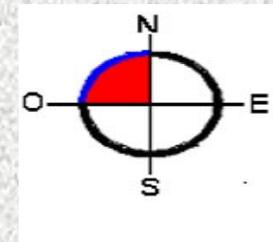


Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction dei servizi comunali

A cura dell'Osservatorio del Nord Ovest

Équipe di ricerca: Rossana Cima, Francesca Dallago,
Tania Parisi, Michele Roccato (coordinatore) & Sinforosa
Zambrino



0.1. Caratteristiche dell'indagine

- Dopo la pausa del 2006, l'Osservatorio del Nord Ovest, su richiesta dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e delle aziende municipalizzate della Città, ha ripreso a studiare la customer satisfaction per i servizi pubblici locali di Torino e (in parte) Provincia.
- Rispetto alle indagini passate (2003-05), è parzialmente mutata la formula delle indagini. Mentre in passato si effettuava un'unica indagine, rivolta all'analisi di tutti i servizi e commissionata dall'Agenzia dei servizi, in quest'occasione sono state condotte diverse ricerche, come più avanti dettagliato. Tranne che quella sui trasporti pubblici e sull'igiene urbana, commissionata esclusivamente dall'Agenzia dei servizi, i committenti di tali ricerche sono stati, di concerto, l'Agenzia e di servizi e le singole aziende.

0.1. Caratteristiche dell'indagine

- Le indagini condotte sono le seguenti:
 - Analisi della soddisfazione per il servizio di igiene urbana di Torino e il servizio di trasporti pubblici locali di Torino e Provincia. Committente: Agenzia dei Servizi.
 - Analisi della soddisfazione per l'erogazione dell'acqua potabile a Torino e negli altri Comuni serviti da Smat. Committenti: Agenzia dei servizi e Smat.
 - Analisi della soddisfazione per la distribuzione dell'energia elettrica a Torino. Committenti: Agenzia dei servizi e Aem Torino Distribuzione.
 - Analisi della soddisfazione per l'illuminazione pubblica, gli impianti semaforici e la gestione degli impianti termici ed elettrici degli stabili comunali nella Città di Torino. Committenti: Agenzia dei servizi e Iride Servizi.
 - Analisi della soddisfazione per la distribuzione del gas e del calore da teleriscaldamento a Torino. Committenti: Agenzia dei servizi e Aes Torino. Alcune domande sulla vendita del gas e del teleriscaldamento sono state effettuate su esclusivo mandato dell'Agenzia dei servizi, dal momento che tali servizi non sono erogati da Aes Torino.

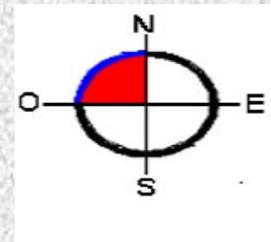
0.1. Caratteristiche dell'indagine

- Le indagini sono state progettate per massimizzare la possibilità di studiare l'evoluzione nel tempo dei fenomeni studiati. A tal fine:
 - Quando possibile, si è tenuto costante il metodo di rilevazione dei dati (siccome nella maggioranza delle precedenti indagini si era ricorsi a interviste telefoniche, si è scelto questo mezzo di interazione con gli intervistati).
 - Si è tenuto costante il periodo di rilevazione dei dati (siccome la maggioranza delle precedenti indagini era stata effettuata nel novembre-dicembre, si sono effettuate le ricerche in questo periodo dell'anno).
 - Si è massimizzato il numero di domande già effettuate in passato, sia dall'Agenzia dei servizi, sia – quando possibile – dalle aziende municipalizzate stesse nelle proprie indagini di customer satisfaction.
- Questo insieme di accorgimenti ha consentito un ampio numero di confronti temporali, alcuni dalla metà degli anni '90 in poi.

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Trasporti pubblici

A cura di Francesca Dallago



1.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per i trasporti pubblici urbani e in parte all'analisi della soddisfazione per il servizio di igiene urbana.
- CAMPIONE: 4000 piemontesi, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 3200), dalla popolazione residente nell'Area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 3602) e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'Area metropolitana torinese (N = 4000). I tre campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere ed età.

1.0. Caratteristiche dell'indagine

- DOMANDE UTILIZZATE:
 - servizio dei trasporti pubblici urbani: 13 domande;
 - servizio di igiene urbana: 13 domande (vedi punto 2 del report)
 - variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.

1.0. Caratteristiche dell'indagine

● CONFRONTI NEL TEMPO:

- Per le tre popolazioni indagate, la serie storica ha inizio nel 2004, anno in cui, in concomitanza con la fondazione di GTT, abbiamo cominciato ad analizzare la soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese (mentre fino alla ricerca precedente si analizzava la soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino).

1.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Torino*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	1509	47,2	47,2	2,6
Femmine	409750	1691	52,8	52,8	2,4
18 - 24 anni	51581	213	6,7	6,7	3,4
25 - 34 anni	123400	509	15,9	15,9	3,2
35 - 44 anni	149129	615	19,2	19,2	3,2
45 - 54 anni	121375	501	15,6	15,6	3,2
55 - 64 anni	116269	480	15,0	15,0	3,3
> 65 anni	213799	882	27,6	27,6	3,0
Basi	775553	3200	100,0	100,0	1,8

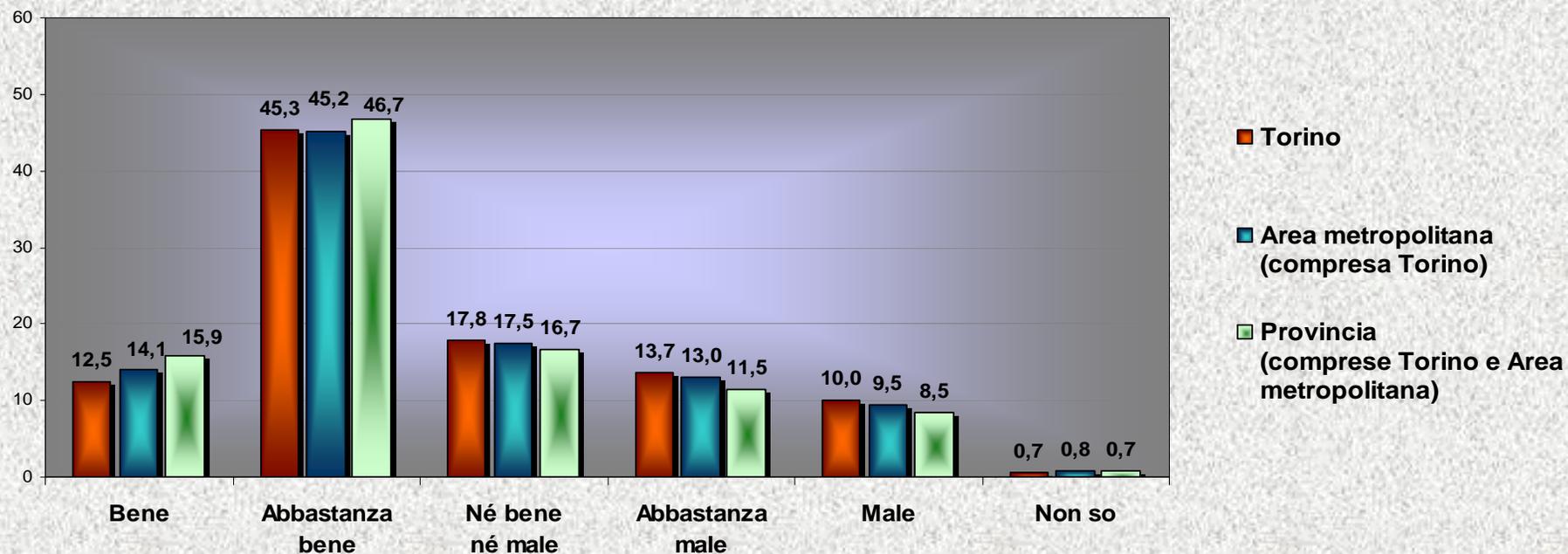
1.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Area metropolitana (compresa Torino)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	633279	1718	47,7	47,7	2,4
Femmine	695448	1884	52,3	52,3	2,3
18 - 29 anni	190343	515	14,3	14,3	3,1
30 - 64 anni	804615	2183	60,6	60,6	2,1
> 65 anni	333769	904	25,1	25,1	2,9
Basi	1328727	3602	100,0	100,0	1,7

1.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	914123	1916	47,9	47,9	2,3
Femmine	994466	2084	52,1	52,1	2,2
18 - 24 anni	137095	288	7,2	7,2	3,0
25 - 34 anni	298968	626	15,7	15,7	2,9
35 - 44 anni	370347	776	19,4	19,4	2,8
45 - 54 anni	313941	658	16,4	16,4	2,9
55 - 64 anni	297294	623	15,6	15,6	2,9
> 65 anni	490944	1029	25,7	25,7	2,7
Basi	1908589	4000	100,0	100,0	1,6

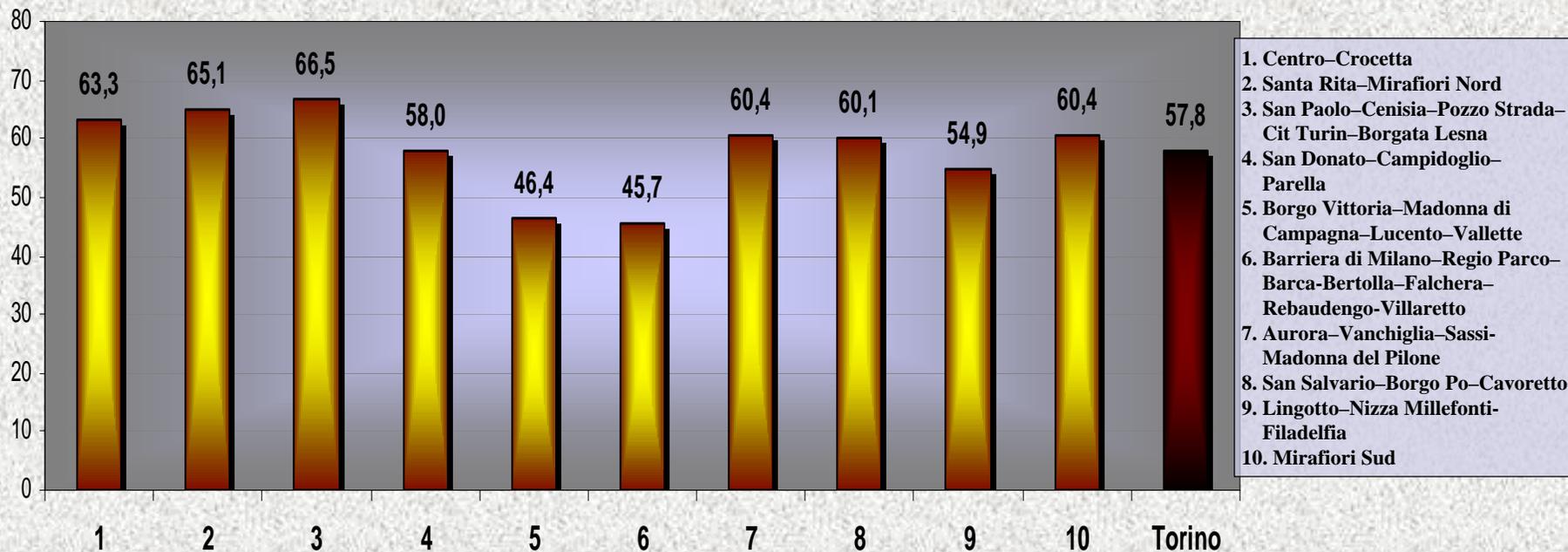
1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti e tre i territori analizzati, la quota di abitanti soddisfatti per la vita condotta nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di insoddisfatti (Torino: +34,2%; Area metropolitana: +36,8%; Provincia: +42,6%).

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Torino e le sue circoscrizioni*

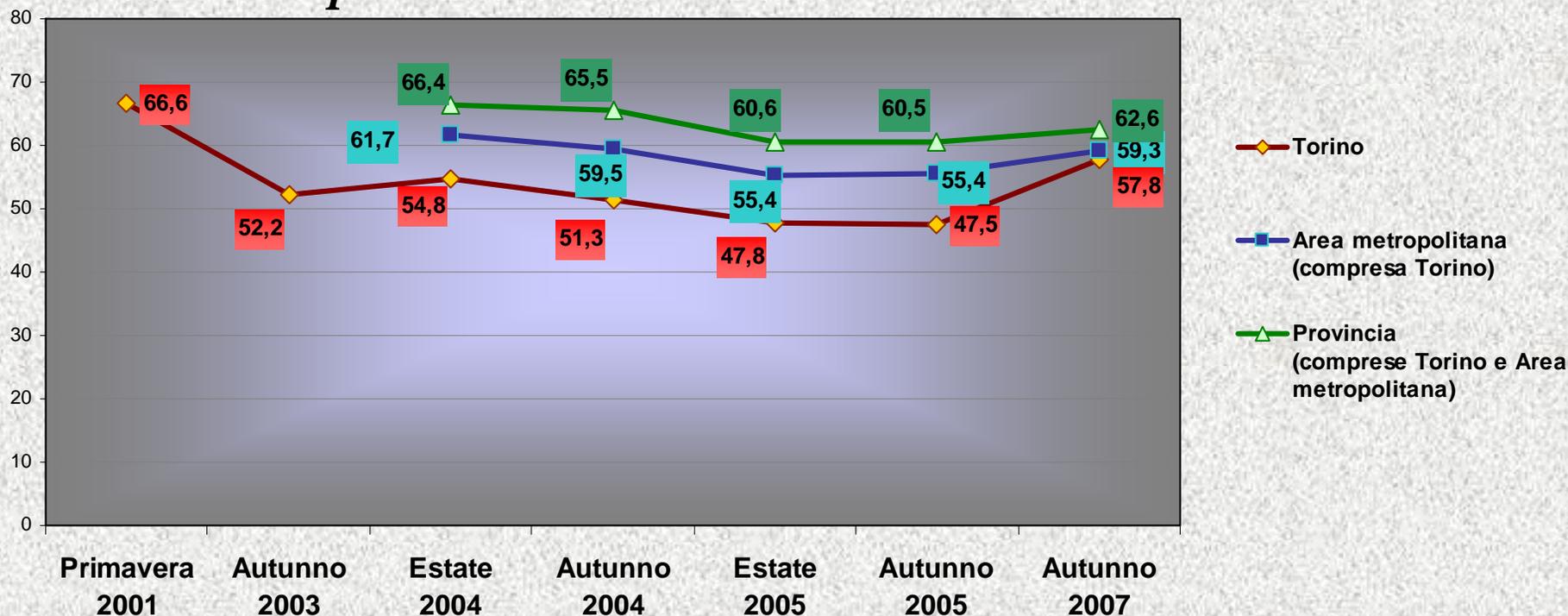


Barre: percentuali di risposte "Bene" e "Abbastanza bene". Dati: Torino e le sue circoscrizioni

I torinesi più soddisfatti della vita che si conduce a Torino sono quelli che risiedono nelle circoscrizioni 1, 2 e 3. I meno soddisfatti vivono nelle circoscrizioni 5 e 6.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? Andamento primavera 2001 - autunno 2007

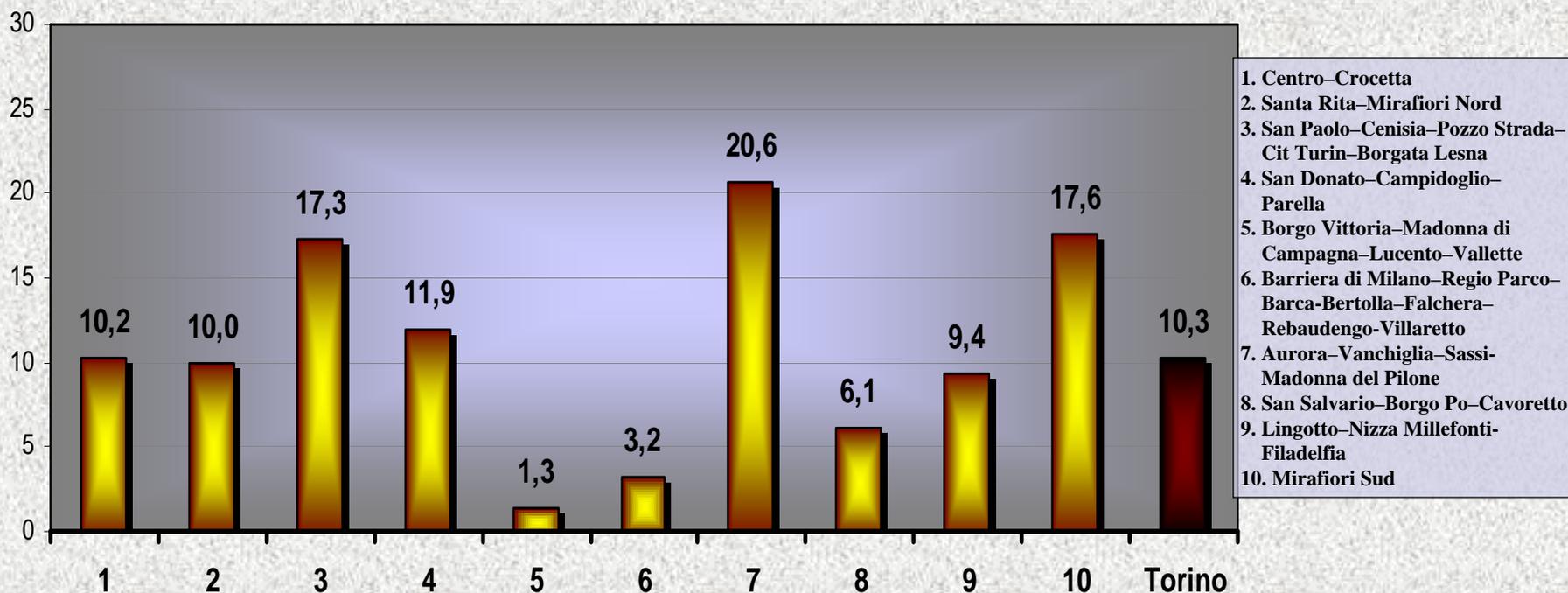


Linee: percentuali di risposte “Bene” e “Abbastanza bene”

Dopo il calo registrato negli anni precedenti, la soddisfazione per la vita condotta nel proprio comune è aumentata fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 in tutte le aree analizzate. L'aumento maggiore si registra nella città di Torino (risposte “bene” e “abbastanza bene”: +10,3 punti percentuali rispetto al 2005).

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Differenze autunno 2007 - autunno 2005*



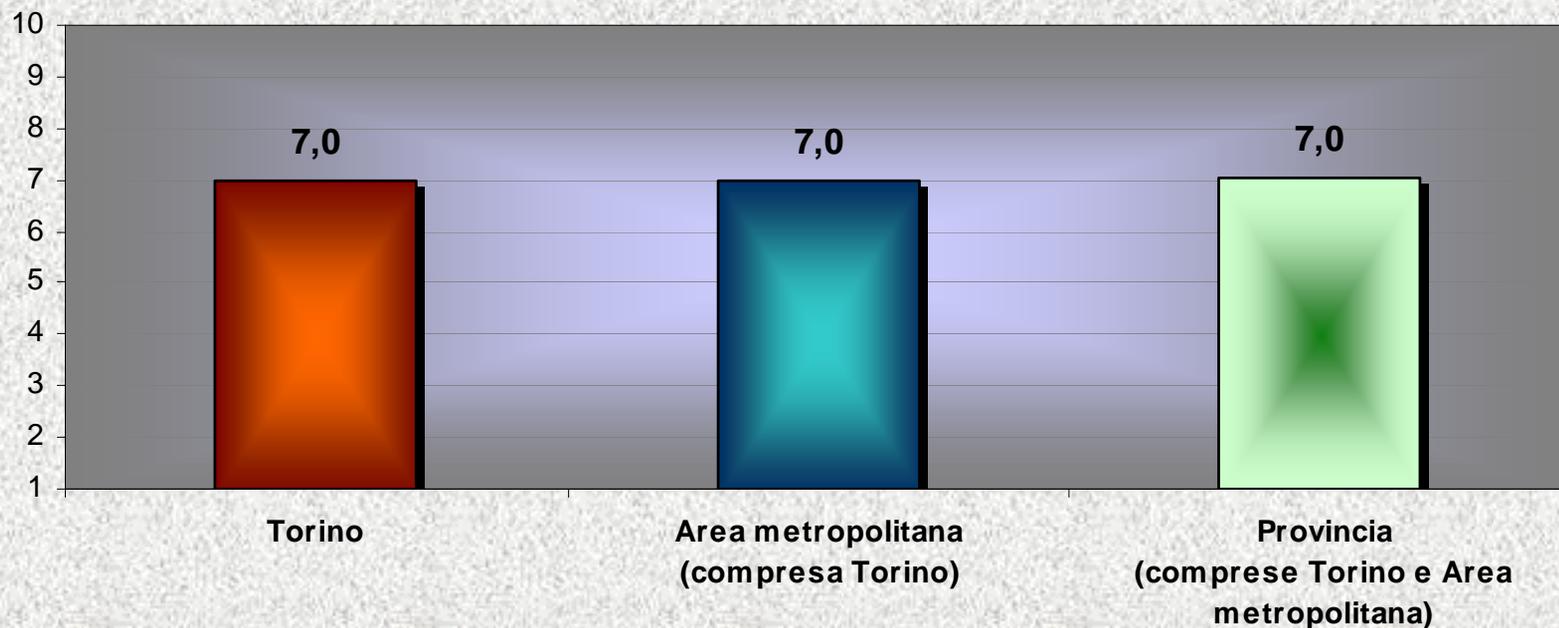
Barre: differenze percentuali “Bene” + “Abbastanza bene” 2007 – “Bene” + “Abbastanza bene” 2005.

Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Dal 2005 al 2007, la soddisfazione per la vita che si conduce a Torino è aumentata in tutte le circoscrizioni torinesi. L'aumento più rilevante si registra nella circoscrizione 7.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Confronto fra i territori analizzati*

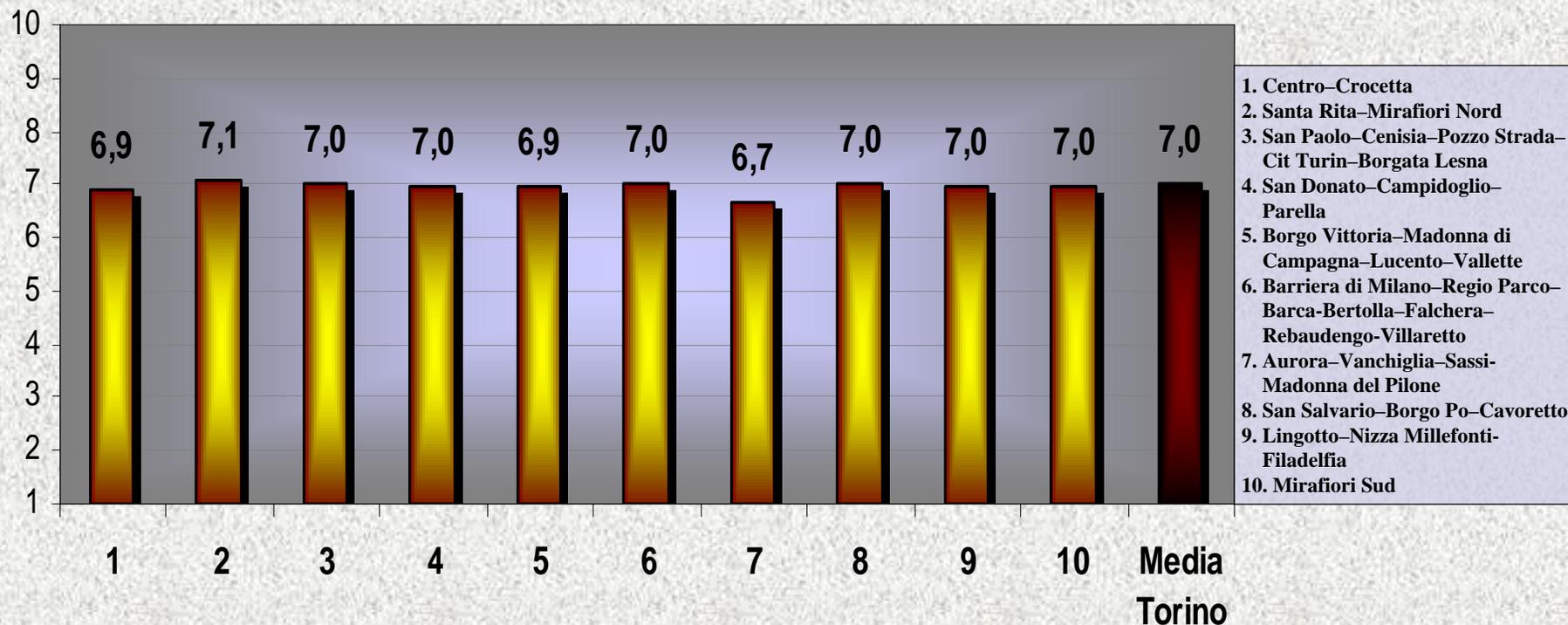


Barre: soddisfazione media per la propria vita

Su scala 1-10, la soddisfazione media per la vita attualmente condotta dalle tre popolazioni sondate è pari a 7, senza alcuna differenza territoriale.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Torino e le sue circoscrizioni*

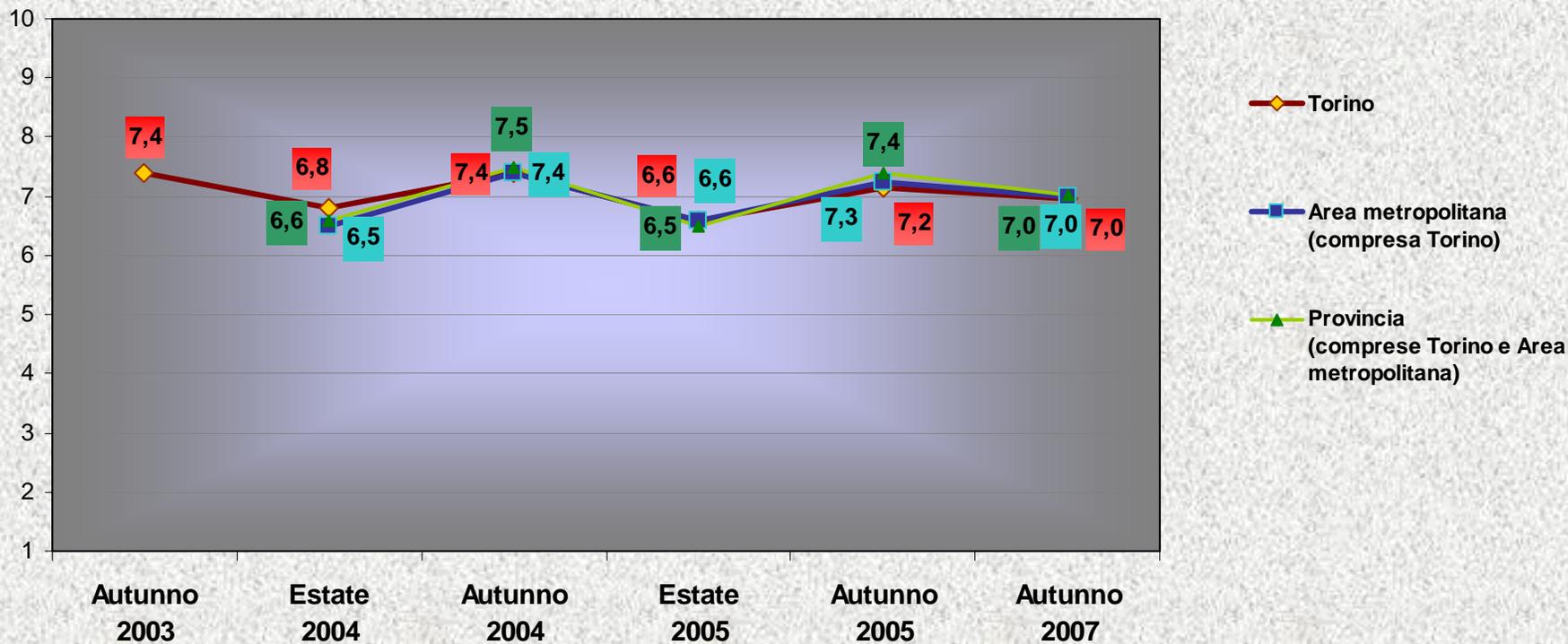


Barre: soddisfazione media per la propria vita. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Non emergono rilevanti differenze di soddisfazione fra le dieci circoscrizioni torinesi.

Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*

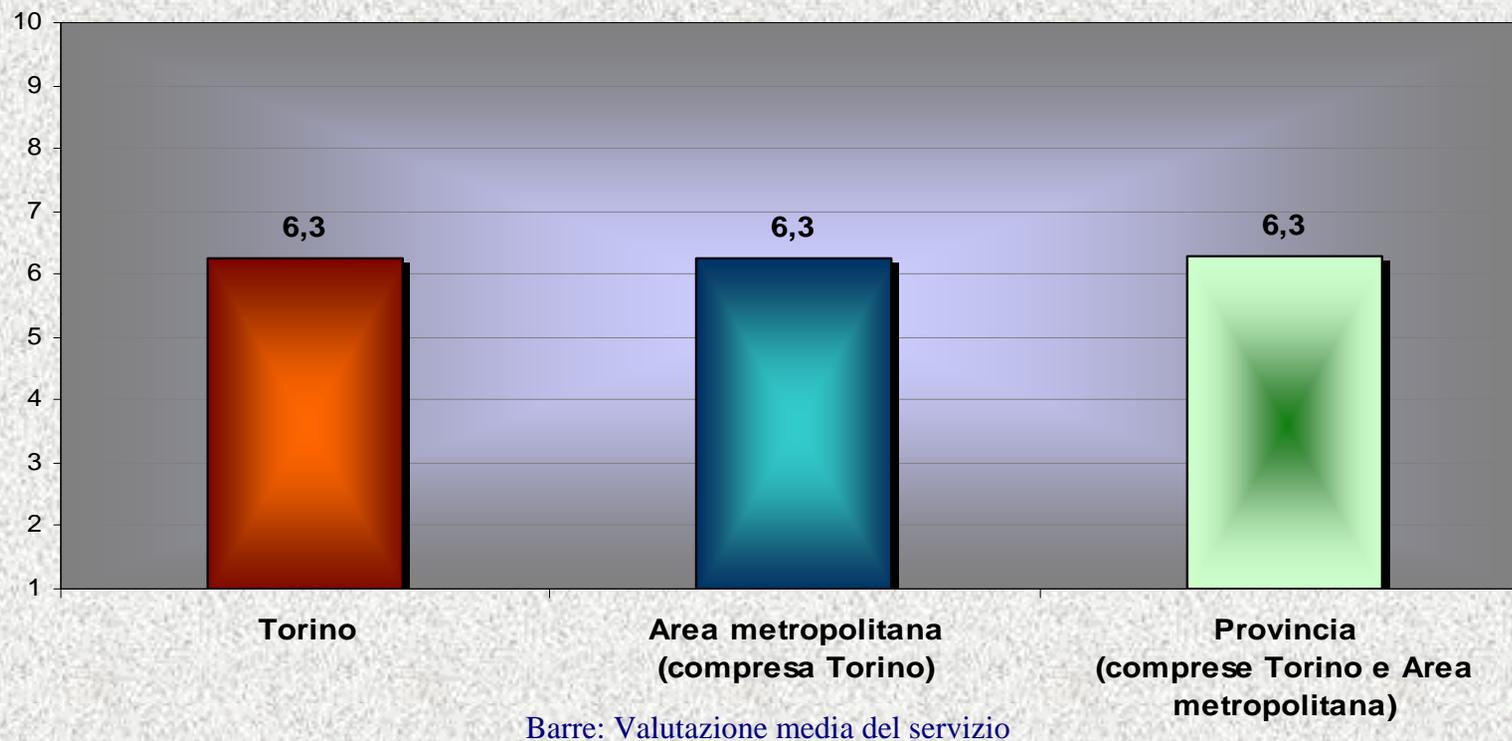


Linee: soddisfazione media per la propria vita

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, la soddisfazione per la vita è rimasta sostanzialmente stabile in tutti i territori analizzati.

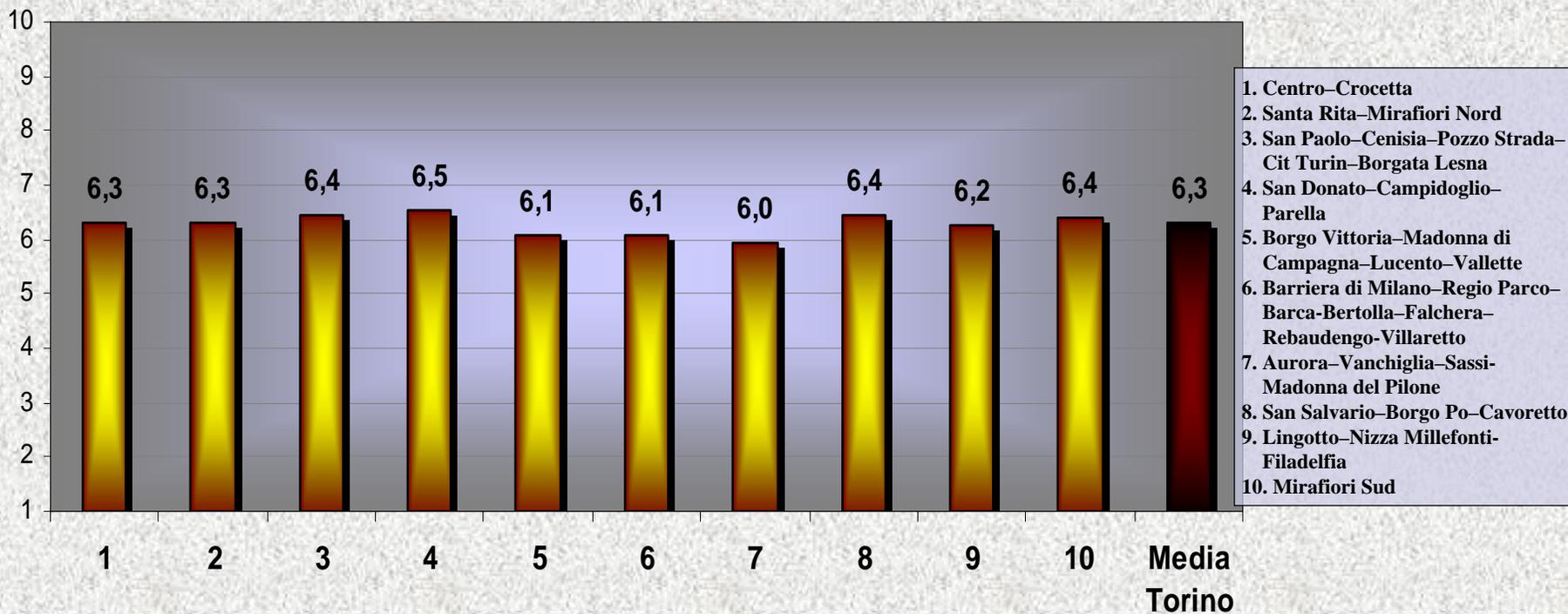
Dal momento che la base dati è la medesima, questo grafico non viene riportato nella sezione dedicata al servizio di igiene urbana.

1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Confronto fra i territori analizzati*



Senza alcuna differenza territoriale, il livello di soddisfazione medio per il servizio di trasporti pubblici è sufficiente.

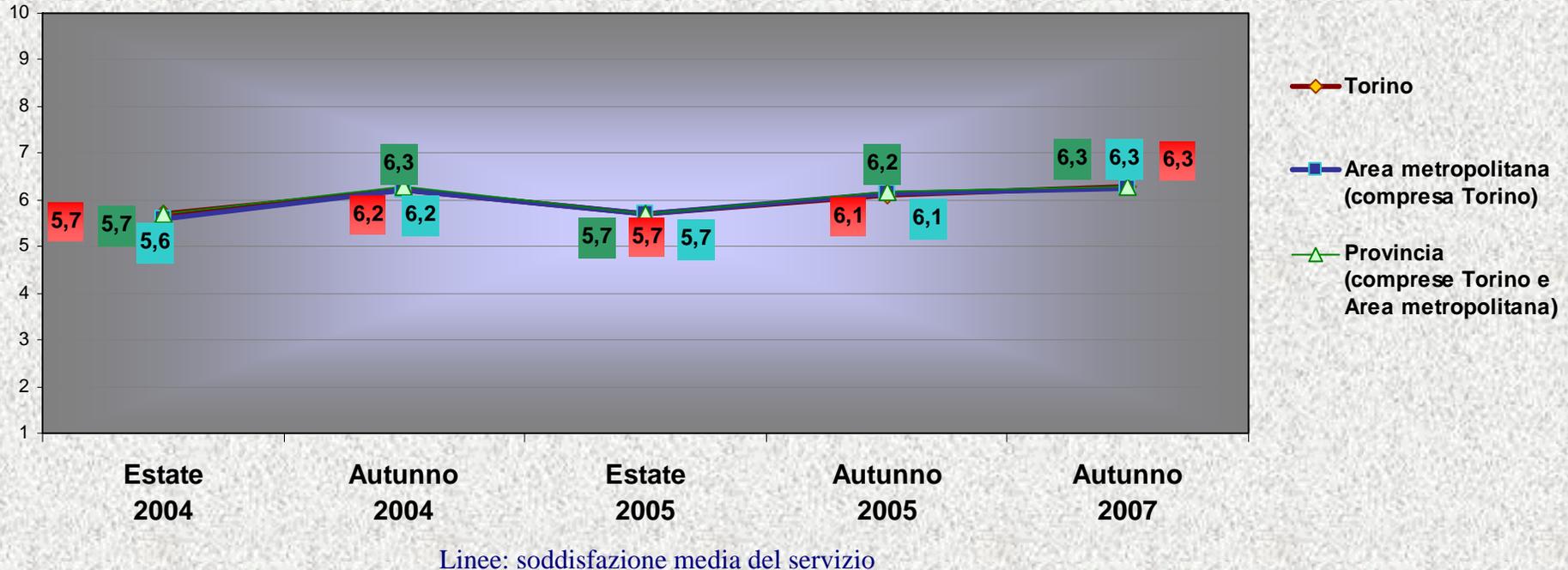
1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: Valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

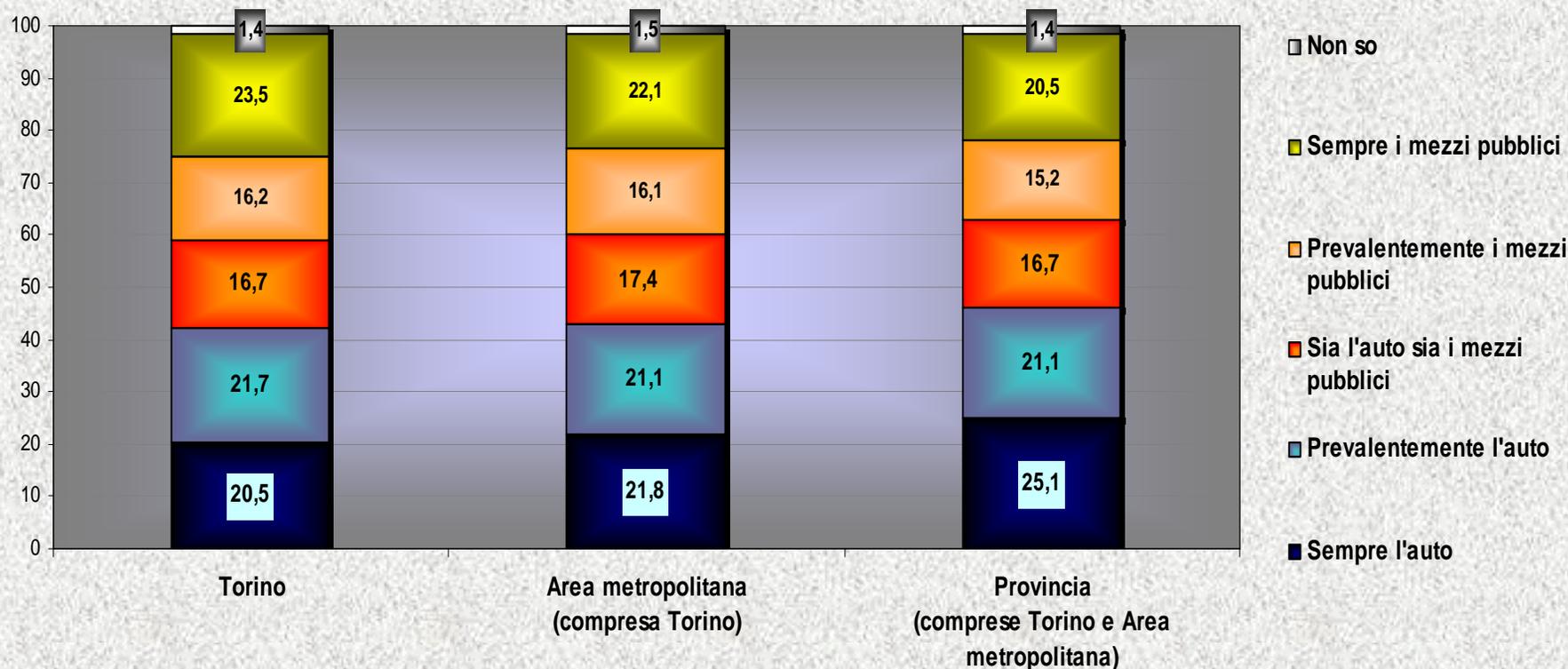
Il giudizio complessivo espresso dagli intervistati delle diverse circoscrizioni torinesi nei confronti del servizio di trasporto pubblico è pienamente sufficiente.

1.4. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Andamento estate 2004 - autunno 2007*



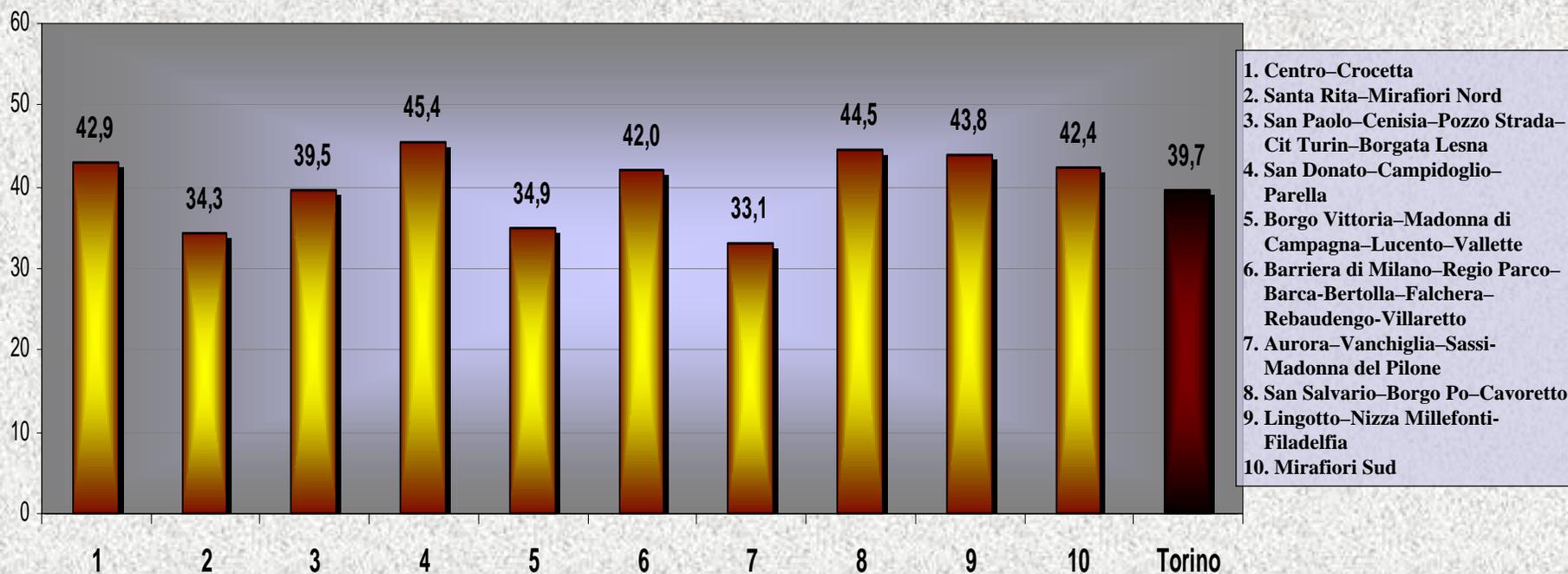
In tutti i territori considerati, la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 è rimasta sostanzialmente stabile.

1.5. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: *Confronto fra i territori analizzati*



In tutte e tre le aree considerate, gli intervistati che utilizzano sempre o prevalentemente i mezzi pubblici o che comunque si servono in ugual misura dell'auto e del trasporto pubblico costituiscono la maggioranza assoluta del campione (Torino: 56,4%; Area metropolitana: 55,6%; Provincia: 52,4 %).

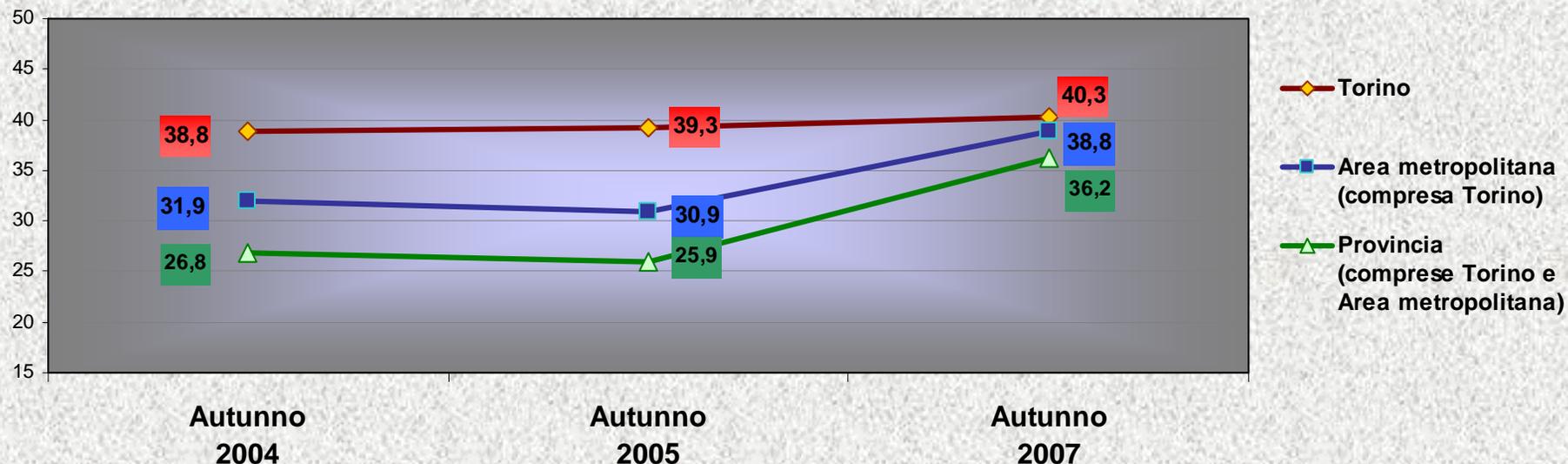
1.5. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici". Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Rispetto a Torino, l'utilizzo assiduo o prevalente dei mezzi pubblici è più frequente fra gli abitanti delle circoscrizioni 1, 4, 6, 8, 9 e 10. Coloro che risiedono nelle rimanenti circoscrizioni, invece, si servono sempre o spesso del trasporto pubblico in misura minore rispetto agli abitanti del capoluogo considerati nel loro complesso.

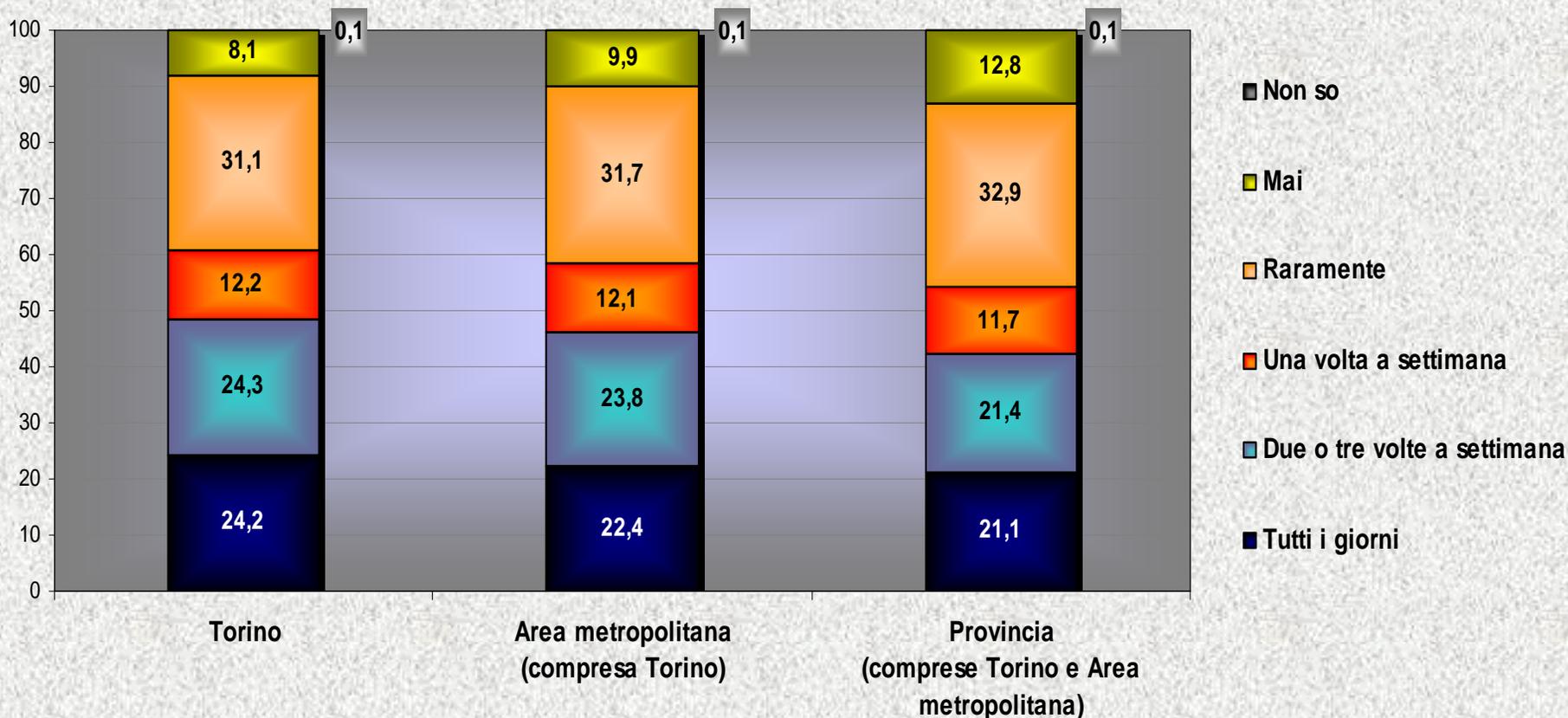
1.5. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Sempre i mezzi pubblici" e "Prevalentemente i mezzi pubblici". Dati al netto dei "Non so"

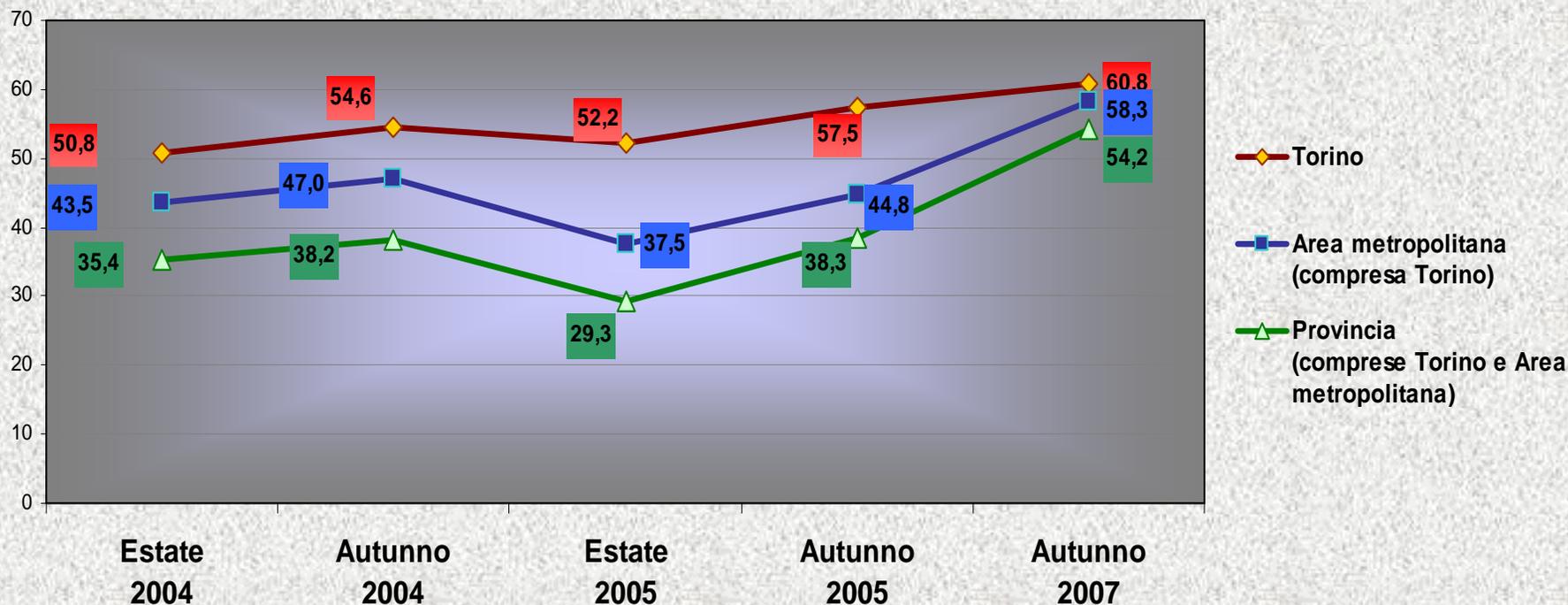
Dal 2005 al 2007, è aumentata, sia in Provincia sia nell'Area metropolitana, la quota di coloro che si servono sempre o prevalentemente dei mezzi pubblici (Provincia: +10,3 punti percentuali; Area metropolitana: +7,9 punti percentuali). A Torino tale quota di intervistati è invece rimasta sostanzialmente stabile.

1.6. Quindi lei utilizza i mezzi pubblici: *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta degli abitanti di tutti i tre territori considerati si avvale del trasporto pubblico almeno una volta a settimana (Torino: 60,8%; Area metropolitana: 58,3%; Provincia: 54,2%).

1.6. Uso dei mezzi pubblici. *Andamento autunno 2003 - autunno 2007*

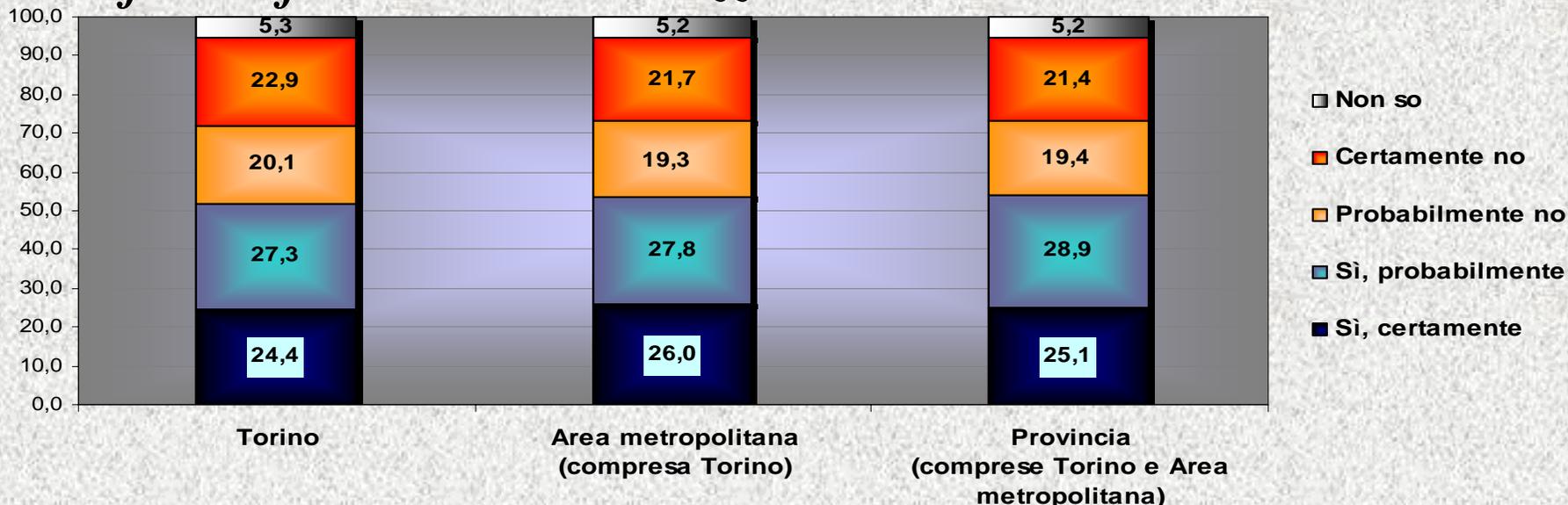


Linee: percentuale di chi usa almeno una volta a settimana i mezzi pubblici

La quota di coloro che si avvalgono del trasporto pubblico è sensibilmente cresciuta fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 soprattutto nella Provincia (+15,9 punti percentuali) e nell'Area metropolitana (+13,5 punti percentuali).

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

Confronto fra i territori analizzati

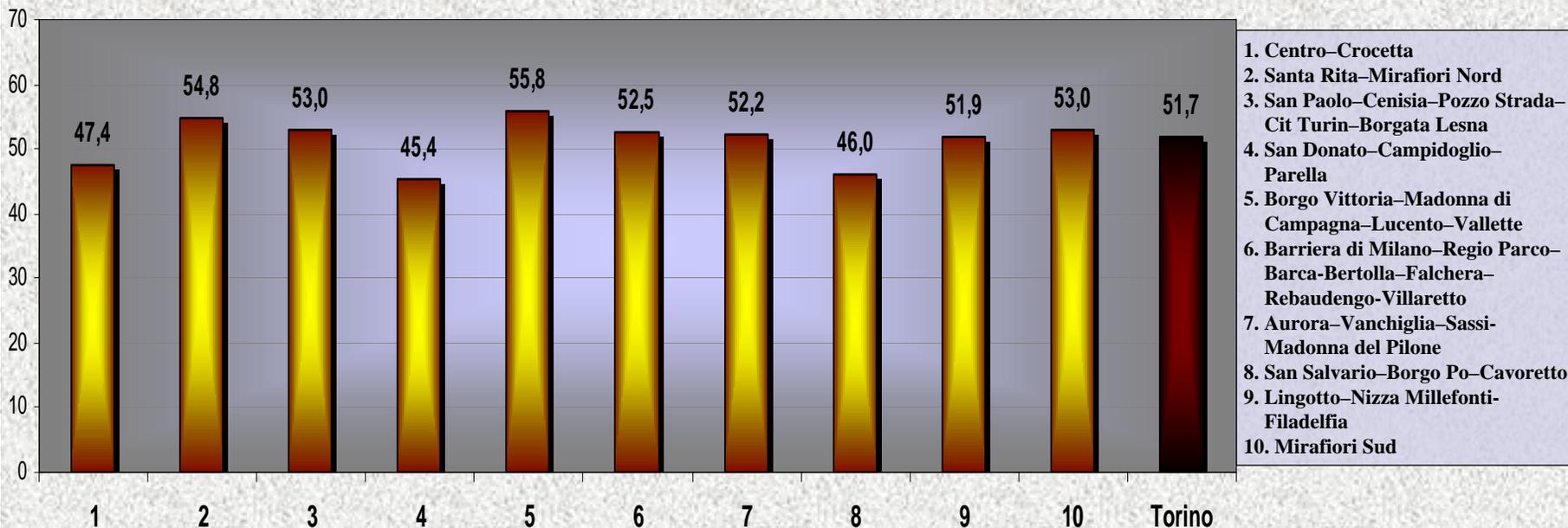


Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

L'utilizzo dei mezzi pubblici potrebbe aumentare se si incrementasse il numero di corsie preferenziali. In tutte e tre le aree considerate, la maggioranza assoluta di chi utilizza almeno sporadicamente l'auto per i propri spostamenti dichiara, infatti, che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate (Torino: 51,7%; Area metropolitana: 53,8%; Provincia: 54,0%.)

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

Torino e le sue circoscrizioni

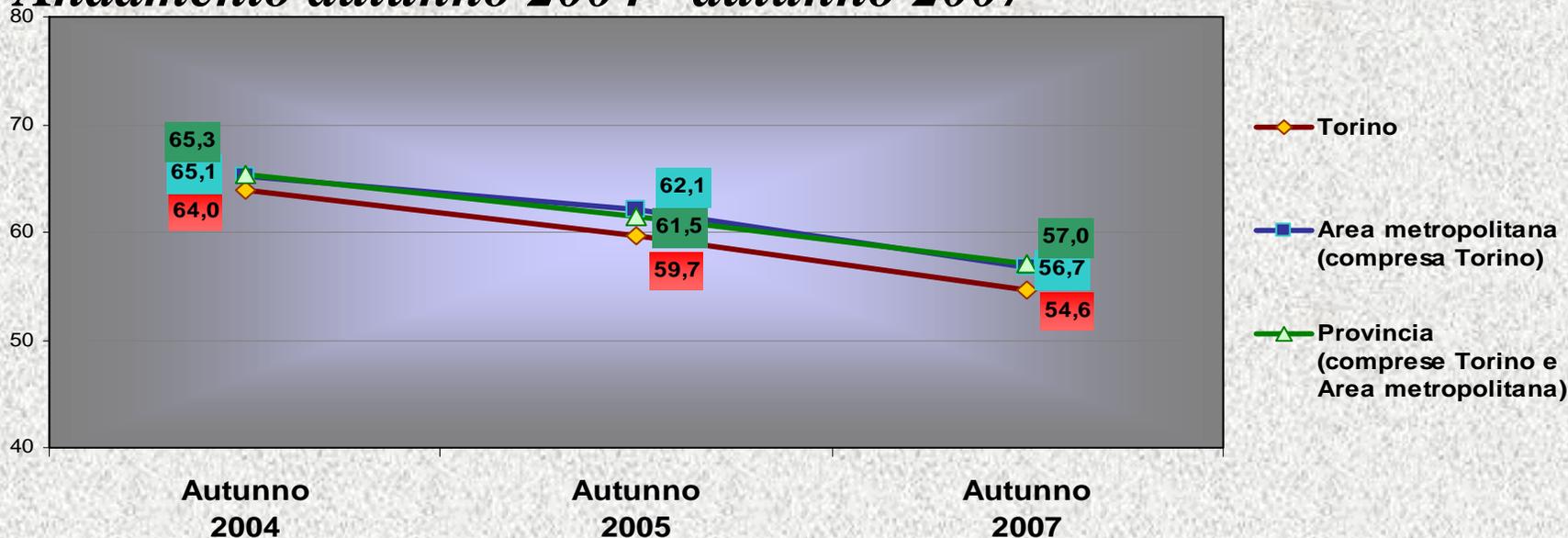


Barre: percentuali di risposte "Certamente sì" e "Probabilmente sì". Dati: Torino e le sue circoscrizioni. Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

In tutte le circoscrizioni, ad eccezione della 1, della 4 e della 8, la maggioranza assoluta degli intervistati che utilizzano almeno sporadicamente l'auto dichiara che certamente o probabilmente ricorrerebbe più spesso all'uso dei mezzi pubblici nel caso in cui venissero potenziate le corsie preferenziali.

1.7. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia.

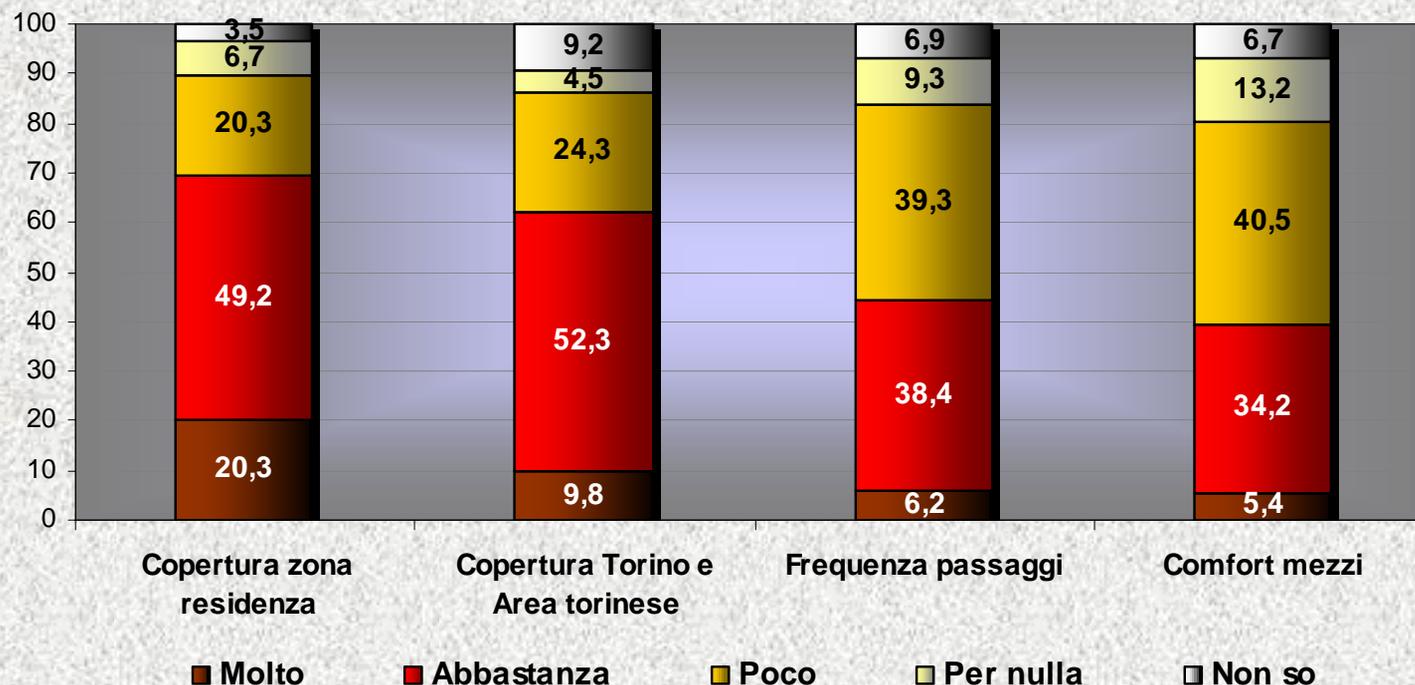
Andamento autunno 2004 - autunno 2007



Linee: percentuali di risposte "Certamente sì" e "Probabilmente sì". Dati al netto dei "Non so". Base: chi usa "Sempre l'auto" o "Prevalentemente l'auto" o "Sia l'auto che i mezzi pubblici in ugual misura" o "Prevalentemente i mezzi pubblici"

Come si è visto, i nostri intervistati suggeriscono che, senza differenze territoriali, potenziare il sistema di corsie preferenziali aumenterebbe il ricorso ai mezzi pubblici. Tuttavia, fra il 2005 e il 2007 è diminuita, in tutti i territori considerati, la percentuale di intervistati che ricorrerebbero più spesso al trasporto pubblico nel caso in cui il sistema di corsie preferenziali venisse potenziato (Torino: -5,1 punti percentuali; Area metropolitana: -5,4 punti percentuali; Provincia: -4,5 punti percentuali).

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Torino*



Gli abitanti di Torino sono, in larga maggioranza, molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (69,5%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (62,1%). Più severo è il giudizio dato alla frequenza dei passaggi e, soprattutto, al comfort dei mezzi: la quota di torinesi insoddisfatti per le due dimensioni del servizio è, infatti, superiore alla quota di soddisfatti (differenza percentuale fra insoddisfatti e soddisfatti rispettivamente pari al 4,0% e al 14,1%).

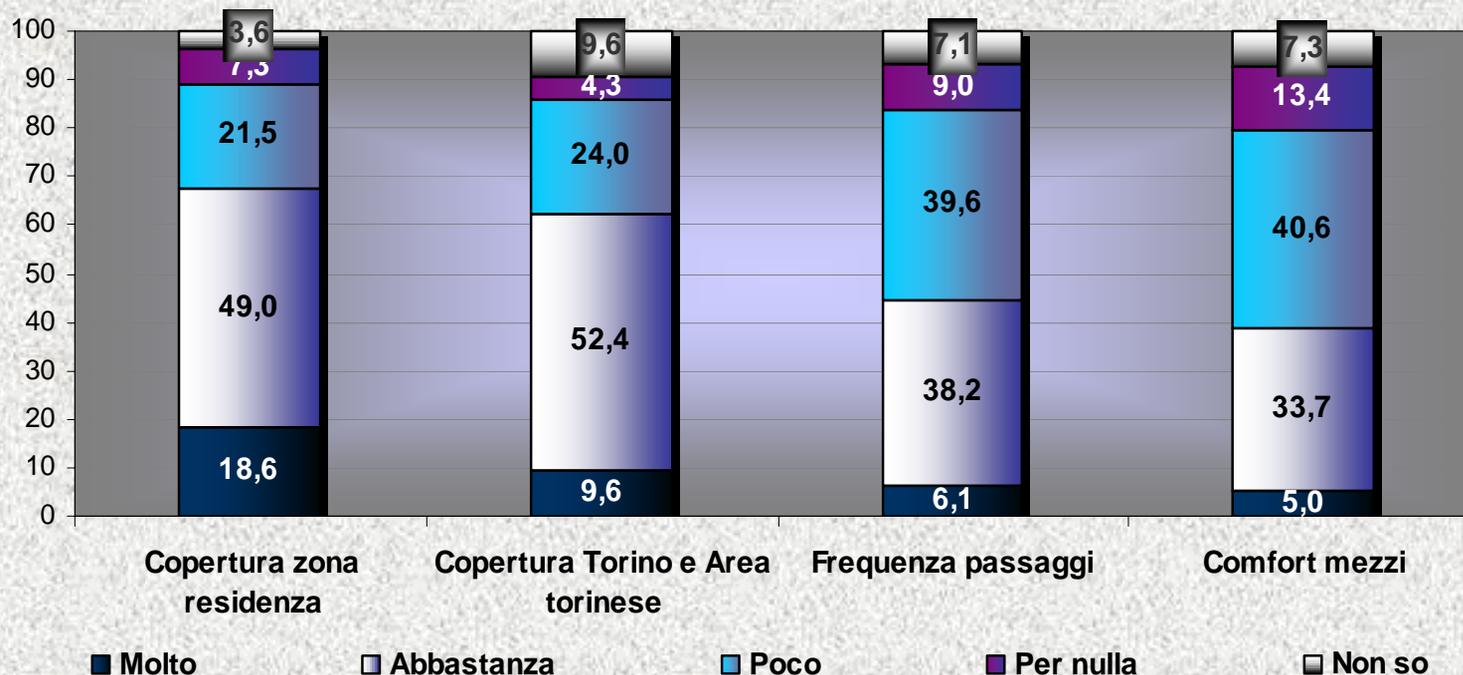
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Torino e le sue circoscrizioni*

	Copertura zona residenza	Copertura Torino e Area torinese	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	+6,6%	-2,6%	+3,1%	+5,4%
2. Santa Rita – Mirafiori Nord	-0,7%	+1,4%	+0,4%	+3,6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+8,6%	+5,3%	+2,4%	+6,4%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+7,9%	+4,1%	+6,1%	+3,1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-5,6%	-2,8%	-1,3%	-5,3%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo - Villaretto	-7,3%	+0,4%	-1,9%	-7,9%
7. Aurora – Vanchiglia – Sassi- Madonna del Pilone	-7,2%	-6,1%	-2,4%	+1,8%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	-5,9%	-2,5%	-2,9%	-2,9%
9. Lingotto – Nizza Millefonti - Filadelfia	-0,1%	-0,4%	-1,7%	-2,7%
10. Mirafiori Sud	+2,7%	+0,5%	-8,1%	-7,2%
Torino	69,5%	62,0%	44,5%	39,6%

In cella: differenza fra “Molto + Abbastanza soddisfatti” nella circoscrizione e “Molto + Abbastanza soddisfatti” a Torino

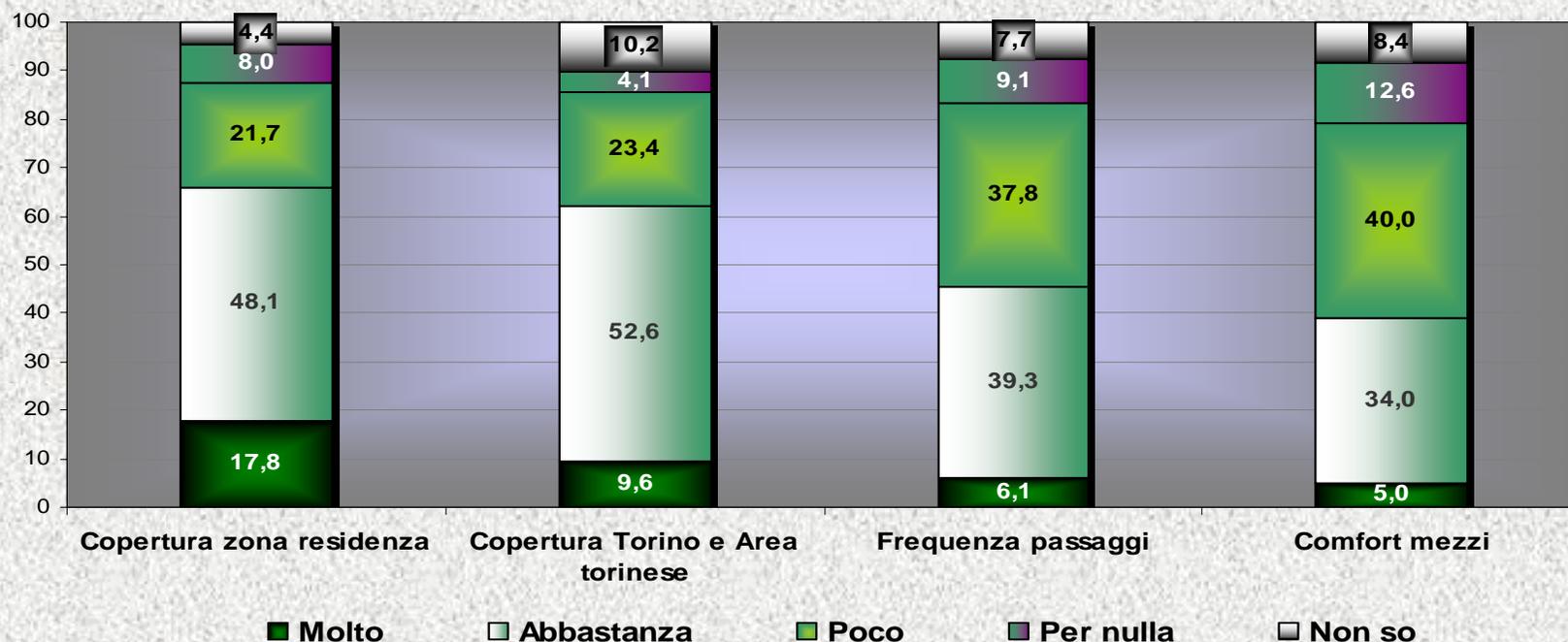
Rispetto ai torinesi considerati nel loro complesso, gli abitanti delle circoscrizioni 3 e 4 sono quelli maggiormente soddisfatti su tutte e quattro le dimensioni analizzate. I meno soddisfatti risultano invece essere i residenti nelle circoscrizioni 5, 8 e 9.

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Area metropolitana (compresa Torino)



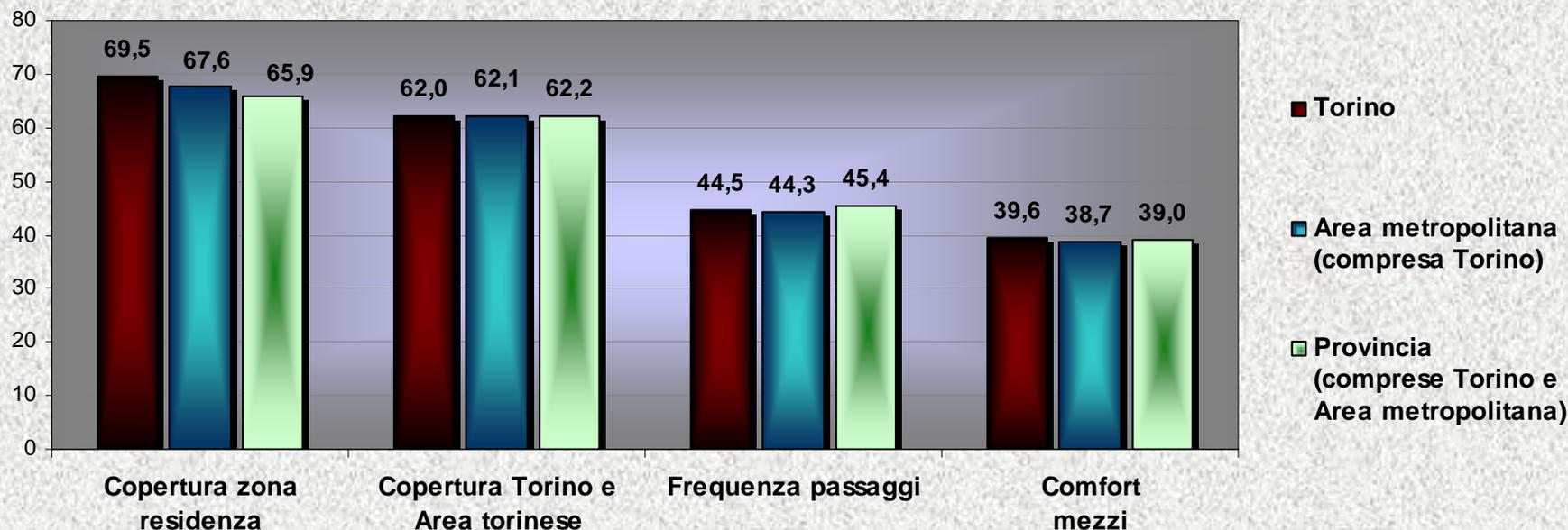
Nell'Area metropolitana, gli abitanti molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza e per quella di Torino e dell'area torinese costituiscono la maggioranza assoluta (sono rispettivamente il 67,6% ed il 62,0%). Per quanto concerne la frequenza dei passaggi e il comfort dei mezzi prevalgono anche qui, come nel capoluogo piemontese, gli insoddisfatti (differenza percentuale fra insoddisfatti e soddisfatti rispettivamente pari al 4,3% e al 15,3%).

1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)



La maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia si dichiara soddisfatta per la copertura della zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 65,9%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (molto + abbastanza soddisfatti: 62,2%). La frequenza dei passaggi viene invece valutata molto o abbastanza negativamente dalla maggioranza relativa della popolazione (poco + per nulla soddisfatti: 46,9%), mentre il comfort dei mezzi viene giudicato insoddisfacente dalla maggioranza assoluta degli intervistati (poco + per nulla soddisfatti: 52,6%).

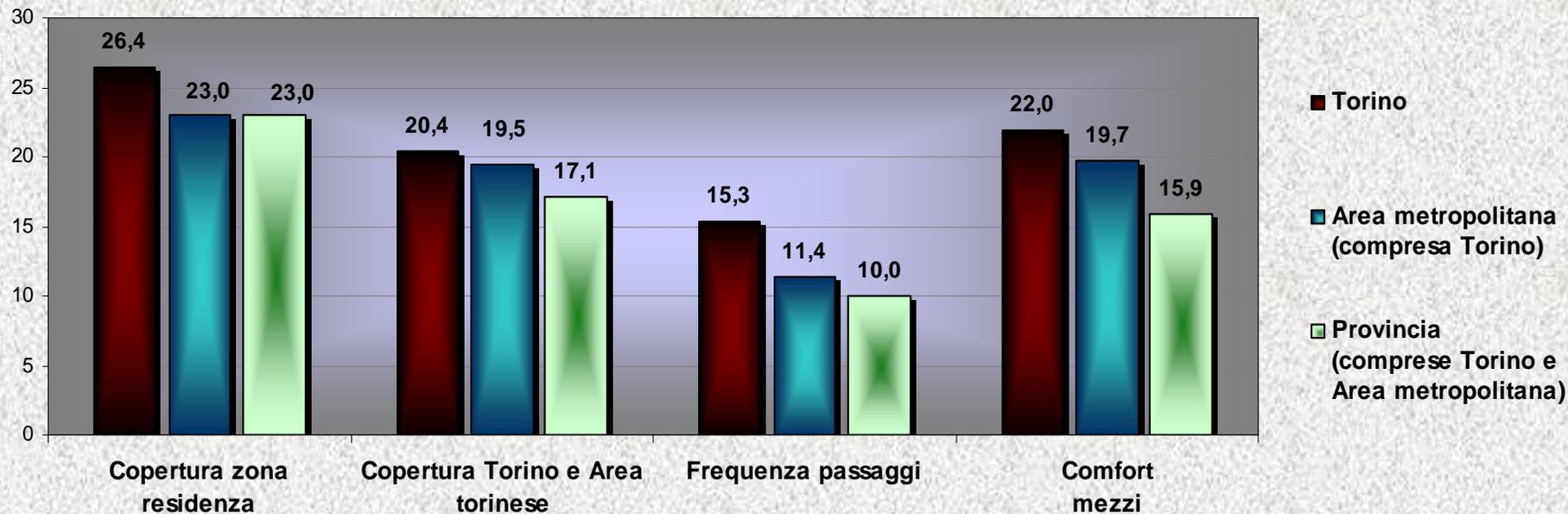
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Confronto fra i territori analizzati*



Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti

Fatta eccezione per la copertura della zona di residenza, che viene valutata in modo più soddisfacente dai torinesi che dagli abitanti della Provincia considerata nel suo complesso, non si registrano differenze rilevanti fra le popolazioni analizzate per quanto riguarda le altre tre dimensioni del servizio.

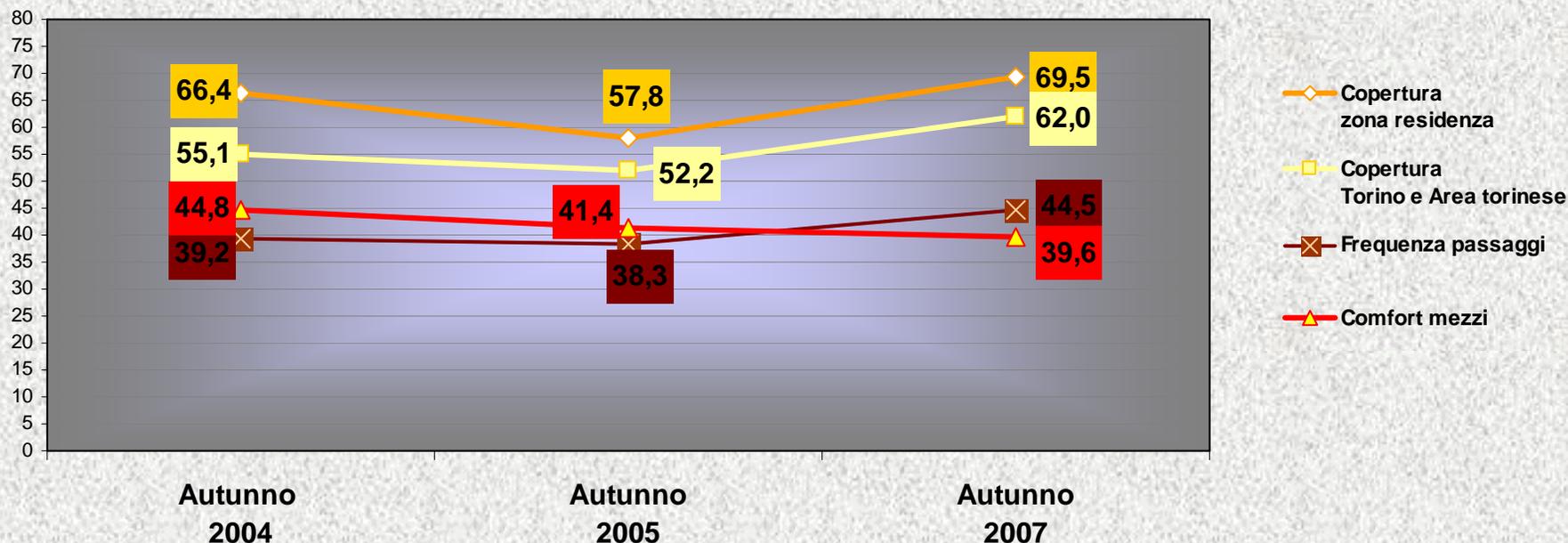
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Confronto fra utenti e non utenti*



Barre: differenza percentuale fra UTENTI (chi usa mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici) che si dicono molto o abbastanza soddisfatti.

In tutti i territori considerati, gli utenti che utilizzano i mezzi pubblici almeno sporadicamente sono sensibilmente più soddisfatti dei non utenti su tutte e quattro le dimensioni analizzate. In generale, tale differenza di soddisfazione è più marcata a Torino.

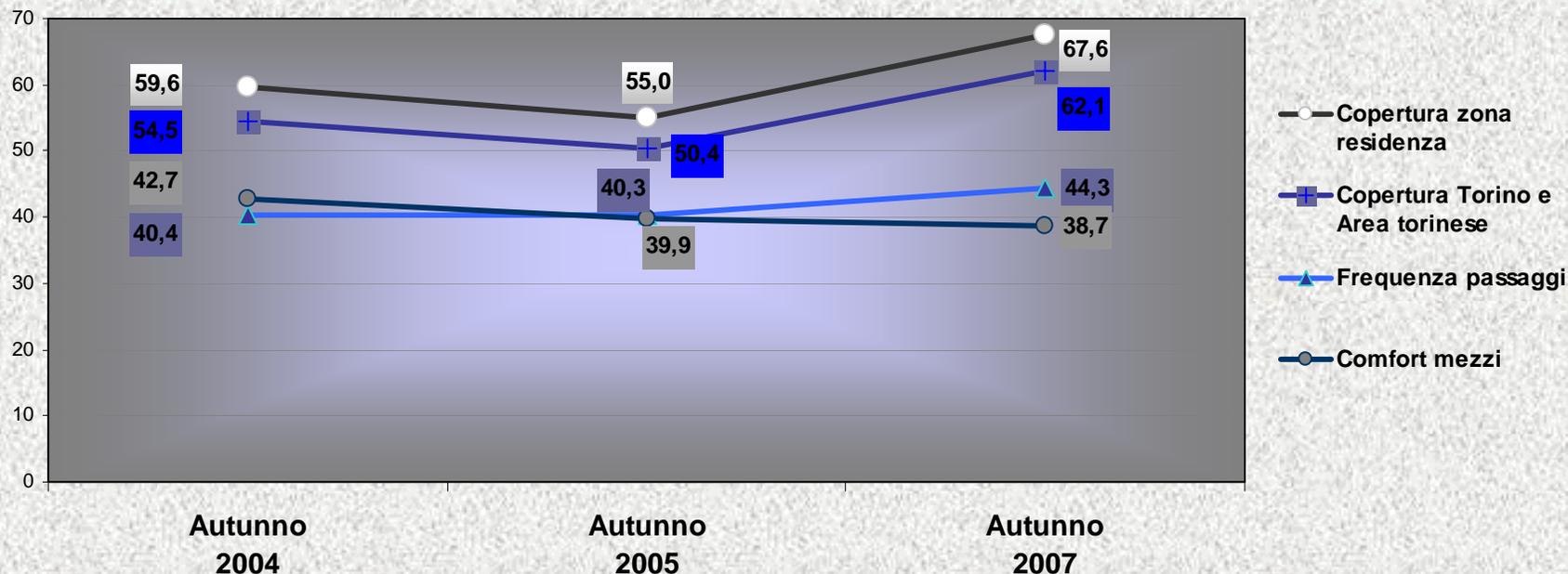
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Torino)



Linee: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”

Dopo il calo registrato fra il 2004 e il 2005, dall'autunno 2005 all'autunno 2007 è aumentata la soddisfazione dei torinesi per la copertura della zona di residenza (+11,7 punti percentuali), per la copertura di Torino e dell'area torinese (+9,8 punti percentuali) e per la frequenza dei passaggi (+6,2 punti percentuali). Solo la soddisfazione per il comfort dei mezzi risulta essersi ridotta, anche se di poco, dal 2005 al 2007 (-1,8 punti percentuali).

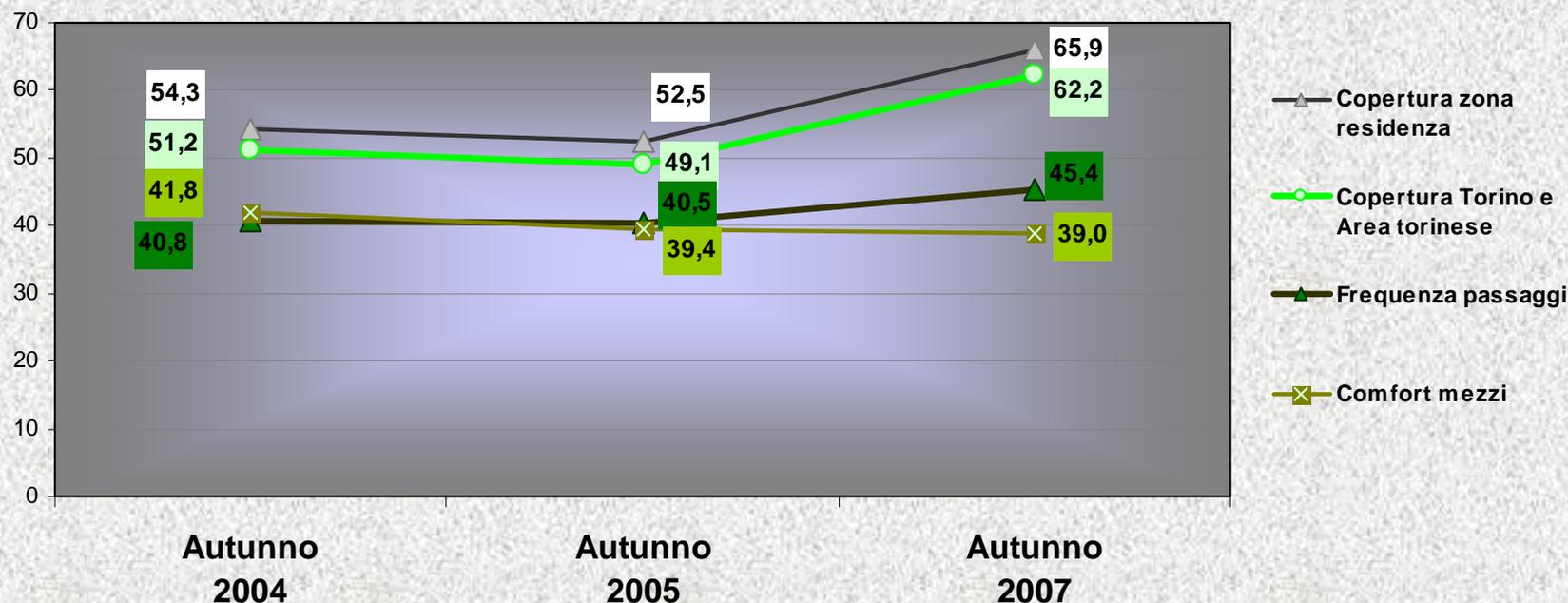
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Area metropolitana compresa Torino)



Linee: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 è aumentata, nell'Area metropolitana, la soddisfazione per la copertura della zona di residenza (+12,6 punti percentuali), per la copertura di Torino e dell'area torinese (+11,7 punti percentuali) e per la frequenza dei passaggi (+4,0 punti percentuali). La soddisfazione per il comfort dei mezzi è, invece, diminuita (-1,2 punti percentuali).

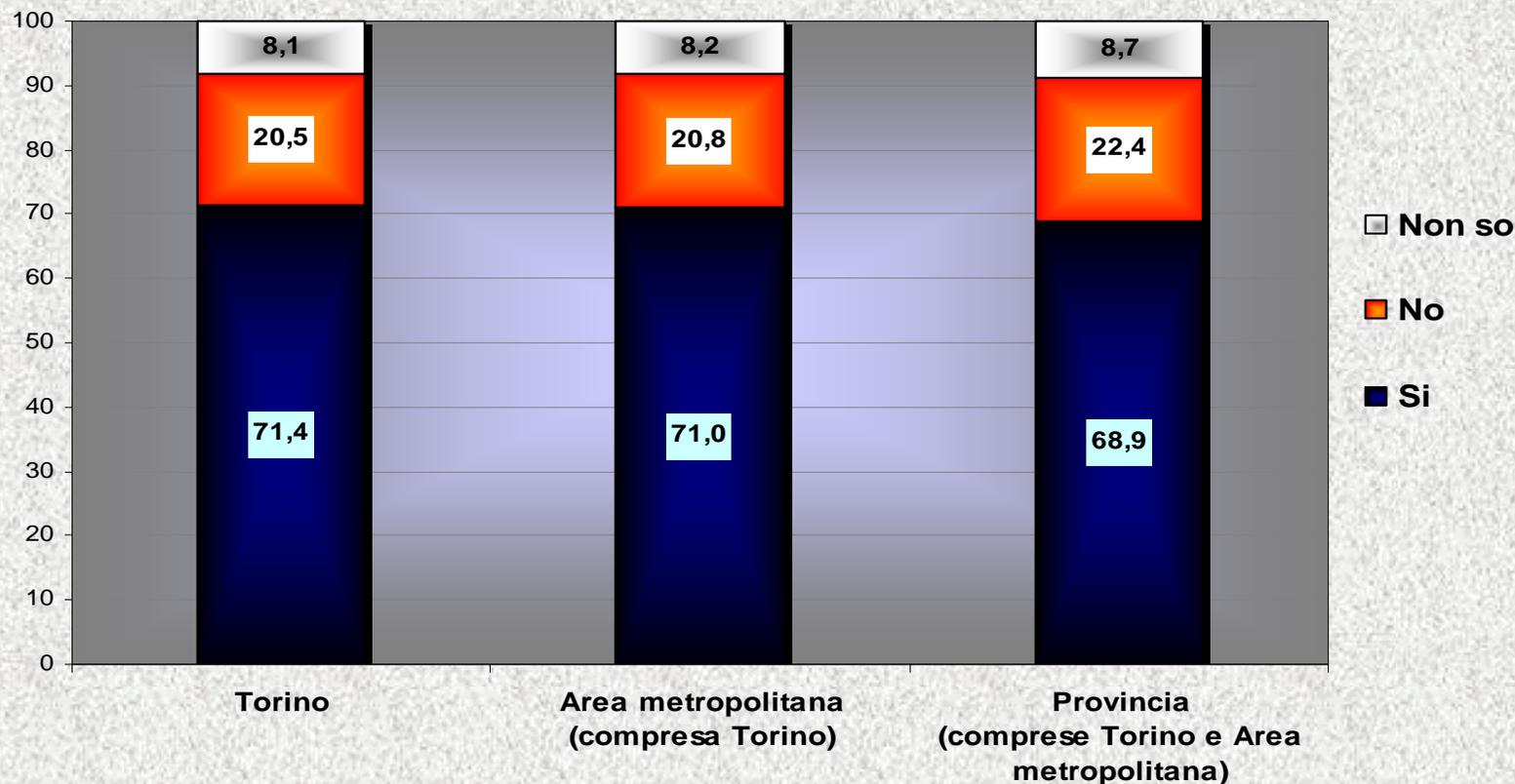
1.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)*



Linee: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”

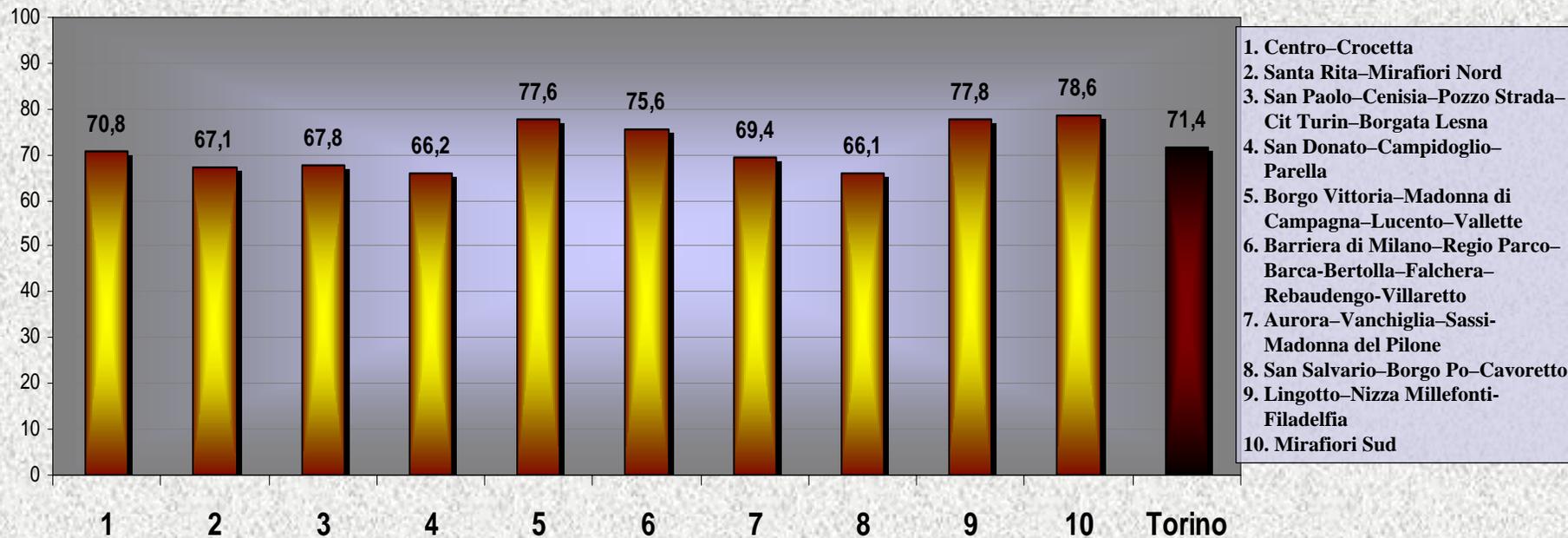
Rispetto all'autunno 2005, è aumentato il numero di residenti in Provincia molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (+13,4 punti percentuali), per la copertura di Torino e dell'area torinese (+13,1 punti percentuali) e per la frequenza dei passaggi (+4,9 punti percentuali); è rimasta invece sostanzialmente stabile la soddisfazione per il comfort dei mezzi (-0,4 punti percentuali).

