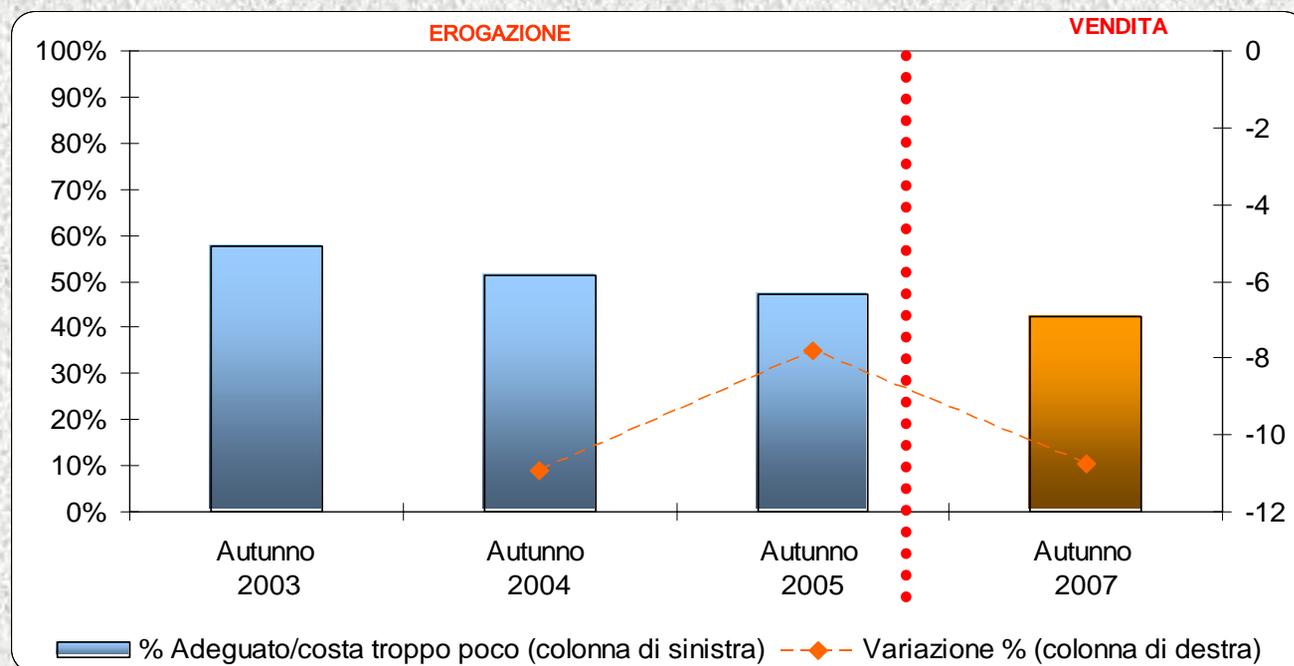
**Attenzione!** La formulazione della domanda è stata parzialmente modificata nel 2007

## 7.5. Adeguatezza del costo del servizio (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi)



Il rapporto qualità/prezzo del servizio di vendita del gas è insoddisfacente secondo il 47% degli intervistati, che ritengono che i costi siano troppo elevati rispetto a quanto viene offerto dalla società di vendita. Il 42% degli intervistati ritiene invece che i costi siano commisurati alla qualità del servizio e pochissimi (0,004%) sarebbero probabilmente disposti a pagare ancora di più per il medesimo servizio. Oltre un intervistato ogni dieci non si è formato un'opinione.

## 7.5. Adeguatezza del costo del gas (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi): Andamento 2003-2007

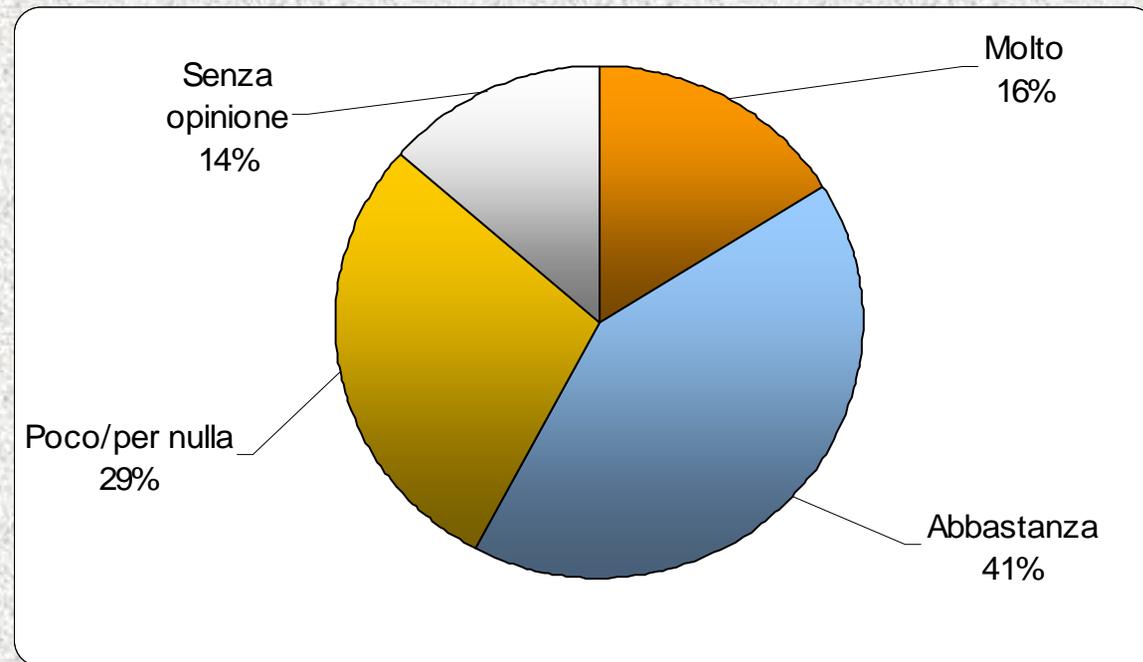


Barre: % di risposte “Adeguato” e “Costa troppo poco” (“Non so” inclusi)

Nell'ultima rilevazione si è registrata rispetto al 2005 una diminuzione del 10,7% nella quota di persone che valutano positivamente il rapporto qualità/prezzo del servizio di vendita del gas o che ritengono il servizio poco costoso rispetto all'offerta.

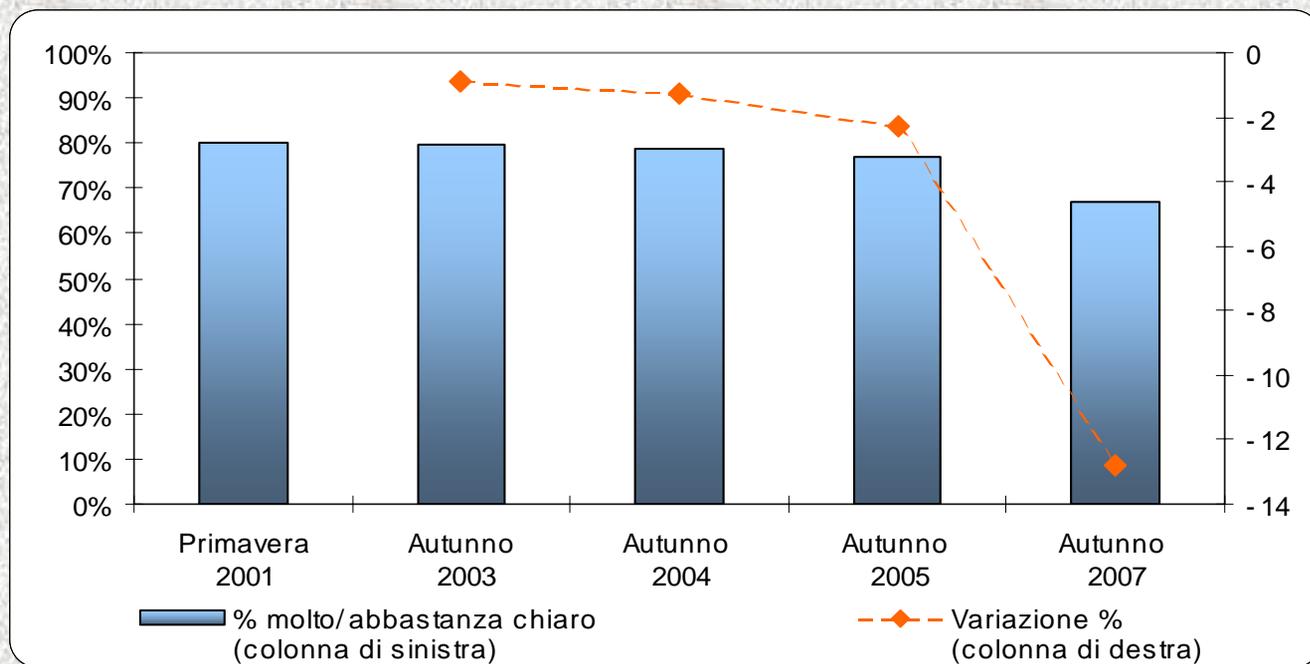
**Attenzione!** La formulazione della domanda è stata parzialmente modificata nel 2007

## 7.6. Chiarezza della bolletta (domanda fatta per l'Agencia dei servizi)



Oltre la metà degli intervistati (57%) ritiene che la bolletta del gas sia chiara nel mostrare all'utente in che modo viene calcolato l'ammontare del suo consumo e i relativi costi. Le persone pienamente soddisfatte sono però solo il 16%, mentre la grossa fetta dei soddisfatti lo è solo "abbastanza". Accanto a queste, si trova il 29% degli intervistati che al contrario si ritiene poco o per nulla soddisfatto dalla chiarezza delle bollette. Il 14% infine non ha un'opinione.