1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti i territori considerati, gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, che i mezzi siano troppo affollati. Tale quota è maggiore a Torino (71,4%), diminuisce leggermente quando si considera l'Area metropolitana (71,0%) e cala ulteriormente quando si analizza la Provincia (68,9%).

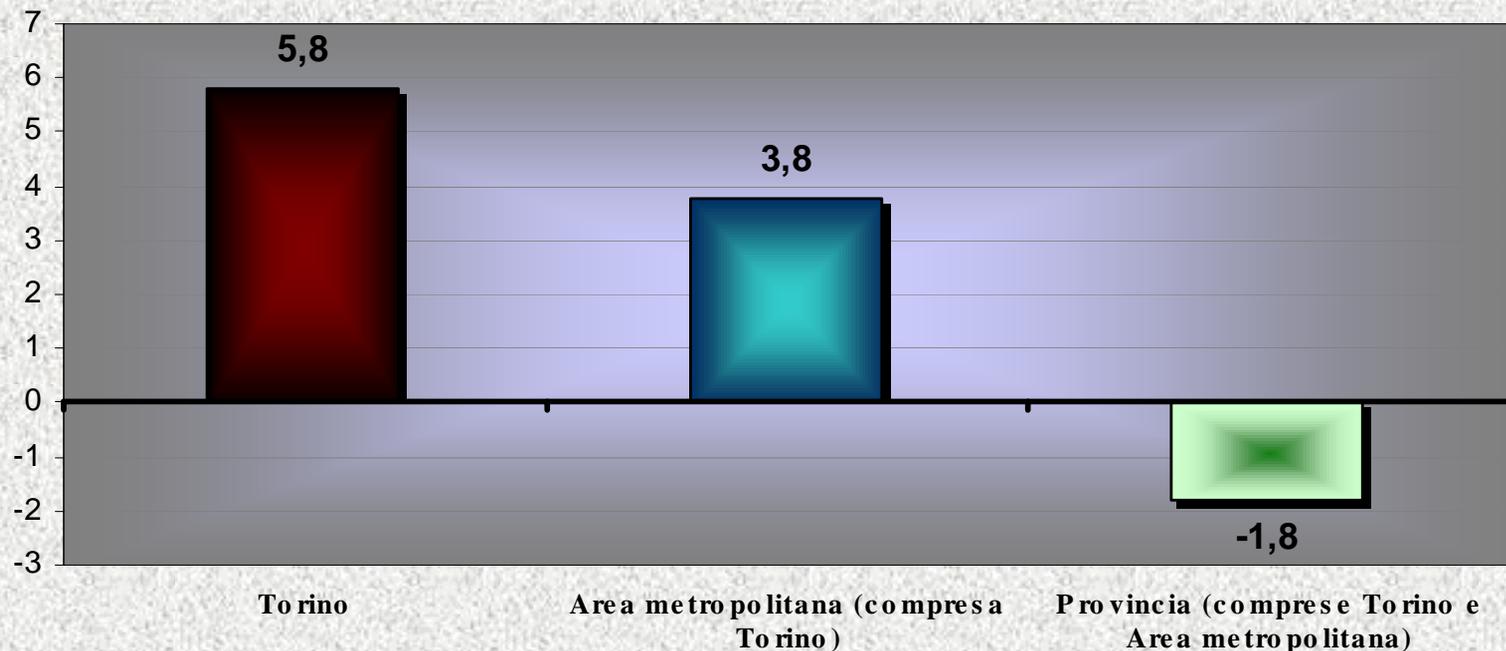
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sì" a Torino e nelle sue circoscrizioni

I mezzi pubblici sono considerati troppo affollati dalla maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni torinesi. Quattro sono le circoscrizioni che, in misura sensibilmente superiore al capoluogo considerato nel suo complesso, lamentano un sovraffollamento dei mezzi: si tratta delle circoscrizioni 5, 6, 9 e 10.

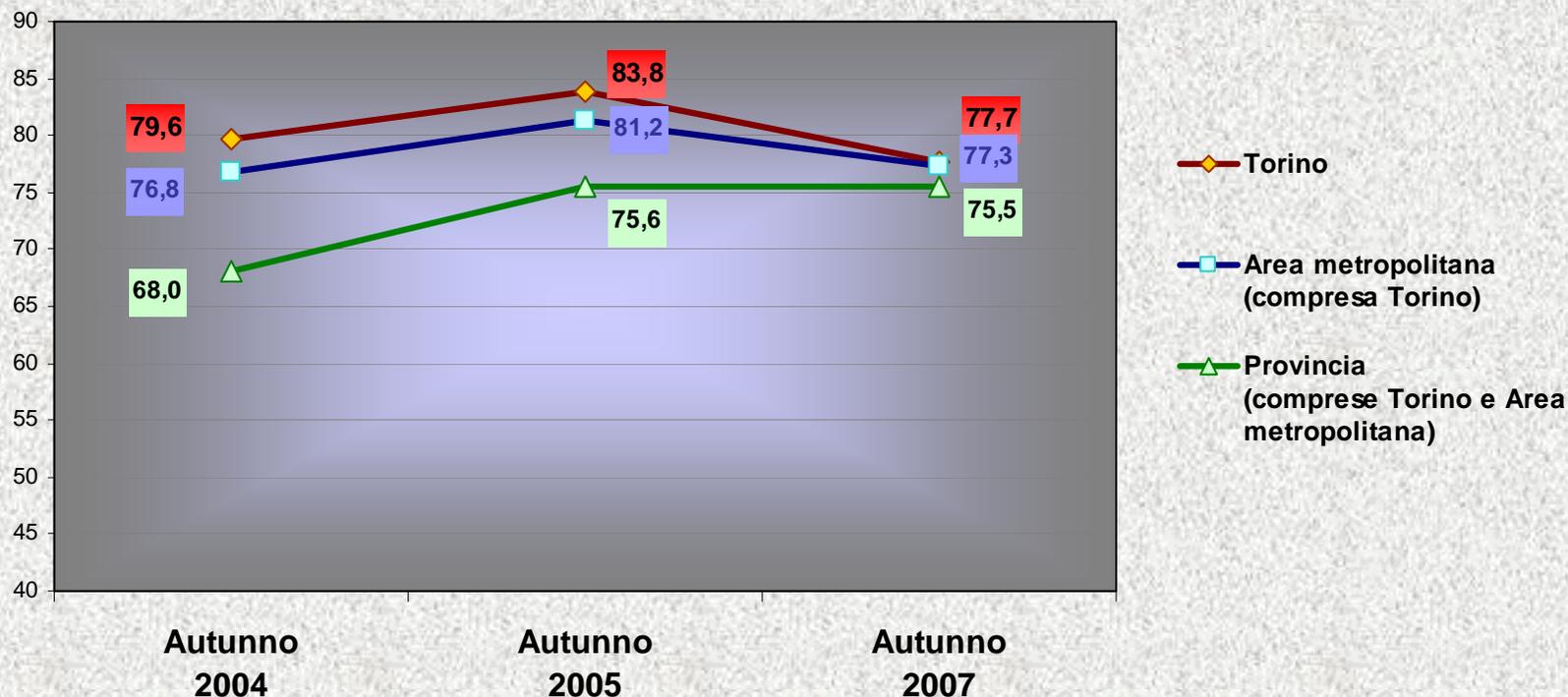
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Confronto fra utenti e non utenti*



Barre: percentuale di “No”: differenza fra UTENTI (chi usa i mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici). Dati al netto dei “Non so”.

A Torino e nell'Area metropolitana, gli utenti che almeno sporadicamente utilizzano il trasporto pubblico lamentano, con minor frequenza rispetto ai non utenti, un problema di sovraffollamento dei mezzi pubblici. Si registra invece un andamento opposto fra gli abitanti della Provincia, dove sono soprattutto coloro che usano i mezzi pubblici a denunciare un eccessivo sovraffollamento.

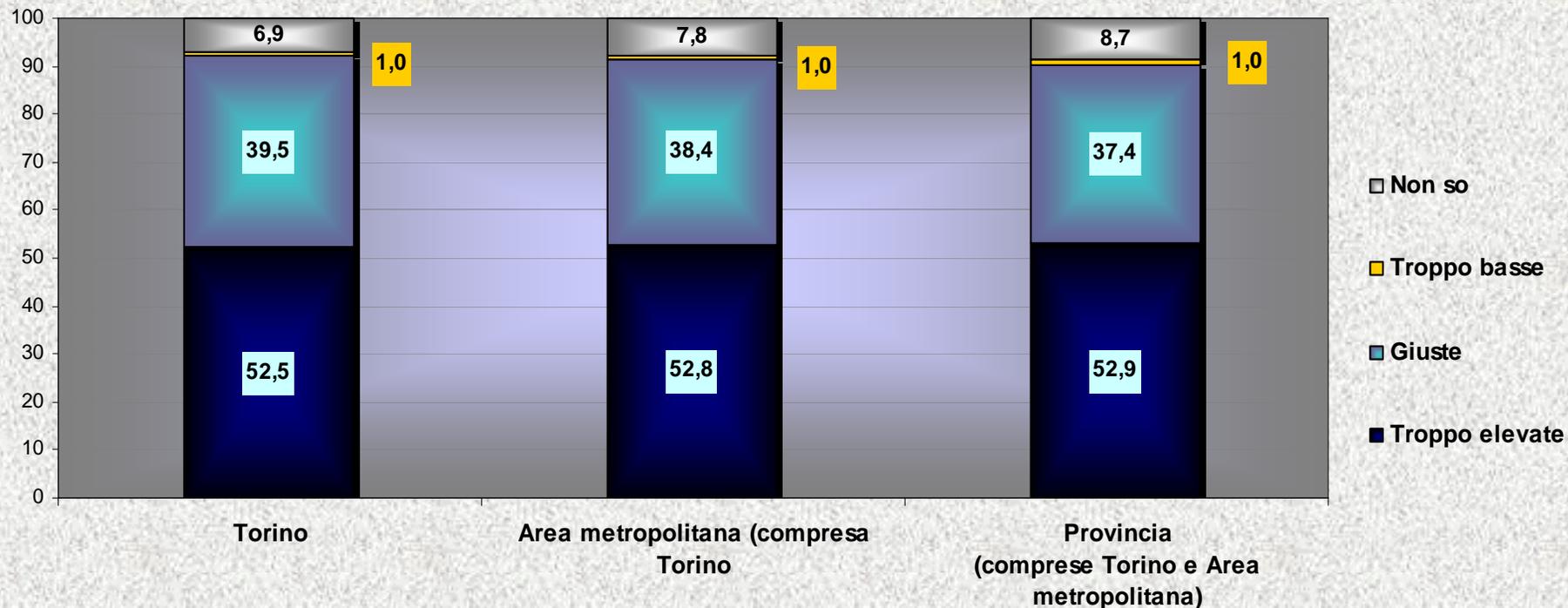
1.9. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Si". Dati al netto dei "Non so"

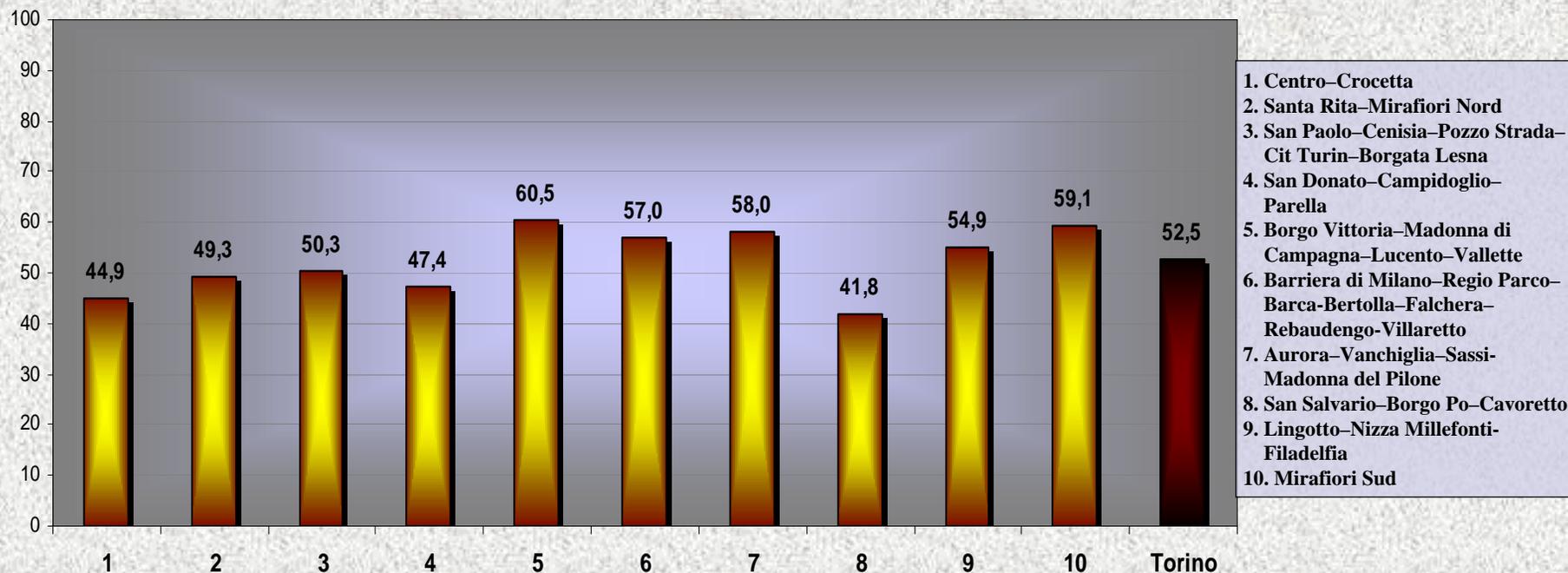
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, l'insoddisfazione per l'affollamento dei mezzi pubblici è diminuita a Torino e nell'Area metropolitana (Torino: -6,1 punti percentuali; Area metropolitana: -3,9 punti percentuali), mentre è rimasta sostanzialmente stabile nella Provincia.

1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Confronto fra i territori analizzati*



Le tariffe applicate al servizio sono considerate troppo elevate, rispetto alla qualità offerta, dalla maggioranza assoluta di tutti e tre i territori analizzati. Rilevante è comunque la quota di intervistati che reputano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe (Torino: 40,5%; Area metropolitana: 39,4%; Provincia: 38,4%).

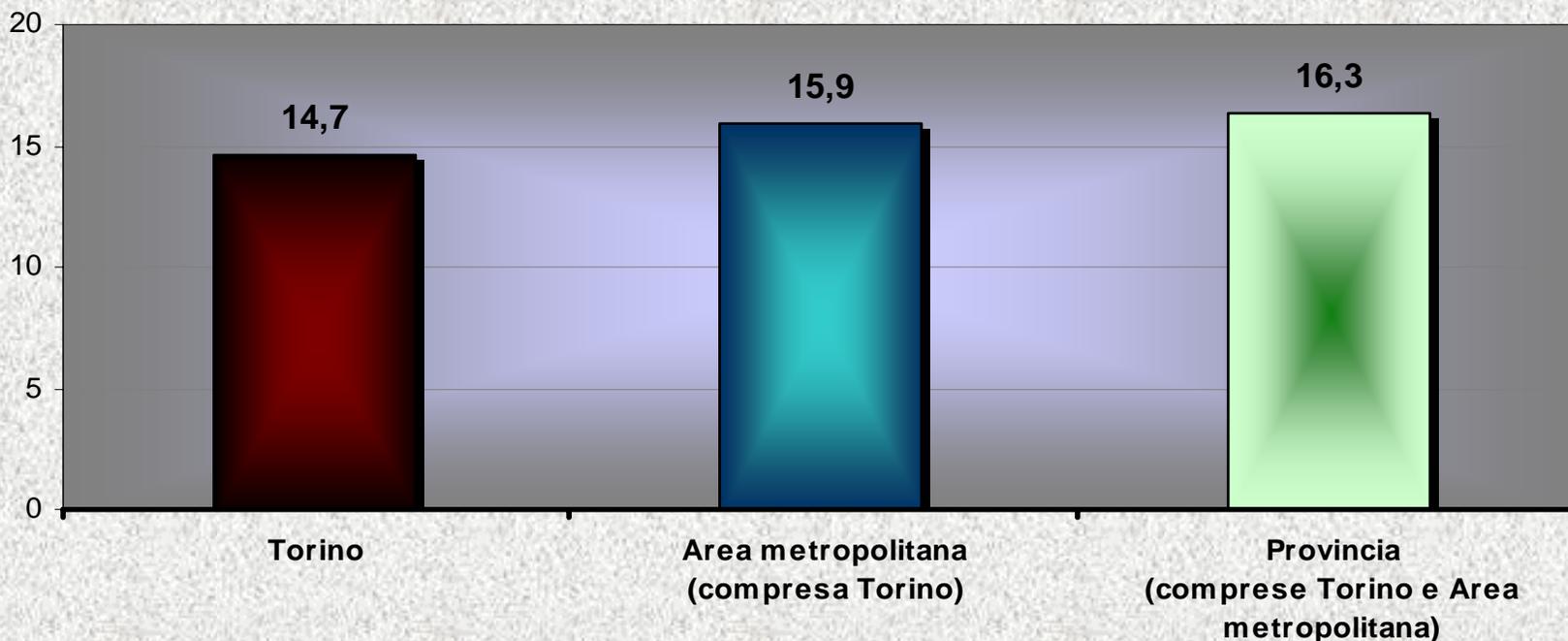
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sono eccessive per la qualità del servizio offerto" a Torino e nelle sue circoscrizioni

Le circoscrizioni in cui, rispetto al capoluogo considerato nel suo complesso, vi è più insoddisfazione per le tariffe del servizio urbano sono la 5, la 6, la 7, la 9 e la 10. Gli abitanti della circoscrizione 8, invece, risultano essere quelli meno insoddisfatti.

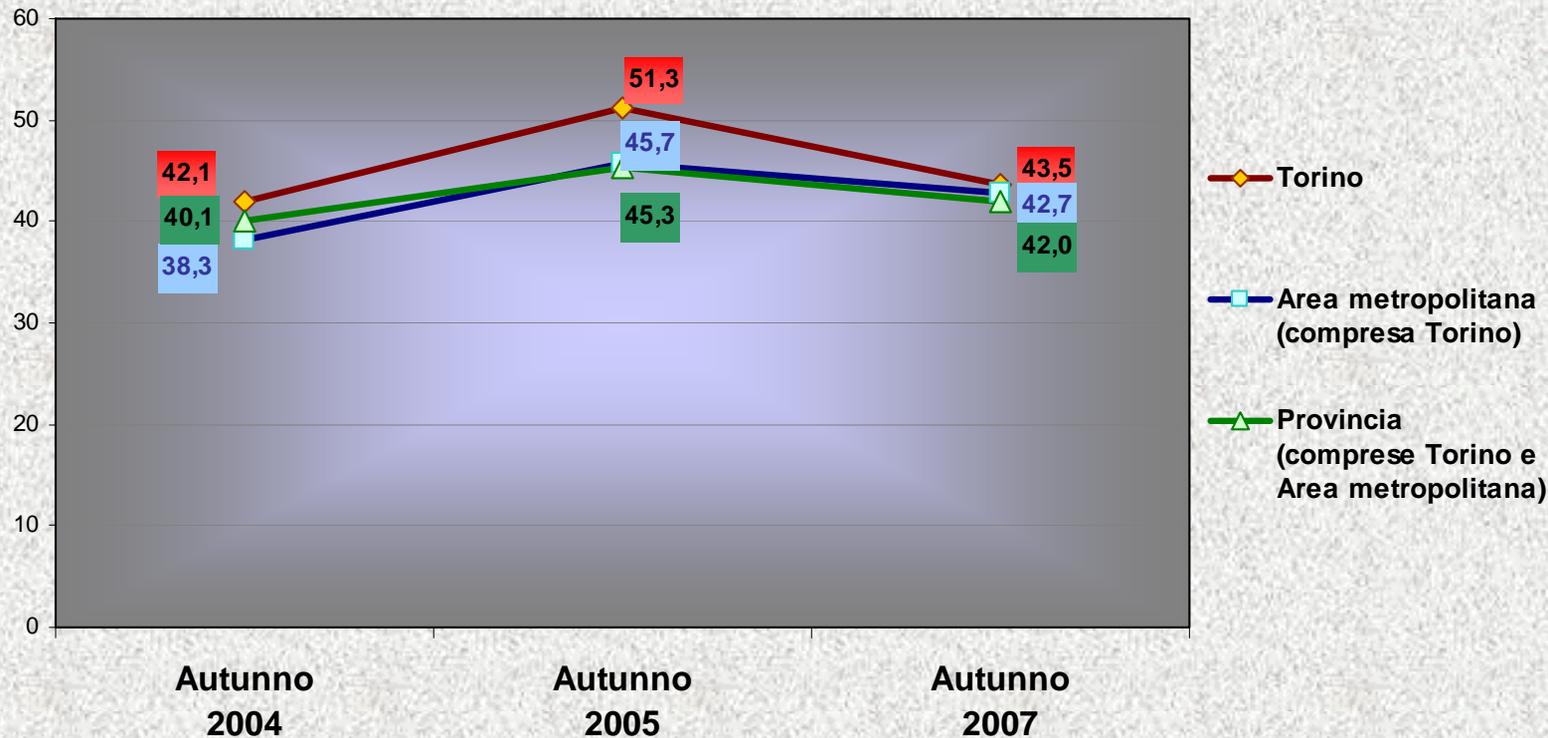
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Confronto fra utenti e non utenti*



Barre: differenza percentuale fra UTENTI (chi usa mezzi pubblici almeno raramente) e NON UTENTI (chi non usa mai i mezzi pubblici) che dicono “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”.

In tutti i territori analizzati, gli utenti che almeno sporadicamente usano i mezzi pubblici sono maggiormente soddisfatti, rispetto ai non utenti, del rapporto fra qualità e costo del servizio.

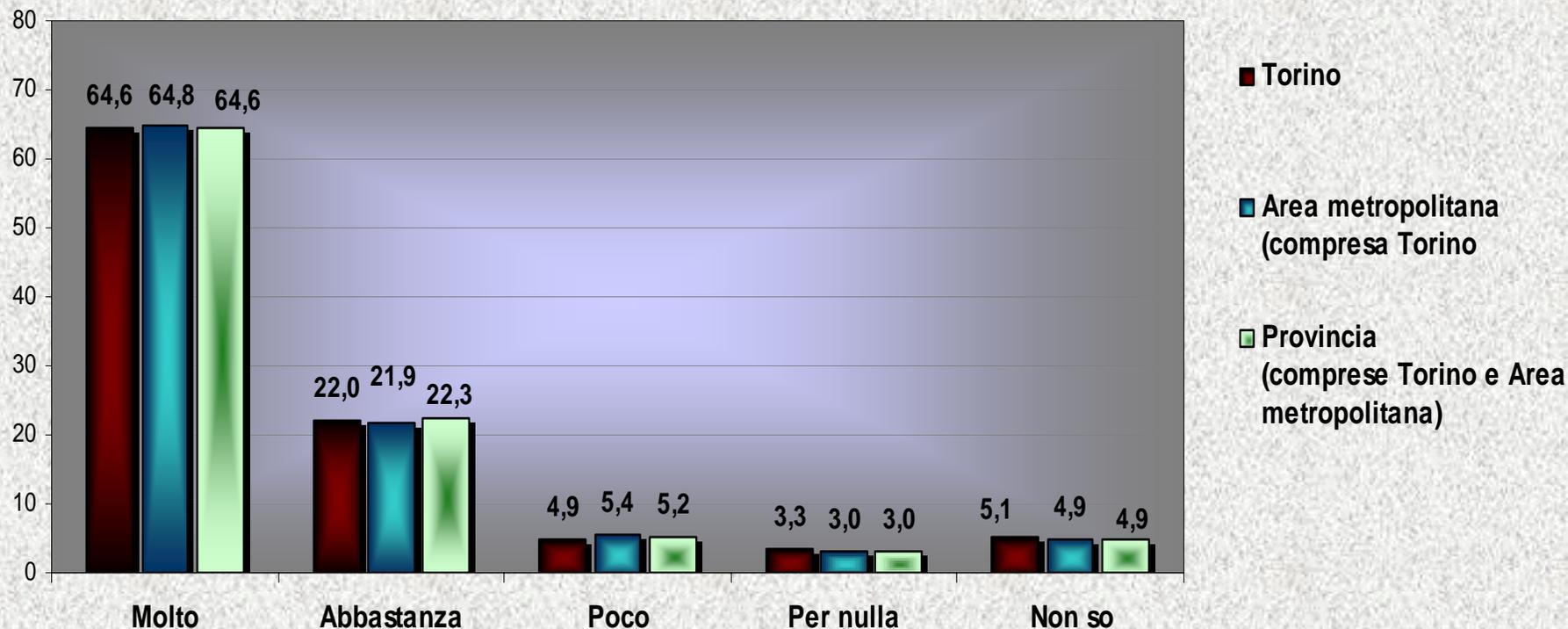
1.10. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Sono giuste per la qualità del servizio offerto" e "Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto". Dati al netto dei "Non so"

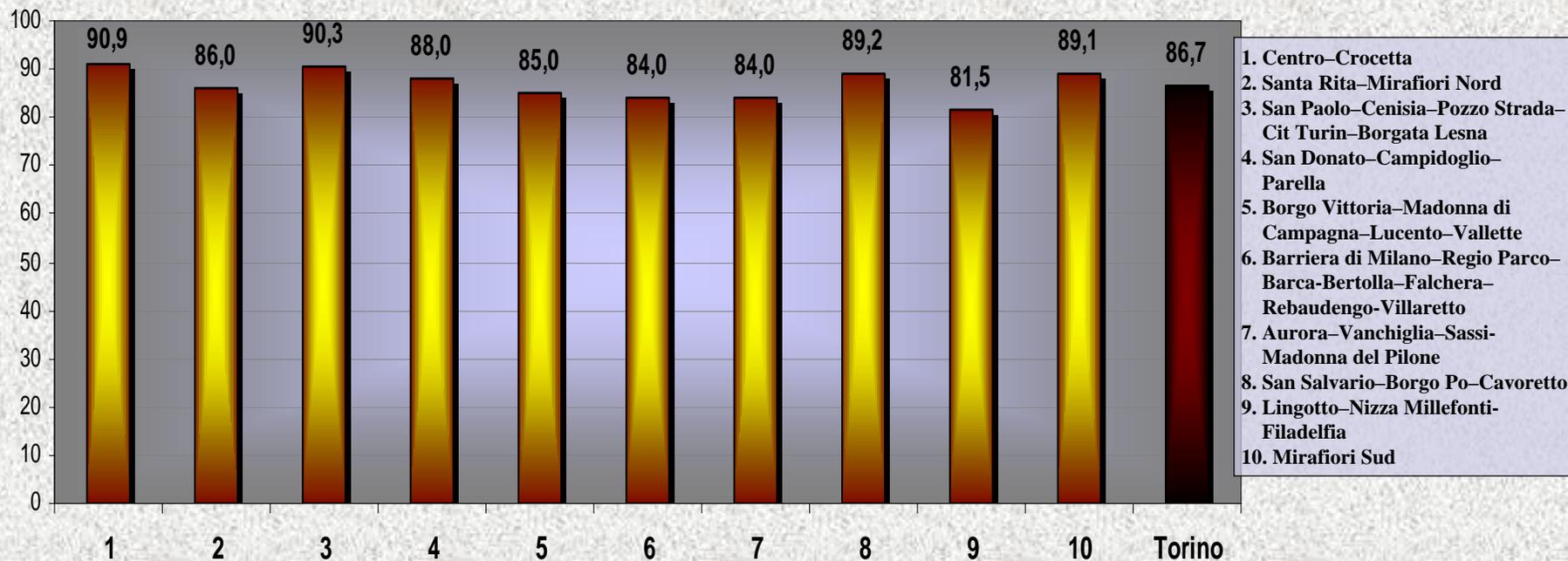
Rispetto all'autunno 2005, è diminuita nel 2007 la quota di coloro che considerano adeguate o addirittura troppo basse le tariffe del servizio di trasporto pubblico. Il decremento maggiore si è registrato a Torino (-7,7 punti percentuali).

1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Confronto fra i territori analizzati*



La realizzazione della linea metropolitana è considerata molto importante dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni analizzate. Solamente circa 8 intervistati su 100 in tutti e tre i territori considerati ritengono la realizzazione della metropolitana poco o per nulla importante.

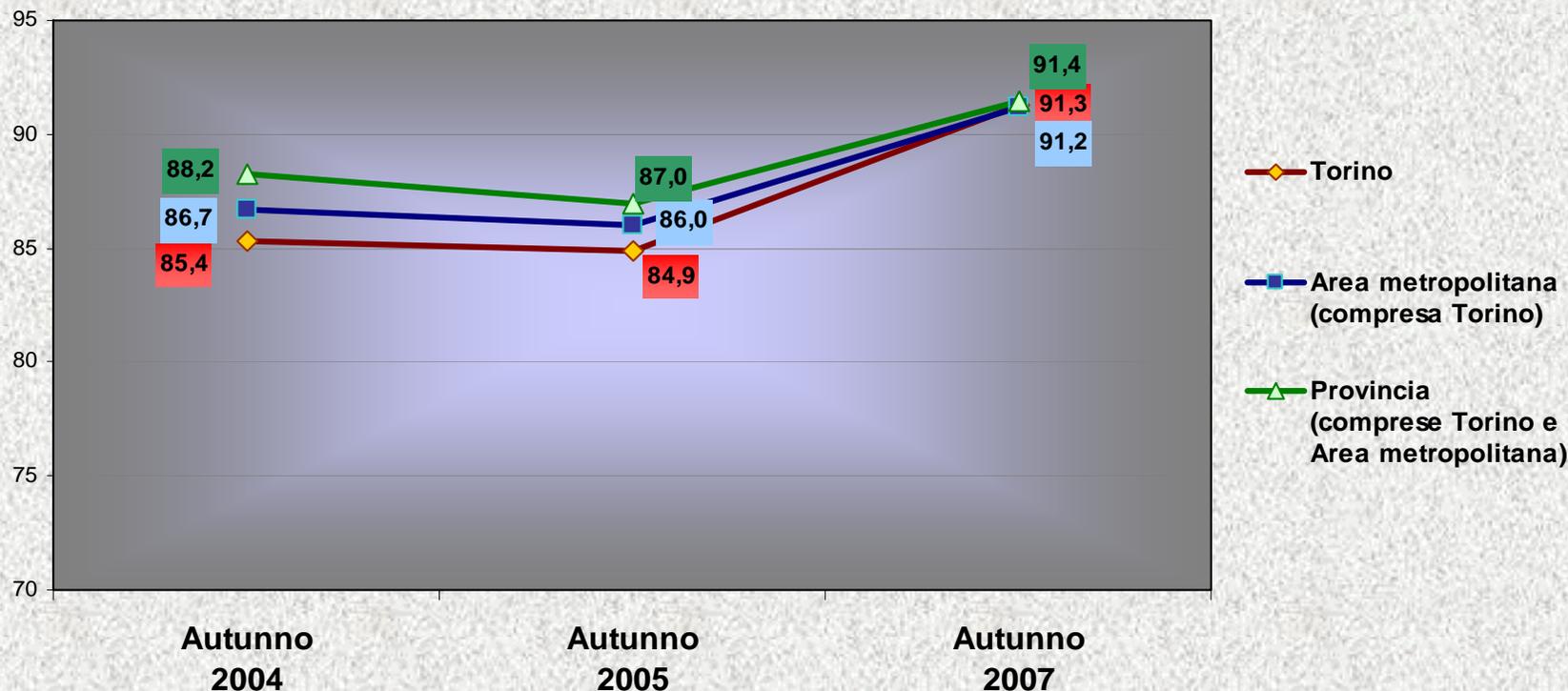
1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza” a Torino e nelle sue circoscrizioni

In tutte le circoscrizioni analizzate, la quota di coloro che considerano importante la realizzazione della linea metropolitana supera l'80% degli intervistati.

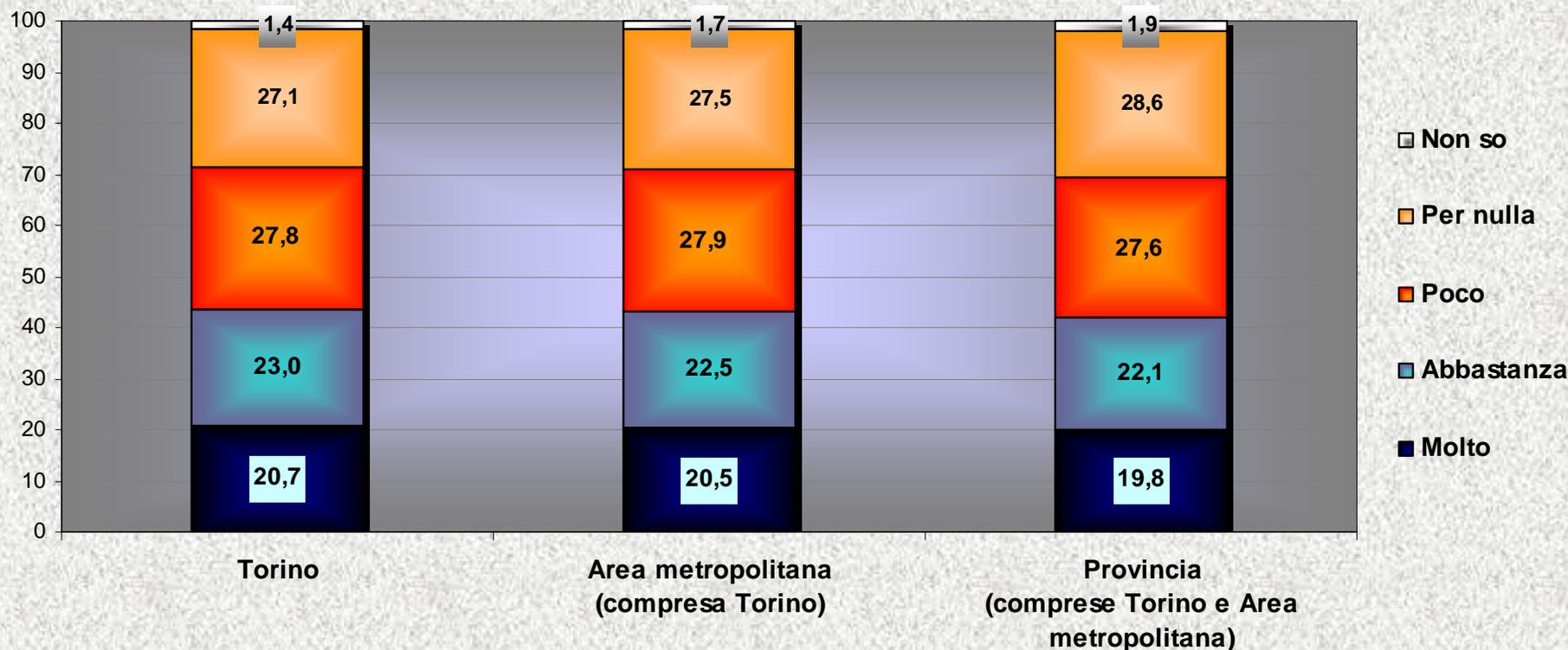
1.11. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so"

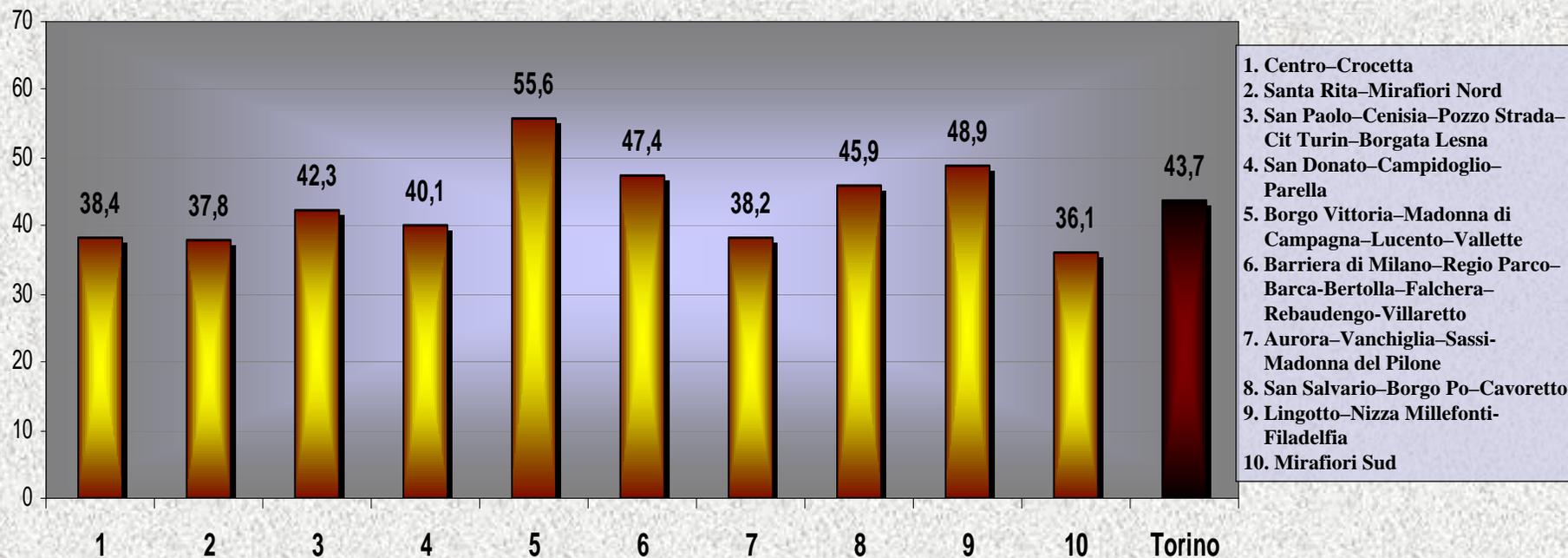
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, la quota di intervistati che ritengono molto o abbastanza importante la realizzazione della metropolitana è aumentata in tutte e tre le aree analizzate (Torino: +6,4 punti percentuali; Area metropolitana: +5,2 punti percentuali; Provincia: +4,4 punti percentuali).

1.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. *Confronto fra i territori analizzati*



Oltre il 50% delle tre popolazioni intervistate dice di provare poco o per nulla disagio per i cantieri aperti in città. Tale quota è maggiore nella Provincia (poco + per nulla disagio: 56,2%), diminuisce quando si considera l'Area metropolitana (poco + per nulla disagio: 55,4%) e si riduce ulteriormente quando si analizza la città di Torino (poco + per nulla disagio: 54,9%).

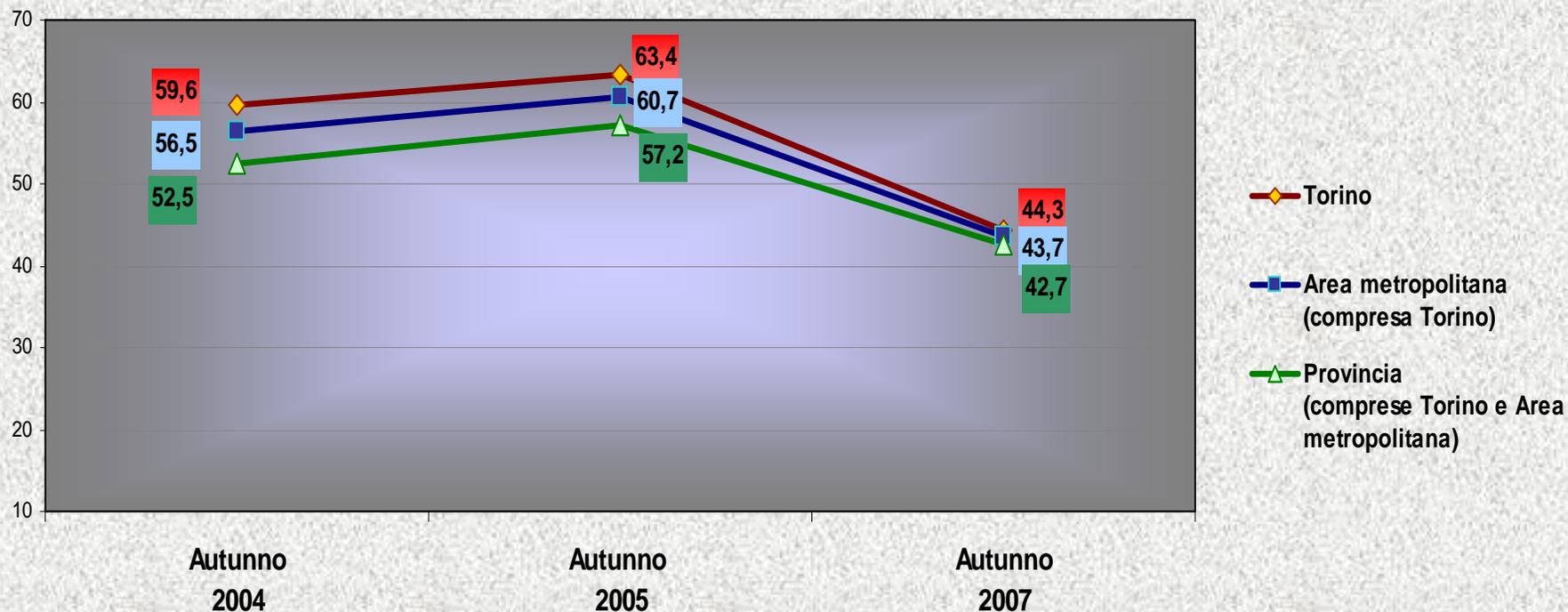
1.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza" a Torino e nelle sue circoscrizioni

In quasi tutte le circoscrizioni torinesi la quota di intervistati che dichiarano di vivere con molto o abbastanza disagio i cantieri aperti in città costituisce la minoranza. Fanno eccezione la circoscrizione 5, in cui la maggioranza assoluta di intervistati lamenta disagi, e la 9, in cui quelli che provano almeno abbastanza disagio e quelli che provano poco o per nulla disagio si equivalgono (molto + abbastanza disagio: 48,9%; poco + per nulla disagio: 48,8%).

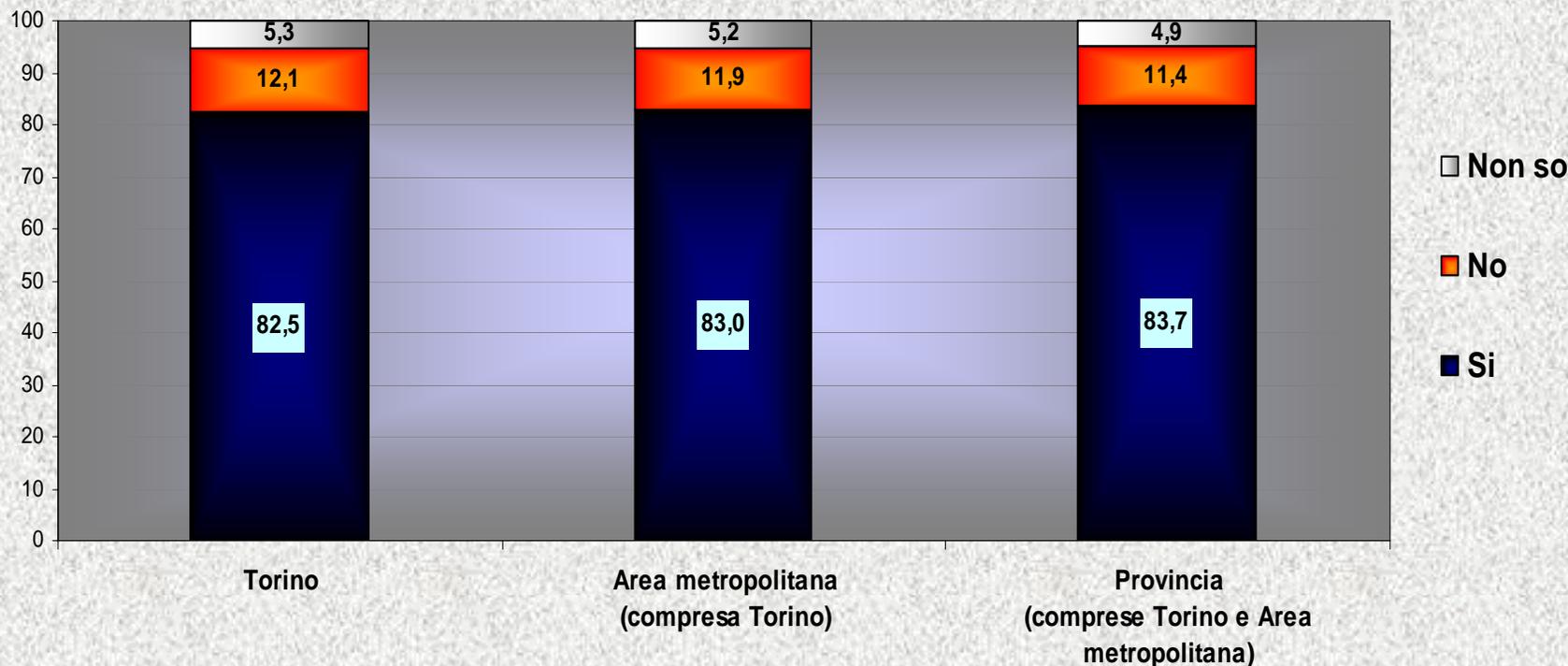
1.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so"

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, in tutte le aree considerate si è verificata una rilevante diminuzione degli intervistati che accusano disagi a causa dei cantieri aperti in città (Torino: -19,1 punti percentuali; Area metropolitana: -17,0 punti percentuali; Provincia: -14,5 punti percentuali).

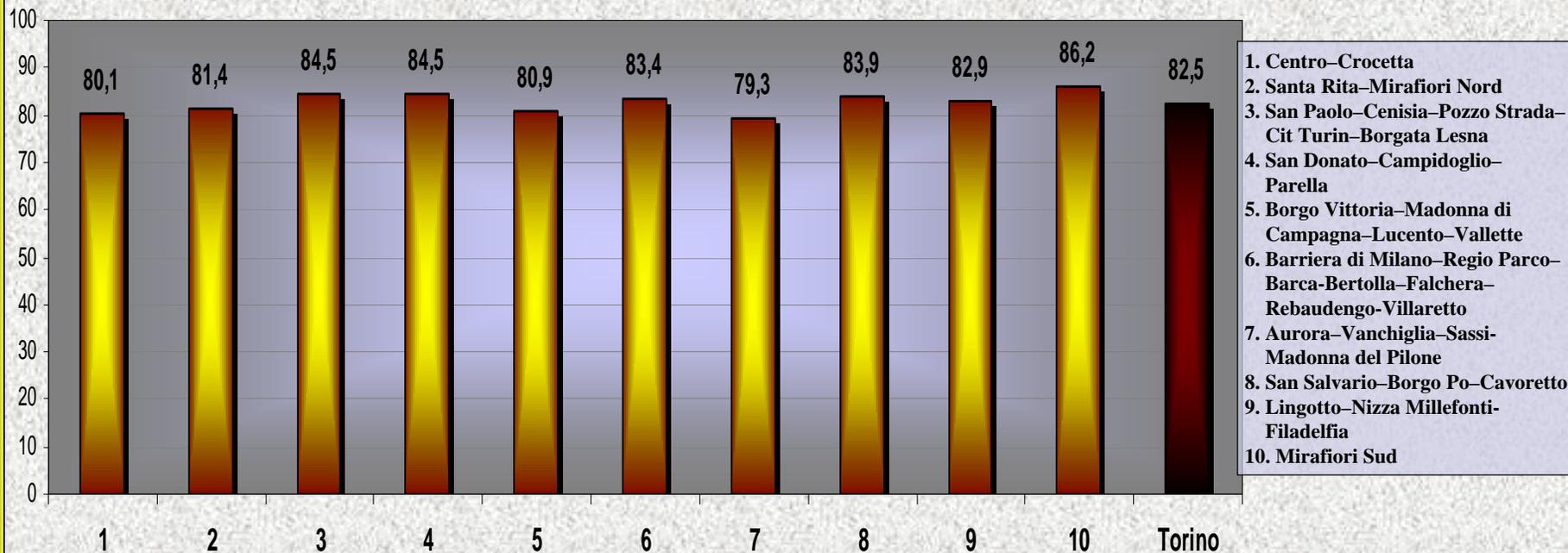
1.13. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? *Confronto fra i territori analizzati*



Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio per cantieri aperti in città

La stragrande maggioranza delle tre popolazioni analizzate ritiene che i disagi provocati dai cantieri, una volta che le nuove opere saranno in funzione, saranno adeguatamente compensati da una maggiore facilità di spostamento in città.

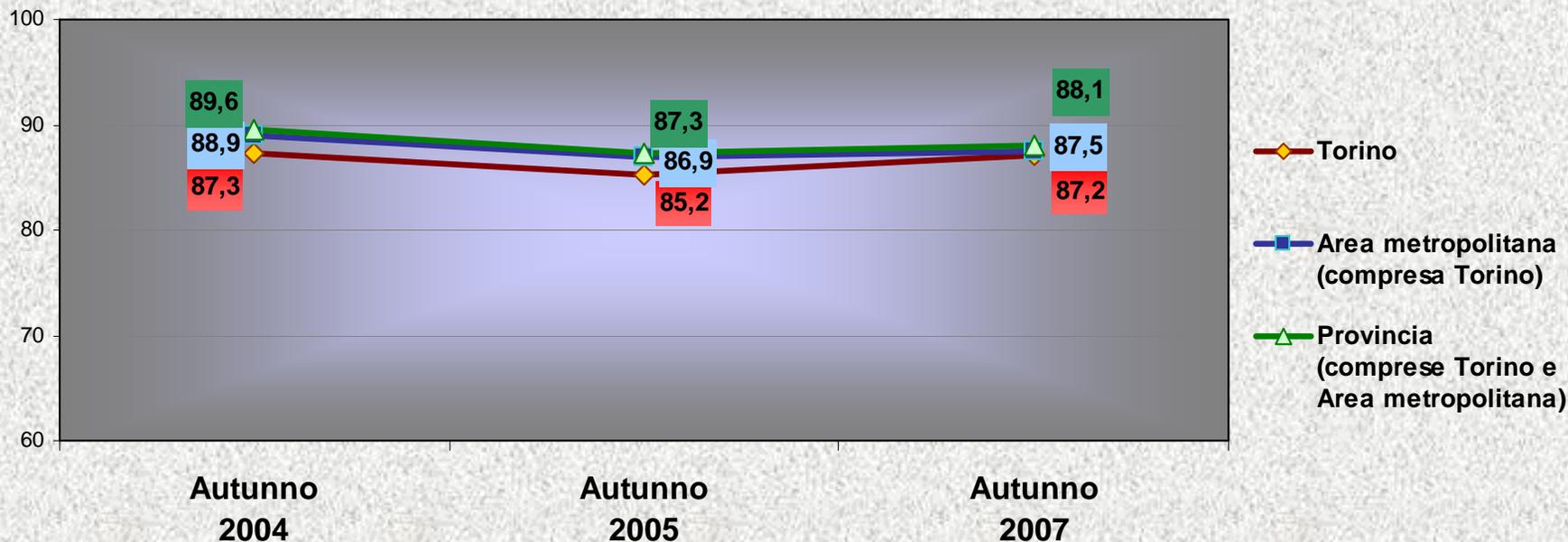
1.13. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "Sì" a Torino e nelle sue circoscrizioni. Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio per cantieri aperti in città

Nel complesso, gli abitanti di tutte le circoscrizioni sono, in larga maggioranza, ottimisti circa i vantaggi che le nuove opere potranno portare. La circoscrizione più ottimista risulta essere la 10, mentre la 7 è quella relativamente meno ottimista.

1.13. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? *Andamento autunno 2004 - autunno 2007*



Linee: percentuali di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so". Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio per cantieri aperti in città

A Torino, la quota di intervistati che si dicono ottimisti circa i vantaggi che le nuove opere porteranno una volta che saranno in funzione è aumentata dal 2005 al 2007 di 2 punti percentuali. Negli altri due territori è invece rimasta pressoché stabile.

1.14. In conclusione

- Il giudizio espresso nei confronti del servizio dei trasporti pubblici urbani risulta, nel complesso, pienamente sufficiente. Il voto medio conferito al servizio dagli abitanti di Torino, dell'Area metropolitana e della Provincia supera, anche se di poco, il 6.
- Dall'autunno 2005 all'autunno 2007 non si registrano cambiamenti rilevanti per quanto concerne la soddisfazione media per il servizio di trasporti pubblici.
- Dall'autunno 2005 all'autunno 2007, è cresciuta la quota di intervistati dell'Area metropolitana e della Provincia che si servono almeno spesso dei mezzi pubblici per spostarsi. A Torino, tale quota è rimasta sostanzialmente invariata.

1.14. In conclusione

- Fra il 2005 e il 2007 è, inoltre, notevolmente cresciuta sia in Provincia sia nell'Area metropolitana la quota di chi almeno settimanalmente usa il trasporto pubblico.
- In linea con quanto emerso nelle rilevazioni precedenti, in tutte le aree analizzate l'aumento delle corsie preferenziali potrebbe promuovere il ricorso ai mezzi pubblici, anche se dal 2005 al 2007 si osserva una diminuzione di coloro che ricorrerebbero al trasporto pubblico a seguito del potenziamento di tali corsie.
- La maggioranza assoluta degli abitanti di tutti e tre i territori considerati esprime soddisfazione per la copertura della zona di residenza e per la copertura di Torino e dell'area torinese. Più severo, invece, è il giudizio dato alla frequenza dei passaggi, al comfort e al sovraffollamento dei mezzi: la maggioranza dei torinesi, degli abitanti nell'Area metropolitana e della Provincia esprime insoddisfazione in merito a questi tre aspetti del servizio.

1.14. In conclusione

- Fra il 2005 e il 2007 la soddisfazione per la copertura della zona di residenza, di Torino e dell'area torinese e per la frequenza dei passaggi è aumentata, mentre è diminuita quella per il comfort dei mezzi. La quota di persone che lamentano un sovraffollamento dei mezzi, fra il 2005 e il 2007, è diminuita a Torino e nell'Area metropolitana, mentre è rimasta sostanzialmente immutata nella Provincia.
- Ad essere maggiormente soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio (copertura della zona di residenza, copertura di Torino e dell'area torinese, frequenza dei passaggi e comfort dei mezzi) sono, in tutte e tre le aree considerate, gli utenti (rispetto ai non utenti). Anche per quanto riguarda il sovraffollamento dei mezzi, i meno critici, a Torino e nell'Area metropolitana, sono gli utenti (rispetto ai non utenti). In Provincia, al contrario, quelli che meno denunciano un eccessivo sovraffollamento dei mezzi pubblici sono i non utenti (rispetto agli utenti).

1.14. In conclusione

- A Torino, nell'Area metropolitana e nella Provincia, le tariffe applicate al servizio sono considerate eccessivamente elevate in relazione alla qualità offerta dalla maggioranza assoluta della popolazione. È importante notare che circa un intervistato su quattro reputa tali tariffe adeguate o addirittura troppo basse, anche se, rispetto all'autunno 2005, tale quota è diminuita.

1.14. In conclusione

- La realizzazione della linea metropolitana è considerata particolarmente importante dalla maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le popolazioni analizzate. Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, si rileva infatti anche un aumento della percentuale di persone che ritengono molto o abbastanza importante la realizzazione dell'opera. È importante sottolineare quest'ultimo risultato che fa presupporre un aumento dell'importanza attribuita all'opera basato più sull'esperienza, sul vissuto degli intervistati che non sull'immaginazione: l'aumento si registra, infatti, passando dal 2005, anno in cui la metropolitana non era ancora funzionante, al 2007, anno in cui l'opera è già in parte operativa.

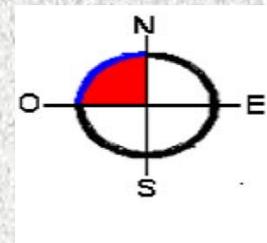
1.14. In conclusione

- La maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni considerate dice di non provare disagio a seguito dei cantieri aperti in città. Tale dato è coerente con le differenze rilevate fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 in cui si osserva una notevole diminuzione delle persone che accusano disagi a causa dei cantieri aperti in città. Da quest'ultimo risultato sembrerebbe che anche solo la parziale attuazione di alcune delle opere previste (come ad esempio la metropolitana) sia stata in grado di rendere gli intervistati più tolleranti nell'accettare i disagi provocati dai cantieri.
- Inoltre, tra quelli che almeno qualche disagio dicono di provarlo, la maggioranza assoluta è ottimista circa l'esito dei lavori ritenendo che il disagio provato sarà adeguatamente compensato una volta che le nuove opere saranno in funzione.

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Igiene urbana

A cura di Francesca Dallago



2.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI).
- CAMPIONE: 4000 piemontesi, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 3200), dalla popolazione residente nell'Area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 3602) e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'Area metropolitana torinese (N = 4000). I tre campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere ed età.

2.0. Caratteristiche dell'indagine

- DOMANDE UTILIZZATE:
 - servizio di trasporti pubblici urbani: 13 domande (vedi punto 1)
 - servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 13 domande;
 - variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.

2.0. Caratteristiche dell'indagine

● CONFRONTI NEL TEMPO:

- Per quel che concerne i torinesi, le ricerche condotte in autunno dal 2001 in poi sono accomunate dall'uso di un questionario in massima parte immutato. Questo permette di studiare l'andamento della soddisfazione per i servizi analizzati dal 2001 in poi.
- Per quel che concerne le rilevazioni autunnali, la serie storica relativa agli abitanti dell'area metropolitana torinese e ai residenti in Provincia di Torino ha inizio nel 2004.
- Per tutte le popolazioni sondate, su alcuni argomenti i risultati di questa ricerca sono confrontabili con quelli delle indagini condotte nell'estate del 2004 e nell'estate del 2005.

2.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Torino*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	1509	47,2	47,2	2,6
Femmine	409750	1691	52,8	52,8	2,4
18 - 24 anni	51581	213	6,7	6,7	3,4
25 - 34 anni	123400	509	15,9	15,9	3,2
35 - 44 anni	149129	615	19,2	19,2	3,2
45 - 54 anni	121375	501	15,6	15,6	3,2
55 - 64 anni	116269	480	15,0	15,0	3,3
> 65 anni	213799	882	27,6	27,6	3,0
Basi	775553	3200	100,0	100,0	1,8

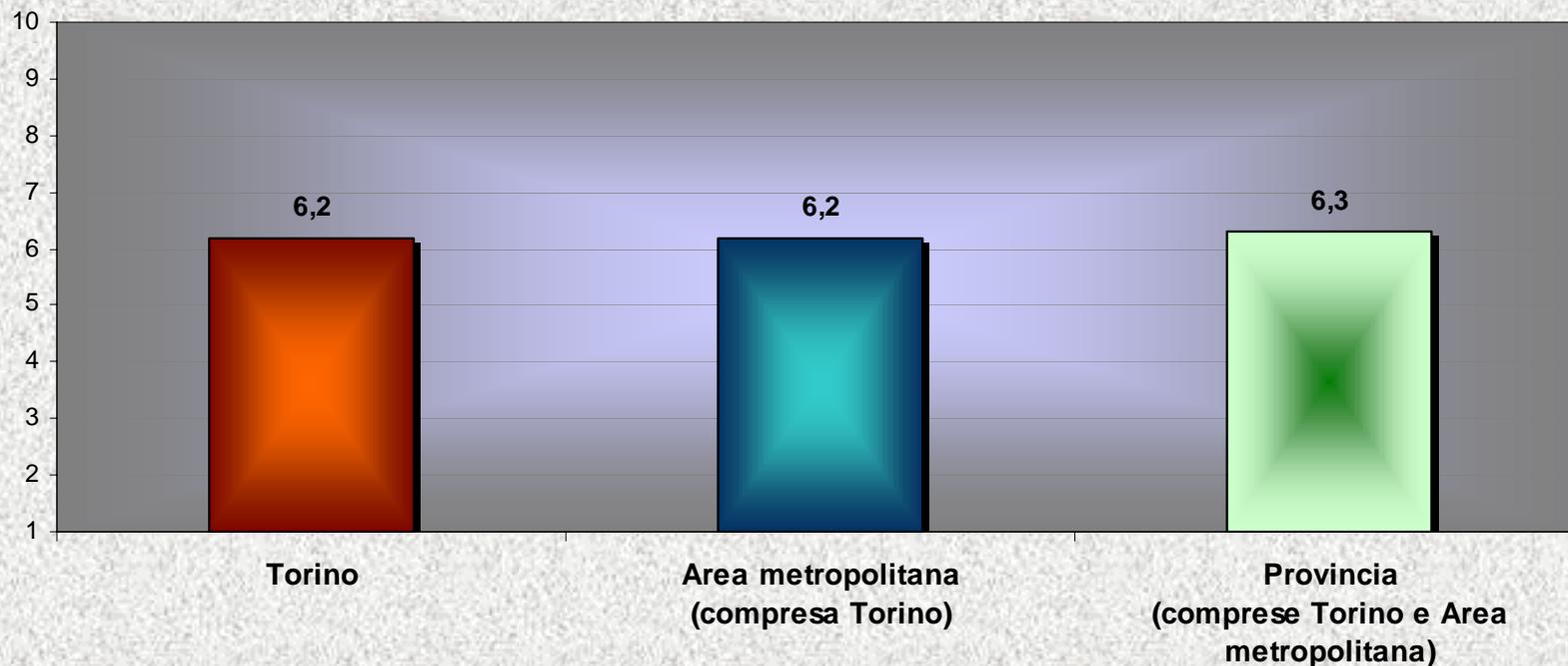
2.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Area metropolitana (compresa Torino)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	633279	1718	47,7	47,7	2,4
Femmine	695448	1884	52,3	52,3	2,3
18 - 29 anni	190343	515	14,3	14,3	3,1
30 - 64 anni	804615	2183	60,6	60,6	2,1
> 65 anni	333769	904	25,1	25,1	2,9
Basi	1328727	3602	100,0	100,0	1,7

2.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	914123	1916	47,9	47,9	2,3
Femmine	994466	2084	52,1	52,1	2,2
18 - 24 anni	137095	288	7,2	7,2	3,0
25 - 34 anni	298968	626	15,7	15,7	2,9
35 - 44 anni	370347	776	19,4	19,4	2,8
45 - 54 anni	313941	658	16,4	16,4	2,9
55 - 64 anni	297294	623	15,6	15,6	2,9
> 65 anni	490944	1029	25,7	25,7	2,7
Basi	1908589	4000	100,0	100,0	1,6

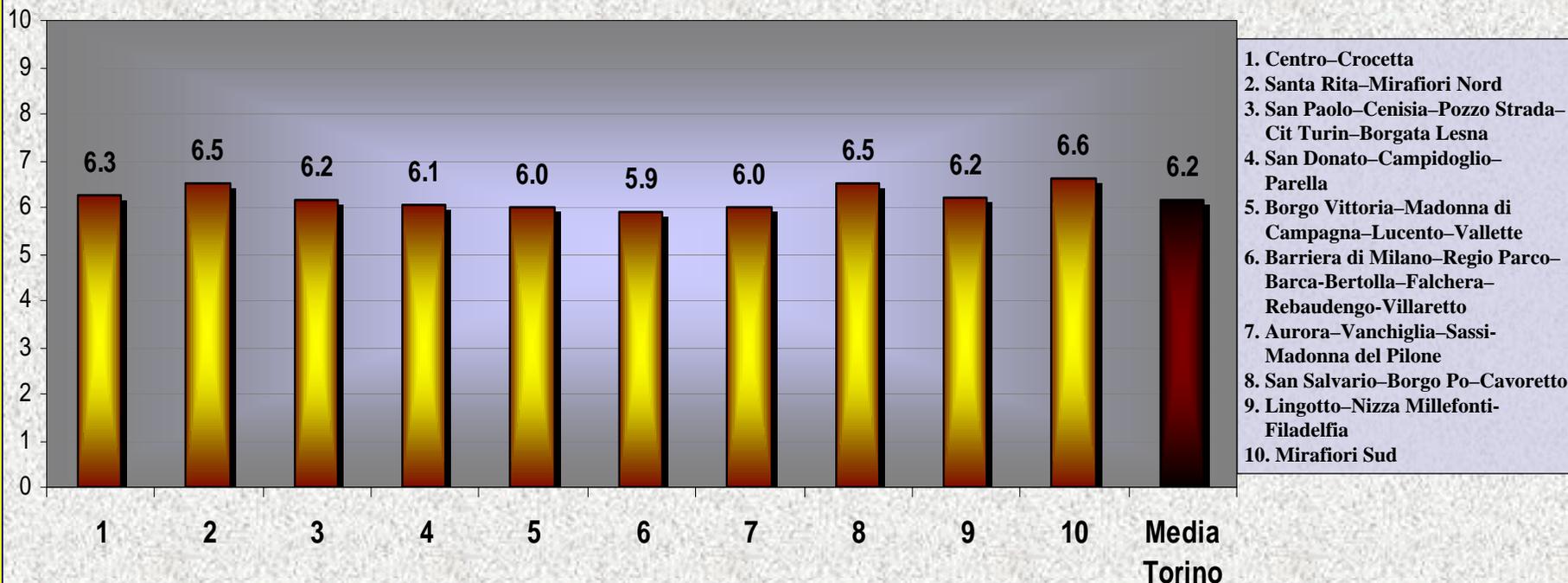
2.2. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede? *Confronto fra i territori analizzati*



Barre: voto medio per il servizio

Il voto medio conferito al servizio è sufficiente in tutte e tre le aree considerate. Coerentemente con questo dato, la quota di abitanti soddisfatti (molto + abbastanza soddisfatti) supera quella degli insoddisfatti (poco + per nulla soddisfatti) in tutti e tre i territori (differenza percentuale tra molto + abbastanza soddisfatti e poco + per nulla soddisfatti: +1,9% a Torino, +2,5% nell'Area metropolitana e +8,8% in Provincia).

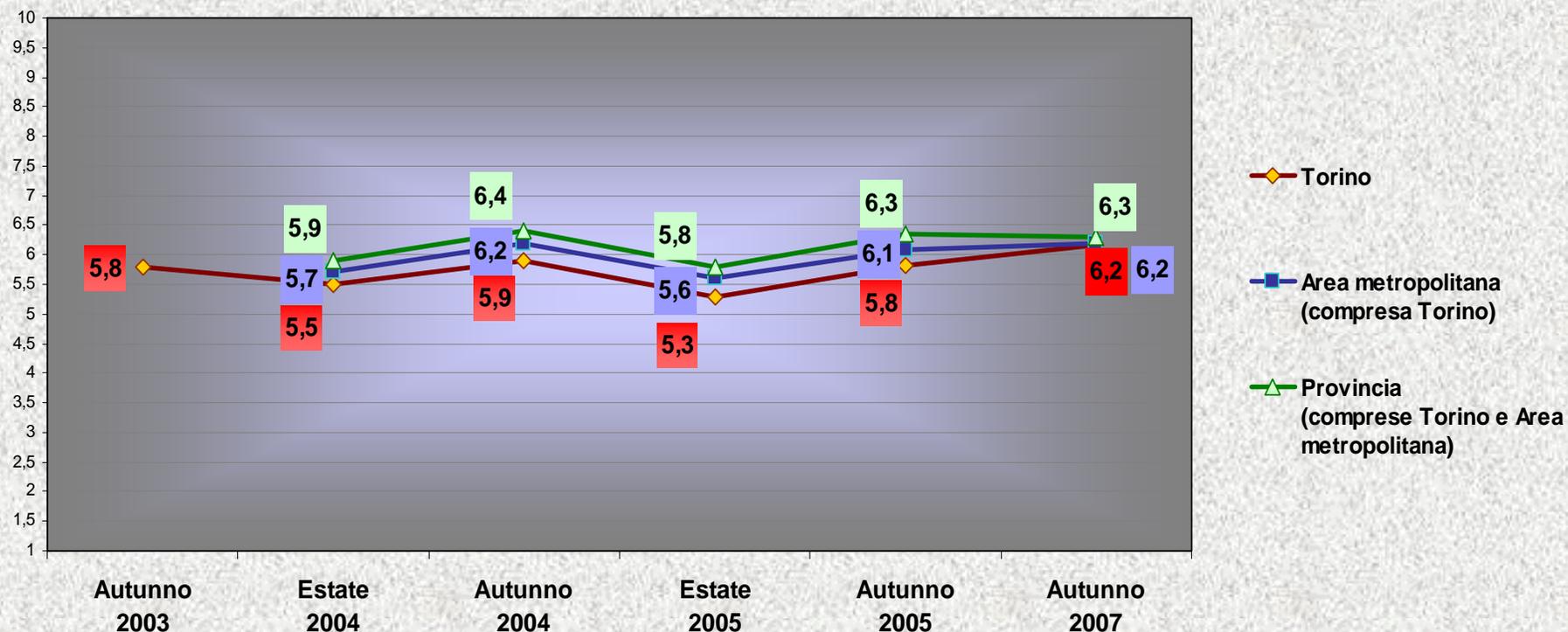
2.2. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Ad eccezione della circoscrizione 6, la soddisfazione media per il servizio di igiene urbana raggiunge la sufficienza piena in tutte le circoscrizioni. I torinesi più soddisfatti risultano essere coloro che abitano nelle circoscrizioni 2, 8 e 10.

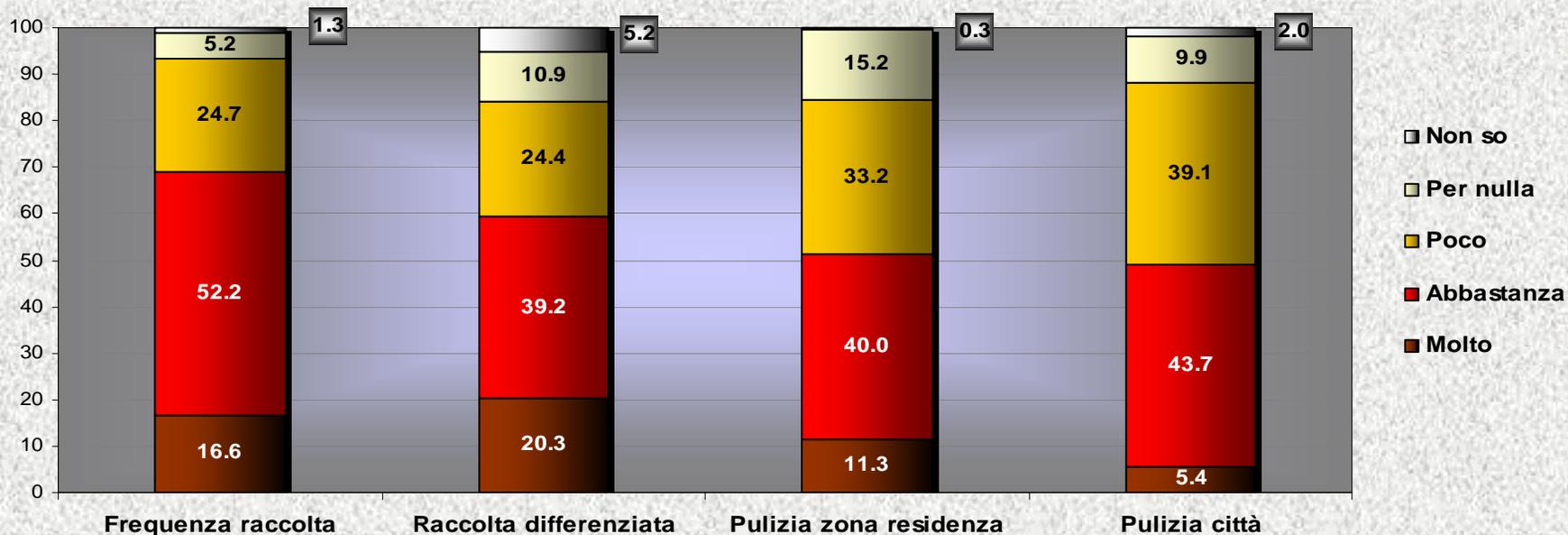
2.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana. Andamento autunno 2003 - autunno 2007



Linee: valutazione media del servizio

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, il voto medio conferito al servizio di igiene urbana è rimasto sostanzialmente lo stesso nell'Area metropolitana e nella Provincia, mentre è aumentato, raggiungendo la sufficienza piena, a Torino.

2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Torino*



La maggioranza assoluta dei torinesi è soddisfatta per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti (molto + abbastanza soddisfatti: 68,8%), per il servizio di raccolta differenziata (molto + abbastanza soddisfatti: 59,5%) e per la pulizia delle strade e dei marciapiedi nella zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 51,3%). Per quanto concerne la pulizia del proprio Comune, i torinesi sono invece più critici: la quota di insoddisfatti e quella dei soddisfatti si equivalgono (molto + abbastanza soddisfatti: 49,1%; poco + per nulla soddisfatti: 49,0%).

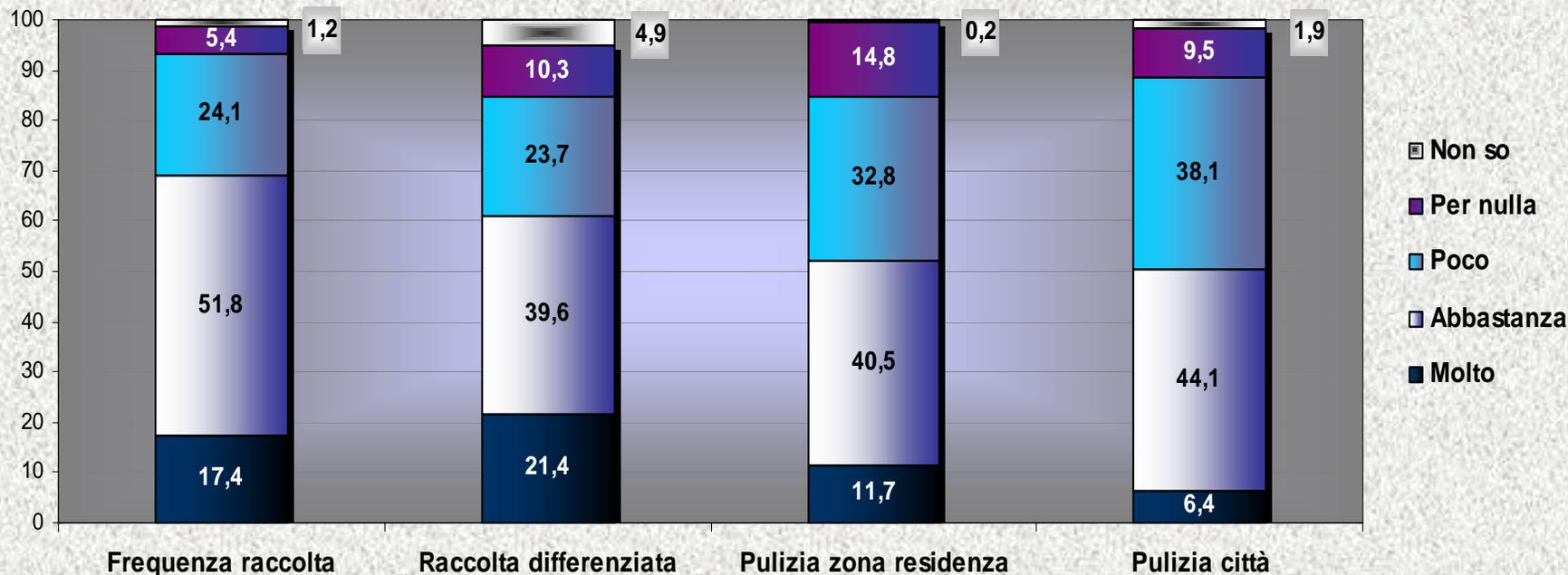
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Torino e le sue circoscrizioni*

	Frequenza raccolta	Raccolta differenziata	Pulizia zona residenza	Pulizia città
1. Centro – Crocetta	+6,6%	-7,6%	+6,1%	+3,8%
2. Santa Rita – Mirafiori Nord	+11,6%	+10,8%	+14,5%	+9,9%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	-2,4%	-0,4%	-1,3%	-3,2%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	-1,0%	-0,7%	-5,5%	-6,4%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-11,4%	-5,7%	-6,8%	+0,5%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo - Villaretto	-5,5%	+0,2%	-9,2%	-5,9%
7. Aurora – Vanchiglia – Sassi- Madonna del Pilone	+1,8%	+2,6%	-0,3%	-0,8%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+3,0%	+1,7%	-0,2%	-0,5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti - Filadelfia	-0,3%	-4,9%	-0,7%	-0,2%
10. Mirafiori Sud	+8,5%	+7,3%	+14,3%	+8,5%
Torino	69,7%	62,8%	51,4%	50,0%

In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle sue circoscrizioni. Dati al netto dei “Non so”

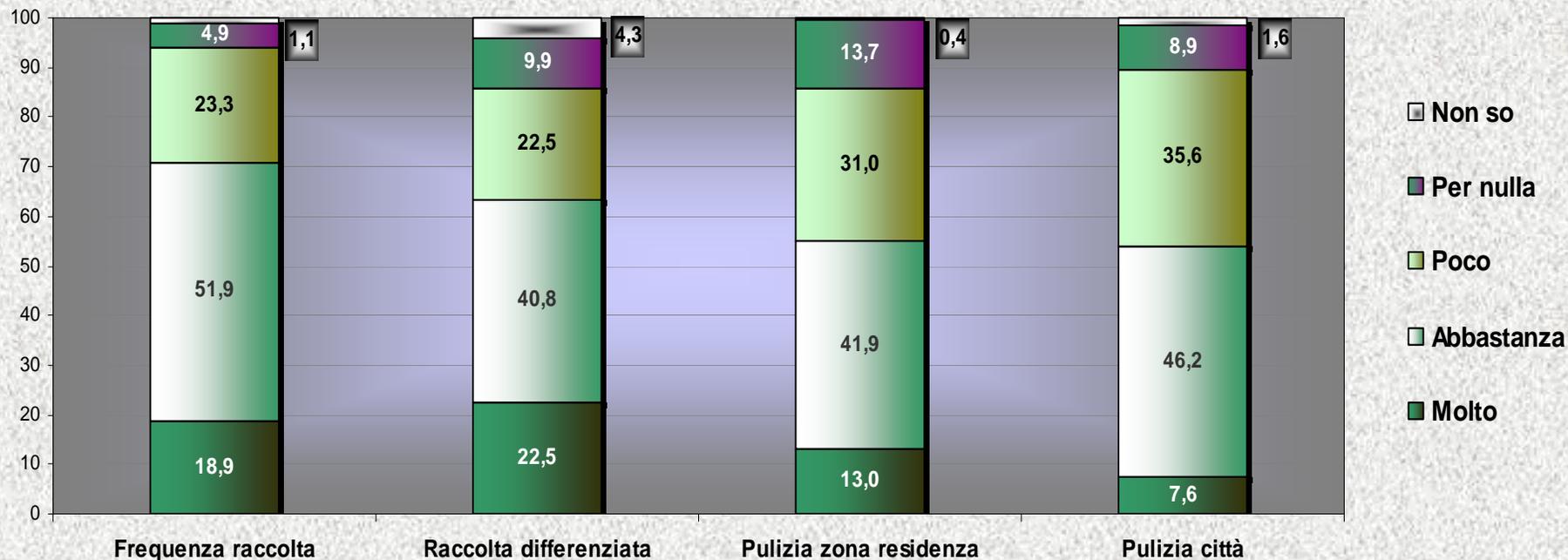
Gli abitanti delle circoscrizioni 2 e 10 sono più soddisfatti dei torinesi, considerati nel loro complesso, su tutte e quattro le dimensioni del servizio; mentre i residenti nelle circoscrizioni 3, 4 e 9 risultano essere i meno soddisfatti.

2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Area metropolitana (compresa Torino)*



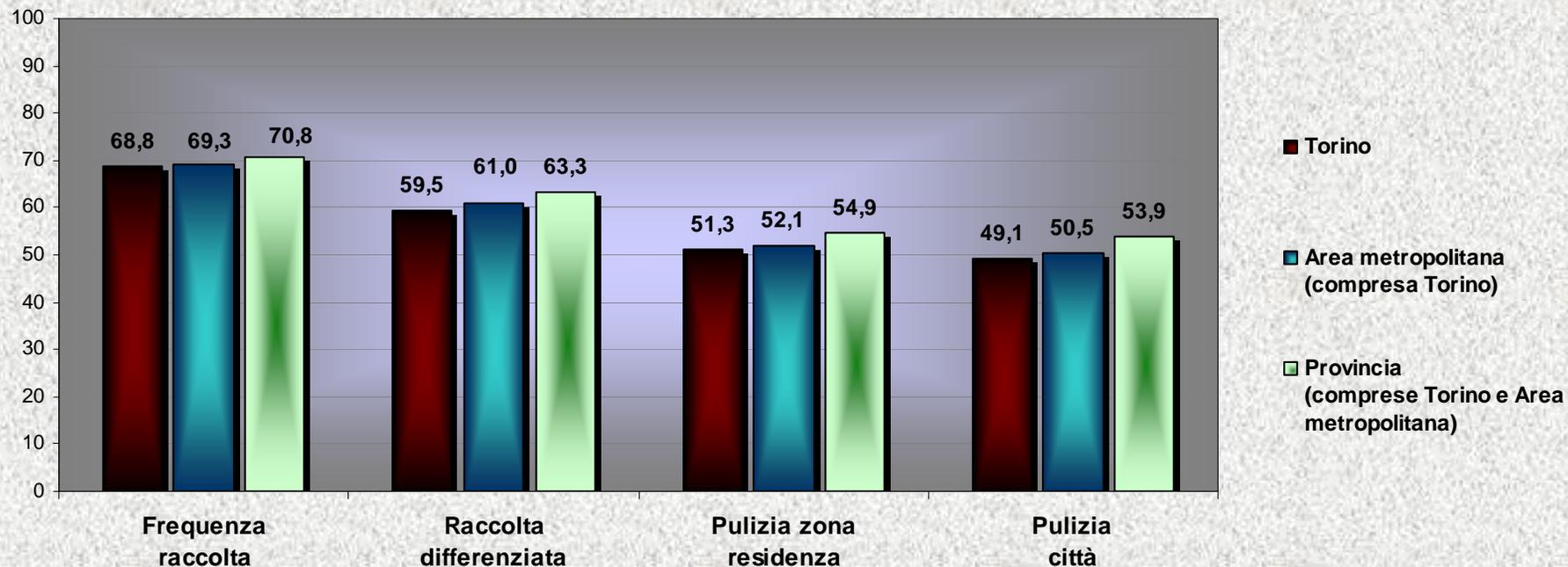
La maggioranza assoluta degli abitanti dell'Area metropolitana è soddisfatta per tutte le dimensioni del servizio analizzate: la frequenza della raccolta dei rifiuti (molto + abbastanza soddisfatti: 69,2%), la raccolta differenziata (molto + abbastanza soddisfatti: 61,0%), la pulizia della zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 52,2%) e quella del proprio Comune (molto + abbastanza soddisfatti: 50,5%).

2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)*



Gli abitanti della Provincia sono in maggioranza assoluta soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio considerate. La frequenza della raccolta dei rifiuti risulta essere la dimensione che ottiene le valutazioni più positive (molto + abbastanza soddisfatti: 70,8%). A valutare molto o abbastanza positivamente la raccolta differenziata è il 63,3% degli intervistati, mentre il 54,9% è almeno abbastanza soddisfatto per la pulizia della zona di residenza e il 53,8% lo è per la pulizia del proprio Comune.

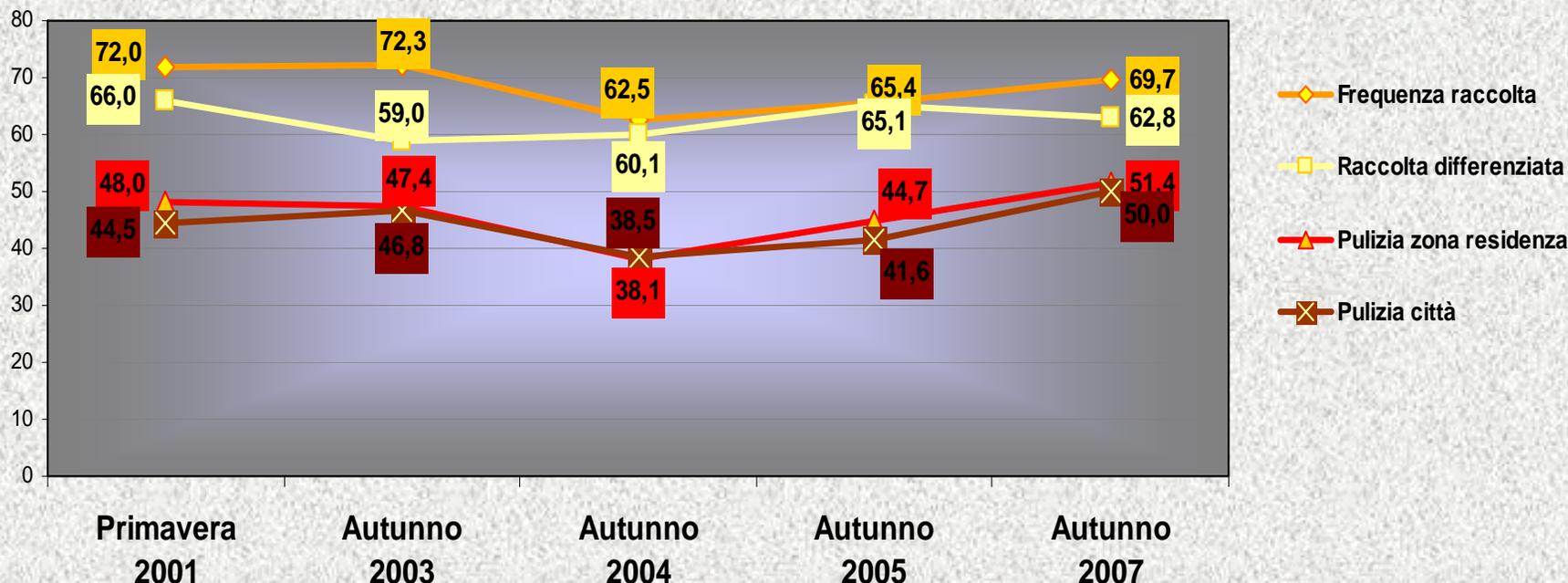
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Confronto fra i territori analizzati*



Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti

Non si riscontrano rilevanti differenze fra le tre popolazioni analizzate per quanto concerne la frequenza della raccolta dei rifiuti. Per le altre tre dimensioni analizzate le differenze più marcate riguardano Torino e la Provincia, con quest'ultima sempre più soddisfatta rispetto alla popolazione torinese.

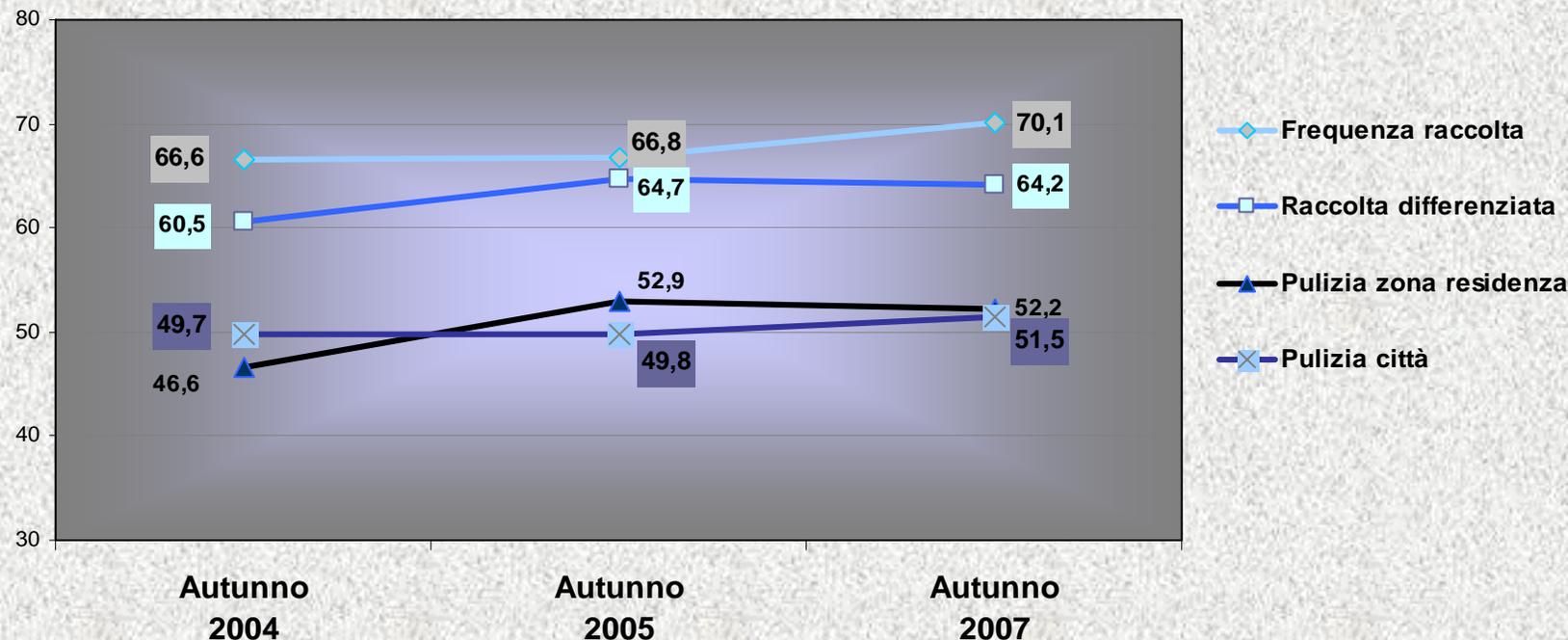
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Andamento primavera 2001 – autunno 2007 (Torino)*



Linee: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”

Dal 2005 al 2007, la soddisfazione per la frequenza della raccolta rifiuti, per la pulizia della propria zona di residenza e della propria città è aumentata (rispettivamente +4,3 punti percentuali, +6,7 punti percentuali e +8,4 punti percentuali), mentre è diminuita la soddisfazione per la raccolta differenziata (-2,3 punti percentuali).

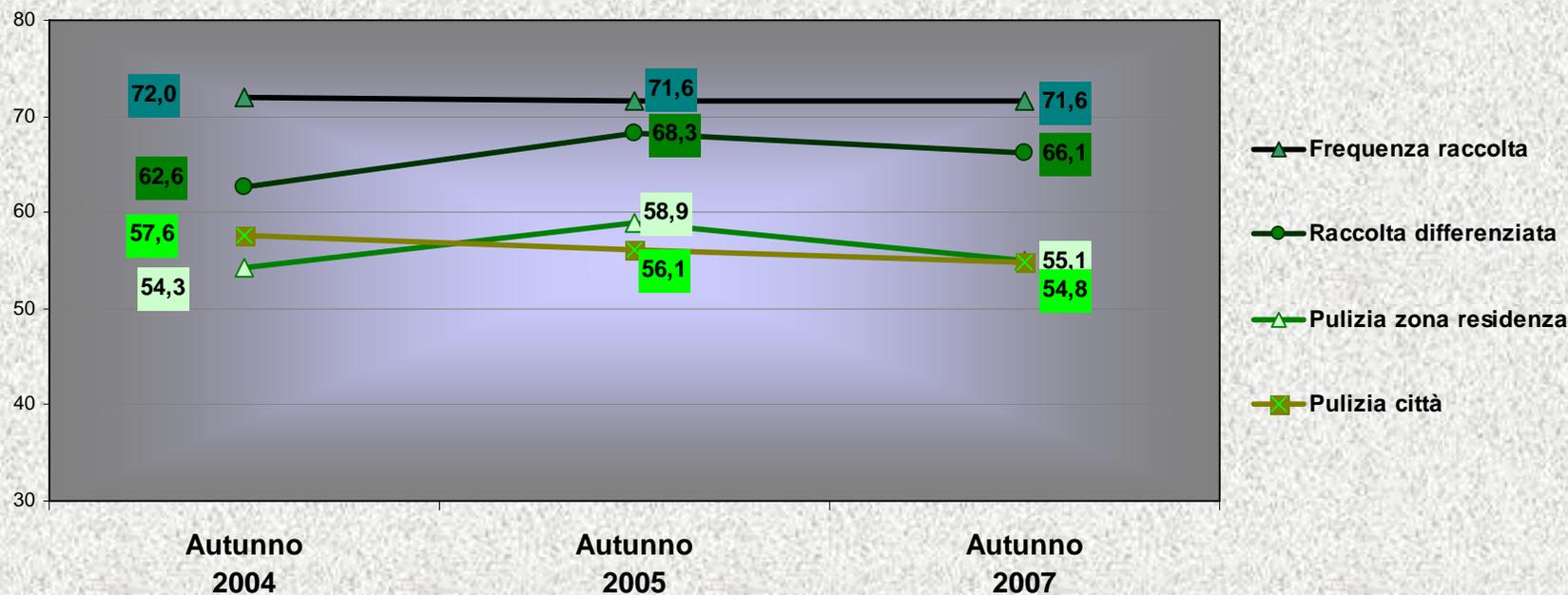
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Andamento autunno 2004 – autunno 2007 (Area metropolitana, compresa Torino)*



Linee: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”

Rispetto all'autunno 2005, è cresciuta la quota di abitanti dell'Area metropolitana molto o abbastanza soddisfatti per la frequenza della raccolta dei rifiuti e per la pulizia della città (rispettivamente +3,3 punti percentuali e +1,7 punti percentuali). La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata e per la pulizia della zona di residenza è, invece, rimasta sostanzialmente stabile.

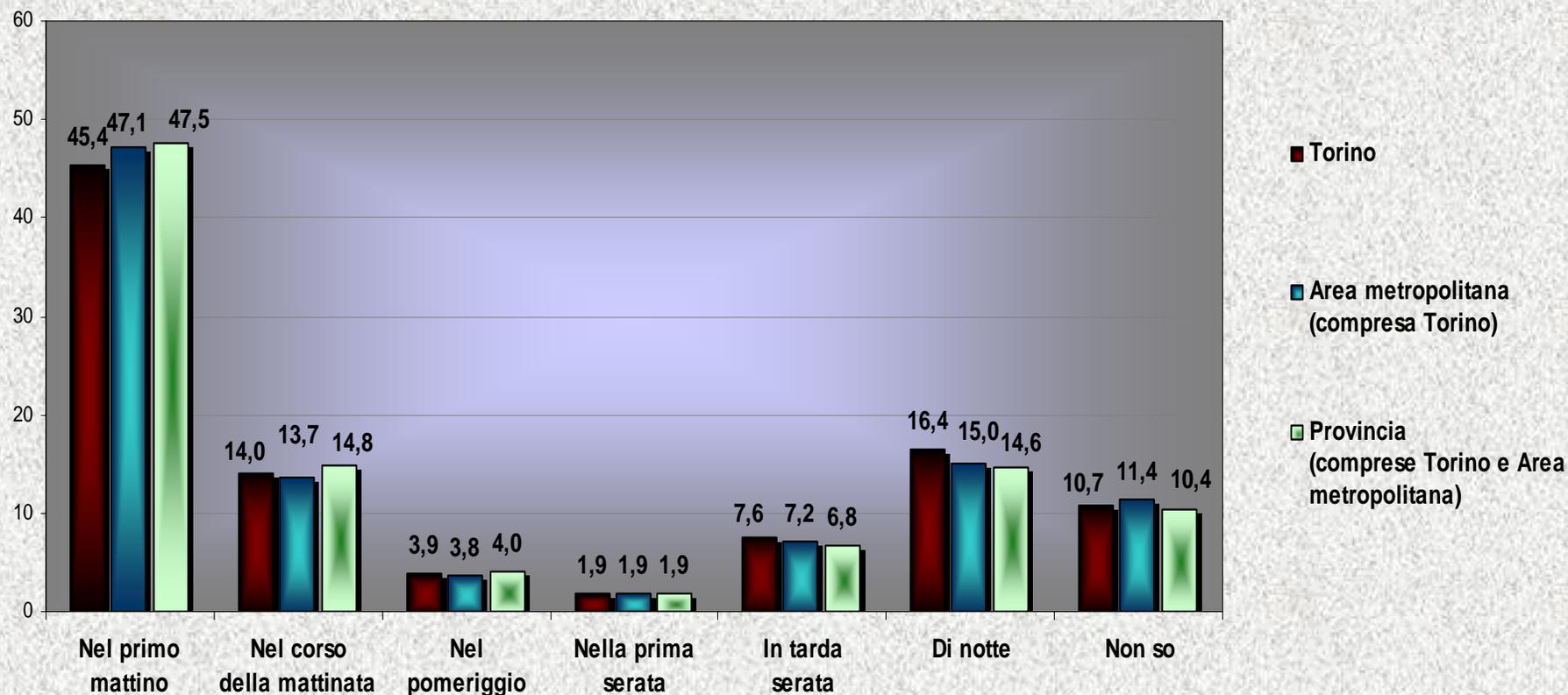
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Andamento autunno 2004 – autunno 2007 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)*



Linee: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”

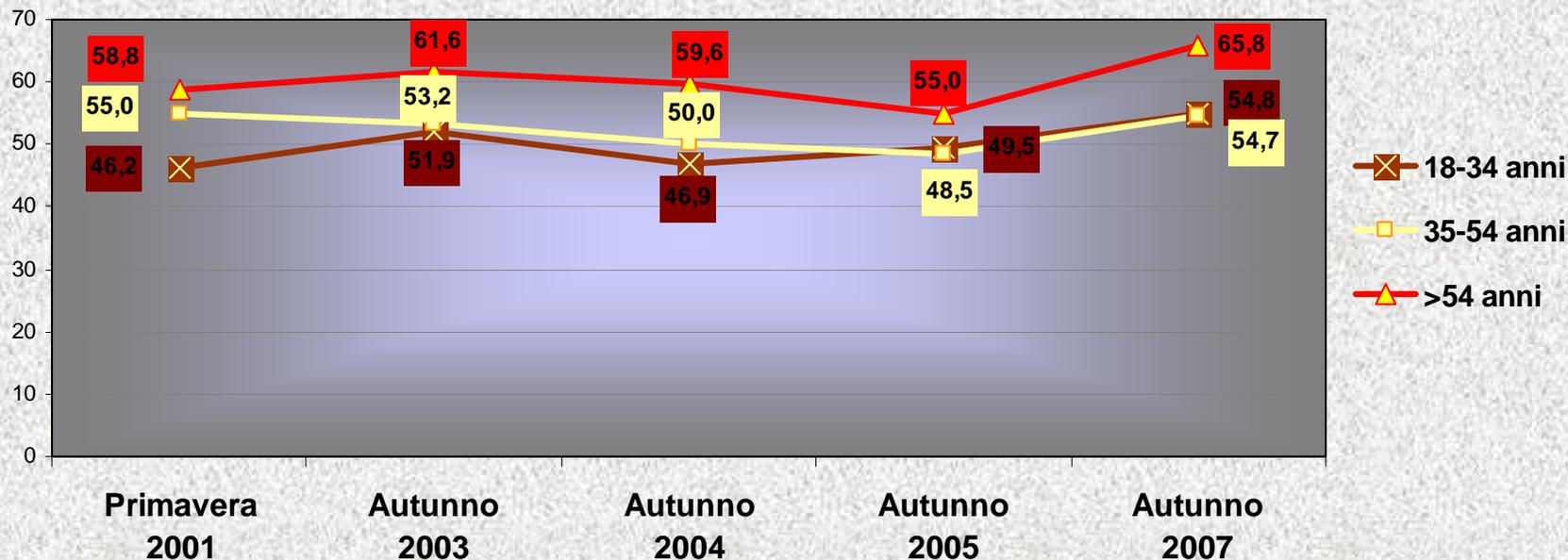
In Provincia, dal 2005 al 2007, è rimasta immutata la quota di abitanti che si dicono soddisfatti per la frequenza della raccolta rifiuti. Si registra, invece, un decremento della soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata (-2,2 punti percentuali), per quello della pulizia della zona di residenza (-3,8 punti percentuali) e per quello della pulizia della città di residenza (-1,3 punti percentuali).

2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o, comunque, nel corso della mattinata (Torino: 59,4%; Area metropolitana: 60,8%; Provincia: 62,3%).

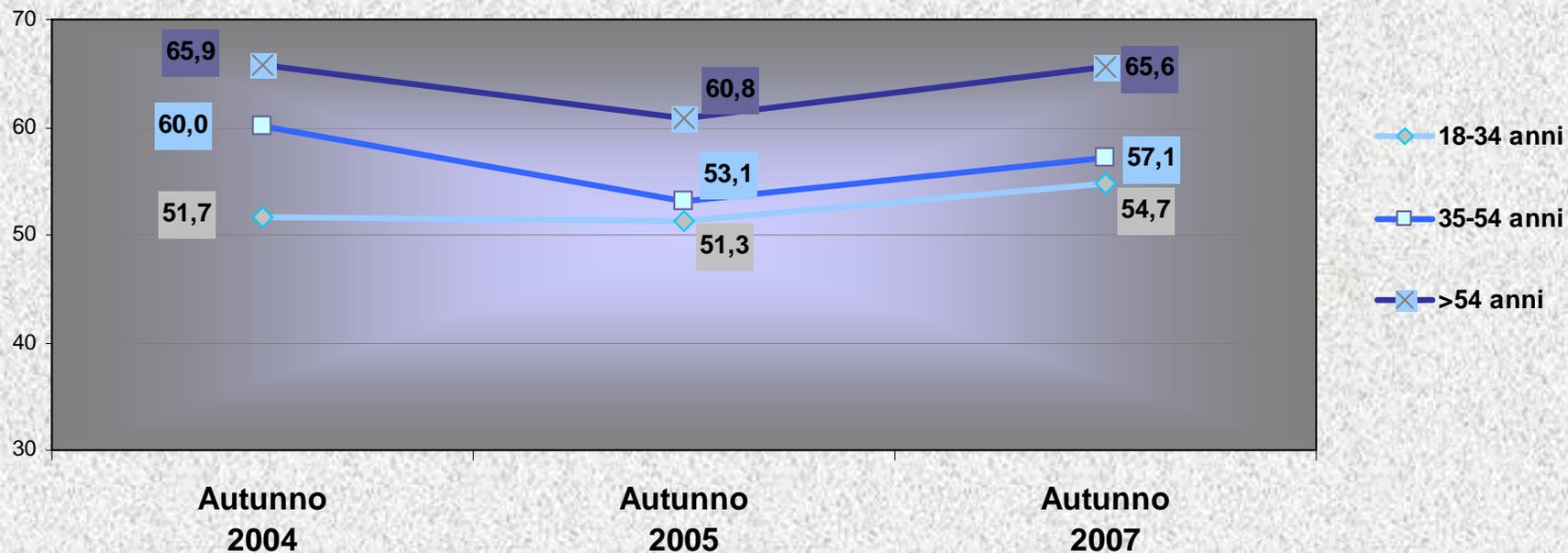
2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Andamento primavera 2001 – autunno 2007 (Torino)*



Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata"

La quota di torinesi che preferirebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata è cresciuta, dall'autunno 2005 all'autunno 2007, in tutte e tre le classi d'età considerate (per i giovani: +5,3 punti percentuali; per i 35-54enni +6,2 punti percentuali; per gli over 54enni: +10,8 punti percentuali).

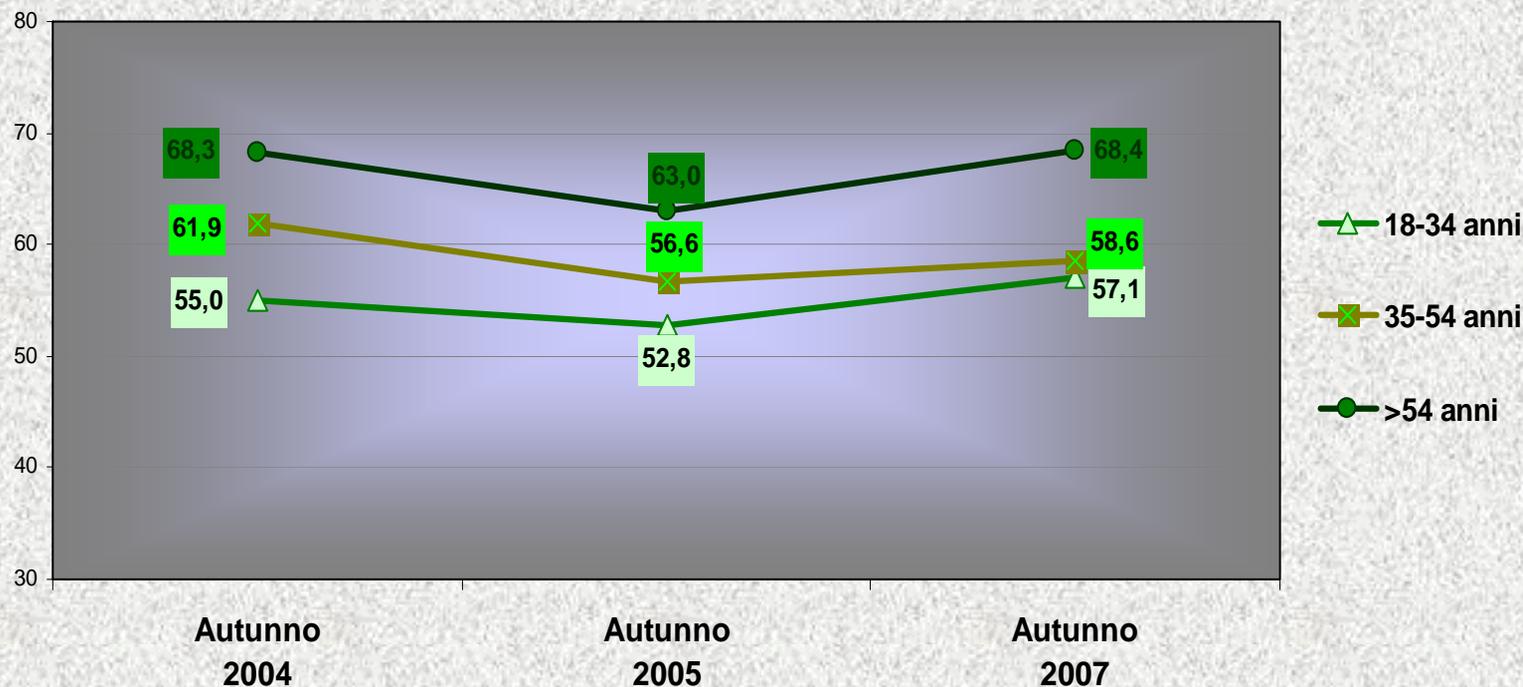
2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Andamento autunno 2004 – autunno 2007* (Area metropolitana, compresa Torino)



Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata"

Dall'autunno 2005 all'autunno 2007, è cresciuta, in tutte e tre le classi d'età considerate, la quota di residenti nell'Area metropolitana che vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (per i giovani: +3,4 punti percentuali; per i 35-54enni: +4,0 punti percentuali; per gli over 54enni: +4,8 punti percentuali).

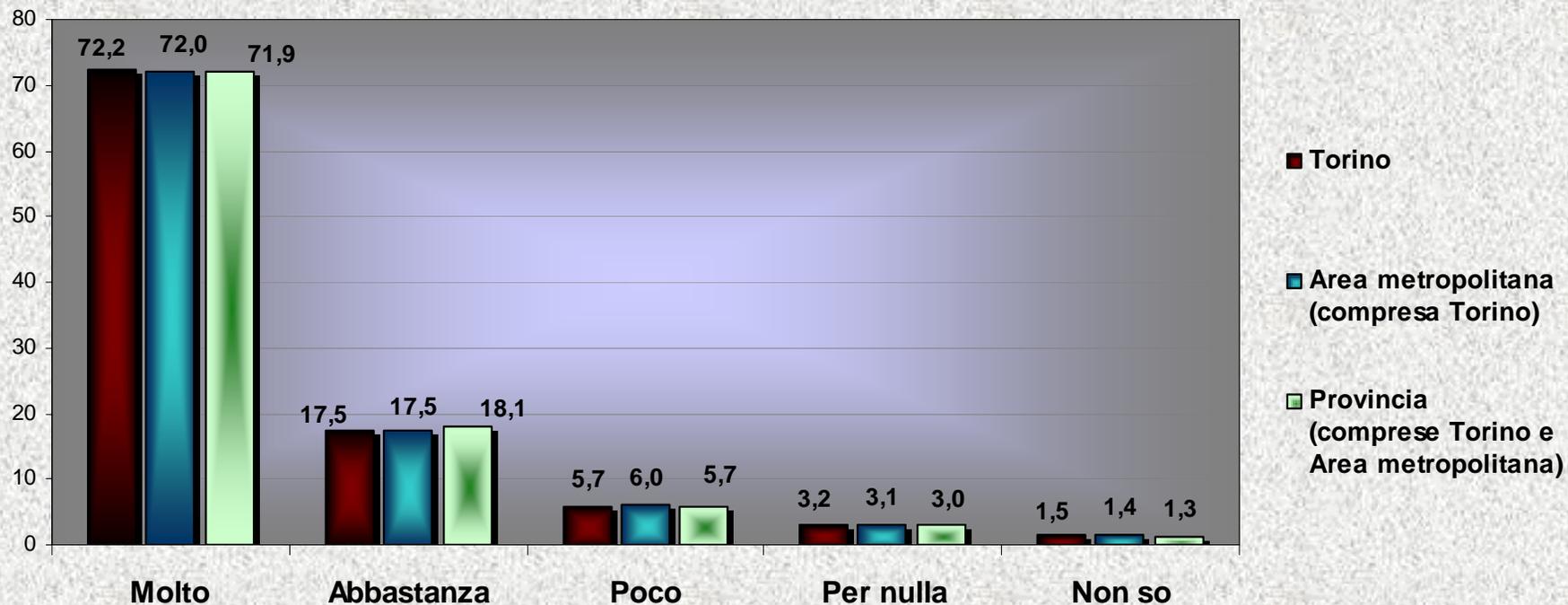
2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Andamento autunno 2004 – autunno 2007* (*Provincia, comprese Torino e Area metropolitana*)



Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata"

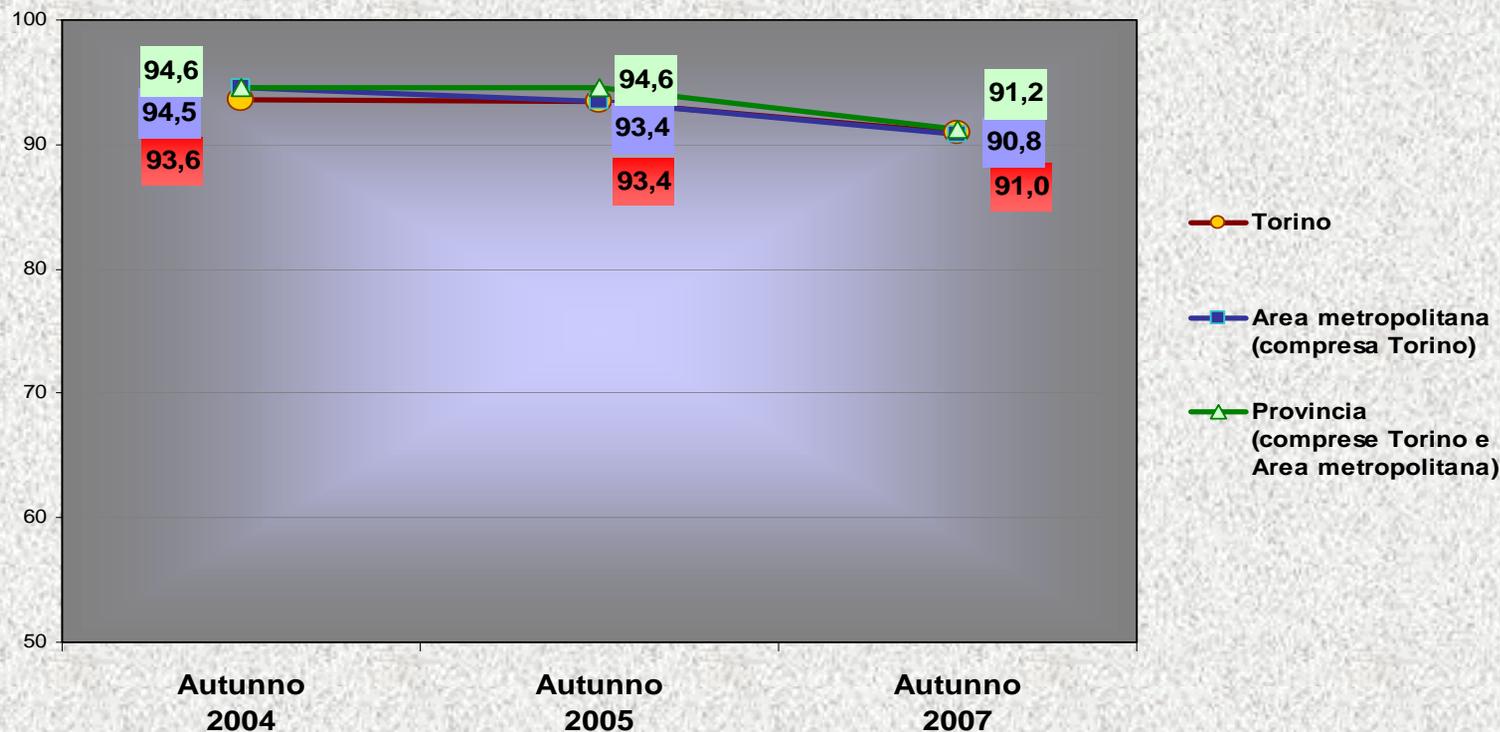
Fra il 2005 e il 2007 è aumentata, nel complesso, la quota di abitanti della Provincia che preferirebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (18-34 anni: +4,3 punti percentuali; 35-54 anni: +2,0 punti percentuali; >54 anni: +5,4 punti percentuali).

2.5. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti? *Confronto fra i territori analizzati*



La raccolta differenziata viene ritenuta molto o abbastanza utile dalla maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate (Torino: 89,7%; Area metropolitana: 89,5%; Provincia: 90,1%).

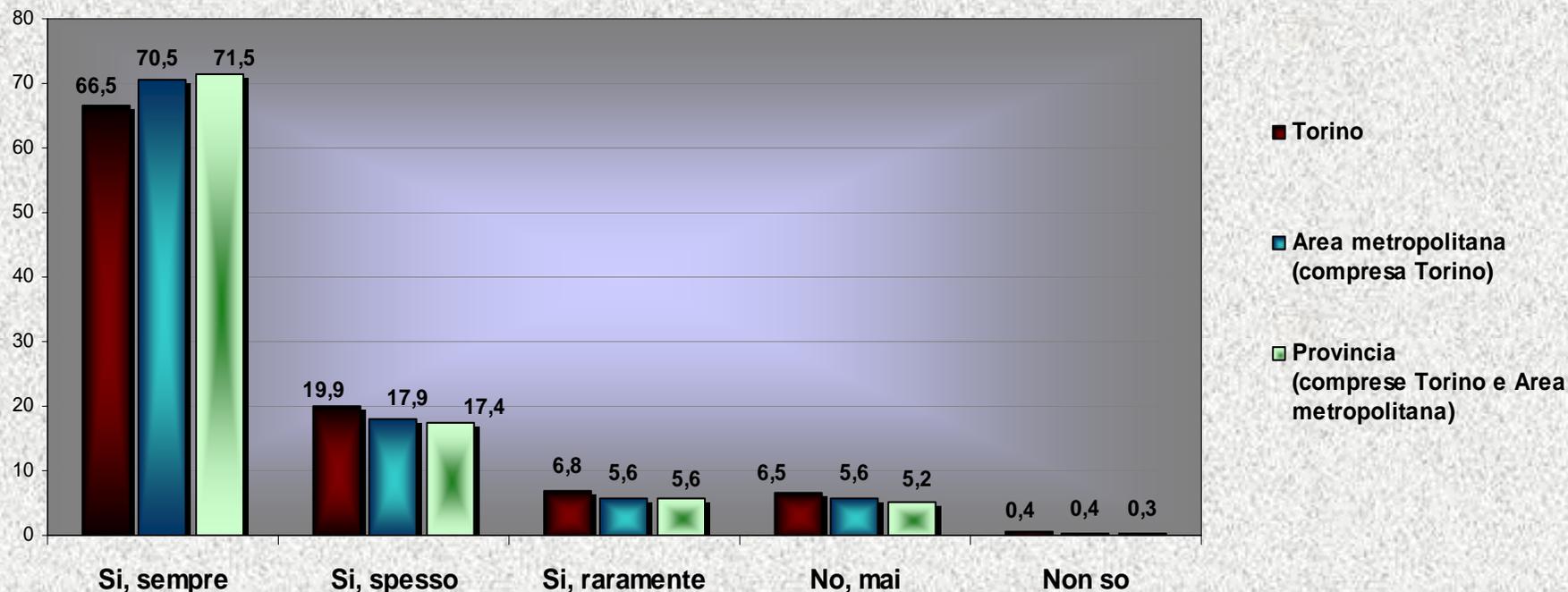
2.5. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti? *Andamento autunno 2004 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte “Molto utile” e “Abbastanza utile“. Dati al netto dei “Non so”

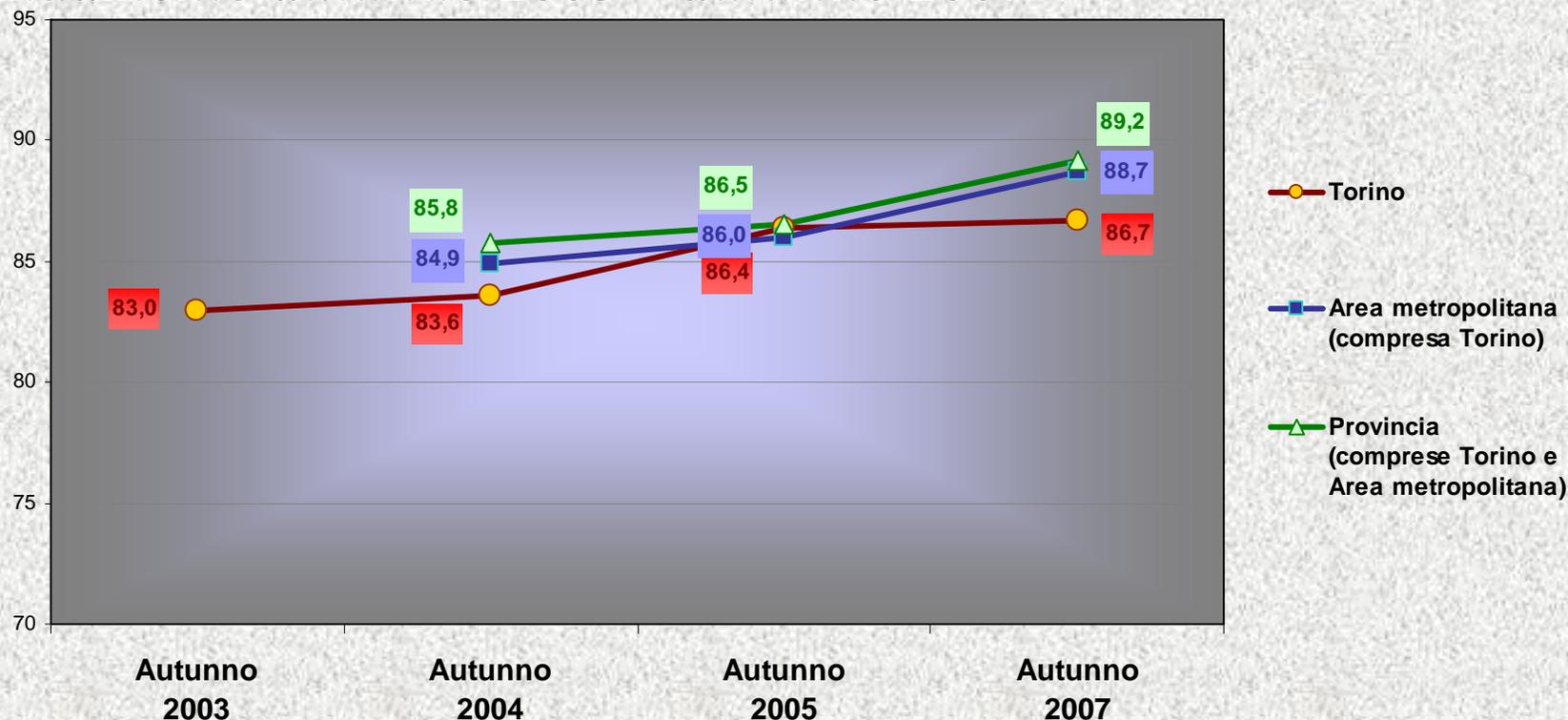
Dal 2005 al 2007, è diminuita la quota di intervistati che ritengono utile la raccolta differenziata (Torino: -2,4 punti percentuali; Area metropolitana: -2,6 punti percentuali; Provincia: -3,4 punti percentuali).

2.6. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti? *Confronto fra i territori analizzati*



Quasi il 90% degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara di effettuare almeno spesso la raccolta differenziata. Si tratta di un dato da interpretare con cautela, dal momento che è plausibile che la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, abbia stimolato a dare risposte affermative anche gli intervistati che non lo fanno effettivamente.

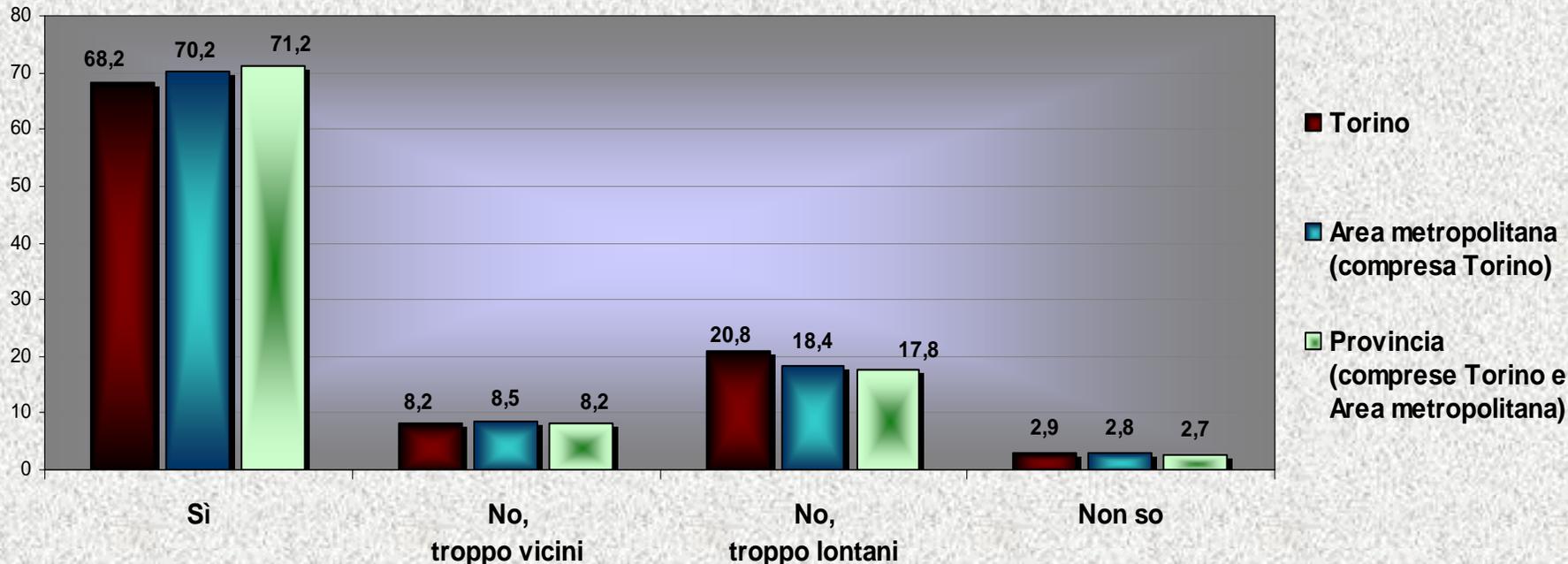
2.6. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti? *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte "Sì, sempre" e "Sì, spesso". Dati al netto dei "Non so"

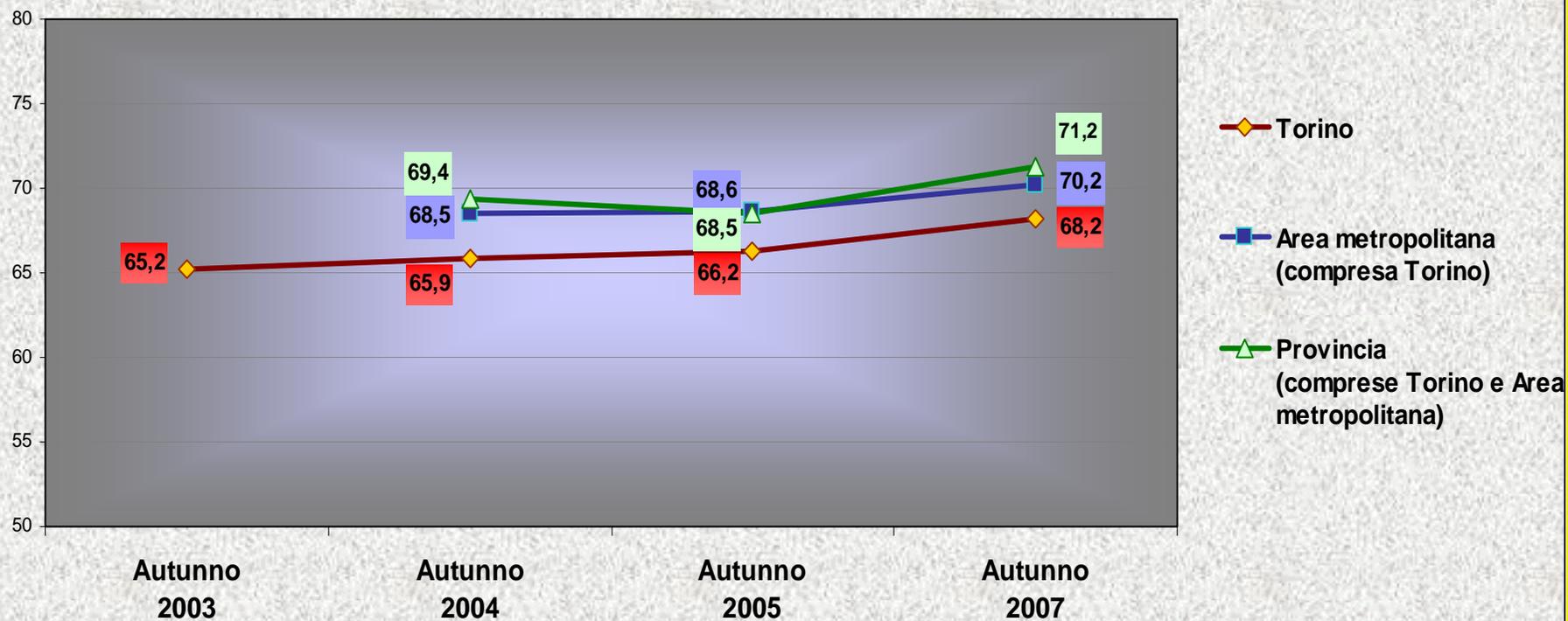
Dal 2005 al 2007, la quota di intervistati che dicono di utilizzare il servizio di raccolta differenziata è rimasta sostanzialmente stabile a Torino (+0,3 punti percentuali), mentre è aumentata nell'Area metropolitana (+2,7 punti percentuali) e in Provincia (+2,7 punti percentuali).

2.7. I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti sono a una distanza adeguata dalla sua abitazione? *Confronto fra i territori analizzati*



La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni considerate. Circa due persone su dieci ritengono, invece, che i contenitori siano troppo lontani dalla loro abitazione.

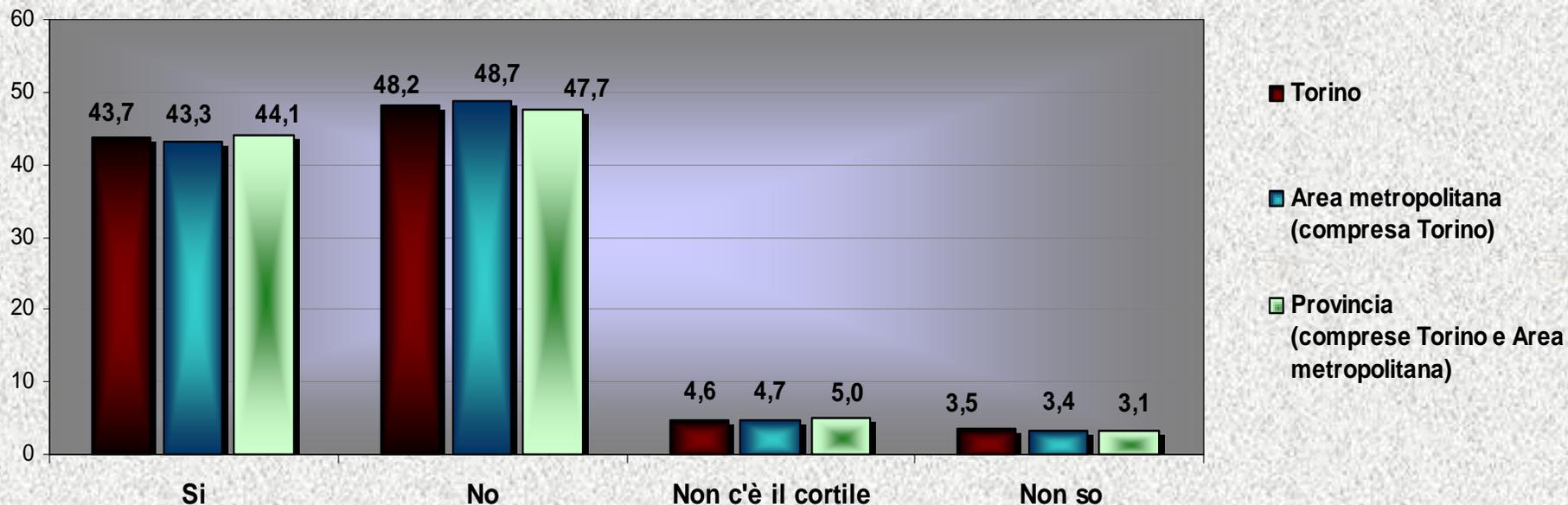
2.7. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata. *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte "Sì"

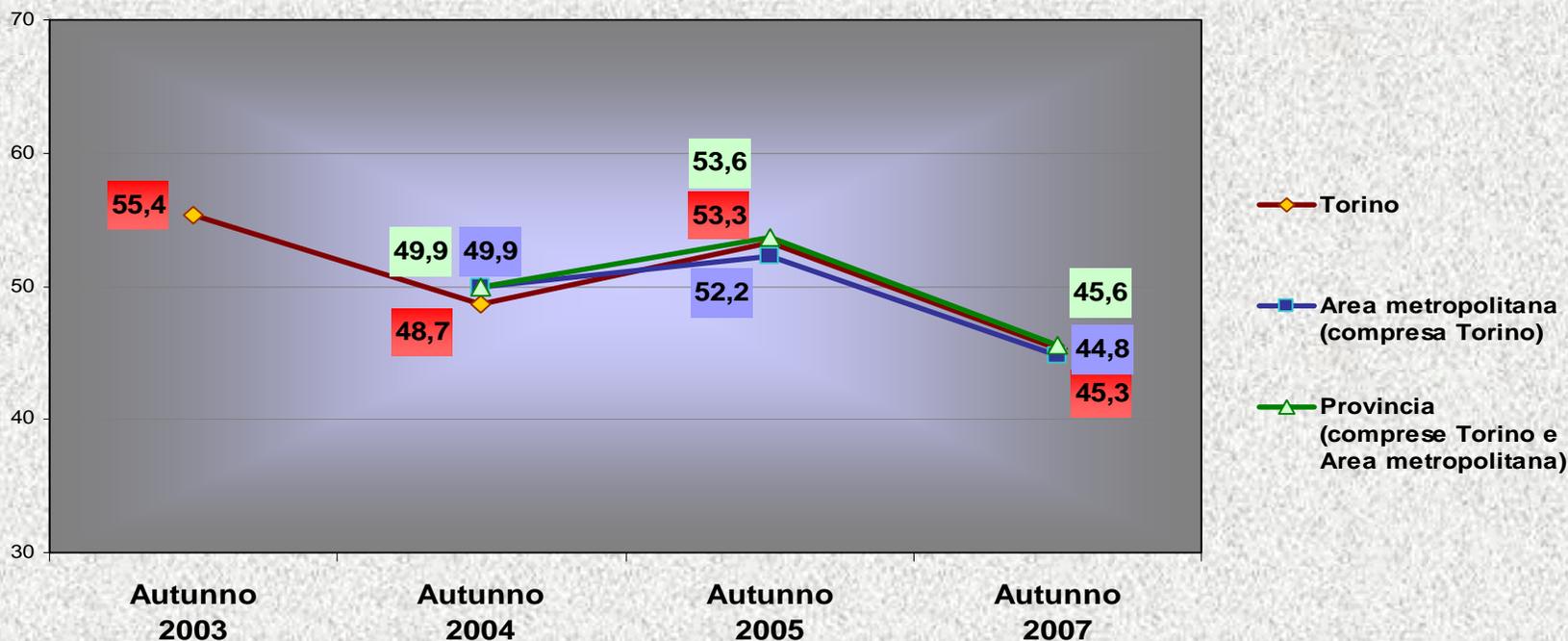
Dal 2005 al 2007, è aumentata, in tutte e tre le aree considerate, la quota di intervistati che reputano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti differenziabili dalla propria abitazione (Torino: +2,0 punti percentuali; Area metropolitana: +1,6 punti percentuali; Provincia: +2,7 punti percentuali).

2.8. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? *Confronto fra i territori analizzati*



Senza rilevanti differenze territoriali, la maggioranza relativa degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara che non ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell'abitazione.

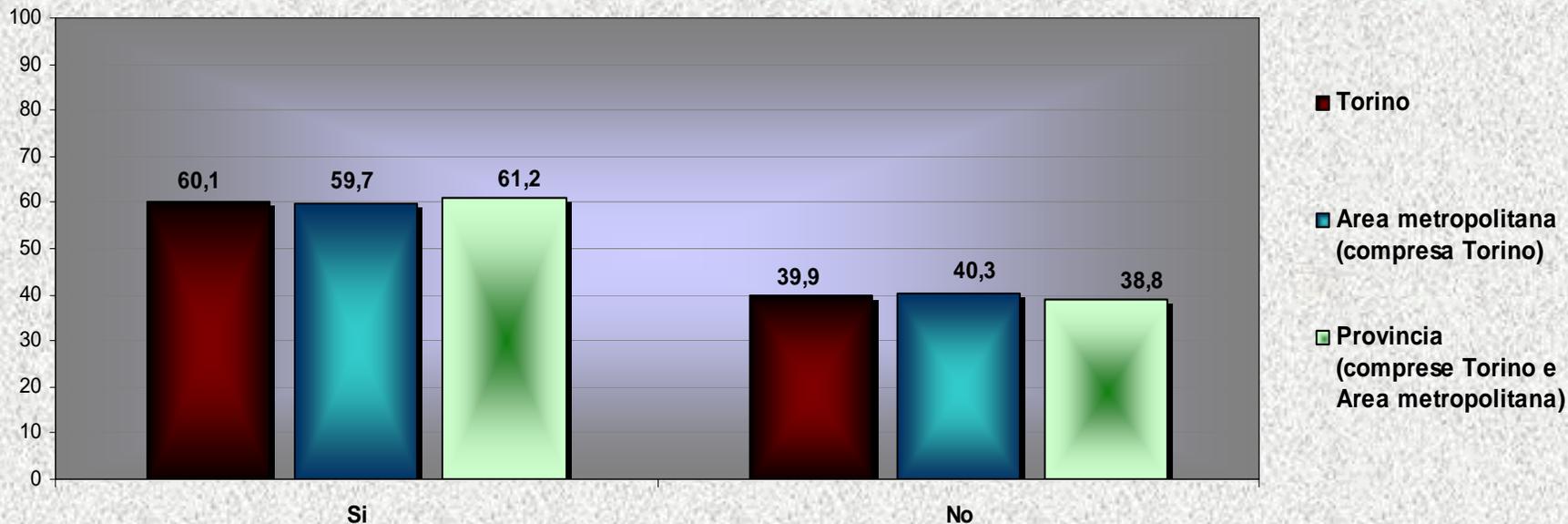
2.8. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



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

Dal 2005 al 2007, in tutti i territori analizzati, si registra un notevole decremento della quota di intervistati che ricorrerebbe più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione (Torino: -8,0 punti percentuali; Area metropolitana: -7,4 punti percentuali; Provincia: -8,0 punti percentuali).

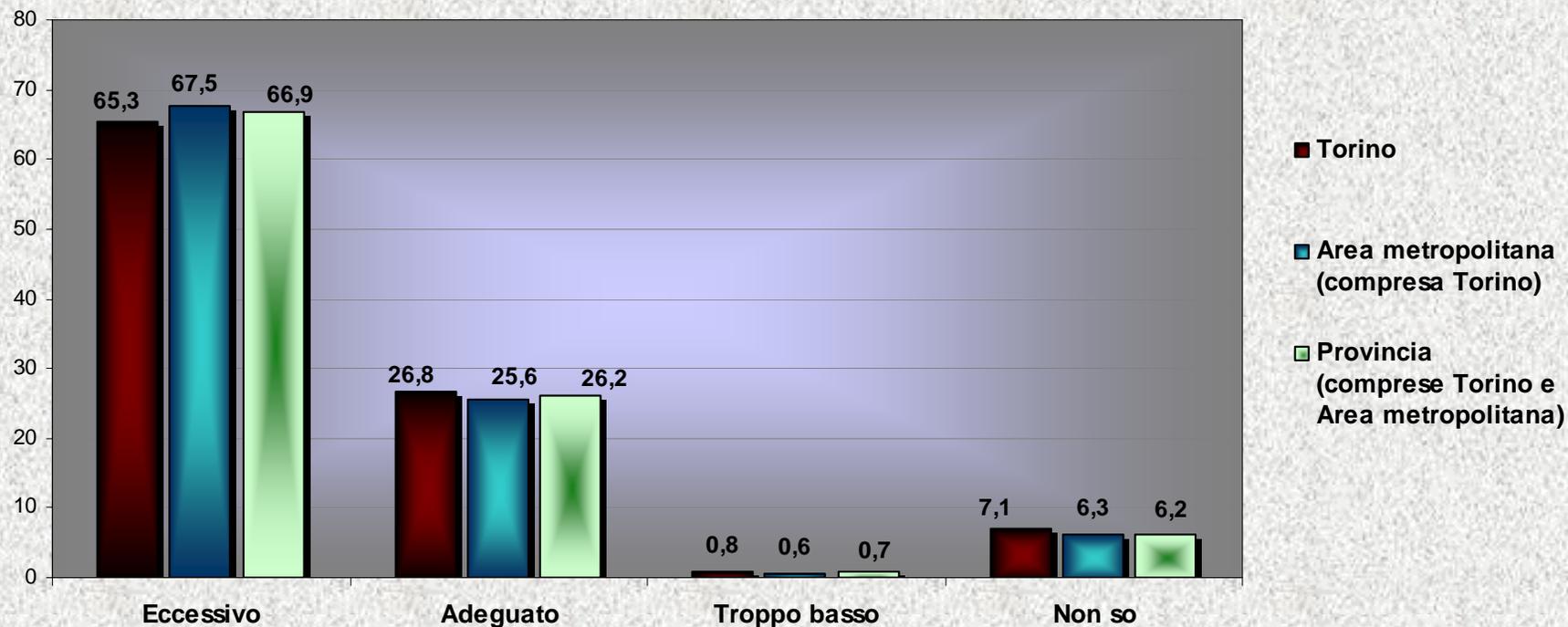
2.8. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? % di risposte tra coloro che utilizzano spesso o raramente o mai la raccolta differenziata



Base: chi utilizza “spesso” o “raramente” o “mai” la raccolta differenziata. Dati al netto di chi dice “nello stabile in cui vivo non c'è un cortile” e di chi non risponde

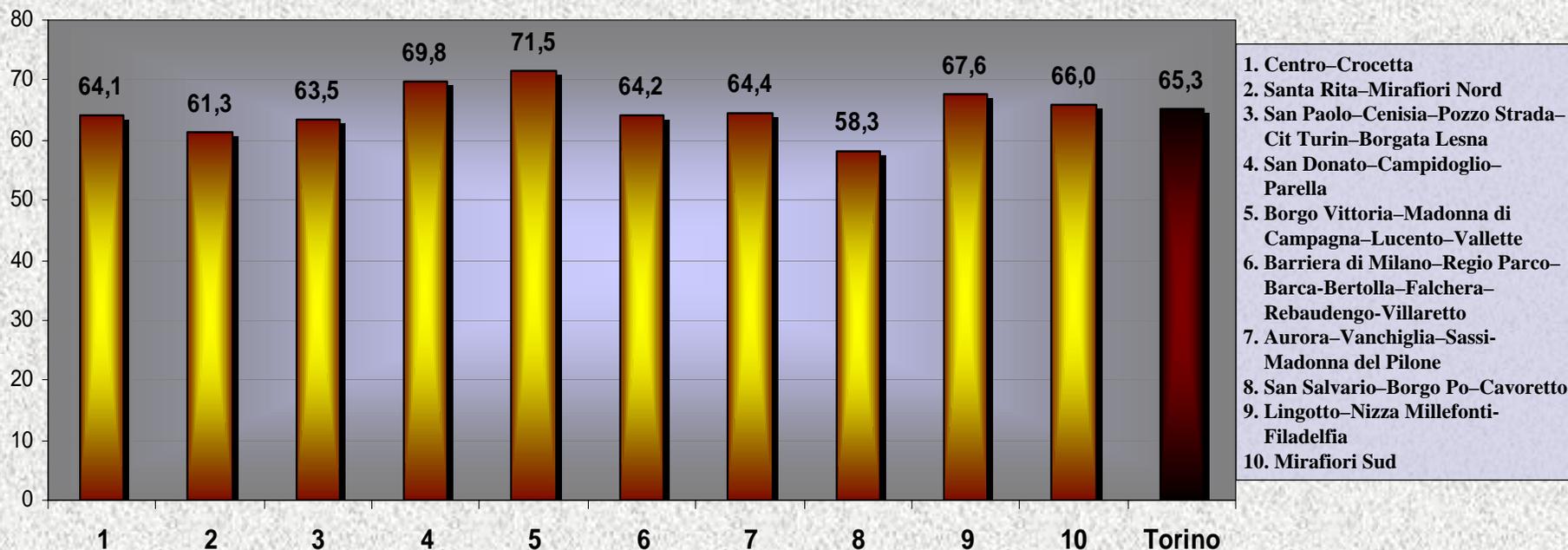
Se rileviamo, però, lo stesso dato considerando solo quelli che utilizzano “spesso” o “raramente” o “mai” la raccolta differenziata, osserviamo che la maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le aree analizzate dichiara che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell’abitazione.

2.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Confronto fra i territori analizzati*



In tutte e tre le aree territoriali, la quota di intervistati che giudica eccessivo il costo del servizio in relazione alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. Rilevante è comunque la quota di intervistati, un 27% circa, che giudica le tariffe troppo basse o comunque adeguate.

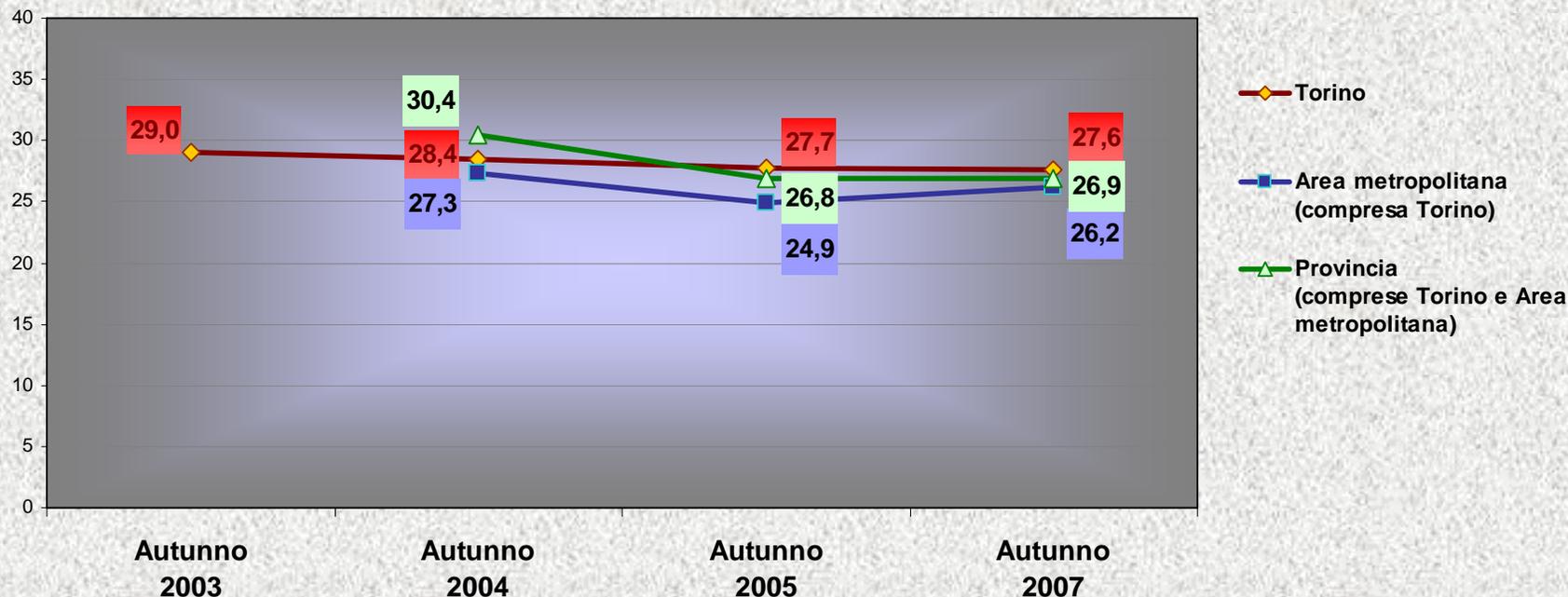
2.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "È eccessivo rispetto alla qualità del servizio". Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Rispetto a Torino, le circoscrizioni che risultano essere meno soddisfatte per le tariffe del servizio, giudicandole eccessive rispetto alla qualità del servizio offerto, sono la 10, la 9, la 4 e, soprattutto, la 5. Gli abitanti delle altre circoscrizioni, invece, risultano essere meno critici dei torinesi considerati nel loro complesso. Si segnala, comunque, che la maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni torinesi considera eccessive le tariffe applicate al servizio.

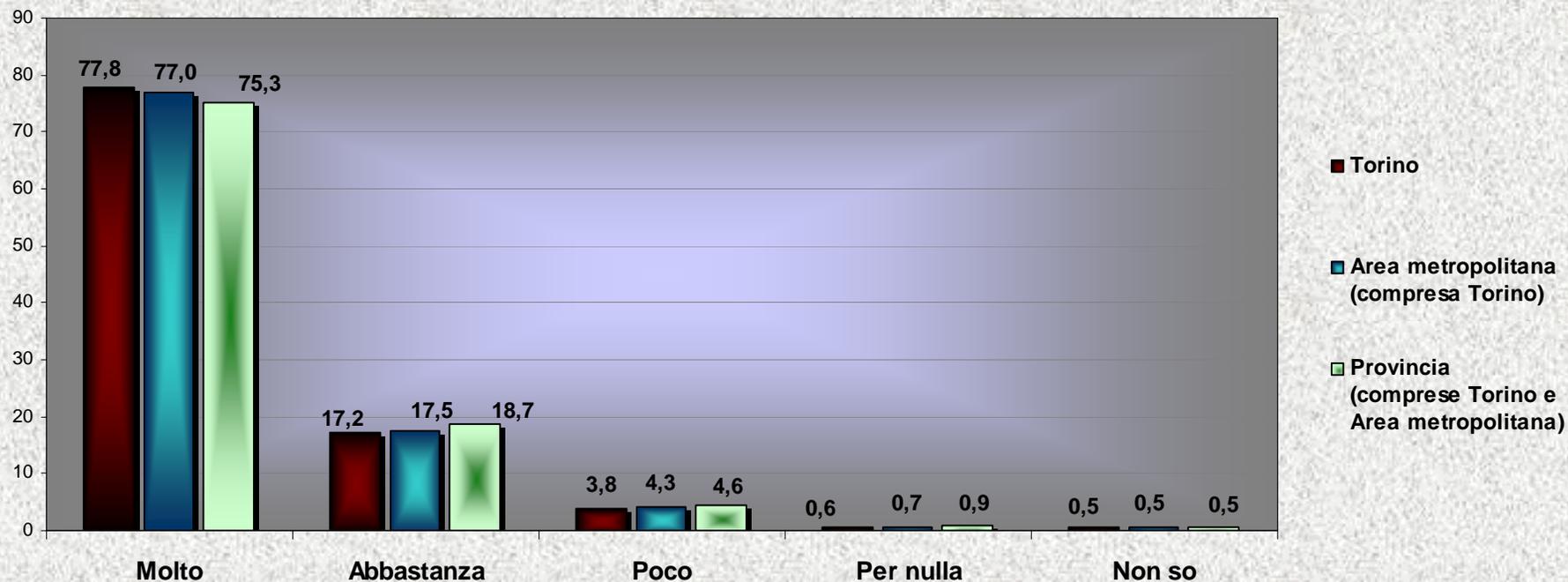
2.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”

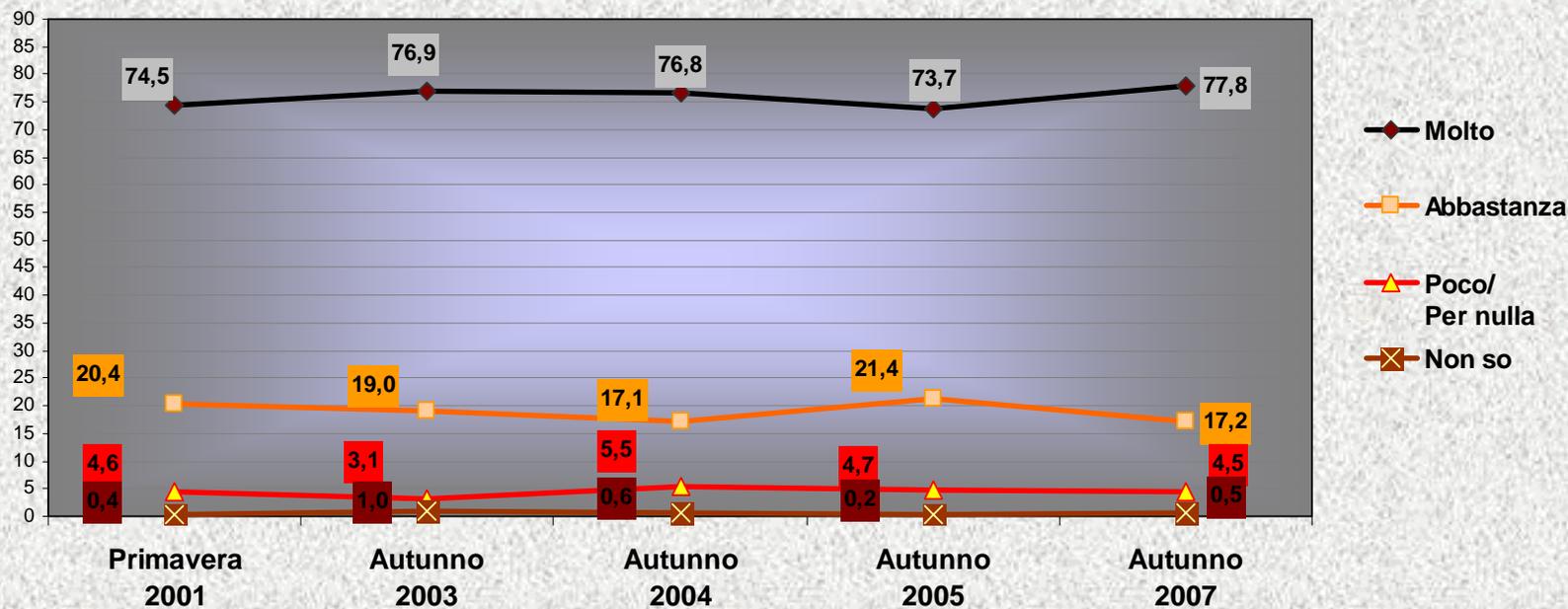
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, è rimasta sostanzialmente stabile, in tutte e tre le aree considerate la quota di torinesi che considerano adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio.

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Confronto fra i territori analizzati*



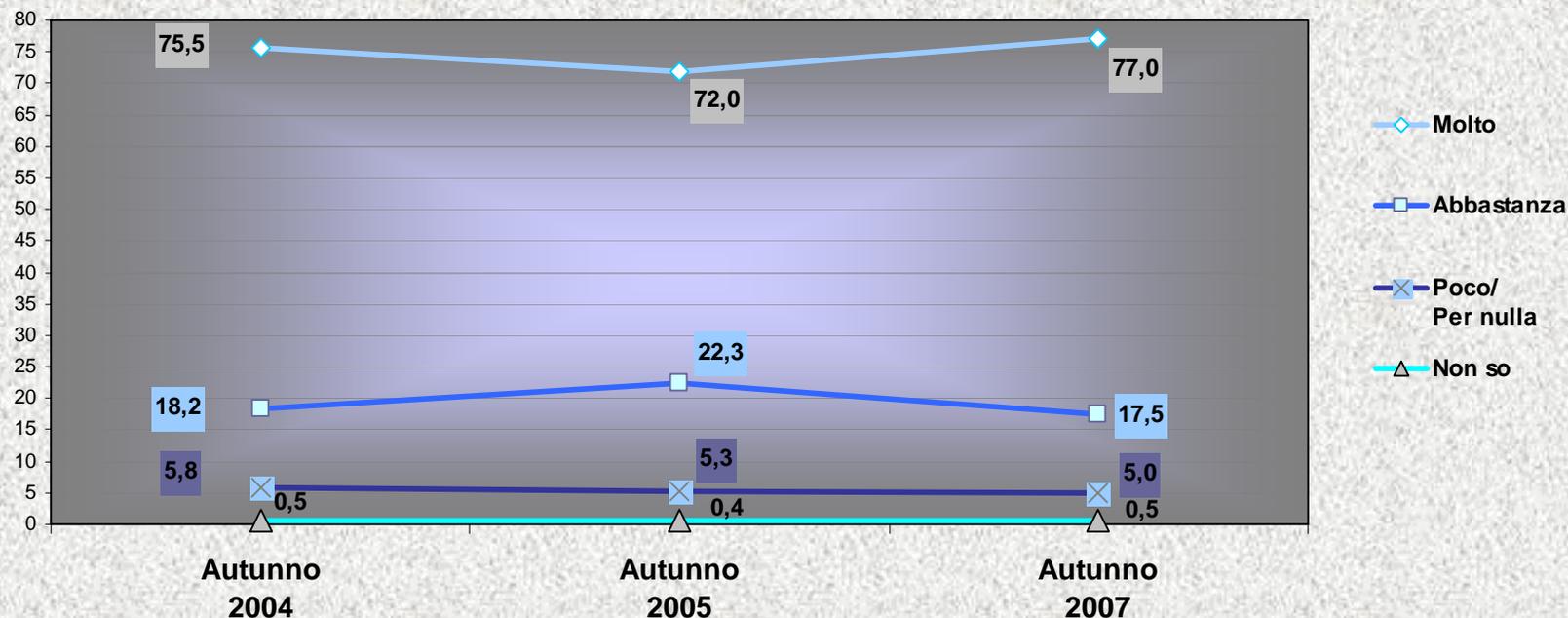
La quasi totalità delle tre popolazioni analizzate (Torino: 95,0%; Area metropolitana: 94,5%; Provincia: 94,0%) ritiene che i cittadini siano molto o abbastanza responsabili, assieme all'azienda, per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento primavera 2001 – autunno 2007* (Torino)



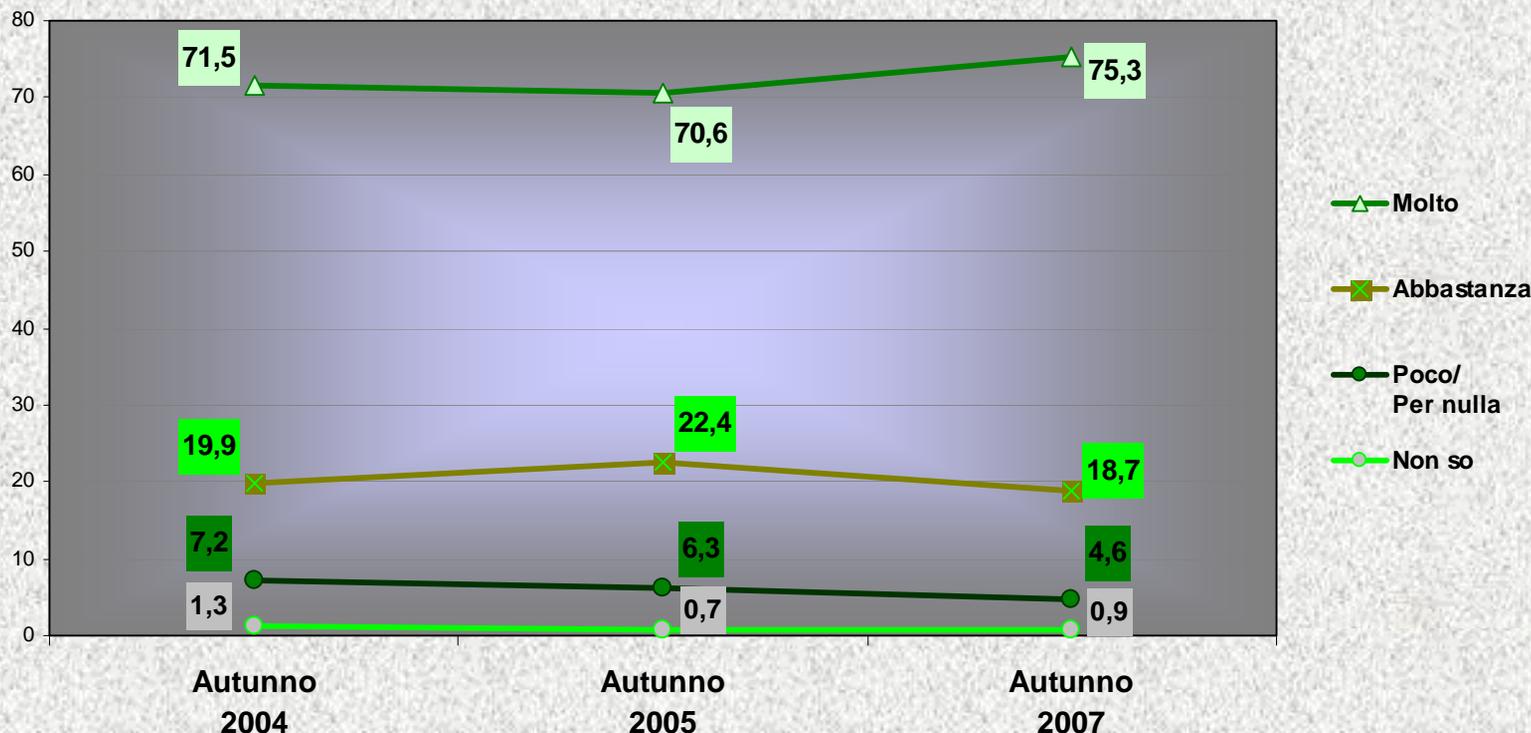
A Torino, dalla primavera 2001 all'autunno 2007, non si registrano variazioni rilevanti circa la percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi: per tutti gli anni considerati la stragrande maggioranza dei Torinesi considera l'azienda e i cittadini corresponsabili dello stato di pulizia di strade e marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" a Torino sono state il 94,9% nel 2001, il 95,9% nel 2003, il 93,9% nel 2004, il 95,1% nel 2005 e il 95,0% nel 2007).

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Area metropolitana, compresa Torino)*



Dal 2004 al 2007, nell'Area metropolitana non si registrano variazioni rilevanti circa la percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi: per ciascuno dei 3 anni considerati la maggioranza assoluta degli abitanti dell'Area metropolitana pensa, infatti, che i cittadini e l'azienda siano corresponsabili della pulizia di strade e marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" nell'Area metropolitana sono state il 93,7% nel 2004, il 94,2% nel 2005 e il 94,5% nel 2007).

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007* (*Provincia, comprese Torino e Area metropolitana*)



Anche in Provincia, non è sostanzialmente mutata, dal 2004 al 2007, la percezione di corresponsabilità dei cittadini e dell'azienda per la scarsa pulizia delle strade e dei marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" nella Provincia sono state il 91,4% nel 2004, il 93,0% nel 2005 e il 94,0% nel 2007).

2.11. In conclusione

- La maggioranza assoluta dei torinesi, degli abitanti dell'Area metropolitana e della Provincia sono, nel complesso, soddisfatti del servizio di igiene urbana.
- Il voto medio conferito al servizio raggiunge la sufficienza piena in tutte le aree considerate. Dall'autunno 2005 all'autunno 2007, nell'Area metropolitana e nella Provincia non si registrano variazioni significative in merito. A Torino, invece, nel 2007 il voto medio conferito al servizio raggiunge per la prima volta la sufficienza piena.

2.11. In conclusione

- Mentre gli abitanti della Provincia e dell'Area metropolitana valutano positivamente tutte e quattro le principali dimensioni del servizio (frequenza della raccolta, servizio raccolta differenziata, pulizia della zona di residenza, pulizia del Comune in cui si vive), i torinesi sono un po' più critici nei confronti della pulizia del proprio Comune: contrariamente a quanto accade negli altri due territori considerati, infatti, nel capoluogo piemontese la quota di abitanti soddisfatti per la pulizia del proprio Comune non supera quella degli insoddisfatti.
- Rispetto al 2005, il livello di soddisfazione per la frequenza della raccolta rifiuti e per la pulizia della città è cresciuto, nel 2007, sia fra i torinesi, sia fra gli abitanti dell'Area metropolitana, mentre in Provincia è rimasto sostanzialmente stabile il livello di soddisfazione per il primo servizio ed è diminuito quello per il secondo.

2.11. In conclusione

- La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata è diminuita sia a Torino che nella Provincia, mentre non si registrano variazioni rilevanti nell'Area metropolitana.
- I confronti con il 2005 differenziano tra loro tutte e tre le aree considerate per quanto concerne la soddisfazione per la pulizia della zona di residenza: nel 2007 si registra, infatti, un trend positivo nel capoluogo piemontese, un andamento opposto in Provincia e una situazione pressoché immutata nell'Area metropolitana.
- Gli abitanti di tutti e tre i territori considerati sono concordi nel sostenere che preferirebbero che i rifiuti venissero raccolti durante la mattinata. Dal 2005 al 2007 la quota di persone che considerano il mattino il momento migliore per effettuare la raccolta dei rifiuti è aumentata in tutte e tre le aree analizzate.

2.11. In conclusione

- Dai nostri dati sembrerebbe che la raccolta differenziata, ritenuta utile dalla maggioranza assoluta degli intervistati, venga praticata dalla quasi totalità della popolazione in tutte le aree considerate. Come è stato sottolineato precedentemente, questo è un dato che va interpretato con cautela in quanto la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, ha realisticamente stimolato gli intervistati a dare risposte affermative. Dal 2005 al 2007, il numero di chi dichiara di effettuare la raccolta differenziata è rimasto stabile a Torino, mentre è leggermente cresciuto fra gli abitanti dell'Area metropolitana e della Provincia.
- Gli abitanti di tutte e tre le zone analizzate considerano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili.

2.11. In conclusione

- La maggioranza relativa degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara che non ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell'abitazione. In generale, dal 2005 al 2007, diminuisce notevolmente la quota di intervistati che ricorrerebbero più spesso alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero posti all'interno dei cortili delle abitazioni.
- Una nuova analisi ha però permesso di evidenziare che se si rileva lo stesso dato considerando unicamente quelli che utilizzano “spesso” o “raramente” o “mai” la raccolta differenziata, i risultati cambiano: la maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le aree analizzate che non utilizzano sempre la raccolta differenziata dichiara infatti che se ne servirebbe più spesso qualora i contenitori dei rifiuti riciclabili venissero posti nel cortile dell'abitazione.

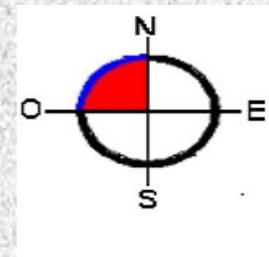
2.11. In conclusione

- In generale, le tariffe applicate al servizio sono considerate troppo elevate rispetto alla qualità offerta.
- Gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, i cittadini e l'azienda corresponsabili per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Erogazione dell'acqua

A cura di Rossana Cima



3.0. 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 l'erogazione dell'acqua a Torino e negli altri comuni serviti da Smat (65 domande).
- CAMPIONE: 1000 piemontesi, suddivisi in due sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 600) e dalla popolazione residente nei 193 comuni della Provincia di Torino serviti da Smat, compresa la città di Torino (N = 1000). I due campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere ed età.

3.0. Caratteristiche dell'indagine

● CONFRONTI NEL TEMPO:

- **Torino:** lo strumento di rilevazione ha qualche elemento di sovrapposizione con quello utilizzato nelle ricerche condotte sugli abitanti di Torino nella primavera 2001, nell'autunno 2003, nell'estate 2004, nell'autunno 2004, nell'estate 2005 e nell'autunno 2005. Questo consente, per i soli residenti in Torino, di studiare l'andamento della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile analizzato negli anni intercorsi fra il 2001 e l'autunno del 2007.
- **193 comuni della Provincia di Torino:** non è possibile studiare l'andamento della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile analizzato nei sei anni intercorsi fra la primavera 2001 e l'autunno 2007, poiché nelle precedenti rilevazioni la popolazione considerata era composta dai residenti in tutti i comuni della Provincia di Torino. Nell'autunno 2007 la popolazione intervistata è invece composta dagli abitanti dei soli comuni (193) serviti da Smat.

3.1. Confronto fra il campione e l'universo: Torino

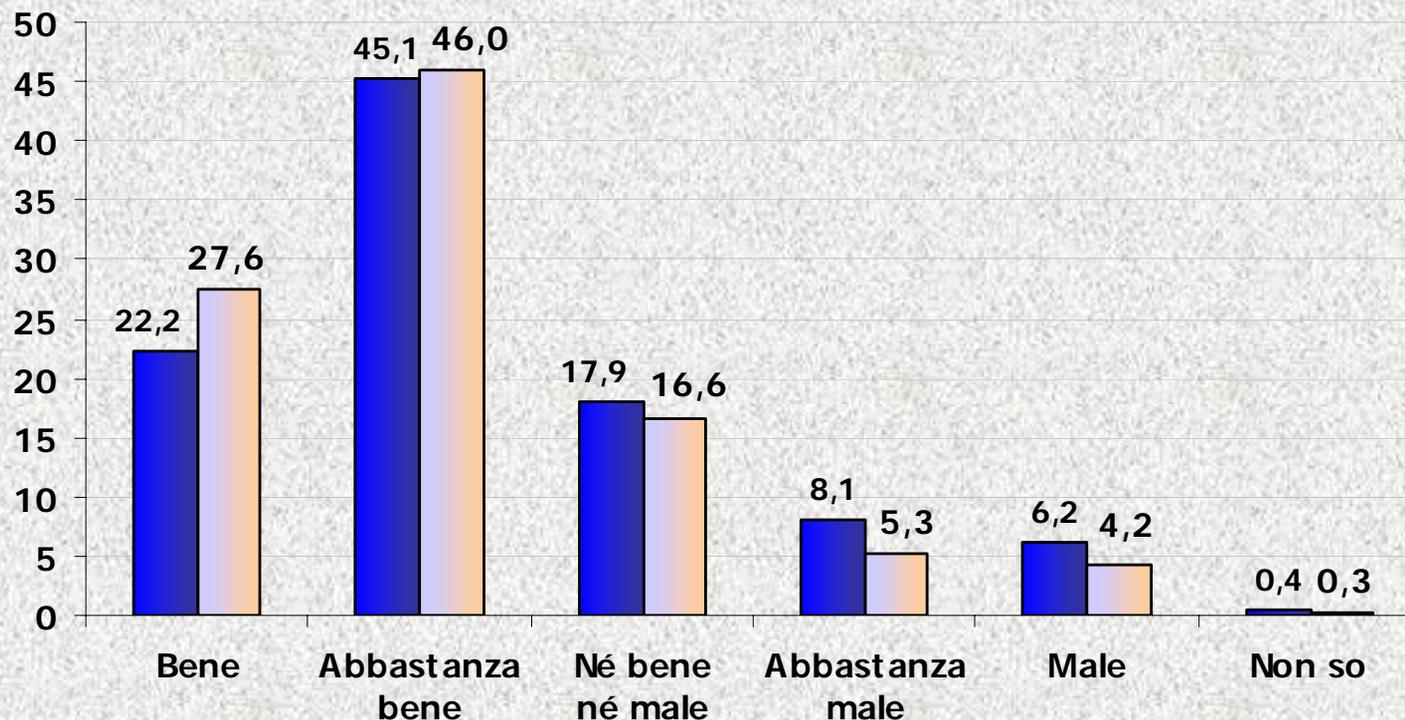
	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365.803	283	47,2%	47,2%	5,9
Femmine	409.750	317	52,8%	52,8%	5,6
18 - 24 anni	51.581	40	6,7%	6,6%	7,9
25 - 34 anni	123.400	96	15,9%	15,9%	7,5
35 - 44 anni	149.129	115	19,2%	19,2%	7,3
45 - 54 anni	121.375	94	15,7%	15,6%	7,5
55 - 64 anni	116.269	90	15,0%	15,0%	7,5
> 64 anni	213.799	165	27,6%	27,6%	6,9
Basi	775.553	600	100,0%	100,0%	4,1

3.1. Confronto fra il campione e l'universo: Provincia - 193 comuni serviti da Smat, compresa Torino

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	716.405	477	47,7%	47,7%	4,6
Femmine	784.965	523	52,3%	52,3%	4,4
18 - 24 anni	106.145	71	7,1%	7,1%	6,1
25 - 34 anni	235.485	157	15,7%	15,7%	5,8
35 - 44 anni	290.326	193	19,3%	19,3%	5,7
45 - 54 anni	245.819	164	16,4%	16,4%	5,8
55 - 64 anni	233.339	155	15,5%	15,5%	5,8
> 64 anni	390.256	260	26,0%	26,0%	5,4
Basi	1.501.370	1.000	100,0%	100,0%	3,2

3.2. Secondo Lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



La maggioranza assoluta delle due popolazioni intervistate ritiene che nel proprio Comune di residenza si viva almeno abbastanza bene. Questa maggioranza è leggermente superiore nei 193 comuni della Provincia (73,6%) che a Torino (67,3%). Decisamente ridotta è la quota di persone molto o abbastanza insoddisfatte di come attualmente si vive in città, che raggiunge il 14,3% a Torino e il 9,5% fra gli abitanti della Provincia.

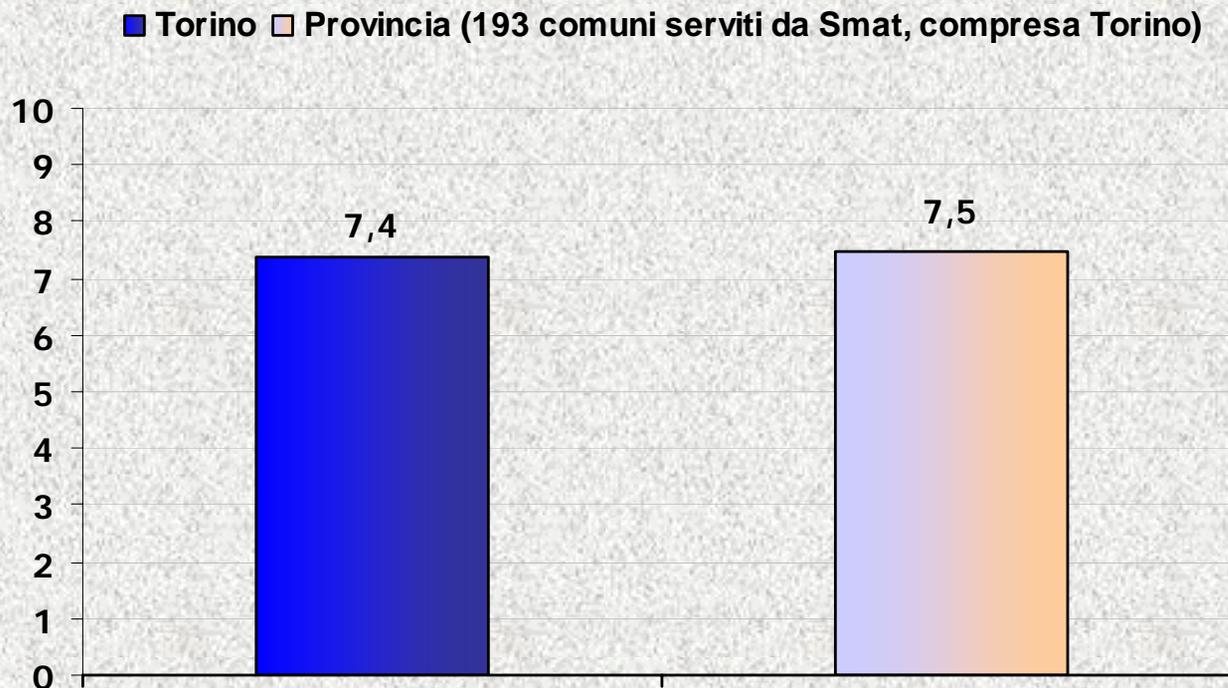
3.2. Secondo Lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? Andamento primavera 2001 - autunno 2007 (Torino)



Linea: percentuali di risposte “Bene” e “Abbastanza bene”

Rispetto al 2005, i torinesi convinti che nel capoluogo piemontese si viva bene o abbastanza bene sono sensibilmente cresciuti (+19,9 punti percentuali). Nel 2007, la quota dei soddisfatti approssima quella registrata nella primavera del 2001.

3.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?



Barre: soddisfazione media per la propria vita

Senza rilevanti differenze territoriali, gli abitanti delle due popolazioni considerate si dichiarano discretamente soddisfatti della vita che attualmente conducono. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si aggira intorno al 7,5 sia a Torino che in Provincia (193 comuni).

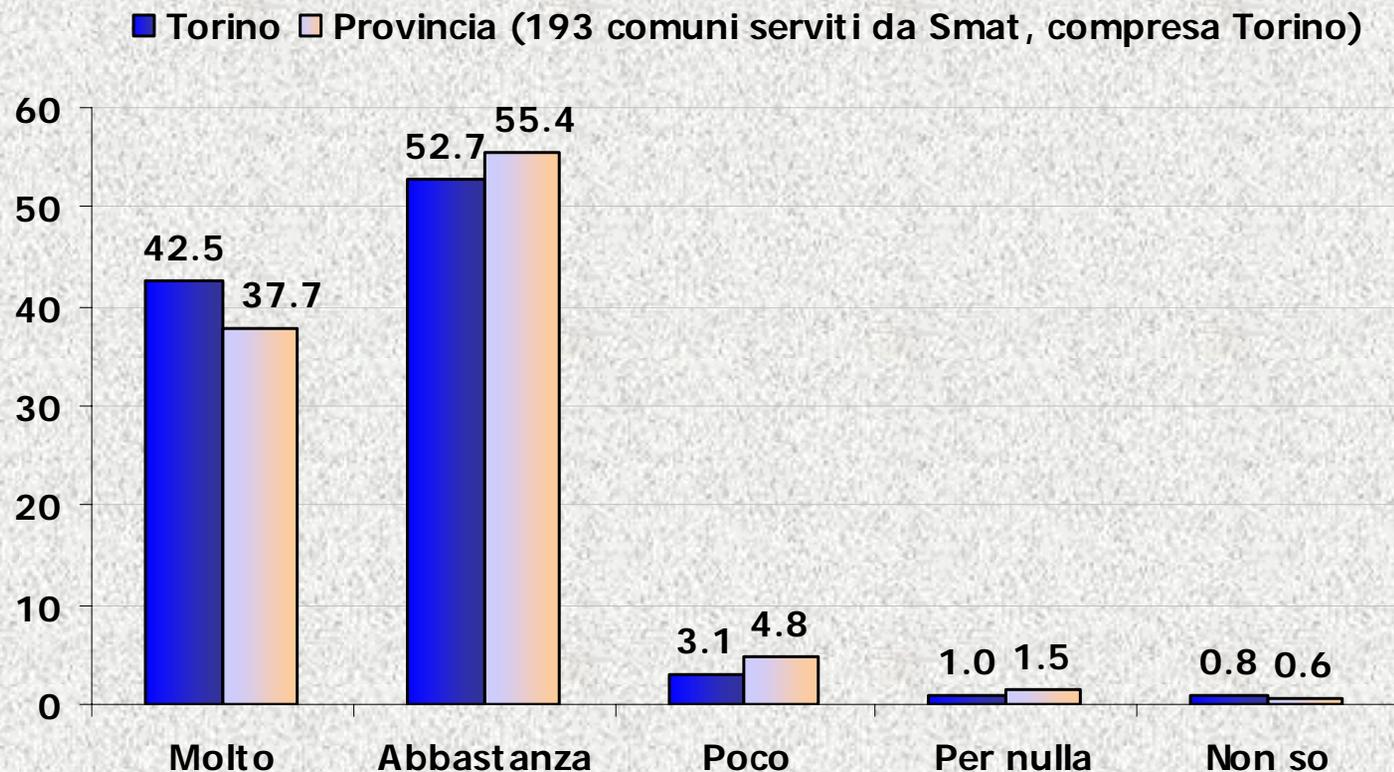
3.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Andamento autunno 2003 - autunno 2007 (Torino)



Linea: soddisfazione media per la propria vita

A Torino, la soddisfazione per la propria vita ha subito un leggero incremento fra il 2005 e il 2007 (+0,2). Nell'anno appena trascorso, il livello di soddisfazione medio è tornato pari a quello registrato nell'autunno 2003 e nell'autunno 2004.

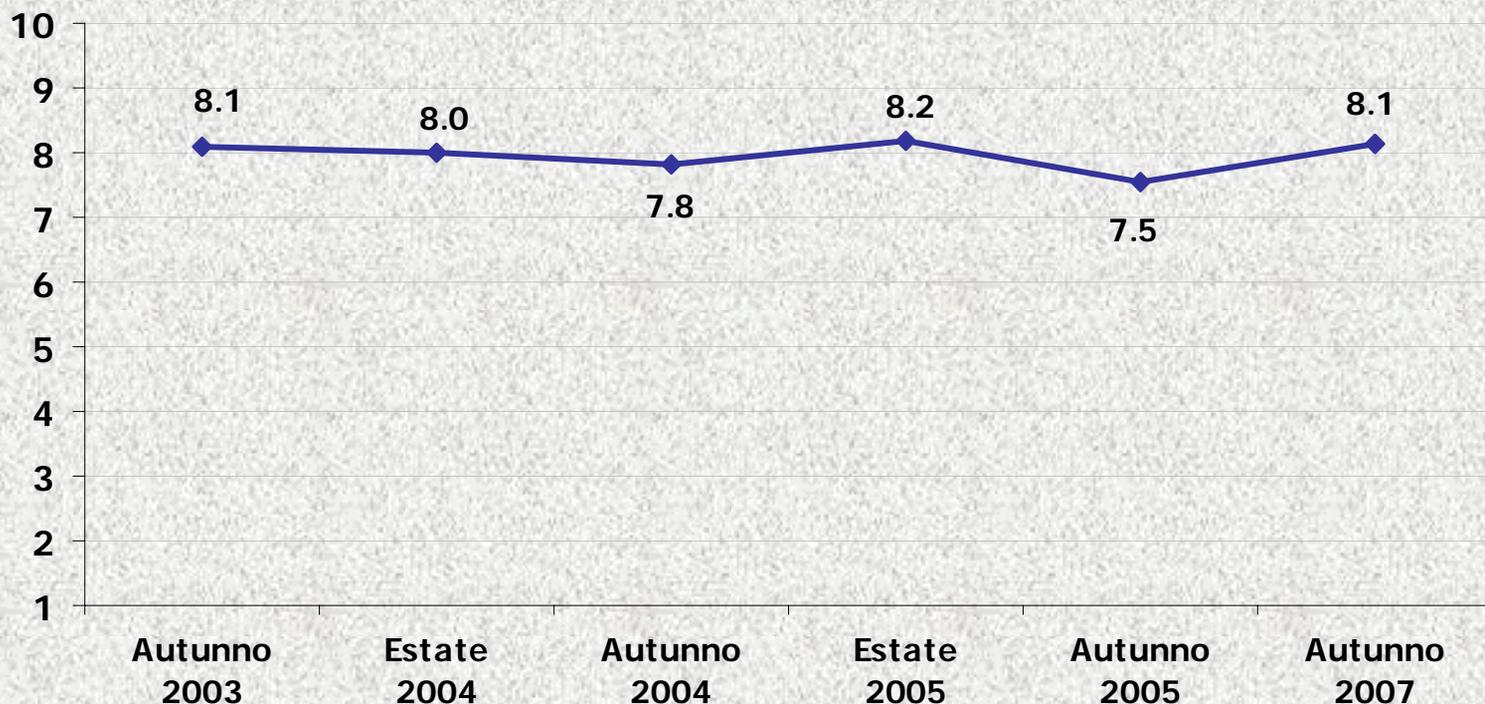
3.4. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede?



Nel complesso, gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di erogazione dell'acqua potabile. Ad esprimere giudizi almeno abbastanza positivi è la quasi totalità delle due popolazioni analizzate (Torino=95,2%; Provincia=93,1%). Su scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si attesta sull'8 in entrambi i territori.

3.4. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede?

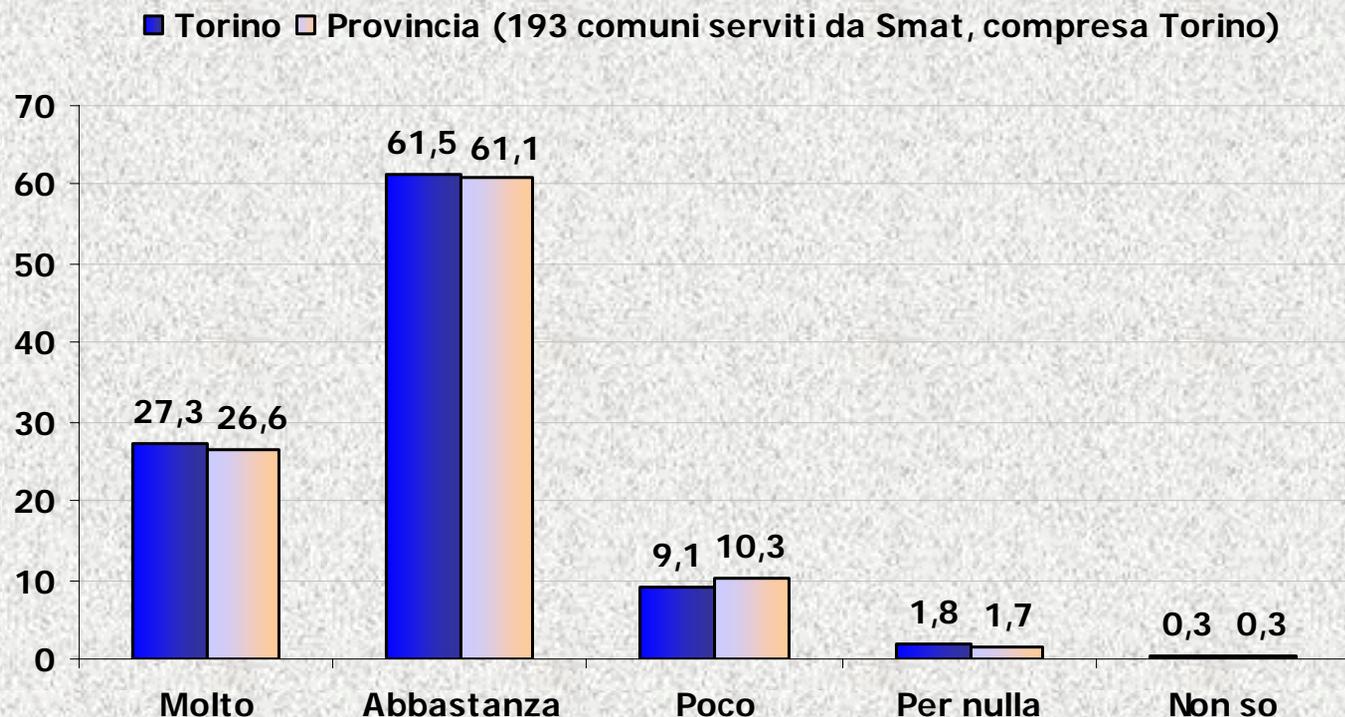
Andamento autunno 2003 - autunno 2007 (Torino)



Linea: valutazione media del servizio

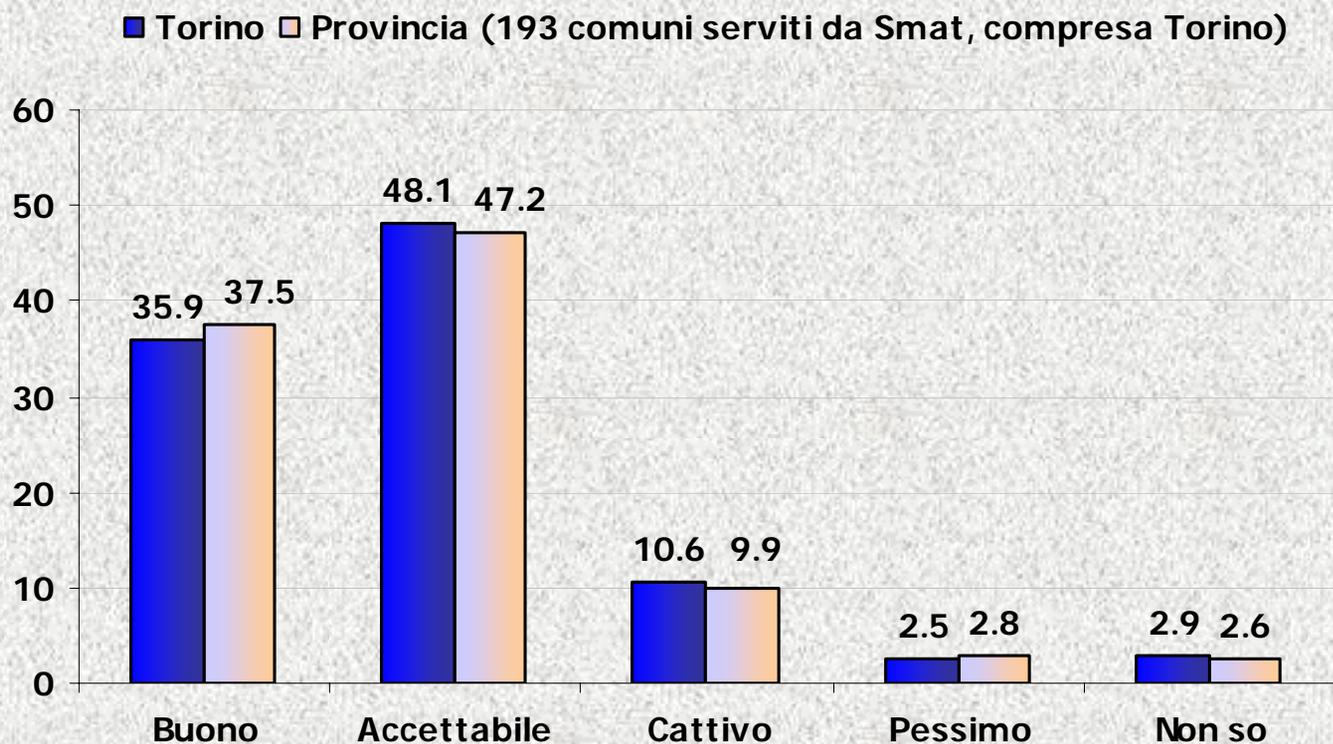
Nel biennio 2005-2007, il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua registrato nel capoluogo torinese è lievemente cresciuto, aumentando di circa 0,6 punti.

3.5. Soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto



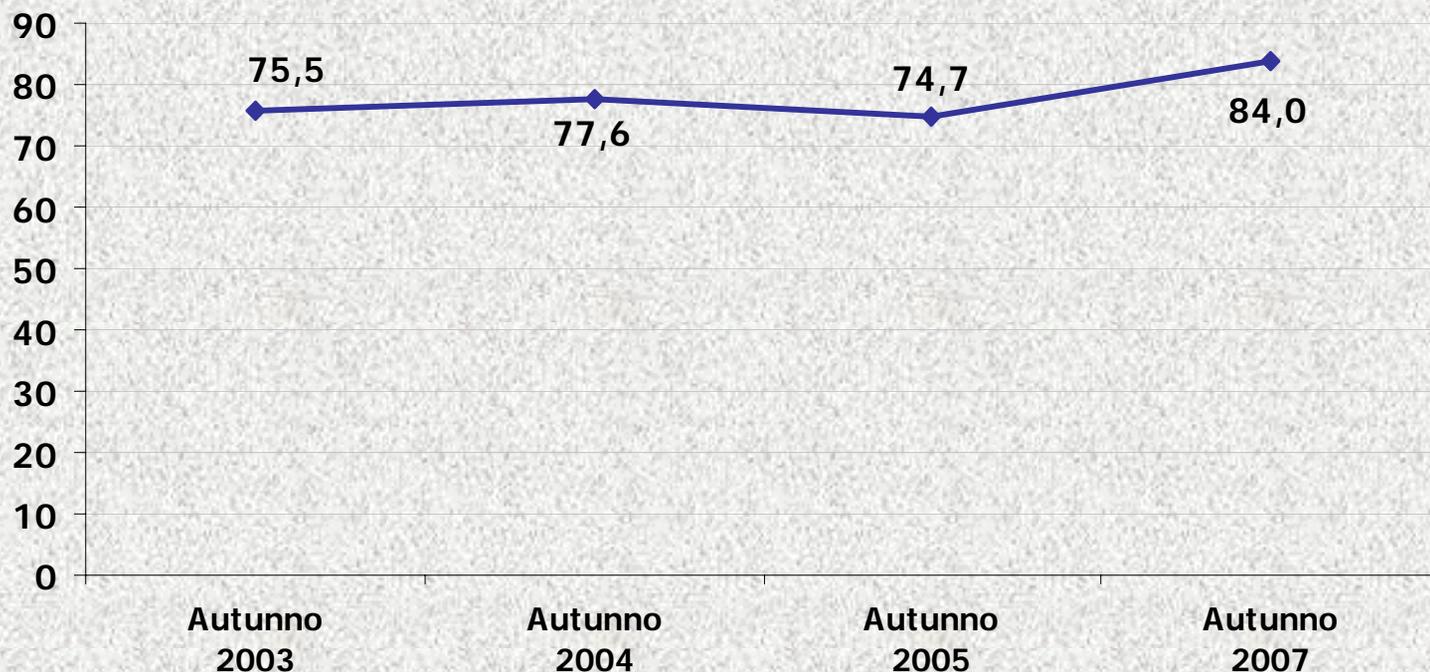
Vi è una generale soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto della propria abitazione. Fra i torinesi e gli abitanti dei 193 comuni della Provincia prevalgono nettamente i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti: 88,8% a Torino; 87,7% nei 193 comuni della Provincia). Soltanto una persona su dieci si dice poco o per nulla soddisfatta, in entrambi i territori considerati.

3.6. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto



Sia gli abitanti di Torino che quelli dei 193 comuni della Provincia valutano piuttosto positivamente il sapore dell'acqua del rubinetto. La stragrande maggioranza delle due popolazioni intervistate lo considera infatti buono o accettabile (Torino=84,0%; 193 comuni della Provincia=84,7%). Solo una persona su dieci lo reputa cattivo o pessimo (Torino=13,1%; 193 comuni della Provincia=12,7%).

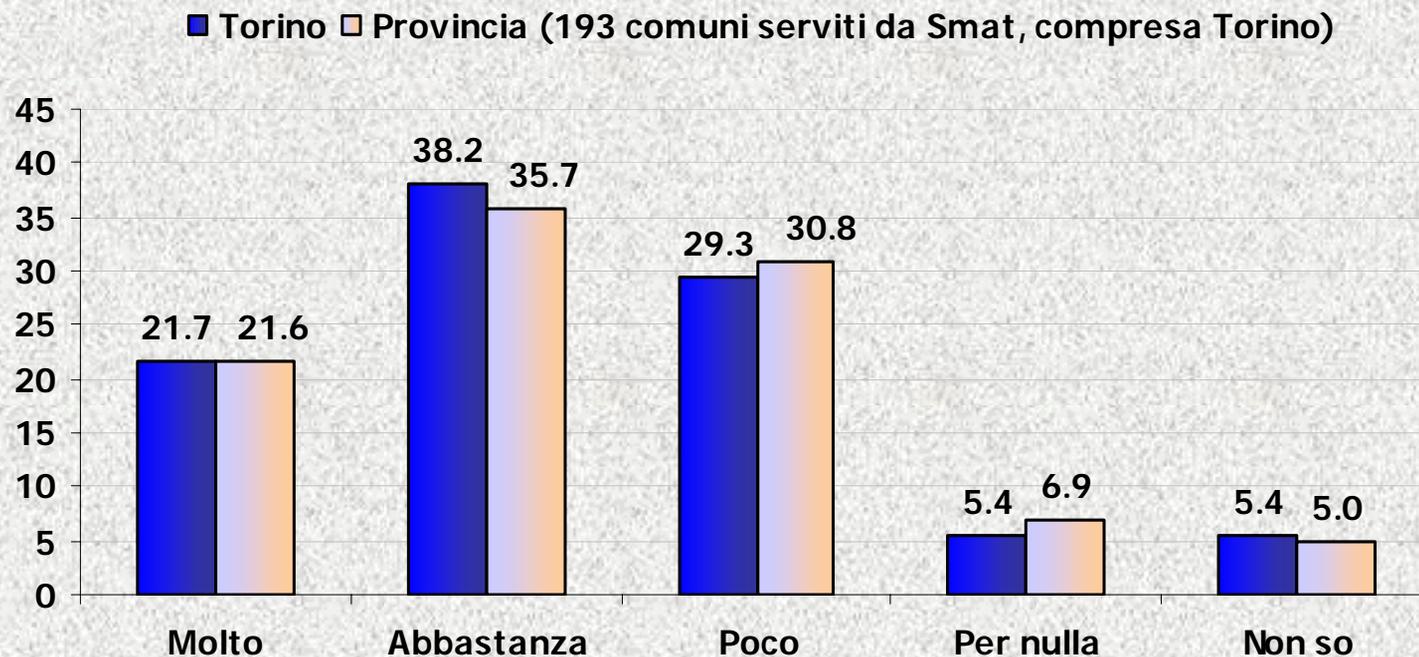
3.6. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. Andamento autunno 2003 - autunno 2007 (Torino)



Linea: percentuale di risposte "Buono" o "Accettabile"

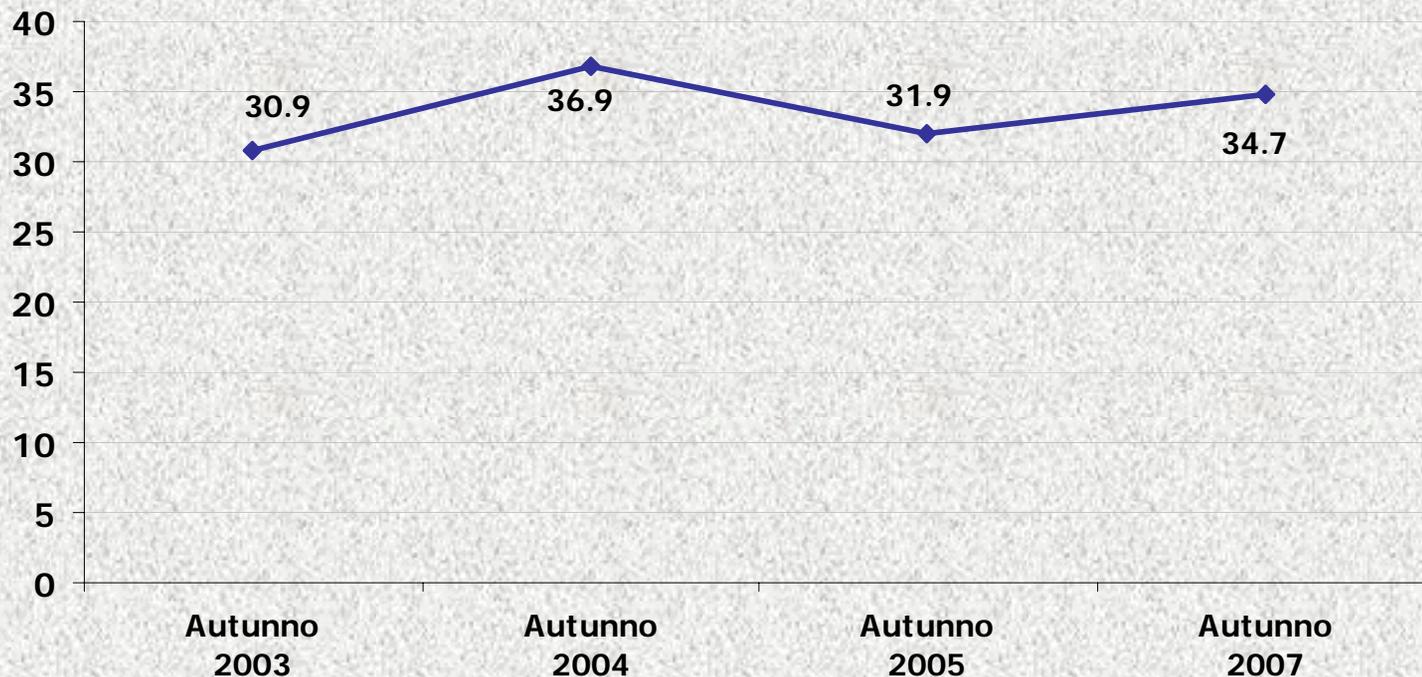
Negli ultimi due anni, la quota di torinesi che reputano buono o accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto è aumentato di circa 9 punti percentuali, raggiungendo, nel 2007, un livello superiore a quello registrato negli anni precedenti.