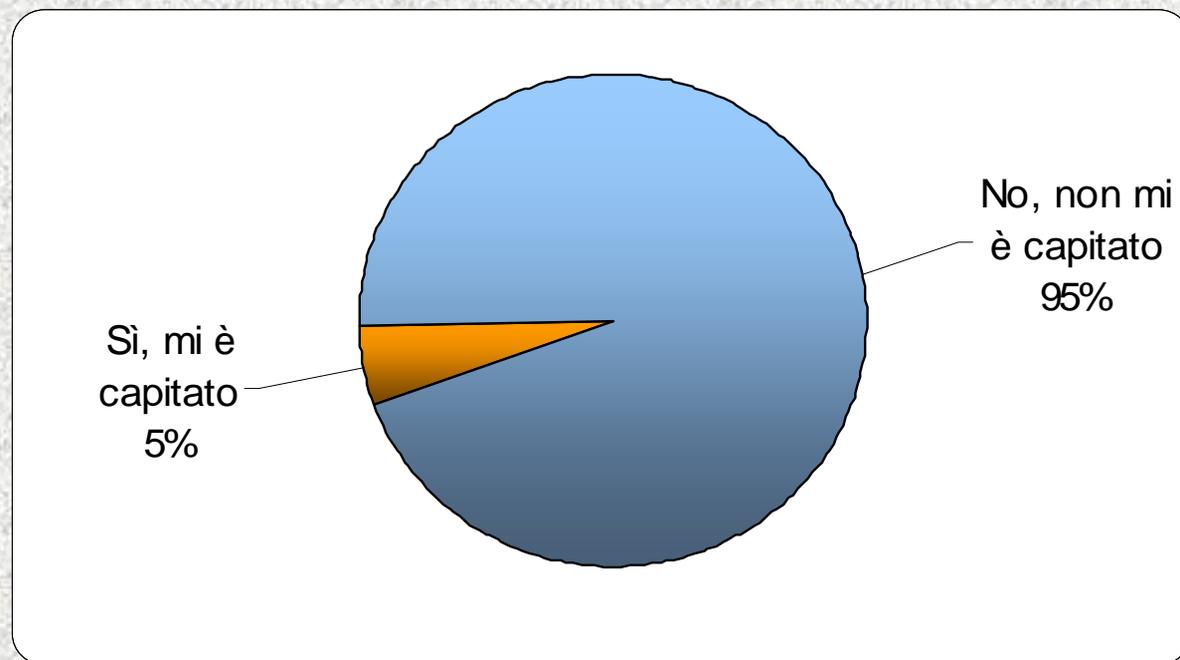
## 7.6. Chiarezza della bolletta (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi): Andamento 2001-2007



Barre: % di risposte “Molto chiaro” e “Abbastanza chiaro” (“Non so” inclusi).

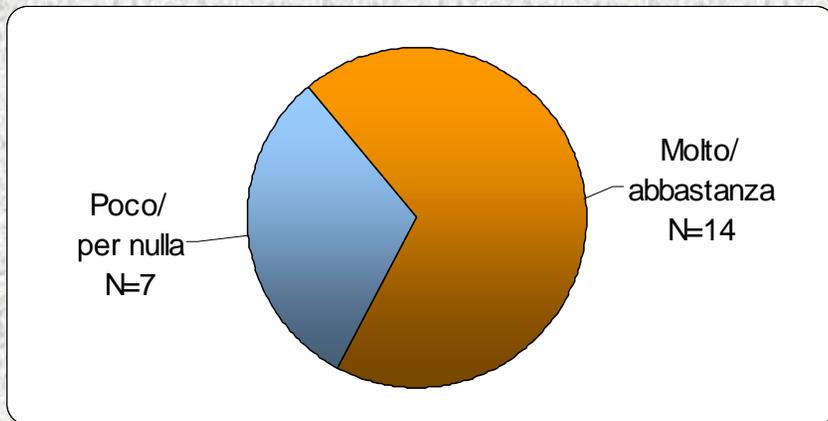
Nel passaggio dal 2005 al 2007 è diminuita del 12,8% la quota di persone che ritiene che le bollette siano molto o abbastanza chiare nel descrivere all'utente in che modo sono calcolati i costi che gli vengono addebitati. Si è infatti passati da una quota di 77% di persone che nel 2005 giudicavano la bolletta almeno abbastanza chiara, a una quota di dieci punti percentuali inferiore nel 2007 (67%).

## 7.7. Contatti diretti con l'azienda venditrice del gas nei sei mesi precedenti l'intervista per informazioni, chiarimenti o segnalazione guasti (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi)

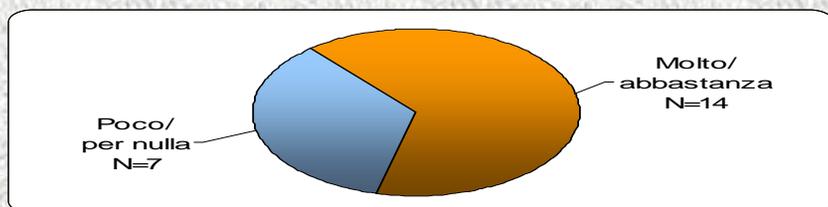


Solo il 5% degli intervistati negli ultimi mesi del 2007 si è rivolto alla società di vendita del gas per avere informazioni, chiarimenti o per segnalare guasti.

## 7.8. Facilità del contatto e soddisfazione per la relazione con l'azienda venditrice del gas (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi)



Quanto ritiene facile rivolgersi alla SOCIETA' DI VENDITA del gas per informazioni, comunicazioni, reclami, ecc.?\*



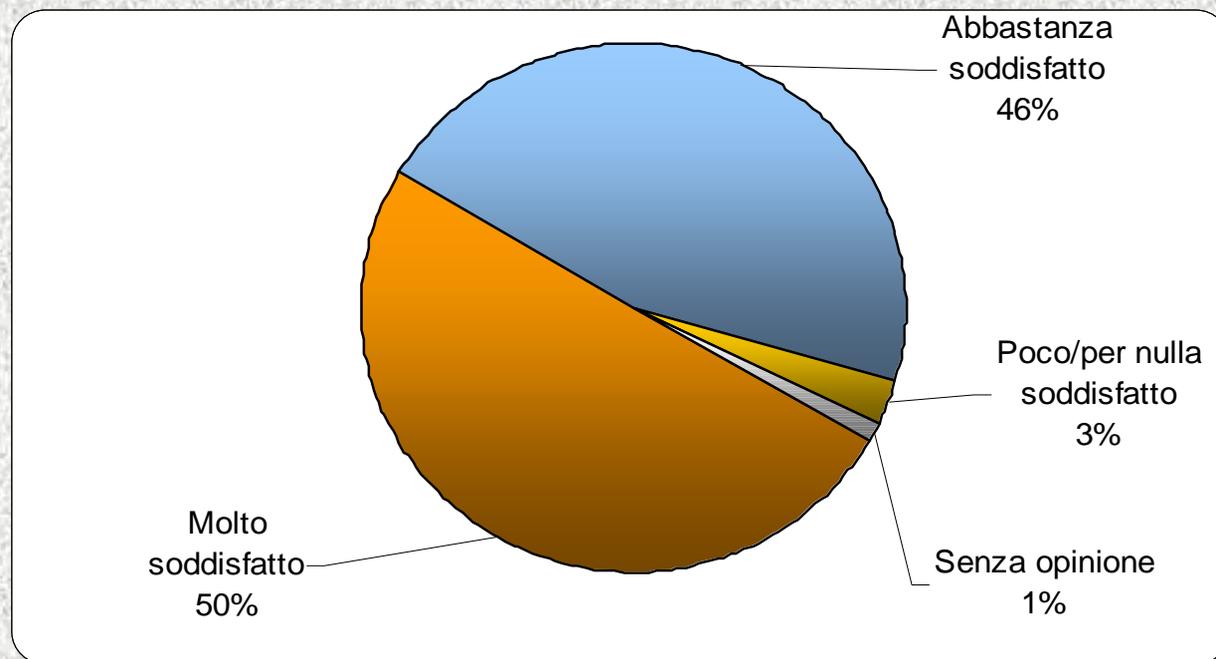
Quanto si ritiene soddisfatto del modo con cui la SOCIETA' DI VENDITA del gas si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?\*

Base: chi ha avuto contatti con Aes nei sei mesi precedenti l'intervista

Su scala 1-10, il giudizio medio sulla qualità delle relazioni fra l'azienda e la clientela è pari a 6.3\*.