3.7. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto vi sia del calcare?



La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dei 193 comuni della Provincia (Torino=59,9%; 193 comuni della Provincia=57,3%) lamenta una discreta o eccessiva presenza di calcare nell'acqua del rubinetto. Ad esprimere giudizi meno severi è circa un terzo dei rispondenti, in entrambi i territori considerati (poco o per nulla calcare: 34,7% a Torino; 37,7% nei 193 comuni della Provincia).

3.7. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto vi sia del calcare?

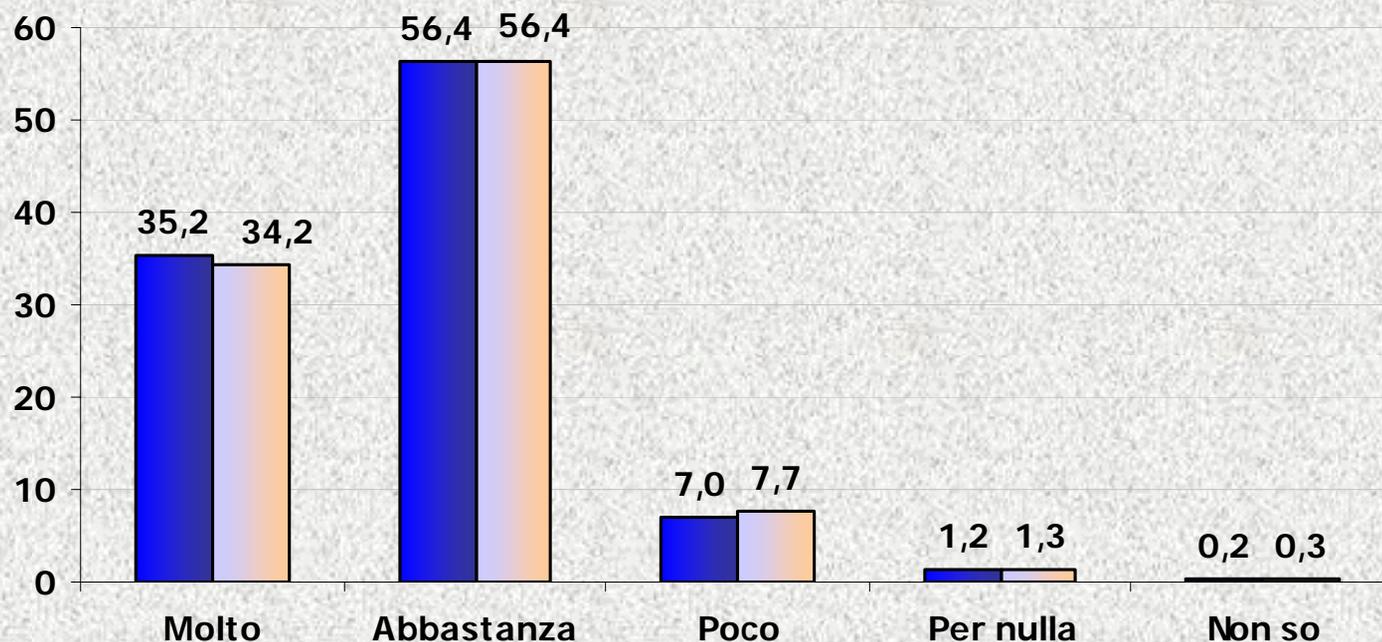


Linea: percentuale di risposte "Poco" o "Per nulla"

Nonostante permanga una generale insoddisfazione per la presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007 i giudizi dati dai torinesi rispetto a questo parametro sono diventati meno severi. È leggermente cresciuta, infatti, la quota di intervistati che considerano poco o per nulla calcarea l'acqua del rubinetto (+2,8 punti percentuali).

3.8. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?

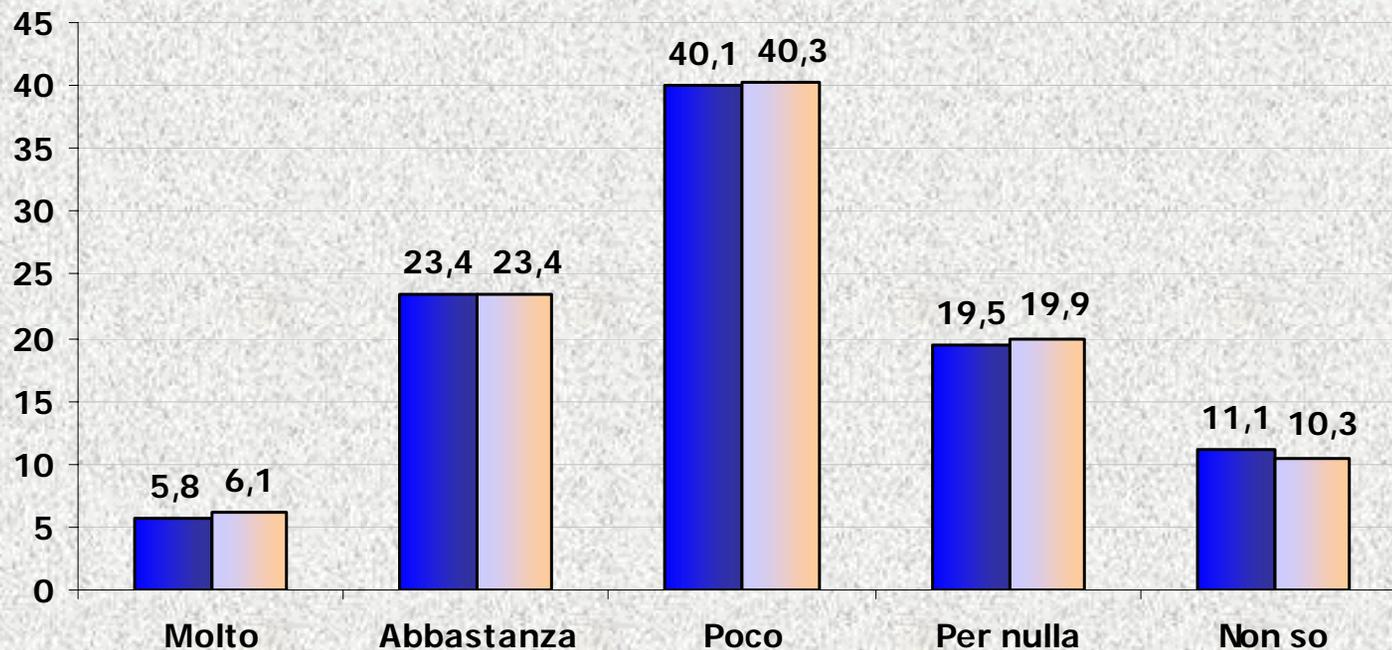
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



Le due popolazioni intervistate valutano piuttosto positivamente l'acqua del rubinetto per quel che concerne la sua limpidezza. Senza grandi differenze territoriali, le persone molto o abbastanza soddisfatte per questo parametro costituiscono circa il 90% degli intervistati. Soltanto l'8,2% dei torinesi e il 9,0% degli abitanti dei 193 comuni della Provincia ritengono che l'acqua sia molto o abbastanza torbida.

3.8. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?

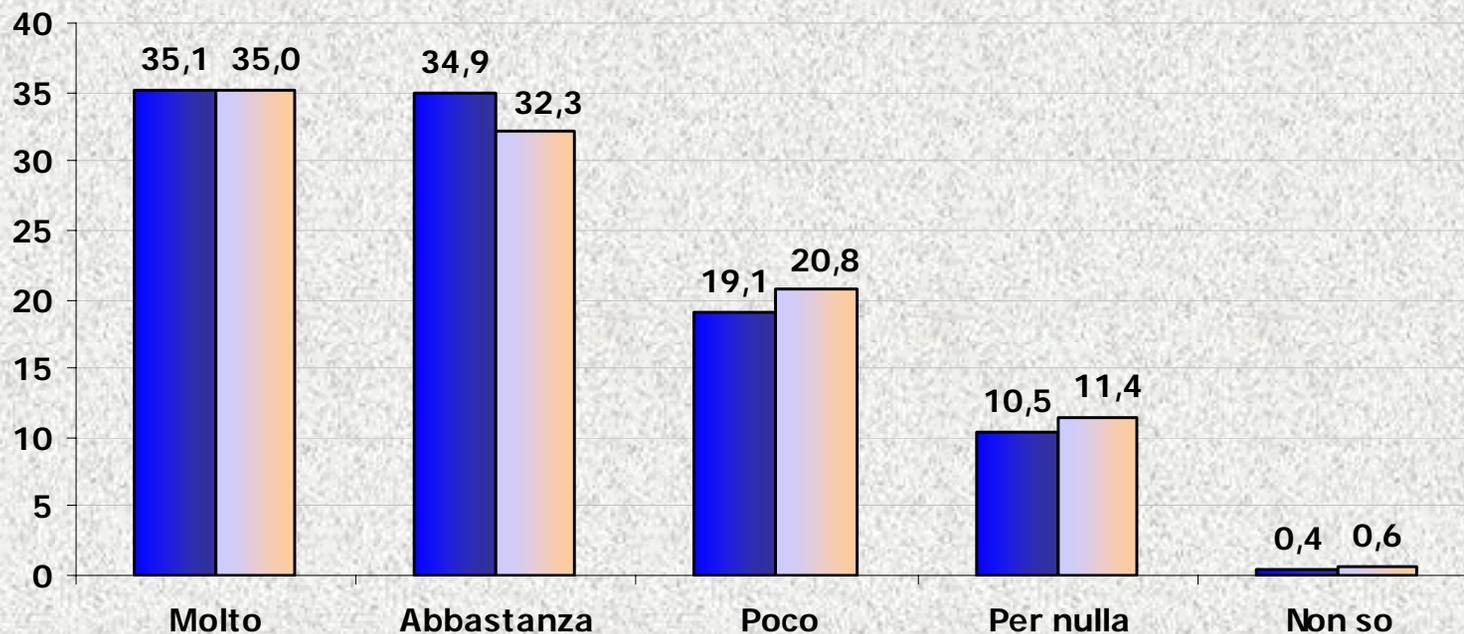
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



In entrambi i territori considerati, le persone che ritengono che l'acqua del rubinetto presenti pochi residui o che non ne contenga affatto costituiscono la maggioranza assoluta degli intervistati (Torino=59,6%; 193 comuni della Provincia=60,2%). A questi si contrappone circa un 30% di intervistati che esprime invece giudizi più severi.

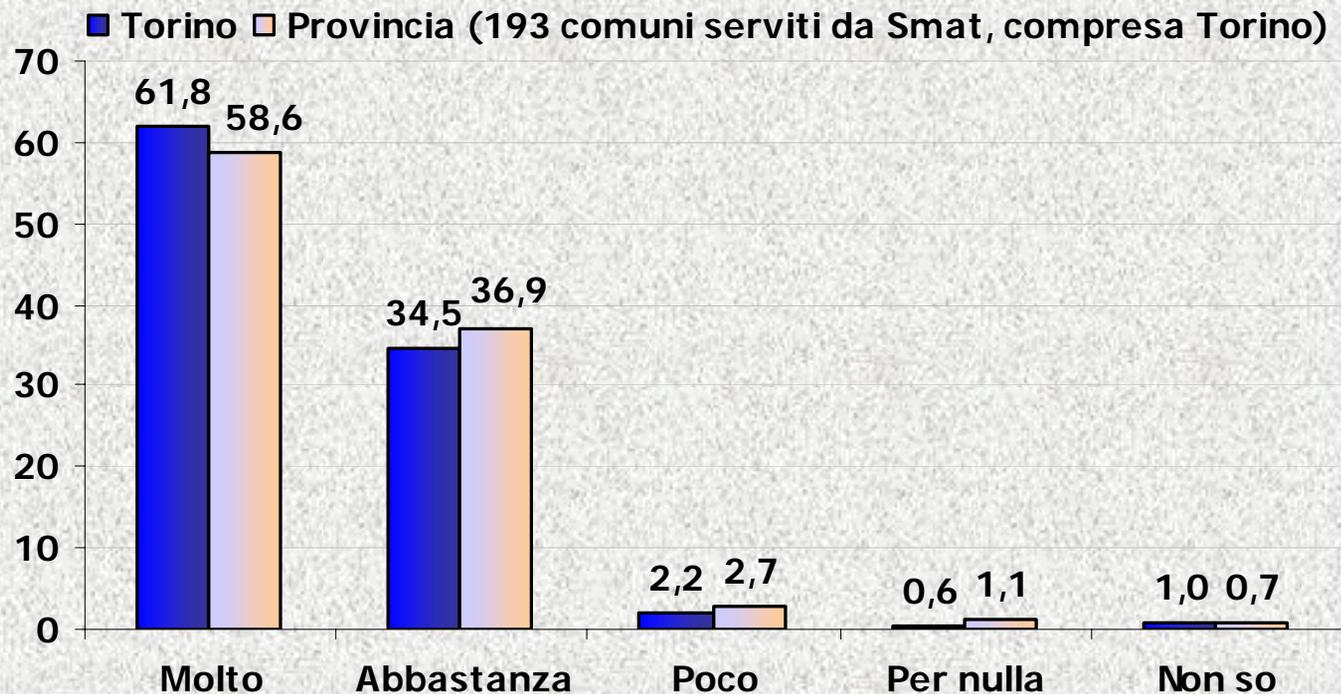
3.9. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



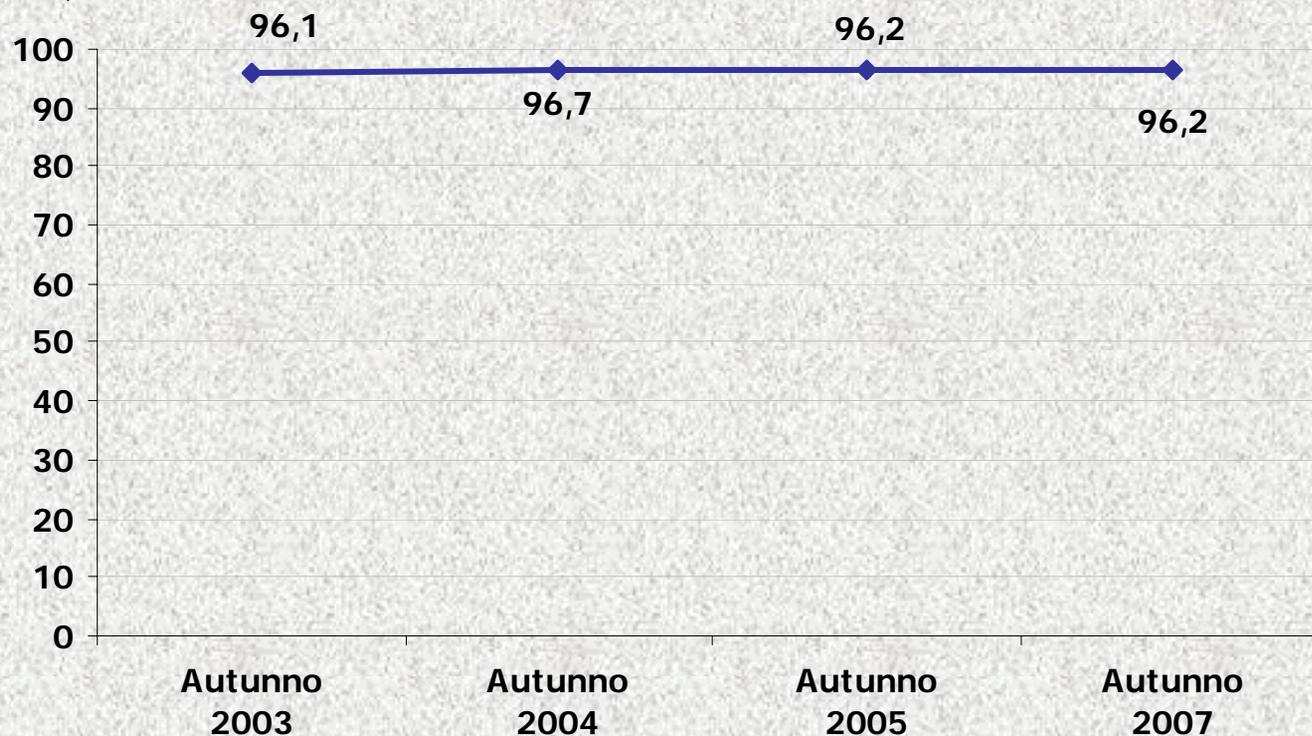
Ritroviamo un segnale di soddisfazione per la qualità dell'acqua erogata dall'azienda. Le due popolazioni intervistate valutano molto o abbastanza positivamente l'acqua del rubinetto anche per quel che riguarda l'assenza di odore (Torino=70,0%; 193 comuni della Provincia=67,3%). Ad essere meno soddisfatto per questo parametro è circa un terzo dei rispondenti, indipendentemente dal territorio considerato.

3.10. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua



Oltre il 95% delle due popolazioni analizzate esprime molta o abbastanza soddisfazione per la continuità di erogazione dell'acqua (Torino=96,3%; 193 comuni della Provincia=95,5%). Decisamente marginali sono i giudizi negativi: gli intervistati poco o per nulla soddisfatti sono un po' più del 2% a Torino e non raggiungono il 4% nei 193 comuni della Provincia.

3.10. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Andamento autunno 2003 – autunno 2007 (Torino)

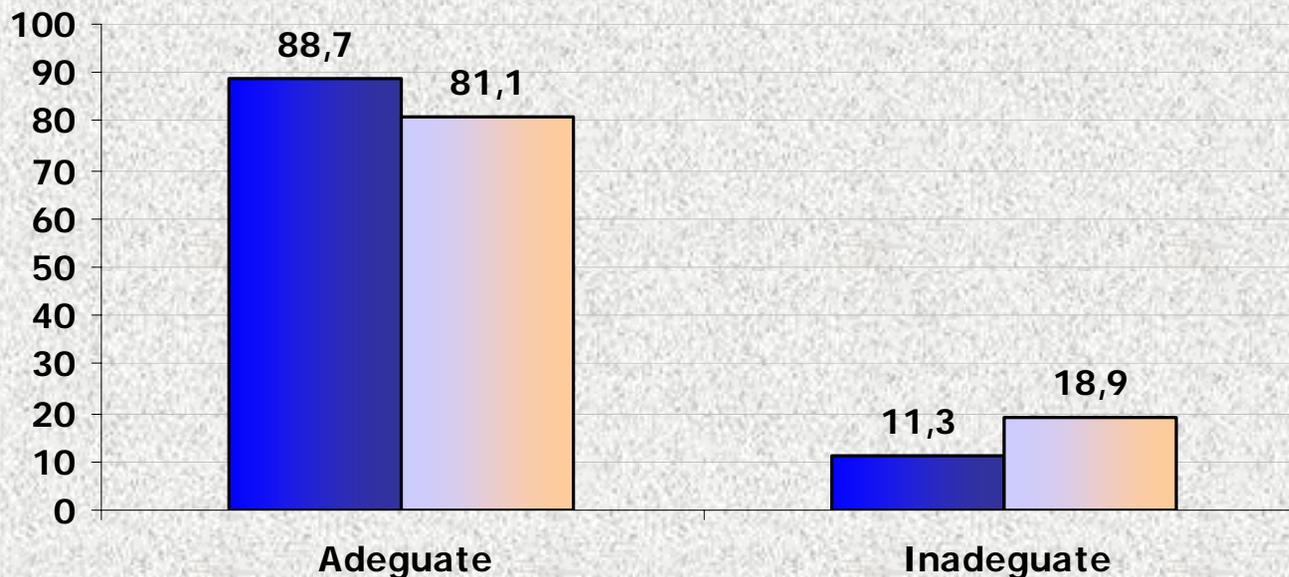


Linea: percentuale di risposte “Molto” o “Abbastanza”

Nei quattro anni intercorsi fra l'autunno 2003 e l'autunno 2007, la soddisfazione dei torinesi per la continuità di erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata.

3.11. In caso di interruzione del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda che gestisce il servizio sono state:

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)

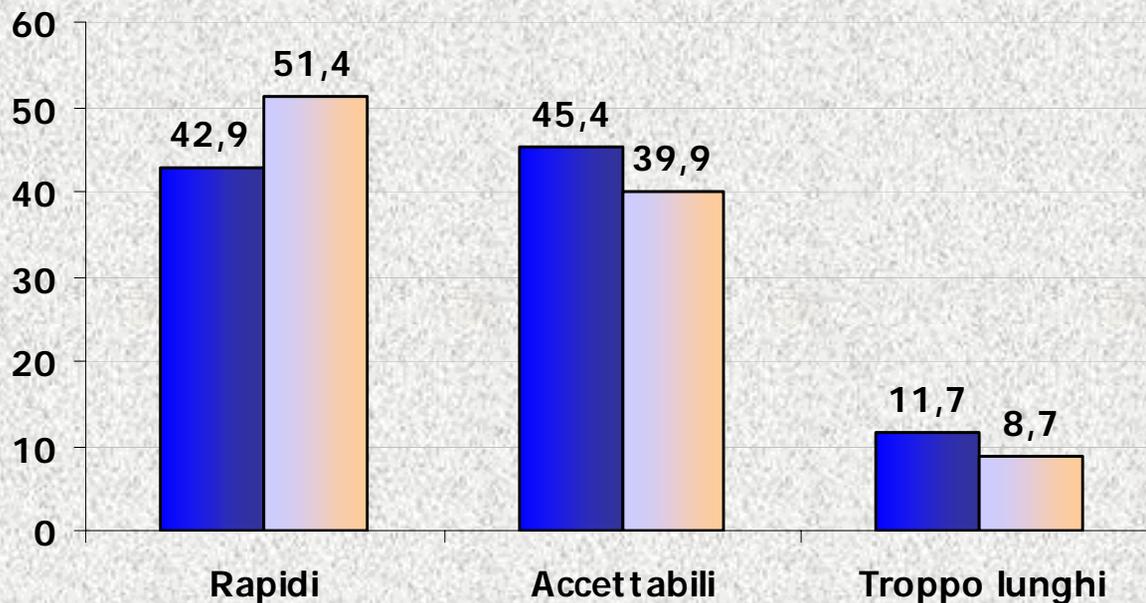


Base: chi dichiara che negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua. Dati al netto del "Non so"

Circa un terzo dei torinesi e degli abitanti dei 193 comuni della Provincia dichiara che negli ultimi dodici mesi il servizio ha subito interruzioni. In quella circostanza, le informazioni fornite dall'azienda sono state adeguate per la stragrande maggioranza degli intervistati (Torino=88,7%; 193 comuni della Provincia=81,1%).

3.12. Il rilascio dell'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura è avvenuto in tempi:

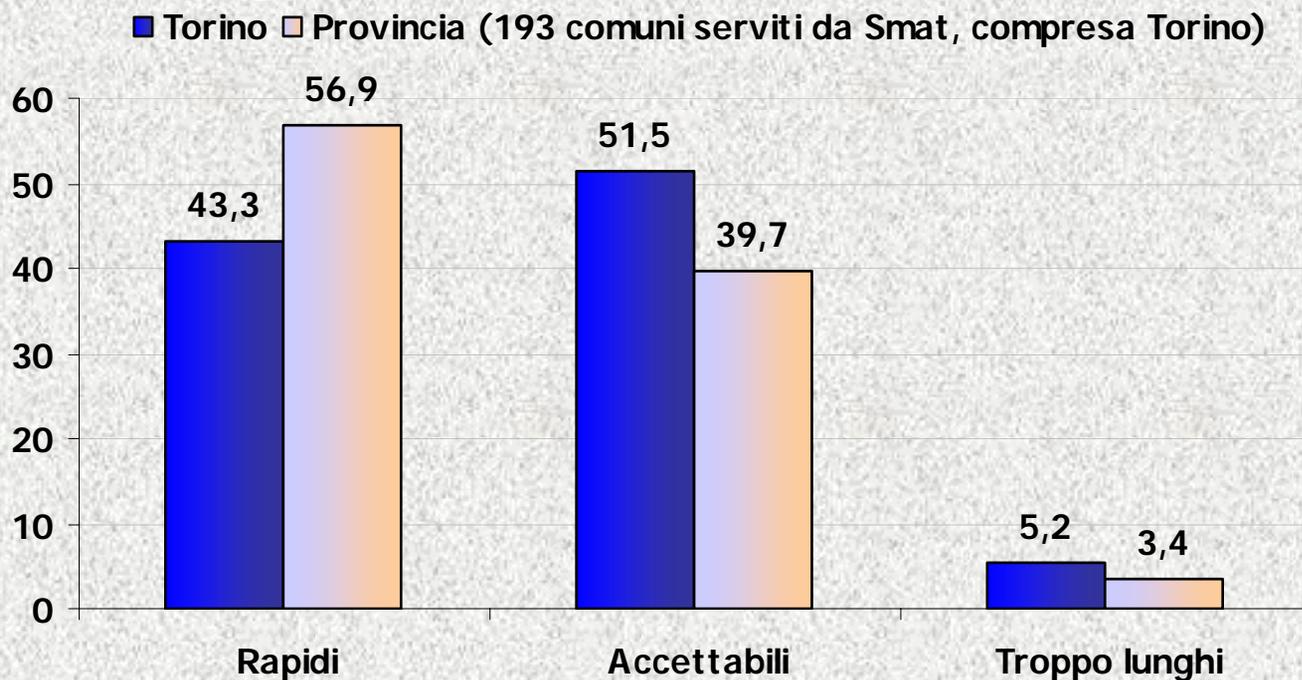
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



Base: chi ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura. Dati al netto del "Non so" e del "Non ricordo"

Solo il 13,6% dei torinesi e il 20,2% dei residenti nei 193 comuni della Provincia serviti da Smat hanno richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura. Fra coloro che ne hanno fatto richiesta, circa il 90% dei rispondenti afferma che il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi quanto meno accettabili.

3.13. I tempi di allacciamento all'acquedotto in seguito al pagamento del preventivo sono stati:

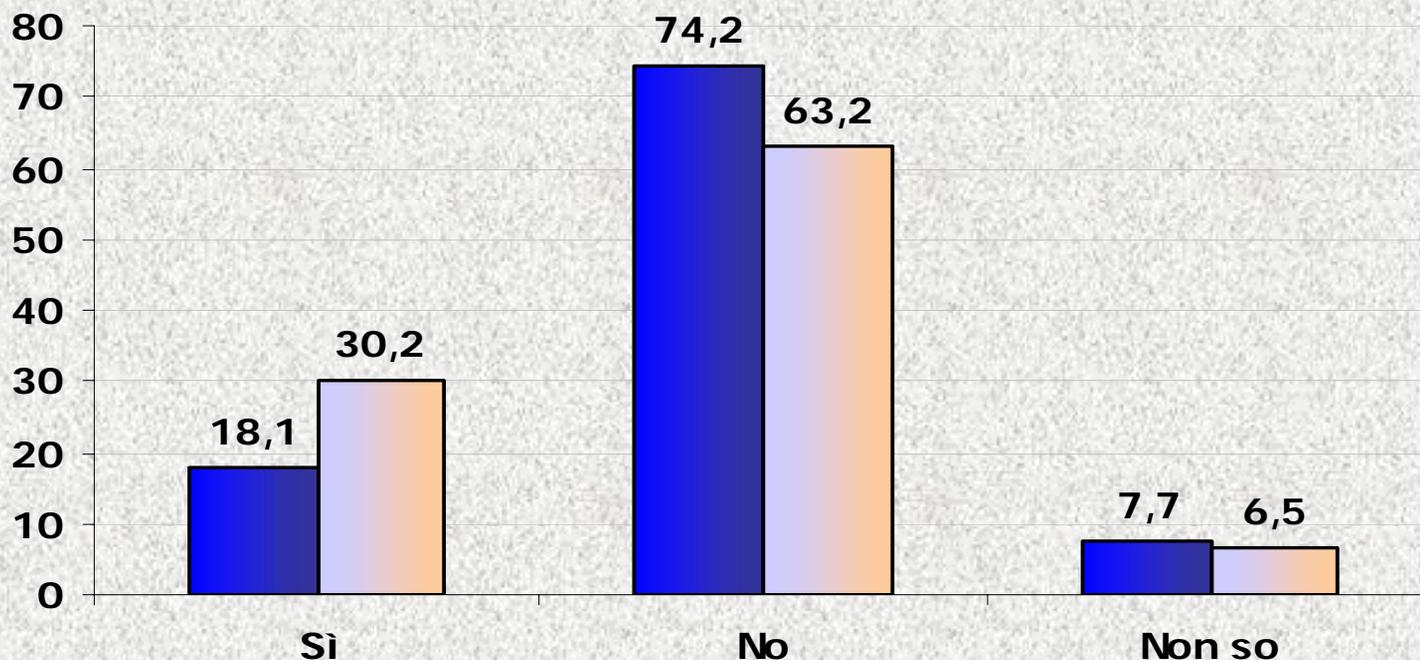


Base: chi ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto. Dati al netto del "Non so" e del "Non ricordo"

Fra i torinesi e gli abitanti dei 193 comuni della Provincia che hanno richiesto il collegamento all'acquedotto (il 13,2% dei torinesi e il 18,8% dei residenti nei 193 comuni della Provincia), prevalgono nettamente le persone soddisfatte per i tempi di esecuzione dell'allacciamento in seguito al pagamento del preventivo. Infatti, senza grandi differenze territoriali, le persone che li definiscono rapidi o accettabili costituiscono circa il 90% degli intervistati che hanno richiesto questo servizio.

3.14. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

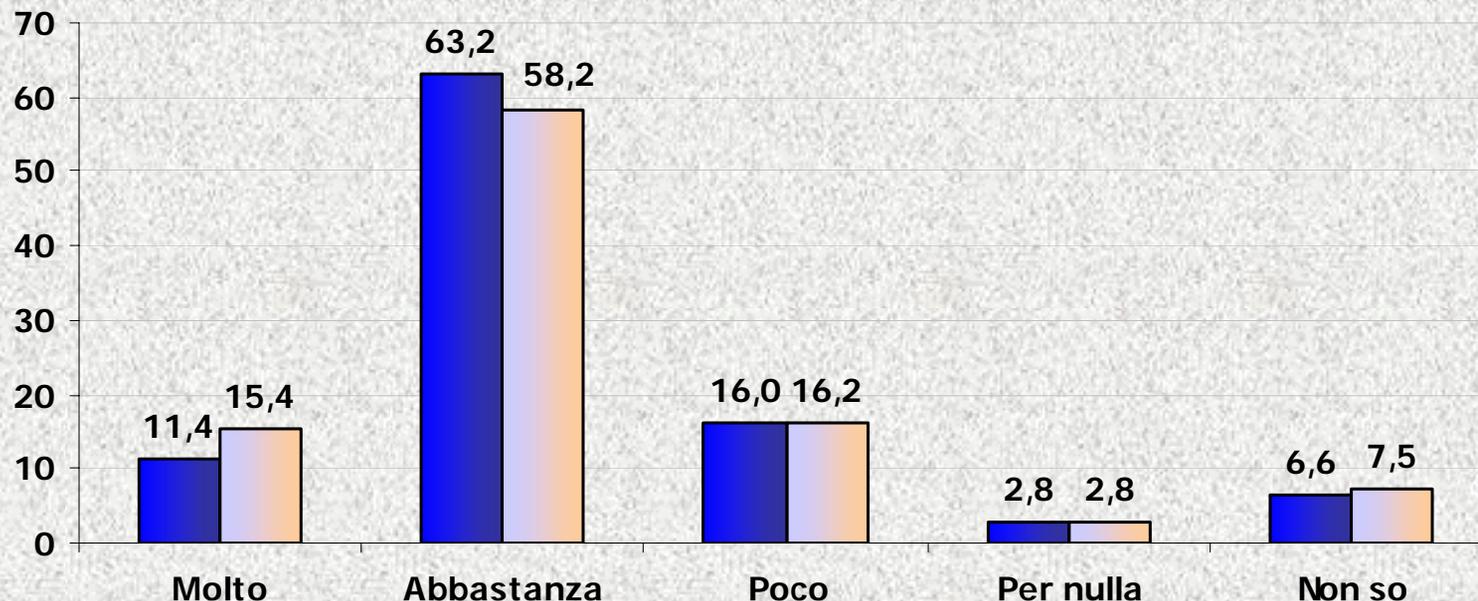
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



Solo un quinto circa dei torinesi e un terzo degli abitanti dei 193 comuni della Provincia dichiara di aver visionato, negli ultimi dodici mesi, la bolletta dell'acqua potabile.

3.15. In che misura secondo Lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?

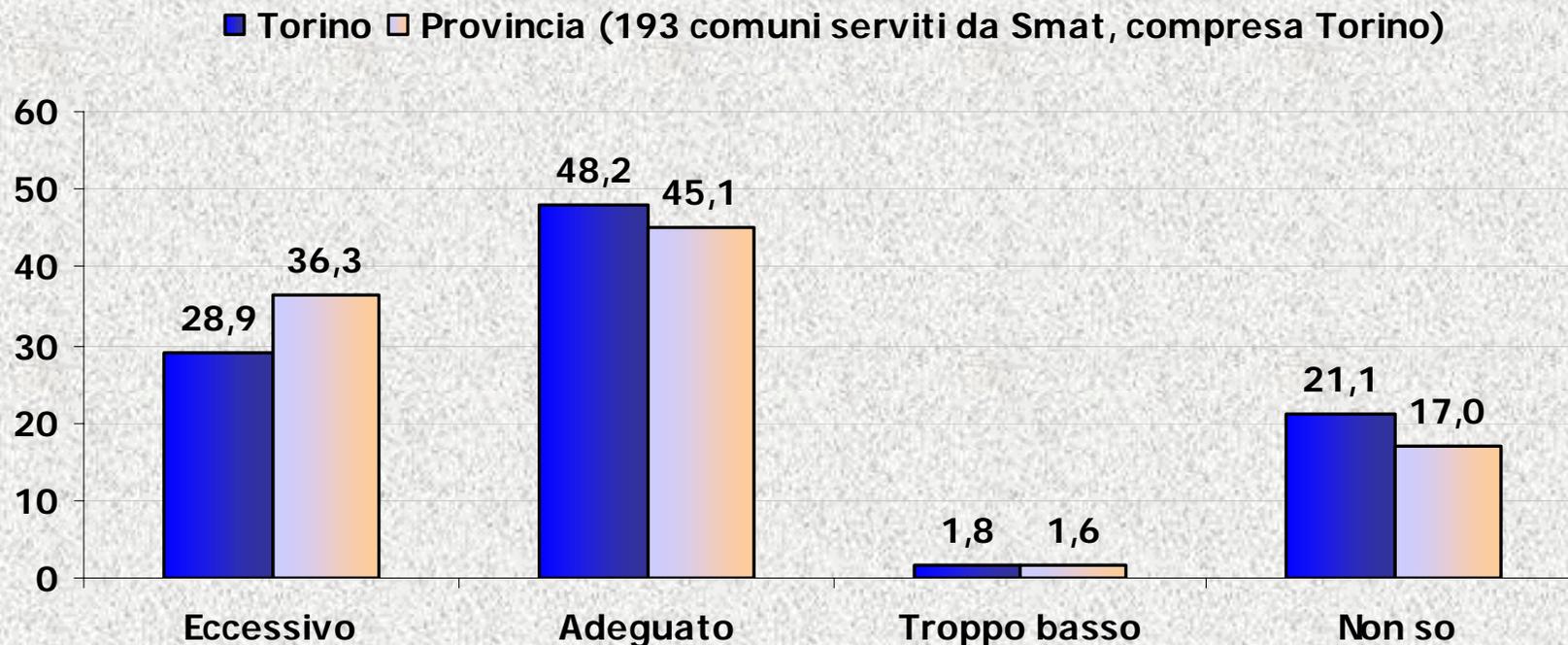
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



Base: chi, negli ultimi 12 mesi, ha visionato la bolletta dell'acqua potabile

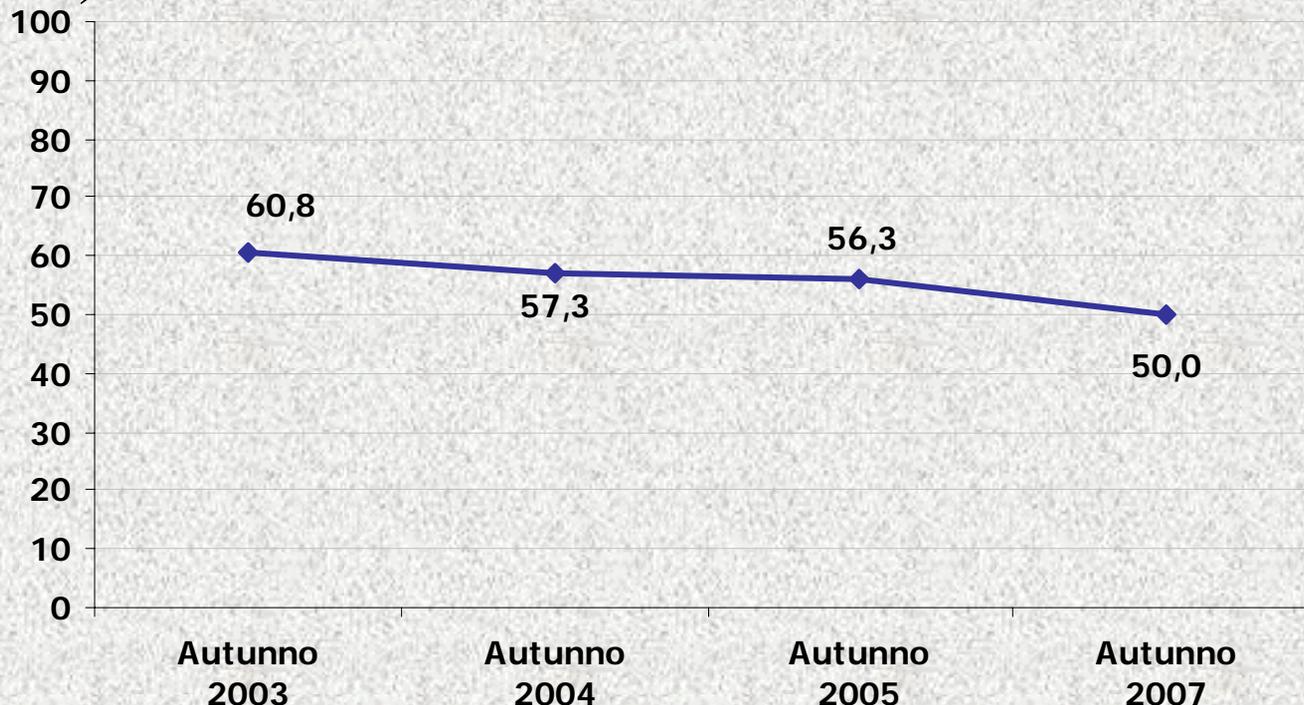
In entrambi i territori considerati, la stragrande maggioranza di chi, negli ultimi dodici mesi, ha visionato la bolletta dell'acqua potabile ritiene che essa sia molto o abbastanza chiara nel far capire come viene calcolato il costo del consumo (Torino=74,6%; 193 comuni della Provincia=73,6%).

3.16. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità



Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato dalla maggioranza relativa delle due popolazioni considerate (Torino=48,2%; 193 comuni della Provincia=45,1%). A giudicarlo eccessivo è poco meno del 30% dei torinesi. Tale quota cresce leggermente nei 193 comuni della Provincia (36,3%).

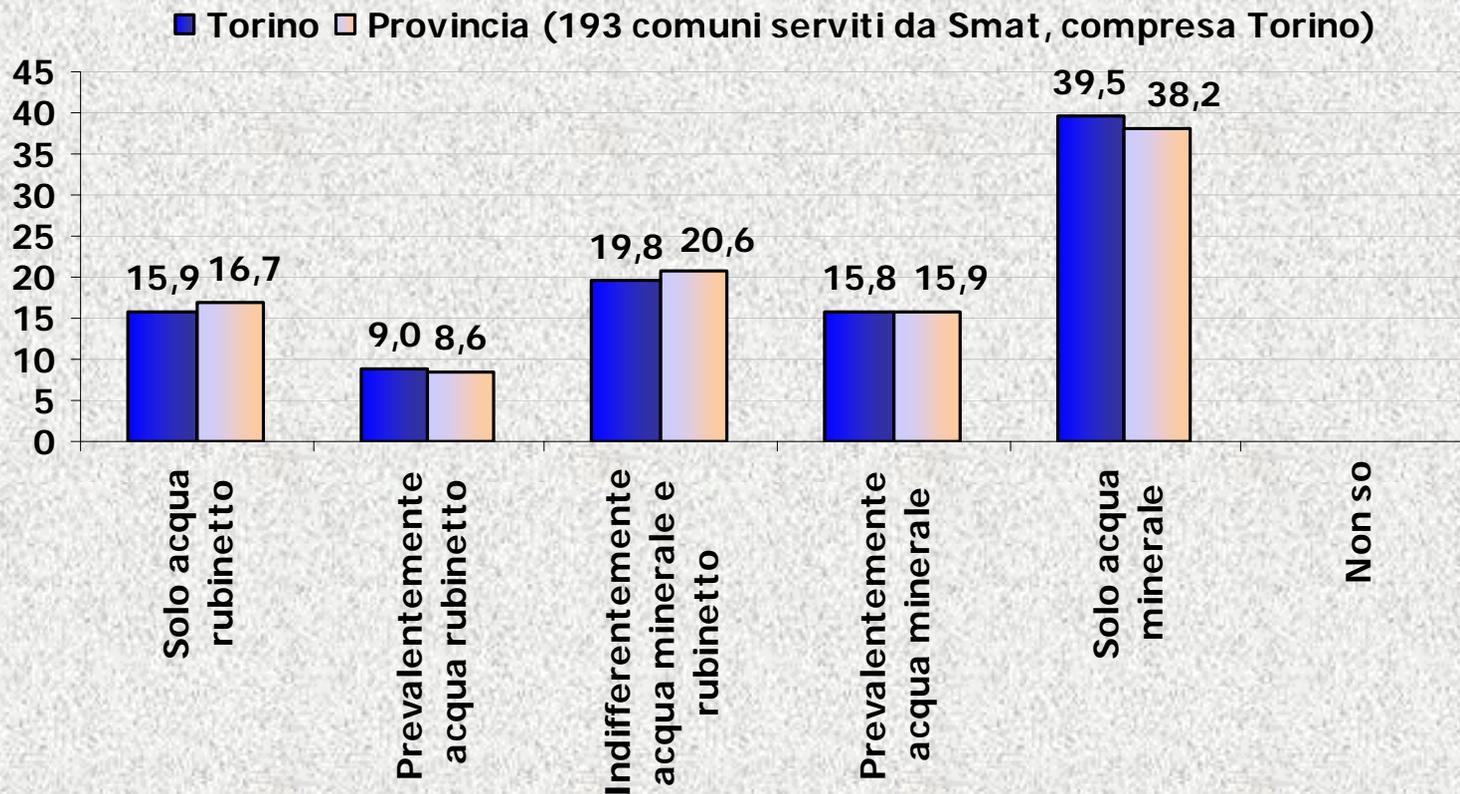
3.17. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento autunno 2003 – autunno 2007 (Torino)



Linea: percentuale di risposte “È giusto per la qualità del servizio” o “Costa troppo poco per la qualità del servizio”

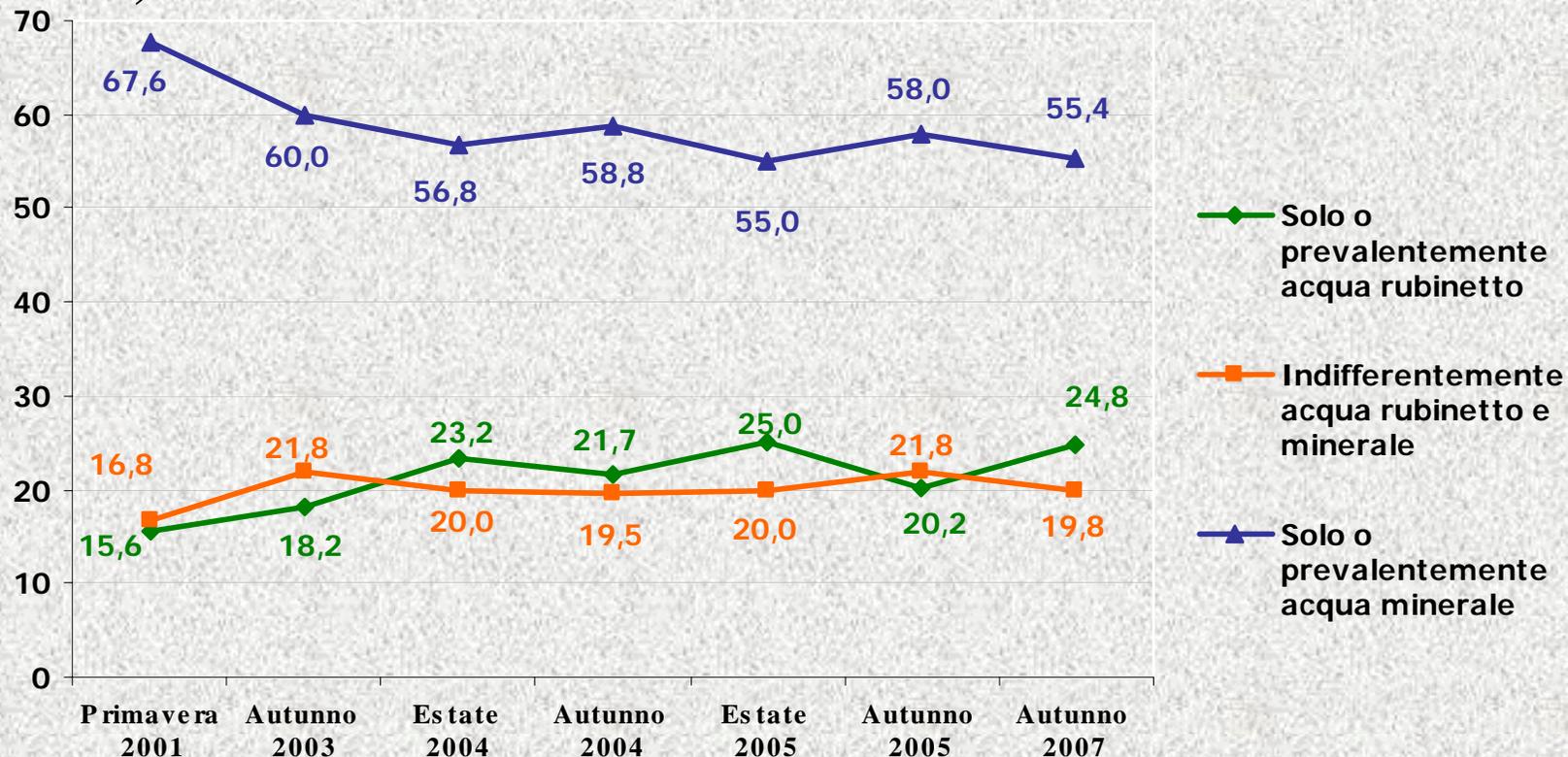
A Torino, la soddisfazione per le tariffe del servizio di erogazione dell’acqua ha registrato, negli ultimi anni, una diminuzione. La quota di torinesi che ritengono adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio rispetto alla qualità offerta è, infatti, sistematicamente calata fra l’autunno 2003 e l’autunno 2007.

3.18. Lei beve:



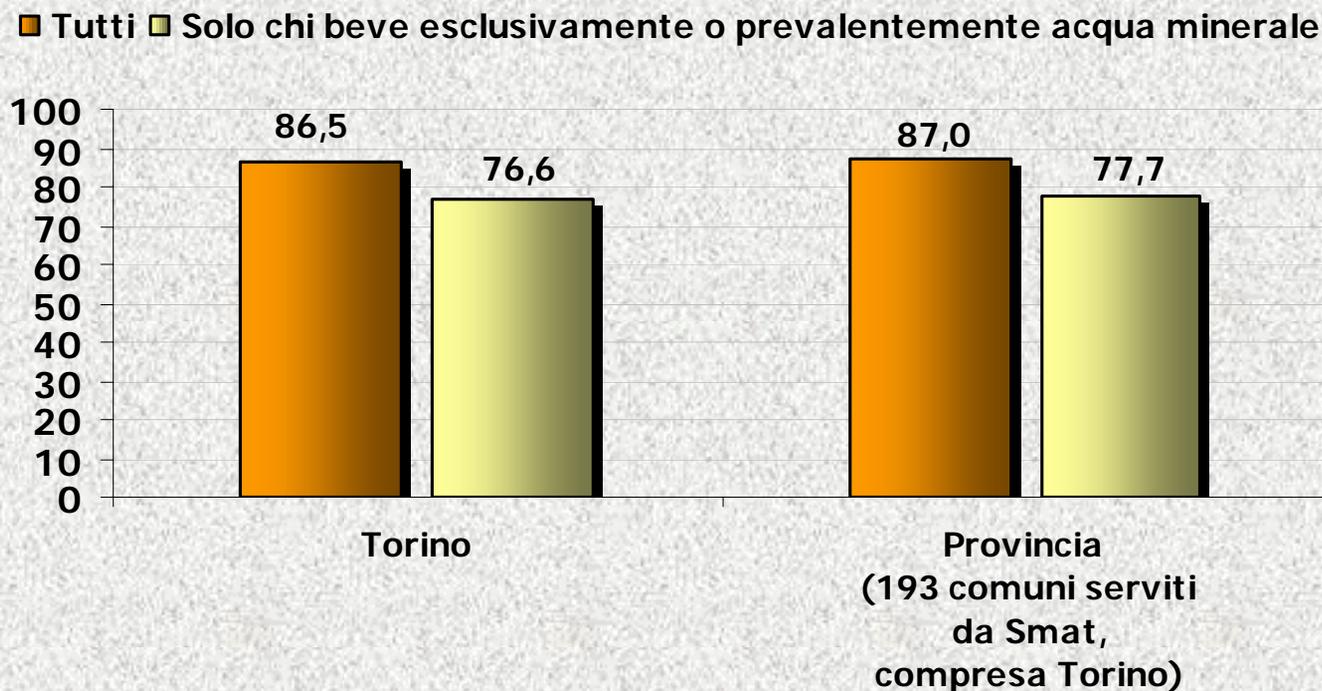
In entrambe le aree considerate, le persone che bevono esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto costituiscono circa un quarto della popolazione. Se a questi si aggiungono coloro che consumano indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale si raggiunge una quota pari a circa il 45% del campione. La maggioranza assoluta dei torinesi (55,3%) e degli abitanti dei 193 comuni della Provincia (54,1%) beve solo o spesso acqua minerale.

3.18. Lei beve: Andamento primavera 2001 – autunno 2007 (Torino)



Fra la primavera 2001 e l'autunno 2007 sono diminuiti di circa 12 punti percentuali i torinesi che consumano solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono cresciuti gli intervistati che bevono solo o spesso acqua del rubinetto (+9,2 punti percentuali). È invece rimasta sostanzialmente stabile la quota di coloro che bevono in egual misura acqua minerale e acqua del rubinetto.

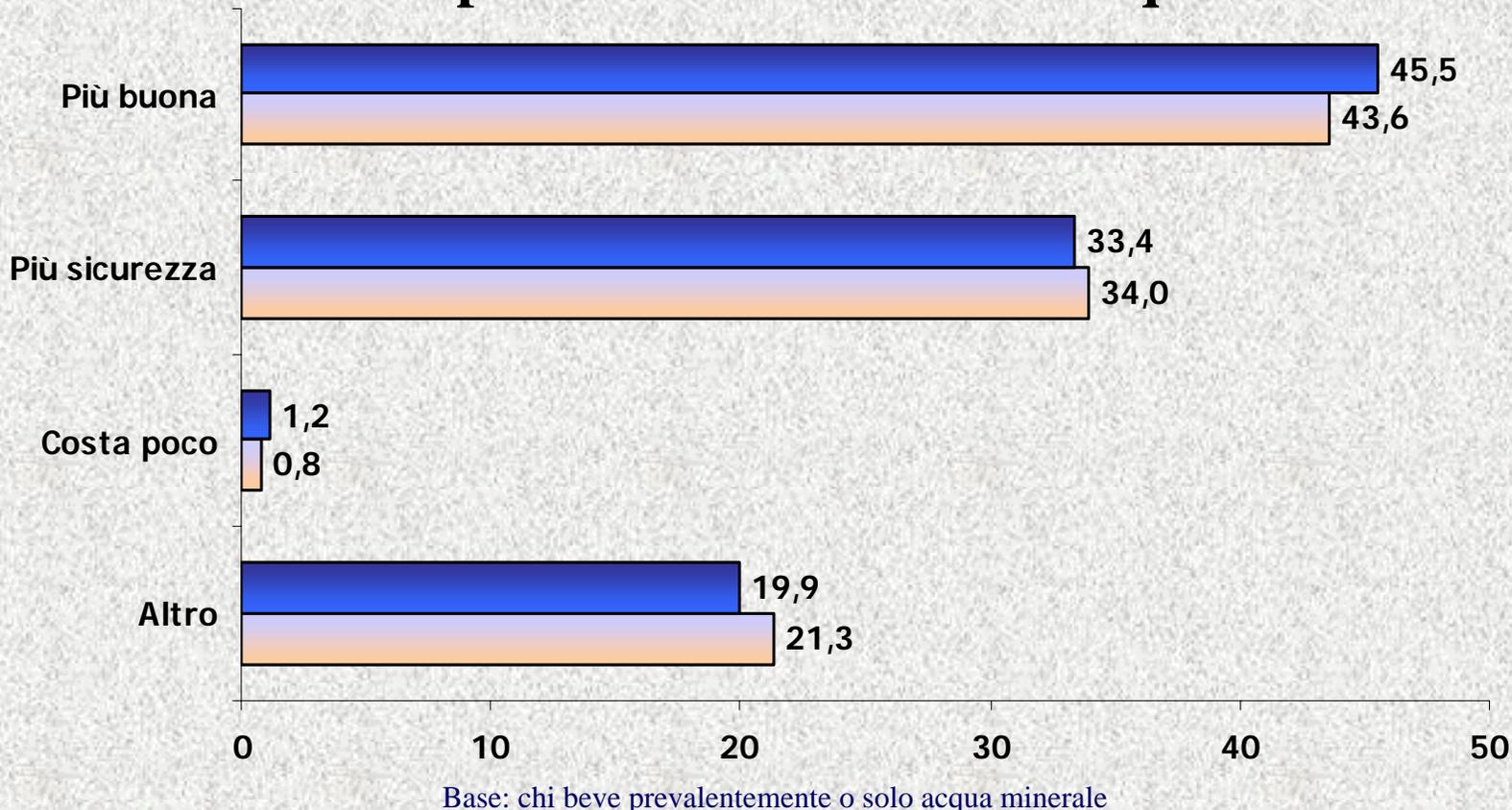
3.19. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto in chi beve solo o prevalentemente acqua minerale



Barre: risposte "Buono" e "Accettabile". Dati al netto del "Non so"

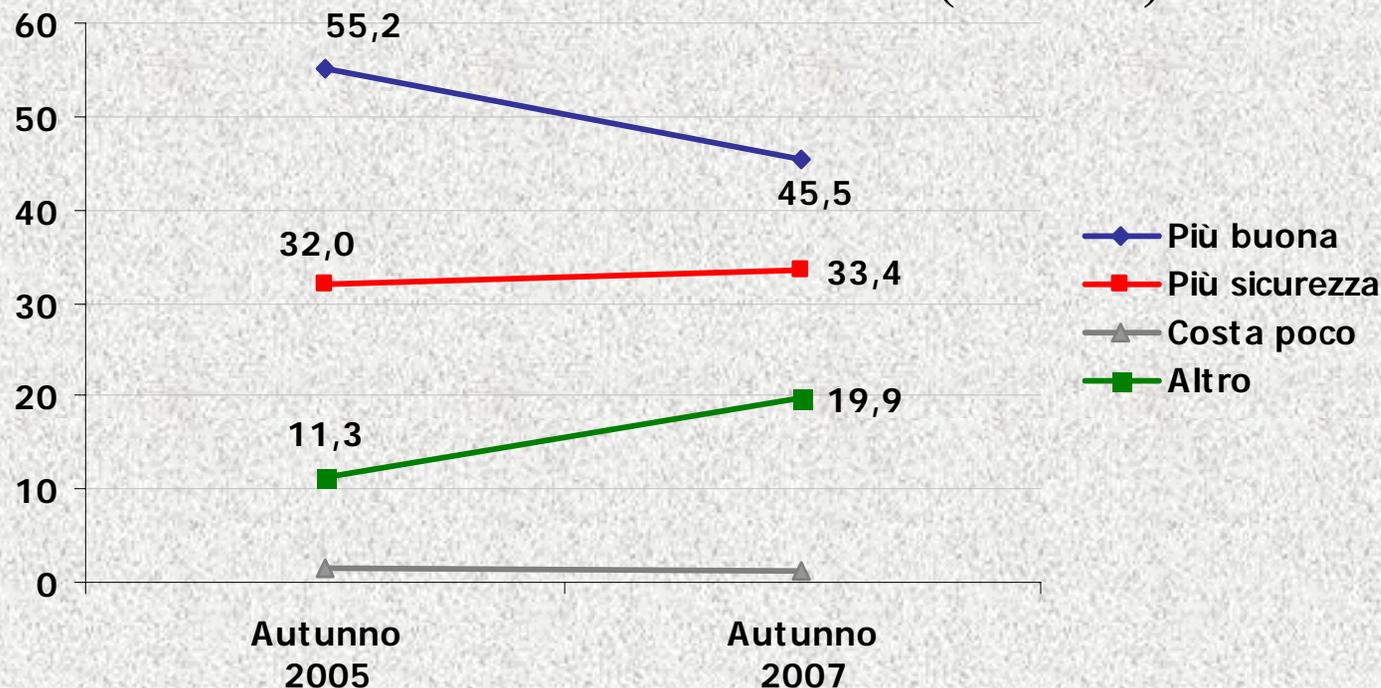
Sia a Torino che nei 193 comuni della Provincia, gli intervistati che bevono esclusivamente o prevalentemente acqua minerale sono sensibilmente meno soddisfatti del sapore dell'acqua del rubinetto rispetto alla popolazione generale.

3.20. Perché beve prevalentemente o solo acqua minerale?



In tutti i territori analizzati, la maggioranza relativa di chi beve solo o prevalentemente acqua minerale ritiene che l'acqua in bottiglia sia più buona di quella del rubinetto. Circa un terzo del campione consuma acqua minerale perché la considera più sicura. Solo l'1% circa degli intervistati la beve perché la valuta poco costosa.

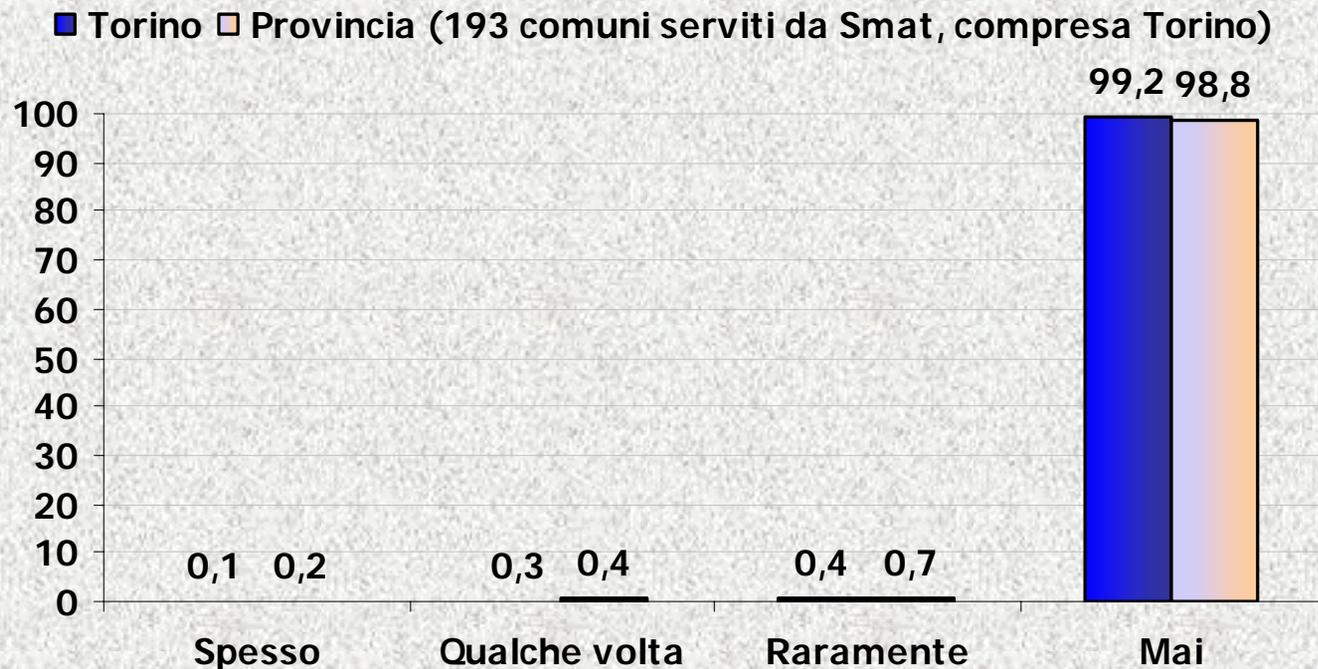
3.20. Perché beve prevalentemente o solo acqua minerale? Andamento autunno 2005 - autunno 2007 (Torino)



Base: chi beve prevalentemente o solo acqua minerale

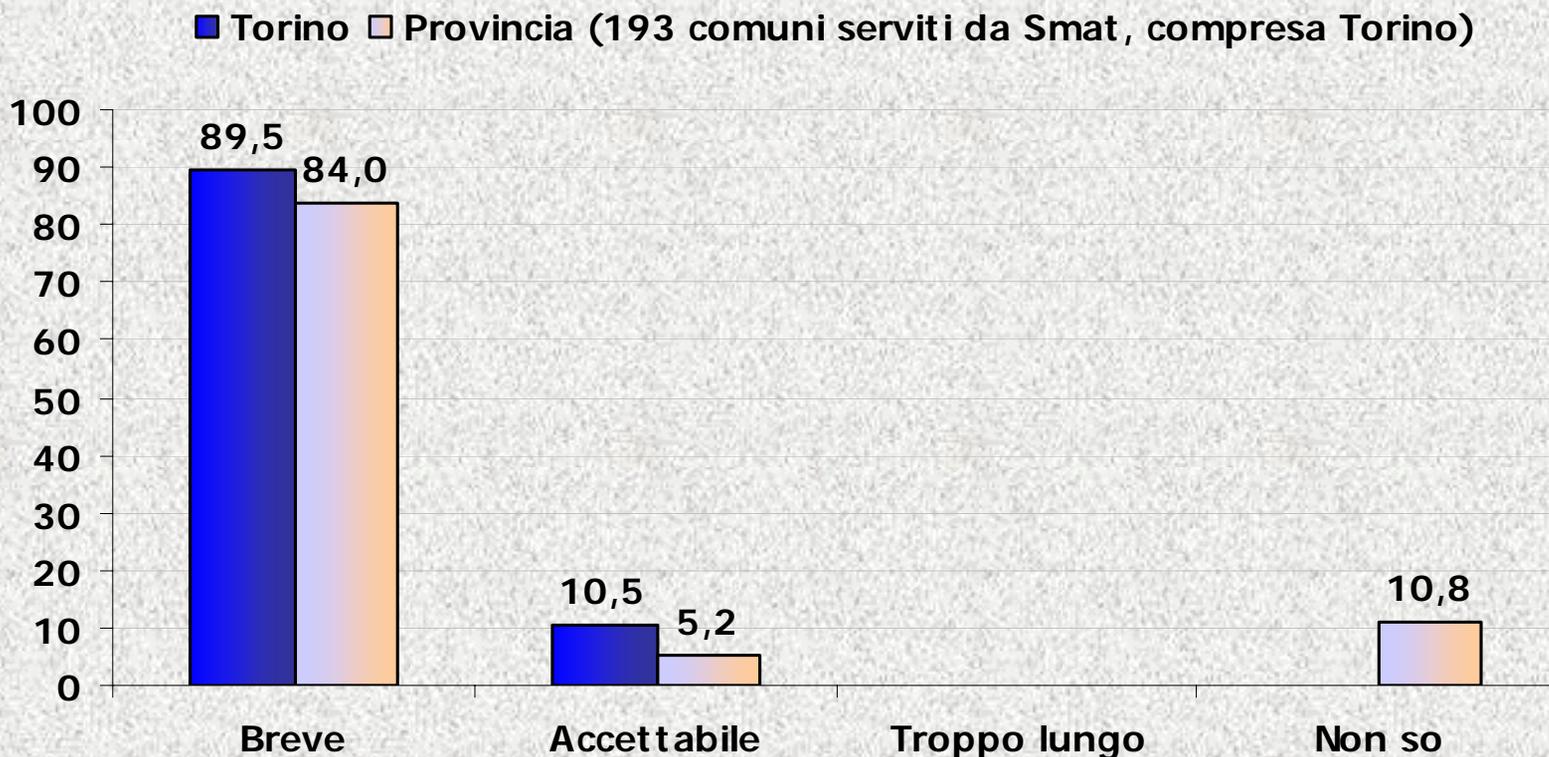
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, si è verificata una sensibile diminuzione dei torinesi che scelgono di bere solo o spesso l'acqua minerale perché la considerano più buona di quella del rubinetto (-9,7 punti percentuali). Sono invece aumentati coloro che preferiscono l'acqua minerale perché la ritengono più sicura (+1,4), mentre sono rimasti sostanzialmente stabili gli intervistati che la considerano più economica.

3.21. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



È praticamente irrilevante dal punto di vista numerico la quota di intervistati che negli ultimi dodici mesi si sono recati presso gli sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che gestisce il servizio di erogazione dell'acqua potabile: sono infatti soltanto lo 0,8% dei torinesi (5 individui) e l'1,3% degli abitanti dei 193 comuni della Provincia (12 individui).

3.22. Il tempo di attesa è stato:



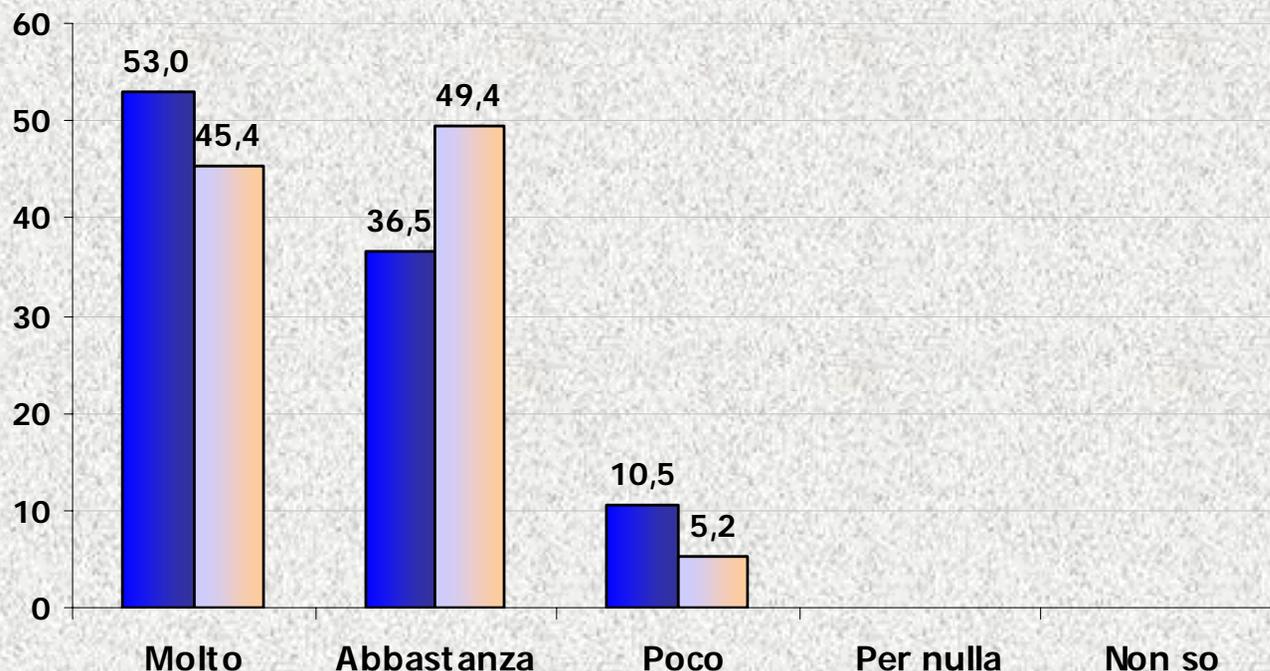
Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

Nel complesso, gli intervistati che hanno usato il Servizio di Assistenza Utenti sono soddisfatti del tempo di attesa che, indipendentemente dall'area territoriale considerata, viene percepito in massima parte come breve. Sia a Torino che nei 193 comuni della Provincia non vi sono intervistati che ritengono di aver atteso troppo*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.23. Il personale addetto agli sportelli è stato cortese:

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



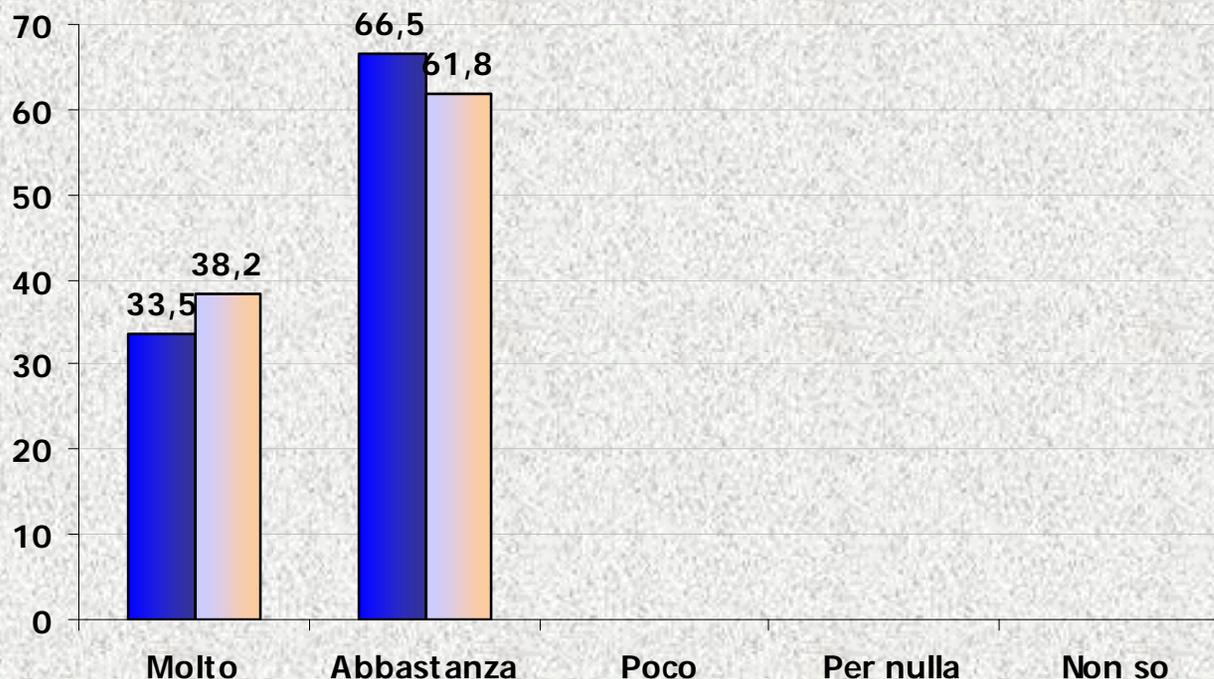
Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

Fra le persone che si sono recate presso gli Sportelli del servizio di Assistenza Utenti vi è un'elevata soddisfazione per il contatto avuto con il personale, che viene definito in larga misura molto o abbastanza cortese in entrambe le aree considerate (Torino=89,5%; 193 comuni della Provincia=94,8%)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.24. È soddisfatto di come il personale addetto allo Sportello di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)

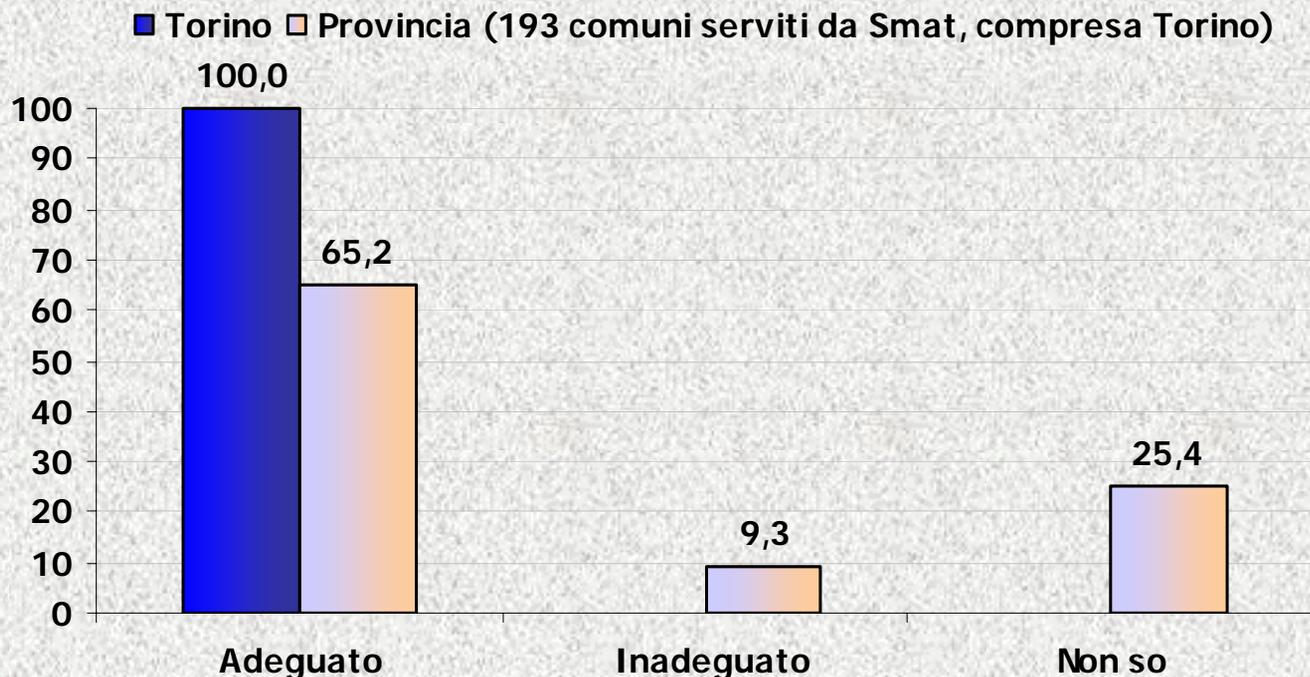


Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

Sia a Torino che nei 193 comuni della Provincia, tutti gli intervistati che si sono recati presso gli sportelli di Assistenza Utenti si dicono molto o abbastanza soddisfatti per come il personale addetto ha risolto il problema. Non vi sono utenti che esprimono un giudizio negativo*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.25. A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è:

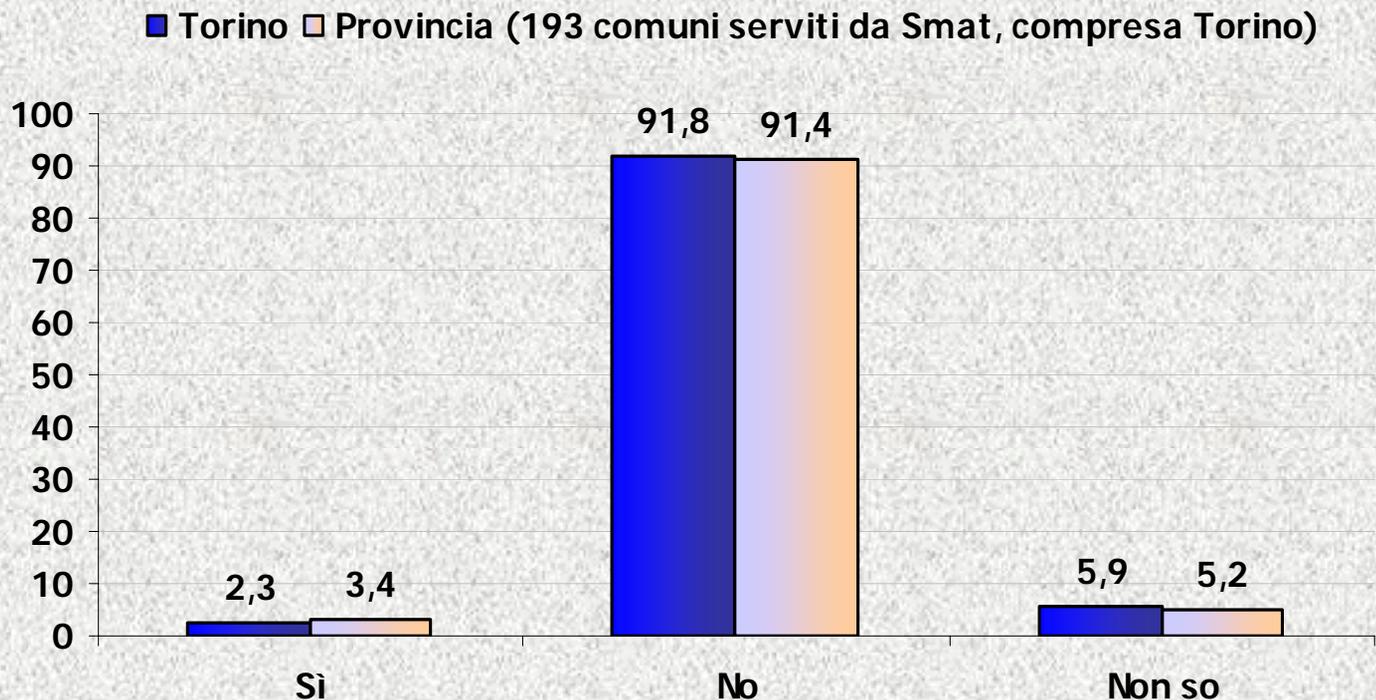


Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

L'attuale orario degli sportelli del servizio di Assistenza Utenti viene definito adeguato da tutti i torinesi che hanno usufruito del servizio. Nei 193 comuni della Provincia, tale valutazione viene condivisa da circa i tre quarti degli utenti che si sono recati agli sportelli per richiedere assistenza*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

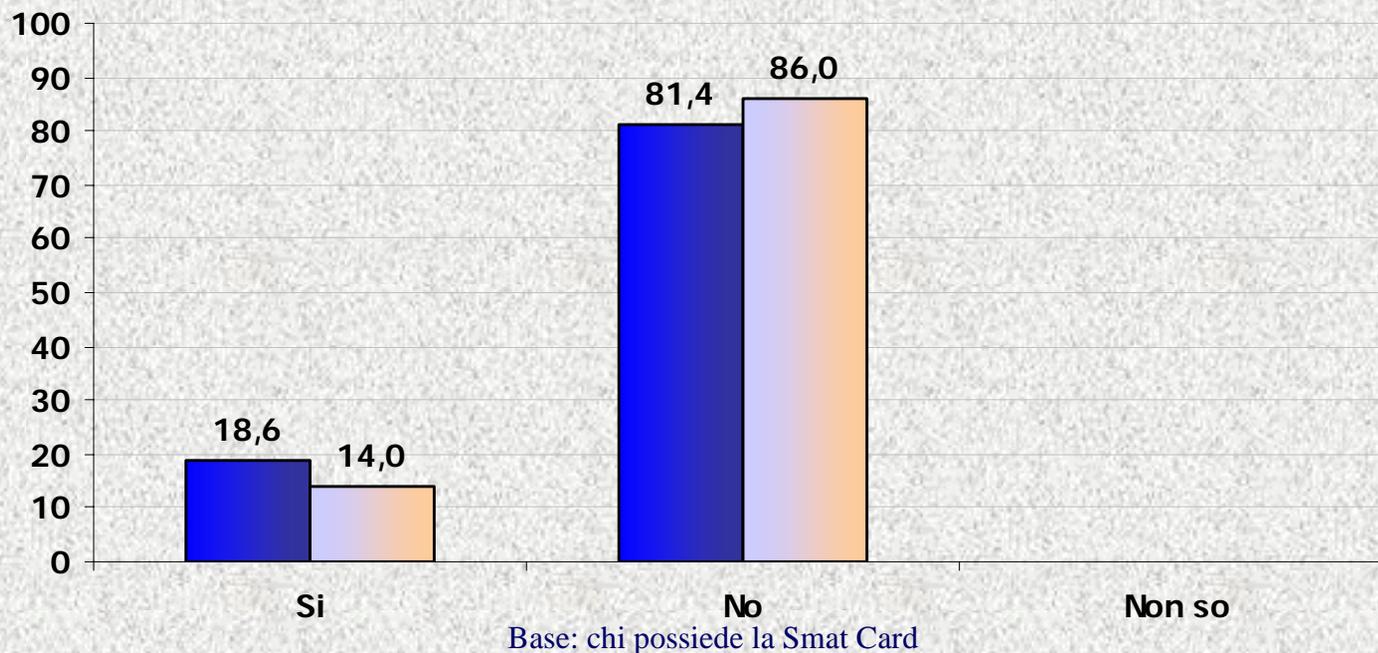
3.26. Lei possiede la SMAT CARD?



In entrambi i territori considerati, pochi sono gli intervistati che possiedono la Smat Card, una carta che offre una duplice copertura assicurativa, una che risarcisce le eccedenze di consumo dovute alla rottura delle tubazioni nel tratto privato che dal contatore arriva all'abitazione dell'utente e l'altra che garantisce l'assistenza gratuita, sino a tre ore lavorative, in caso di allagamento. Ad averla è infatti poco più del 2% dei torinesi e circa il 3% dei residenti dei 193 comuni della Provincia.

3.27. Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT CARD negli ultimi 12 mesi?

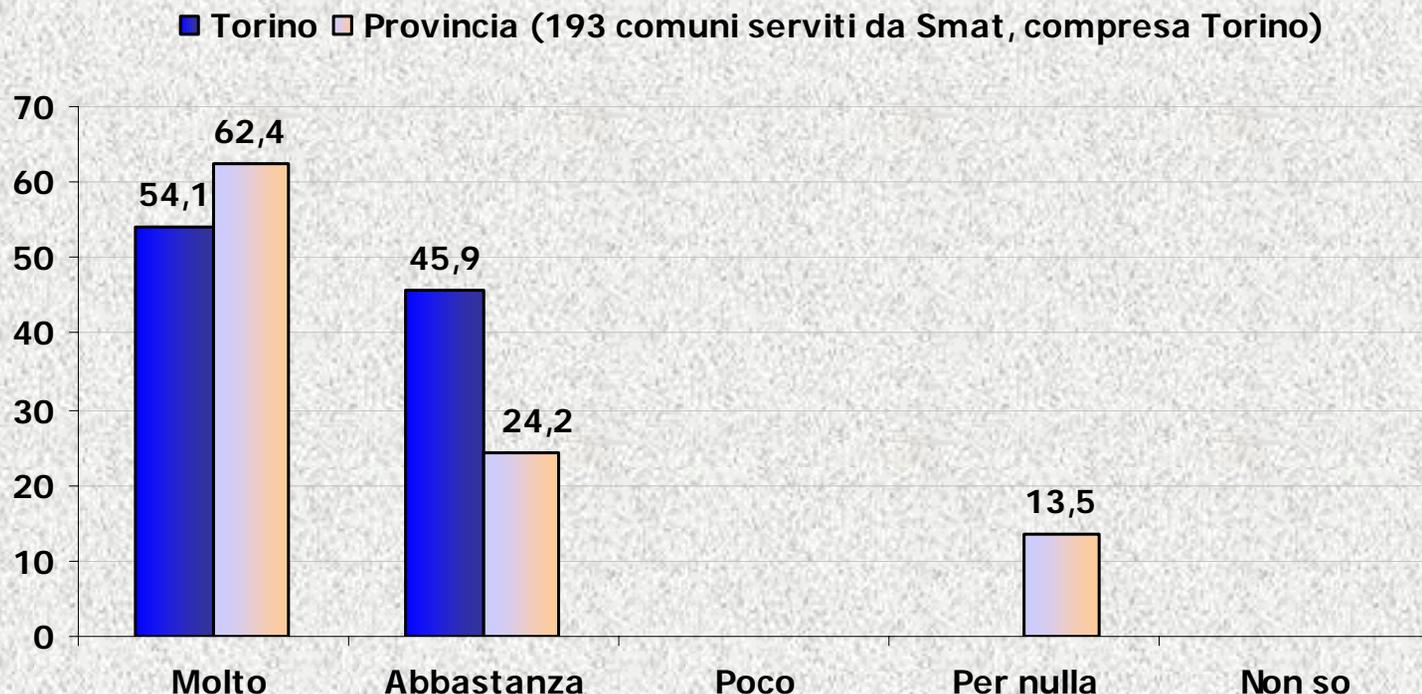
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



Solo una parte minoritaria di chi possiede la Smat Card l'ha utilizzata negli ultimi 12 mesi: poco meno del 20% nel capoluogo piemontese (3 persone) e appena un sesto degli abitanti dei 193 comuni della Provincia (5 persone)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che possiedono la Smat Card.

3.28. Se ha utilizzato la SMAT CARD, è rimasto soddisfatto?

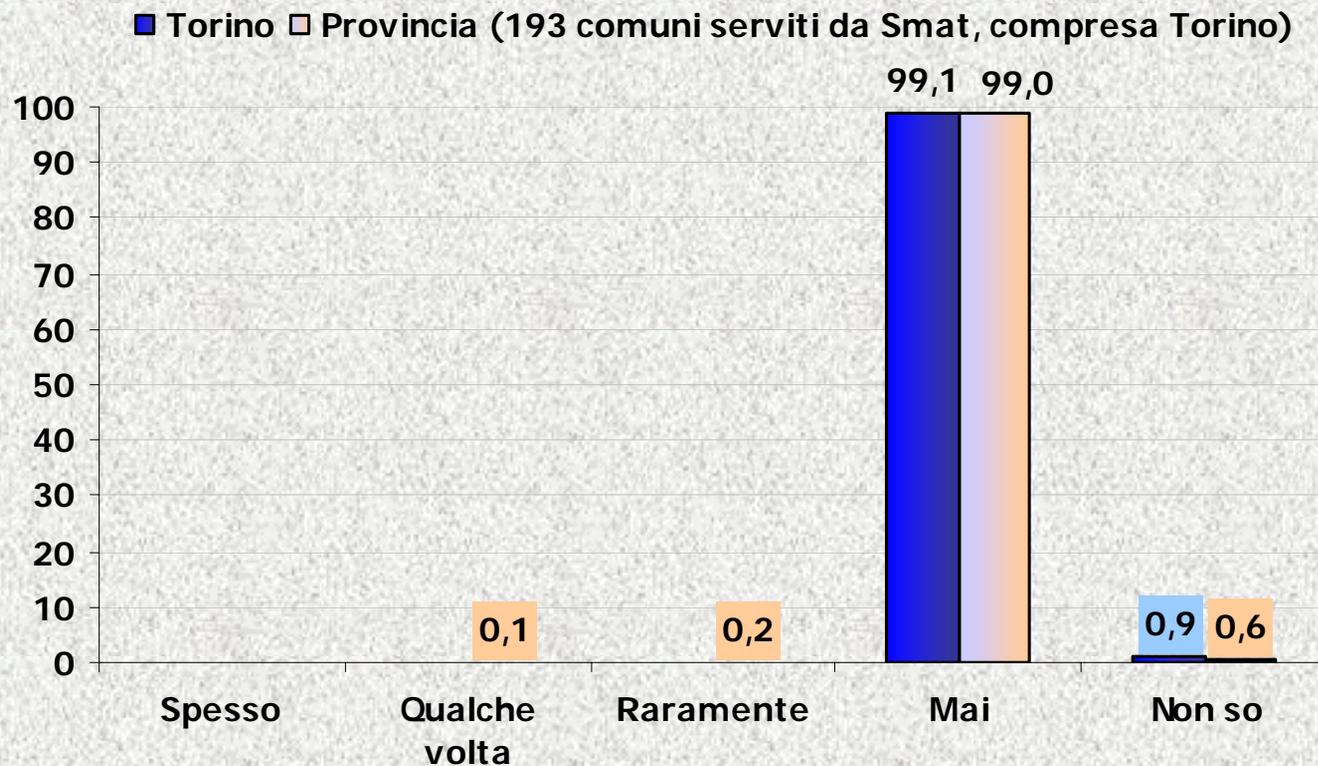


Base: chi ha utilizzato la Smat Card negli ultimi 12 mesi

A Torino, tutti gli intervistati che negli ultimi 12 mesi hanno utilizzato la Smat Card si dicono molto o abbastanza soddisfatti del servizio. Nei 193 comuni della Provincia, la quota di soddisfatti costituisce circa l'85% della popolazione che ha usufruito della copertura assicurativa*.

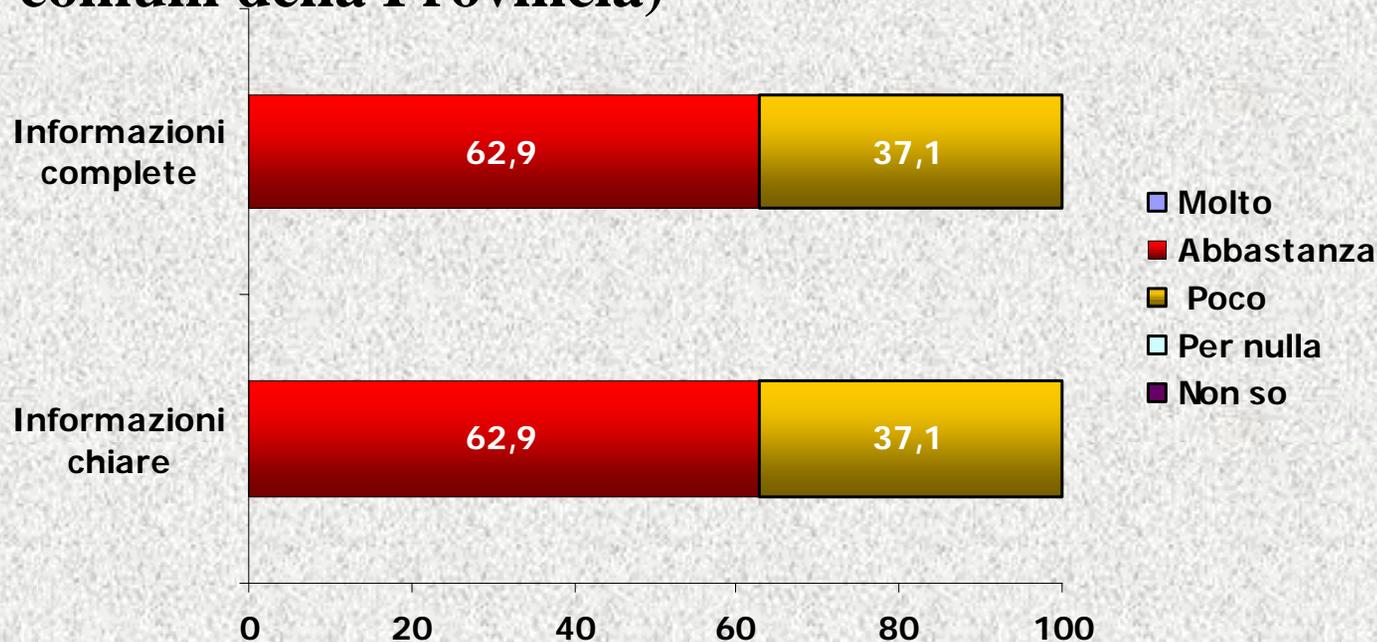
* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che possiedono la Smat Card.

3.29. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?



A Torino, nessun intervistato dichiara di essersi rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi. Nei 193 comuni della Provincia, appena lo 0,3% degli intervistati (3 persone) ha avuto occasione di utilizzare questo servizio.

3.30. Chiarezza informazioni fornite dal Garante del Cliente (193 comuni della Provincia)



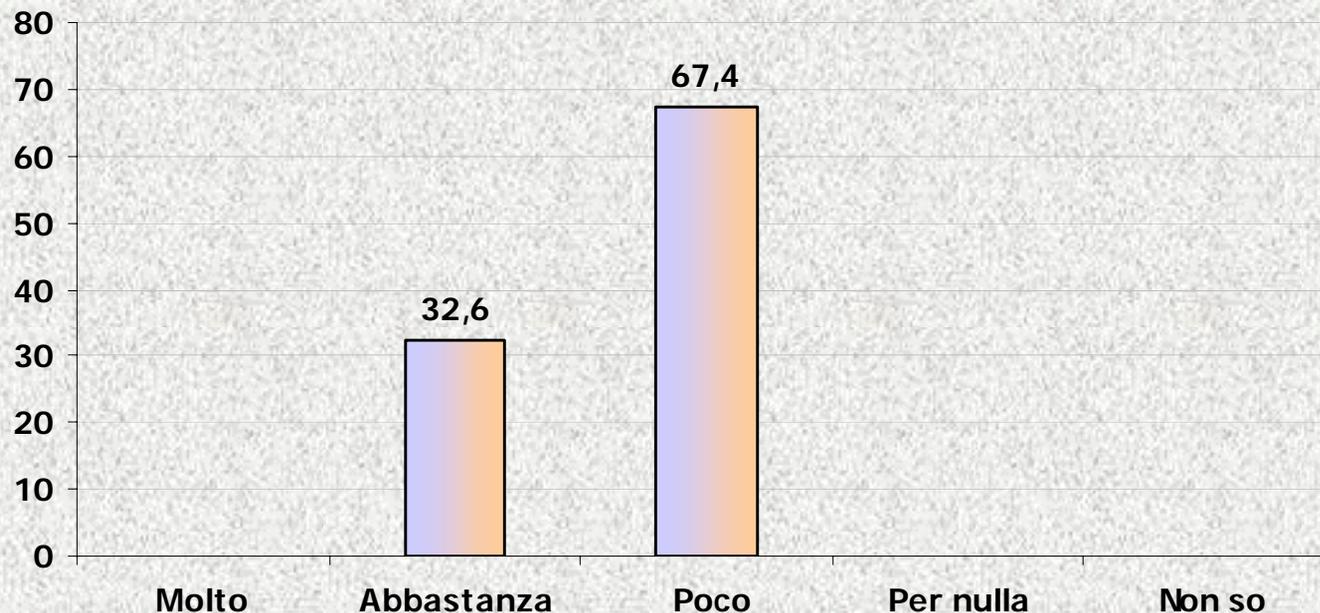
Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

Nei 193 comuni della Provincia di Torino, la maggioranza degli intervistati che si sono rivolti al Garante del Cliente ritiene che le informazioni fornite dal personale addetto siano state abbastanza chiare e complete (abbastanza chiare=62,9%; abbastanza complete=62,9%). Ad esprimere giudizi negativi è poco più di un terzo degli utenti che hanno utilizzato il servizio*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.31. È soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema? (193 comuni della Provincia)

□ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)

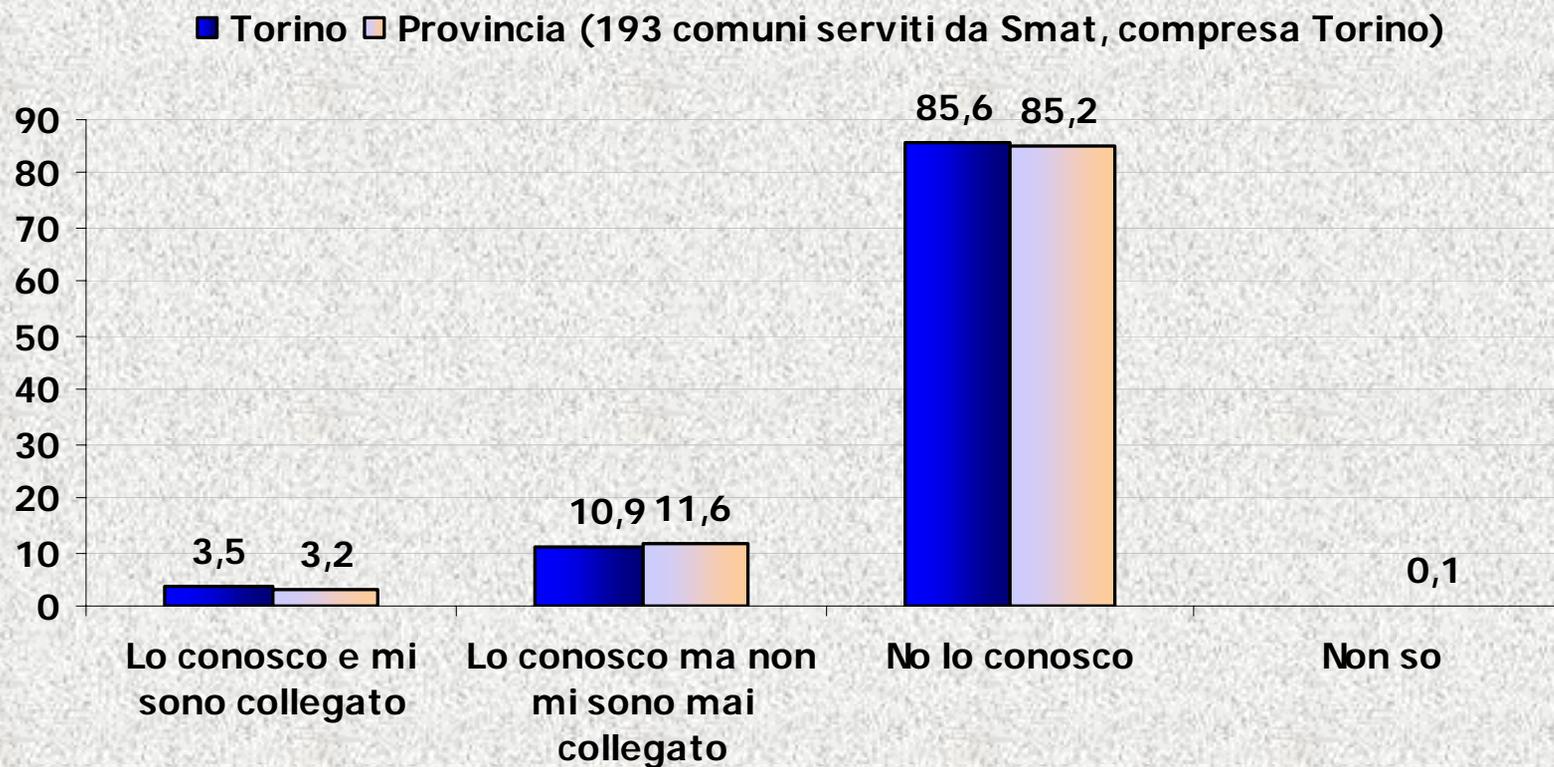


Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

Nei 193 comuni della Provincia, la maggior parte degli utenti che si sono rivolti al Garante del Cliente è poco soddisfatta del modo in cui il personale addetto ha risolto il problema. Ad esprimere soddisfazione è poco più di un terzo del campione che ha utilizzato il servizio*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

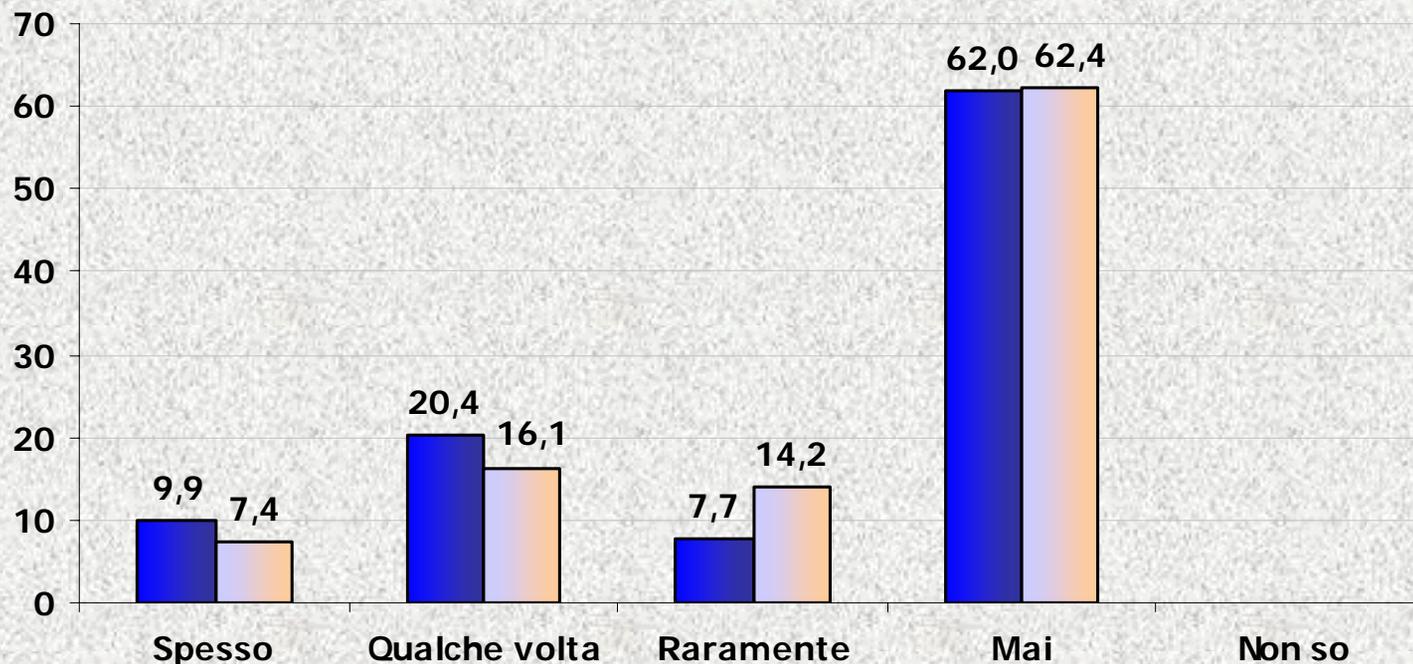
3.32. Conosce il sito internet Smat?



In entrambe le aree considerate, la maggior parte degli intervistati (Torino=85,6%; 193 comuni della Provincia=85,2%) non conoscono il sito Smat e appena il 3% circa del campione torinese e degli abitanti dei 193 comuni della Provincia si è collegato.

3.33. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato i servizi internet messi a disposizione da Smat?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



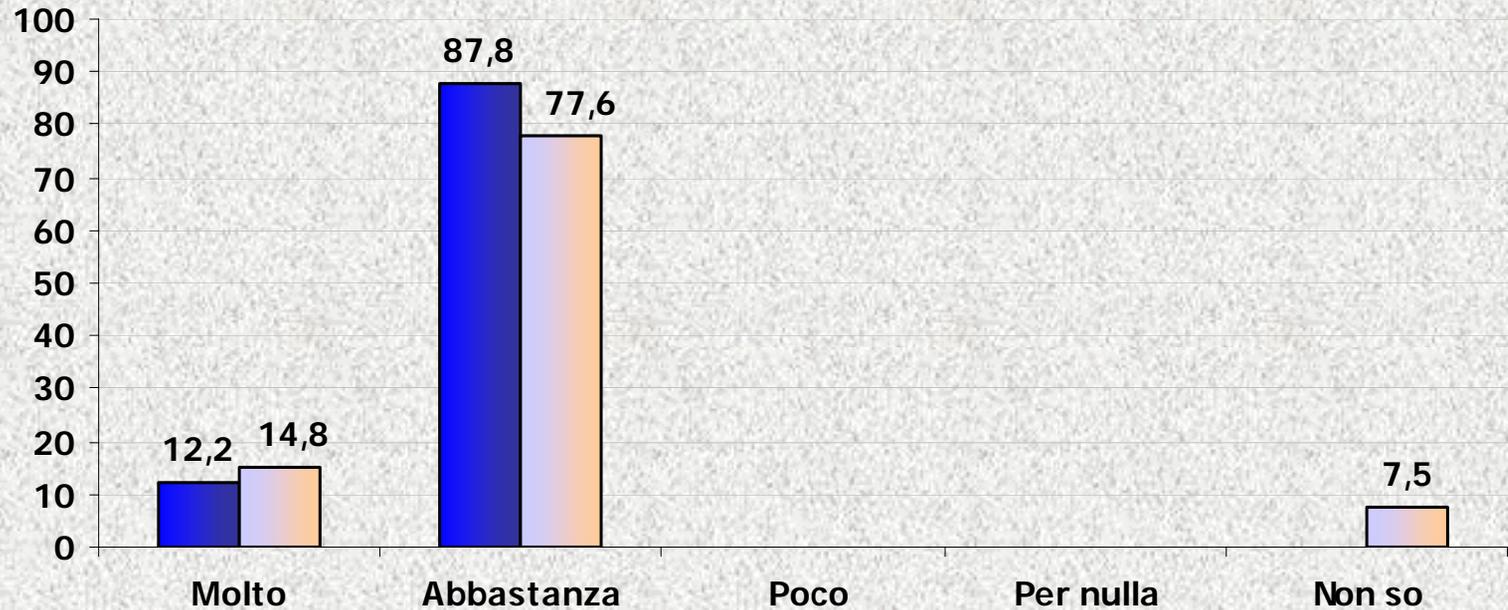
Base: chi si è collegato al sito internet Smat

Tra i pochissimi intervistati delle due popolazioni considerate che hanno consultato il sito Smat, poco meno del 40% ha utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Non emergono rilevanti differenze territoriali di utilizzo*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno consultato il sito internet Smat.

3.34. È soddisfatto dei servizi internet messi a disposizione da Smat?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)

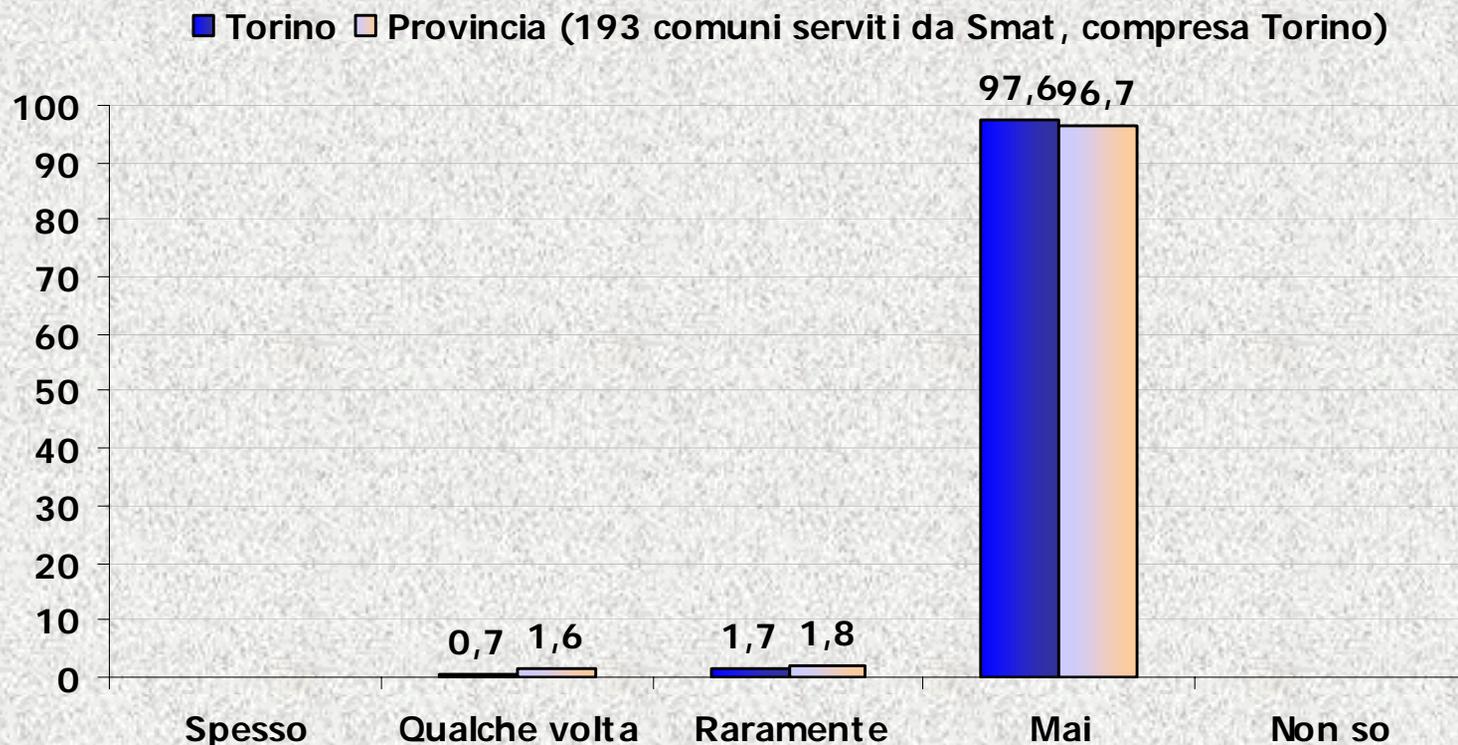


Base: chi ha utilizzato i servizi internet Smat

A Torino, tutti gli intervistati che hanno consultato il sito internet Smat si dicono pienamente soddisfatti per i servizi messi a disposizione dall'azienda. Nei 193 comuni della Provincia, tale quota costituisce il 92,4% del campione. Non vi sono utenti che esprimono giudizi negativi*.

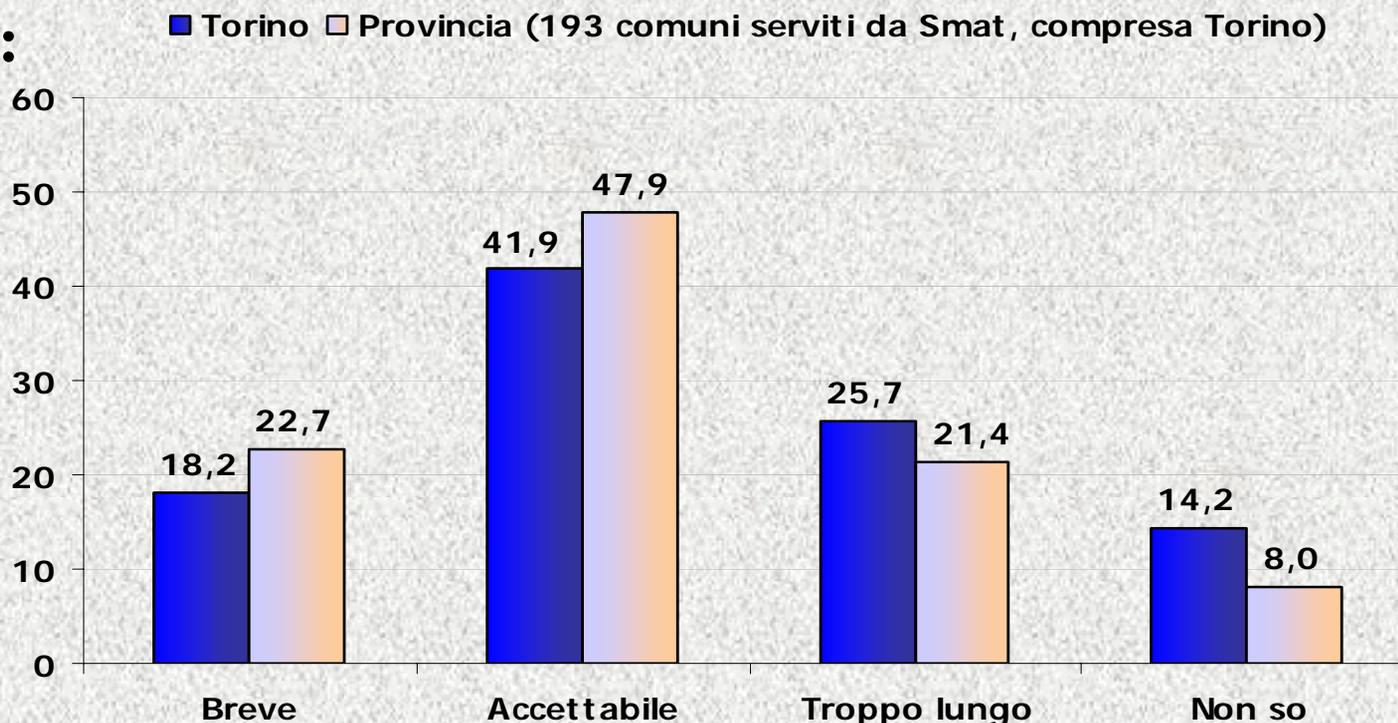
* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione da Smat.

3.35. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti?



Indipendentemente dall'area territoriale considerata, la stragrande maggioranza degli intervistati non ha mai contattato, negli ultimi 12 mesi, il Numero verde Assistenza Utenti. Marginale è dunque il ricorso a tale servizio, utilizzato da appena il 2,4% dei torinesi e dal 3,4% dei residenti nei 193 comuni della Provincia di Torino.

3.36. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:

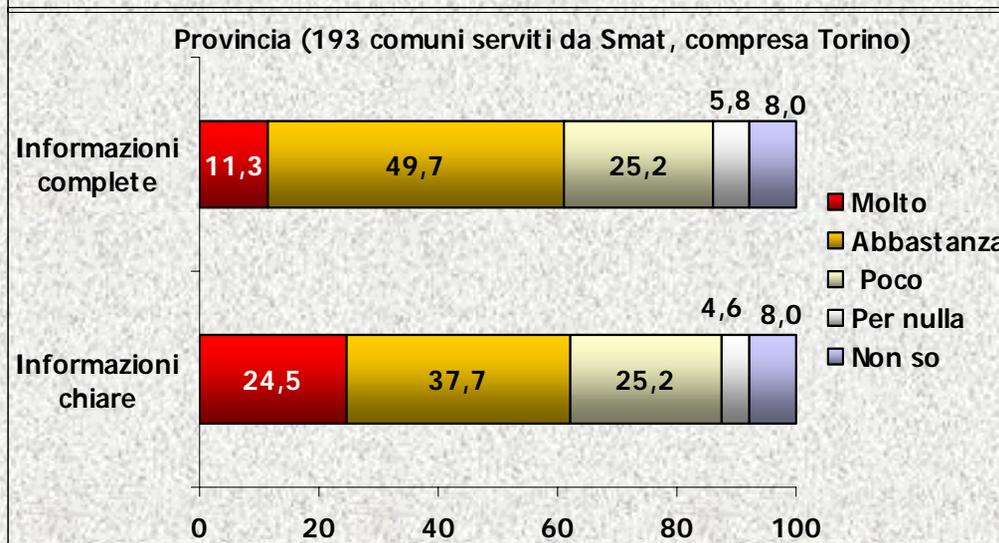
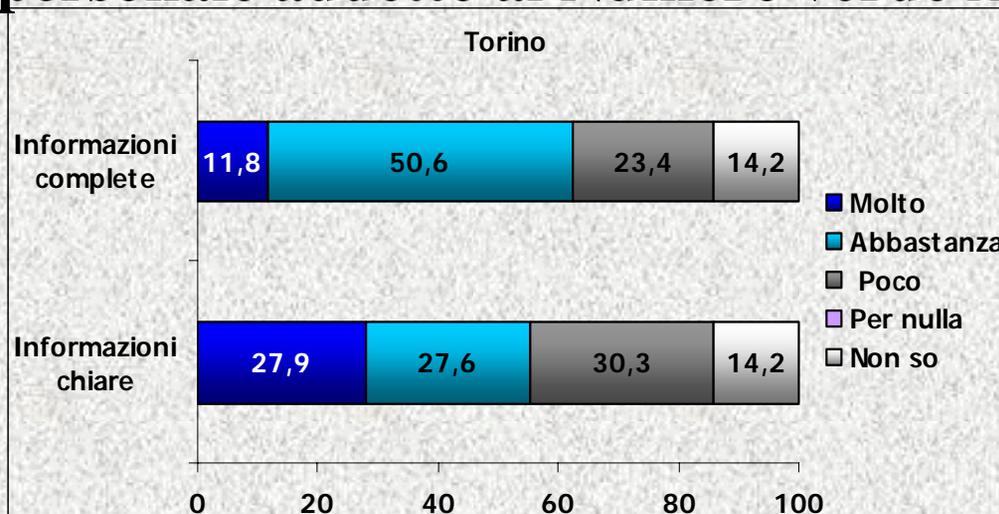


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti

In entrambi i territori considerati, la maggioranza dei clienti rivoltisi al Numero verde Assistenza Utenti ritiene che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato per lo meno accettabile (Torino=60,1%; 193 comuni della Provincia=70,6%). Circa un quarto del campione torinese e poco più del 20% degli abitanti dei 193 comuni della Provincia ritiene di aver atteso troppo*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.37. Chiarezza e completezza informazioni fornite dal personale addetto al Numero verde Assistenza Utenti



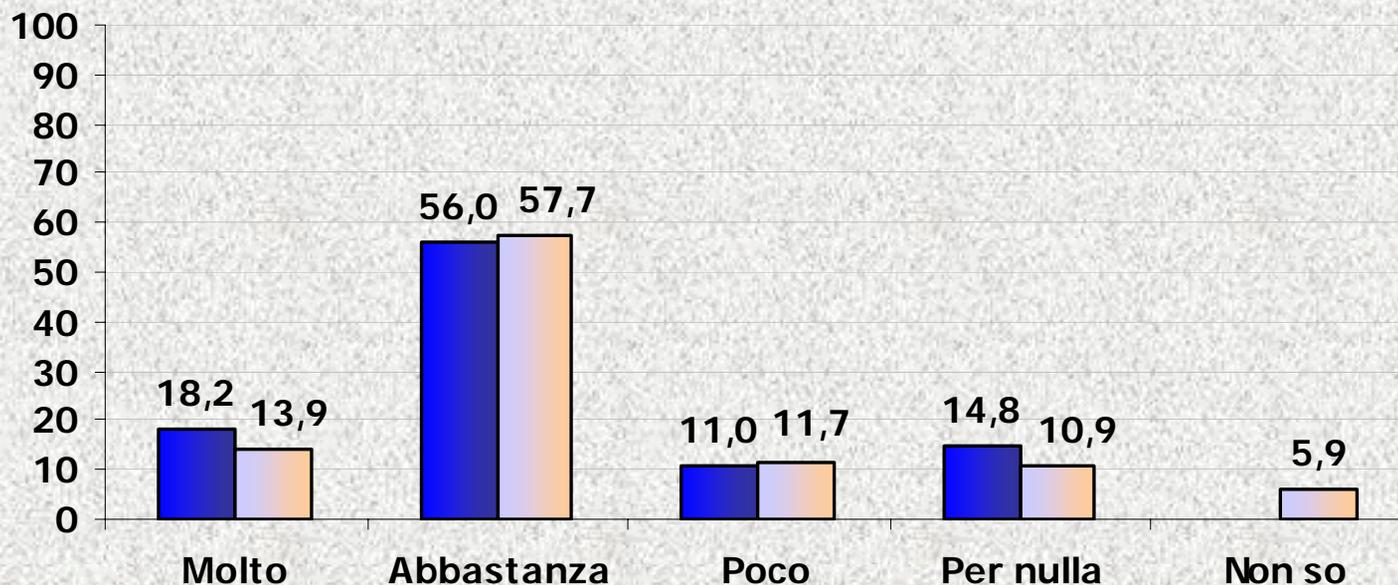
Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti

Nel complesso, le persone che hanno contattato il Numero verde Assistenza Utenti si dicono soddisfatte per l'assistenza ricevuta. La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti della Provincia (193 comuni) che hanno fatto ricorso al servizio ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare (Torino= 55,5%; 193 comuni della Provincia=62,2%) e complete (Torino= 62,4%; 193 comuni della Provincia=61,0%)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.37. È soddisfatto di come il personale addetto al servizio Numero verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)

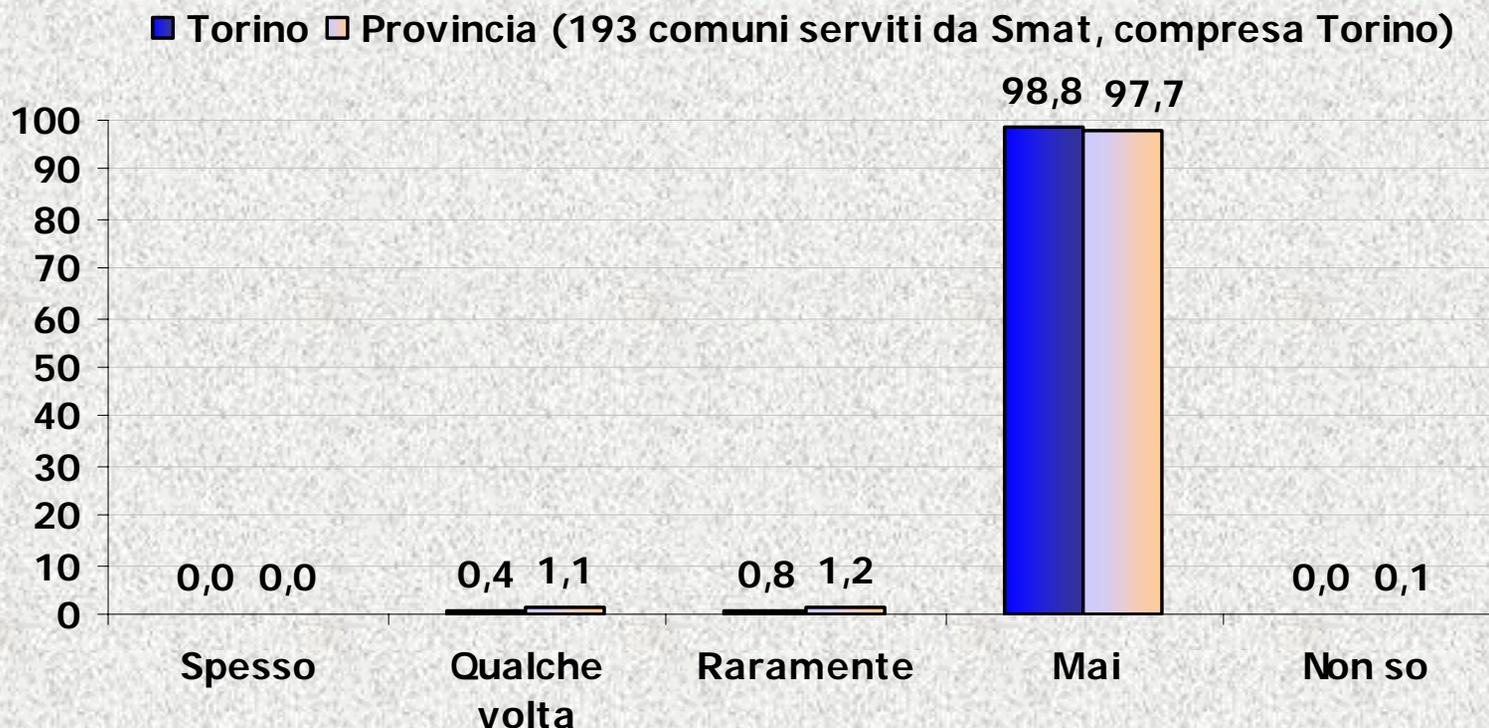


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti

Senza rilevanti differenze territoriali, più del 70% di chi ha chiamato il servizio Numero verde Assistenza Utenti si dice molto o abbastanza soddisfatto del modo in cui il personale addetto ha risolto il problema*.

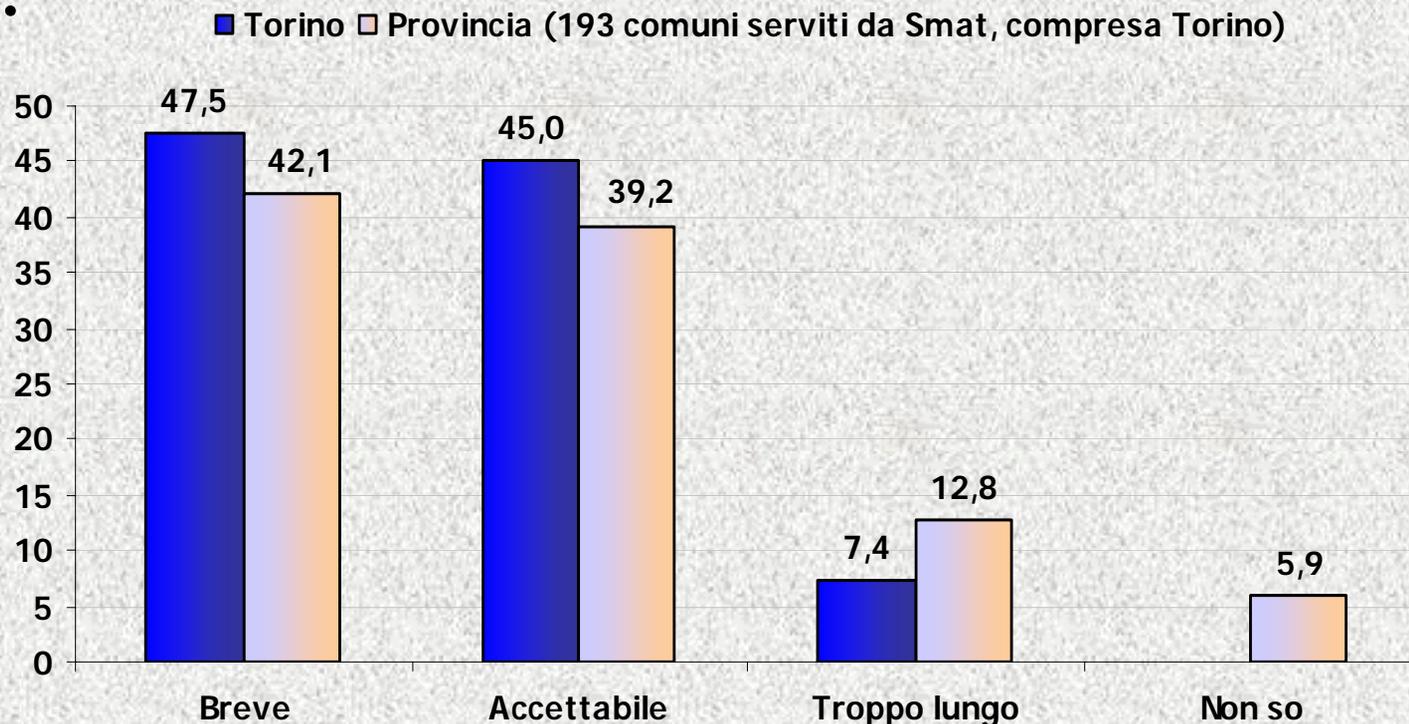
* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.38. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti?



Sia a Torino che nei 193 comuni della Provincia, sono pochi gli utenti che hanno contattato il Numero verde per segnalare un guasto all'impianto idrico: appena l'1,2% a Torino e il 2,3% in Provincia.

3.39. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:

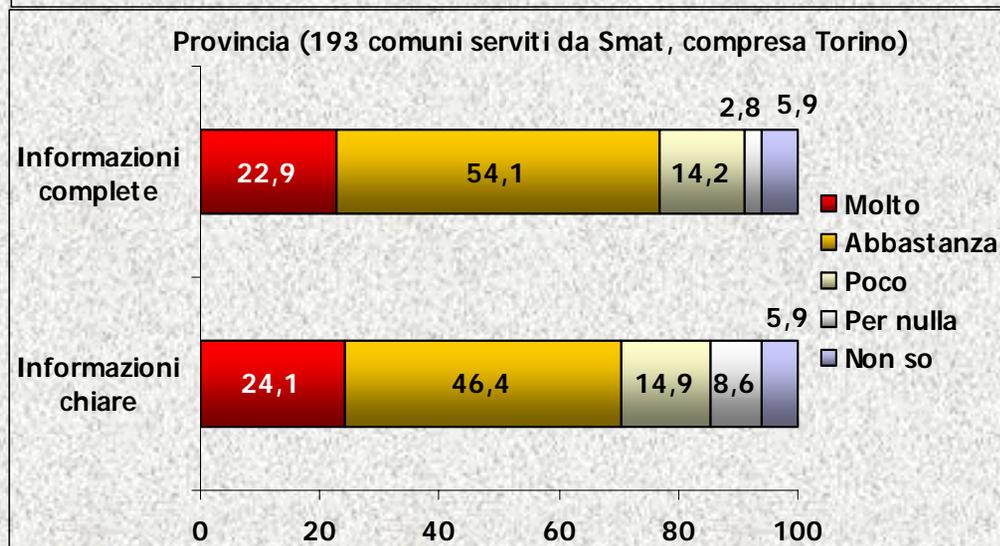
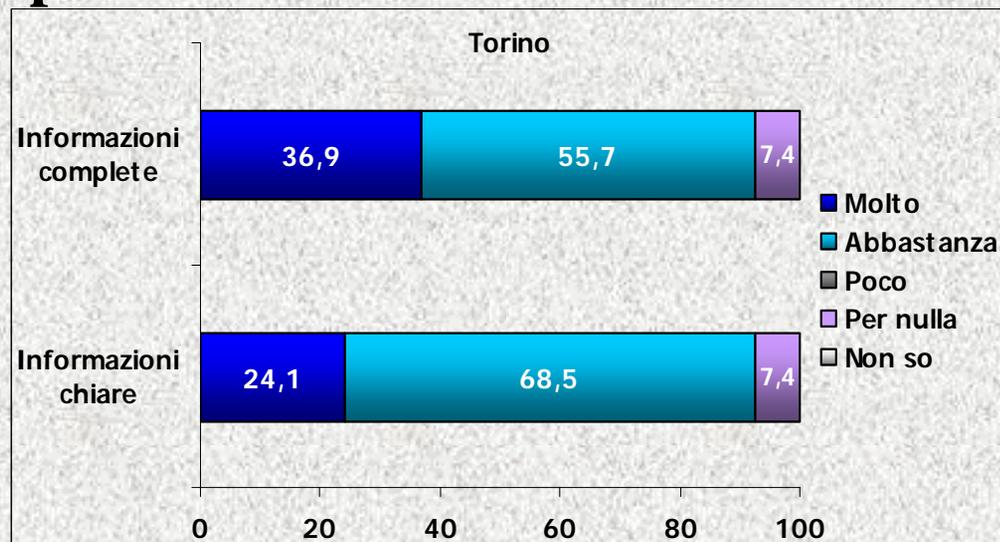


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti

In tutti i territori analizzati, la maggior parte degli intervistati che hanno chiamato il Numero verde dell'azienda per segnalare un guasto all'impianto idrico ritiene che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile (Torino= 92,5%; 193 comuni della Provincia=81,3%)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.40. Chiarezza e completezza informazioni fornite dal personale addetto al Numero verde Segnalazione Guasti



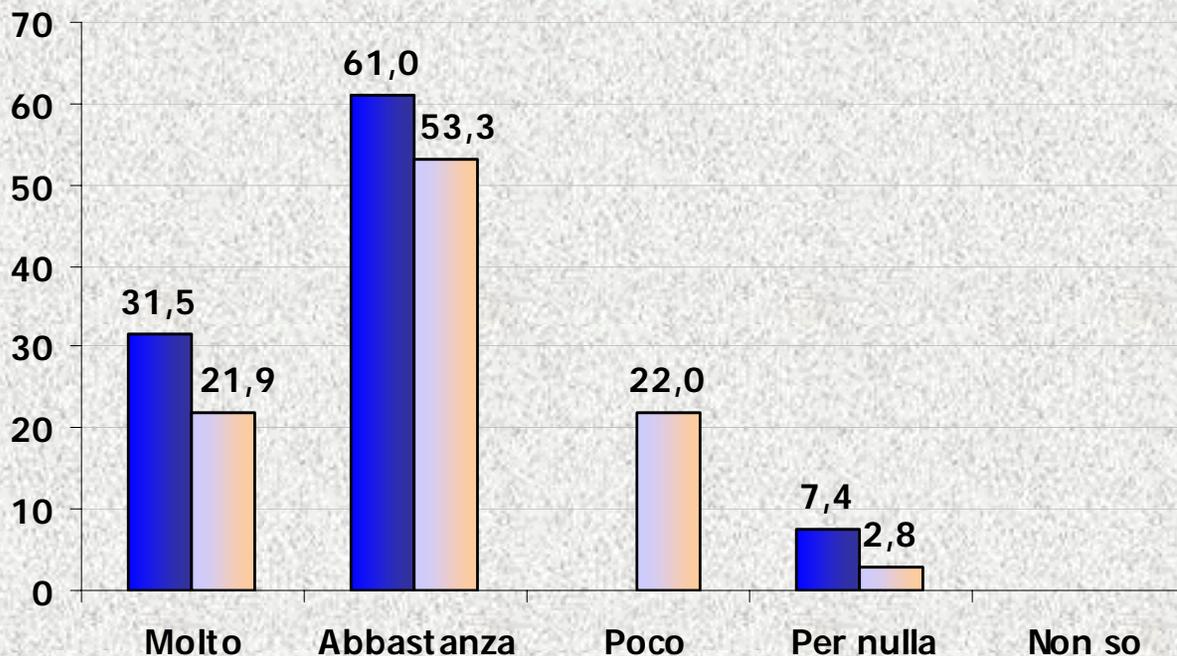
Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti

A Torino ed in Provincia (193 comuni), quasi tutti coloro che hanno fatto ricorso al Numero verde Segnalazione Guasti ritengono che le informazioni fornite dall'operatore siano state chiare (Torino = 92,6%; 193 comuni della Provincia=70,5%) e complete (Torino = 92,6%; 193 comuni della Provincia=77,0%)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.41. Soddisfazione per come il personale del Numero verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)

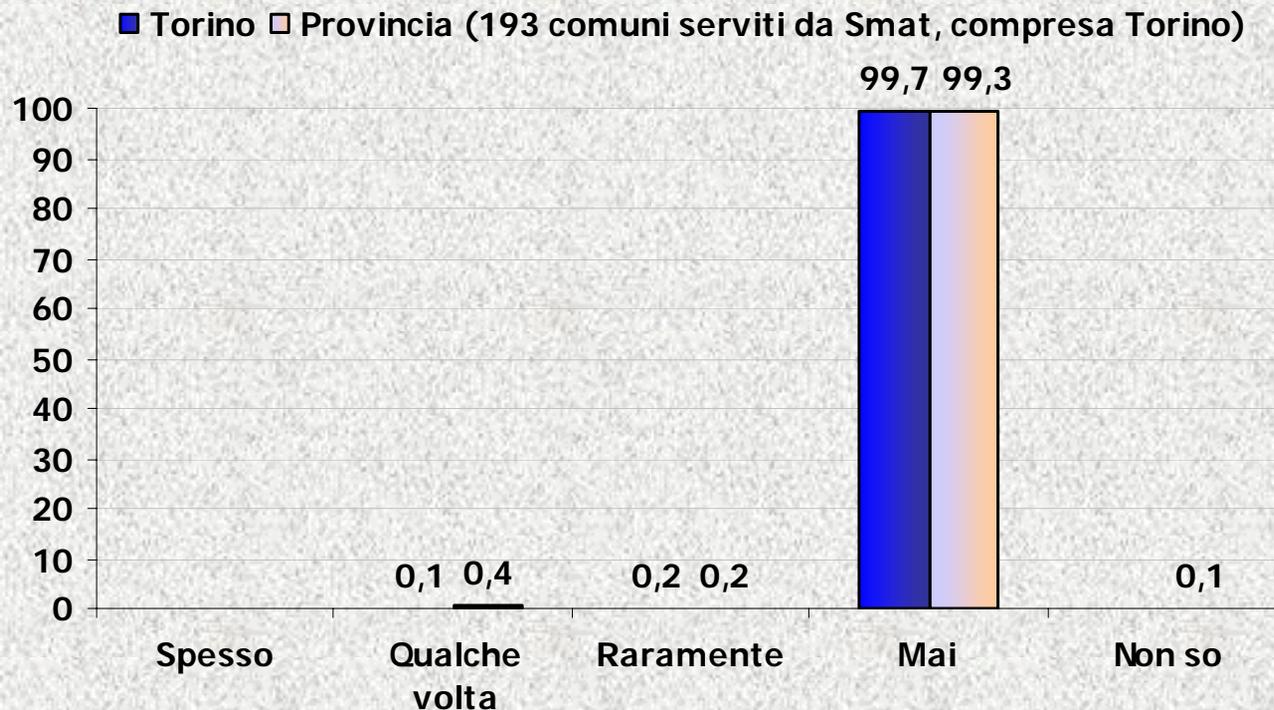


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti

Quasi tutti gli utenti che hanno contattato il Numero verde per segnalare un guasto all'impianto idrico sono almeno abbastanza soddisfatti per il modo in cui è stato risolto il problema (Torino= 92,5%; 193 comuni della Provincia=75,2%)*.

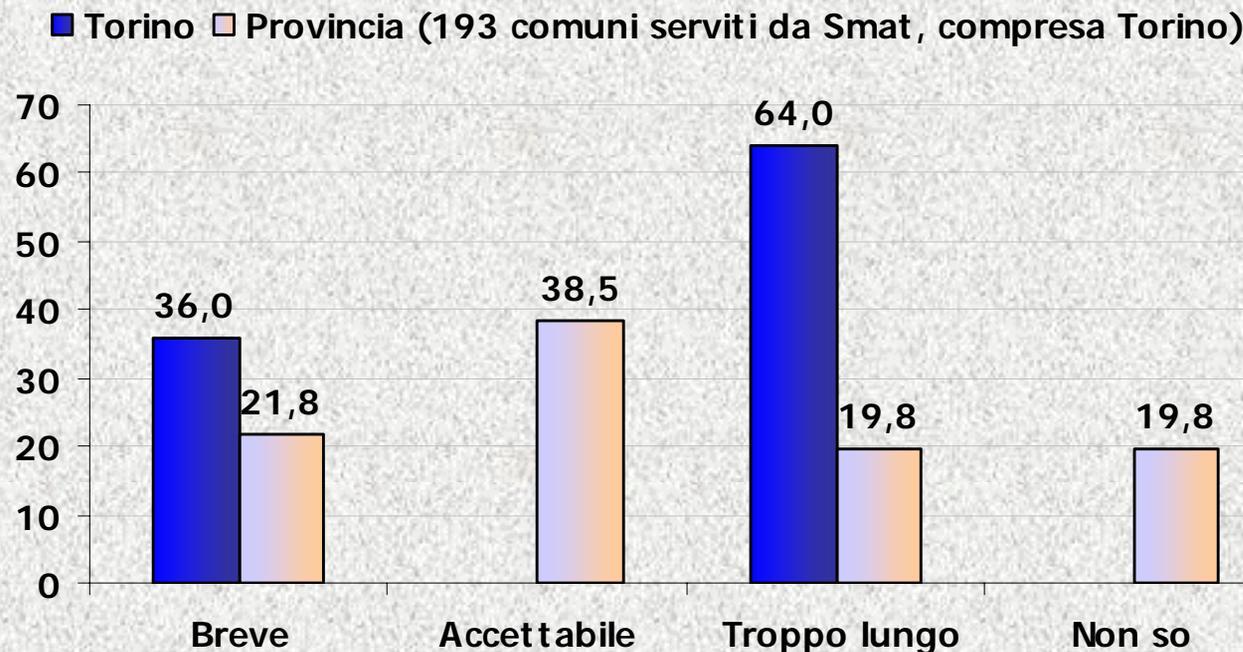
* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.42. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti?



Sono una ridottissima minoranza i torinesi e gli abitanti dei 193 comuni della Provincia che negli ultimi 12 mesi hanno contattato telefonicamente l'azienda per segnalare inquinamenti delle fonti di approvvigionamento idrico: appena lo 0,3% del campione torinese (2 persone) e soltanto lo 0,6% della popolazione residente in Provincia (6 persone).

3.43. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:

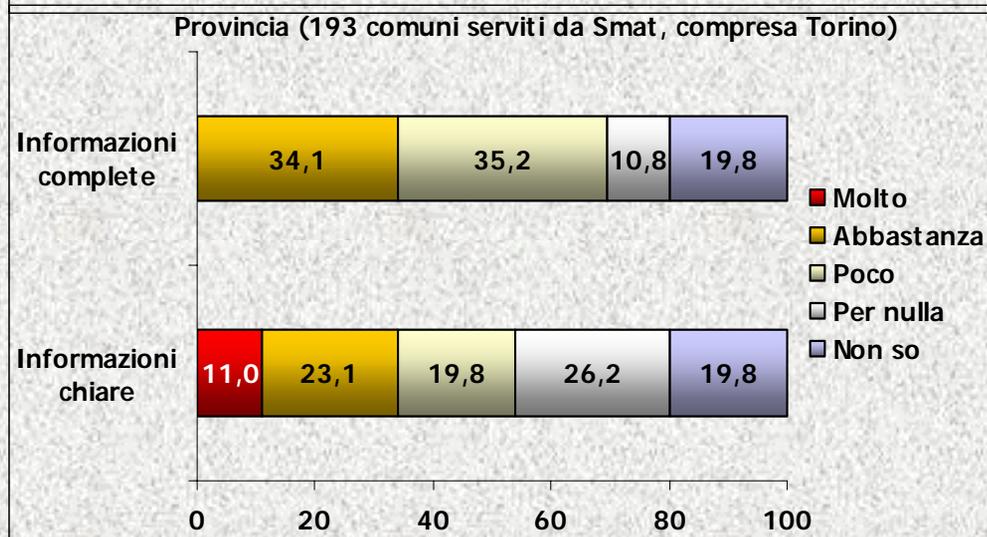


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti

Nei 193 comuni della Provincia di Torino, la maggioranza degli utenti che hanno chiamato il Numero verde Segnalazione Inquinamenti ritiene che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile (60,3%). Diversa, invece, la valutazione dei torinesi. Fra gli abitanti del capoluogo piemontese che hanno usufruito del servizio prevalgono coloro che lamentano una lunga attesa (64,0%)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.44. Chiarezza e completezza informazioni fornite dal personale del Numero verde Segnalazione Inquinamenti



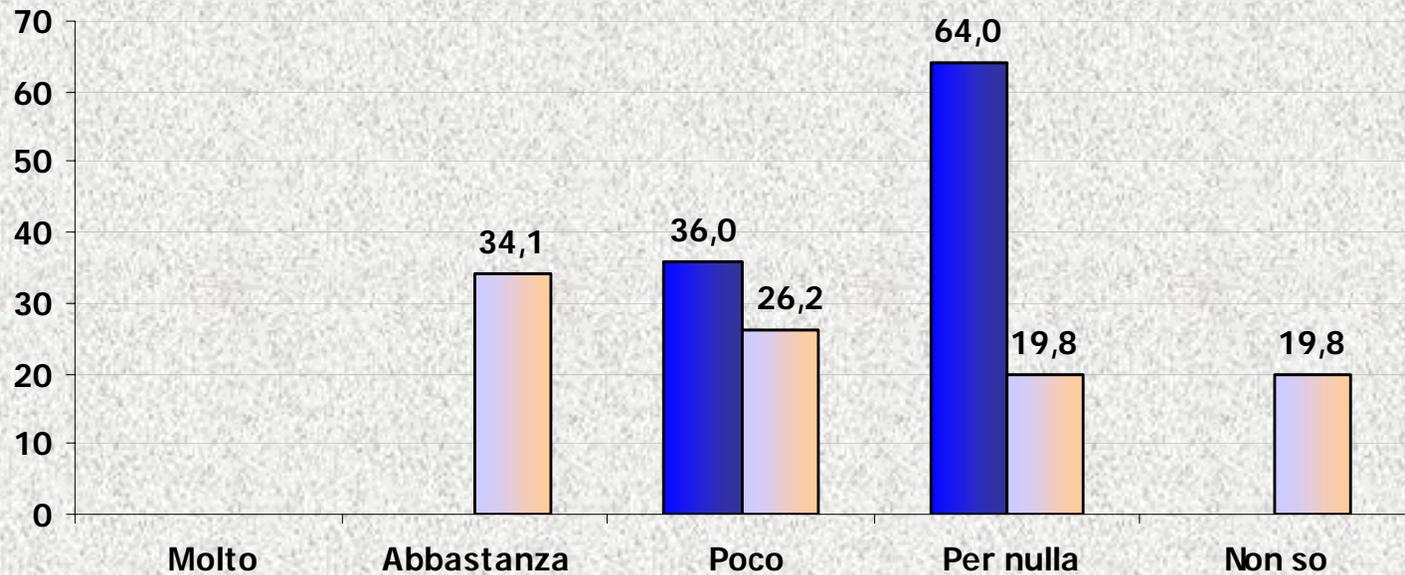
Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti

A Torino, tutte le persone che hanno contattato telefonicamente il servizio Segnalazioni Inquinamenti ritengono poco o per nulla chiare e complete le informazioni ricevute. Anche nei 193 comuni della Provincia si registra un andamento analogo. A prevalere sono infatti gli intervistati che hanno utilizzato il servizio e che esprimono insoddisfazione per le informazioni fornite dall'operatore (46,0% poco o per nulla chiare; 46,0% poco o per nulla complete)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

3.45. È soddisfatto di come il personale addetto al servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?

■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti

Tutti i torinesi che hanno chiamato il Numero verde Segnalazione Inquinamenti si dicono almeno abbastanza insoddisfatti per la gestione della segnalazione. Nei 193 comuni della Provincia le persone insoddisfatte costituiscono la maggioranza relativa del campione (46,0% poco o per nulla soddisfatti)*.

* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

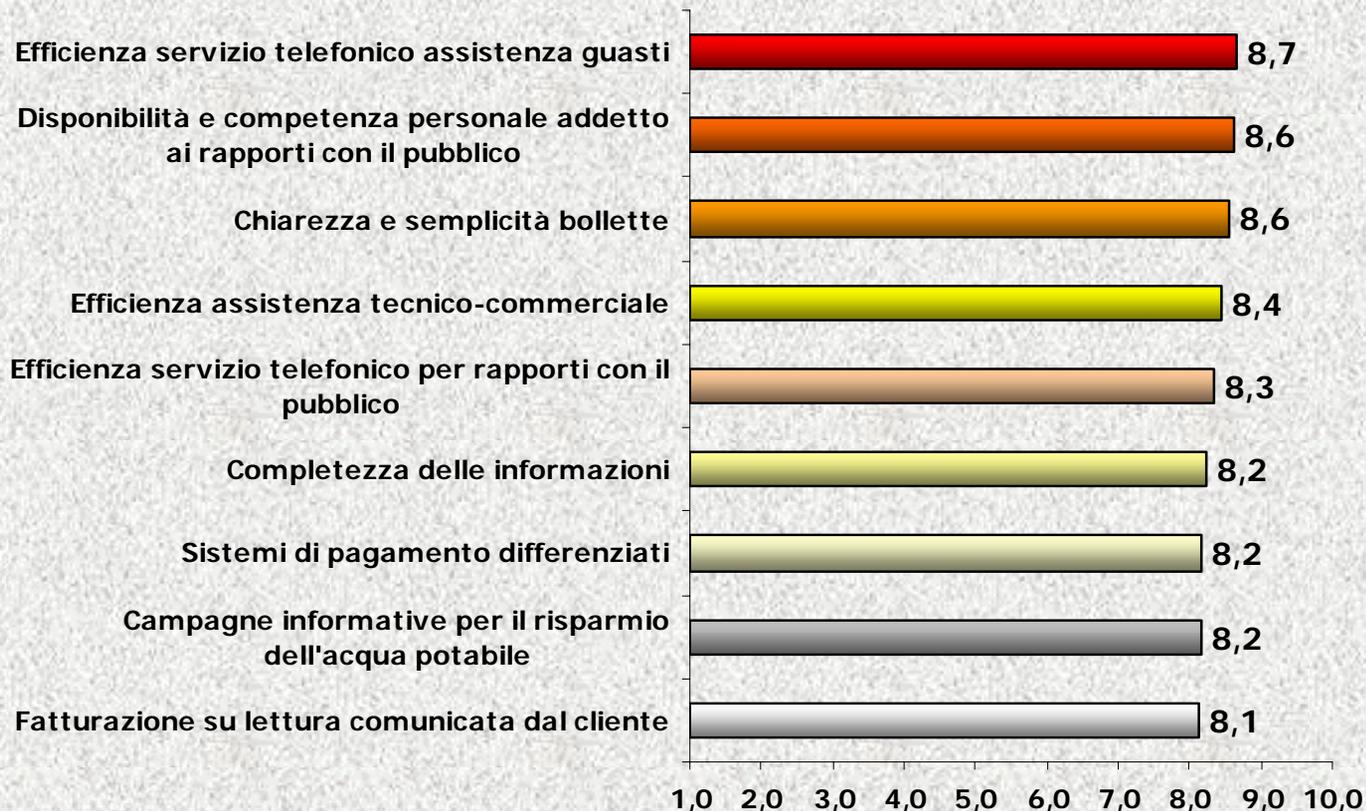
3.46. Importanza percepita delle componenti del servizio di erogazione dell'acqua potabile (Torino)

I torinesi considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. Su una scala da 1 a 10, infatti, il voto conferito a esse è sempre superiore all'8. Le caratteristiche ritenute relativamente più importanti sono l'efficienza del servizio telefonico assistenza guasti, la disponibilità e la competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico e la chiarezza e la semplicità delle bollette.



3.47. Importanza percepita delle componenti del servizio di erogazione dell'acqua potabile (193 comuni della Provincia)

Come i torinesi, gli abitanti dei 193 comuni della Provincia giudicano molto importanti tutte le caratteristiche del servizio analizzate: (un voto medio sempre superiore all'8), considerando relativamente più importanti l'efficienza del servizio telefonico assistenza guasti, la disponibilità e la competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico e la chiarezza e la semplicità delle bollette.



3.48. In conclusione

- La valutazione complessiva del servizio di erogazione dell'acqua potabile è nel complesso piuttosto positiva. La stragrande maggioranza dei torinesi e degli abitanti dei 193 comuni della Provincia è infatti molto o abbastanza soddisfatta per tale servizio. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si aggira intorno all'8, in entrambi i territori considerati.
- A Torino, la soddisfazione complessiva per il servizio è cresciuta fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007.
- Senza grandi differenze territoriali, la maggioranza assoluta delle due popolazioni intervistate consuma solo o prevalentemente acqua minerale. I motivi che spingono gli intervistati ad effettuare tale scelta sono la bontà e la sicurezza dell'acqua in bottiglia. A Torino, si è tuttavia verificata, negli ultimi due anni, una sensibile diminuzione del consumo di acqua in bottiglia, mentre è aumentato il consumo di acqua del rubinetto.

3.48. In conclusione

- Senza rilevanti differenze territoriali gli utenti si dicono soddisfatti della qualità dell'acqua erogata.
- Da un punto di vista più analitico, il sapore dell'acqua del rubinetto viene giudicato buono o accettabile dalla stragrande maggioranza delle due popolazioni analizzate. Tale quota è cresciuta sensibilmente fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007.
- Rispetto alla popolazione generale, gli intervistati che bevono solo o esclusivamente acqua minerale sono più severi nel valutare il sapore dell'acqua del rubinetto.
- Per la maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dei 193 comuni della Provincia, l'acqua del rubinetto è limpida, inodore e priva di residui. Gli intervistati ritengono tuttavia eccessiva la presenza di calcare. Rispetto all'autunno 2005, i giudizi dati dai torinesi rispetto a quest'ultimo parametro sono comunque migliorati.

3.48. In conclusione

- Vi è una generale soddisfazione per la continuità di erogazione dell'acqua potabile, in entrambe le aree territoriali considerate. Negli ultimi quattro anni, il giudizio dato dai torinesi in relazione a questo parametro sono rimasti sostanzialmente immutati.
- Pochi sono gli intervistati che negli ultimi dodici mesi hanno visionato la bolletta: poco meno del 20% a Torino e circa il 30% nei 193 comuni della Provincia. Indipendentemente dall'area territoriale considerata, le persone che hanno avuto modo di consultare la bolletta ritengono che essa sia chiara nel far capire come viene calcolato il costo del consumo effettivo.
- Rispetto alla qualità, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene ritenuto adeguato dalla maggioranza relativa delle due popolazioni intervistate. Vi è tuttavia circa un terzo di torinesi e di abitanti della Provincia (193 comuni) che lo considera eccessivo. A Torino, la soddisfazione per la relazione fra il costo del servizio e la sua qualità è, negli ultimi anni, costantemente diminuita.

3.48. In conclusione

- In entrambe le aree considerate, è infrequente il ricorso agli sportelli di Assistenza Utenti e al Garante del Cliente. Ridotto è anche il numero di intervistati che hanno contattato il Numero verde Assistenza Utenti, il Numero verde Segnalazione Guasti o il Numero verde Segnalazione Inquinamenti. Nel complesso, il giudizio espresso nei confronti di tali servizi da coloro che li hanno utilizzati è positivo, con due sole eccezioni. Le persone che hanno chiamato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti si dichiarano insoddisfatte per le informazioni ricevute e per il modo in cui il problema segnalato è stato risolto. Anche le persone che hanno contattato il Garante del Cliente esprimono insoddisfazione per la risposta ricevuta dal personale addetto al servizio. Si tratta comunque di dati da interpretare con estrema cautela, dato il numero estremamente ridotto di persone che hanno usufruito di tali servizi.

3.48. In conclusione

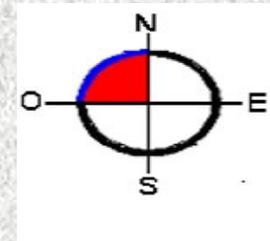
- Sono pochi coloro che conoscono e che possiedono la Smat Card, così come è esiguo il numero di persone che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Sia a Torino che nei 193 comuni della Provincia, gli intervistati che hanno utilizzato tali servizi si dicono, nel complesso, molto o abbastanza soddisfatti. Anche in questo caso il dato va interpretato con estrema cautela, dato il numero estremamente ridotto di persone che hanno usufruito di tali servizi.

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction

Distribuzione dell'energia elettrica

A cura di Francesca Dallago



4.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DELLA RILEVAZIONE: Novembre-Dicembre 2007
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica a Torino.
- CAMPIONE: nell'ambito di 999 famiglie torinesi, il componente che si occupa della gestione dei rapporti con AEM Torino Distribuzione, pagando le bollette, telefonando nel caso in cui ci siano dei problemi nel rapporto con l'azienda, ecc). Tale campione, costituito da donne nel 65.2% dei casi e di età media pari a 54 anni, è rappresentativo delle famiglie torinesi per quel che concerne il numero di componenti del nucleo familiare. Visto che per costruzione il campione *non* è rappresentativo della popolazione torinese, non presentiamo la consueta tavola di confronto fra campione e popolazione.

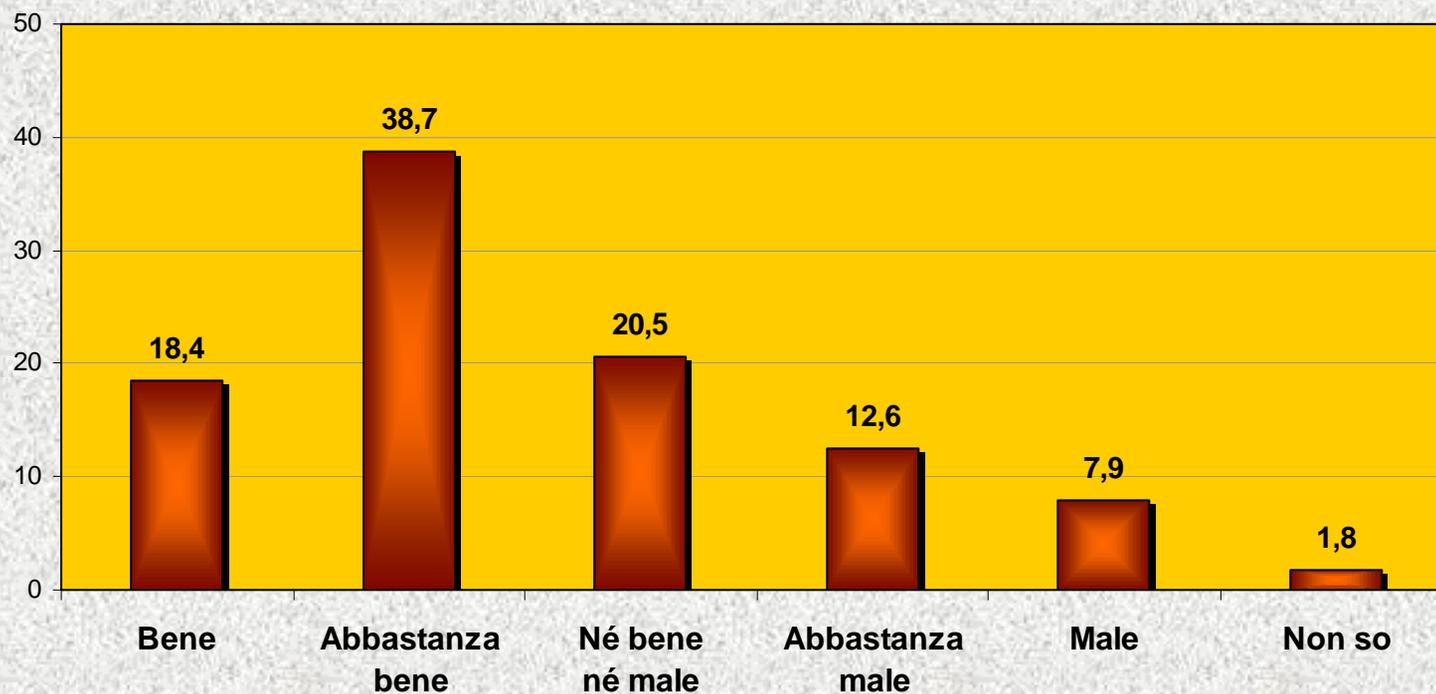
4.0. Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** il questionario con cui i dati sono stati rilevati è sostanzialmente immutato dalla metà degli anni '90: questo consente di studiare i fenomeni analizzati con ottica longitudinale costruendo una serie storica che ha inizio nel 1995.

4.1. Soddisfazione per la vita nel comune di residenza

La quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per la vita che conducono nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di molto o abbastanza insoddisfatti (+36,6%).

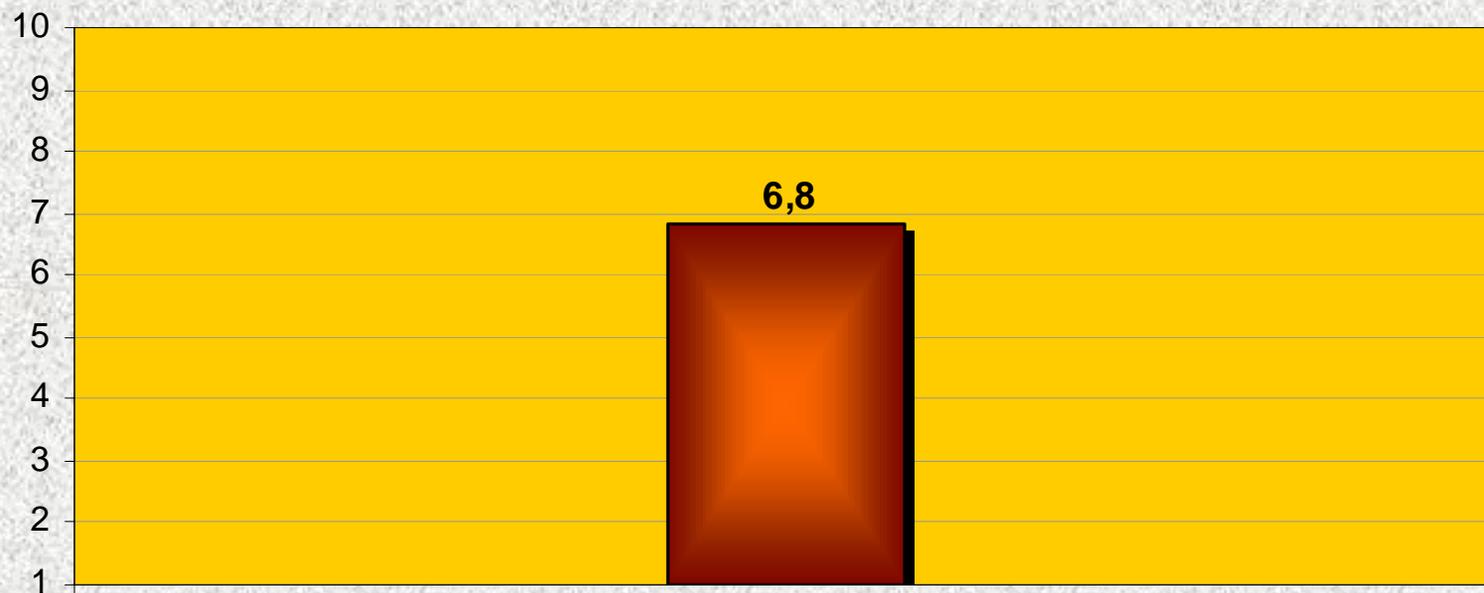
Come si vive oggi nel Comune in cui risiede? (valori %)



4.2. Soddisfazione per la propria vita

Gli intervistati si ritengono complessivamente abbastanza soddisfatti della vita che conducono.

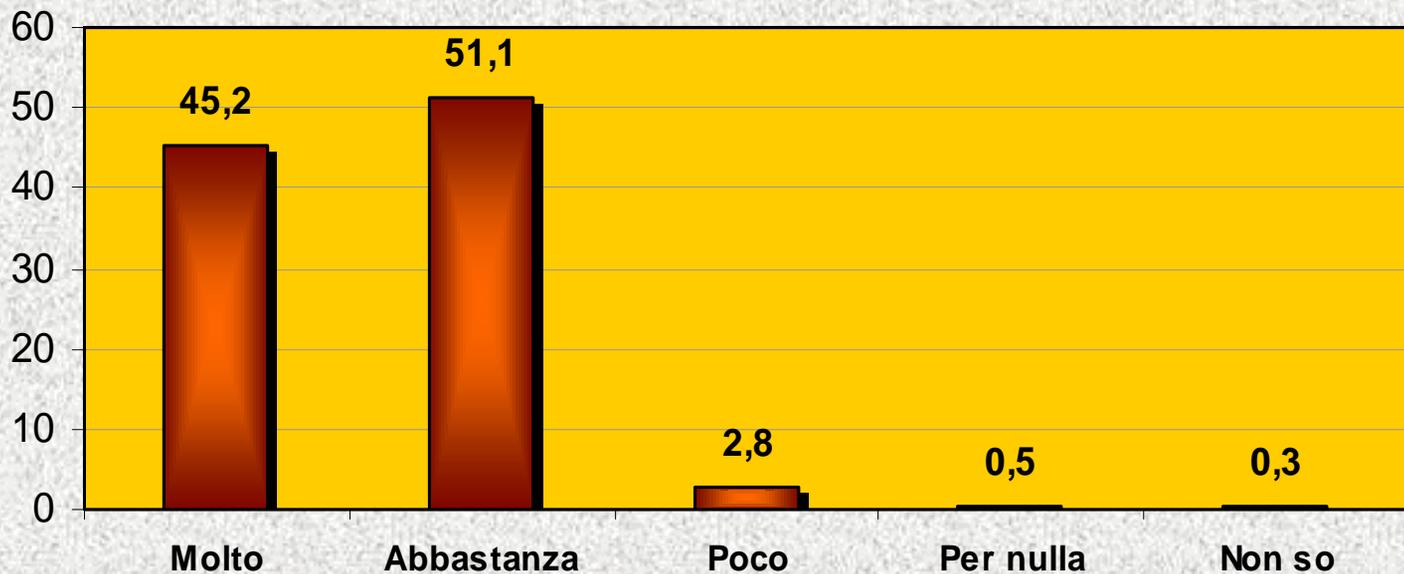
**Quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?
(Voto medio: scala 1-10)**



4.3. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'energia elettrica

La quasi totalità degli intervistati (96,3%) è abbastanza o del tutto soddisfatta della continuità della fornitura di energia elettrica. Piuttosto ridotta è la quota (3,3%) di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti).

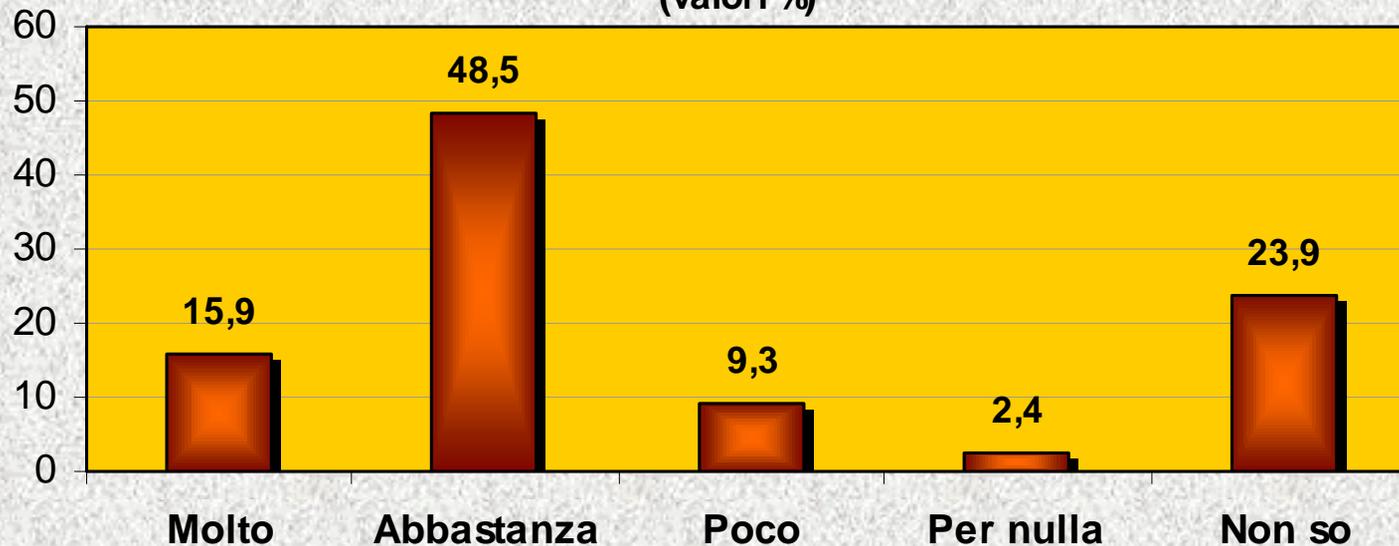
Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di energia elettrica? (valori %)



4.4. Soddisfazione per il modo con cui Aem Torino Distribuzione si relaziona con la clientela

Le valutazioni positive sono decisamente superiori a quelle negative anche per quel che concerne il modo in cui l'azienda erogatrice si relaziona con la clientela (coloro che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti costituiscono infatti il 64,4% del campione, contro l'11,7% di chi dice di essere poco o per nulla soddisfatto). Rilevante è la quota di coloro che si astengono dal dare un giudizio (circa un quarto del campione).

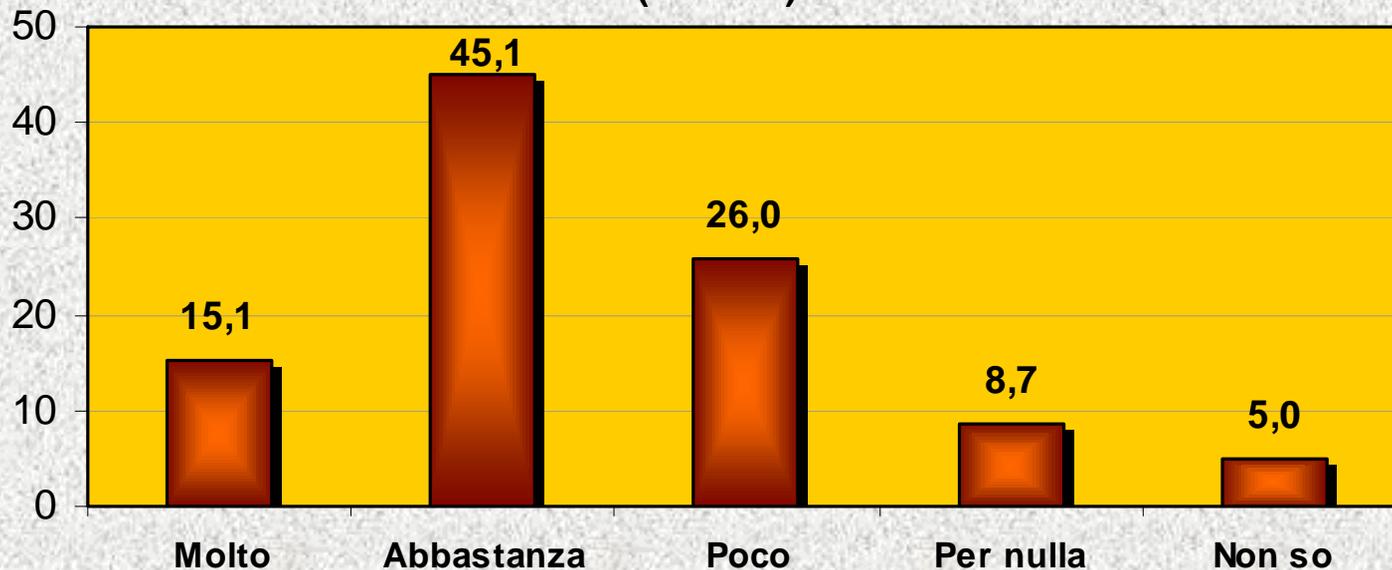
**Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di
elettricità si relaziona con la clientela?**
(valori %)



4.5. Chiarezza calcolo costo consumo bolletta

Gli intervistati che ritengono che il calcolo del costo del consumo riportato sulla bolletta sia chiaro rappresentano la maggioranza assoluta (molto + abbastanza chiaro = 60,2%). La quota di coloro che, al contrario, non lo ritengono sufficientemente chiaro costituisce circa un terzo del campione (poco + per nulla chiaro = 34,7%).

In che misura secondo lei la bolletta dell'energia elettrica è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?
(valori %)



4.6. Valutazione del costo del servizio

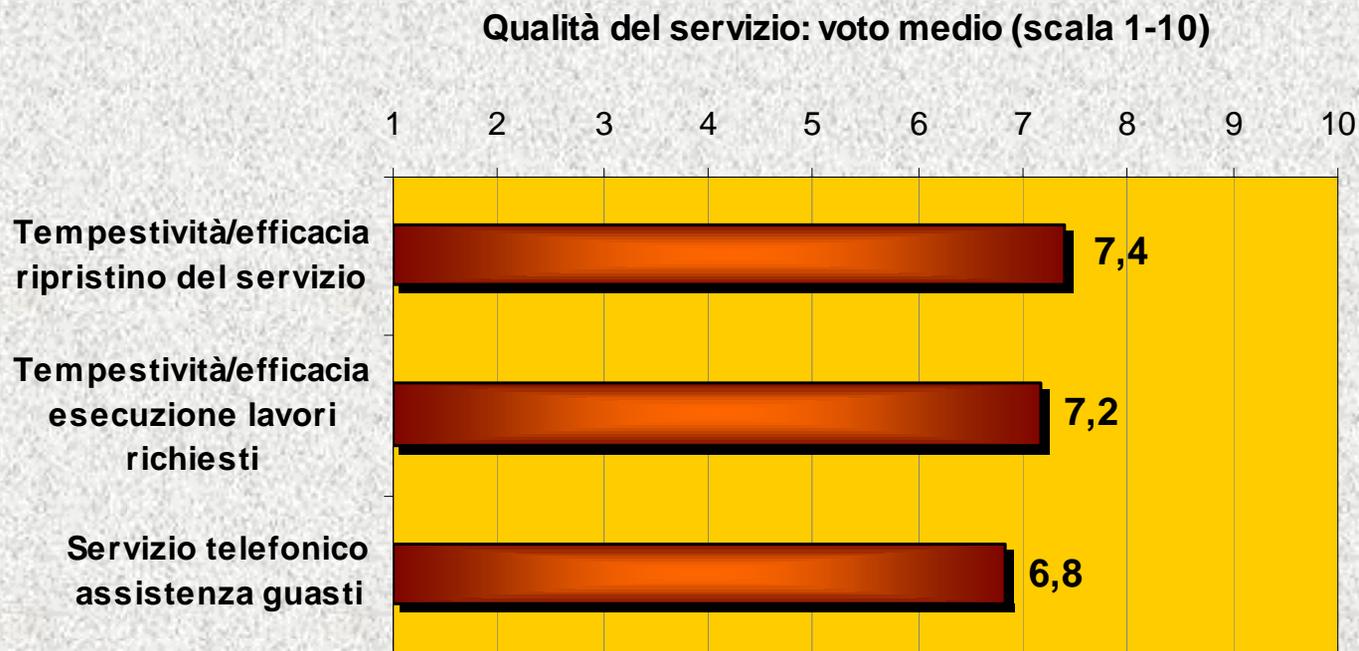
La maggioranza assoluta degli intervistati considera eccessivo il costo del servizio di erogazione dell'energia elettrica in relazione alla sua qualità. La quota di coloro che lo ritengono adeguato o troppo basso è pari al 40% circa del campione.

Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?
(valori %)



4.7. Qualità del servizio

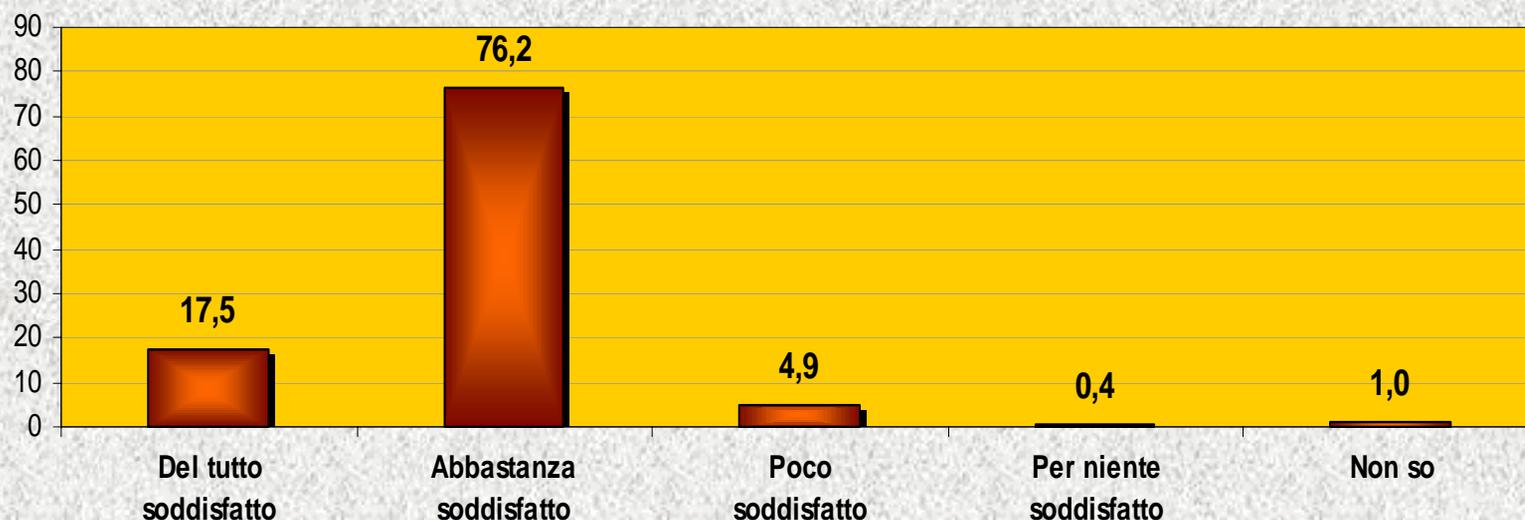
Gli intervistati ritengono soddisfacente la tempestività e l'efficacia con cui Aem Torino Distribuzione esegue i lavori richiesti dal cliente e ripristina il servizio quando manca la luce a seguito di un guasto sulla rete, conferendo a entrambi i tipi di servizi un voto medio superiore al 7. Il voto medio dato al servizio telefonico per assistenza guasti è leggermente inferiore agli altri due, anche se supera abbondantemente la sufficienza.



4.7. Valutazione complessiva del servizio

La maggioranza assoluta degli intervistati (93,7%) è abbastanza o del tutto soddisfatta del servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione. Ridotta è la quota di coloro che esprimono insoddisfazione (poco soddisfatti + per nulla soddisfatti = 5,3%).

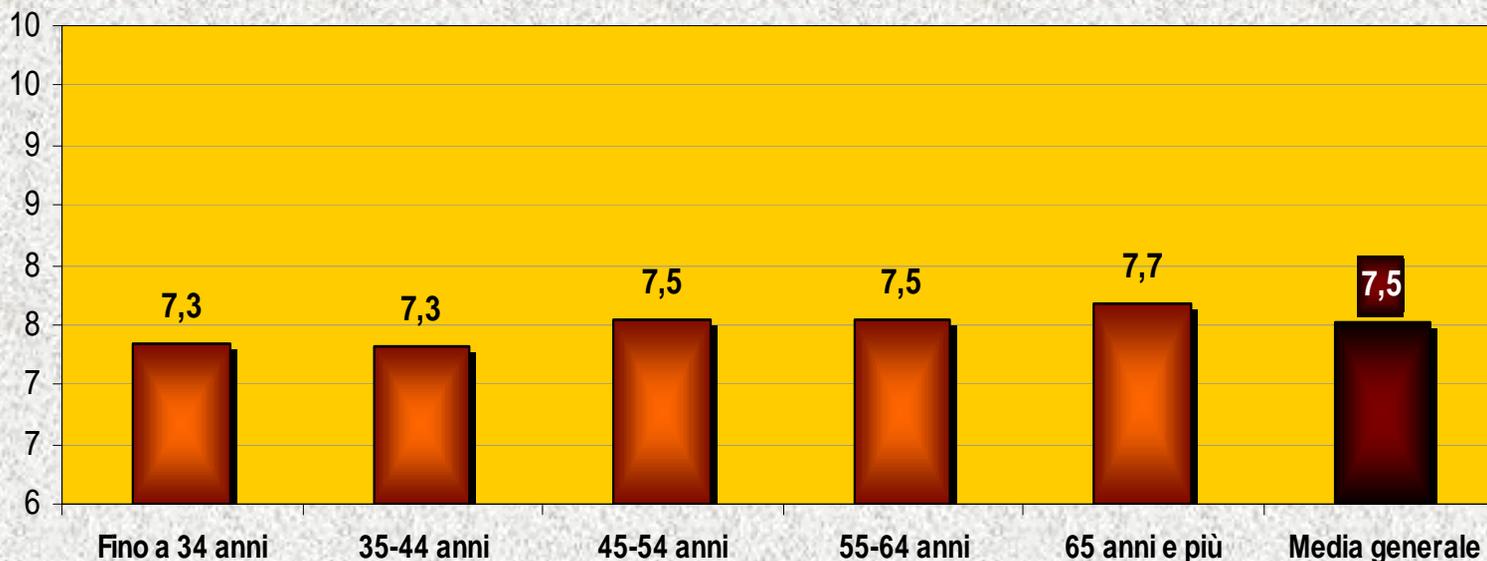
**Grado di soddisfazione per il servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione
(valori %)**



4.7. Valutazione complessiva del servizio

Espressa in voti scolastici, la soddisfazione media supera il 7. Il livello di soddisfazione aumenta anche se non sempre in modo significativo* al crescere dell'età, passando da un voto medio pari a 7,3, assegnato dalla classe più giovane, ad un voto medio di 7,7, conferito dagli over 64.

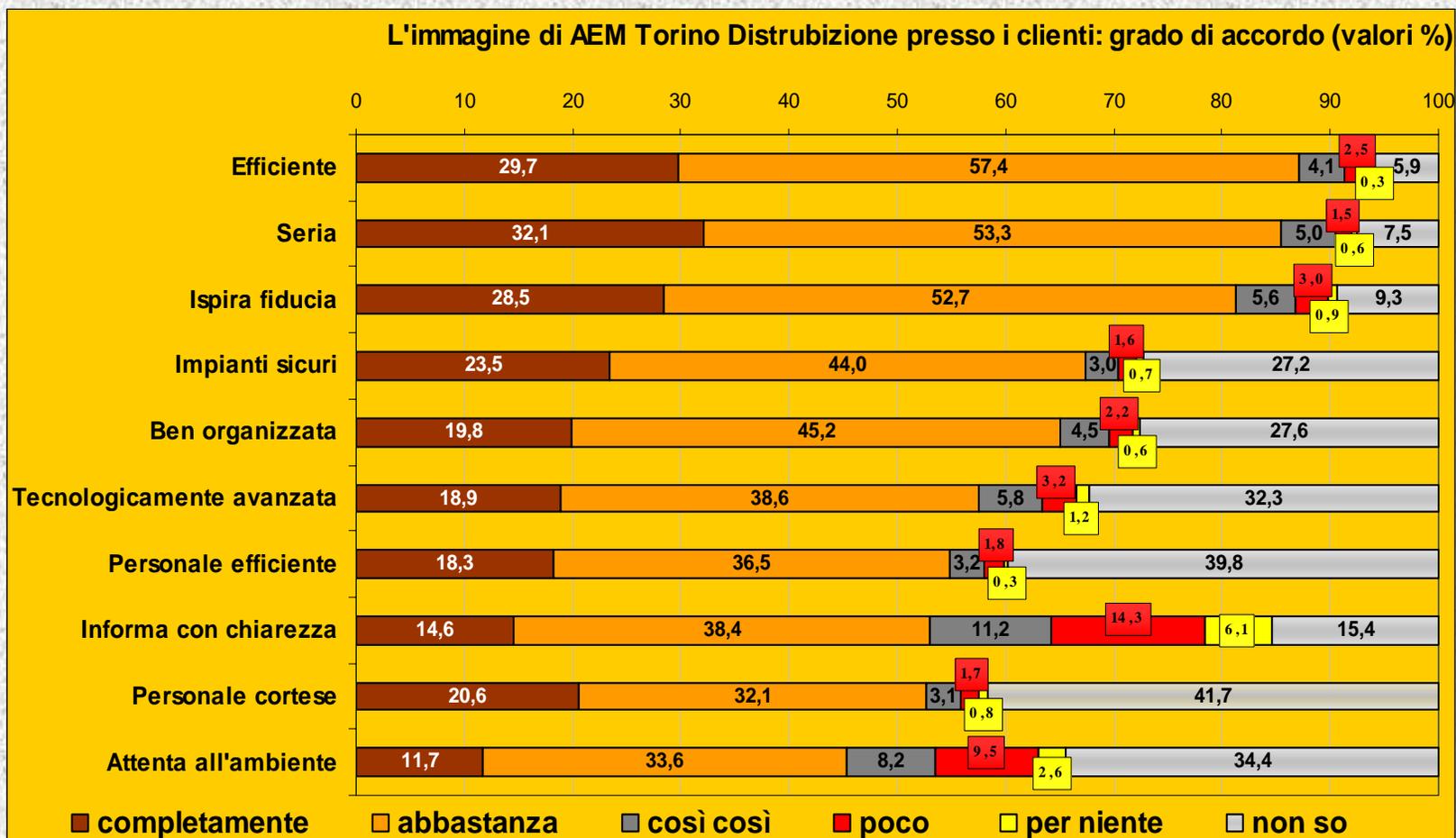
Valutazione complessiva del servizio elettrico fornito da Aem Torino Distribuzione:
voto medio per classi di età (scala 1-10)



*L'analisi della varianza (test a confronti multipli Bonferroni) ha evidenziato differenze statisticamente significative fra la media della classe degli ultra sessantaquattrenni e quella dei più giovani e fra quella degli ultra sessantaquattrenni e quella dei 35-44enni.

4.7. Valutazione complessiva del servizio

L'immagine che i clienti Aem hanno dell'azienda è, nel complesso, positiva. Aem Torino Distribuzione viene, infatti, percepita anzitutto come un'azienda **efficiente**, **seria** e capace di **ispirare fiducia**.



4.7. Valutazione complessiva del servizio

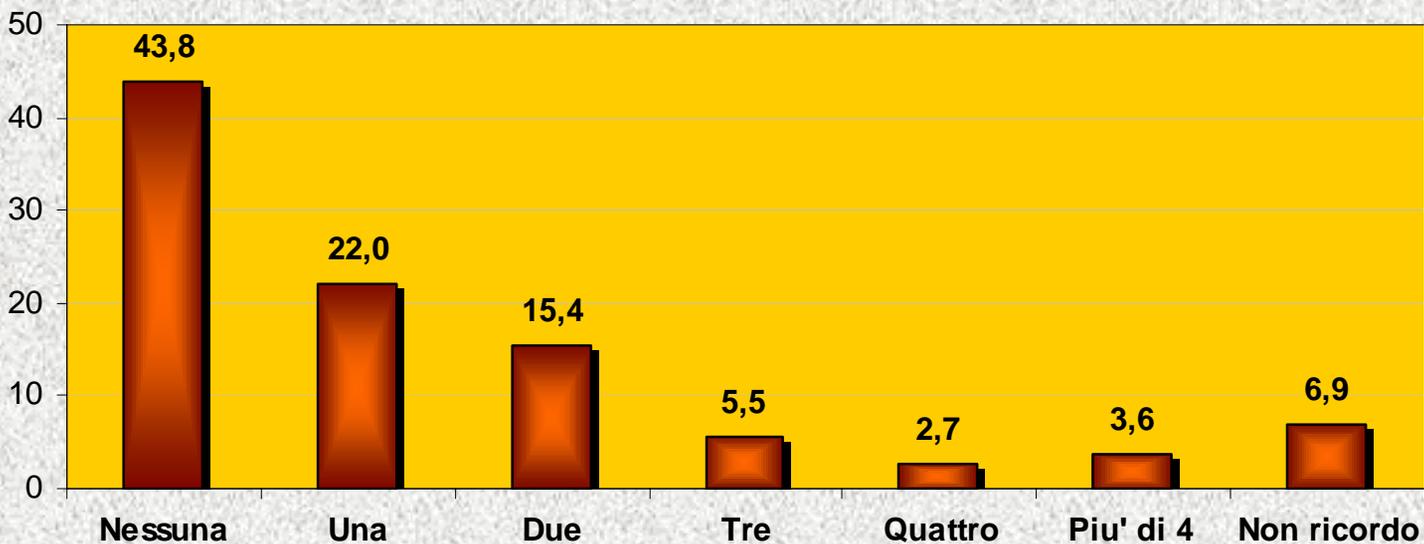
La presenza di personale cortese ed efficiente, l'attenzione all'ambiente e il grado di avanzamento tecnologico dell'azienda sono gli aspetti su cui si riscontra la maggior difficoltà di giudizio.

	Completamente d'accordo (valori %)	Abbastanza d'accordo (valori %)	Così così (valori %)	Poco d'accordo (valori %)	Per niente d'accordo (valori %)	Non so (valori %)
Efficiente	29,7	57,4	4,1	2,5	0,3	5,9
Seria	32,1	53,3	5,0	1,5	0,6	7,5
Ispira fiducia	28,5	52,7	5,6	3,0	0,9	9,3
Impianti sicuri	23,5	44,0	3,0	1,6	0,7	27,2
Ben organizzata	19,8	45,2	4,5	2,2	0,6	27,6
Tecnologicamente	18,9	38,6	5,8	3,2	1,2	32,3
Personale efficiente	18,3	36,5	3,2	1,8	0,3	39,8
Informa con chiarezza	14,6	38,4	11,2	14,3	6,1	15,4
Personale cortese	20,6	32,1	3,1	1,7	0,8	41,7
Attenta all'ambiente	11,7	33,6	8,2	9,5	2,6	34,4

4.8. Continuità dell'erogazione

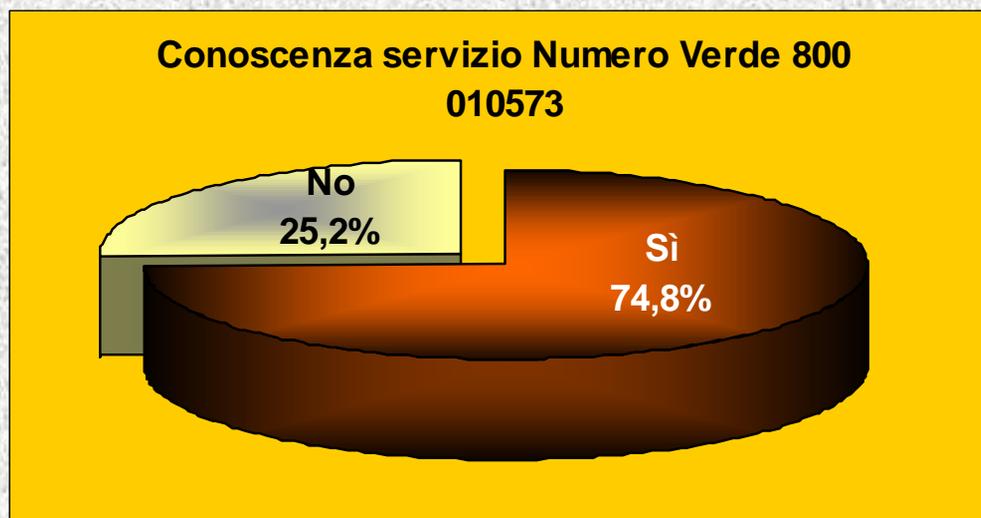
La maggioranza assoluta degli intervistati (65,8%) afferma che nei 12 mesi precedenti l'intervista il servizio elettrico ha subito al massimo un'interruzione. La quota di clienti che lamentano più di una interruzione della corrente costituisce il 27,2% della popolazione analizzata.

Numero di interruzioni dell'erogazione nei 12 mesi precedenti l'intervista
(valori %)



4.9. Numero verde 800 010573

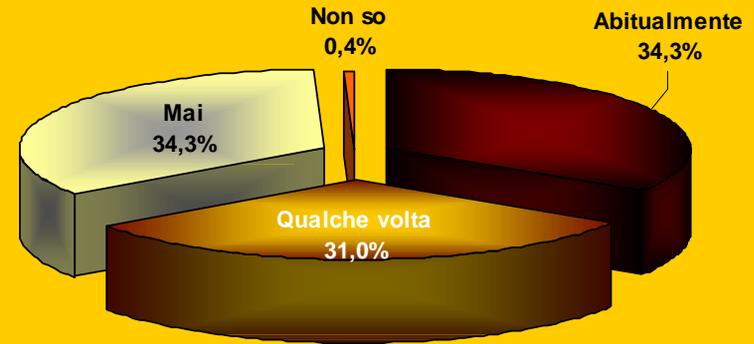
La maggioranza assoluta dei torinesi dichiara di conoscere il servizio Numero verde 800 010573 (utile per trasmettere telefonicamente e gratuitamente la lettura del contatore, evitando la fatturazione di consumi presunti).



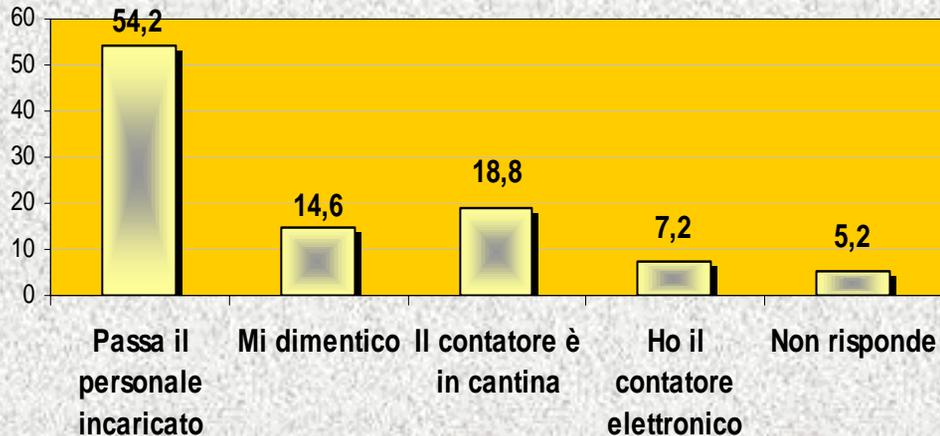
4.9. Numero verde 800 010573

Tra coloro che affermano di conoscere il servizio Numero verde 800 010573 la maggioranza assoluta (65,3%) lo utilizza almeno qualche volta.

Frequenza utilizzo Numero Verde tra coloro che lo conoscono



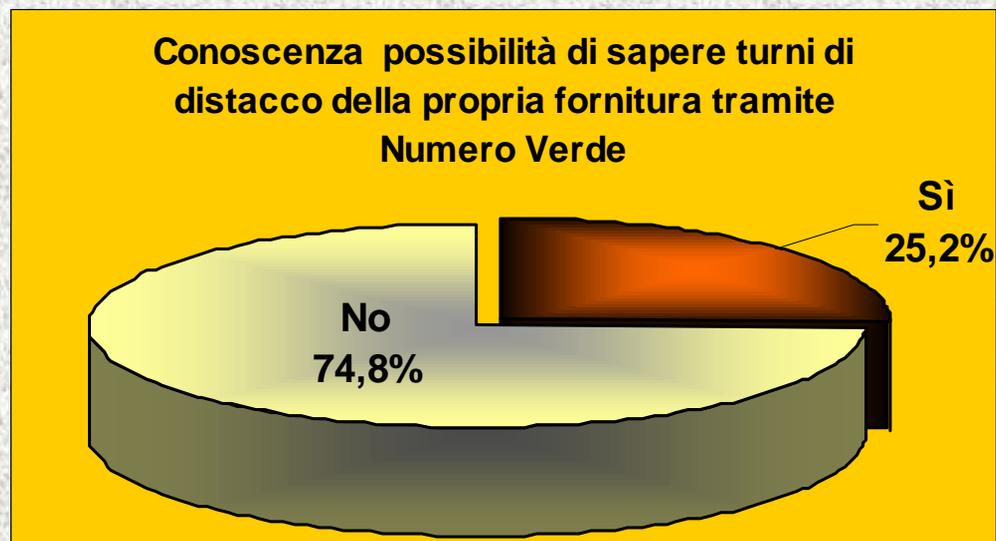
Motivo del mancato utilizzo del Numero Verde tra coloro che non lo usano abitualmente (valori %)



La maggioranza assoluta di coloro che non ricorrono abitualmente al servizio dice di delegare la lettura del contatore agli addetti Aem. Il 15% circa afferma di non ricorrervi per dimenticanza. Una quota lievemente superiore di intervistati non è solita trasmettere telefonicamente la lettura del contatore perché il contatore è in cantina.