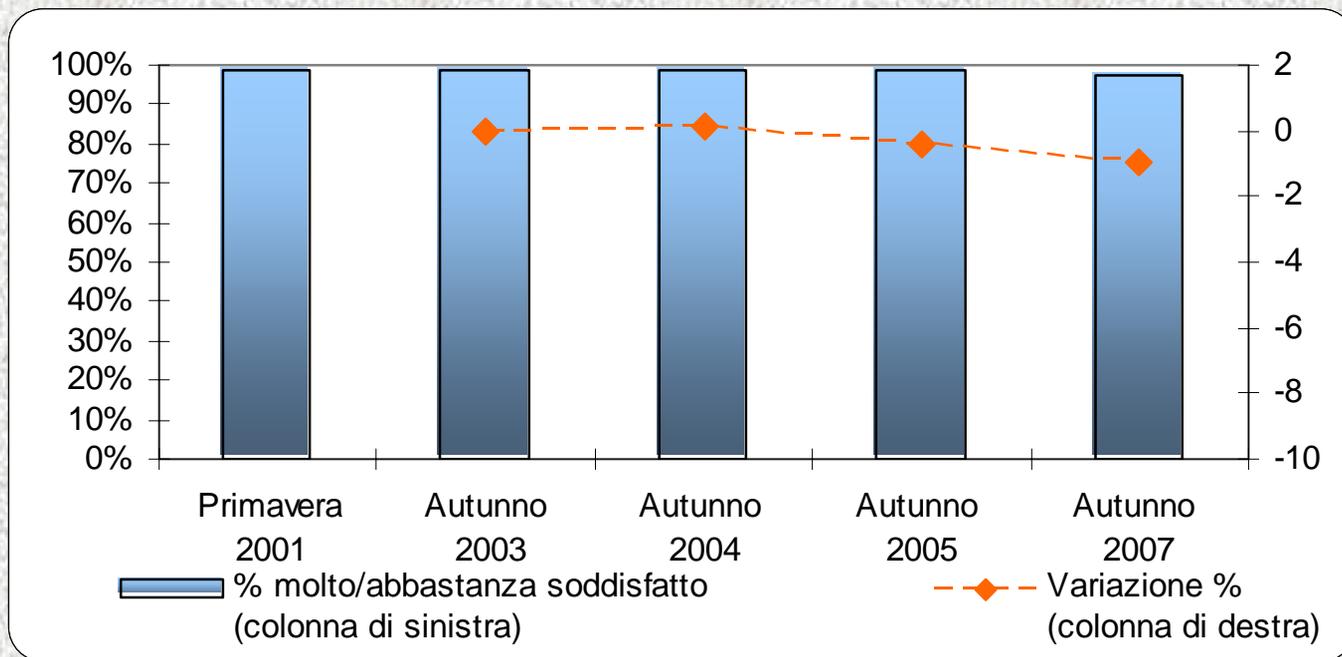
\* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno avuto contatti con Aes.

## 7.9. Soddifazione per la continuità dell'erogazione del gas



Il 96% degli intervistati è molto o abbastanza soddisfatto della continuità della fornitura del gas nella sua abitazione. Appena il 3%, al contrario, si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto. L'1% infine non ha espresso un'opinione in merito.

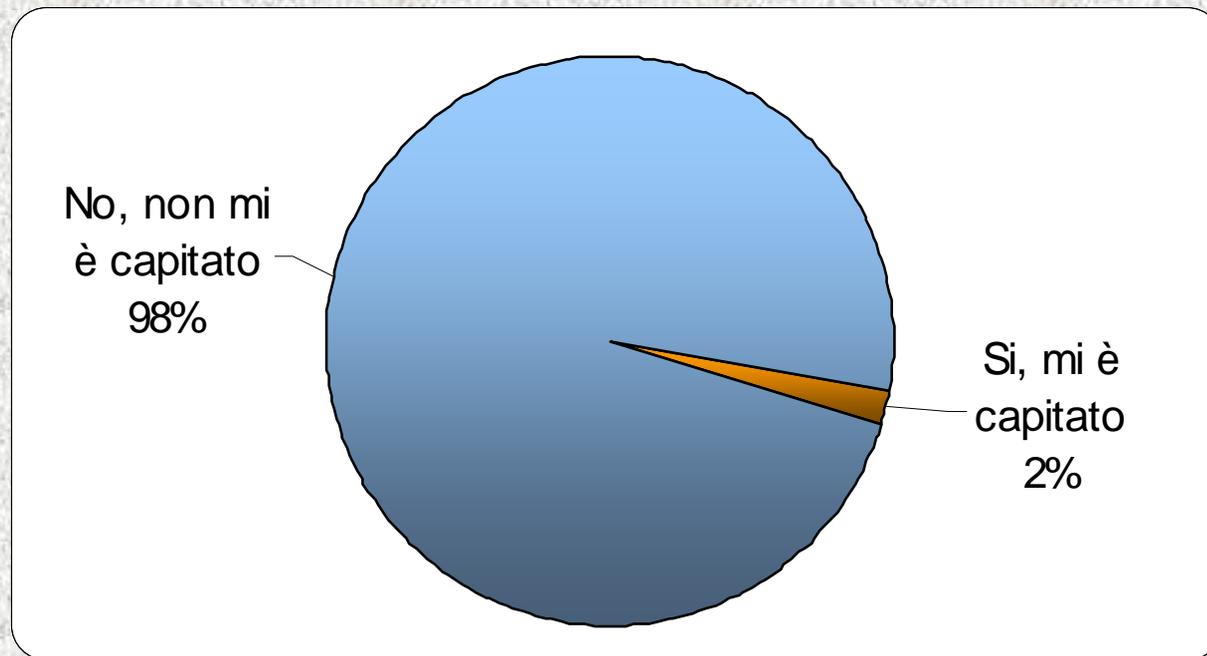
## 7.9. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione del gas: Andamento 2001-2007



Barre: % di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto” (“Non so” inclusi).

Il livello di soddisfazione per la continuità della fornitura del gas è piuttosto stabile negli anni e la quota di persone abbastanza o molto soddisfatte si attesta sempre su quote superiori al 90%.

## 7.10. Interruzioni dell'erogazione nei sei mesi precedenti l'intervista



L'interruzione temporanea dell'erogazione del gas ha riguardato solo 2 intervistati su 100 negli ultimi sei mesi dello scorso anno. L'efficienza di AES nel ripristinare il servizio ha ottenuto, da parte degli interessati, un giudizio di poco inferiore al 7.

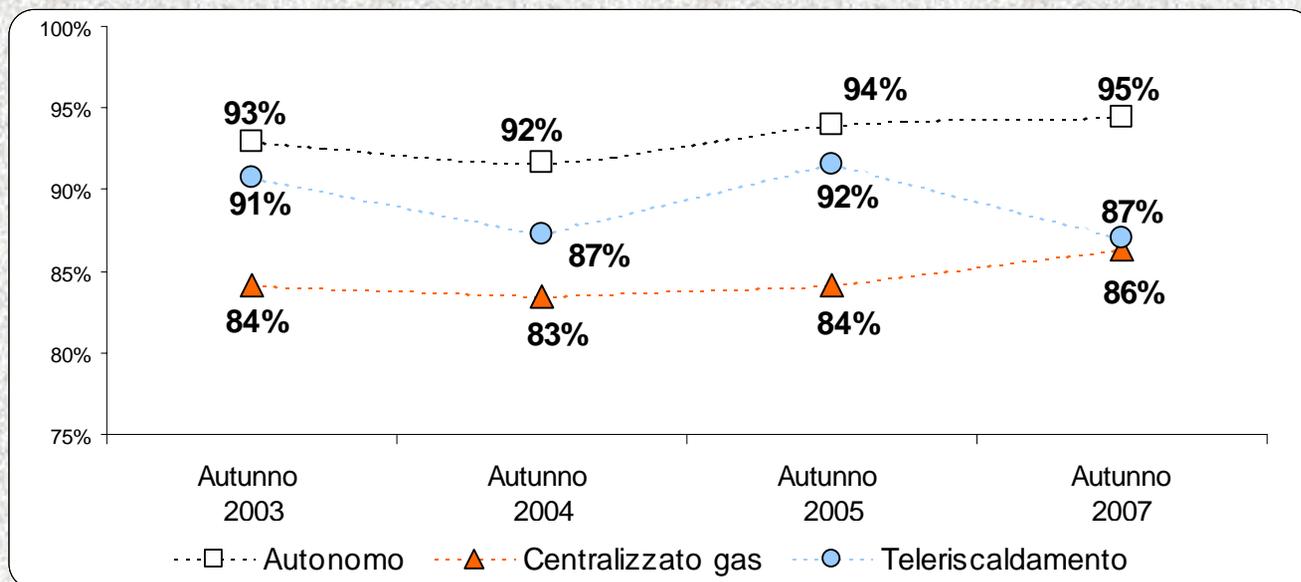
## 7.11. Soddisfazione per il tipo di riscaldamento dell'abitazione

	Molto o abbastanza soddisfatti	Poco o per niente soddisfatti
Riscaldamento autonomo	95%	5%
Riscaldamento centralizzato	86%	14%
Teleriscaldamento	87%	13%

In cella: % di utenti di ciascun sistema “Molto” o “Abbastanza soddisfatti”. Dati al netto dei “Non so”.

Il sistema di riscaldamento che riscuote il gradimento maggiore da parte degli utenti che ne usufruiscono è quello autonomo. Seguono il teleriscaldamento, del quale l'87% degli utenti si dice molto o abbastanza soddisfatto e il riscaldamento centralizzato (a gas, gasolio, carbone), per cui la quota di utenti molto o abbastanza soddisfatti è pari all'86%.

## 7.11. Soddisfazione per il tipo di riscaldamento dell'abitazione: Andamento 2003-2007



Linee: % di utenti "Molto" o "Abbastanza soddisfatti". Dati al netto dei "Non so".

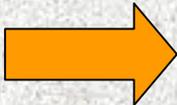
Nel tempo, la soddisfazione degli utenti per il sistema di riscaldamento di cui usufruiscono è piuttosto stabile. E' in lieve aumento per quanto riguarda i sistemi di riscaldamento autonomo e centralizzato a gas (metano) (rispettivamente +0,5% e +2,7% nel passaggio dal 2005 al 2007). Per quanto riguarda il teleriscaldamento, invece, si nota una lieve contrazione nella quota di utenti soddisfatti (-5,4% nel passaggio dal 2005 al 2007).