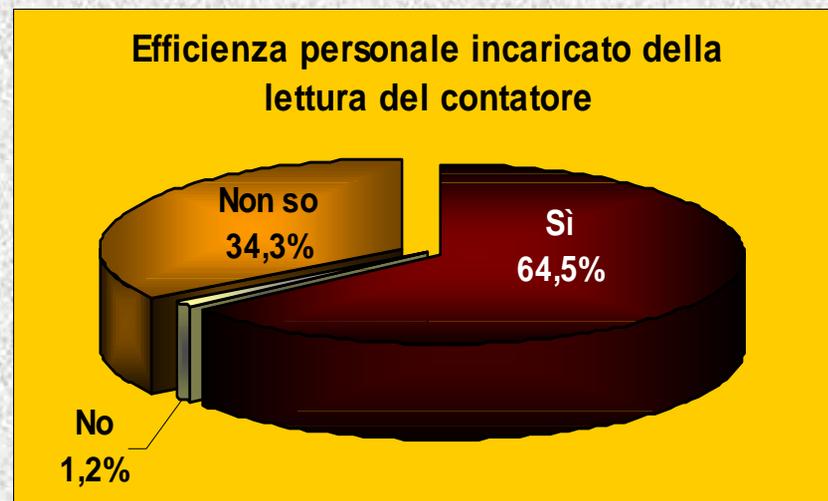
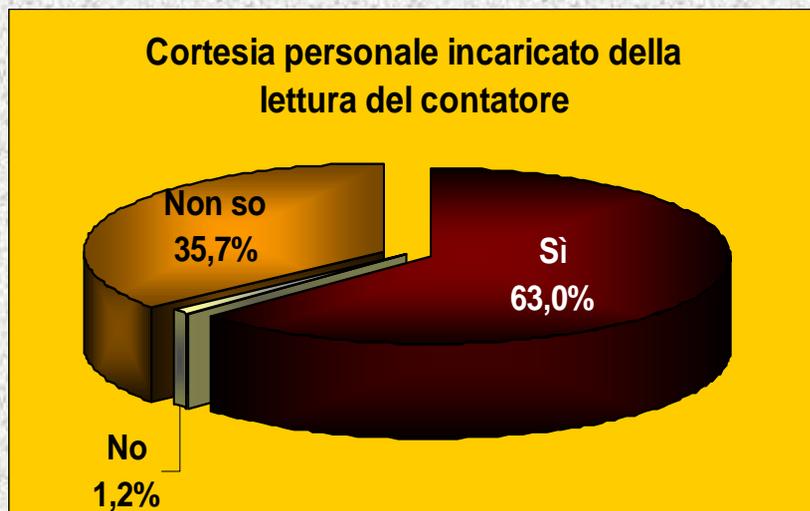
4.9. Numero verde 800 010573

La maggioranza assoluta degli intervistati non è a conoscenza che sempre tramite il servizio Numero verde 800 010573 è possibile conoscere i turni di distacco della propria fornitura previsti, in caso di necessità, dal Piano di Emergenza Nazionale per evitare black out incontrollati.



4.10. Lettura del contatore tramite incaricati

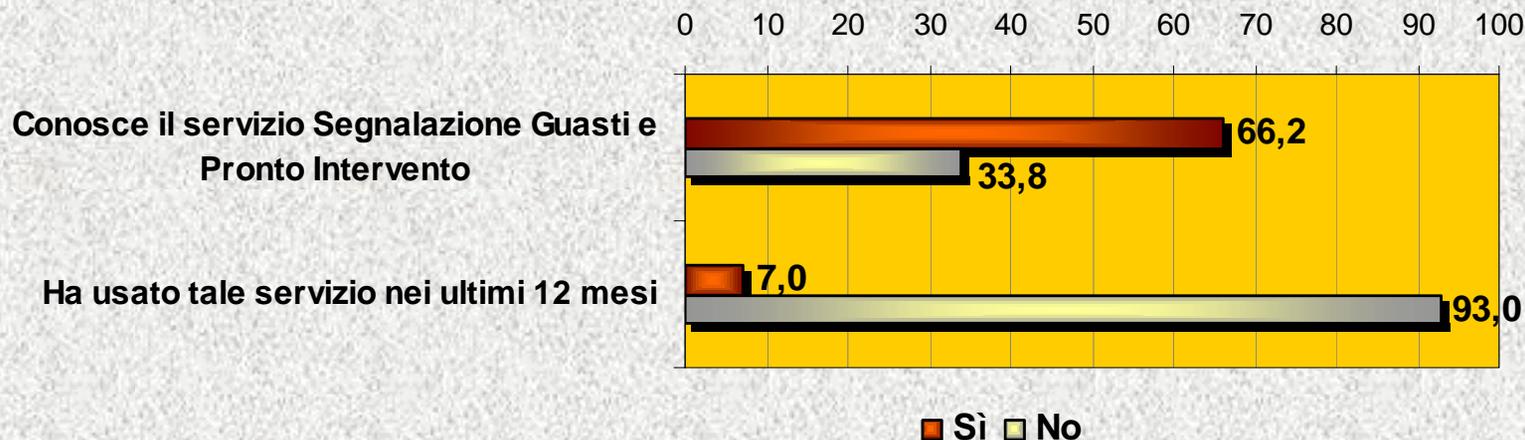
Oltre il 60% degli intervistati giudica cortese ed efficiente il personale Aem incaricato di leggere i contatori. Una quota considerevole di intervistati (uno su tre circa) non sa esprimere un giudizio in merito.



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Gli intervistati che conoscono il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (numero verde 800 910101) costituiscono quasi il 70% del campione analizzato. Tra questi, soltanto una quota esigua ha utilizzato il servizio nei 12 mesi precedenti l'intervista.

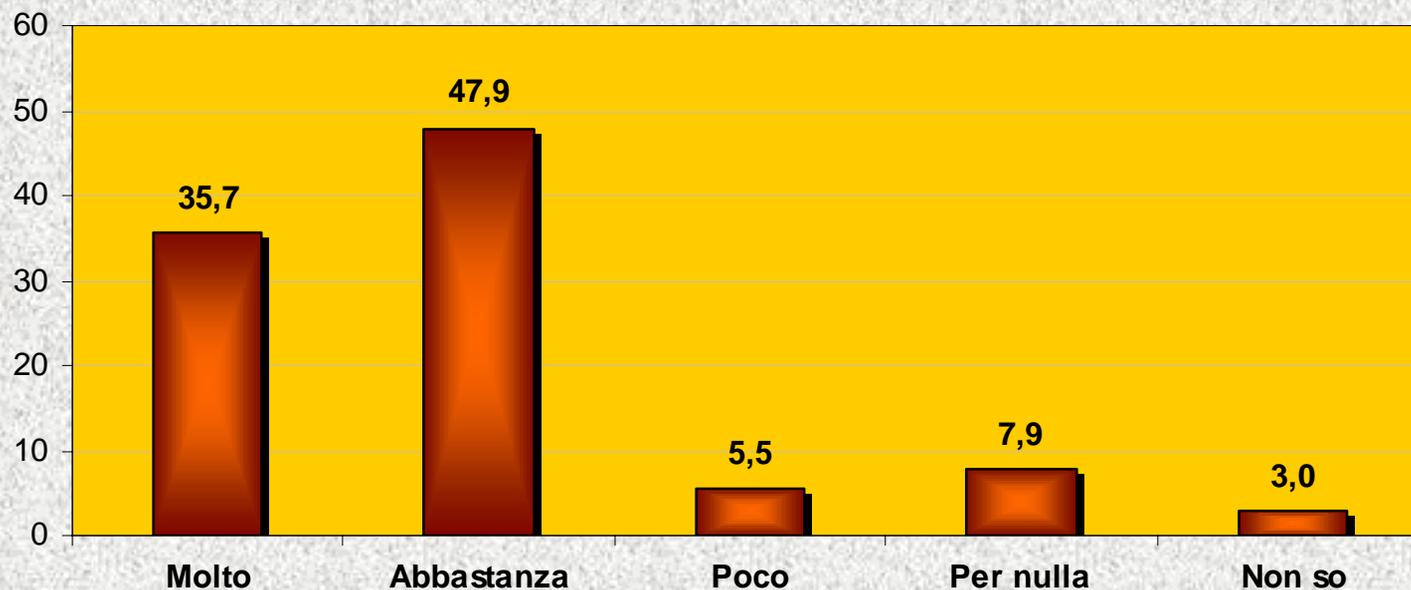
Conoscenza e utilizzo servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno avuto occasione di utilizzare il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista, la maggioranza assoluta è soddisfatta del sistema automatico di risposta (molto + abbastanza soddisfatto = 83,6%).

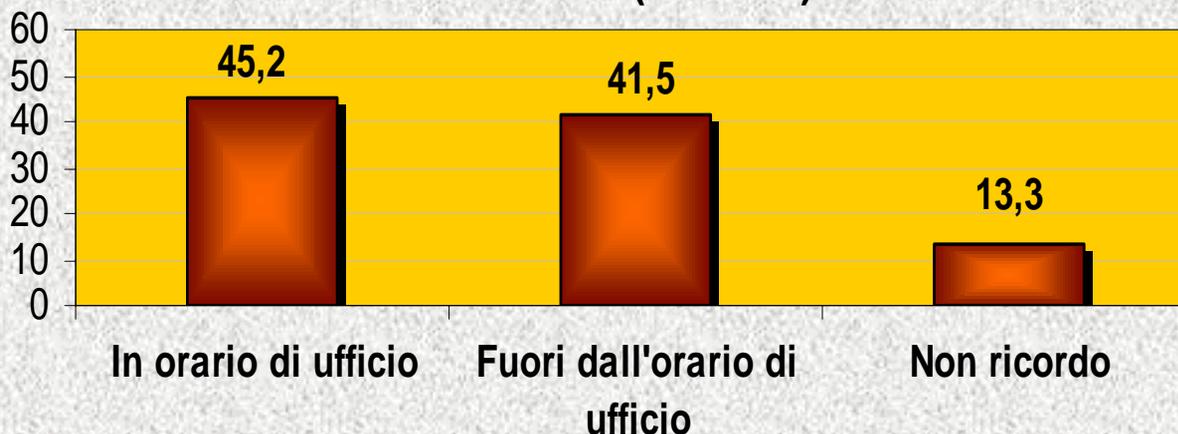
Grado soddisfazione sistema automatico di risposta (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno avuto occasione di utilizzare il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista, la maggioranza relativa ha telefonato in orario di ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle 8,15 alle 16); cospicua è comunque la quota di chi ha telefonato dopo le ore 16 o nei giorni festivi (sabato compreso).

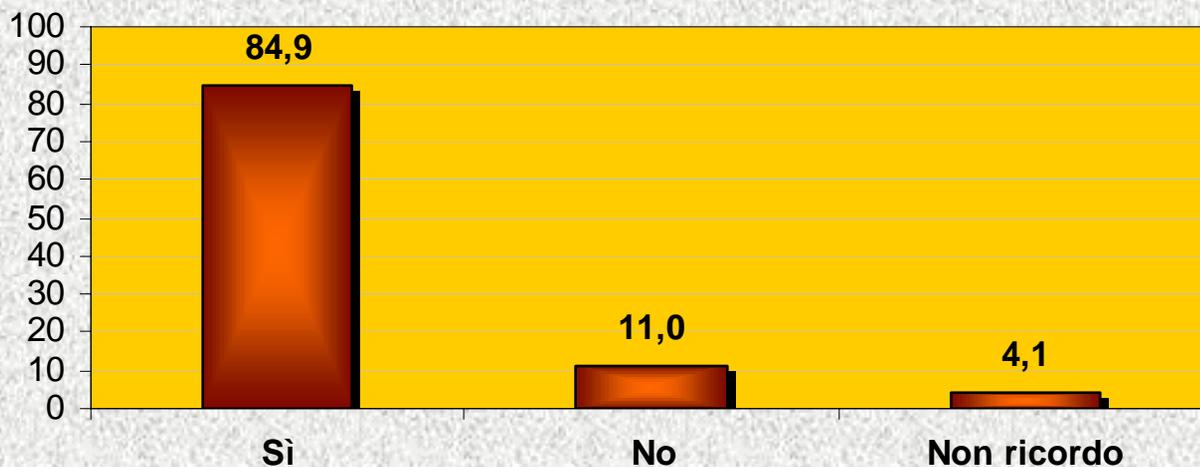
Orario telefonata Segnalazione Guasti e Pronto Intervento (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno avuto occasione di utilizzare il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento nei 12 mesi precedenti l'intervista, la maggioranza assoluta ha richiesto almeno una volta di poter parlare con l'operatore.

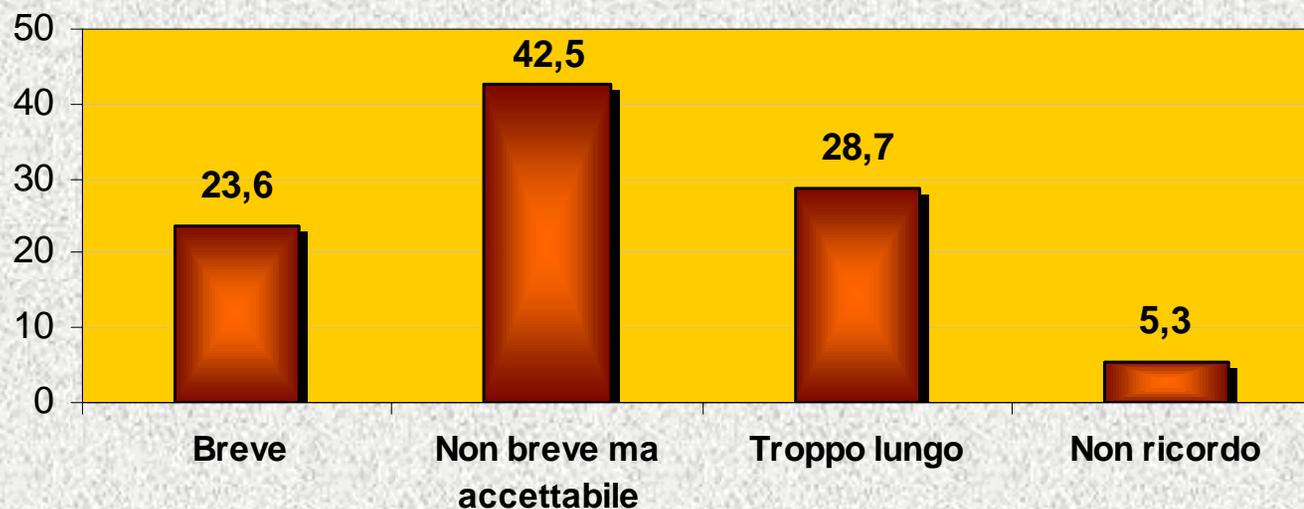
**Ha avuto bisogno di parlare con l'operatore?
(valori %)**



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

Tra coloro che hanno richiesto di parlare direttamente con l'operatore la maggioranza relativa giudica il tempo di attesa non breve ma comunque ragionevole.

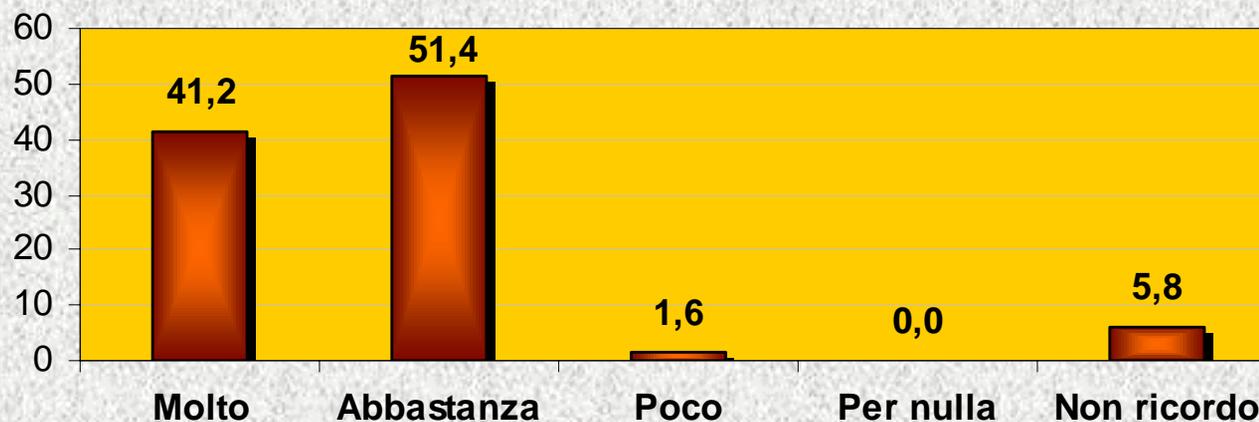
Il tempo di attesa per poter parlare con l'operatore è stato... (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

La maggioranza assoluta degli intervistati che hanno richiesto di poter parlare direttamente con un operatore è soddisfatta della cortesia del personale che ha risposto loro (molto + abbastanza soddisfatti = 92,6 %).

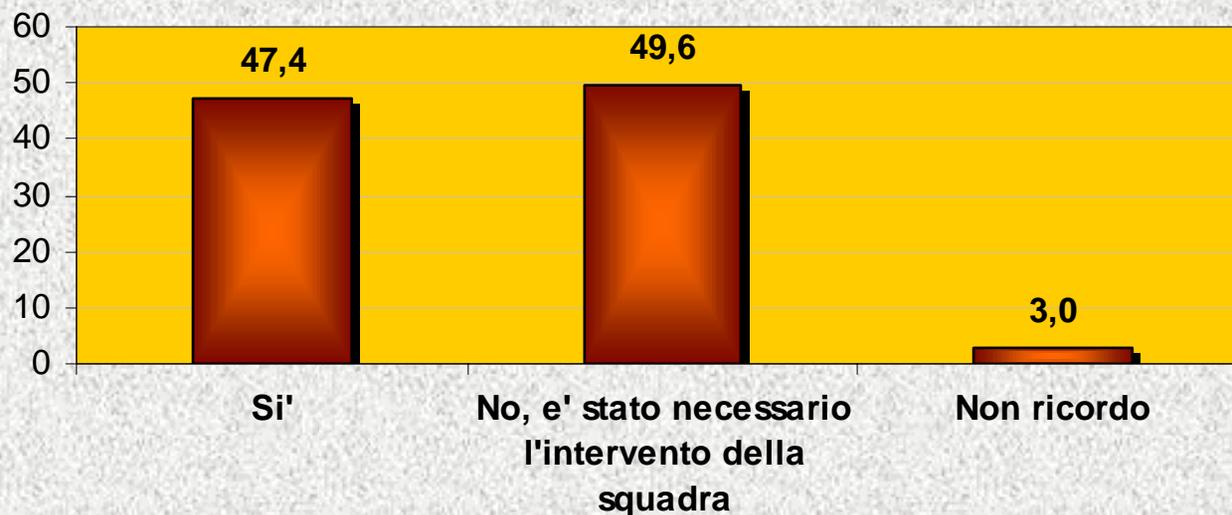
Il personale che ha risposto al telefono e' stato cortese? (valori %)



4.11. Numero verde segnalazione guasti e pronto intervento

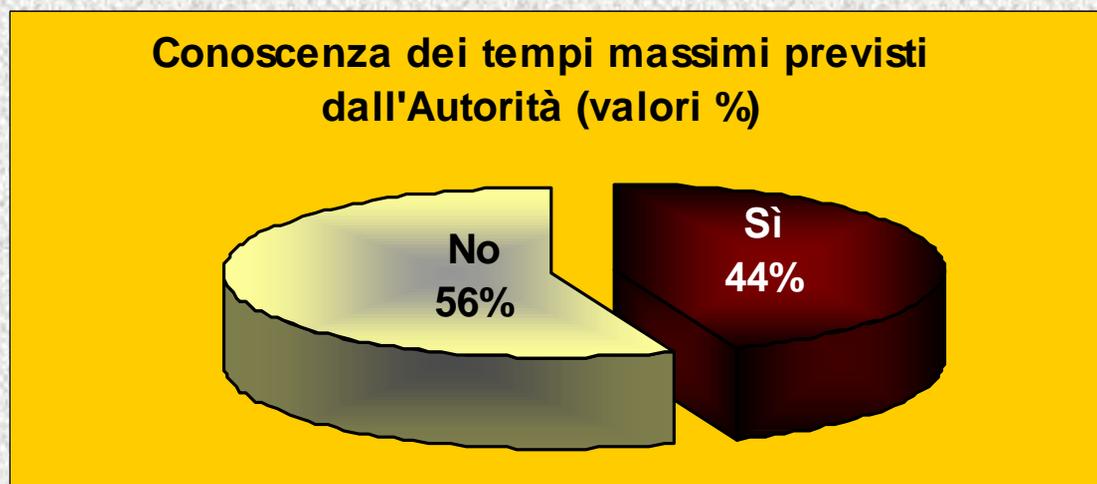
A seguito della telefonata al numero verde Segnalazione Guasti e Pronto Intervento, gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento della squadra rappresentano la maggioranza relativa.

**Il suo problema è stato risolto telefonicamente?
(valori %)**



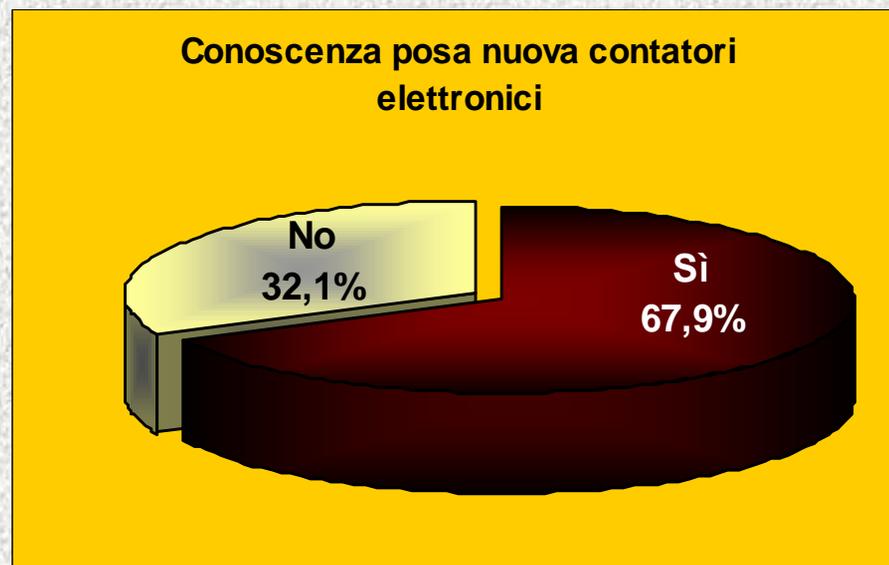
4.12. Rispetto tempi previsti Autorità per energia elettrica e gas

Quasi il 60% dei clienti intervistati non sa che per talune prestazioni (ad esempio, attivazione della fornitura, esecuzione dei lavori, tempo di risposta a reclami/informazioni) Aem Torino Distribuzione deve rispettare i tempi massimi previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.



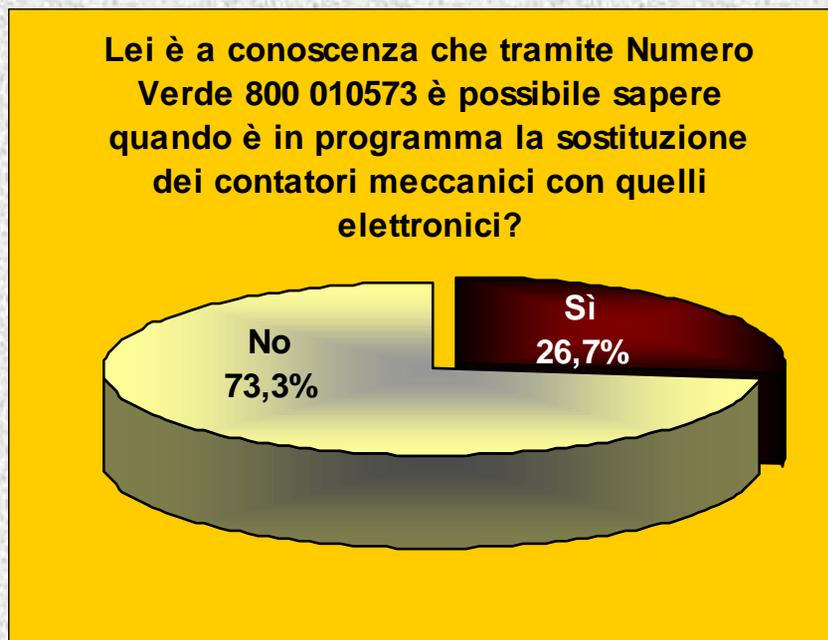
4.13. Posa nuovi contatori elettronici

La maggioranza assoluta dei torinesi intervistati è a conoscenza del fatto che, nei primi mesi del 2007, Aem Torino Distribuzione ha iniziato la posa dei nuovi contatori elettronici. Circa un terzo sono invece quelli che non lo sanno.



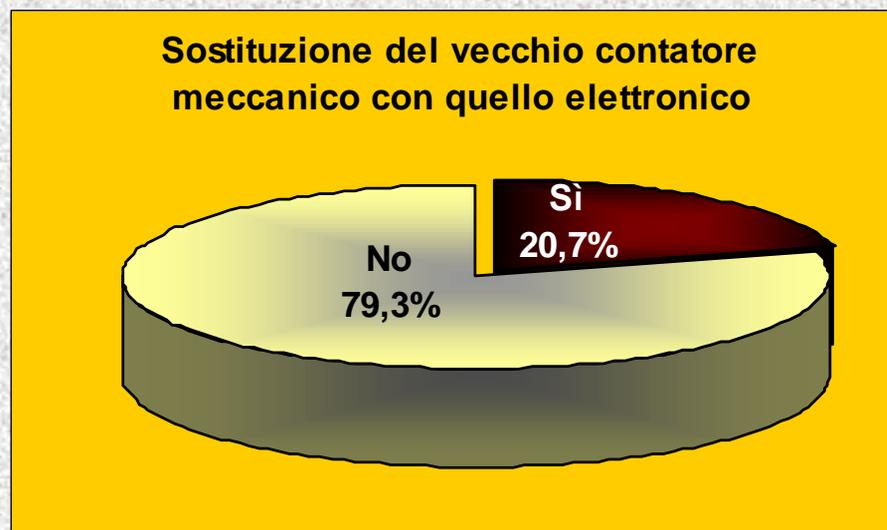
4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Tra coloro che sanno che Aem Torino Distribuzione ha iniziato nel 2007 la posa dei contatori nuovi elettronici, solo una minoranza è anche a conoscenza del fatto che tramite il servizio Numero verde 800 010573 è possibile sapere quando avverrà la sostituzione dei contatori meccanici con quello elettronici, mentre la maggioranza assoluta dice di non saperlo.



4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Circa un quinto degli intervistati dichiara di avere già in dotazione il nuovo contatore elettronico.

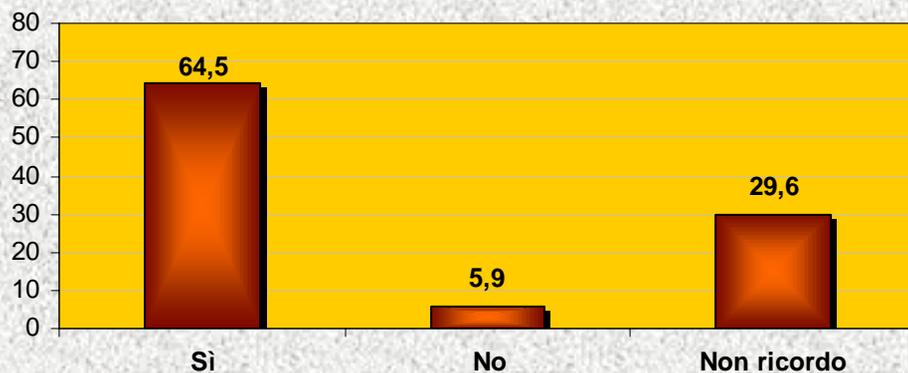


4.13. Posa nuovi contatori elettronici

Tra gli intervistati già in possesso del nuovo contatore elettronico, la maggioranza assoluta dice che AEM Torino Distribuzione ha dato un preavviso sufficiente per informarli di quando sarebbe avvenuta la sostituzione del contatore meccanico con quello elettronico.



Aem ha rispettato la fascia oraria prevista? (valori %)



Inoltre circa 6 intervistati su 10 dicono che Aem Torino Distribuzione ha rispettato la fascia oraria prevista per la sostituzione del contatore meccanico con quello elettronico.

4.13. Posa nuovi contatori elettronici

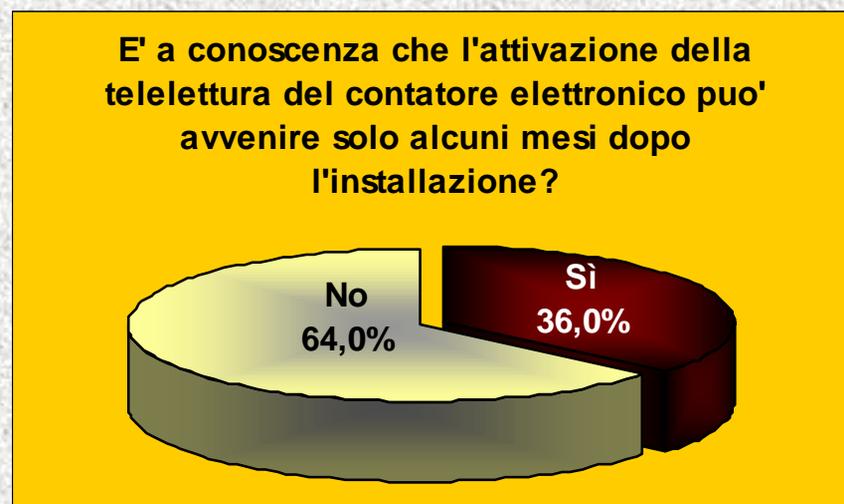
Ancora, la maggioranza assoluta di intervistati a cui è già stato installato il nuovo contatore elettronico è soddisfatta del modo in cui è stato eseguito il lavoro di sostituzione del contatore vecchio con quello nuovo.

Il lavoro di sostituzione del contatore e' stato svolto in modo soddisfacente? (valori %)



4.13. Posa nuovi contatori elettronici

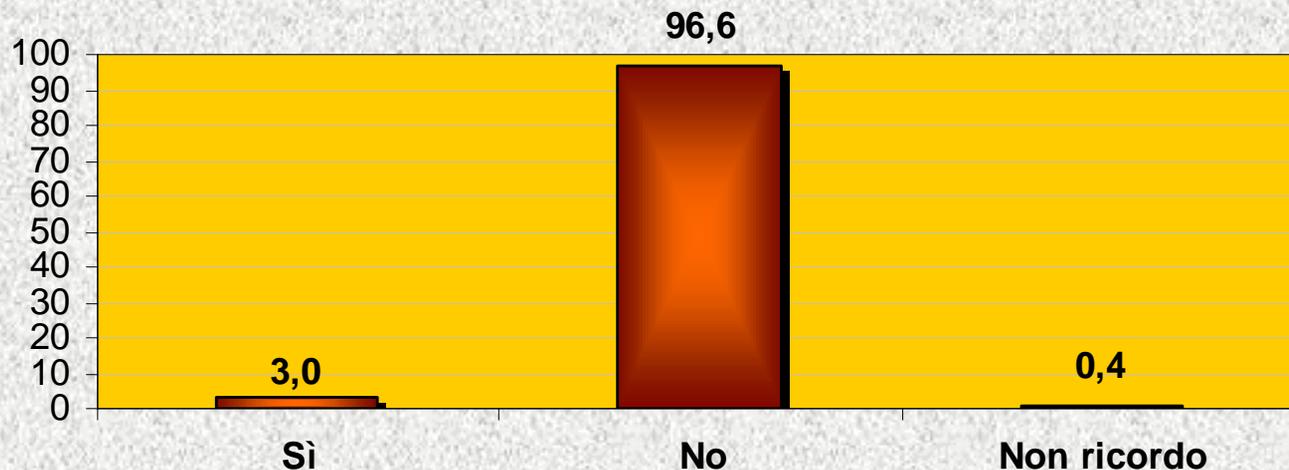
Poco più di un terzo dei torinesi già in possesso del contatore elettronico sa che solo dopo alcuni mesi dall'installazione è possibile utilizzare la telelettura.



4.14. Richiesta esecuzione lavori

Alla quasi totalità del campione intervistato non è mai capitato, nei 12 mesi precedenti l'intervista, di richiedere a Aem Torino Distribuzione l'esecuzione di lavori, quali ad esempio l'allacciamento alla rete elettrica, lo spostamento del contatore, e così via.

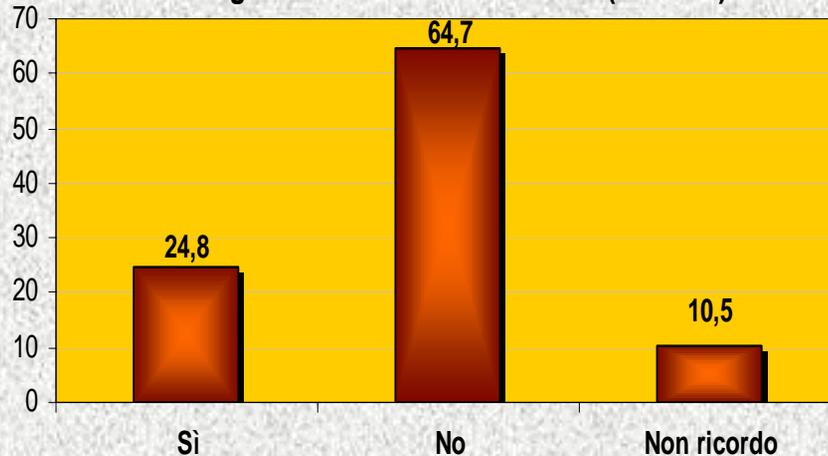
**Richiesta esecuzione lavori nei 12 mesi precedenti
l'intervista (valori %)**



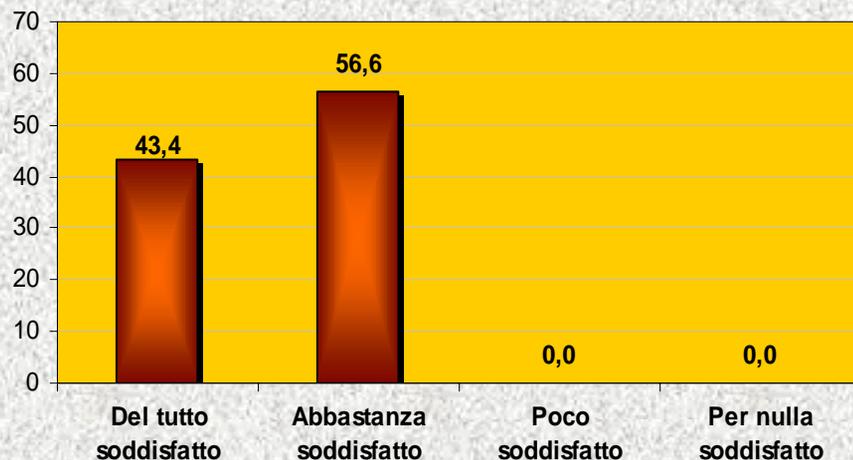
4.14. Richiesta esecuzione lavori

A circa un quinto di coloro che si sono rivolti a Aem Torino Distribuzione per richiedere l'esecuzione di un lavoro è stato detto che avrebbe dovuto far svolgere dei lavori a proprio carico.

Si ricorda se le e' stato detto che avrebbe dovuto eseguire dei lavori a suo carico? (valori %)



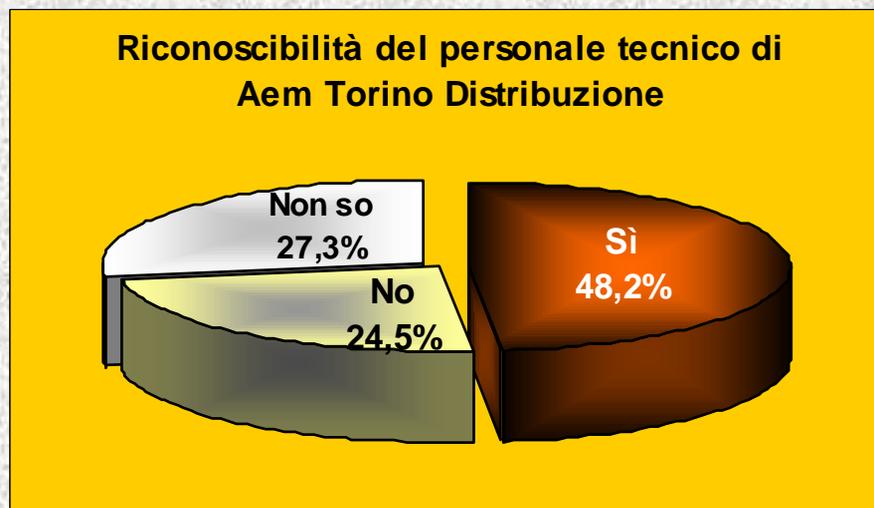
Giudizio in merito alle informazioni ricevute su come eseguire i lavori a proprio carico (valori %)



Tra questi, la totalità si dichiara soddisfatta (molto + abbastanza soddisfatti = 100%) delle informazioni ricevute sul modo in cui eseguire i lavori a carico proprio.

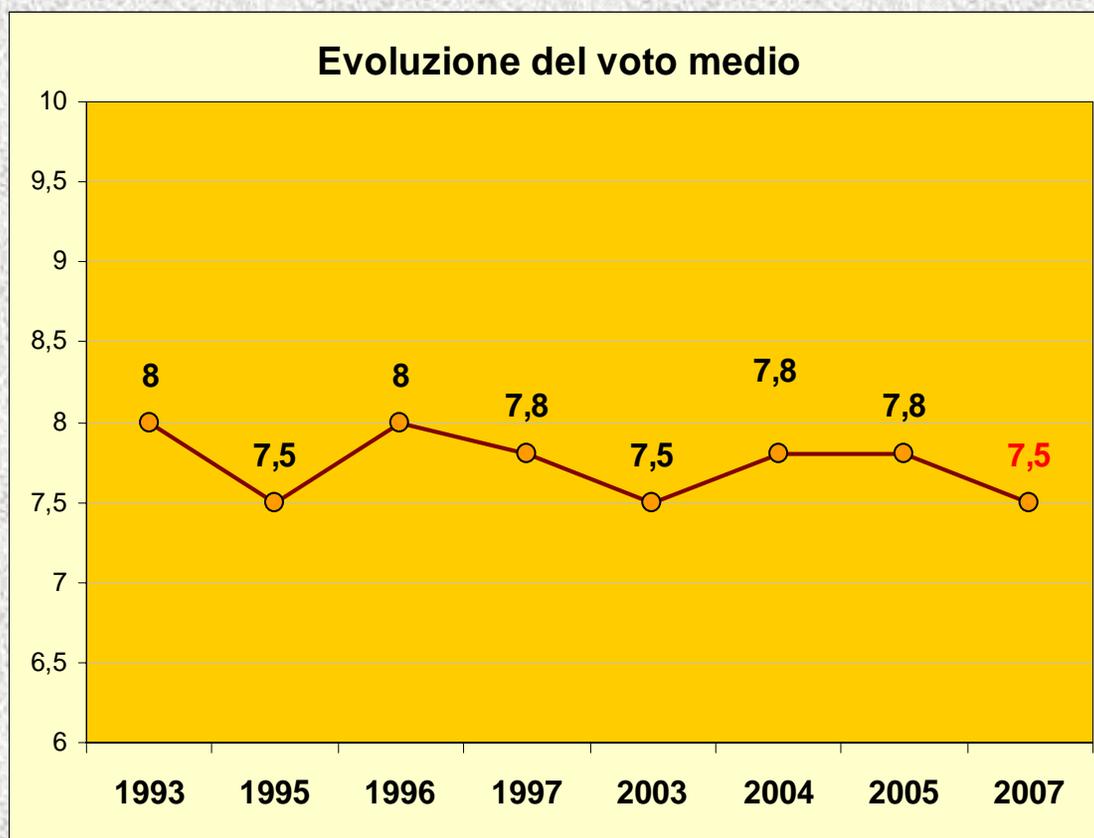
4.15. Riconoscibilità del personale

Per circa la metà degli intervistati il personale tecnico di AEM Torino Distribuzione è facilmente identificabile come personale dell'azienda torinese. Un cliente su quattro lamenta invece una scarsa riconoscibilità in tal senso.



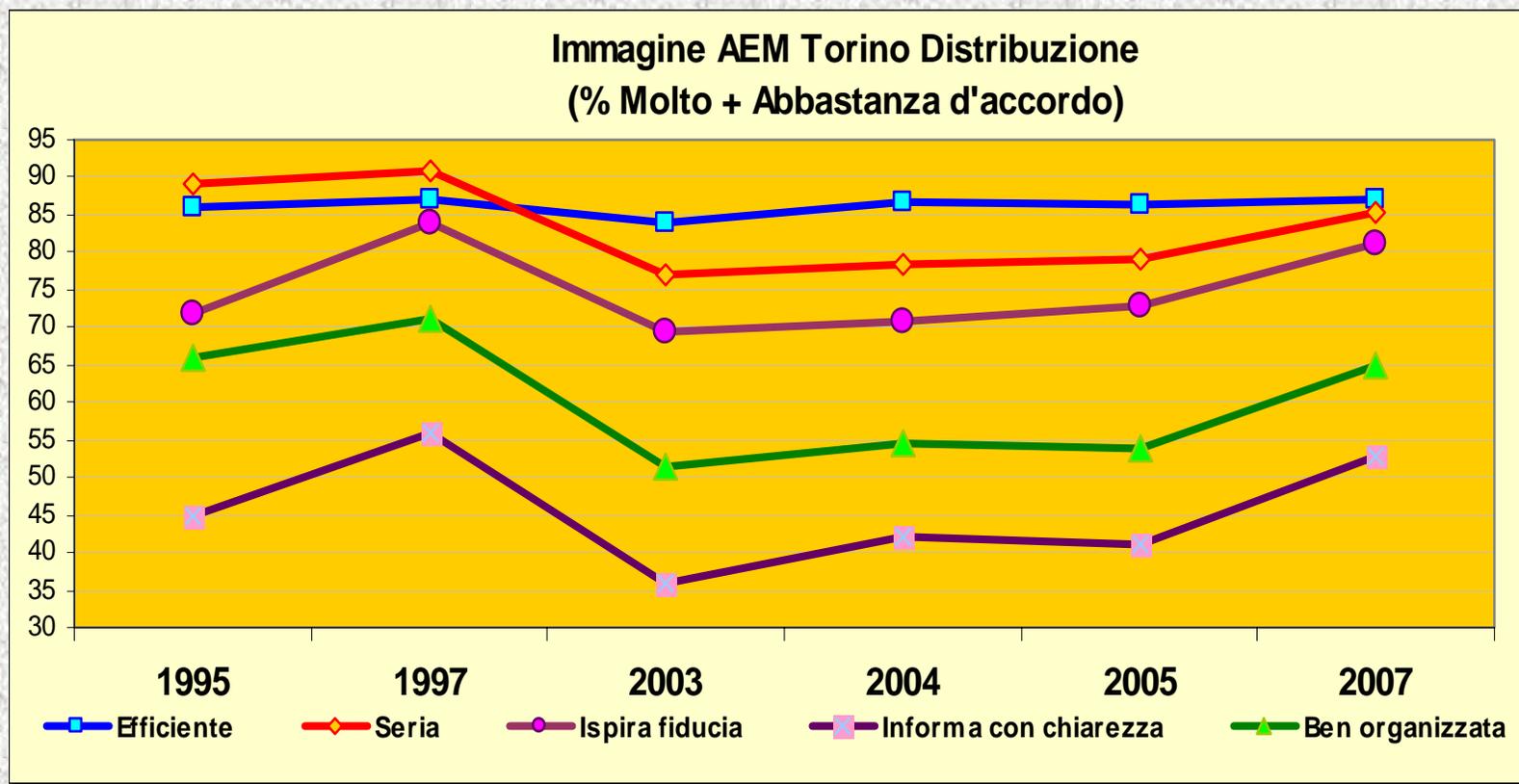
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Tra il 2005 e il 2007, la soddisfazione dei torinesi per il servizio elettrico fornito da AEM Torino Distribuzione si è leggermente abbassata, rimanendo comunque sempre al di sopra del 7.



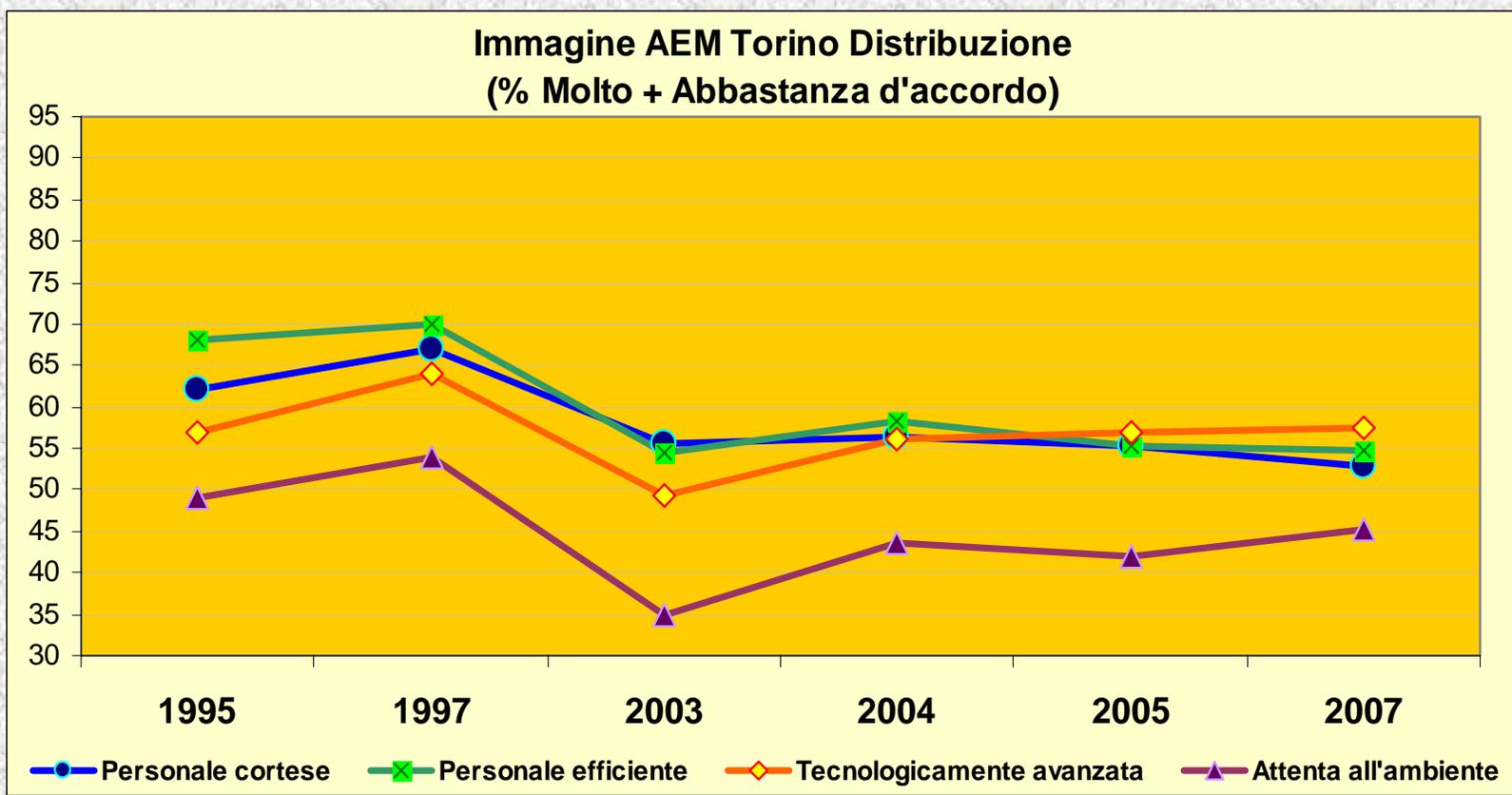
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Fra il 2005 e il 2007 è rimasta stabile la quota di chi è almeno abbastanza convinto che Aem Torino Distribuzione sia efficiente, mentre è cresciuta quella di chi la considera seria, degna di fiducia, capace di informare con chiarezza l'utenza e ben organizzata



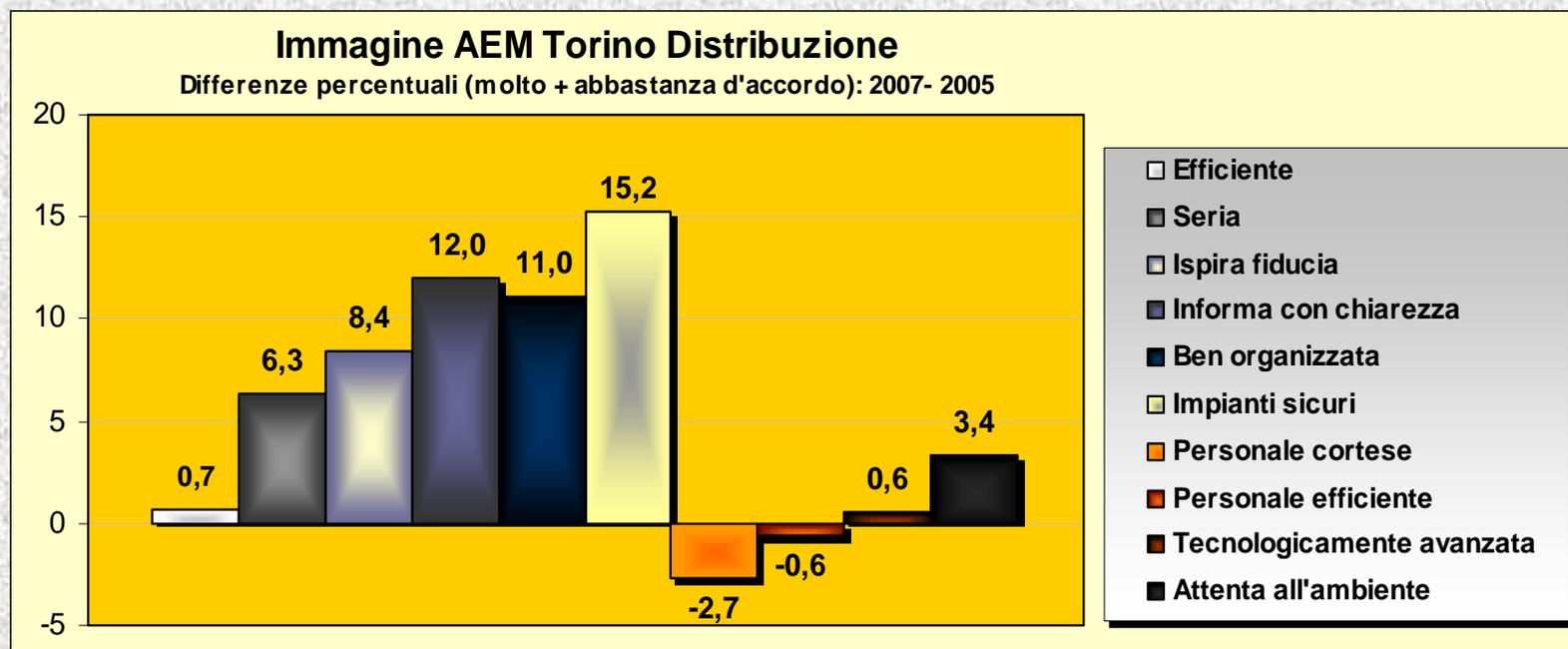
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Fra il 2005 e il 2007 è leggermente cresciuta la quota delle persone soddisfatte per la cortesia e l'efficienza del personale di Aem Torino Distribuzione, mentre è leggermente cresciuta la quota di chi considera l'azienda attenta all'ambiente ed è rimasta stabile quella di chi la considera tecnologicamente avanzata.



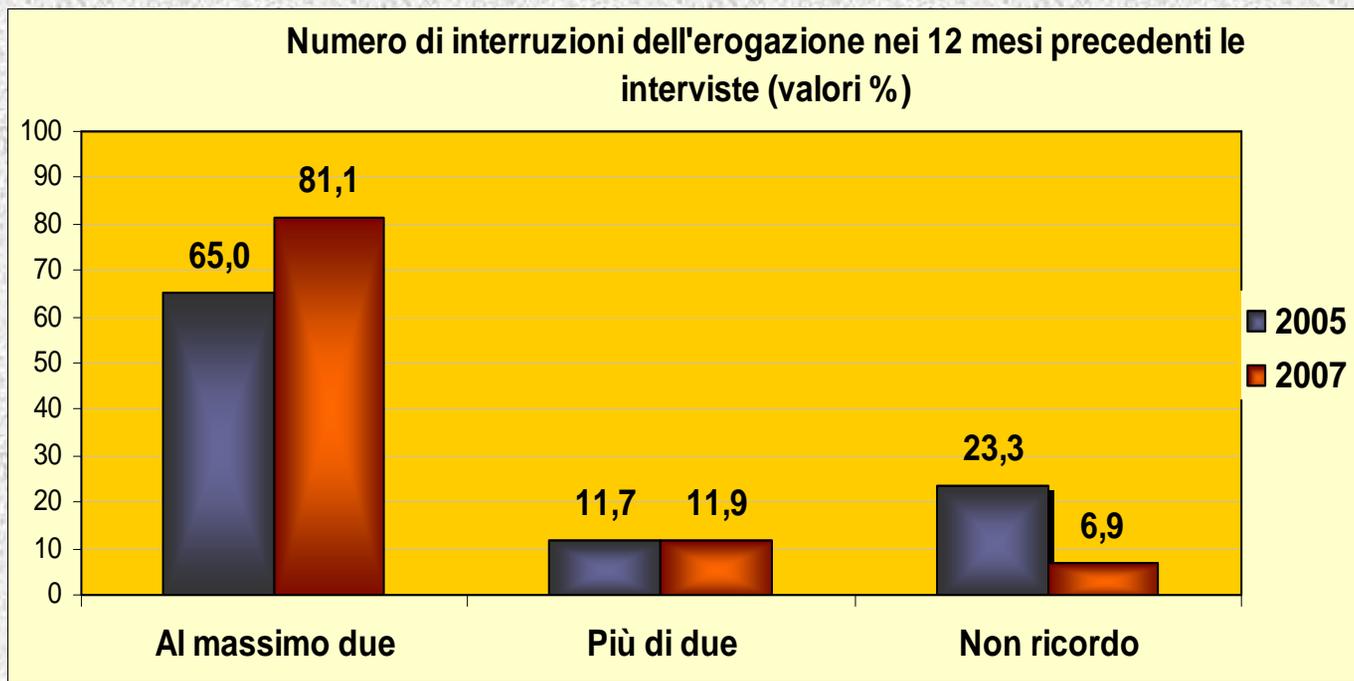
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto a quanto emerso nel 2005, i giudizi degli intervistati relativi a quasi tutti gli aspetti dell'immagine di AEM sono migliorati. Si registra, infatti, un aumento di coloro che la considerano efficiente, seria, capace di ispirare fiducia, ben organizzata, sicura, tecnologicamente avanzata, attenta all'ambiente e di coloro che si dicono soddisfatti per il modo in cui vengono date ai clienti le informazioni. Un lieve peggioramento si riscontra invece nel giudizio relativo all'efficienza e alla cortesia del personale dell'azienda.



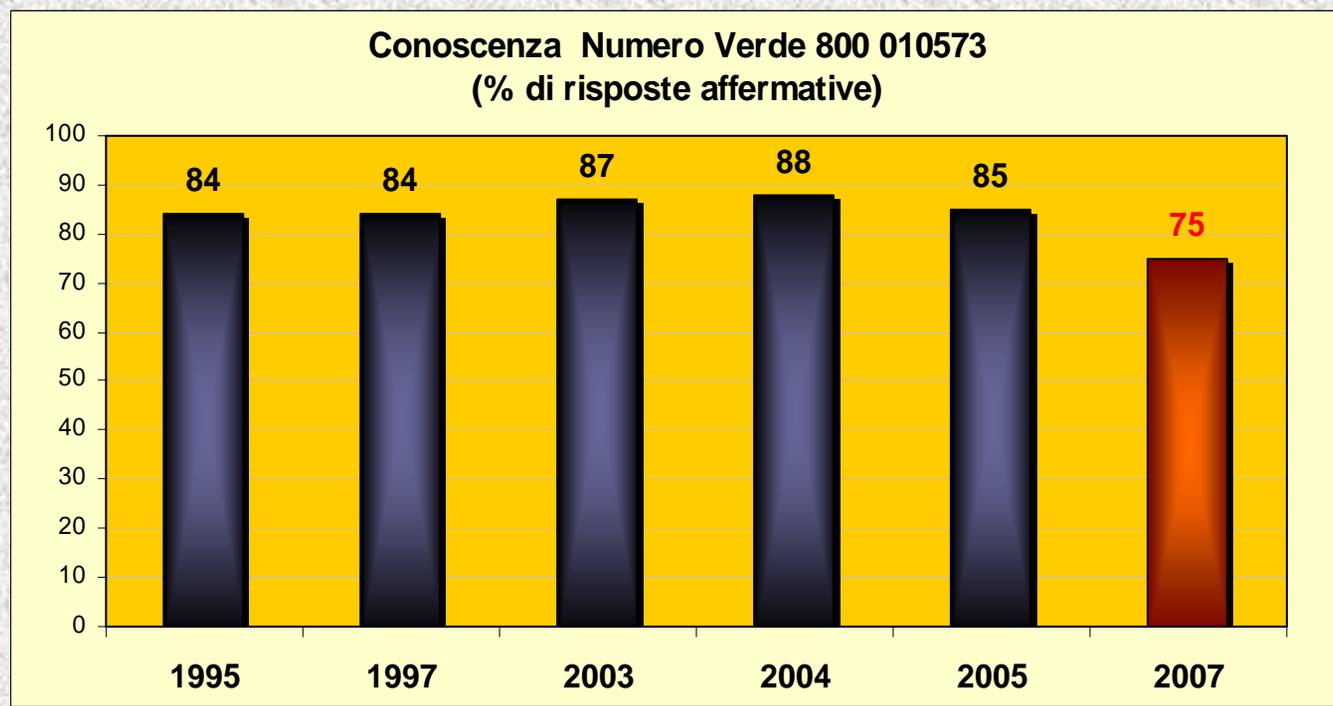
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Dal 2005 al 2007, è aumentata (+16,1 punti percentuali) la quota di coloro che hanno avuto al massimo due interruzioni nell'erogazione della corrente. Rimane sostanzialmente stabile la quota di chi dice di aver subito più di due interruzioni.



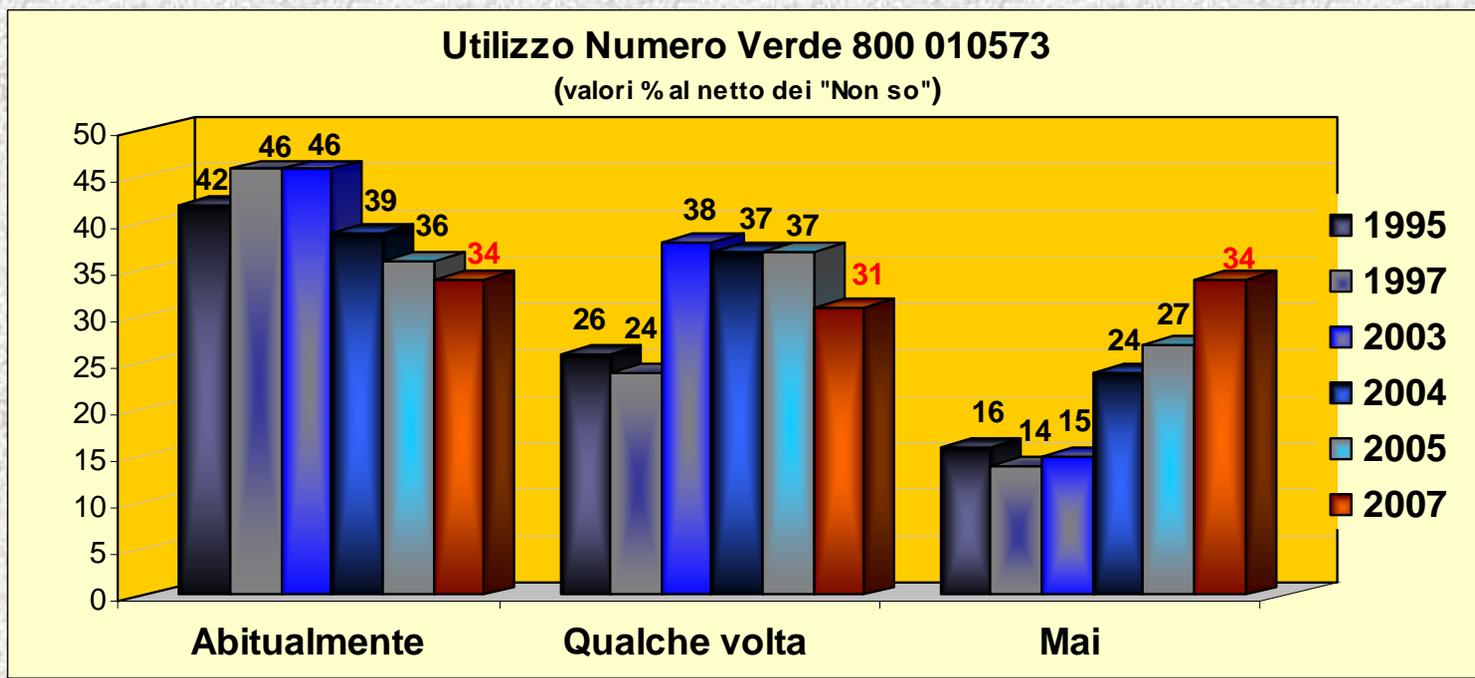
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto a quanto rilevato nel 2005, si è ridotta di 10 punti percentuali la quota di clienti che conosce il Numero verde 800 010573. È realistico che tale riduzione possa essere almeno parzialmente imputata al cambio di denominazione del Numero verde, che in passato era conosciuto come AemTel.



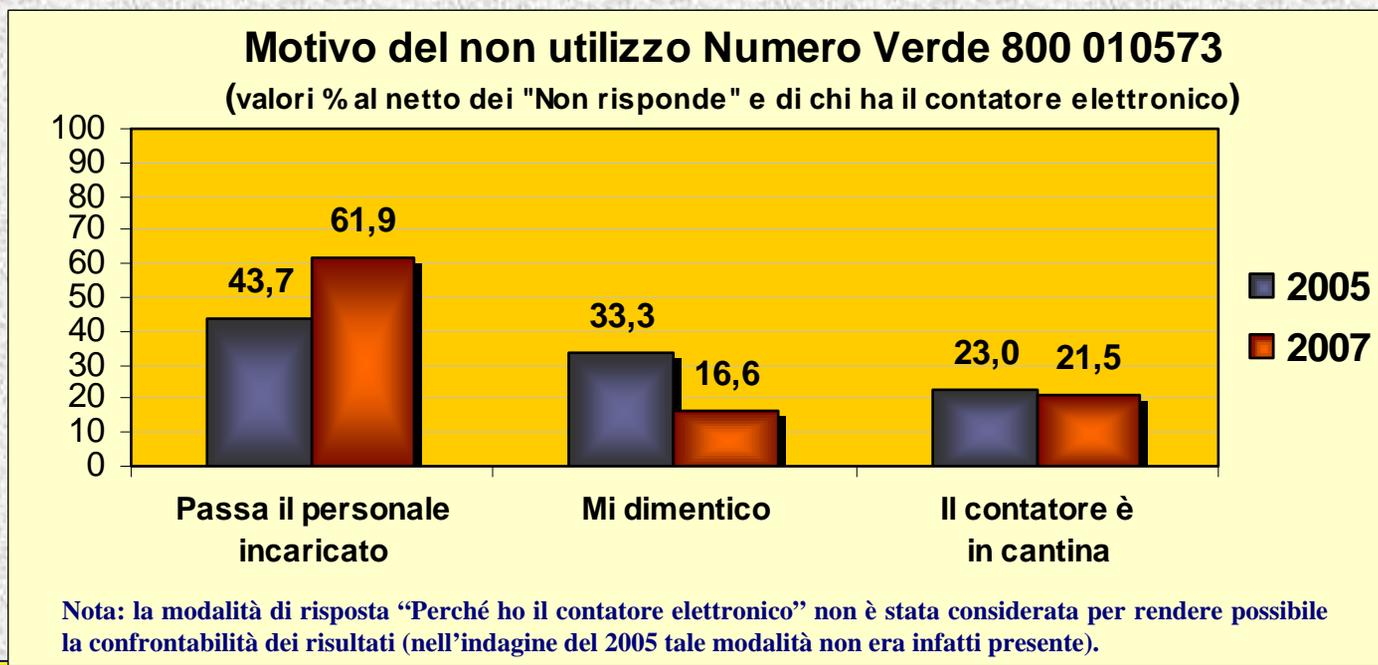
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Si registra, inoltre, un leggero decremento nella frequenza di utilizzo del servizio Numero verde 800 010573: diminuiscono, infatti, i clienti che ne fanno abitualmente uso (-2 punti percentuali) e quelli che lo utilizzano sporadicamente (-6 punti percentuali), mentre cresce (+7 punti percentuali) la quota di chi non vi ricorre mai.



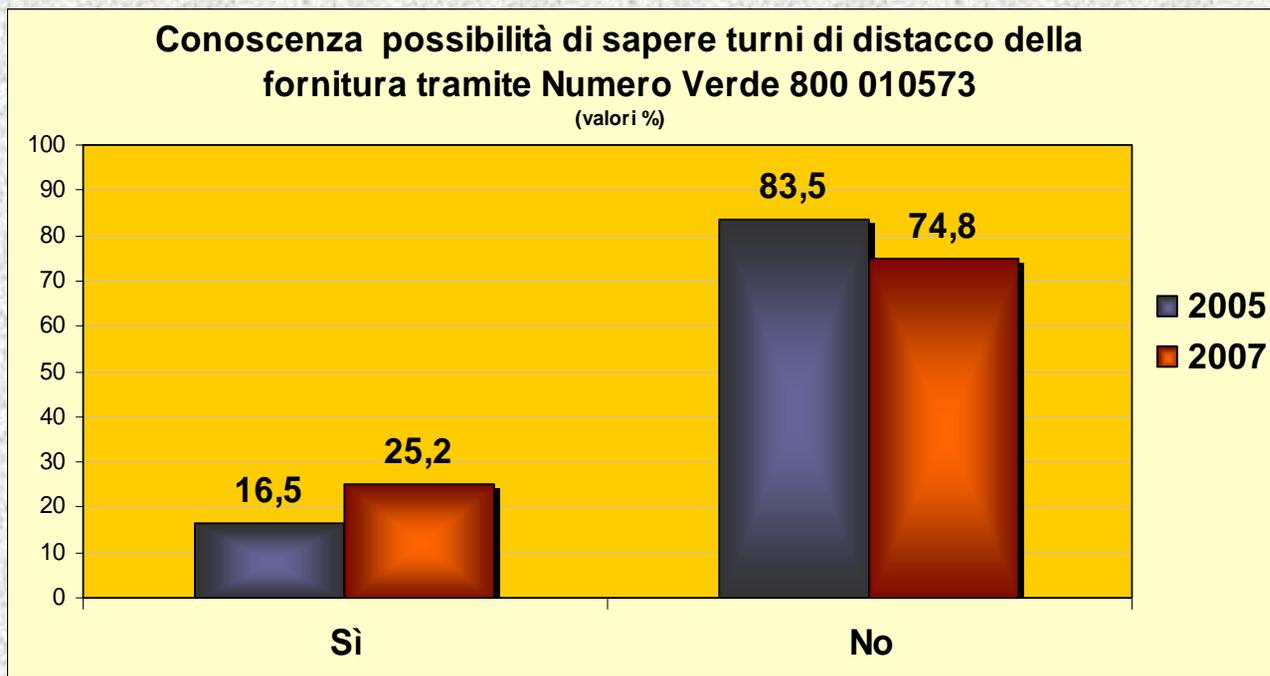
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Per quanto concerne le ragioni del non utilizzo abituale del servizio Numero verde 800 010573, si osserva, dal 2005 al 2007, un sensibile aumento di coloro che non se ne servono perché preferiscono attendere il personale incaricato della lettura del contatore (+18,2 punti percentuali); diminuisce invece la quota di coloro che adducono come motivazione la dimenticanza (-16,7 punti percentuali) e quella di coloro che non se ne servono perché hanno il contatore in cantina (-1,5 punti percentuali).



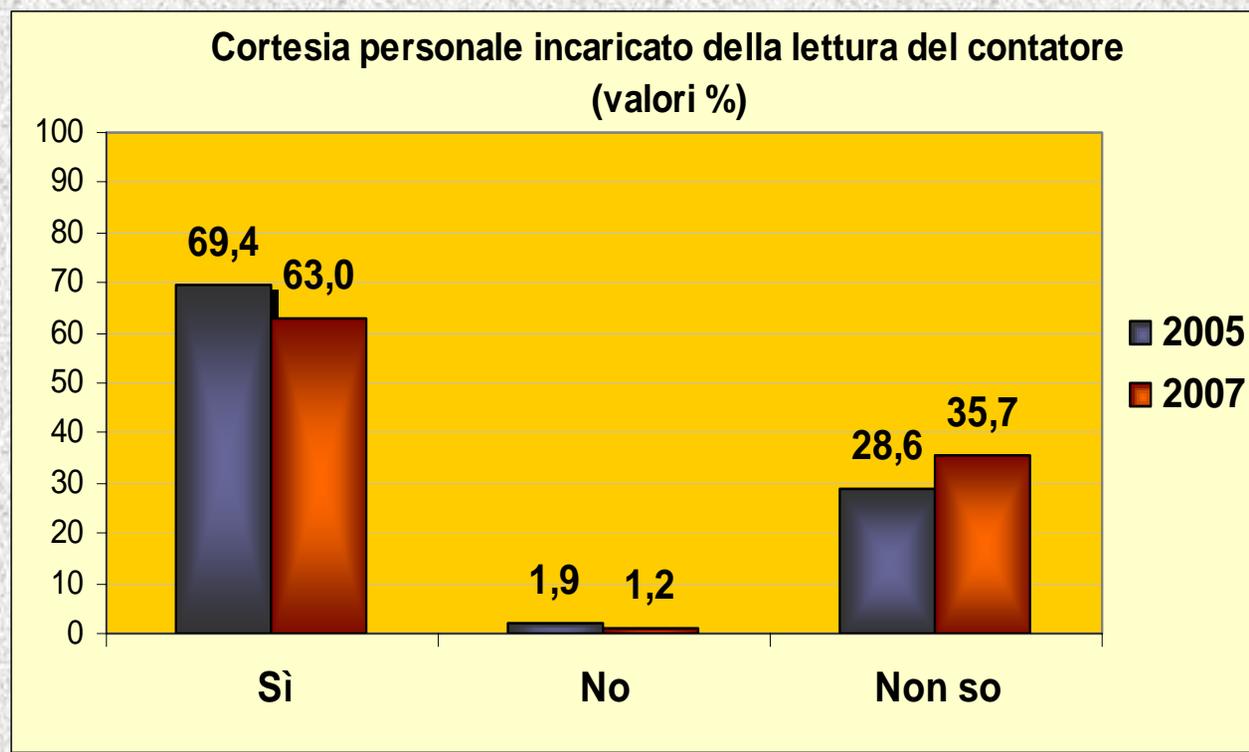
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto a quanto emerso nel 2005, è cresciuta la quota di clienti che sanno di poter essere informati sui turni di distacco della fornitura previsti dal Piano di Emergenza Nazionale telefonando al Numero verde 800 010573 (+8,7 punti percentuali).



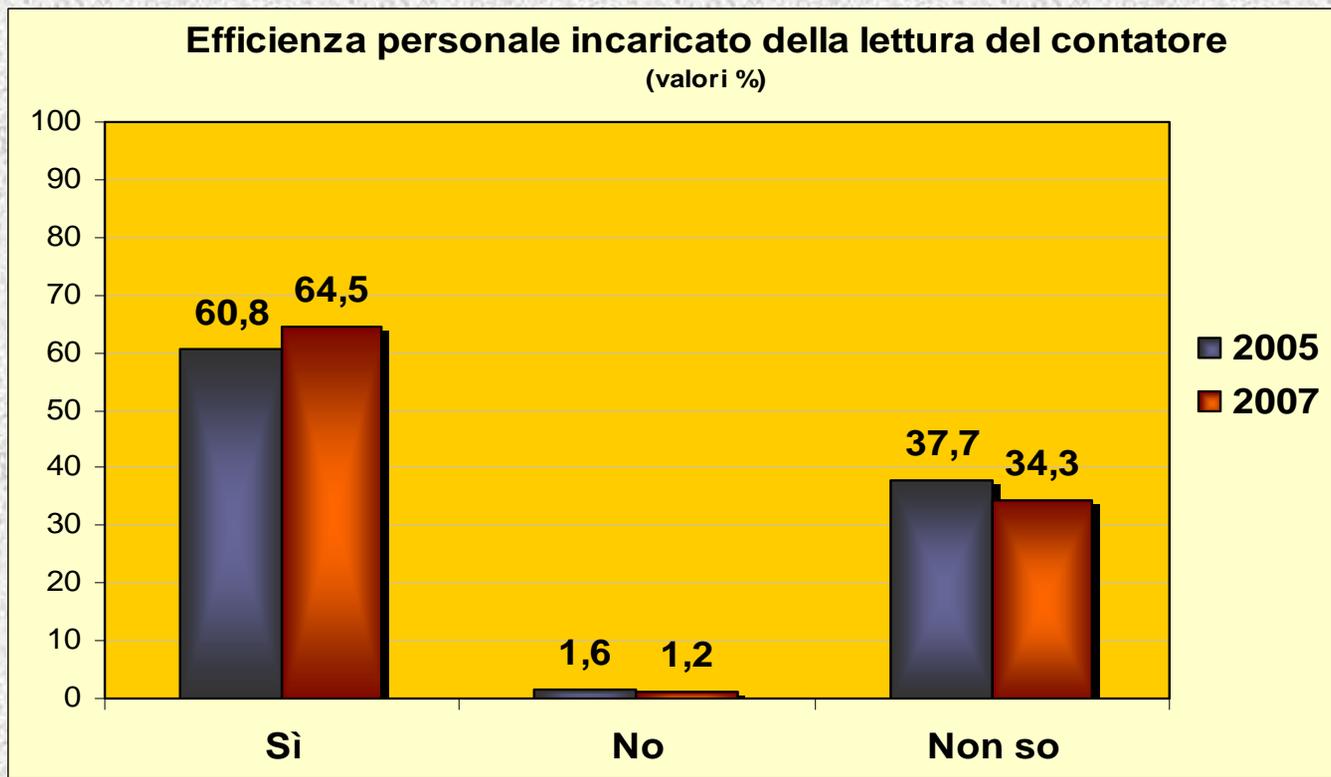
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Rispetto al 2005, è aumentato il numero di clienti che si astengono dal dare un giudizio in merito alla cortesia del personale incaricato della lettura del contatore (+7,1 punti percentuali); diminuisce la quota di coloro che sono, a tal proposito, soddisfatti (-6,4 punti percentuali), mentre rimane sostanzialmente stabile la quota degli insoddisfatti (-0,7 punti percentuali).



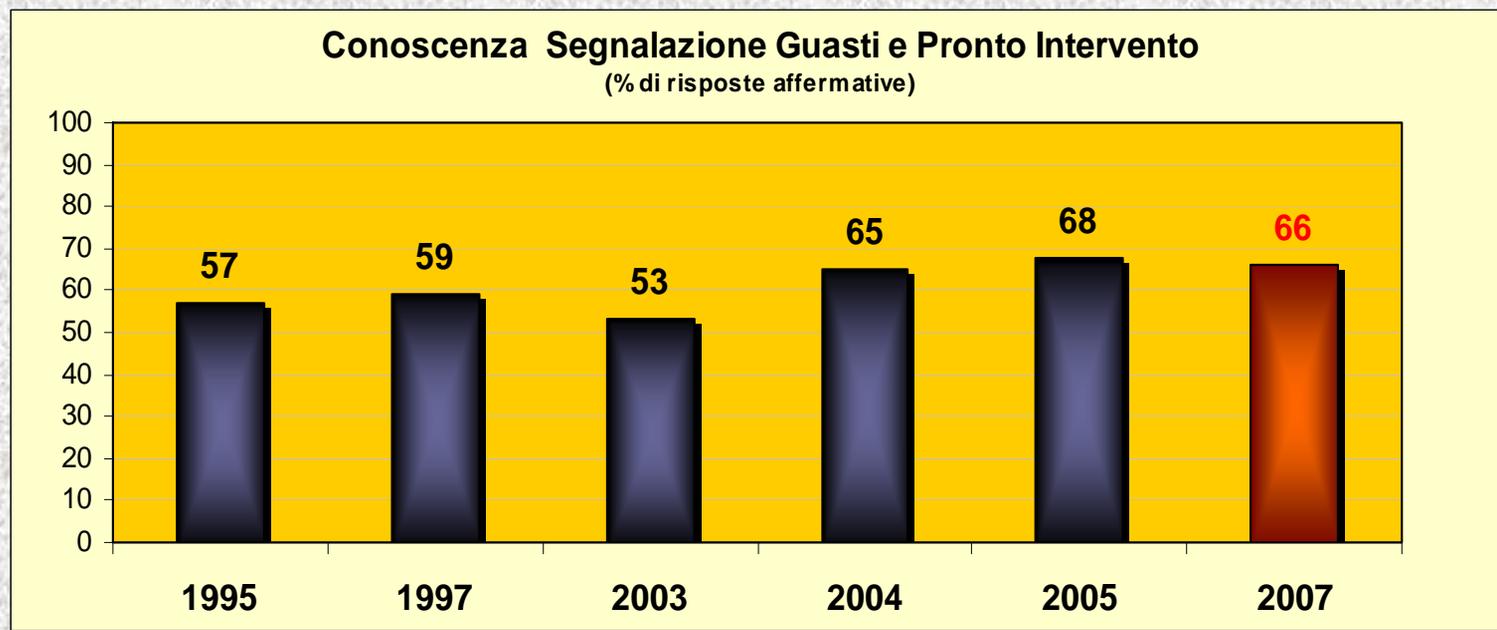
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Se, da un lato, la soddisfazione per la cortesia del personale incaricato della lettura del contatore dal 2005 al 2007 è diminuita, dall'altro è aumentata (+3,7 punti percentuali) quella relativa all'efficienza.



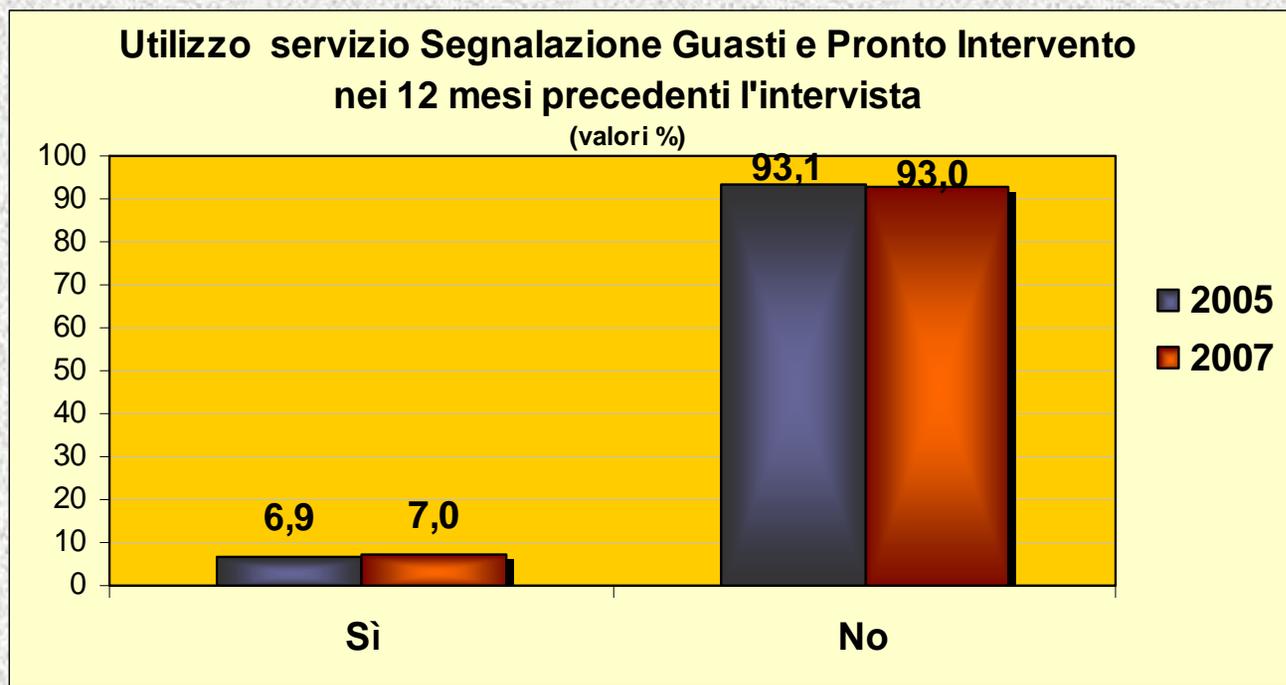
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Dal 2005 al 2007, è leggermente diminuita (-2 punti percentuali) la quota di coloro che conoscono il servizio Segnalazione Guasti e Pronto Intervento.



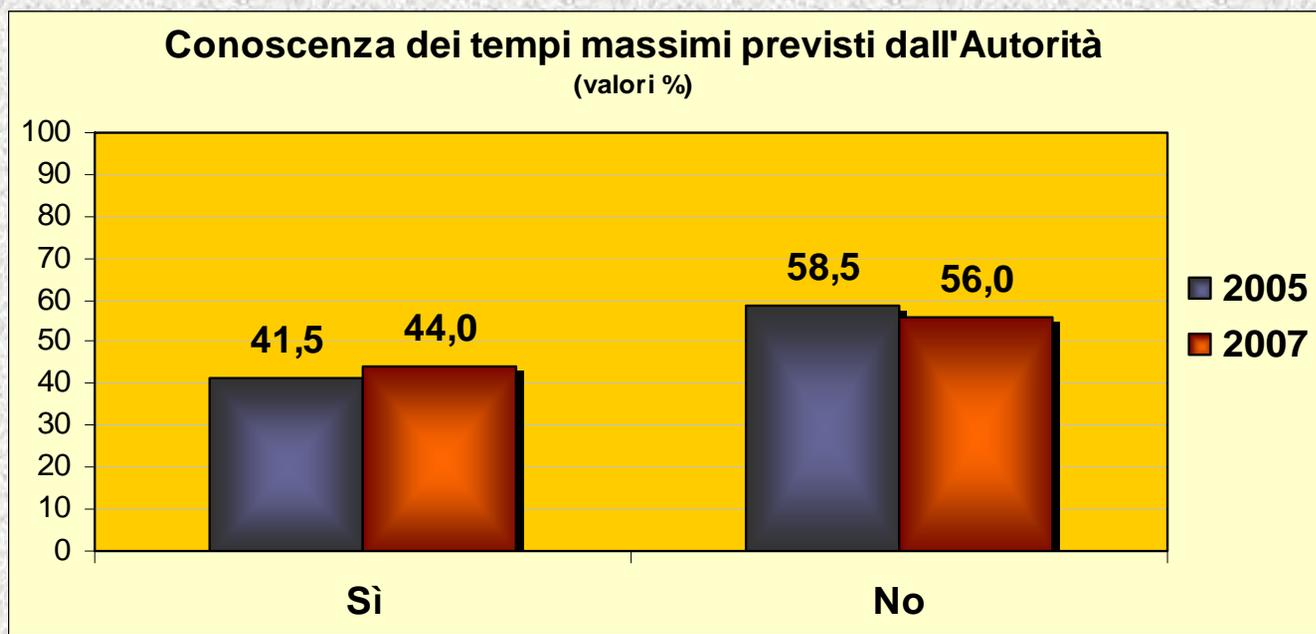
4.16. Confronti con le indagini precedenti

Tuttavia, non si registrano cambiamenti significativi dal 2005 al 2007 per quanto concerne la quota di clienti che hanno utilizzato il servizio Segnalazione Guasti e Pronto intervento, che rimane sempre piuttosto esigua.



4.16. Confronti con le indagini precedenti

Dal 2005 al 2007, è aumentata (+2,5 punti percentuali) la quota di coloro che sanno che per alcune prestazioni AEM Torino distribuzione deve rispettare dei tempi massimi previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.



4.17. In conclusione

- La valutazione complessiva del servizio di erogazione dell'energia elettrica è molto positiva, sia a livello sintetico, sia quando si considerano le principali dimensioni del servizio. Fra queste ultime, la continuità dell'erogazione ottiene quasi unanimemente giudizi soddisfacenti (e in effetti circa i due terzi del campione dichiarano di aver subito al massimo un'interruzione del servizio negli ultimi 12 mesi, mentre una ridottissima minoranza dichiara di aver dovuto richiedere l'intervento dell'azienda in tale periodo). La maggioranza assoluta degli intervistati è soddisfatta della qualità delle relazioni instaurate con la clientela, dell'efficienza e della cortesia del personale, del funzionamento dei dispositivi automatici di risposta alle chiamate telefoniche, del tempo di attesa nel caso di chiamate in cui è stato necessario parlare con il personale, della gestione degli interventi e della chiarezza del calcolo dei consumi.
- Coerentemente con questi dati, l'immagine di Aem Torino Distribuzione è piuttosto positiva, soprattutto perché l'azienda è considerata efficiente, seria e in gradi di ispirare fiducia.

4.17. In conclusione

- A fronte di questi giudizi positivi, la maggioranza assoluta degli intervistati considera tuttavia troppo costosa l'energia elettrica in relazione alla qualità del servizio erogato. Inoltre, la valutazione complessiva della qualità del servizio erogato dall'azienda è leggermente calata fra il 2005 e il 2007 (- 0.3 su scala 1-10). Coerentemente con questo lieve decremento, in tale periodo è leggermente peggiorato il giudizio medio relativo all'efficienza e alla cortesia del personale dell'azienda. Ciononostante, fra il 2005 e il 2007 sono aumentati coloro i quali considerano l'azienda efficiente, seria, capace di ispirare fiducia, ben organizzata, sicura, tecnologicamente avanzata, attenta all'ambiente e di coloro che si dicono soddisfatti per il modo in cui vengono date ai clienti le informazioni.
- Circa i tre quarti degli intervistati conoscono i numeri verde di Aem, anche se non tutti questi intervistati li usano e pochi sanno che chiamando uno di essi è possibile conoscere i turni di distacco del servizio (tale quota è comunque in aumento rispetto alla rilevazione precedente). Inoltre, plausibilmente a causa del cambiamento di etichetta di uno di tali numeri verdi, che è stato ribattezzato, è calata la quota di chi ne conosce l'esistenza.

4.17. In conclusione

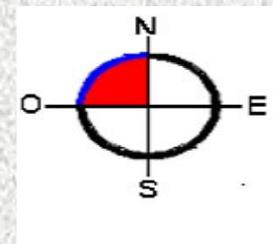
- Un altro elemento di scarsa informazione concerne l'obbligo dell'azienda di eseguire alcune prestazioni rispettando le tempistiche stabilite dall'Autorità per l'energia e il gas.
- Soddisfacente è invece la conoscenza circa la sostituzione dei vecchi contatori con i nuovi contatori elettronici,

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction

Illuminazione pubblica e impianti semaforici

A cura di Sinforosa Zambrino



5.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per l'illuminazione pubblica e in parte all'analisi della soddisfazione per i servizi semaforici nella città di Torino (51 domande).
- CAMPIONE: 1011 torinesi. Il campione è rappresentativo della popolazione torinese per genere ed età.
- CONFRONTI NEL TEMPO: dato che in larghissima maggioranza queste domande sono state poste ai torinesi per la prima volta, i confronti nel tempo possibili sono assai rari.

5.1. Confronti fra il campione e l'universo

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365.803	477	47,2	47,2	4,6
Femmine	409.750	534	52,8	52,8	4,3
18-24 anni	51.581	64	6,7	6,7	6,3
25-34 anni	123.400	121	15,9	15,9	6,7
35-44 anni	149.129	143	19,2	19,2	6,6
45-54 anni	121.375	220	15,6	15,6	4,9
55-64 anni	116.269	219	15,0	15,0	4,8
oltre 65 anni	213.799	244	27,6	27,6	5,7
Basi	775.553	1.011	100,0	100,0	0,0

5.2. Secondo lei come si vive oggi a Torino?

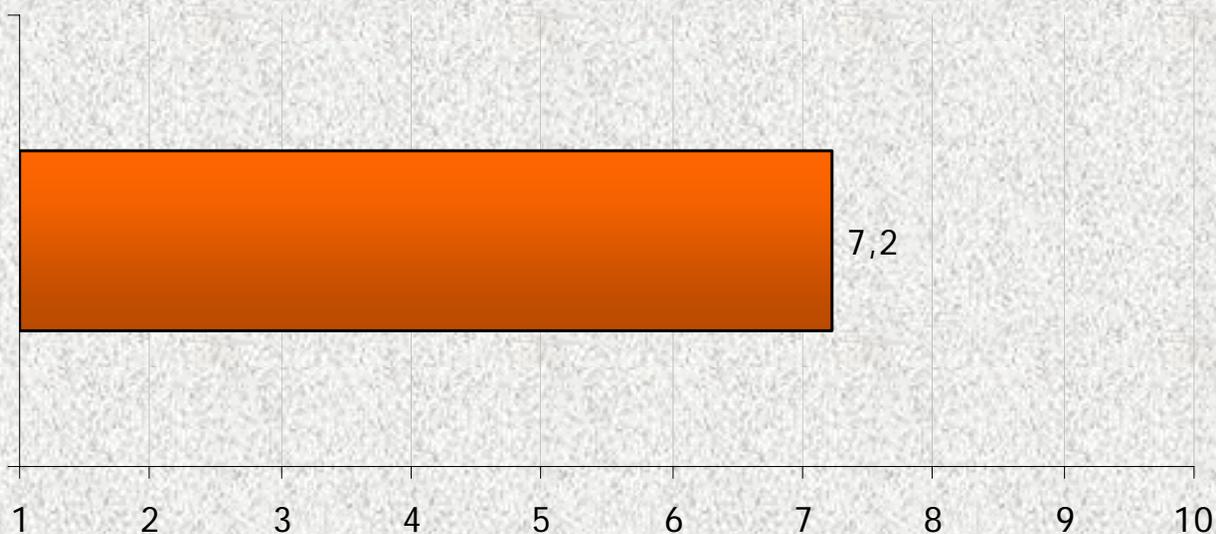
La maggioranza assoluta degli intervistati dichiara di essere soddisfatta di come si vive oggi nel comune di Torino: il 54,4% indica che si vive bene o abbastanza bene nel capoluogo torinese. Una quota di persone pari al 26% del campione esprime, invece, giudizi negativi affermando di vivere abbastanza male o male a Torino. Infine, circa un quinto del campione si colloca in una posizione neutra affermando che a Torino non si vive né bene né male (19,6%).



5.2. Secondo lei come si vive oggi a Torino?

I torinesi si ritengono, nel complesso, soddisfatti per la vita che conducono attualmente.

Quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?

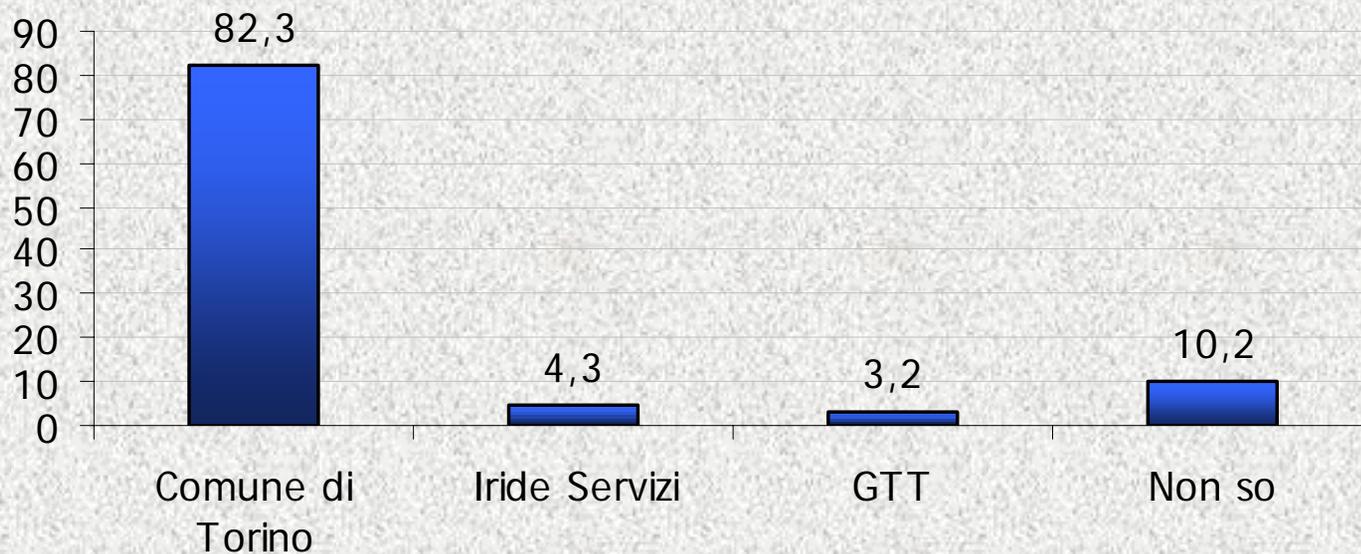


Barra: soddisfazione media per la propria vita; voto da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima).

5.3. Conoscenza gestione Luci d'Artista

Oltre l'80% degli intervistati ritiene che le iniziative "Luci d'Artista" e "Luci in Piazza" siano manifestazioni gestite dal comune di Torino; solo il 4,3% è a conoscenza che ad occuparsene è Iride Servizi. Una quota di rispondenti di poco superiore al 3% attribuisce alla GTT la loro gestione. Circa il 10% del campione, invece, ha preferito non esprimersi in merito.

Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da:



5.4. Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della città di Torino

Circa l'88% degli intervistati afferma di essere molto o abbastanza soddisfatto dell'illuminazione pubblica a Torino. La valutazione sul servizio è negativa solo per l'11,6% della popolazione intervistata, che dichiara di essere poco o per nulla soddisfatta del servizio offerto.



5.5. Soddifazione per l'illuminazione pubblica di alcune zone della città di Torino

Su una scala da 1 (soddifazione minima) a 10 (soddifazione massima), la soddifazione per gli impianti di illuminazione pubblica raggiunge un voto più che discreto per il centro storico (7,9) e per i monumenti (7,5). Il giudizio sulla periferia di Torino e quello sui giardini pubblici, invece, si attestano al di sotto della sufficienza, raggiungendo rispettivamente valori pari a 5,8 e 5,7.

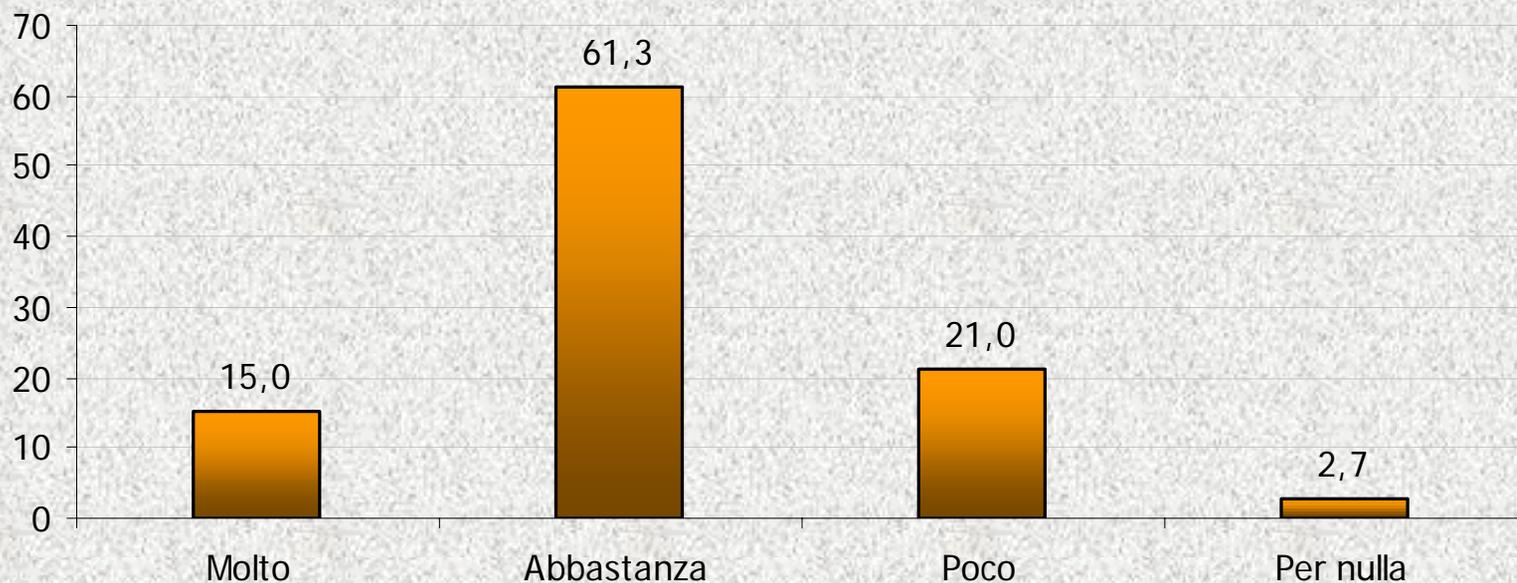
Soddifazione per l'illuminazione pubblica di alcune zone di Torino



5.6. Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della zona di residenza

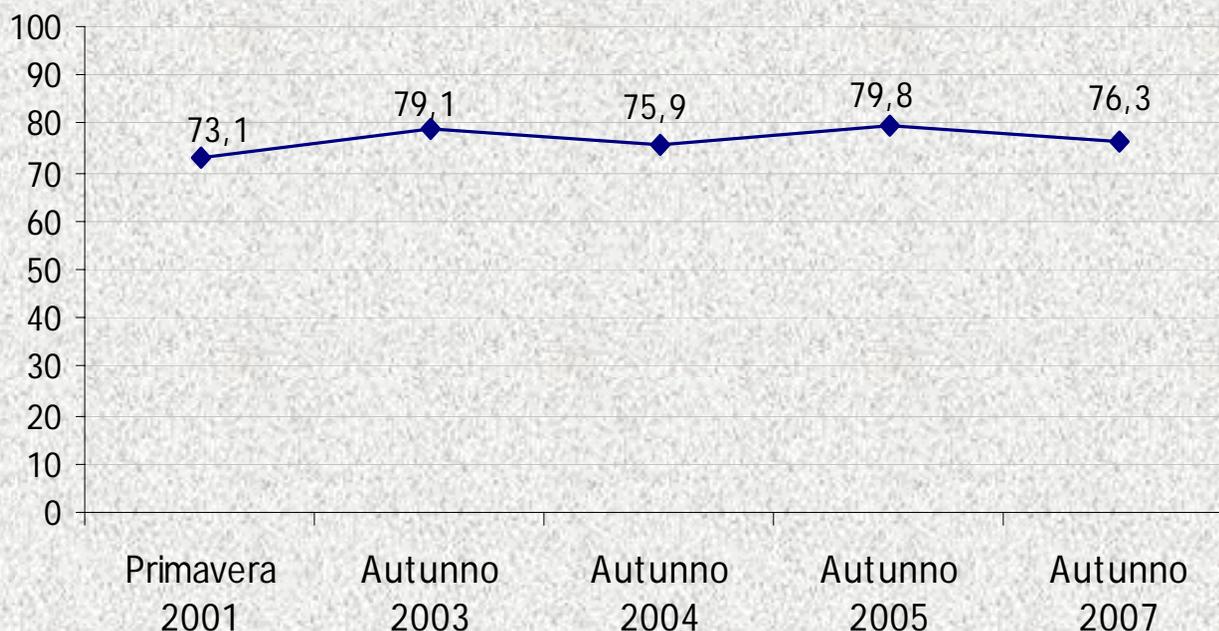
La maggioranza assoluta del campione intervistato dichiara di essere abbastanza soddisfatta per l'illuminazione pubblica della zona in cui abita (61,3%). A questa si aggiunge una quota pari al 15% dei rispondenti che afferma di essere molto soddisfatta del servizio offerto. Solo il 23,7% della popolazione intervistata è poco o per nulla soddisfatta dell'illuminazione della zona in cui abita.

Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della zona di residenza



5.6. Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della zona di residenza. Andamento 2001-2007

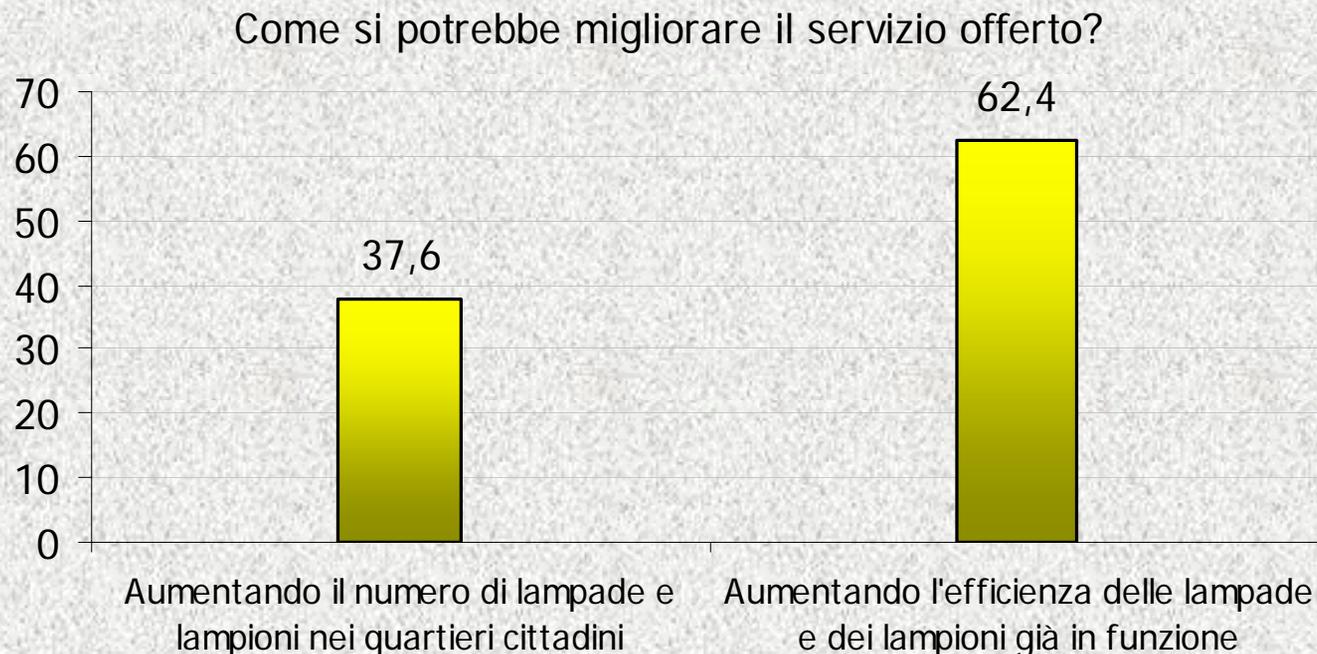
La quota di persone almeno abbastanza soddisfatte per l'illuminazione pubblica delle strade nella propria zona di residenza è diminuita tra l'autunno del 2005 e l'autunno del 2007 di circa tre punti percentuali, attestandosi comunque su valori molto elevati (76,3%).



Linea: percentuale di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so"

5.7. Valutazioni sul modo di migliorare il servizio

Tra coloro i quali esprimono una valutazione negativa per l'illuminazione pubblica torinese (23,7% del campione totale), la maggioranza assoluta suggerisce che il servizio potrebbe essere migliorato aumentando l'efficienza degli impianti già in funzione (62,4%). Decisamente minore la quota che propone di aumentare la quantità numerica degli impianti di illuminazione (37,6%).

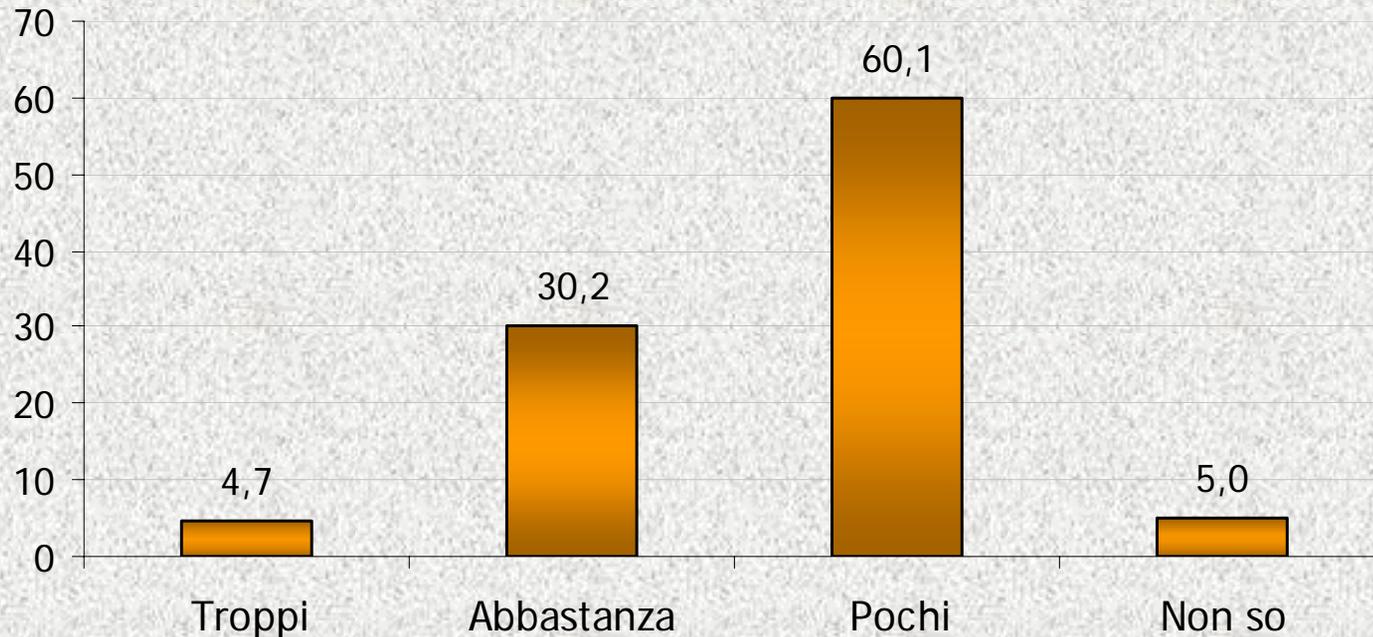


Base: gli intervistati che hanno un giudizio negativo sul servizio (risposte "Poco" e "Per nulla")

5.8. Quantità di lampade e lampioni fuori uso

Il 60,1% della popolazione intervistata reputa che i lampioni degli impianti di illuminazione pubblica torinesi non funzionanti siano pochi, in numero trascurabile. Meno di un terzo degli intervistati (30,2%) ritiene, invece, che essi siano in numero consistente ma comunque ancora accettabile; solo il 4,7% pensa che siano troppi. Una quota pari al 5% non ha voluto esprimere la propria opinione in merito.

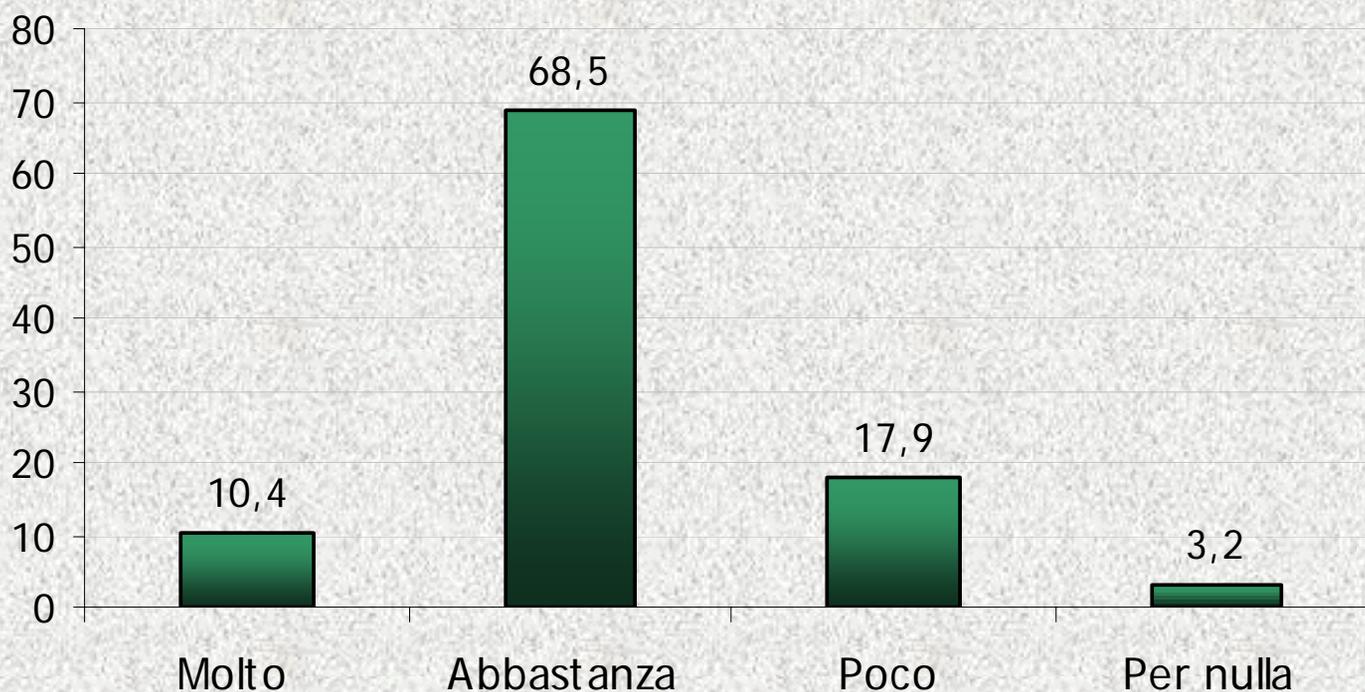
Quante sono le lampade e i lampioni guasti?



5.9. Soddisfazione per l'aspetto estetico dei lampioni

Per quanto riguarda l'aspetto estetico dei lampioni, il giudizio degli intervistati è stato molto positivo: il 68,5% si dice abbastanza soddisfatto e il 10,4% molto soddisfatto. Solo circa un quinto del campione (21,1%) non ritiene di suo gradimento l'aspetto estetico dei lampioni torinesi, dichiarandosene poco o per nulla soddisfatto.

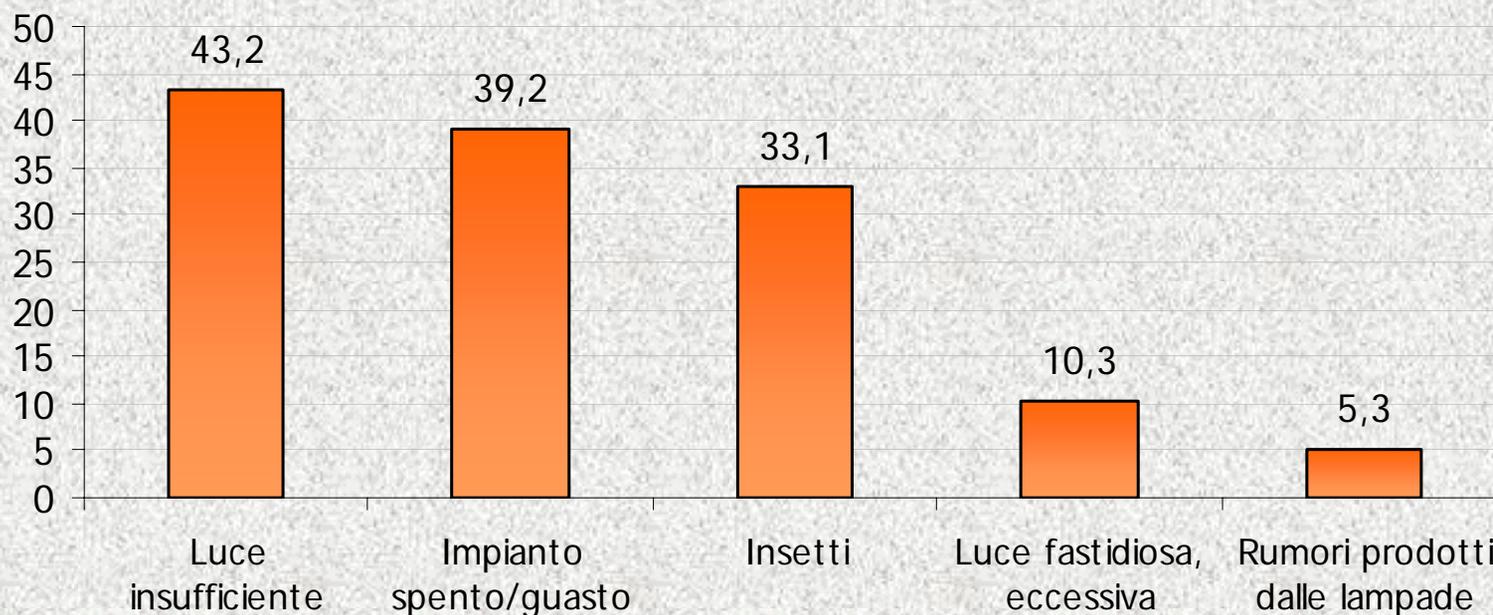
Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei lampioni?



5.10. Inconvenienti causati dall'illuminazione pubblica

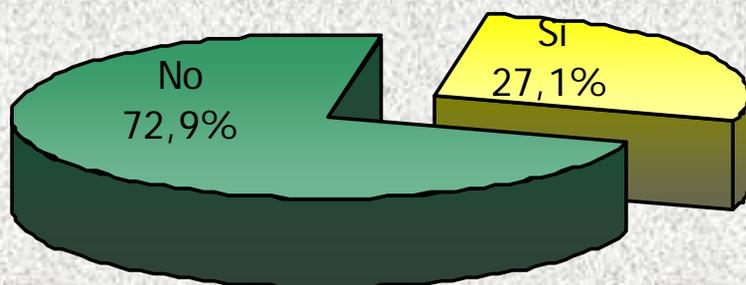
Tra gli inconvenienti causati dall'illuminazione pubblica e presentati agli intervistati, quello che maggiormente è stato indicato come fonte di disturbo è “luce insufficiente”, segnalato dal 43,2% degli intervistati. Al secondo posto si colloca “impianto spento o guasto” con il 39,2% di risposte, seguono “insetti” (33,1%), “luce fastidiosa o eccessiva” (10,3%) ed, infine, “rumori prodotti dalle lampade” (5,3%).

Le è mai successo di essere testimone dei seguenti inconvenienti?
(% risposte affermative)



5.11. Numero verde: Conoscenza e segnalazione guasti

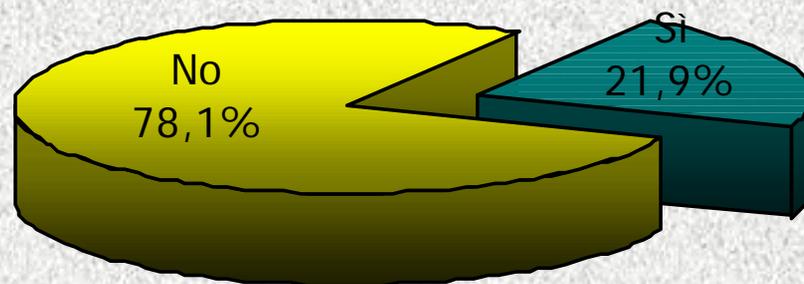
Conoscenza Numero verde



La maggioranza assoluta della popolazione intervistata (72,9%) non conosce il numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica messo a disposizione da Iride Servizi.

Tra quanti lo conoscono, solo circa un quinto ha utilizzato il numero verde per segnalare guasti all'illuminazione pubblica (21,9%).

Utilizzo Numero verde



Base: gli intervistati che conoscono il numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti di illuminazione

5.12. Numero verde: Soddisfazione assistenza telefonica

Tra coloro che conoscono e hanno utilizzato il numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica, la maggioranza assoluta (66%) giudica abbastanza o molto soddisfacente l'assistenza telefonica ricevuta. Il restante 34% degli intervistati la reputa invece poco (16,1%) o per nulla (17,9%) soddisfacente.

Soddisfazione assistenza telefonica

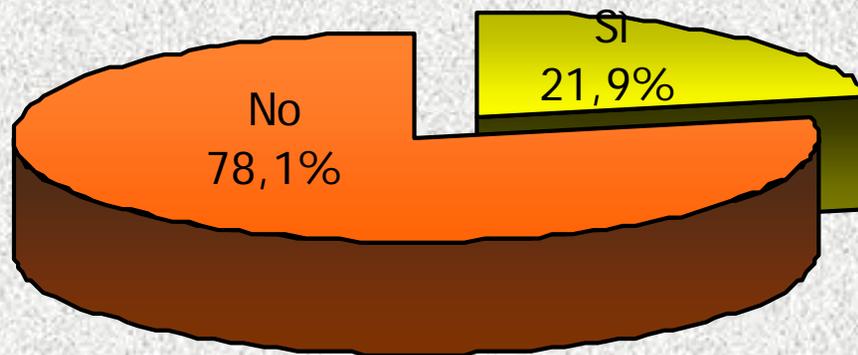


Base: gli intervistati che conoscono e hanno utilizzato il numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti di illuminazione

5.13. Sito Iride Servizi

Circa un quinto della popolazione rispondente (21,9%) dichiara di conoscere il sito www.iride-servizi.it creato da Iride Servizi per diffondere informazioni circa il servizio di illuminazione pubblica nel comune di Torino. La maggioranza assoluta del campione (78,1%), invece, non conosce il sito.

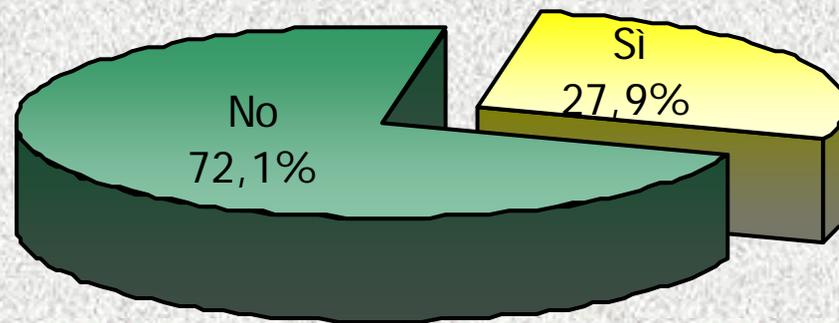
Conoscenza sito Iride Servizi



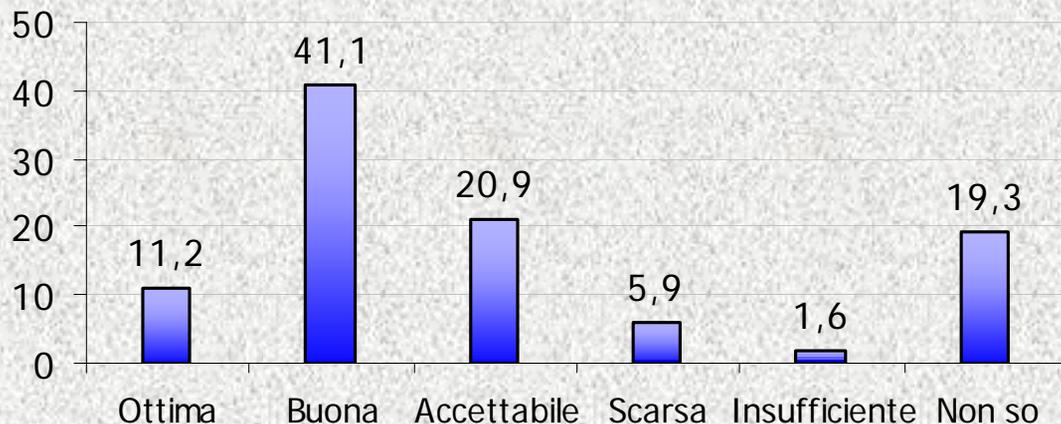
5.14. Interventi di riparazione ad un impianto di illuminazione pubblica

La maggioranza assoluta degli intervistati (72,1%) dichiara di non aver mai assistito ad un intervento di riparazione, da parte di Iride Servizi, di un impianto di illuminazione pubblica.

Ha mai assistito ad un intervento di riparazione?



Giudizio sull'efficienza del personale tecnico



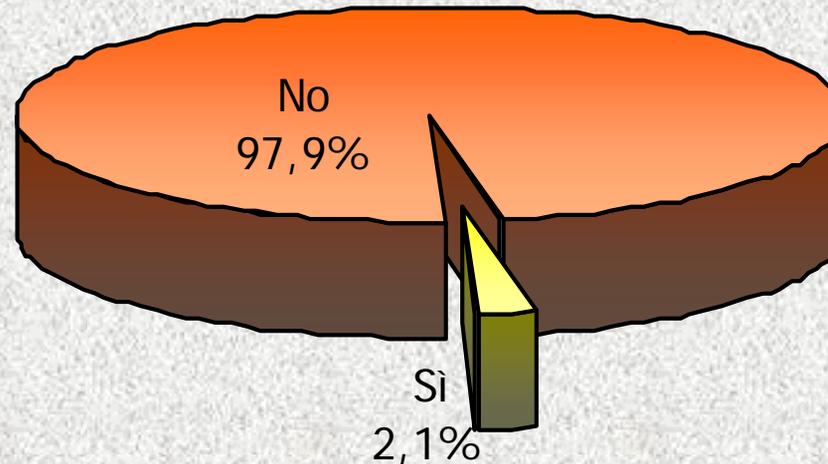
Base: gli intervistati che hanno assistito ad un intervento di riparazione di un impianto di illuminazione

Tra quanti hanno assistito ad un intervento di riparazione (27,9% del totale dei rispondenti), la maggioranza assoluta (52,3%) ritiene molto efficiente il personale tecnico di Iride nell'intervento per riparare il guasto. Solo il 7,5% ritiene l'efficienza del personale tecnico scarsa o insufficiente.

5.15. Carta dei servizi

La quasi totalità della popolazione torinese (97,9%) non ha mai avuto occasione di visionare la Carta dei Servizi, presente sul sito internet della società, in cui sono indicati i livelli di qualità che la società si impegna ad offrire per gli impianti di illuminazione pubblica. Solo una piccolissima quota di persone, pari al 2,1% dei rispondenti, dichiara di aver letto la Carta dei Servizi.

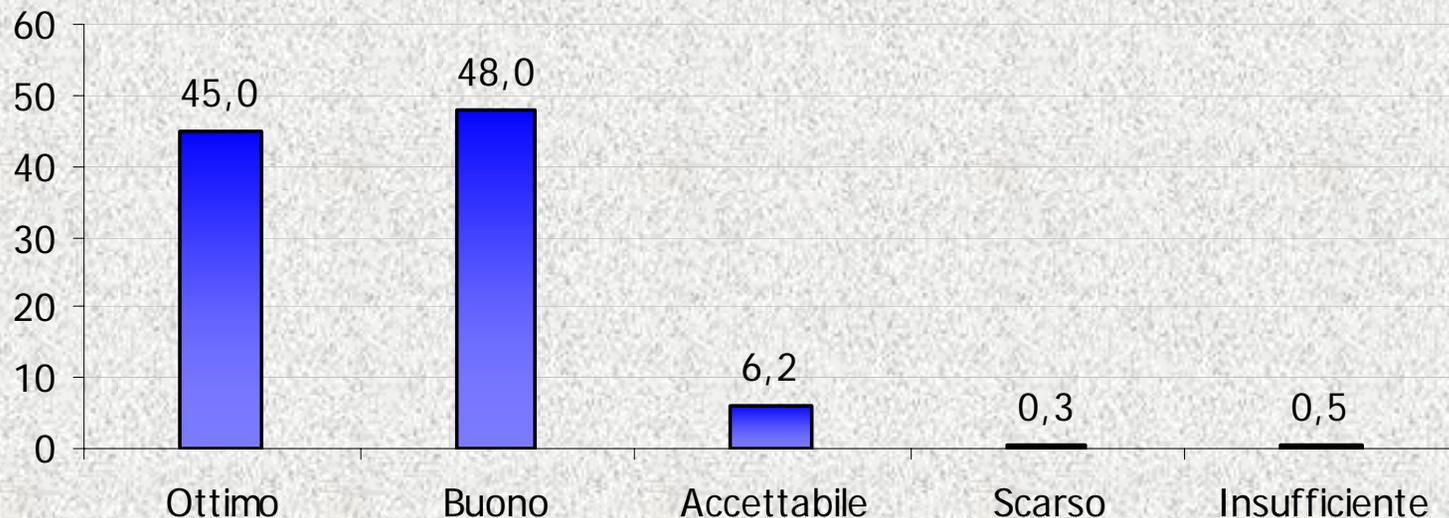
Ha avuto modo di visionare la Carta dei Servizi?



5.16. Attività svolta durante le Olimpiadi invernali

Oltre il 90% degli intervistati giudica in maniera molto positiva il lavoro svolto da Iride Servizi per realizzare gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante le Olimpiadi Invernali svoltesi a Torino nel 2006: gli intervistati si dividono quasi equamente tra quanti ritengono il servizio buono (48%) e quanti lo ritengono addirittura ottimo (45%). Il 6,2% dei rispondenti valuta il servizio prestato accettabile, e solo lo 0,8% ha espresso una valutazione negativa, ritenendo che il servizio offerto sia stato scarso o insufficiente.

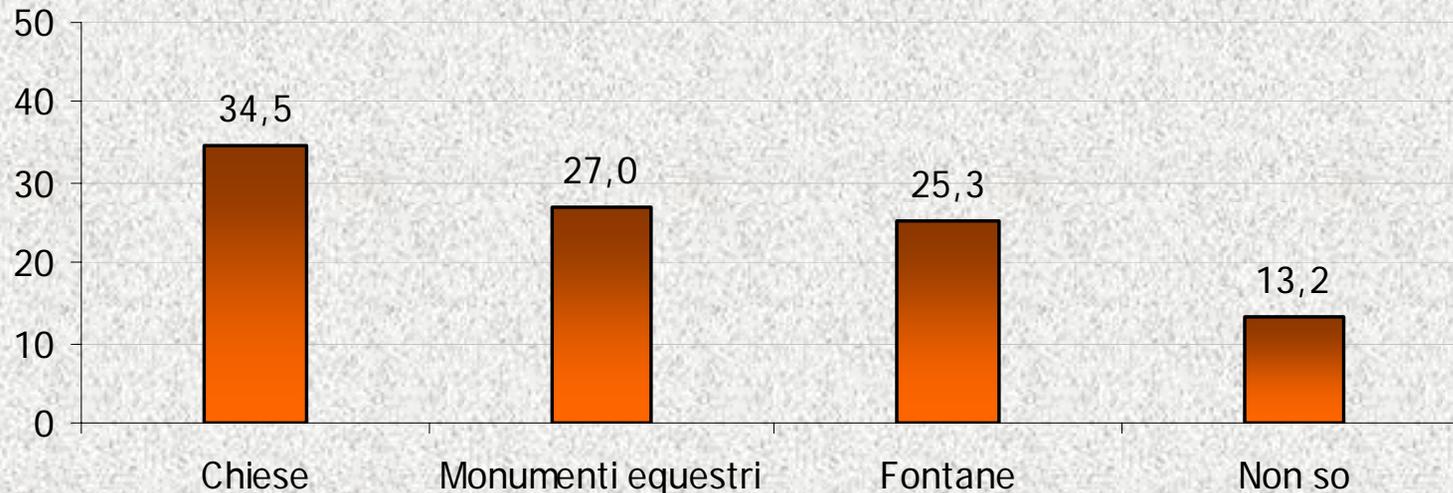
Giudizio sul lavoro svolto per le Olimpiadi 2006



5.17. Attività svolta per l'illuminazione monumentale

La maggior parte degli intervistati (34,5%), tra il gruppo di opere elencate, indica le chiese come le opere architettoniche meglio illuminate nell'ambito del servizio prestato da Iride Servizi all'illuminazione monumentale di Torino. Gli altri rispondenti, invece, si distribuiscono quasi equamente tra quanti ritengono che siano i monumenti equestri quelli ad essere meglio illuminati (27%), e quanti ritengono che lo siano le fontane (25,3%). Una quota consistente di persone (13,2%) non ha espresso un giudizio in merito.

Quale, tra le seguenti opere, è quella illuminata meglio?



5.18. Soddisfazione per gli impianti semaforici in alcune zone di Torino

La soddisfazione per gli impianti semaforici, valutata su una scala da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima), raggiunge la sufficienza in tutti e tre gli ambiti da noi considerati. Più in dettaglio, è il centro storico di Torino ad ottenere la valutazione migliore (valore medio: 7,2), seguito dal quartiere in cui l'intervistato abita (valore medio: 6,7) e dalla periferia di Torino, il cui giudizio comunque supera, anche se di poco, la sufficienza (valore medio: 6,3).



5.19. Giudizio sulla quantità degli impianti semaforici

Secondo la maggioranza assoluta degli intervistati, a Torino “c’è una giusta quantità di semafori”: tale opzione di scelta è stata infatti indicata dal 64,5% del campione. Circa il 20% dei rispondenti reputa che ci siano “troppi semafori”, mentre la restante quota di persone (13,7%) ritiene, invece, che a Torino ci siano troppi pochi impianti semaforici.

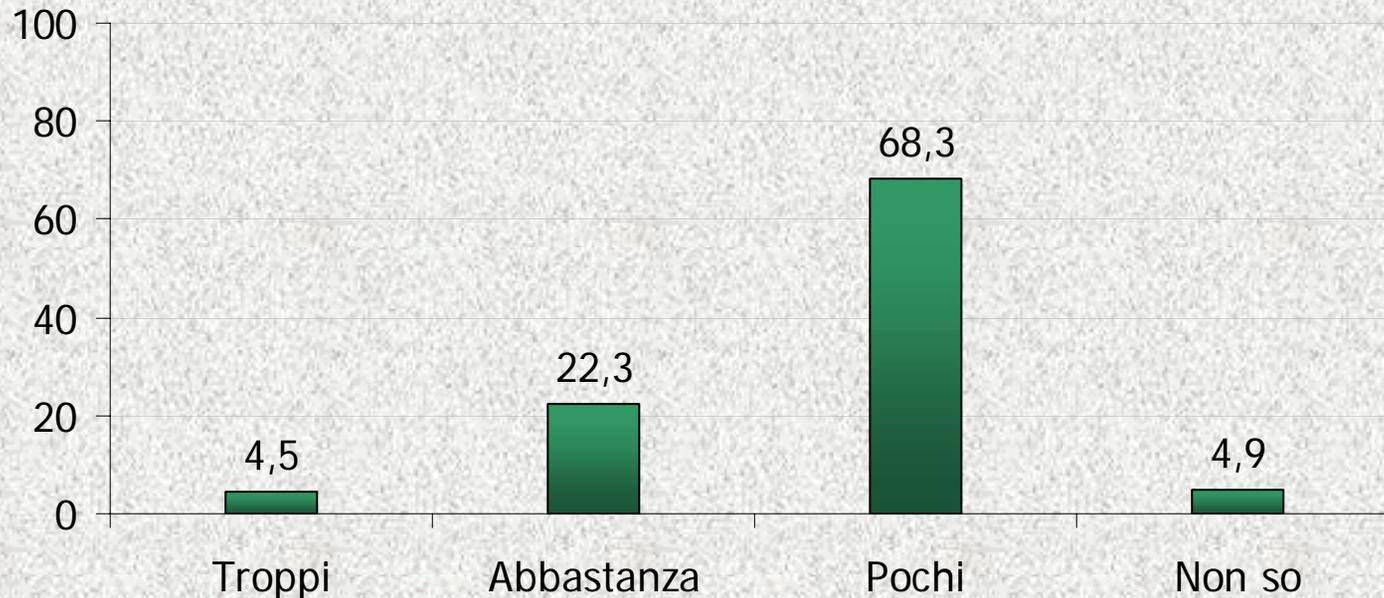
Secondo Lei a Torino:



5.20. Giudizio sulla quantità degli impianti semaforici fuori uso

La maggioranza assoluta del campione (68,3%) ritiene che i semafori fuori uso siano pochi, in numero trascurabile. Il 22,3% dei rispondenti ritiene che siano in numero abbastanza rilevante, ma comunque ancora accettabile. Solo il 4,5% del campione ritiene che i semafori fuori uso siano troppi. Più elevata (4,9%) la percentuale di intervistati che non hanno espresso un'opinione.

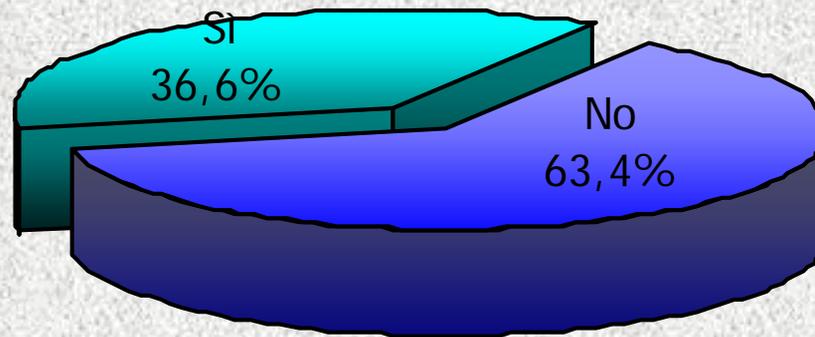
Quanti sono i semafori guasti?



5.21. Gestione telematica del traffico: Conoscenza

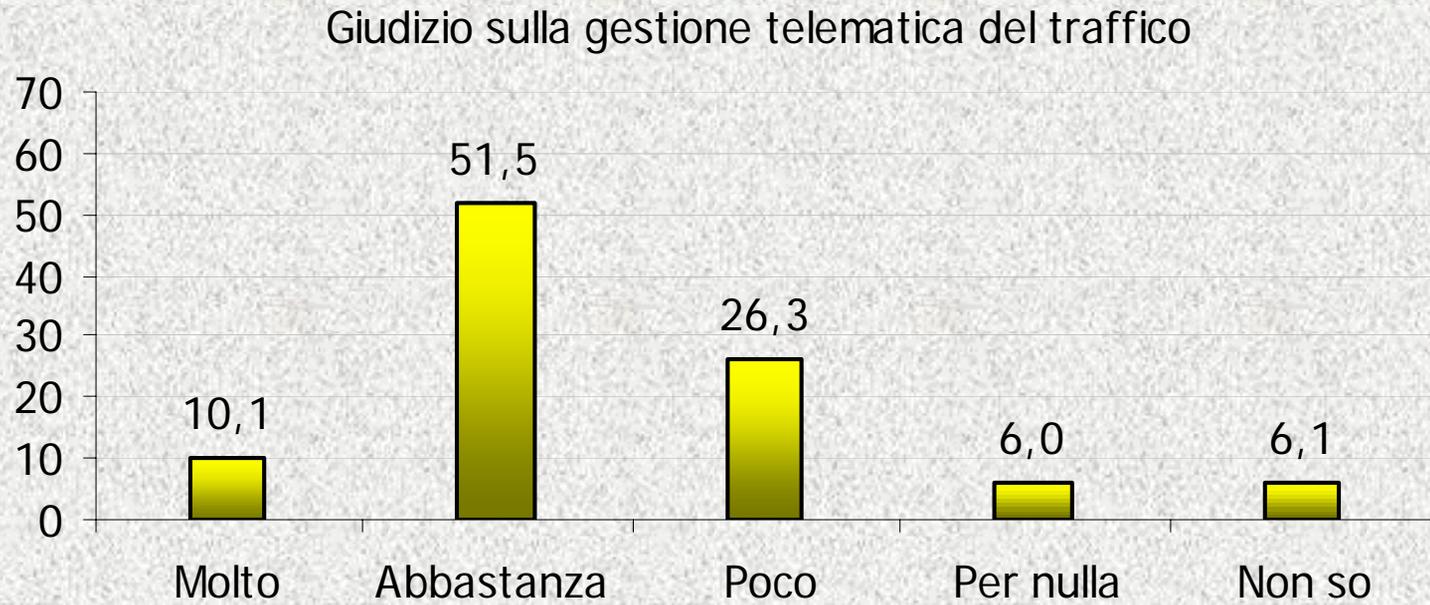
La maggioranza assoluta degli intervistati dichiara di non essere a conoscenza che a Torino è diffuso il servizio di gestione telematica del traffico, che permette una riduzione dei tempi di viaggio dei veicoli: tale quota è pari al 63,4%. Solo poco più di un terzo del campione, invece, afferma di conoscere questo servizio (36,6%).

Conoscenza gestione telematica del traffico



5.22. Gestione telematica del traffico: Giudizio

Tra quanti dichiarano di essere a conoscenza che a Torino il traffico viene gestito telematicamente, la maggioranza assoluta dichiara di essere abbastanza o molto soddisfatta di questo servizio (61,6%); solo circa un terzo dei rispondenti (32,3%) dichiara di essere poco o per nulla soddisfatto del servizio messo in atto per la gestione del traffico. Una quota pari al 6,1%, invece, non ha espresso il proprio giudizio.

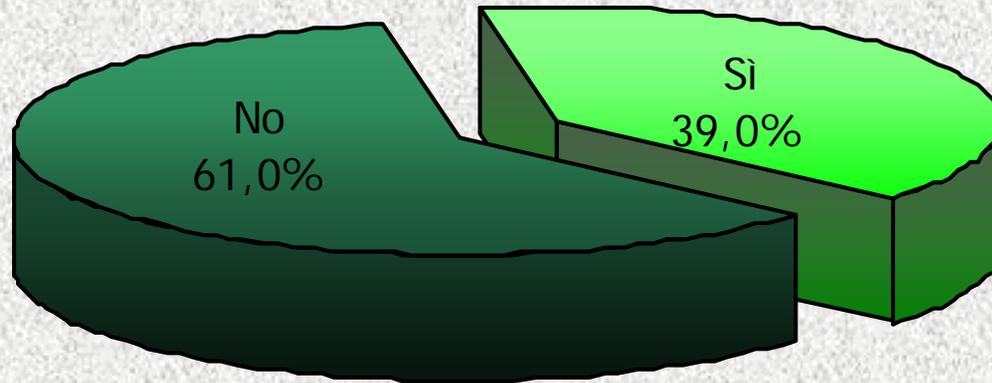


Base: gli intervistati che sono a conoscenza del fatto che a Torino viene utilizzata la gestione telematica del traffico

5.23. Giudizio sulla temporizzazione dei semafori

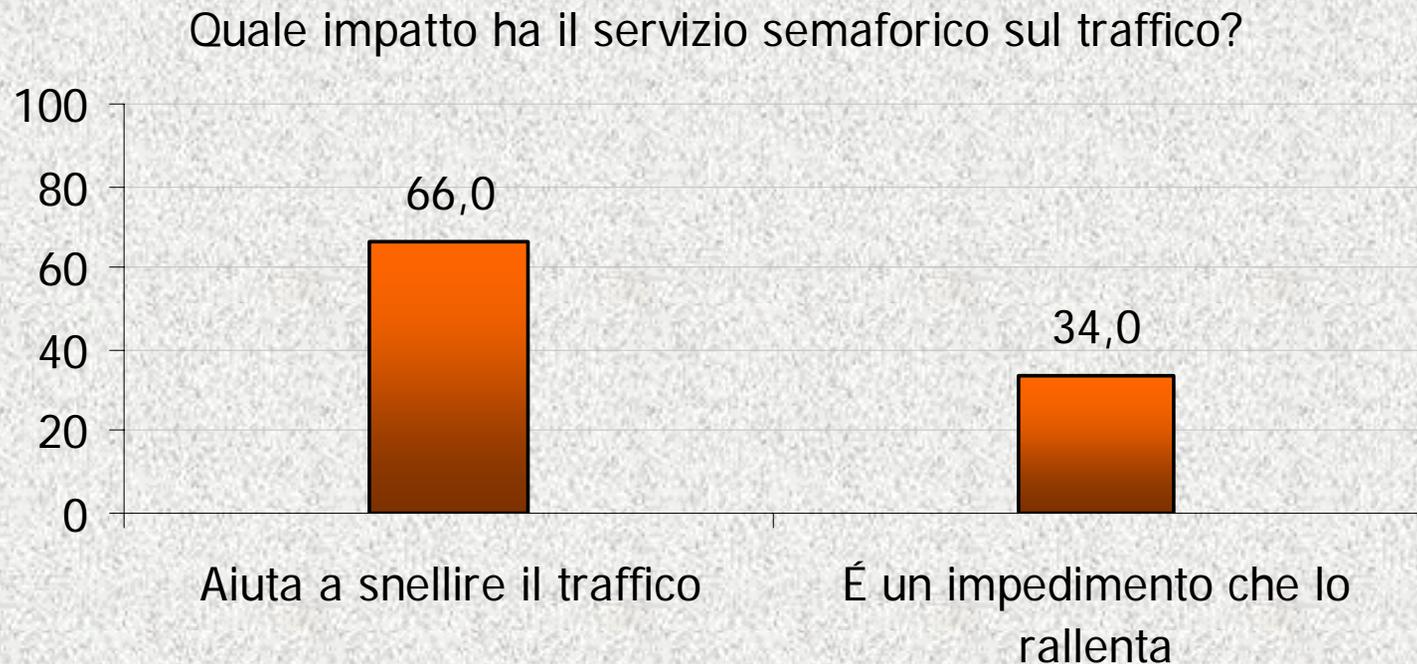
Secondo il 61% della popolazione intervistata, la temporizzazione attuale delle fasi degli impianti semaforici, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, non è adeguata alle esigenze del traffico. La restante parte, ossia il 39% degli intervistati, ritiene invece che essa sia adeguata alle esigenze del traffico.

La temporizzazione dei semafori è adeguata?



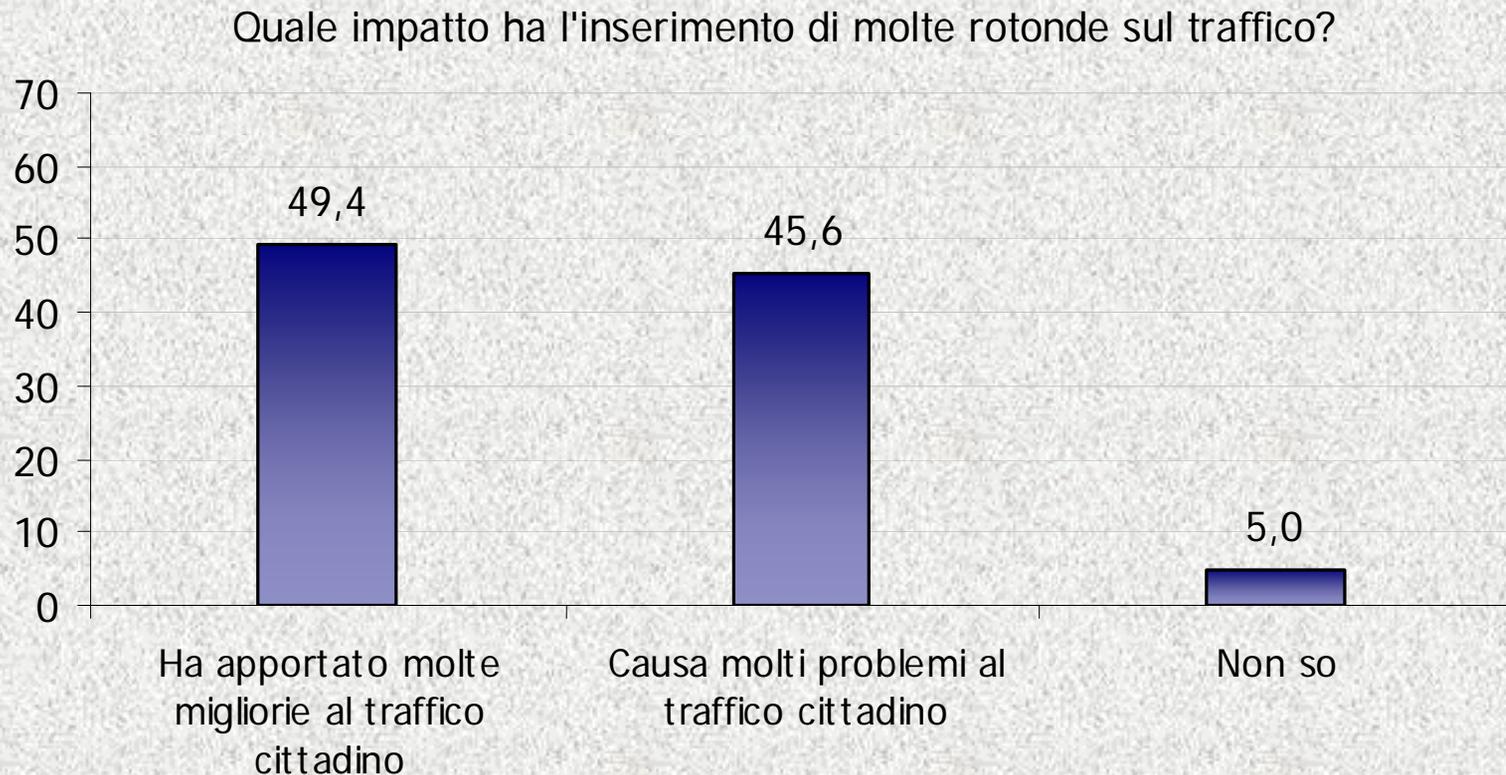
5.24. Giudizio sull'impatto dei semafori sul traffico cittadino

Per due terzi del campione (66%), il servizio semaforico della città di Torino è uno strumento che aiuta a snellire il traffico cittadino; non è di questa stessa opinione la restante parte della popolazione intervistata, ossia il 34% del campione, che reputa, invece, che il servizio semaforico sia un impedimento che provoca il rallentamento del traffico.



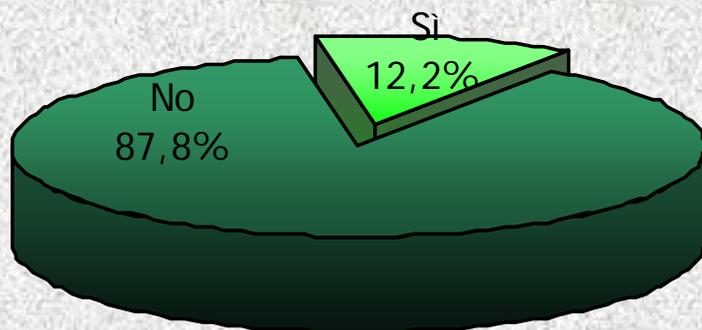
5.25. Giudizio sull'impatto delle rotonde sul traffico cittadino

I torinesi si dividono in modo quasi equo fra favorevoli (in leggera maggioranza) e contrari circa i giudizi sull'impatto dell'inserimento di molte rotonde nella viabilità torinese



5.26. Numero verde: Conoscenza e segnalazione guasti

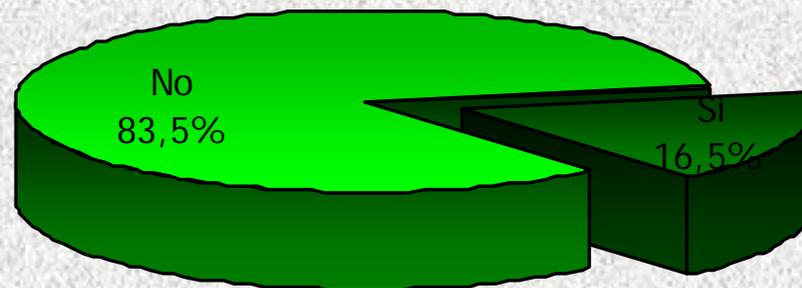
Conoscenza Numero verde



La maggioranza assoluta della popolazione intervistata (87,8%) non è a conoscenza dell'esistenza del numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici messo a disposizione da Iride Servizi.

Tra quanti lo conoscono (12,2% del campione totale), solo poco più del 16% degli intervistati ha utilizzato il numero verde per segnalare guasti agli impianti semaforici.

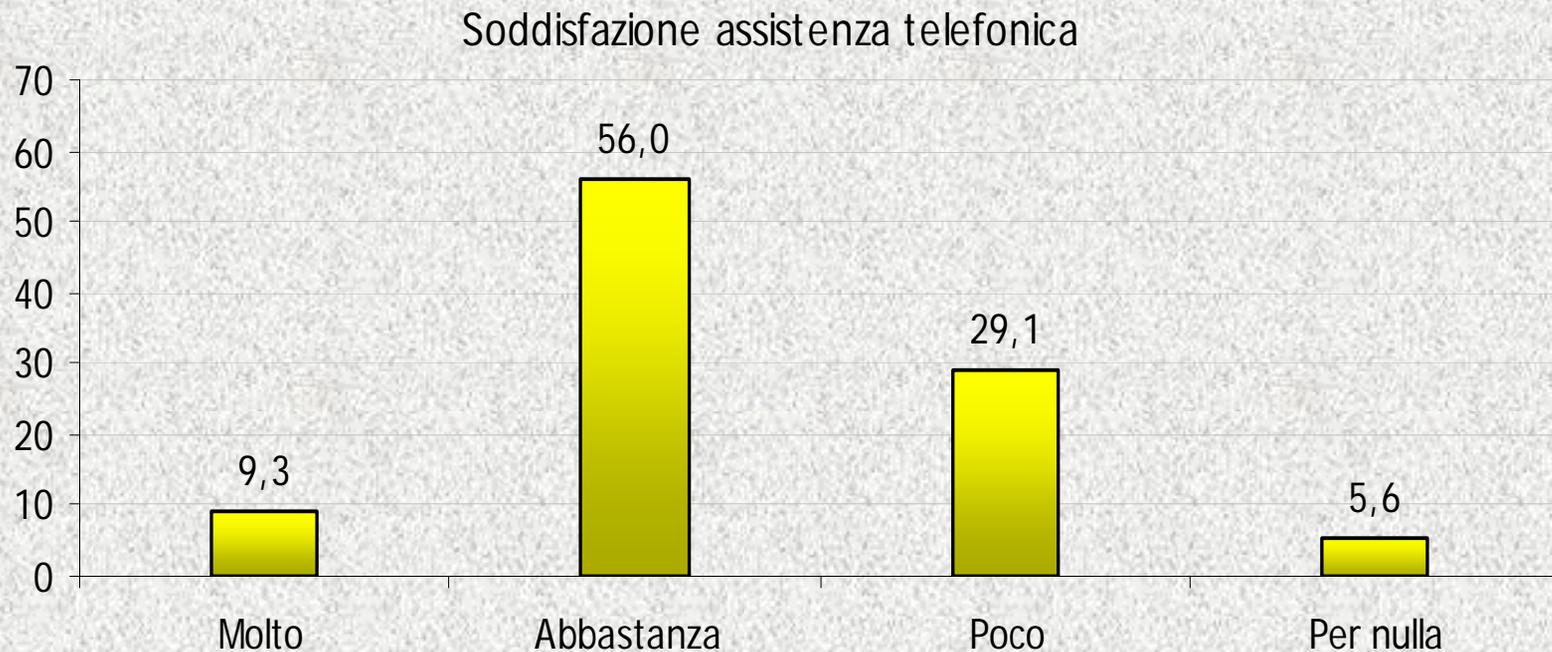
Utilizzo Numero verde



Base: gli intervistati che conoscono il numero verde per la segnalazione guasti agli impianti semaforici.

5.27. Numero verde: soddisfazione assistenza telefonica

Tra quanti conoscono il numero verde e lo hanno utilizzato per segnalare guasti agli impianti semaforici, la maggioranza assoluta (65,3%) è molto o abbastanza soddisfatta dell'assistenza telefonica ricevuta. Il resto del campione di riferimento ritiene invece poco o per nulla soddisfacente l'assistenza ricevuta: tale quota è pari al 34,7%.

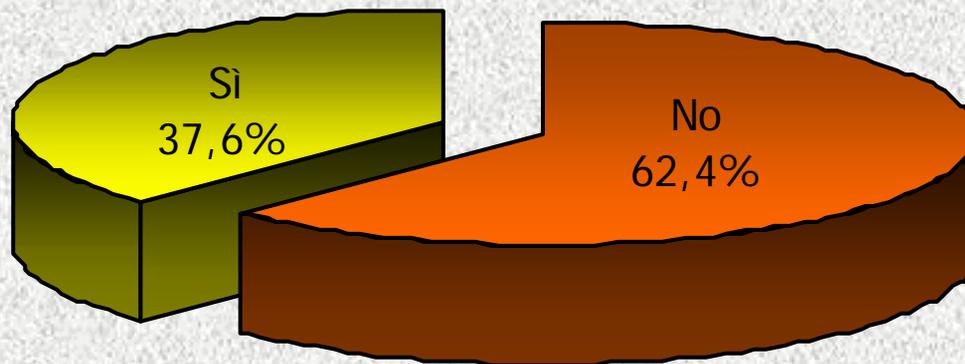


Base: gli intervistati che conoscono e hanno utilizzato il numero verde per la segnalazione guasti agli impianti semaforici

5.28. Intervento di riparazione a un impianto semaforico

Il 62,4% degli intervistati dichiara di non aver mai assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi.

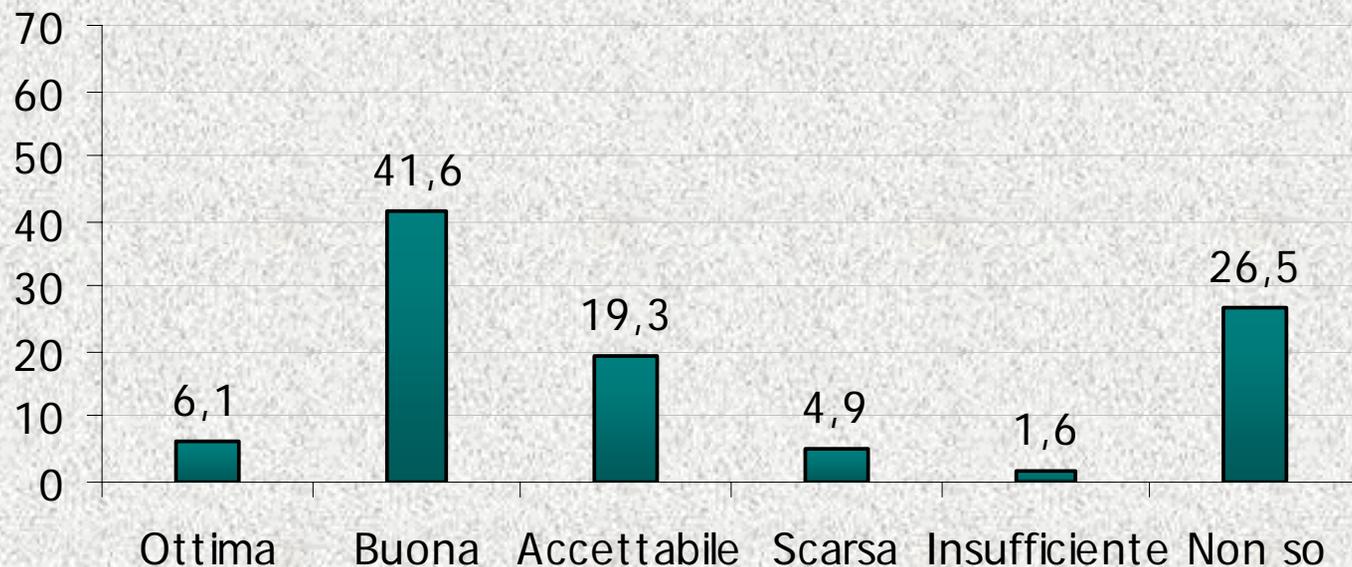
Ha mai assistito ad un intervento di riparazione?



5.29. Giudizio sull'intervento di riparazione a un impianto semaforico

Tra quanti hanno assistito ad un intervento di riparazione (37,6% dei rispondenti), la maggioranza relativa (47,7%) ritiene molto positiva (buona o addirittura ottima) l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervento per riparare il guasto; solo il 6,5% del campione la ritiene scarsa o insufficiente. Circa un quinto del campione, invece, la ritiene accettabile (19,3%). Rilevante la percentuale di persone che hanno preferito non esprimere un'opinione (26,5%).

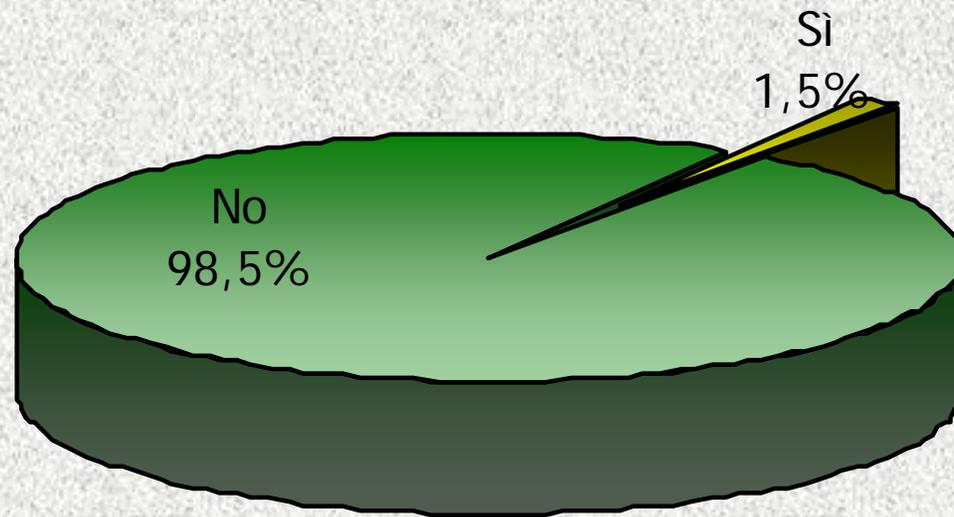
Giudizio sull'efficienza del personale tecnico



5.30. Carta dei servizi

La quasi totalità delle persone intervistate ha dichiarato di non aver mai avuto occasione di leggere o di visionare la Carta dei Servizi presente sul sito internet di Iride Servizi in cui sono indicati i livelli di qualità che la società si impegna ad offrire nella gestione degli impianti semaforici di Torino. Solo una quota pari all'1,5% afferma di aver visionato tale Carta.

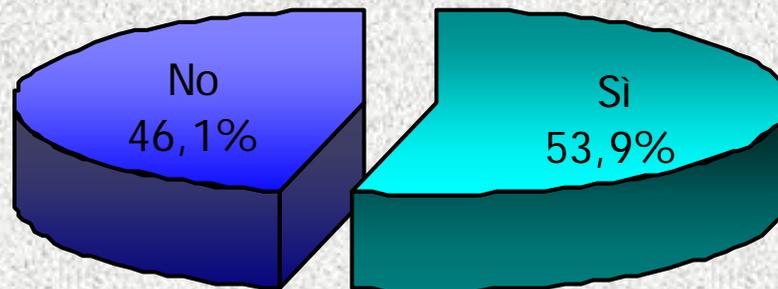
Ha avuto modo di visionare la Carta dei Servizi?



5.31. Sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED: Conoscenza

La maggioranza assoluta del campione intervistato (53,9%) afferma di essere a conoscenza della sostituzione, messa in atto da Iride Servizi, delle tradizionali lampade con quelle a LED, che riducono i consumi energetici dell'80%. È comunque ampia la quota di intervistati che ha dichiarato di non conoscere questa attività (46,1%).

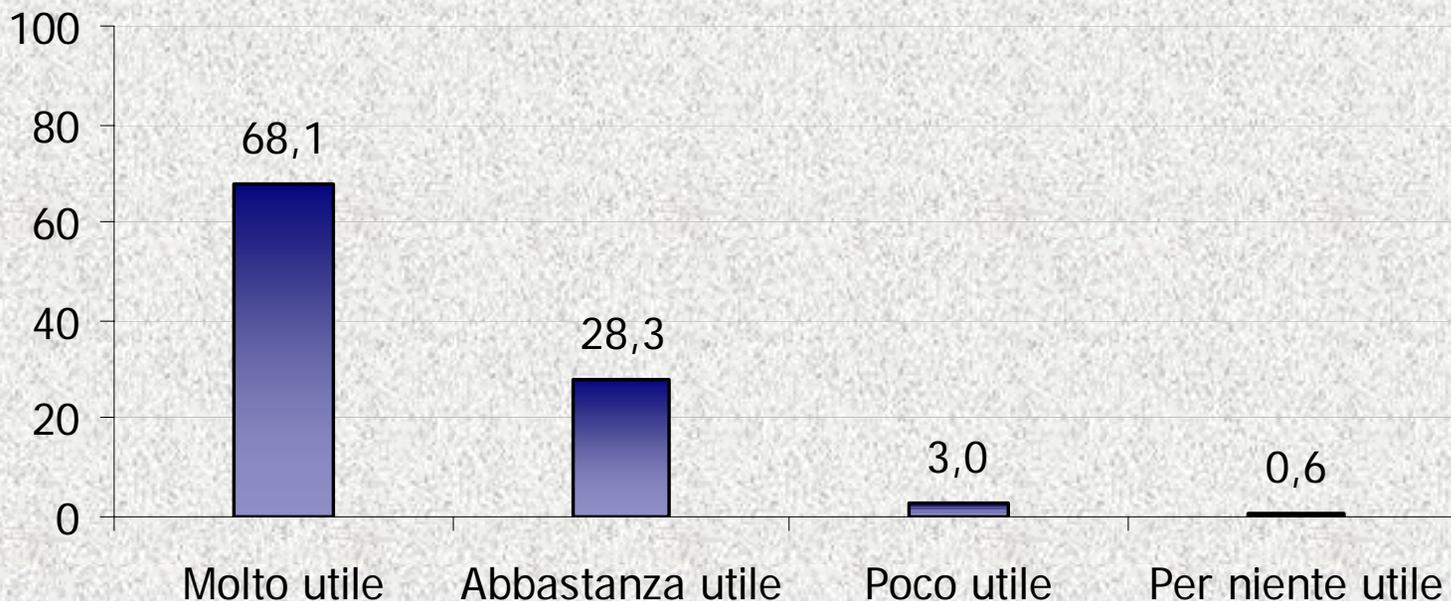
Conoscenza sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED



5.32. Sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED: Giudizio

Il giudizio sull'iniziativa di sostituire le lampade tradizionali con quelle a LED, messa in atto da Iride Servizi, è simile sia che l'intervistato conosca l'iniziativa sia che non la conosca. La maggior parte degli intervistati in termini assoluti ritiene molto utile tale iniziativa: tale quota raggiunge il 68,1%. Poco più di un quinto della popolazione intervistata ritiene l'iniziativa abbastanza utile (28,3%), e solo poco più del 3% dei rispondenti la ritiene poco o per niente utile.

Giudizio sostituzione lampade tradizionali con quelle a LED



5.33. In conclusione

- La maggior parte del campione crede inoltre che le iniziative “Luci d’Artista” e “Luci in Piazza” siano manifestazioni gestite dal comune di Torino.
- La soddisfazione generale per l’illuminazione pubblica a Torino è molto buona, così come quella per l’illuminazione del centro storico, dei monumenti cittadini e della zona di residenza dell’intervistato.
- Poco più di un quarto del campione (27,1%) conosce il numero verde messo a disposizione da Iride Servizi per segnalare guasti agli impianti di illuminazione pubblica; tra questi, circa un quinto lo ha utilizzato per segnalare un guasto. Tra quanti conoscono e hanno utilizzato il numero verde, la maggioranza assoluta (66%) ha giudicato positivamente l’assistenza telefonica ricevuta in quell’occasione.

5.33. In conclusione

- Tra coloro che hanno assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica (27,9% del campione), una quota pari al 52,3% ritiene molto efficiente il personale tecnico di Iride nell'intervento per riparare il guasto.
- Per quanto riguarda la soddisfazione generale per gli impianti semaforici di Torino, essa raggiunge la sufficienza per i tre ambiti da noi considerati: centro storico, quartiere in cui l'intervistato abita e periferia di Torino.
- La diffusione del servizio di gestione telematica del traffico non è conosciuta dalla maggior parte della popolazione intervistata (63,4%); il giudizio sul servizio però, indipendentemente dalla conoscenza, è molto positivo.

5.33. In conclusione

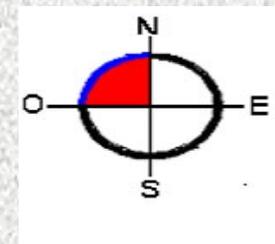
- Solo il 12,2% del campione conosce il numero verde messo a disposizione da Iride Servizi per segnalare guasti agli impianti semaforici; tra questi, circa il 16% lo ha utilizzato per segnalare un guasto. La maggior parte degli intervistati che conoscono e hanno utilizzato il numero verde dichiarano di essere molto o abbastanza soddisfatti dell'assistenza telefonica ricevuta.
- Tra quanti dichiarano di aver assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico (37,6% del campione), una quota pari al 47,7% ritiene buona o ottima l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervento per riparare il guasto.

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction

Gestione degli impianti elettrici e termici degli edifici comunali

A cura di Rossana Cima



6.0. Caratteristiche dell'indagine

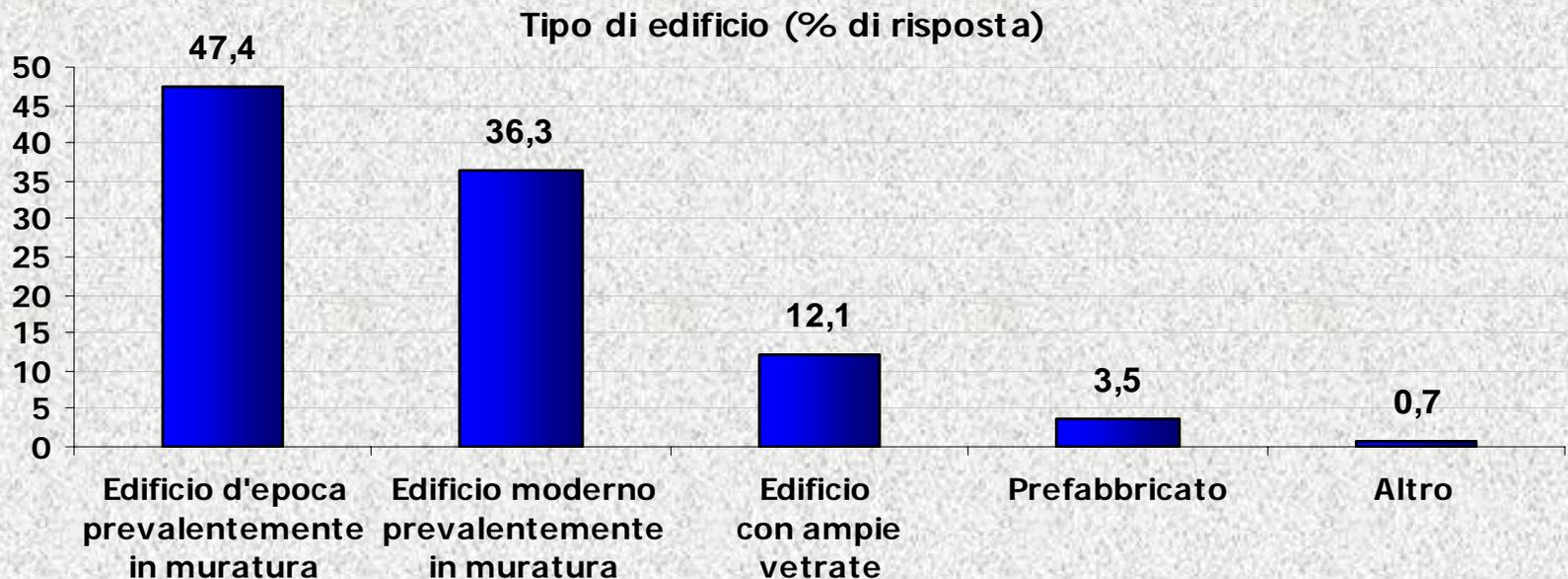
- PERIODO DELLA RILEVAZIONE: Novembre-Dicembre 2007
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico, dedicato all'analisi della soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici e termini degli edifici comunali di Torino (61 domande). La rilevazione è stata direttamente condotta da Iride Servizi, sotto la supervisione dell'Osservatorio del Nord Ovest.
- CAMPIONE: 188 dipendenti degli uffici pubblici e delle scuole pubbliche torinesi. Il campione è stato estratto in base ad una stima della popolazione costituita dai responsabili delle relazioni fra tali uffici e Iride Servizi ed è pesato per tipo di sede cui è destinato l'edificio comunale. Visto che per costruzione il campione *non* è rappresentativo della popolazione torinese, non presentiamo la consueta tavola di confronto fra campione e popolazione.

6.0. Caratteristiche dell'indagine

- **CONFRONTI NEL TEMPO:** il questionario con cui i dati sono stati rilevati non consente alcun confronto nel tempo dei dati rilevati.

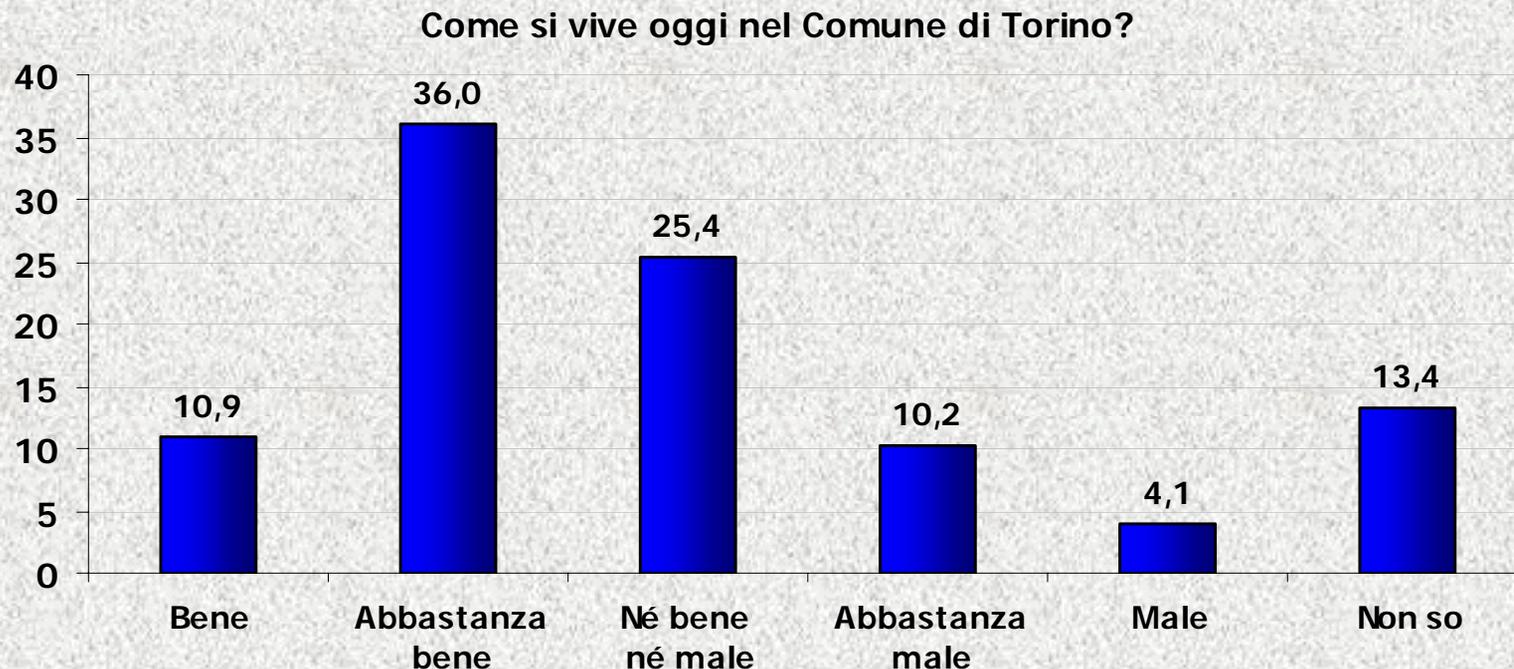
6.1. Caratteristiche del campione

Gli stabili comunali in cui gli intervistati svolgono la propria attività lavorativa sono nella maggior parte dei casi (47,4%) edifici d'epoca prevalentemente in muratura, seguono gli edifici moderni prevalentemente in muratura (36,3%). Solo un intervistato su dieci lavora in un edificio con ampie vetrate. Ancora più piccola la quota di rispondenti che prestano servizio in un prefabbricato (3,5%).



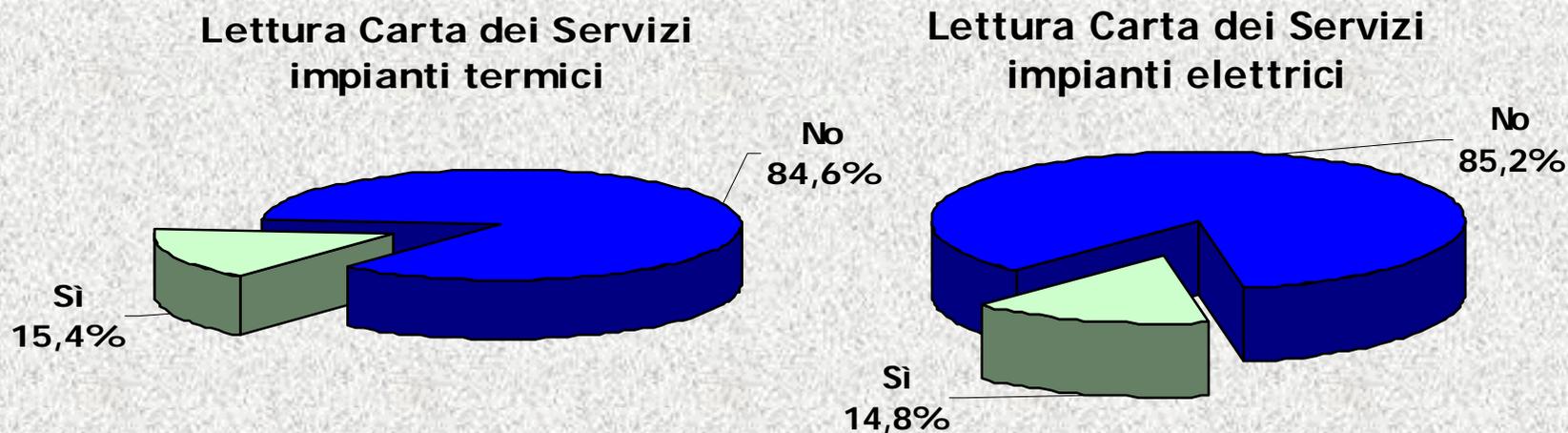
6.2. Soddisfazione per la vita a Torino

La maggioranza relativa degli intervistati (46,9%) ritiene che a Torino si viva almeno abbastanza bene. Ad essi si contrappone un 14,3% molto o abbastanza insoddisfatto di come attualmente si vive in città. La quota degli “incerti” (persone che ritengono che a Torino si viva né bene, né male o che non sanno rispondere) costituisce circa un terzo del campione (38,8%).



6.3. Conoscenza della carta dei servizi

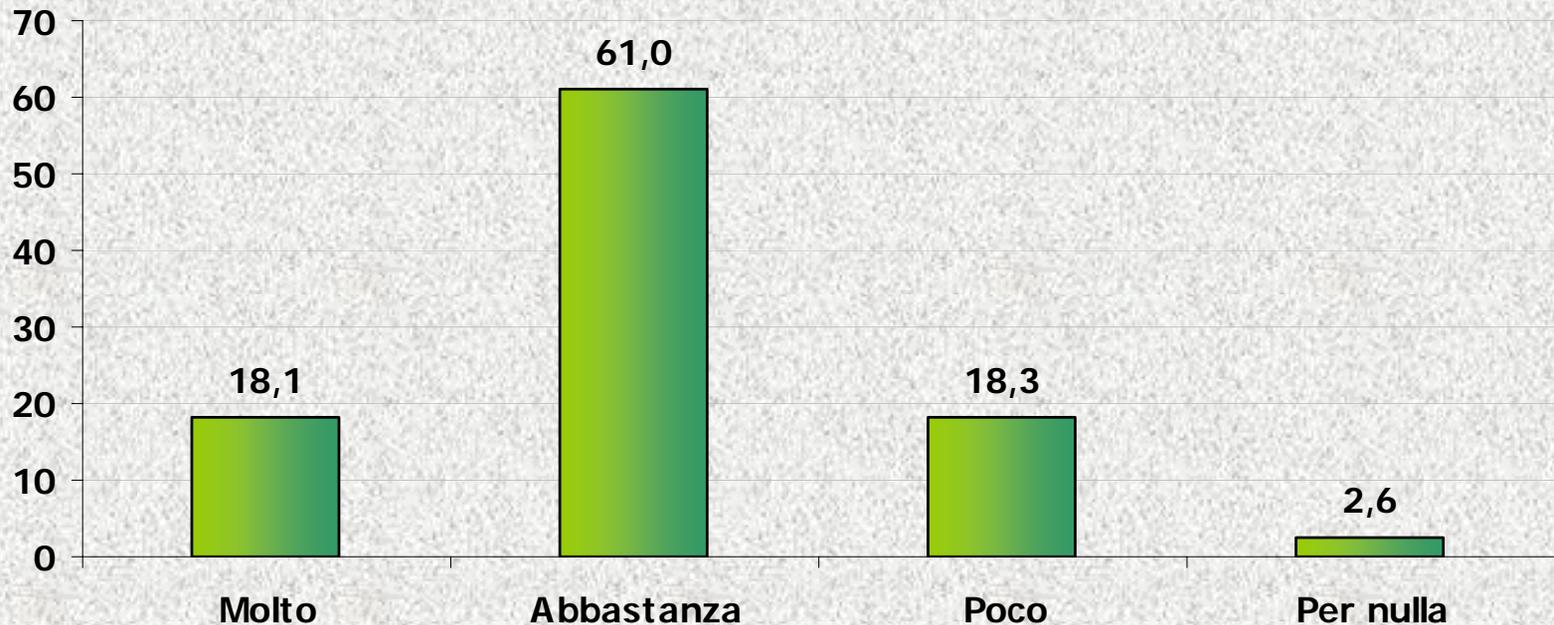
Pochi sono gli intervistati che hanno consultato la Carta dei Servizi relativa agli impianti termici: appena il 15,4%. Ancora meno numerose sono le persone che hanno visionato o letto la Carta dei Servizi riguardante gli impianti elettrici (14,8%).



6.4. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici

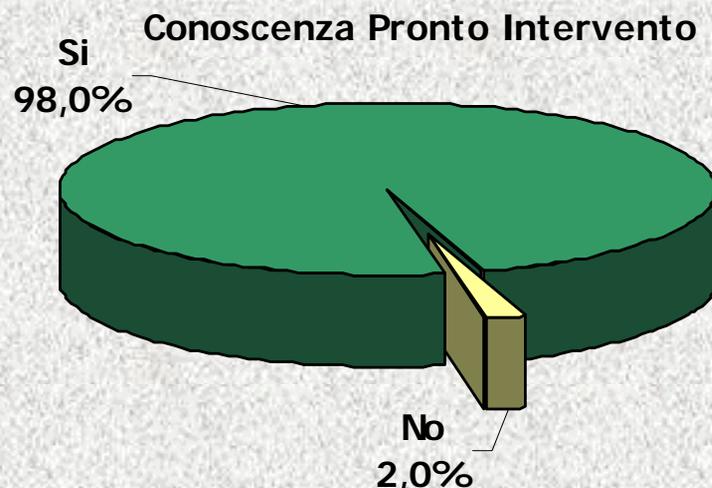
Quasi i quattro quinti degli intervistati (79,1%) sono abbastanza o del tutto soddisfatti del servizio di gestione degli impianti termici. Soltanto due persone su dieci esprimono un giudizio negativo (poco soddisfatti o per nulla soddisfatti). Su una scala da 1 a 10, il livello di soddisfazione medio per il servizio supera ampiamente il 7 (7,4).

Grado di soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici (% di risposta)



6.5. Numero verde pronto intervento: Conoscenza e utilizzo

La quasi totalità del campione (98,0%) sa che in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici dello stabile comunale in cui l'intervistato lavora può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento.

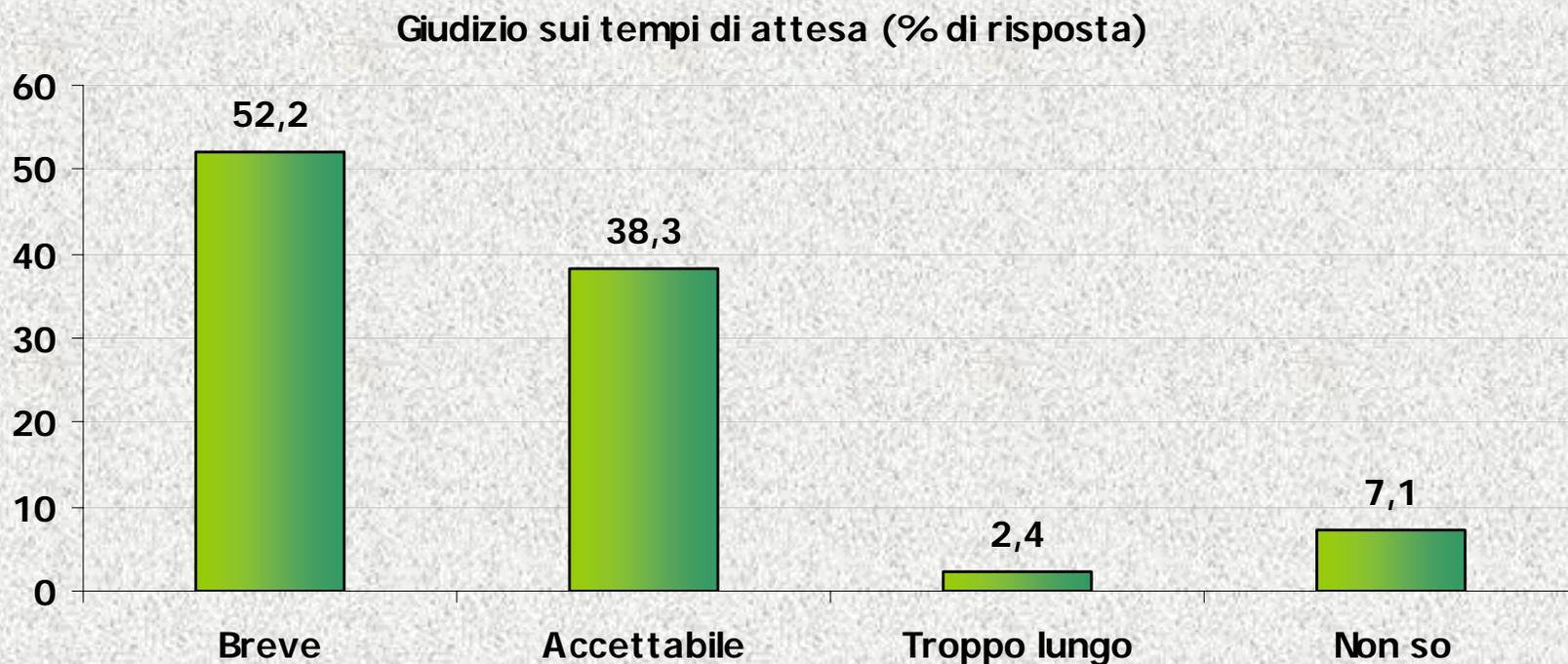


Base: gli intervistati che hanno riscontrato un guasto all'impianto termico negli ultimi dodici mesi

Tra coloro che conoscono il servizio di Pronto Intervento, il 66,0% degli intervistati ha riscontrato, nell'ultimo anno, un malfunzionamento dell'impianto termico. In quella circostanza, oltre il 90% dei rispondenti si è rivolto al servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto.

6.6. Numero verde pronto intervento: Valutazione tempi attesa

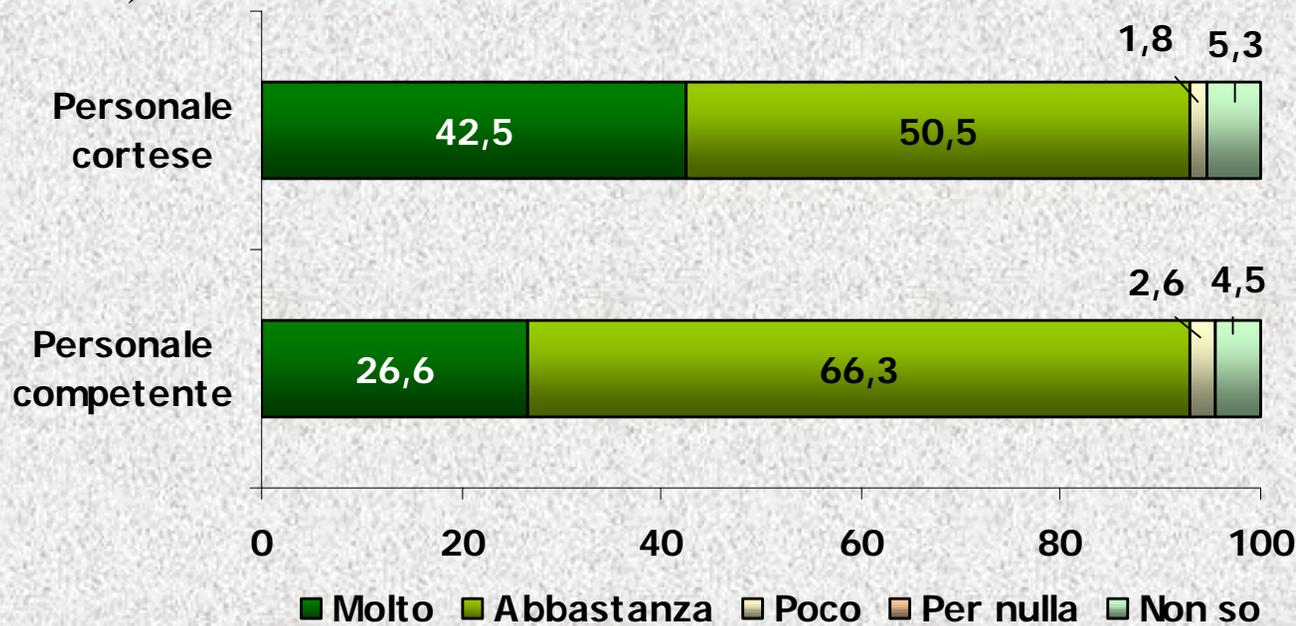
Nel complesso, gli intervistati che hanno chiamato il Numero Verde del Pronto Intervento per segnalare un guasto all'impianto termico si dimostrano soddisfatti del tempo di attesa per poter parlare con un operatore. La quasi totalità dei rispondenti (90,5%) lo definisce breve o accettabile. Soltanto il 2,4% lo considera troppo lungo. Leggermente più ampia è la quota di chi non sa rispondere (7,1%).



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

6.7. Numero verde pronto intervento: cortesia e competenza personale

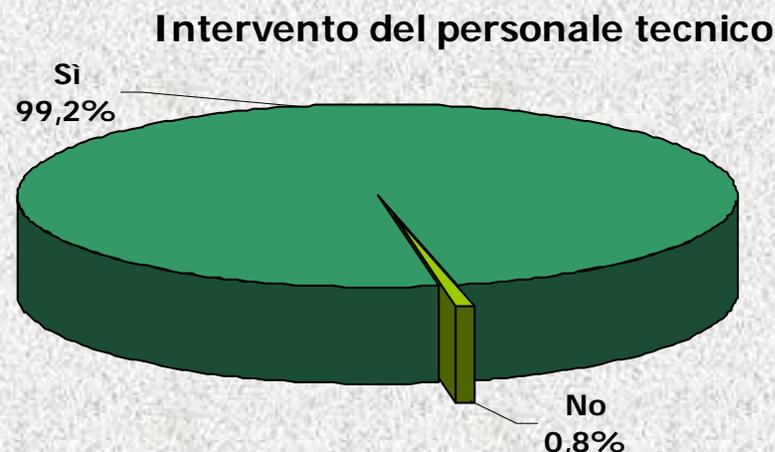
Gli intervistati che hanno chiamato il Numero Verde del Pronto Intervento per segnalare un guasto all'impianto termico si dicono soddisfatti del contatto avuto con l'operatore del call center. Il personale addetto al servizio viene in massima parte giudicato cortese (93,0%) e competente (92,9%) dalla popolazione intervistata. Pochi esprimono un giudizio negativo (1,8% poco o per nulla cortese; 2,6% poco o per nulla competente). Piuttosto contenuta è la quota di chi non sa esprimere un giudizio (circa il 5%).



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

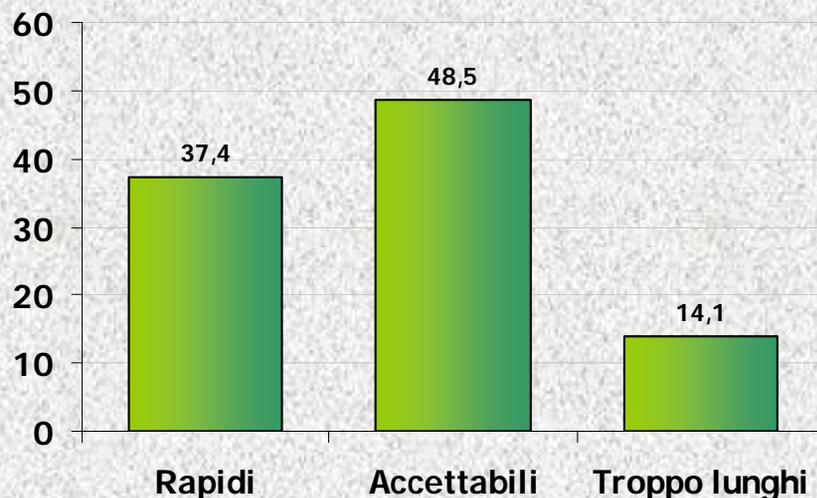
6.8. Personale tecnico pronto intervento: tempi attesa

La quasi totalità degli intervistati (99,2%) che hanno contattato il Pronto Intervento in seguito ad un guasto all'impianto termico ha avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico per riparare l'impianto.



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

Giudizio sui tempi di attesa (% di risposta)



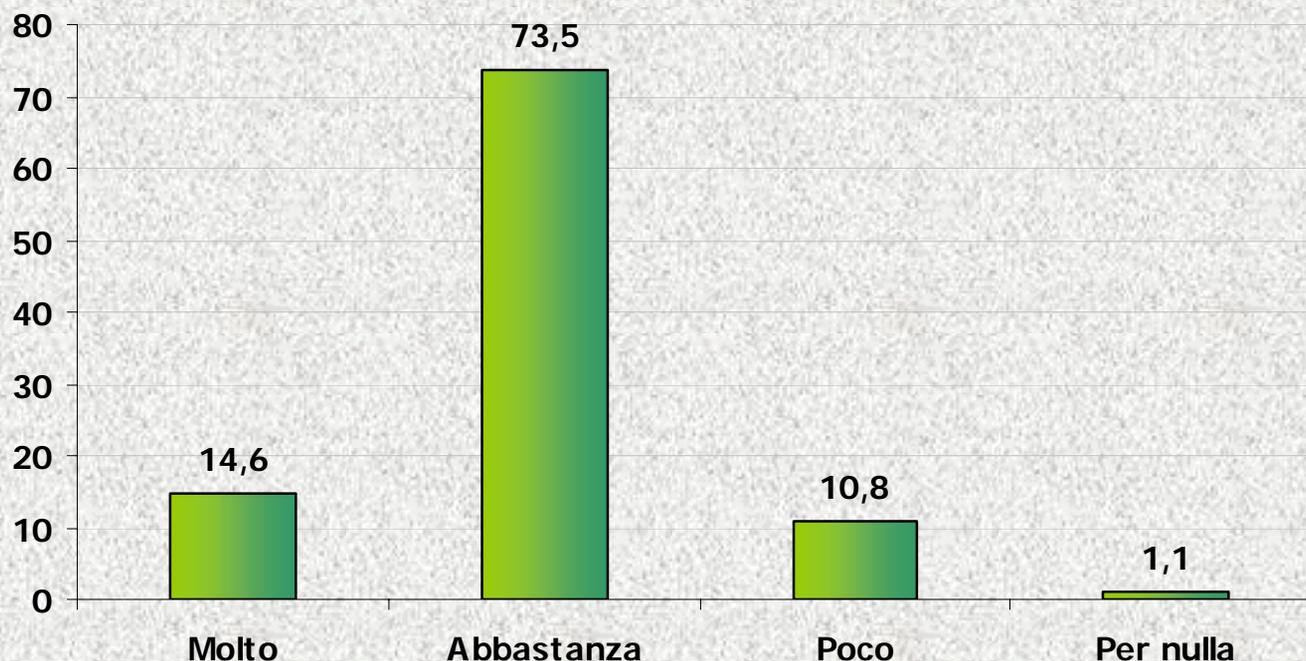
Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

La maggior parte degli intervistati che hanno usufruito di questo servizio ritiene che il personale addetto alla riparazione dell'impianto termico sia intervenuto in tempi rapidi (37,4%) o comunque accettabili (48,5%). Solo un intervistato su dieci ritiene che il tempo di attesa sia stato troppo lungo.

6.9. Personale tecnico pronto intervento: soddisfazione intervento

Vi è una generale soddisfazione per il modo in cui il personale tecnico del Pronto Intervento ha riparato l'impianto termico dello stabile comunale in cui l'intervistato lavora. Fra i rispondenti che hanno usufruito di questo servizio prevalgono nettamente i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti: 88,1%). Soltanto l'11,9% del campione si dice poco o per nulla soddisfatto.

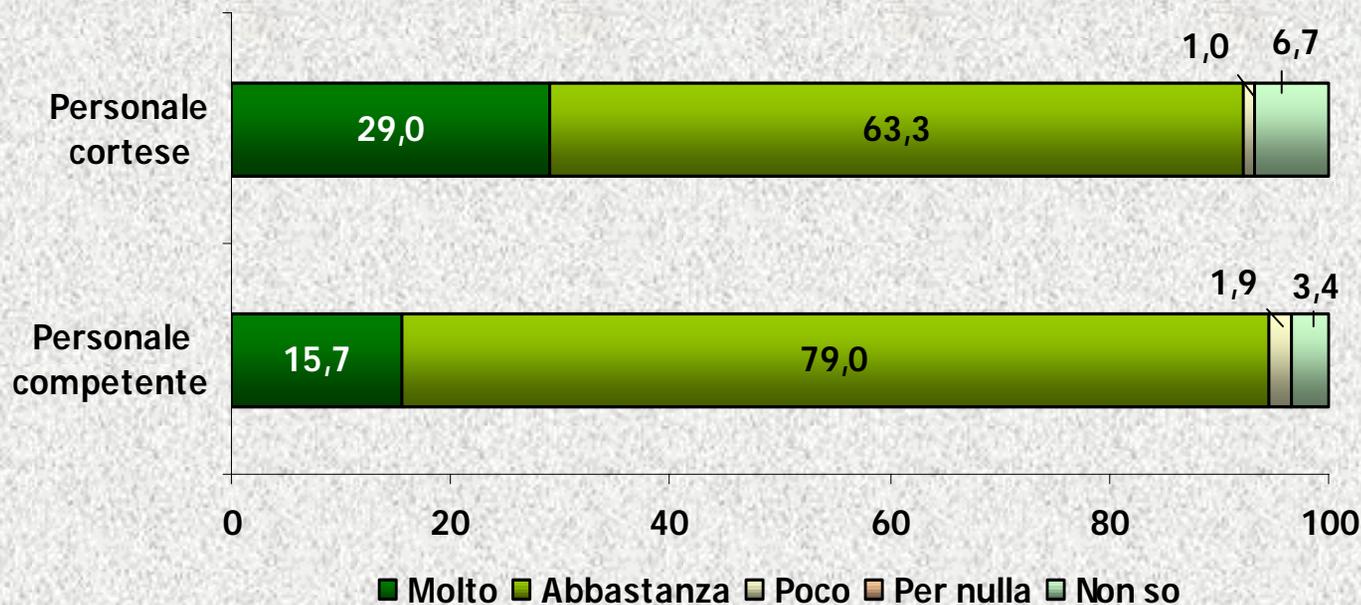
Grado di soddisfazione per l'intervento del personale tecnico (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.10. Personale tecnico pronto intervento: cortesia e competenza

Ritroviamo un segnale di soddisfazione per il servizio tecnico del Pronto Intervento. La quasi totalità del campione che ha usufruito di questo servizio ritiene che il personale tecnico addetto alla riparazione del guasto all'impianto termico si sia dimostrato cortese (92,3%) e competente (94,7%). Decisamente marginali sono i giudizi negativi (1,0% poco o per nulla cortese; 1,9% poco o per nulla competente).