## 7.12. Confronto fra il riscaldamento autonomo e quello centralizzato

Tipo di riscaldamento desiderato per la propria abitazione



Tipo di riscaldamento attuale dell'abitazione

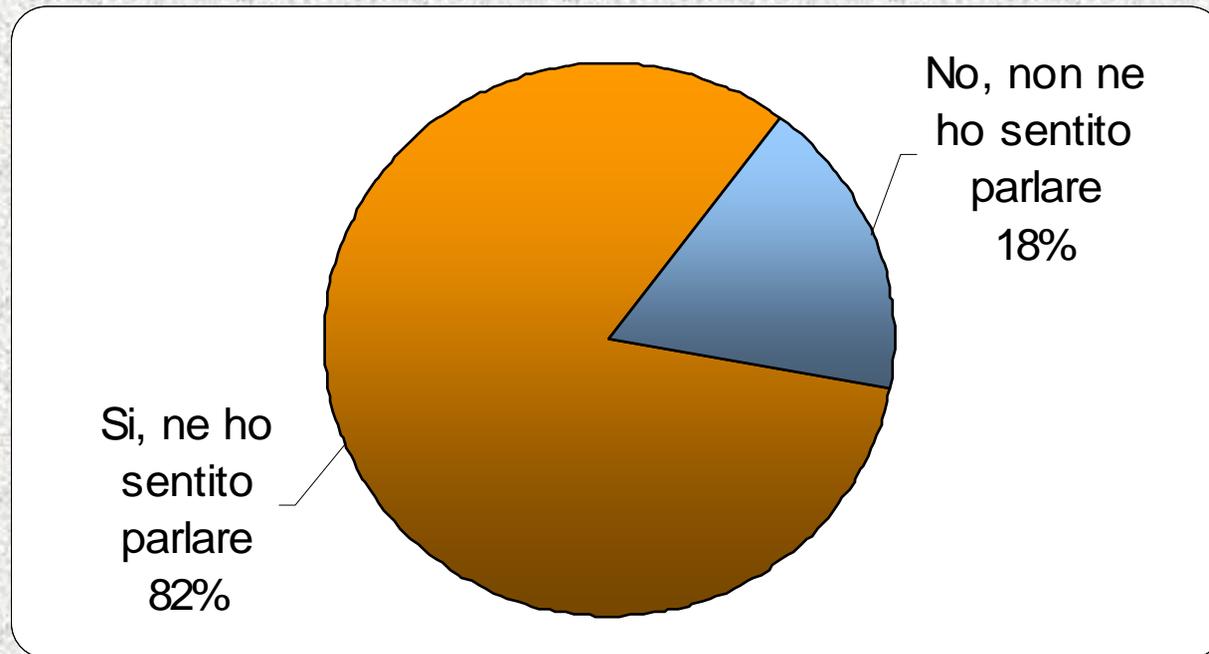


	Autonomo	Centralizzato
Autonomo	92%	8%
Centralizzato	61%	39%

Il dato è confermato dal fatto che, mentre la stragrande maggioranza degli intervistati che usufruiscono di un sistema di riscaldamento autonomo - potendo scegliere - non cambierebbe sistema, tra quanti abitano in case riscaldate in modo centralizzato solo il 39% dichiara che non cambierebbe sistema di riscaldamento per la propria abitazione.

Base: gli intervistati che dispongono del riscaldamento centralizzato o di quello autonomo

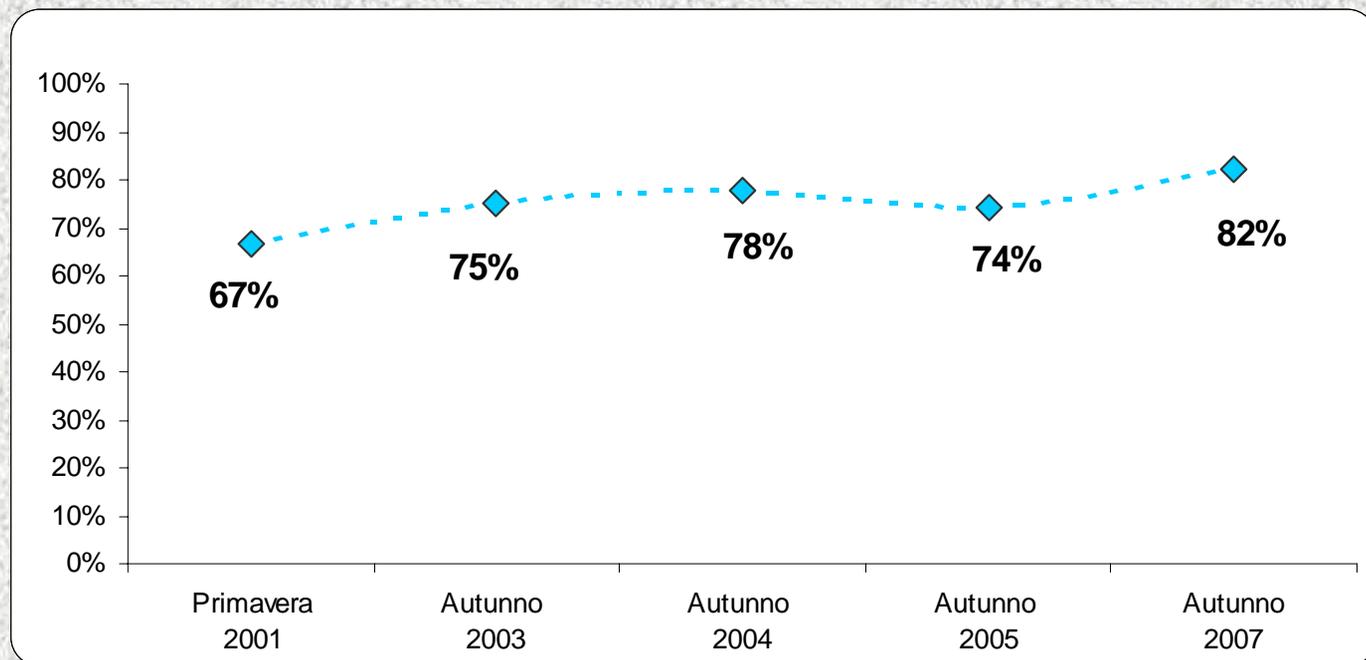
## 7.13. Conoscenza del servizio di teleriscaldamento



Il teleriscaldamento è un sistema ormai molto noto tra i torinesi. La quota di persone che dichiara di conoscere il teleriscaldamento pur senza usufruirne è infatti piuttosto ampia: l'82% degli intervistati che riscaldano la loro abitazione con sistemi diversi dichiara di conoscere il teleriscaldamento. Si ricorda che Aes distribuisce il calore dal teleriscaldamento nella Città di Torino, mentre la vendita del servizio è gestita dalla società Iride Mercato.

Base: gli intervistati che non dispongono del teleriscaldamento

## 7.13. Conoscenza del servizio di teleriscaldamento: Andamento 2001-2007

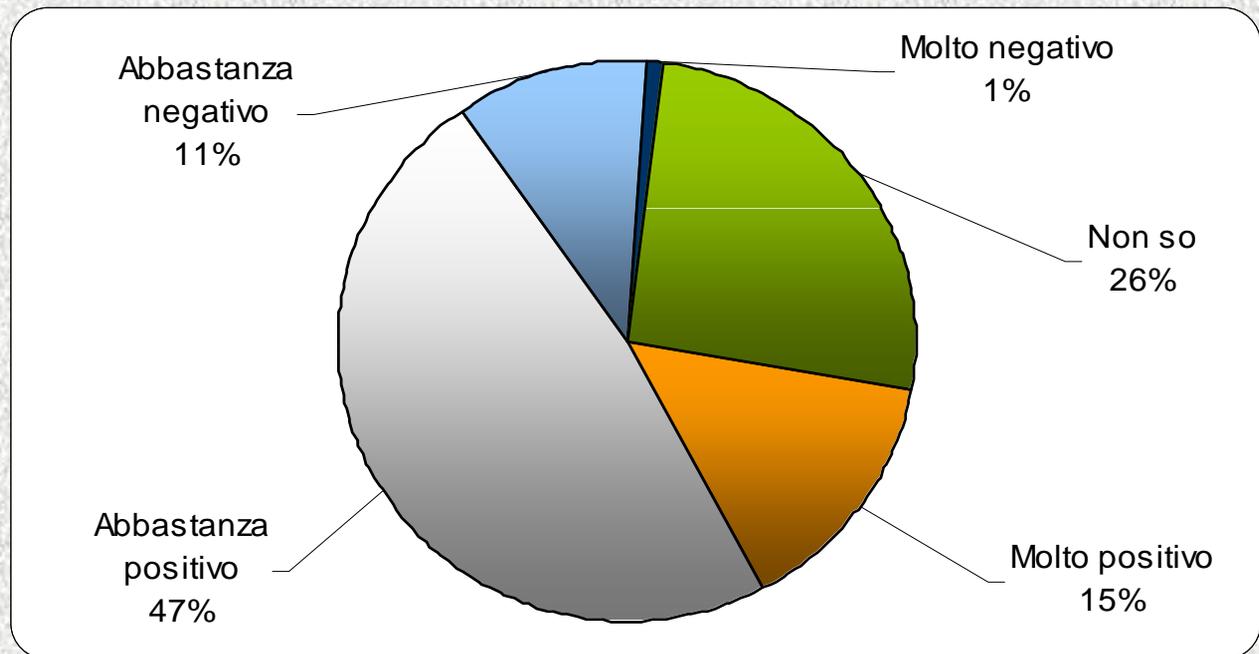


Linee: % di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so"

Nonostante la discontinuità registrata nel 2005, la rilevazione del 2007 conferma l'andamento sempre crescente della quota di persone che dichiarano di conoscere il sistema di teleriscaldamento anche senza usufruirne direttamente.

Base: gli intervistati che non dispongono del teleriscaldamento

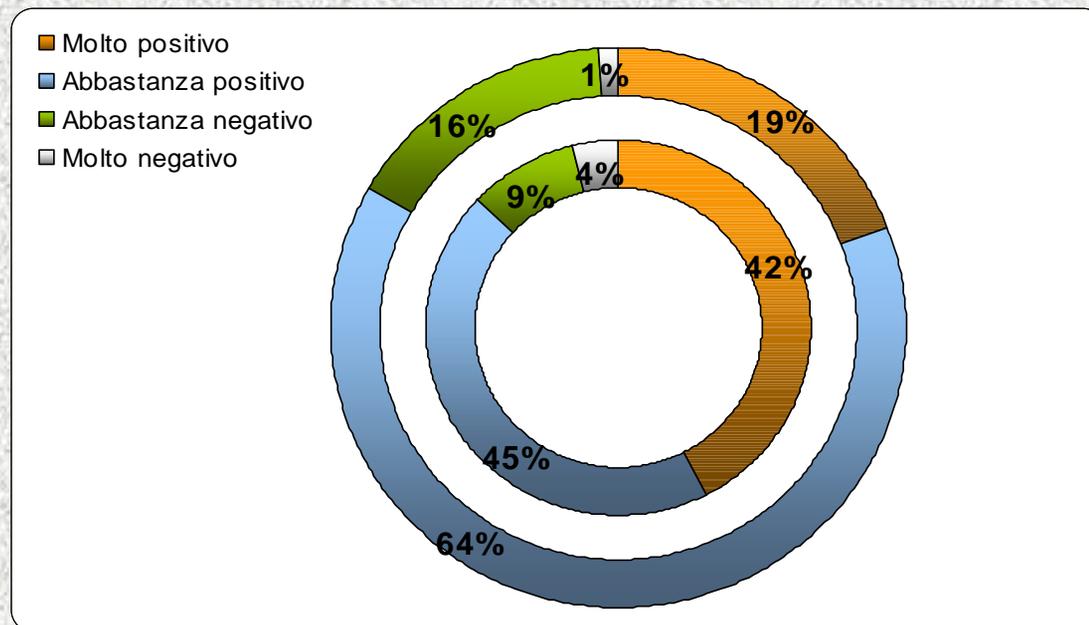
## 7.14. Giudizio sul teleriscaldamento



Il giudizio sul sistema di teleriscaldamento che si sono formati quanti pur non usufruendone ne hanno però sentito parlare è nel complesso molto positivo: sono il 63% infatti a ritenerlo un servizio molto o abbastanza positivo. In pochi, intorno al 12%, giudicano al contrario negativamente il servizio. Circa  $\frac{1}{4}$  del campione non ha un'opinione in merito.

Base: gli intervistati che non dispongono del teleriscaldamento

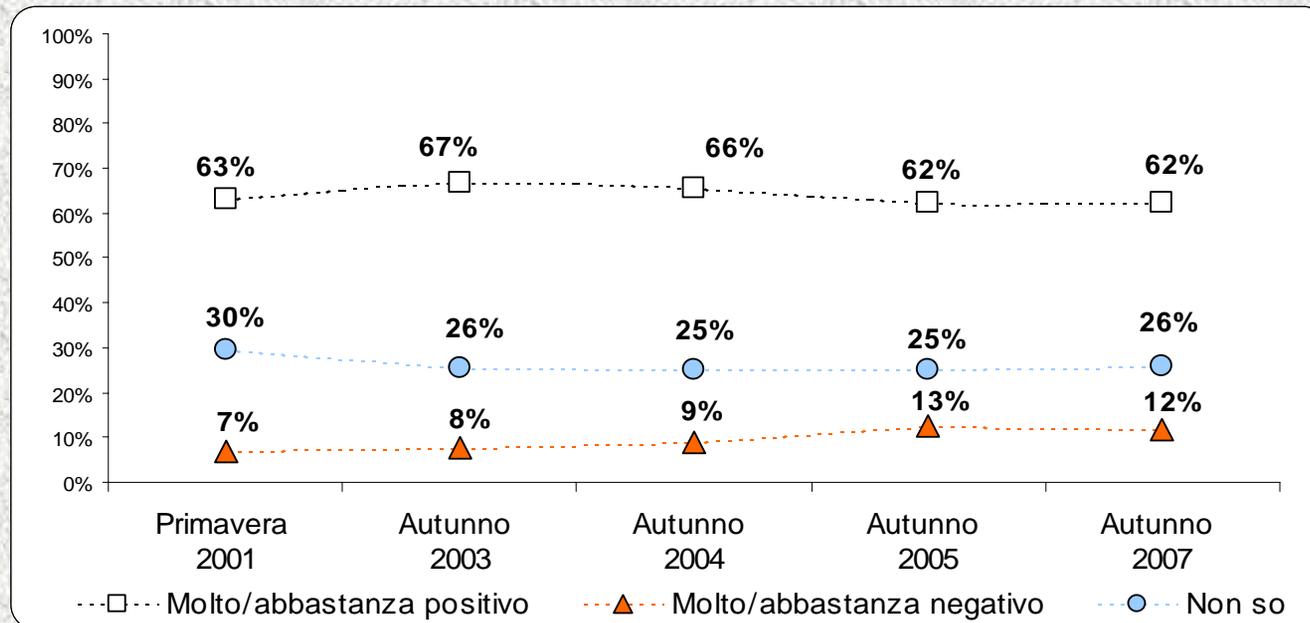
## 7.14. Giudizio sul teleriscaldamento: Confronto fra chi ne dispone e chi non ne dispone



Cerchi: distribuzione % della valutazione del servizio di teleriscaldamento da parte di chi non ne usufruisce (cerchio esterno) e di chi ne usufruisce (cerchio interno). Dati al netto dei “Non so”.

Le differenze nel giudizio espresso sul teleriscaldamento tra chi ne usufruisce e chi risponde “per sentito dire” sono evidenti: i primi infatti sono molto più portati a esprimere un giudizio molto positivo del servizio (42%) di quanto non facciano i secondi (19%), che sono al contrario più inclini a dare giudizi negativi (17%) rispetto a chi ne usufruisce (13%).

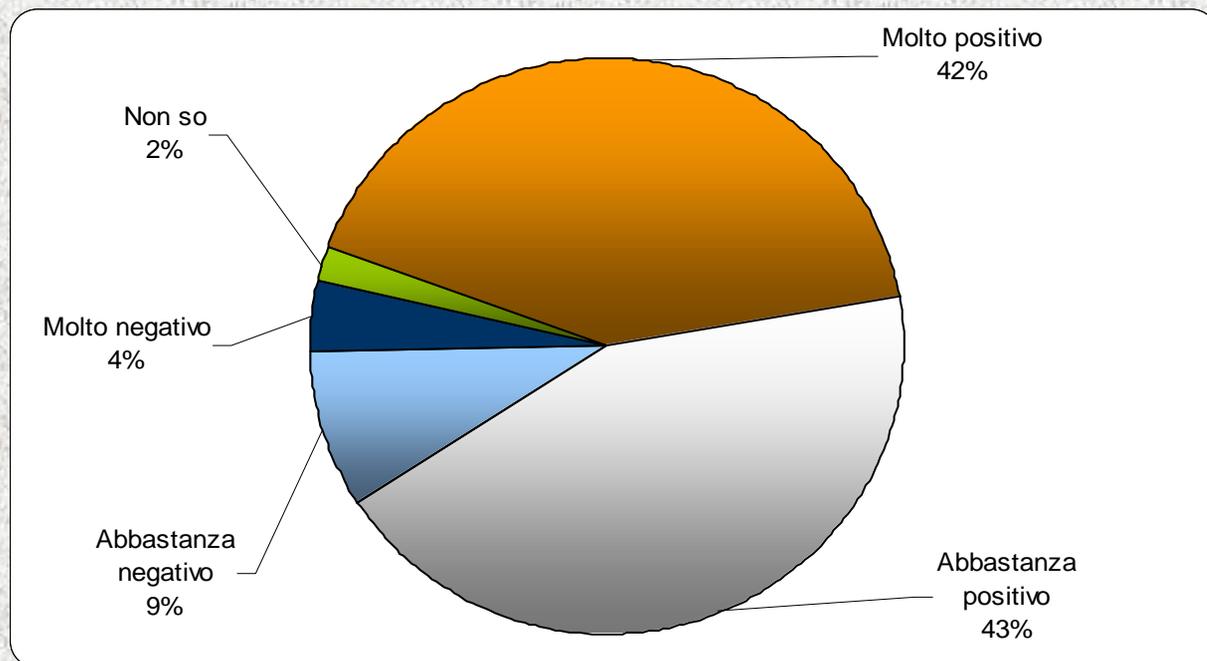
## 7.14. Giudizio sul teleriscaldamento: Andamento 2001-2007



Il giudizio sul teleriscaldamento che si sono formati gli intervistati che non ne usufruiscono non è mutato nel corso degli ultimi due anni. Anche se si assiste a una lieve diminuzione di quanto lo giudicano negativamente (passata dal 13 al 12%), questa non è legata all'aumento della quota di persone che lo giudicano in modo positivo ma a un incremento di quanti non si sono formati un'opinione in merito.

Base: gli intervistati che non dispongono del teleriscaldamento

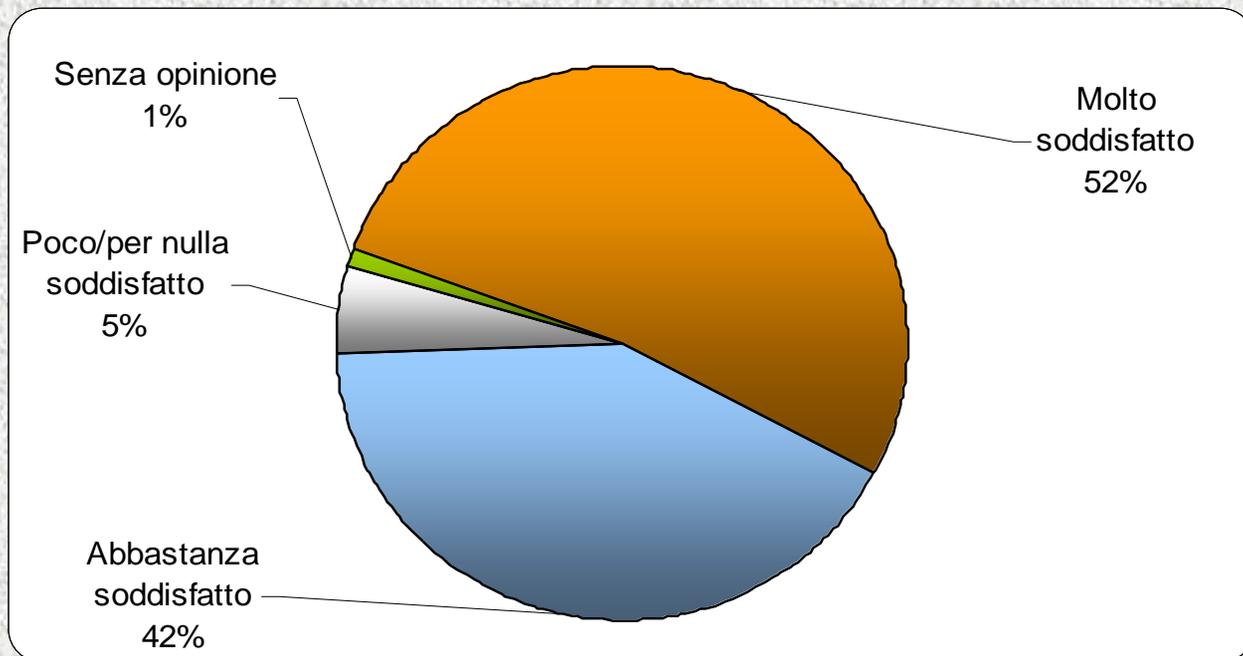
## 7.15. Soddifazione per il teleriscaldamento



Il giudizio sul teleriscaldamento espresso da chi ne dispone è decisamente positivo: l'85% degli intervistati infatti si ritiene molto o abbastanza soddisfatto. Esprime tuttavia un giudizio meno lusinghiero il 13% degli intervistati. Il 2% infine, non si è formato un'opinione in merito. Espresso su scala 1-10, il voto medio espresso dagli utenti è 7,7, (nel 2005 era stato 7,6).

Base: gli intervistati che dispongono del teleriscaldamento

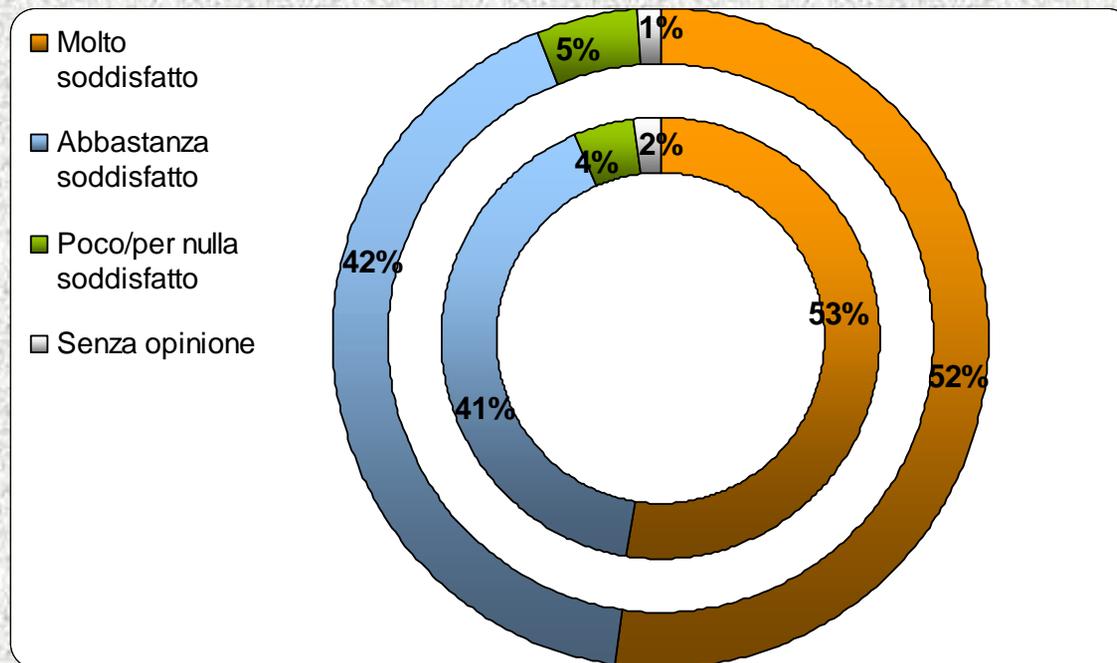
## 7.16. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione del teleriscaldamento



La continuità della fornitura del teleriscaldamento è soddisfacente per una larghissima maggioranza di intervistati, pari al 94%. Solo il 5% degli intervistati si ritiene poco o per niente soddisfatto da questo aspetto del servizio. Infine, l'1% degli intervistati non ha opinioni in merito.

Base: gli intervistati che dispongono del teleriscaldamento

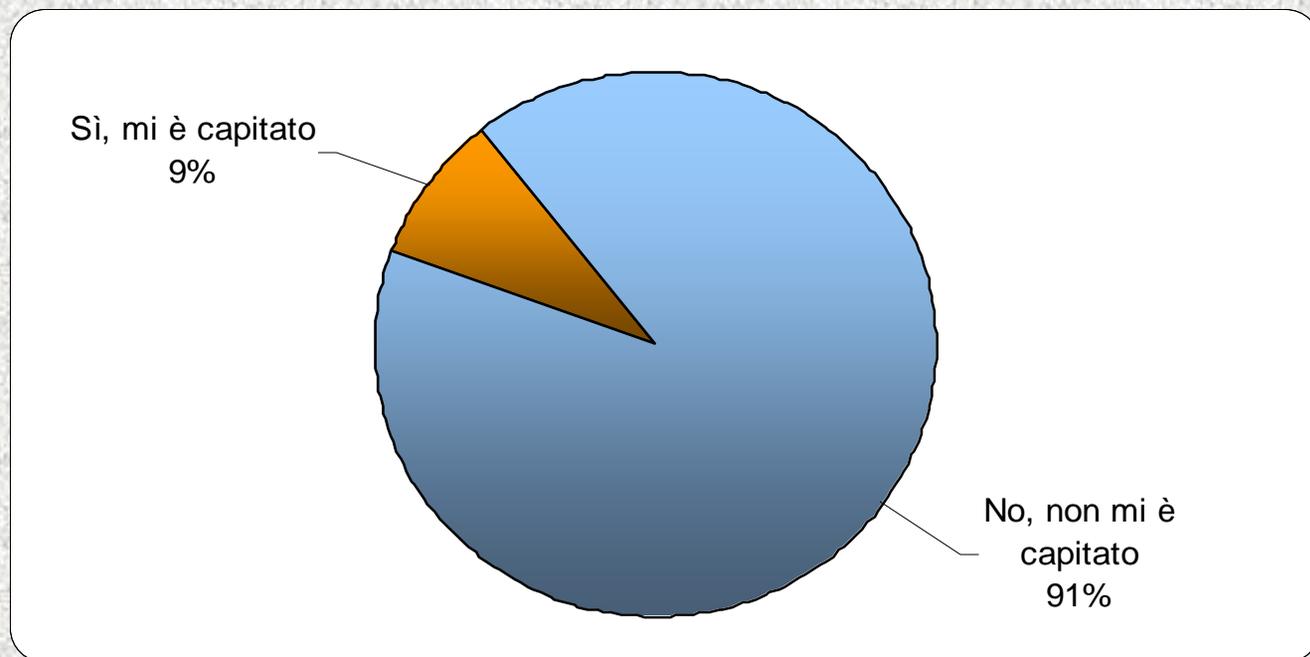
## 7.16. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione del teleriscaldamento: Andamento 2005-2007



Distribuzione % della valutazione del servizio di teleriscaldamento nel 2007 (cerchio esterno) e nel 2005 (cerchio interno)

Confrontando i risultati dell'indagine svolta nel 2007 con quanto emerso due anni prima (indagine 2005), non si rilevano differenze nei livelli di soddisfazione degli utenti del teleriscaldamento rispetto alla continuità nella fornitura del servizio.

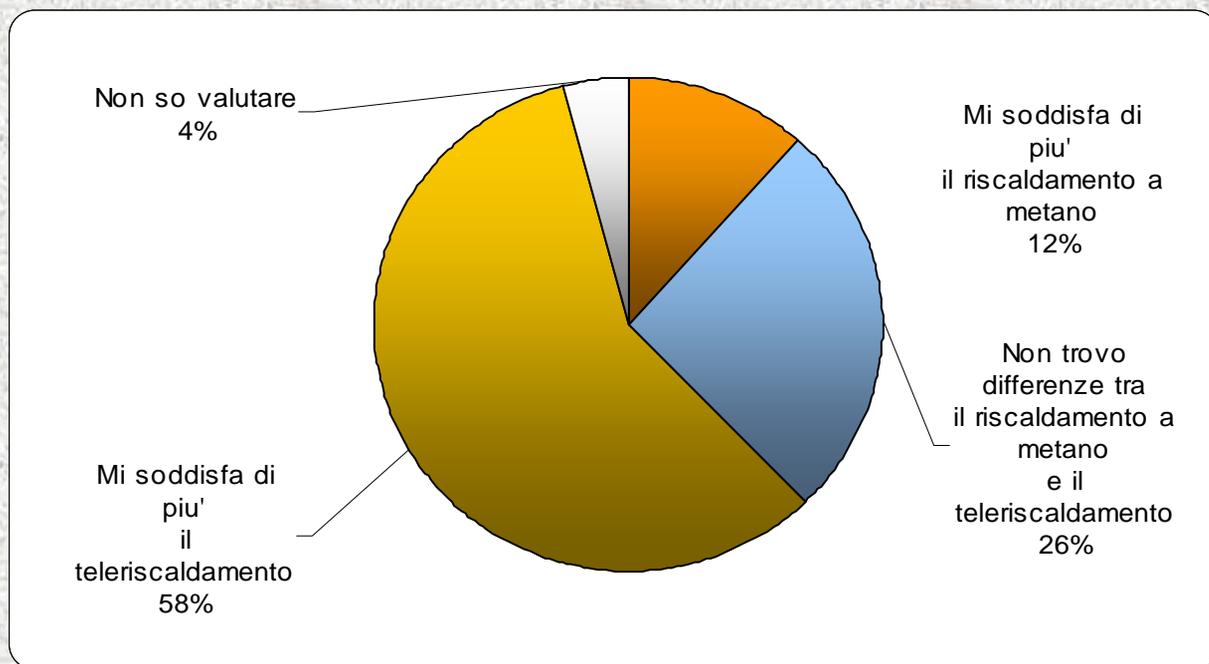
## 7.17. Nell'ultimo anno è stato temporaneamente interrotto il teleriscaldamento nella sua abitazione?



Quasi un intervistato su 10 riferisce che nell'ultimo anno è stato interrotto temporaneamente il servizio di teleriscaldamento nella sua abitazione. L'efficienza del personale nel ripristinare il servizio è stata valutata dagli interessati (N=9) con un voto medio superiore al sei e mezzo (6,7).

Base: gli intervistati che dispongono del teleriscaldamento

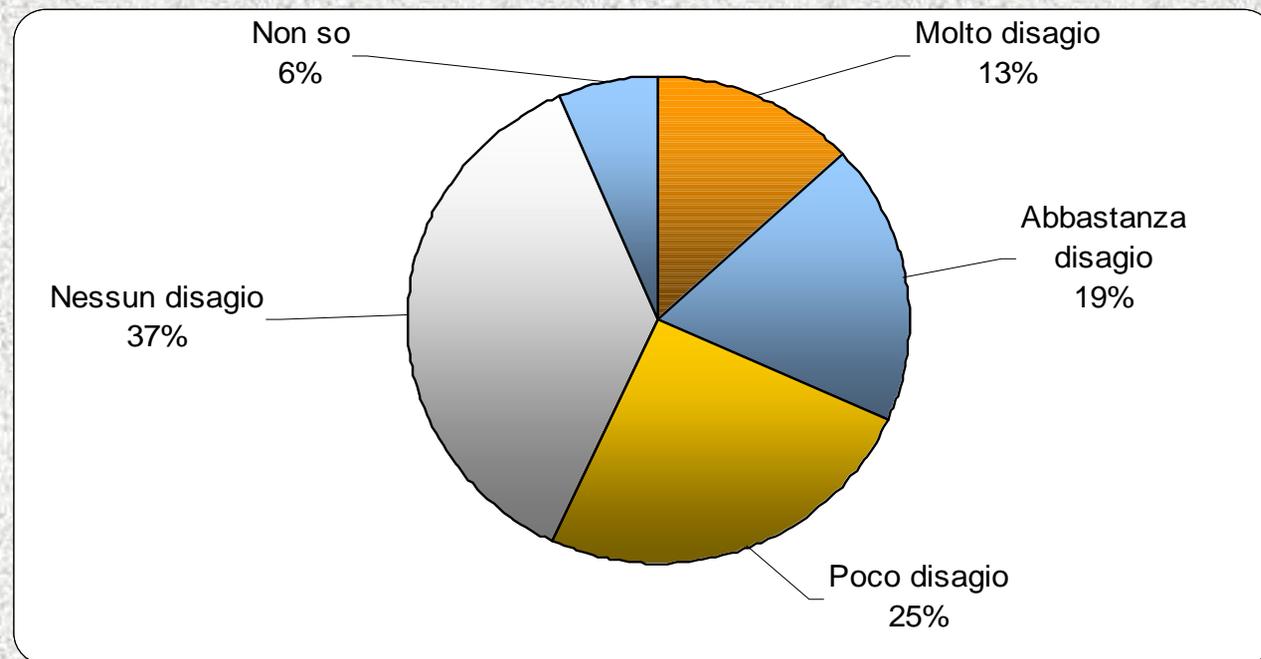
## 7.18. Confronto fra il teleriscaldamento e gli altri sistemi di riscaldamento



Il 73% degli intervistati prima di passare al teleriscaldamento utilizzava un sistema di riscaldamento a gas (metano). Nel confronto tra i due sistemi, oltre la metà dichiara di preferire il nuovo sistema (teleriscaldamento) e il 12% il vecchio (metano). Il 26% non ha invece rilevato differenze tra i due sistemi e il 4% non si è formato un'opinione in merito.

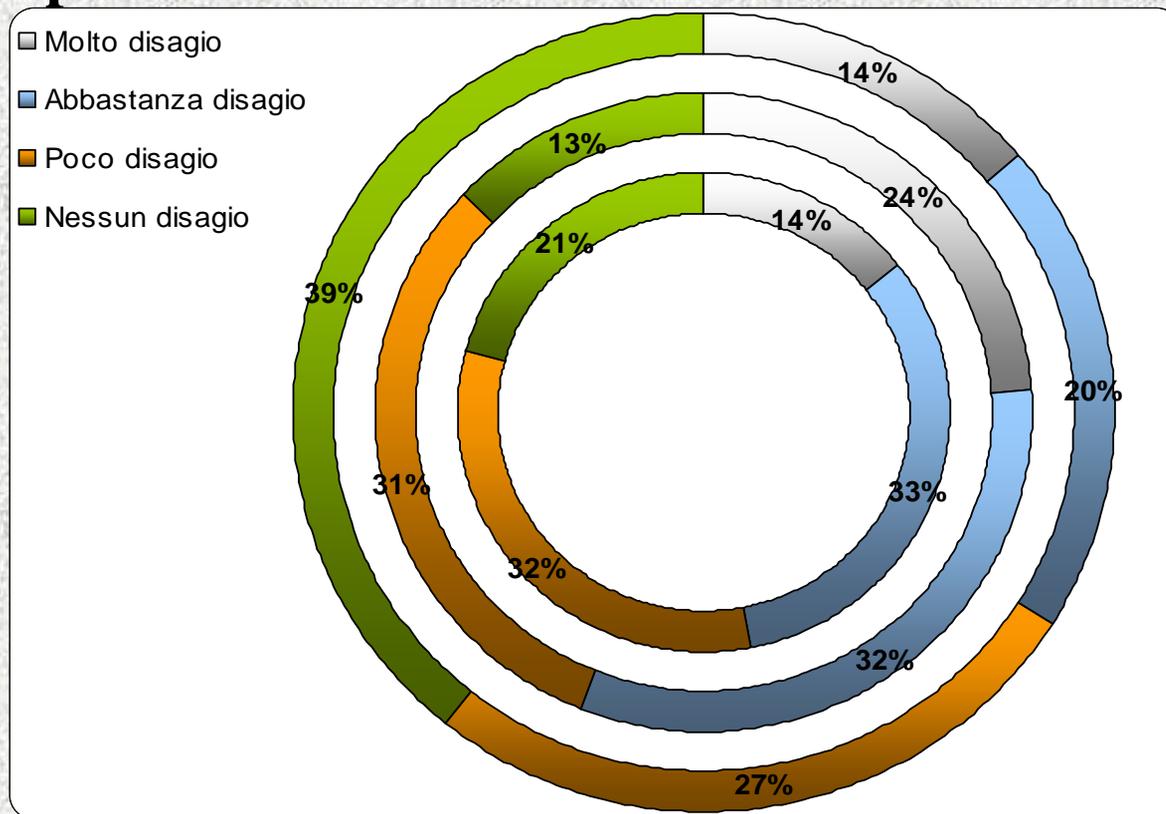
Base: gli intervistati che dispongono del teleriscaldamento

## 7.19. Disagio per i cantieri del teleriscaldamento



Il lavori condotti nel 2007 per ampliare la rete di teleriscaldamento non sembrano aver provocato ai residenti di Torino particolari disagi, che vengono lamentati da circa un terzo degli intervistati. La maggior parte degli intervistati dichiara al contrario che i cantieri aperti a questo scopo non hanno provocato loro nessun disagio (37%) o comunque poco (25%).

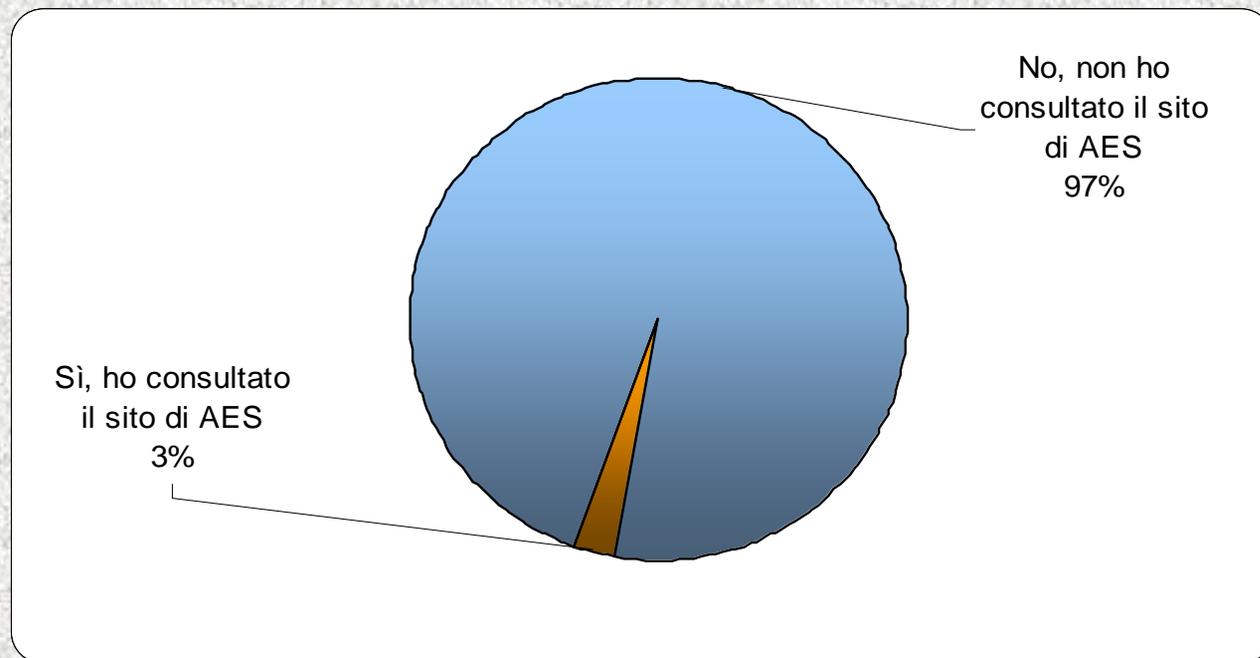
## 7.19. Disagio per i cantieri del teleriscaldamento



Distribuzione % della quantificazione dei disagi derivanti dai cantieri del teleriscaldamento in tutto il campione (cerchio esterno), in chi lavora vicino a un cantiere (cerchio intermedio, N = 35) e in chi abita vicino a un cantiere (cerchio interno, N = 120)

Come era lecito attendersi, il grado di disagio provocato dai cantieri dipende dalla frequenza con cui una persona si imbatte in essi. In effetti, il senso di disagio riportato da chi *abita* o *lavora* nei pressi di un cantiere per il teleriscaldamento è maggiore rispetto a quello riportato dalla popolazione torinese in generale.

## 7.20. Le è capitato di consultare il sito internet di Aes?



Il sito internet di AES ([www.aes.torino.it](http://www.aes.torino.it)) è stato visitato dal 3% degli intervistati (N=11), principalmente per la ricerca di informazioni. Nove volte su dieci gli intervistati che hanno visitato il sito aziendale sono stati molto o abbastanza soddisfatti del servizio offerto. Quest'ultimo dato è ovviamente da interpretare con cautela, data l'esiguità degli intervistati su cui è stato possibile calcolarlo.

## 7.20. In conclusione

- Ricordiamo che nella presente rilevazione è stata introdotta una distinzione nelle due componenti del servizio di erogazione del gas: la vendita (servizio non erogato da Aes e analizzato su esclusivo interesse dell'Agenzia per i servizi pubblici locali della Città di Torino)) e la distribuzione.
- Ciò premesso, la quota di intervistati che si dichiara molto o abbastanza soddisfatta del servizio di vendita del gas è, nel 2007, inferiore dell'8% rispetto alla quota di persone che, nel 2005, si erano dette molto o abbastanza soddisfatte pensando genericamente al servizio di erogazione del gas.
- Il giudizio espresso dai cittadini di Torino rispetto al servizio di vendita del gas è comunque sostanzialmente positivo (85% degli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti).

## 7.20. In conclusione

- Il voto medio espresso dagli intervistati per il servizio di vendita del gas è superiore al sette (7,1).
- Entrando nello specifico, il costo del servizio è considerato adeguato dal 42% degli utenti, mentre il 47% lo reputa eccessivo.
- Nel passaggio dal 2005 al 2007 si registra una contrazione di 10 punti percentuali nella quota di intervistati che ritengono che la bolletta del gas sia chiara nel comunicare all'utente in che modo viene calcolato il suo consumo. Nonostante questa contrazione, resta ancora elevata la quota di intervistati che giudica la bolletta del gas molto o abbastanza chiara (57%).

## 7.20. In conclusione

- Infine, solo il 5% degli intervistati si è rivolto nell'ultimo anno alla società di vendita del gas per avere informazioni o per segnalare guasti. Gli interessati si sono detti soddisfatti sia della facilità con cui ci si può rivolgere alla società di vendita sia alle modalità con cui quest'ultima si relaziona con la clientela. Il voto medio attribuito a questi aspetti raggiunge la piena sufficienza (6,3).
- Nell'indagine condotta a dicembre 2007, è stato richiesto dal committente un campionamento tale per cui almeno 100 intervistati (sui 400 totali, pari quindi al 25% del campione) fossero raggiunti dalla rete del teleriscaldamento. Questo ha introdotto un'importante discontinuità con il passato e ha impedito alcuni confronti con domande poste nel passato.

## 7.20. In conclusione

- In particolare, non è più possibile ricavare dai dati una fotografia delle quote di abitazioni servite da ciascun sistema di riscaldamento, avendo imposto che il 25% del campione fosse composto da persone raggiunte dal teleriscaldamento. Inoltre, per il medesimo motivo, i confronti fondati su questa informazione sono stati omessi.
- Il 96% degli intervistati si reputa molto o abbastanza soddisfatto per la continuità della fornitura del gas.
- Nel passaggio dal 2005 al 2007 la quota di persone soddisfatte da questo aspetto è rimasta sostanzialmente invariata.
- Appena il 2% degli intervistati ha dichiarato che negli ultimi sei mesi è stata temporaneamente interrotta l'erogazione del gas nella sua abitazione.

## 7.20. In conclusione

- Gli interessati hanno giudicato l'efficienza dei tecnici nel ripristinare il servizio con un voto pari al 7.
- Il sistema di riscaldamento in uso presso la propria abitazione soddisfa (molto o abbastanza) il 95% degli intervistati dotati di un sistema autonomo, l'86% di quanti usufruiscono di un sistema centralizzato e l'87% di quanti sono serviti dal teleriscaldamento.
- Nel passaggio dal 2005 al 2007, la soddisfazione per il sistema di riscaldamento in uso presso la propria abitazione è piuttosto stabile. È in lieve aumento per i sistemi autonomi e centralizzati (rispettivamente +0,5% e +2,7%), mentre si nota una lieve contrazione per quanto riguarda il teleriscaldamento (-5,4%).

## 7.20. In conclusione

- Il 92% degli utenti di un sistema di riscaldamento autonomo potendo scegliere manterrebbe il medesimo sistema. Il 61% dei fruitori di un sistema di riscaldamento centralizzato lo sostituirebbe con un sistema di riscaldamento autonomo.
- La conoscenza del sistema di teleriscaldamento è piuttosto diffusa tra i torinesi: tra quanti non ne usufruiscono, ne ha almeno sentito parlare l'82%. Dal 2001 al 2007 questa quota di persone è in costante aumento.
- Negli anni l'opinione sul teleriscaldamento espressa dagli utenti di sistemi di riscaldamento diversi è piuttosto stabile e, nella maggior parte dei casi, è positiva: il 63% delle persone che usufruiscono di sistemi di riscaldamento diversi ne danno infatti una valutazione positiva.

## 7.20. In conclusione

- Il sistema di teleriscaldamento è valutato positivamente anche da quanti ne usufruiscono (N=100): l'85% degli utenti si ritiene infatti molto o abbastanza soddisfatto del teleriscaldamento.
- La continuità nella fornitura del teleriscaldamento è positiva secondo il 94% degli intervistati. Questa opinione è rimasta sostanzialmente stabile nel passaggio dal 2005 al 2007.
- Appena il 9% degli intervistati ha dichiarato che nell'ultimo anno è stata interrotta la fornitura del teleriscaldamento presso la propria abitazione (N=9). Il giudizio che gli interessati hanno dato dell'efficienza dei tecnici del ripristinare il servizio è stato pienamente sufficiente (6,7).

## 7.20. In conclusione

- Il 73% degli utenti del teleriscaldamento intervistati era servito in precedenza da un sistema di riscaldamento a metano. Tra questi intervistato, è opinione diffusa che il secondo sistema sia migliore del primo (58%), mentre il 26% non rileva differenze.
- I lavori condotti a Torino nel corso del 2007 per ampliare la rete del teleriscaldamento non sembrano aver provocato nei residenti particolari disagi. La maggior parte degli intervistati ha infatti dichiarato di aver subito pochi o nessun disagio (62%).
- Lievemente più infastiditi, come era lecito attendersi, sono quanti hanno dichiarato di vivere (N=120) o di lavorare (N=32) nei pressi di uno di questi cantieri. Ma, anche in questi casi, le quote di persone molto o abbastanza infastidite dai cantieri sono state piuttosto contenute.