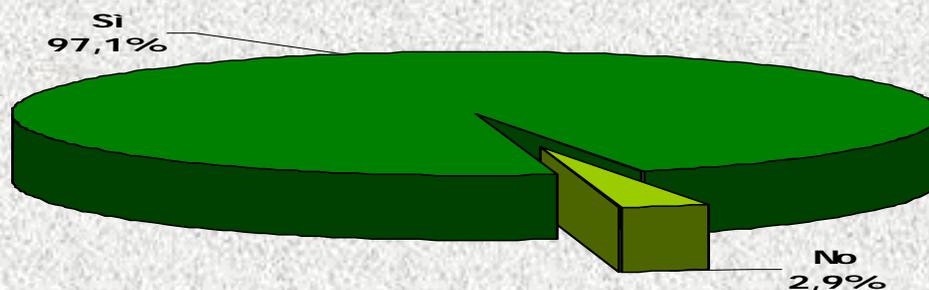


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.11. Personale tecnico pronto intervento: pulizia nei locali dopo l'intervento

Per la stragrande maggioranza degli intervistati (97,1%) che hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento, il personale addetto alla riparazione ha lasciato i locali puliti ed in ordine dopo il lavoro svolto sull'impianto termico.

Dopo l'intervento del personale tecnico i locali sono stati lasciati puliti e in ordine

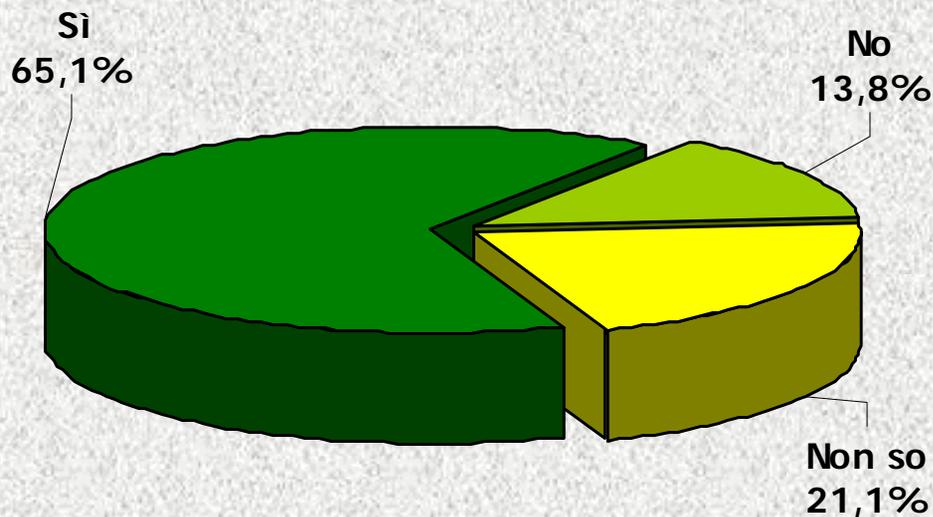


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.12. Manutenzione impianti termici: rispetto tempi prestabiliti

Per quanto riguarda la manutenzione degli impianti termici, oltre la metà degli intervistati (65,1%) ritiene che questo tipo di servizio sia stato effettuato nei tempi prestabiliti. Di opinione contraria è il 13,8% del campione. Abbastanza rilevante è il numero di chi non sa esprimere un giudizio (21,1%).

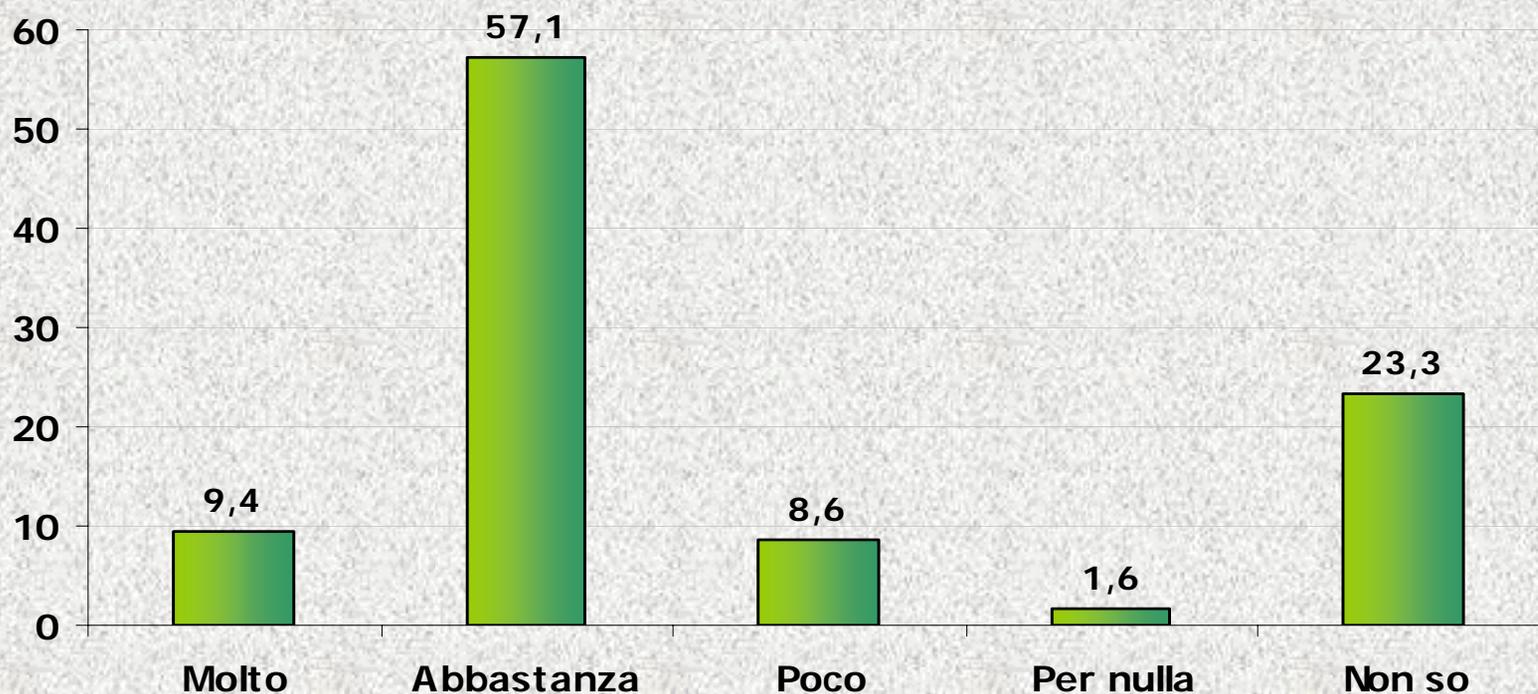
L'intervento di manutenzione è avvenuto nei tempi prestabiliti



6.13. Manutenzione impianti termici: efficacia intervento

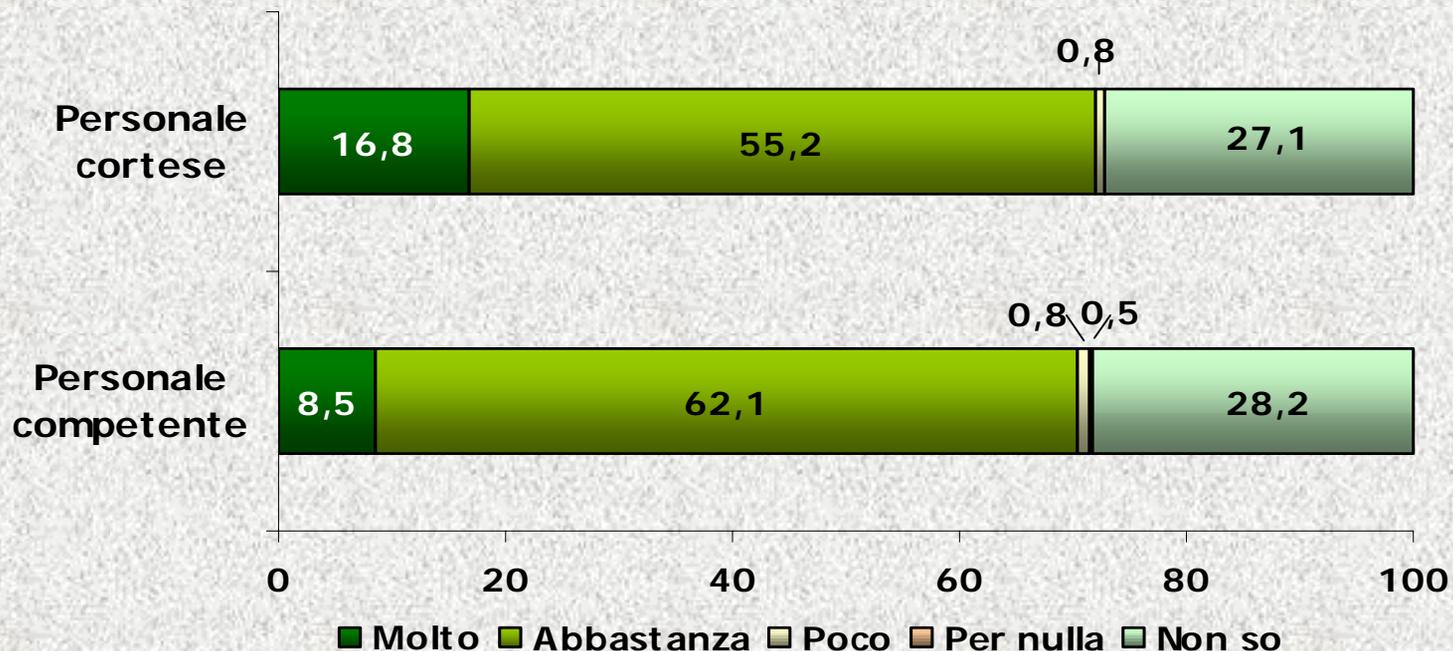
Circa i due terzi degli intervistati (66,5%) ritengono che l'intervento di manutenzione sugli impianti termici sia stato efficace. Poche sono le persone che esprimono una valutazione negativa (poco o per nulla efficace: 10,2%). Relativamente più consistente è la quota di chi non ha espresso un giudizio (23,3%).

Giudizio sull'efficacia degli interventi di manutenzione (% di risposta)



6.14. Manutenzione impianti termici: cortesia e competenza personale

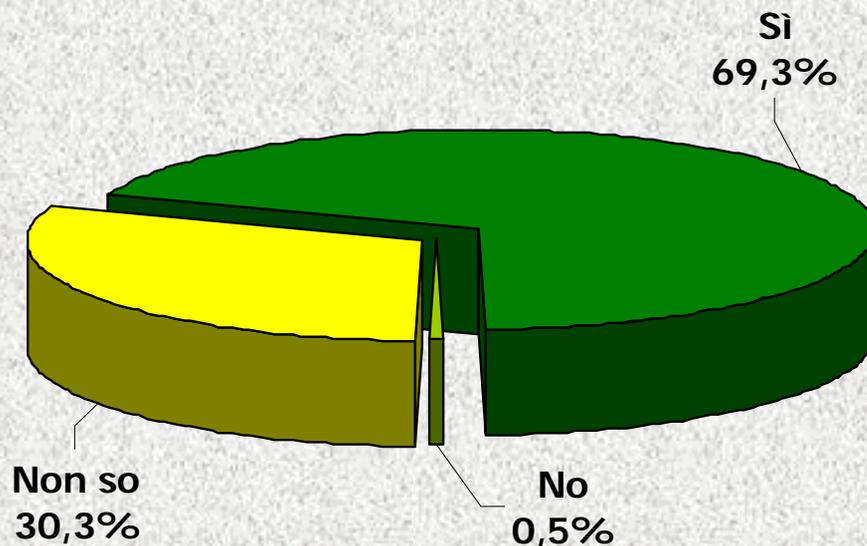
Il personale addetto alla manutenzione degli impianti termici viene ritenuto cortese e competente da una larga maggioranza del campione intervistato (72,0% molto o abbastanza cortese; 70,6% molto o abbastanza competente). Le valutazioni negative sono marginali (0,8% poco o per nulla cortese; 1,3% poco o per nulla competente), mentre sono piuttosto numerosi coloro che non sanno esprimere un giudizio (poco più del 27%).



6.15. Manutenzione impianti termici: pulizia locali dopo l'intervento

Secondo il 70% circa degli intervistati, dopo un intervento di manutenzione sugli impianti termici i locali vengono lasciati puliti ed in ordine. Soltanto un'esigua minoranza (0,5%) è di opinione contraria. Più ampia, invece, è la quota di intervistati che non sanno esprimere un giudizio (30,3%).

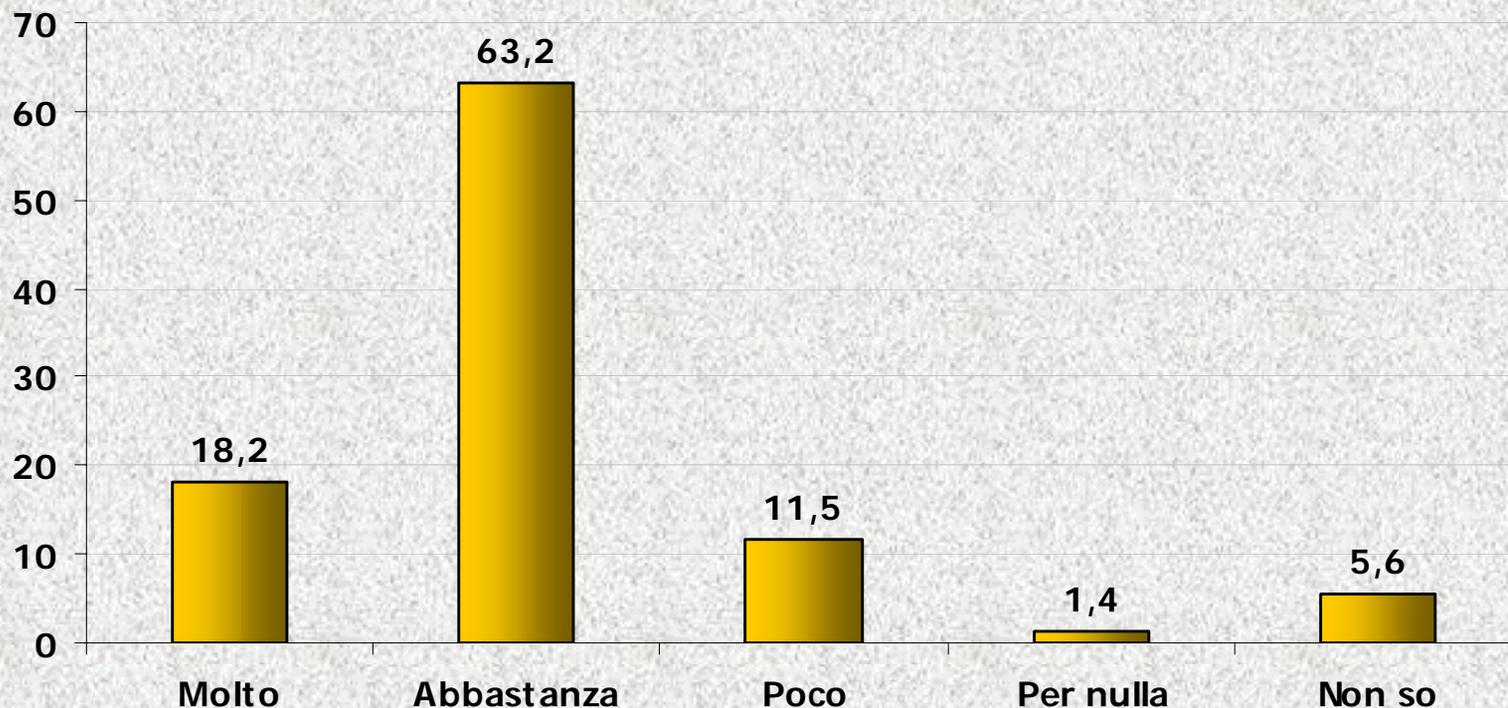
Dopo l'intervento di manutenzione i locali vengono lasciati puliti e in ordine



6.16. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici esclusi gli ascensori

Più di quattro quinti degli intervistati (81,4%) esprimono molta o abbastanza soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori); gli intervistati poco o per nulla soddisfatti sono un po' più di un decimo. In termini numerici, il voto medio dato al servizio si colloca intorno al 7,5 (7,4).

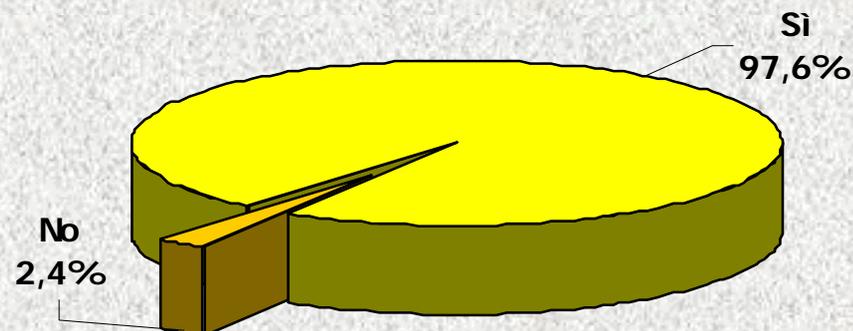
Grado di soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici - esclusi gli ascensori (% di risposta)



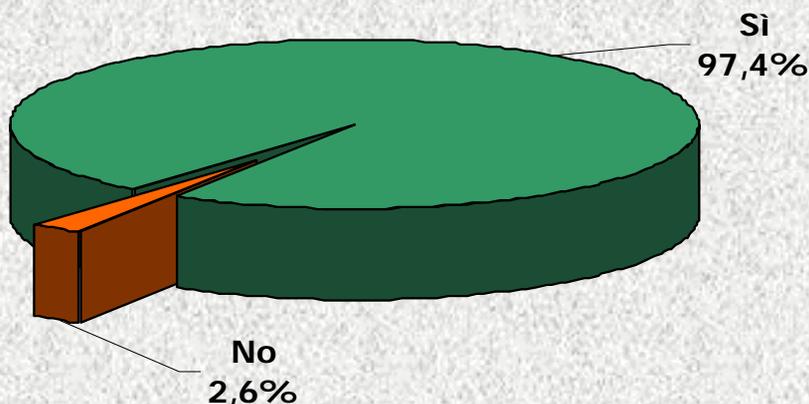
6.17. Numero verde pronto intervento: conoscenza e utilizzo

La quasi totalità degli intervistati (97,6%) sa che in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) può contattare telefonicamente il servizio di Pronto Intervento.

Conoscenza Pronto Intervento



Ricorso al Pronto Intervento

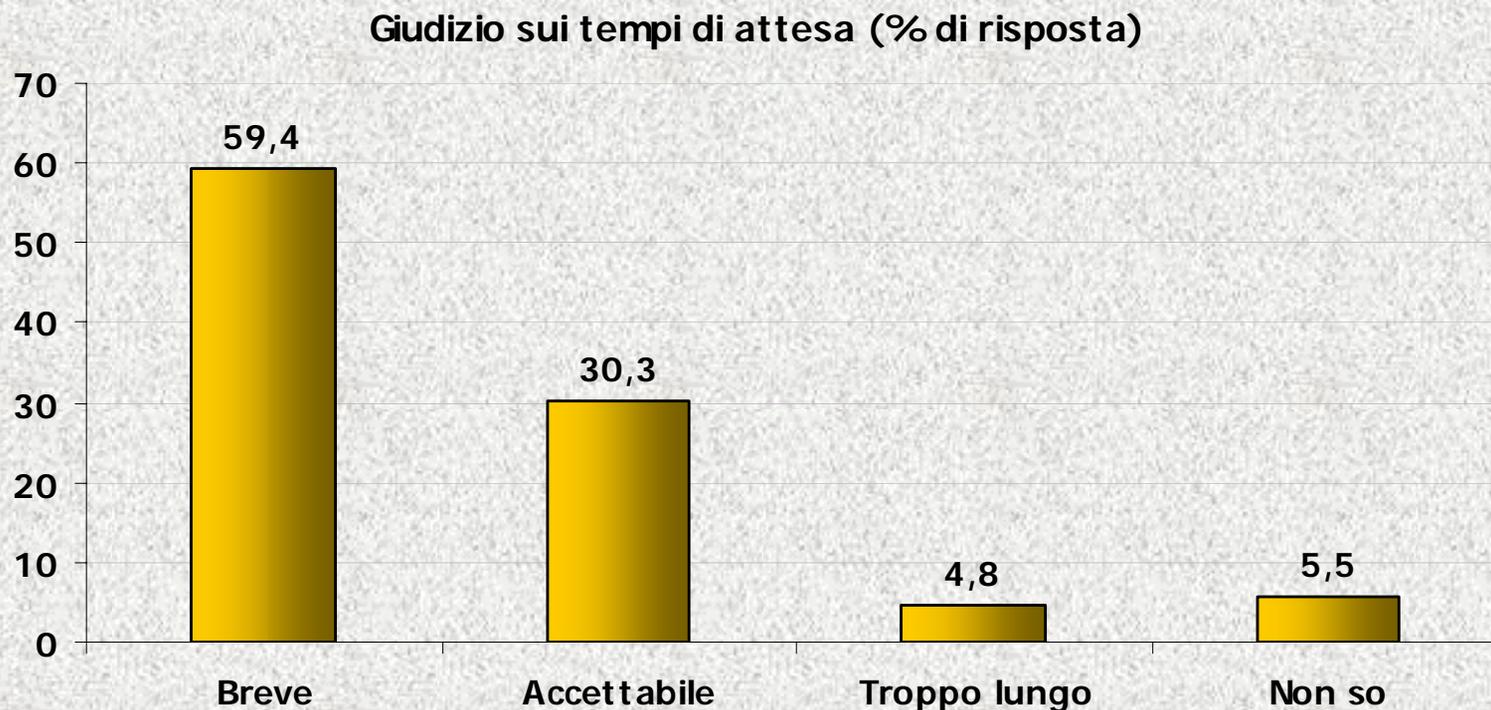


Tra coloro che conoscono il servizio di Pronto Intervento, è ampia la quota di persone (62,7%) che dichiarano di aver rilevato (almeno) un guasto all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) nell'ultimo anno. In quella circostanza, la stragrande maggioranza degli intervistati (97,4%) ha fatto ricorso al Pronto Intervento.

Base: gli intervistati che hanno riscontrato un guasto all'impianto termico negli ultimi dodici mesi

6.18. Numero verde pronto intervento: valutazione tempi attesa

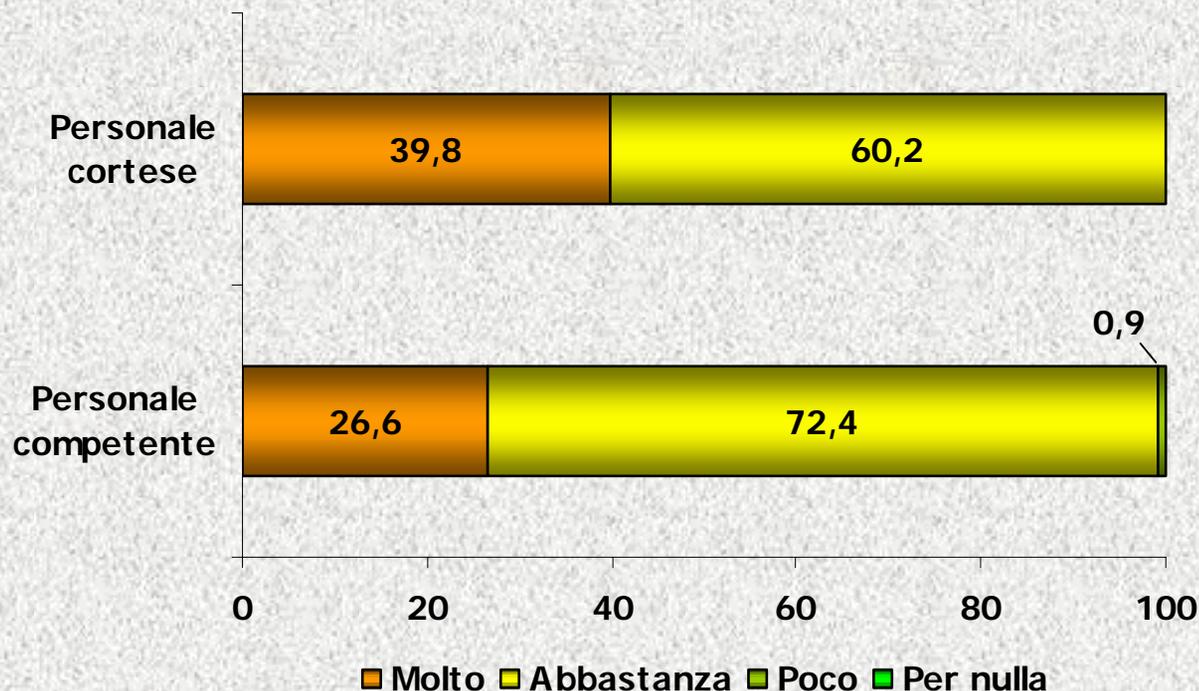
Quasi tutti coloro che hanno contattato telefonicamente il Pronto Intervento in caso di guasto all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) ritengono che il tempo di attesa per poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile (89,7%). La quota di rispondenti che ritengono di aver atteso troppo non raggiunge il 5%. Minima è anche la quota di chi non esprime un giudizio (5,5%).



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

6.19. Numero verde pronto intervento: cortesia e competenza personale

Non vi sono intervistati che considerano poco o per nulla cortese l'operatore del servizio Numero Verde-Pronto Intervento, contattato a seguito di un guasto all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori). Irrilevante è anche la quota di persone che nutre dubbi sulla loro competenza (poco o per nulla competente 0,9%).

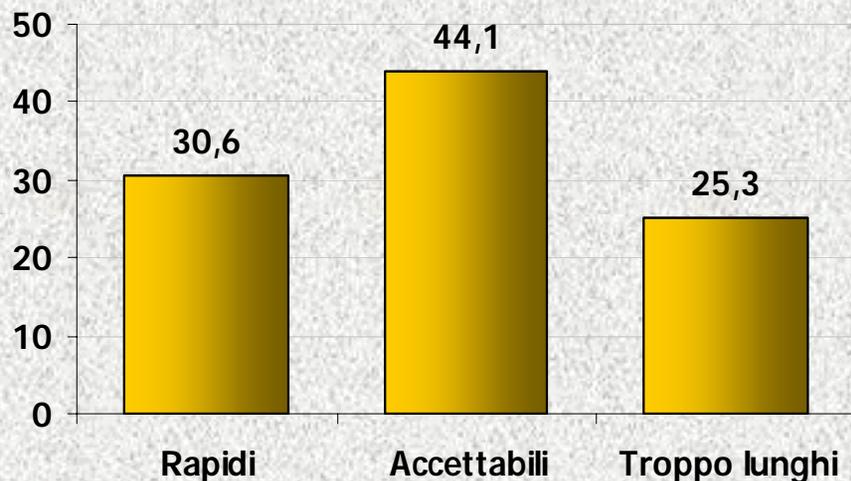


Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

6.20. Personale tecnico pronto intervento: rapidità intervento

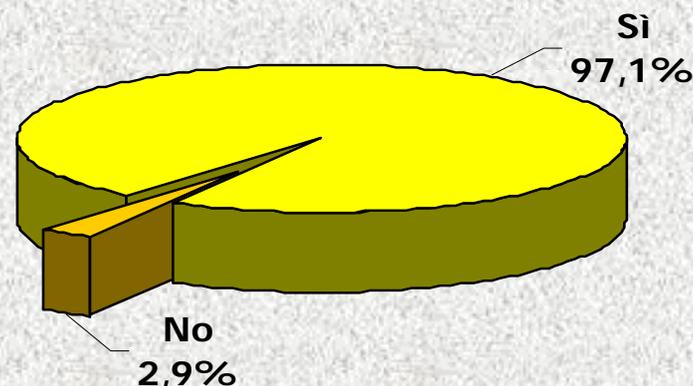
Secondo quanto riportato dalla quasi totalità degli intervistati che hanno contattato il Pronto Intervento (97,1%), il guasto che si è verificato all'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) ha richiesto l'intervento del personale tecnico addetto alla riparazione.

Giudizio sui tempi di attesa (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

Intervento del personale tecnico



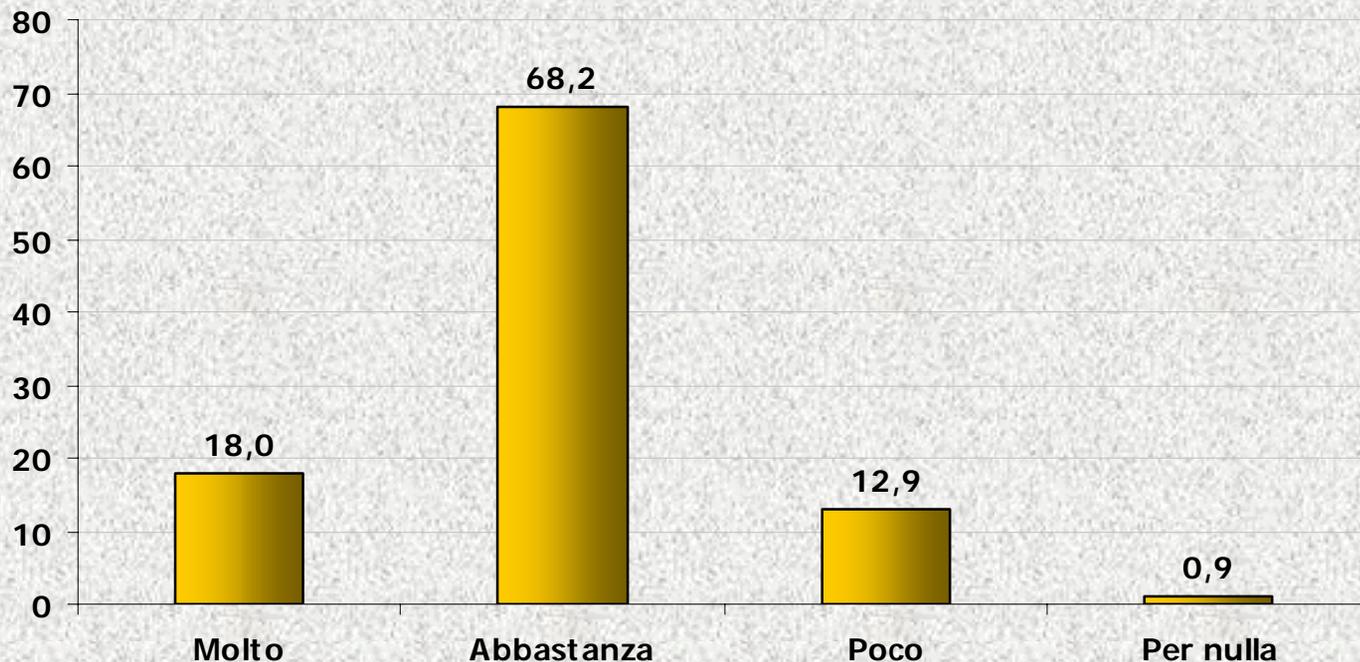
Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

In quella circostanza, secondo la maggioranza degli utenti intervistati, il personale tecnico è intervenuto in tempi rapidi (30,6%) o comunque accettabili (44,1%). È tuttavia rilevante la quota di utenti che lamentano una lunga attesa del personale del Pronto Intervento (25,3%).

6.21. Personale tecnico pronto intervento: soddisfazione intervento

Nel complesso, gli intervistati che hanno fatto ricorso al servizio tecnico del Pronto Intervento per riparare l'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) sono molto o abbastanza soddisfatti (86,2%) del modo in cui il personale tecnico ha risolto il problema. Piuttosto contenuta è la quota dei poco o per nulla soddisfatti: ad esprimere giudizi negativi è soltanto il 13,8% degli utenti intervistati che hanno usufruito di questo servizio.

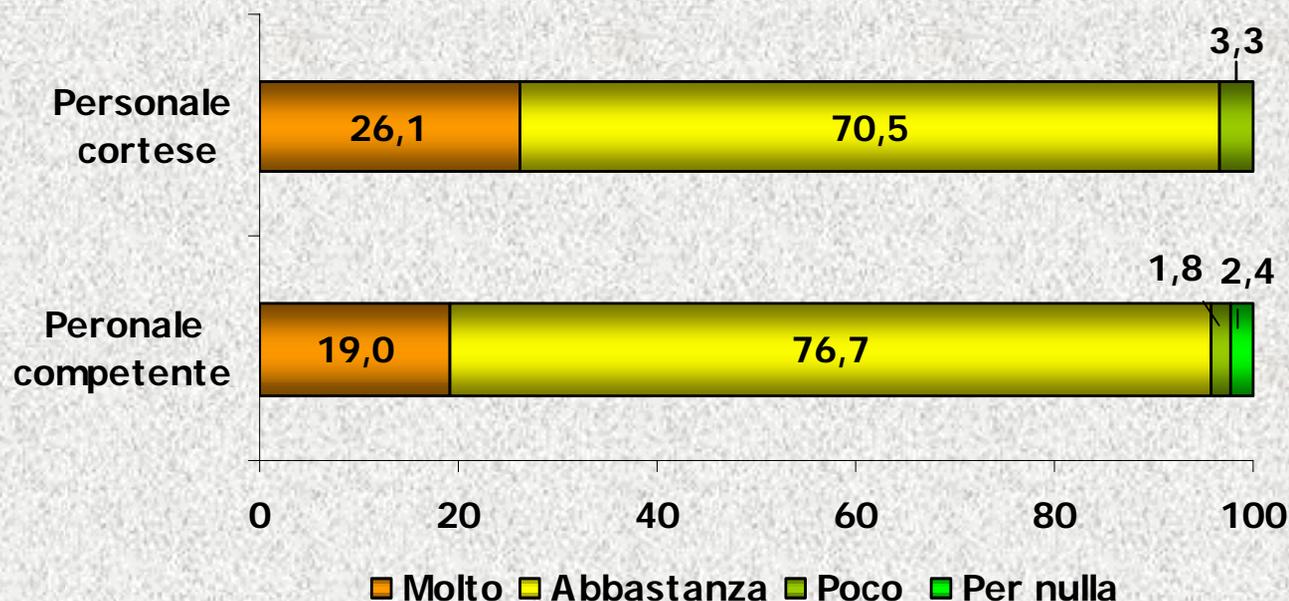
Grado di soddisfazione per l'intervento del personale tecnico (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.22. Personale tecnico pronto intervento: cortesia e competenza

Il personale intervenuto per riparare gli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) è in massima parte giudicato cortese (96,6%) e competente (95,7%) dagli intervistati che hanno fatto ricorso a questo servizio. Pochi sono i giudizi negativi: appena il 3,3% lo ritiene poco o per nulla cortese e solo il 4,2% lo ritiene poco o per nulla competente.

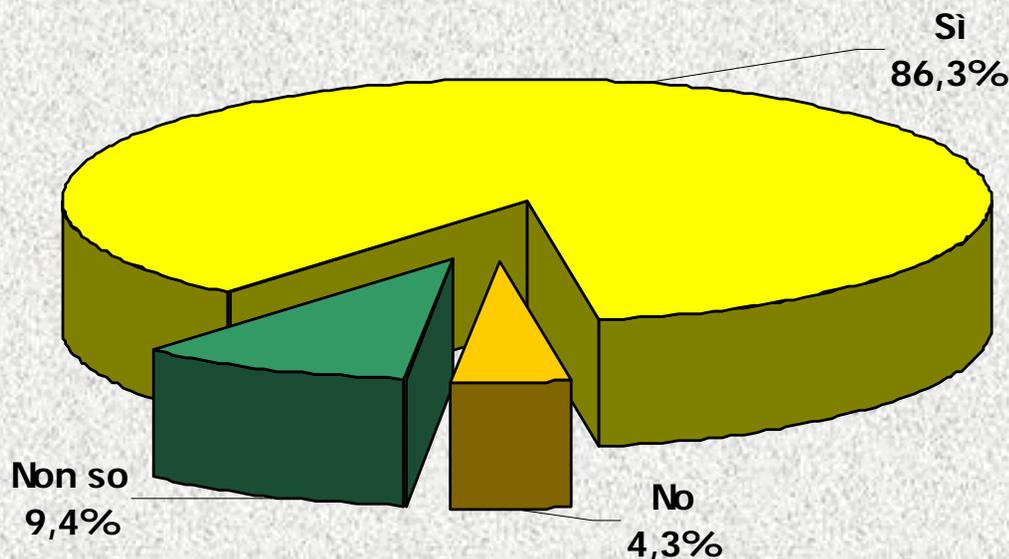


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.23. Personale tecnico pronto intervento: pulizia locali dopo l'intervento

Secondo un'ampia quota di intervistati (86,3%) che hanno fatto ricorso al servizio tecnico del Pronto Intervento, il personale tecnico, dopo il lavoro svolto per riparare l'impianto elettrico (esclusi gli ascensori), ha lasciato i locali puliti e in ordine. Ad esprimere un parere contrario è soltanto il 4,3% del campione. Un po' più ampia è la quota di chi non sa rispondere (9,4%).

Dopo l'intervento del personale tecnico i locali sono stati lasciati puliti e in ordine

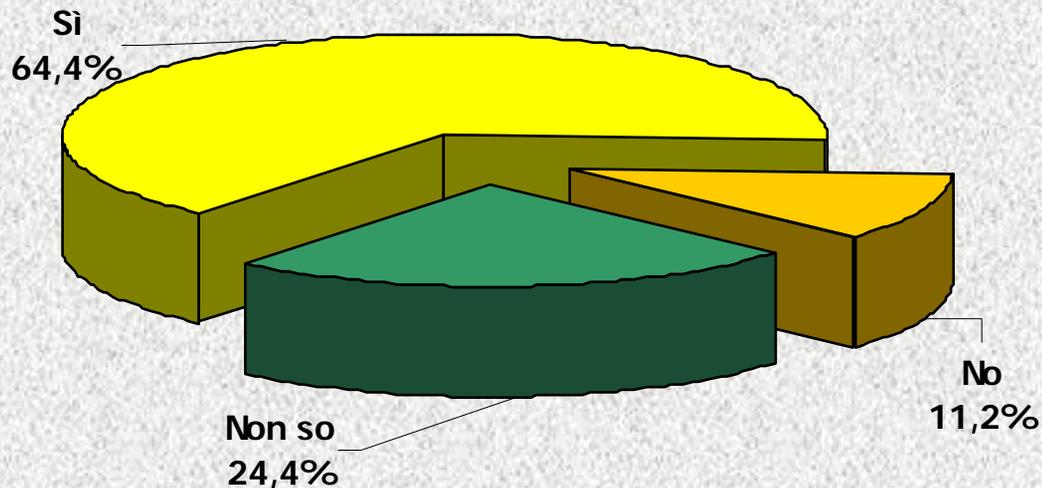


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.24. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): rispetto tempi prestabiliti

Nella percezione degli utenti intervistati, gli interventi di manutenzione eseguiti nell'ultimo anno sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) sono stati effettuati nei tempi prestabiliti. Solo un intervistato su dieci ritiene che i tempi non siano stati rispettati. È comunque ampia la quota di chi non ha espresso un giudizio (24,4%).

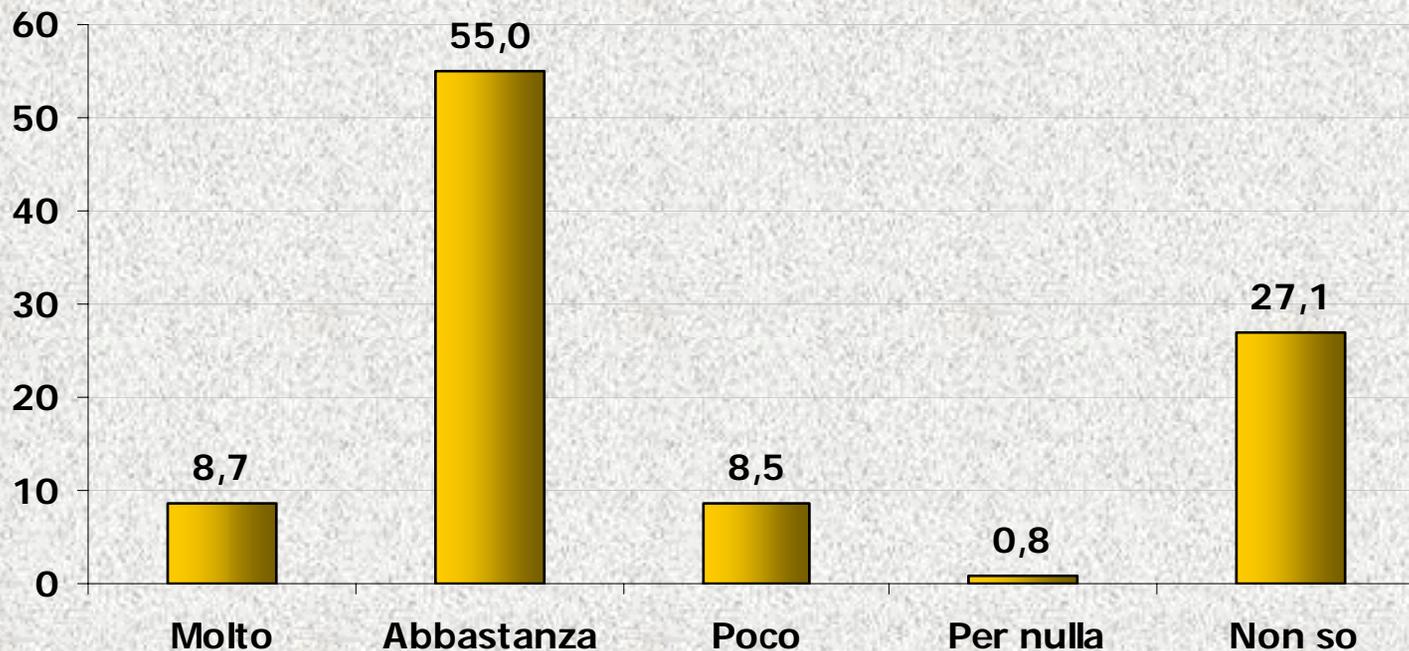
L'intervento di manutenzione è avvenuto nei tempi prestabiliti



6.25. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): efficacia interventi manutenzione

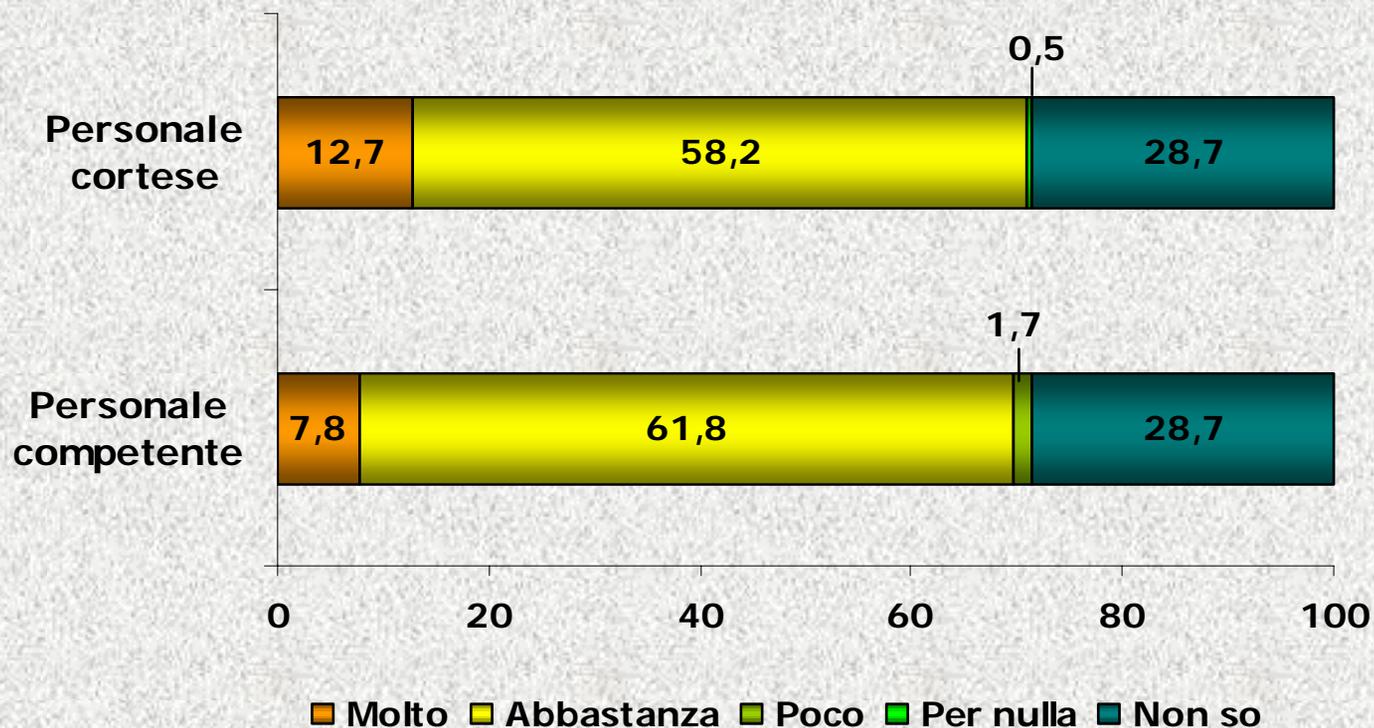
Gli interventi di manutenzione eseguiti nell'ultimo anno sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) sono stati efficaci per oltre il 60% degli intervistati. Minima la quota di chi lamenta inefficacia (9,3%), mentre è piuttosto consistente la quota di chi non sa esprimere un giudizio (27,1%).

Giudizio sull'efficacia degli interventi di manutenzione (% di risposta)



6.26. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): cortesia e competenza personale

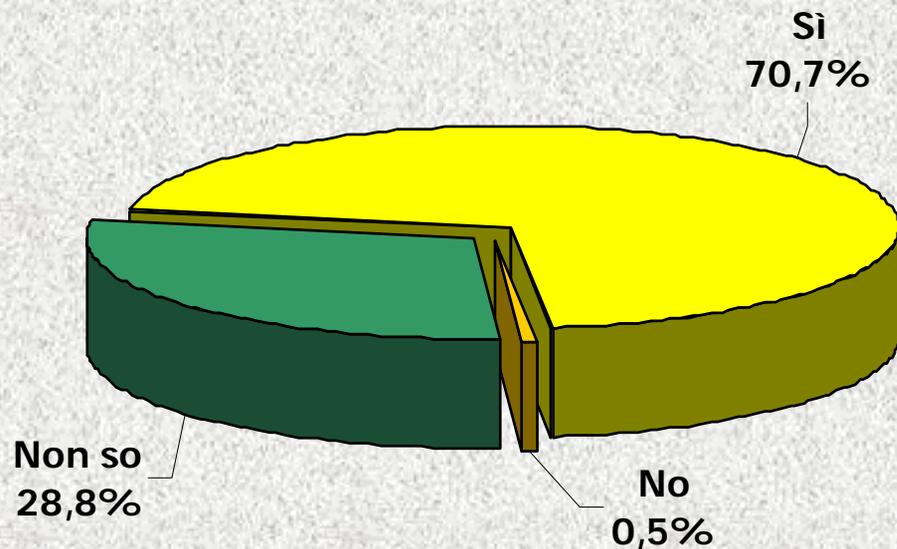
Anche il giudizio sul personale che effettua gli interventi di manutenzione sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) è positivo. Una larga maggioranza di intervistati lo ritiene cortese e competente (70,9% molto o abbastanza cortese; 69,6% molto o abbastanza competente). I giudizi negativi sono marginali. Vi è però una quota abbastanza rilevante di persone che si astiene dal giudizio (circa il 28%).



6.27. Manutenzione impianti elettrici (esclusi gli ascensori): pulizia locali dopo l'intervento

La maggior parte degli intervistati (70,7%) ritiene che il personale addetto alla manutenzione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) lasci generalmente i locali puliti ed in ordine dopo aver eseguito l'intervento. È sostanzialmente irrilevante la quota di chi è di opinione contraria (0,5%). Ancora una volta è consistente il numero di intervistati che non sa esprimere un giudizio (28,8%).

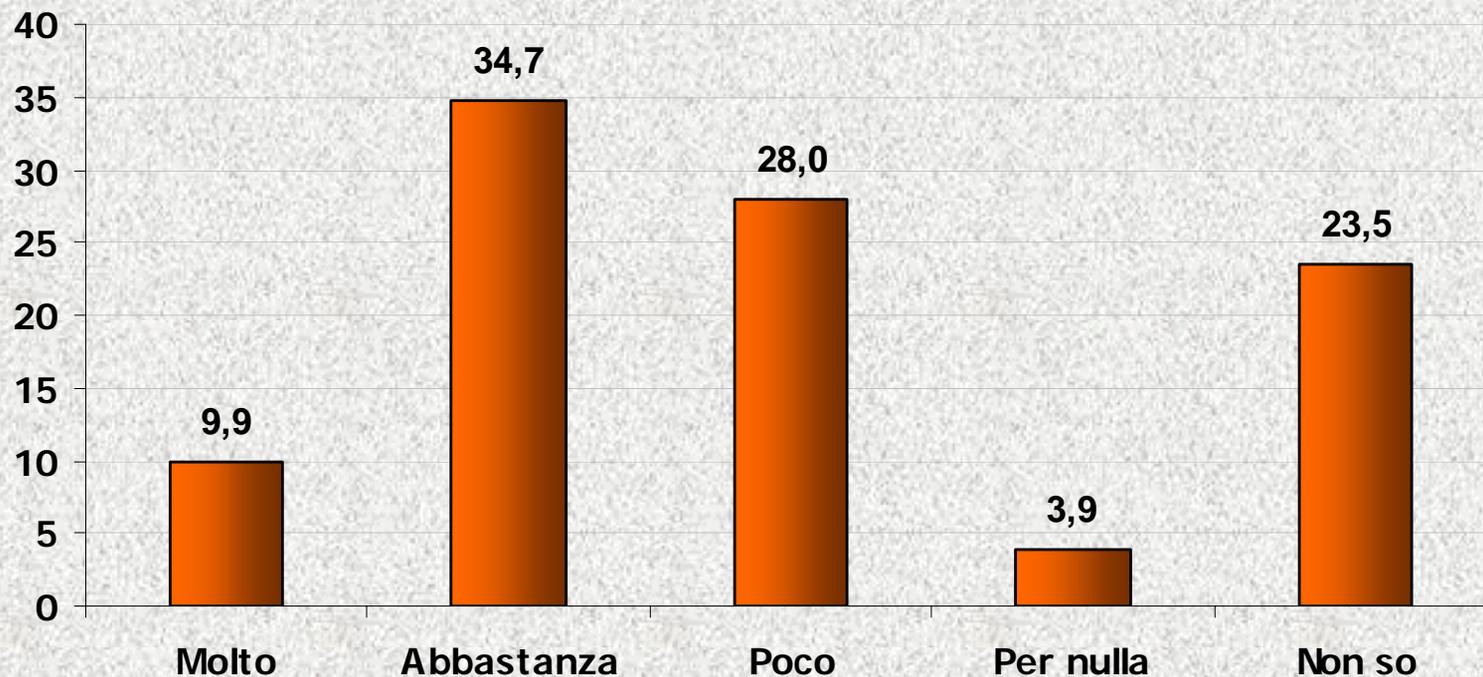
Dopo l'intervento di manutenzione i locali vengono lasciati puliti e in ordine



6.28. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori

A prevalere sono gli intervistati molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori (44,6%). Non è tuttavia irrilevante la quota di persone che esprime giudizi più severi (31,9%). Su una scala 1-10, il voto medio dato al servizio è comunque pari a 7.

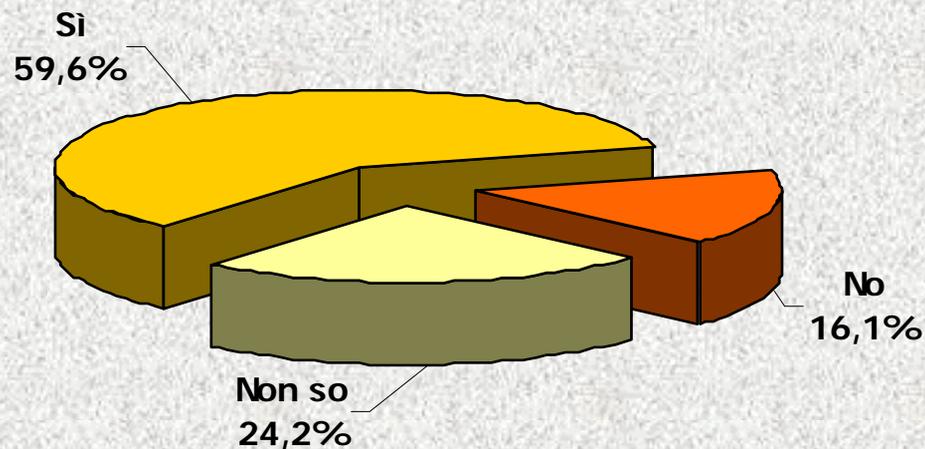
Grado di soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori
(% di risposta)



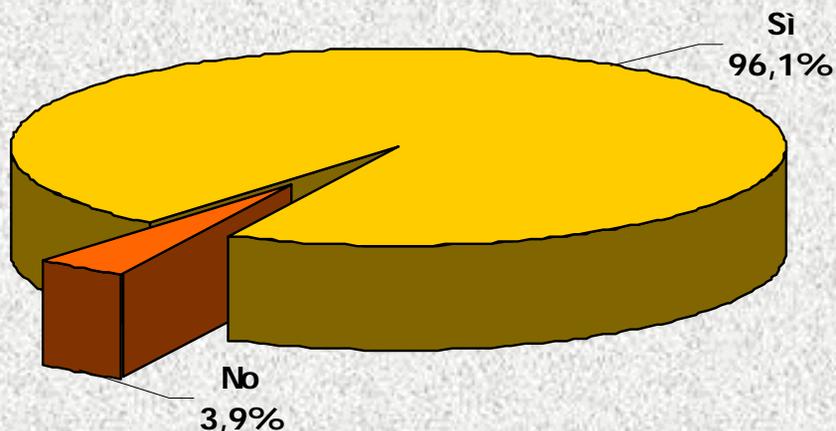
6.29. Manutenzione ascensori: pronto intervento

Circa due terzi degli intervistati dichiarano di aver riscontrato, nell'ultimo anno, un guasto agli impianti degli ascensori della struttura pubblica in cui lavorano.

Guasti agli impianti degli ascensori



Ricorso al Pronto Intervento

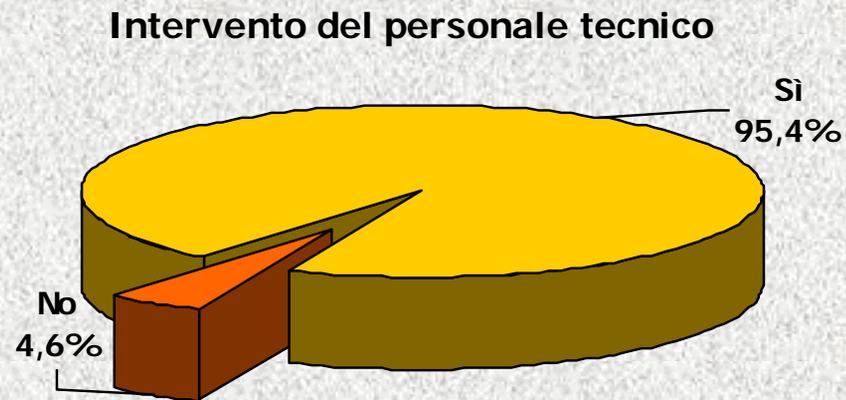


In quella occasione, la quasi totalità degli intervistati (96,1%) si è rivolta al servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti degli ascensori.

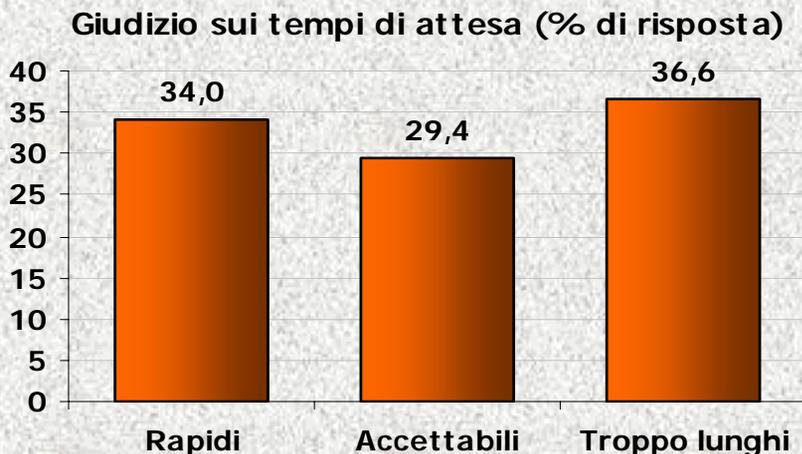
Base: gli intervistati che hanno riscontrato un guasto all'impianto degli ascensori

6.30. Manutenzione ascensori: tempi attesa per la riparazione del guasto

Secondo la stragrande maggioranza degli intervistati (95,4%) che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento, il malfunzionamento dell'impianto degli ascensori ha richiesto l'intervento del personale tecnico addetto alla riparazione del guasto.



Base: gli intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento



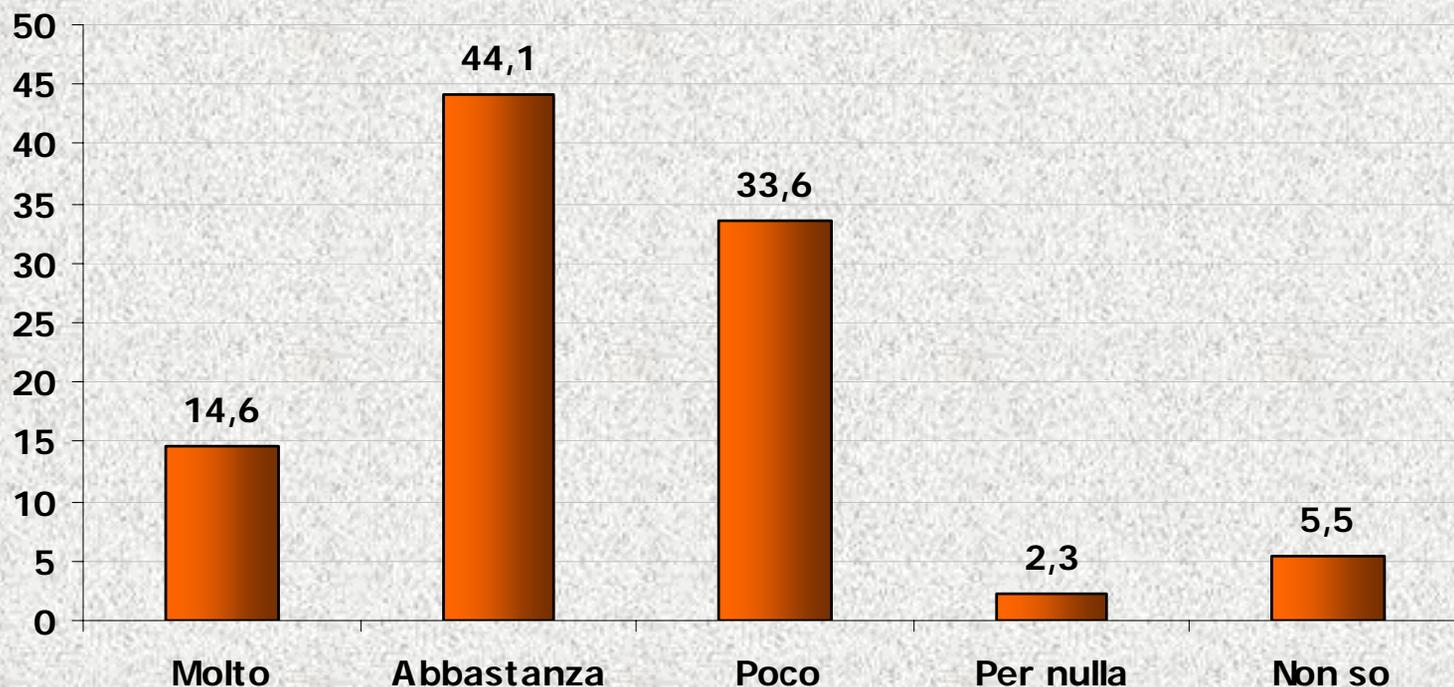
Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

In quella circostanza, secondo la maggioranza assoluta degli intervistati (63,4%) che hanno usufruito del servizio, il personale tecnico è intervenuto in tempi rapidi o accettabili. Vi è tuttavia un 36,6% di persone che lamenta una lunga attesa del personale tecnico.

6.31. Manutenzione ascensori: efficacia intervento

Nel complesso, gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico per riparare l'impianto degli ascensori sono soddisfatti di come il tecnico ha risolto il problema (58,7%). Ad esprimere insoddisfazione per il lavoro svolto dal Pronto Intervento è il 35,9% degli intervistati. Solo il 5% circa non sa esprimere un giudizio.

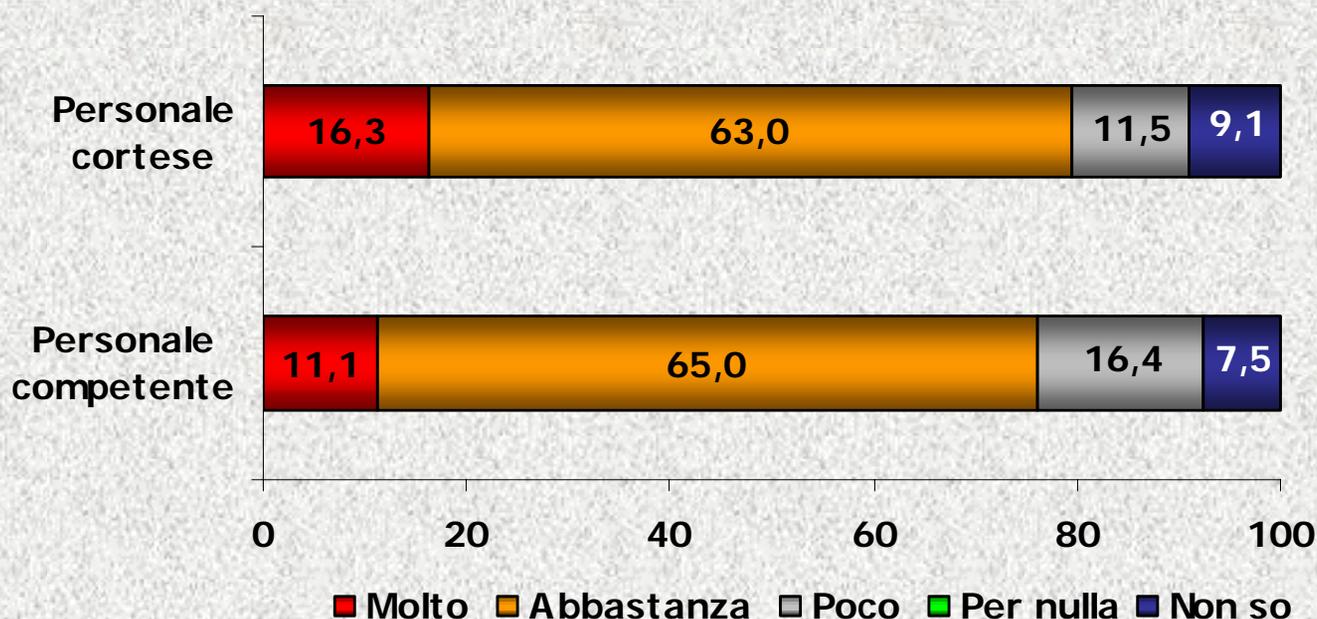
Grado di soddisfazione per l'intervento del personale tecnico (% di risposta)



Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.32. Manutenzione ascensori: competenza e cortesia personale

Il personale addetto alla riparazione dell'impianto degli ascensori viene ritenuto cortese e competente dalla stragrande maggioranza di intervistati (79,3% molto o abbastanza cortese; 76,1% molto o abbastanza competente) che hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento. Soltanto il 16,4% lo ritiene poco o per nulla competente ed ancora più piccola è la quota di chi lo giudica poco o per nulla cortese (11,5%).

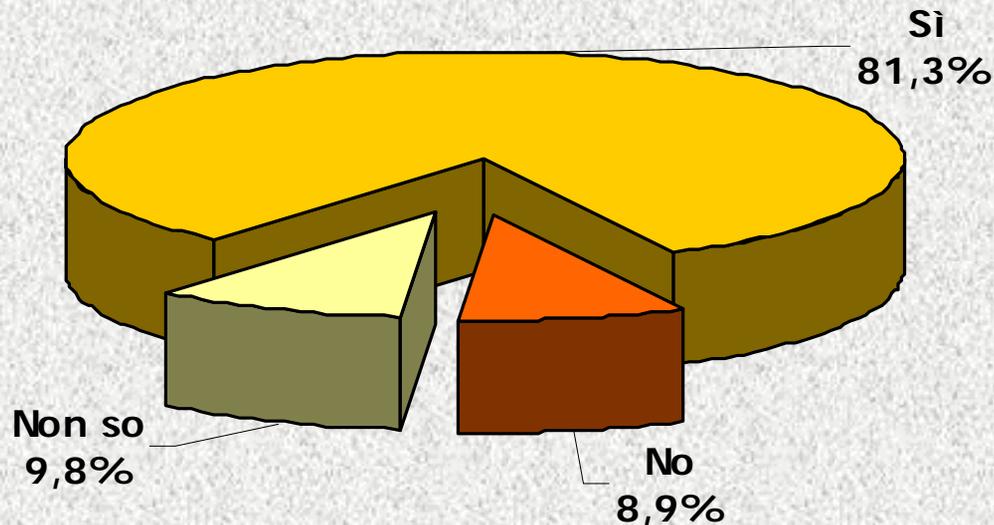


Base: gli intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico del Pronto Intervento

6.33. Manutenzione ascensori: pulizia locali dopo l'intervento

Secondo la stragrande maggioranza degli intervistati (81,3%), quando si è verificato un guasto all'impianto degli ascensori che ha reso necessario l'intervento del personale tecnico, gli addetti alla riparazione hanno lasciato i locali puliti ed in ordine dopo aver svolto il lavoro. Appena l'8,9% è di opinione contraria. Poco più ampia è la quota di chi non esprime un giudizio.

Dopo l'intervento del personale tecnico i locali sono stati lasciati puliti e in ordine

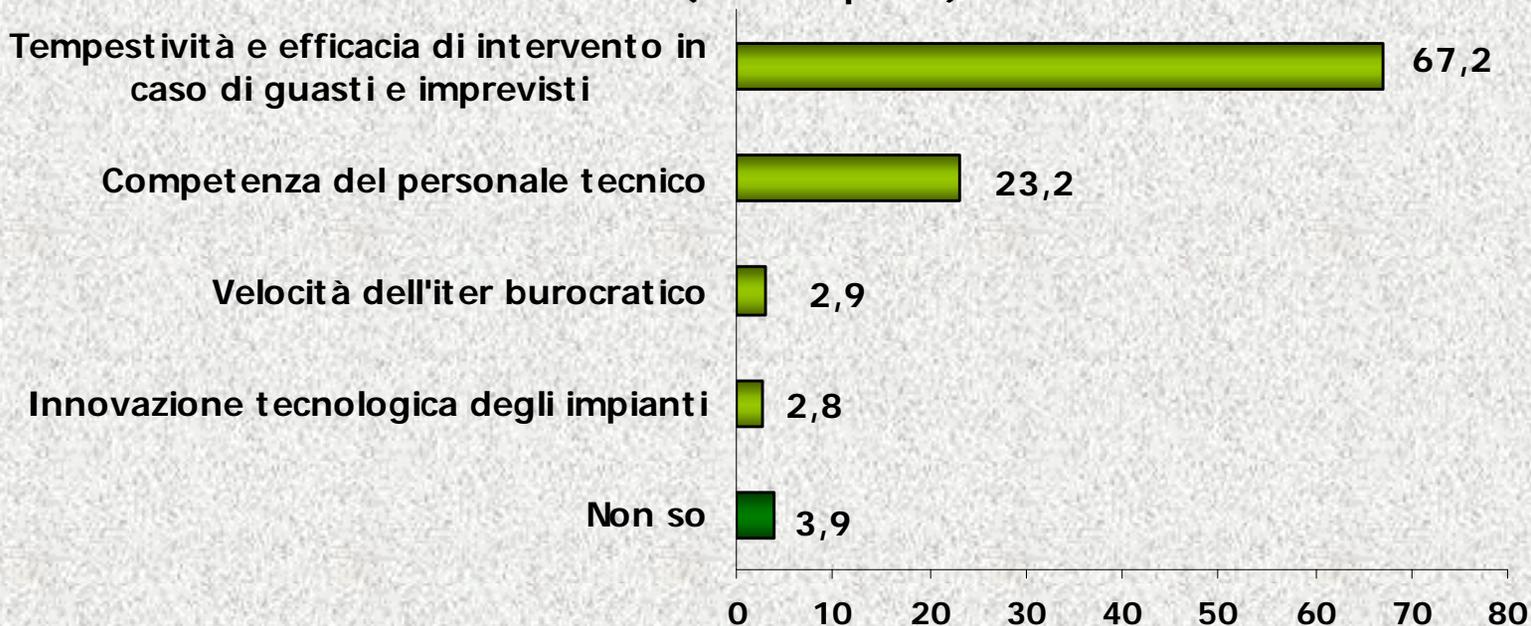


Base: gli intervistati che hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento

6.34. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti termici

Tra le diverse caratteristiche del servizio di gestione degli impianti termici, quella ritenuta più importante è la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti*, indicata da oltre il 65% del campione. Al secondo posto si colloca la *competenza del personale tecnico* (23,2%). Seguono, a grande distanza, la *velocità dell'iter burocratico* e l'*innovazione tecnologica degli impianti*, segnalate soltanto dal 3% circa degli intervistati.

Caratteristica del servizio di gestione degli impianti termici ritenuta più importante (% di risposta)



6.35. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti termici

Coerentemente con la gerarchia di importanza precedentemente presentata, quasi nessuno considera poco rilevanti *la tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti e imprevisti* e *la competenza del personale tecnico*. *La velocità dell'iter burocratico* e *l'innovazione tecnologica degli impianti* sono, invece, i parametri che in assoluto i clienti ritengono meno importanti. Piuttosto alta è la percentuale di chi non ha saputo rispondere (30,0%).

Caratteristica del servizio di gestione degli impianti termici ritenuta meno importante (% di risposta)



6.36. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

Emerge una gerarchia di importanza simile a quella individuata per il servizio di gestione degli impianti termici. La caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori che in assoluto i clienti ritengono più importante è la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*, indicata da circa il 70% di intervistati. Segue la *competenza del personale tecnico* (14,3%). Al terzo posto, anche se segnalata da appena il 5,4% del campione, si colloca l'*innovazione tecnologica degli impianti*. Relativamente alta è la quota di chi non sa rispondere (10,2%).

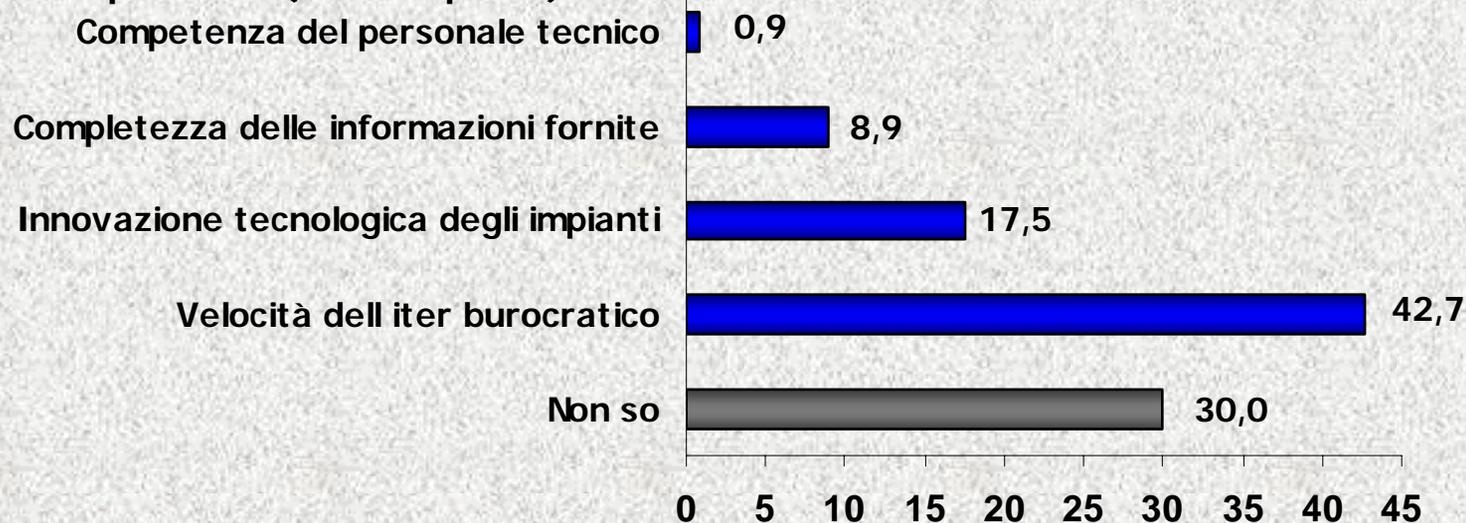
Caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori ritenuta più importante (% di risposta)



6.37. Importanza percepita delle componenti del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

La caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori che in assoluto gli intervistati ritengono meno importante è la *velocità dell'iter burocratico* (42,7% sul totale delle risposte). Coerentemente con le priorità precedentemente illustrate, nessun intervistato ritiene poco rilevante la *tempestività* e l'*efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*. Piuttosto cospicuo il numero di chi non sa rispondere (30,0%).

Caratteristica del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori ritenuta meno importante (% di risposta)



6.38. In conclusione

- La stragrande maggioranza degli intervistati è nel complesso molto o abbastanza soddisfatta del servizio di gestione degli impianti termici. Analoghi risultati si ottengono per il servizio di gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori). Anche per ciò che concerne il servizio di gestione degli impianti degli ascensori, i giudizi positivi superano quelli negativi, ma le persone soddisfatte di questo servizio costituiscono, questa volta, solo la maggioranza relativa del campione. Su scala 1-10, le valutazioni conferite ai servizi si aggirano intorno al 7.

6.38. In conclusione

- Negli ultimi dodici mesi, poco più del 65% del campione dichiara di aver riscontrato un guasto all'impianto termico. Leggermente più ridotta è la quota di chi ha rilevato un malfunzionamento dell'impianto elettrico (esclusi gli ascensori) e quella di chi ha riscontrato un problema all'impianto degli ascensori. In caso di necessità, la stragrande maggioranza degli intervistati, indipendentemente dal tipo di impianto che ha subito il guasto, ha contattato il servizio di Pronto Intervento.
- Il giudizio sul Pronto Intervento è positivo, a prescindere dal tipo di impianto (termico o elettrico esclusi gli ascensori) che ha subito il guasto: in generale, il tempo di attesa per poter parlare con un operatore del Numero Verde è giudicato breve o accettabile da una larga maggioranza di intervistati che hanno usufruito del servizio; vi è, inoltre, soddisfazione per il contatto avuto con il personale del call center, ritenuto in larga misura cortese e competente.

6.38. In conclusione

- Secondo la percezione degli intervistati, cortese e competente è anche il personale tecnico addetto alla riparazione degli impianti termici, degli impianti elettrici o quello intervenuto per riparare gli impianti degli ascensori.
- In generale, il tempo di attesa del personale tecnico (sia quello intervenuto per riparare l'impianto termico, che quello addetto alla riparazione dell'impianto elettrico o degli ascensori) è in massima parte percepito come breve o ragionevole, anche se è rilevante la quota di intervistati che lamentano una lunga attesa dell'addetto alla riparazione dell'impianto elettrico e quello responsabile dell'impianto degli ascensori.
- Nel complesso, gli intervistati si dicono soddisfatti del modo in cui il personale tecnico ha risolto il problema, indipendentemente dal tipo di impianto riparato.

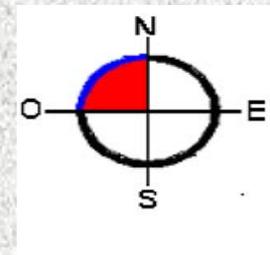
6.38. In conclusione

- La maggior parte del campione esprime valutazioni positive sia per il servizio di manutenzione degli impianti termici che quello relativo agli impianti elettrici (esclusi gli ascensori). Nel complesso, gli interventi vengono ritenuti efficaci ed il personale viene considerato cortese e competente.

Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Distribuzione 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.

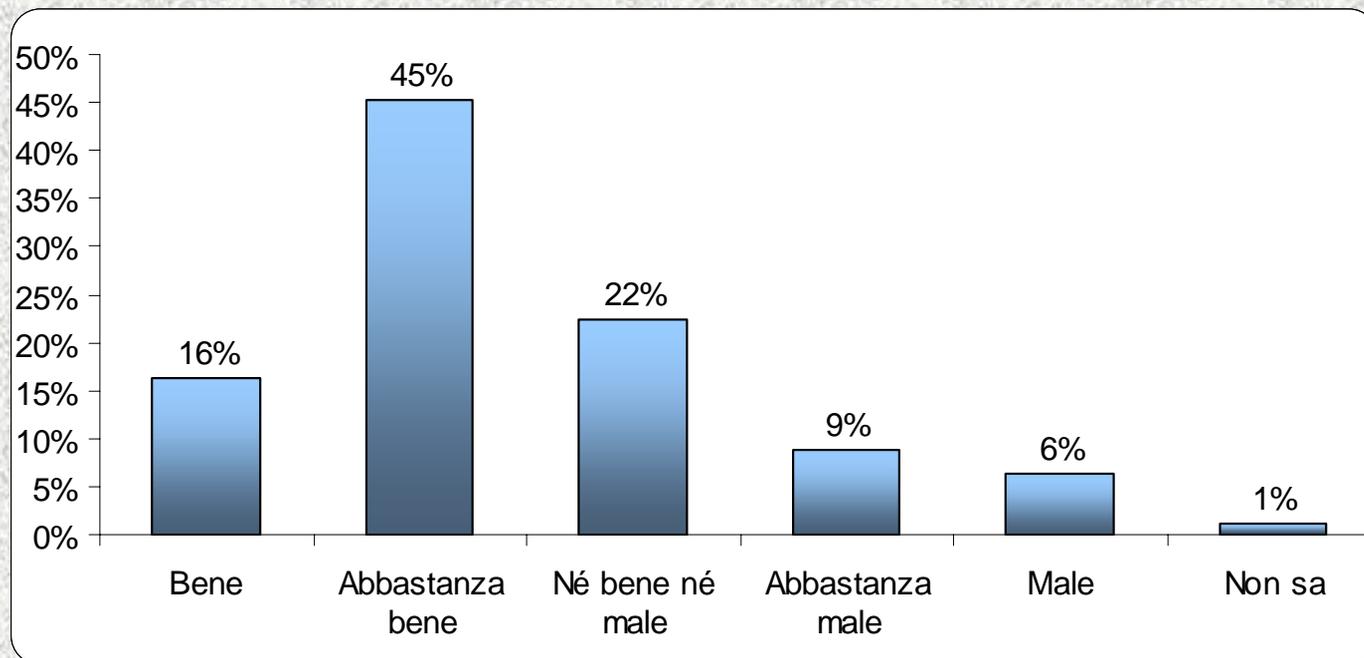
7.0. Caratteristiche dell'indagine

- **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

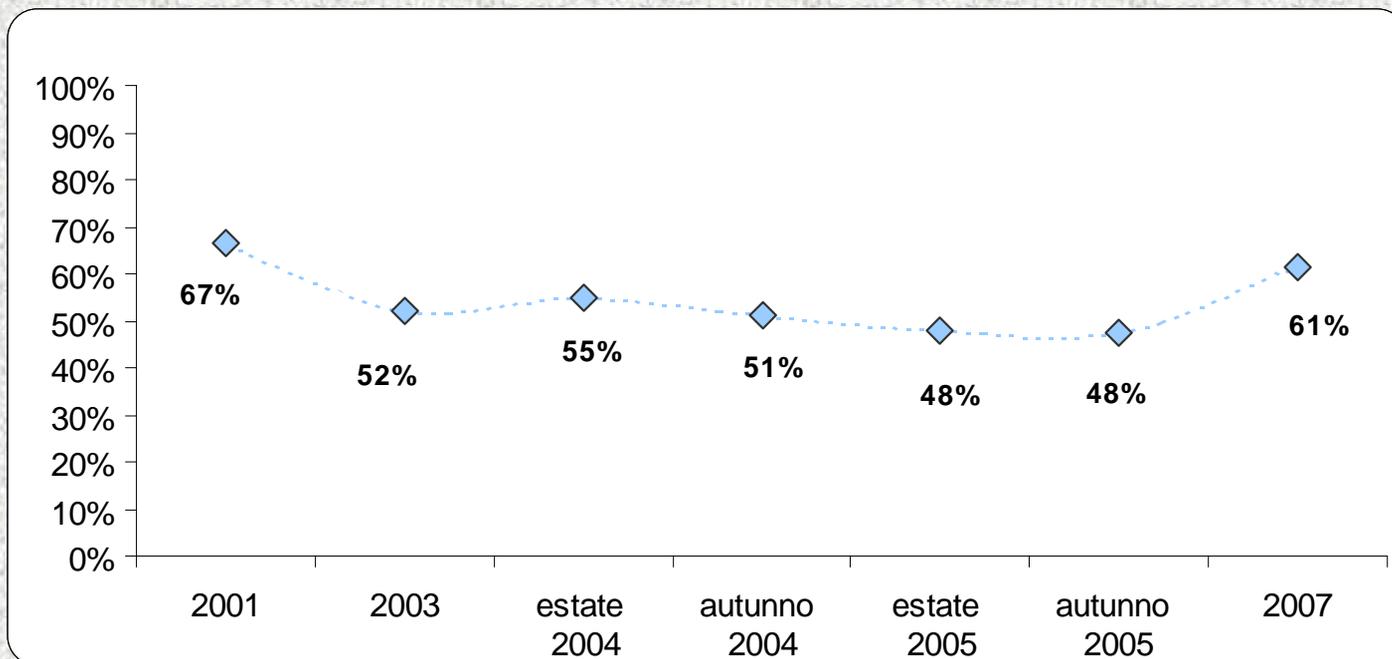
	N (popolazione)	N (campione)	% (popolazione)	% (campione)	Errore standard delle stime
Femmine	365.803	211	52,8	52,8	6,9
Maschi	409.750	189	47,2	47,2	7,3
18-24	51.581	27	6,7	6,6	9,7
25-34	123.400	64	15,9	15,9	9,2
35-44	149.129	77	19,2	19,2	9,0
45-54	121.375	63	15,6	15,7	9,2
55-64	116.269	60	15,0	15,0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

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%).

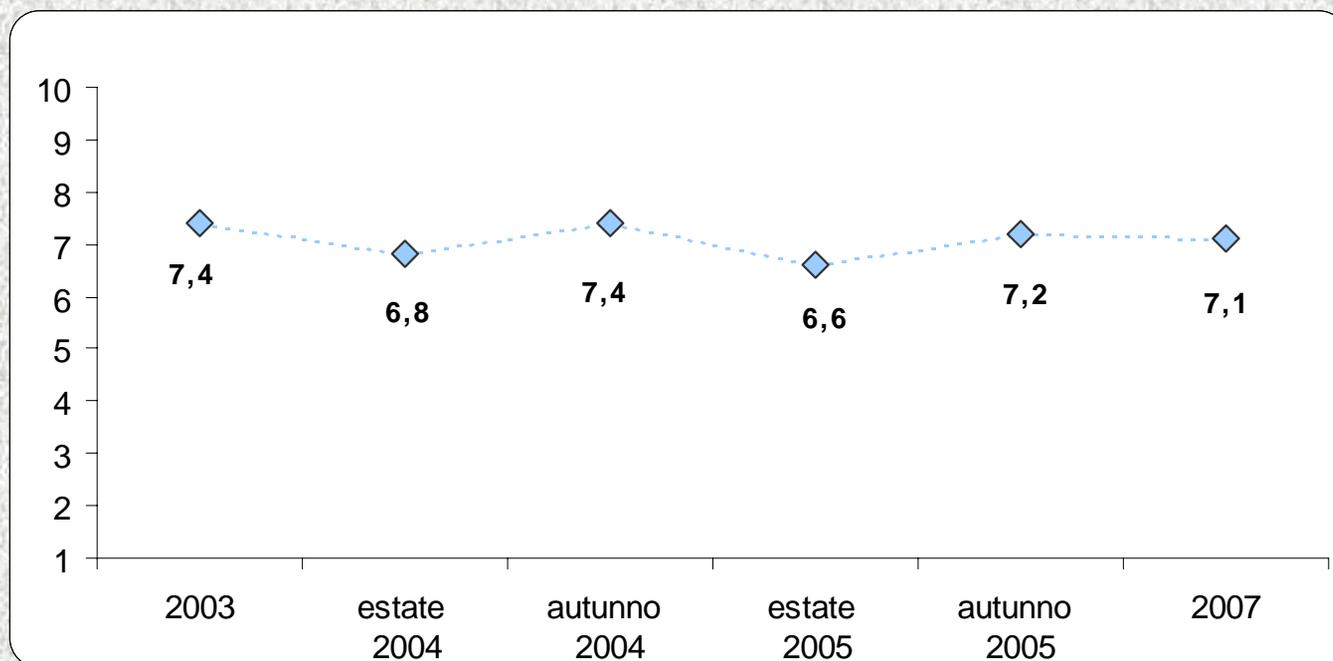
7.2. Soddisfazione per la vita a Torino: Andamento 2001-2007



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

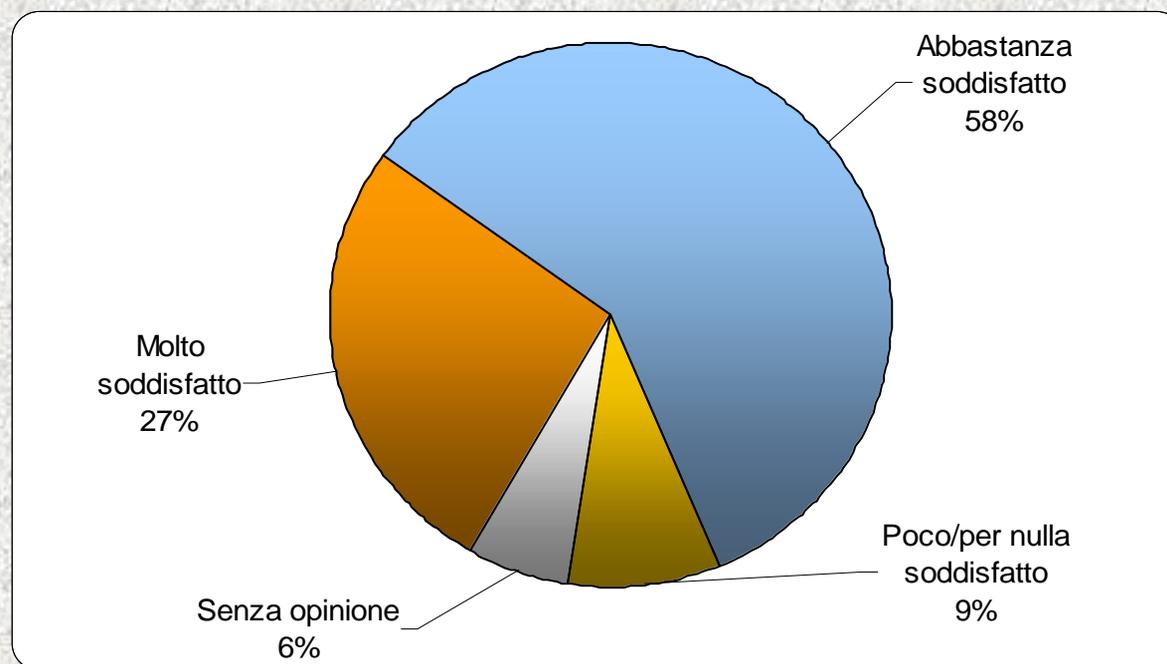
Dopo il lento declino osservato a partire dal 2001, il livello di soddisfazione degli abitanti di Torino aumenta decisamente nel passaggio dal 2005 al 2007 (+ 30%): a dichiararsi molto o abbastanza soddisfatti di come si vive oggi a Torino sono il 61% degli intervistati.

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



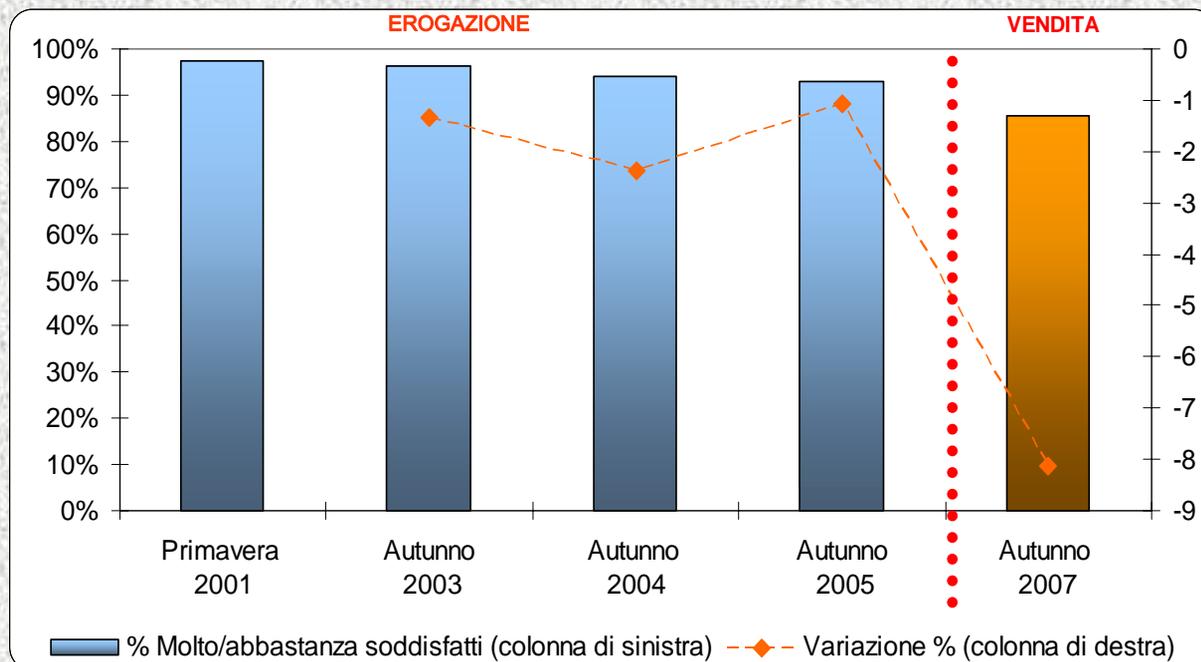
Il livello di soddisfazione per la propria vita personale osservato negli ultimi anni è invece piuttosto stabile e si attesta attorno al sette (piena sufficienza).

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%).

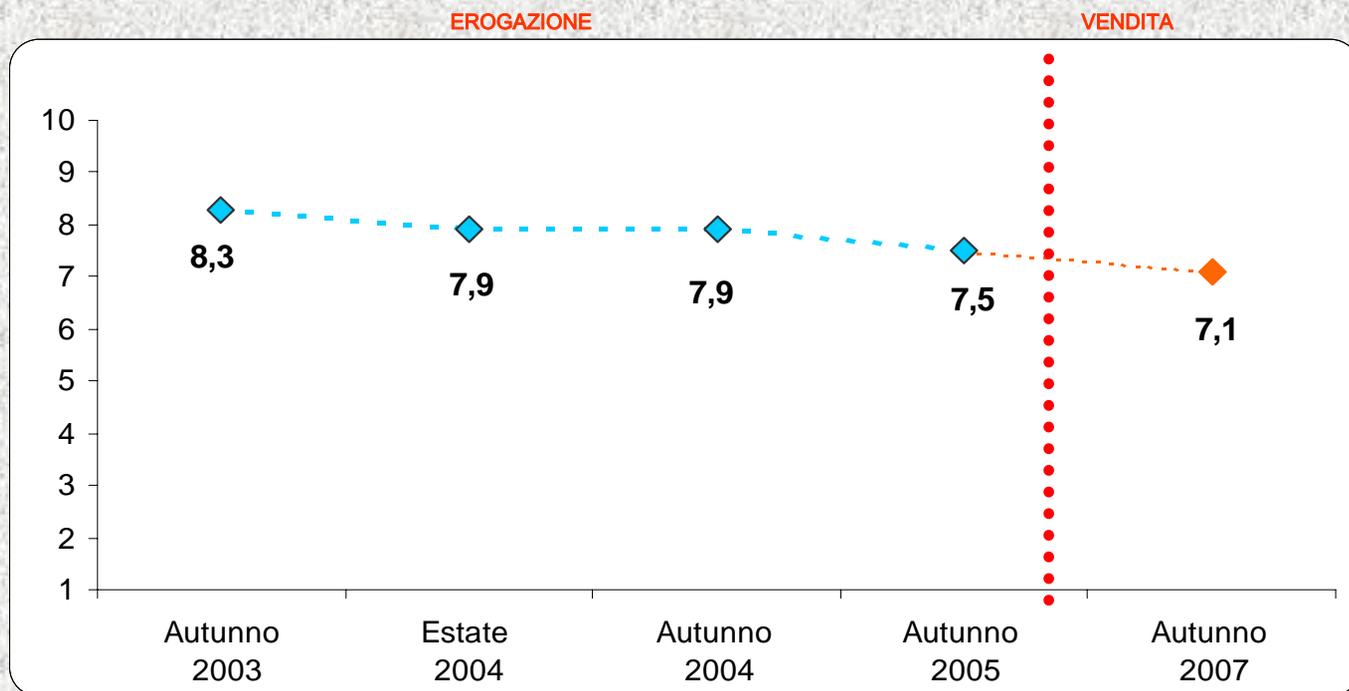
7.4. Soddisfazione per il servizio di vendita del gas (domanda fatta per l’Agenzia dei servizi): Andamento 2001-2007



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

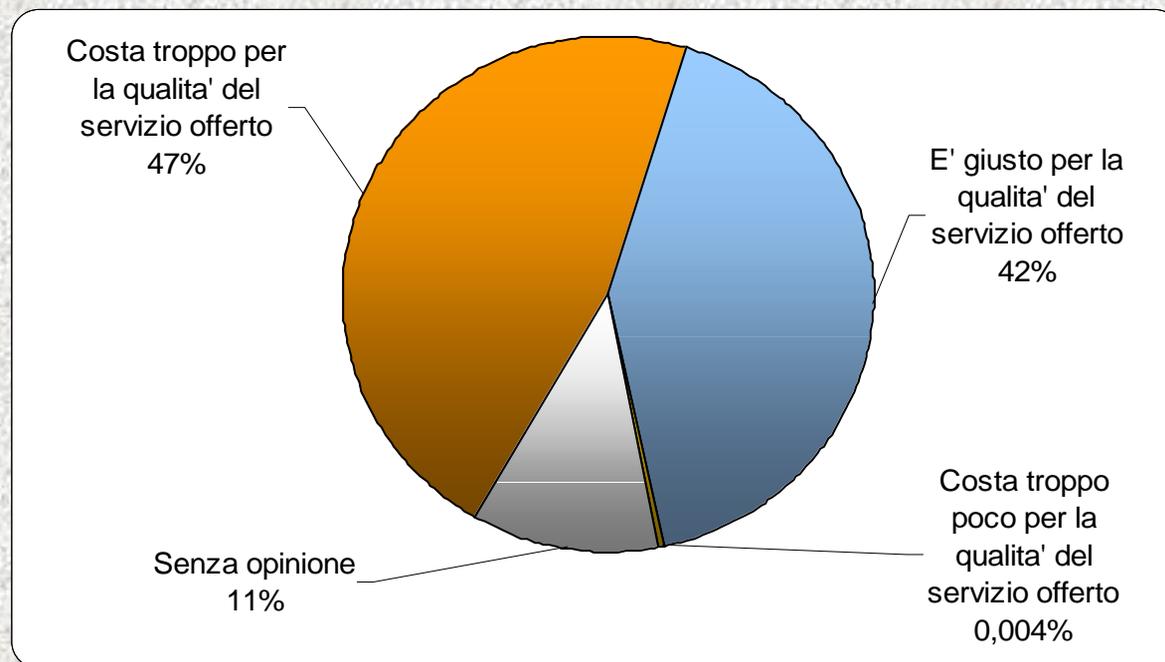
7.4. Soddisfazione per il servizio di vendita del gas (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi): Andamento 2003-2007



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.

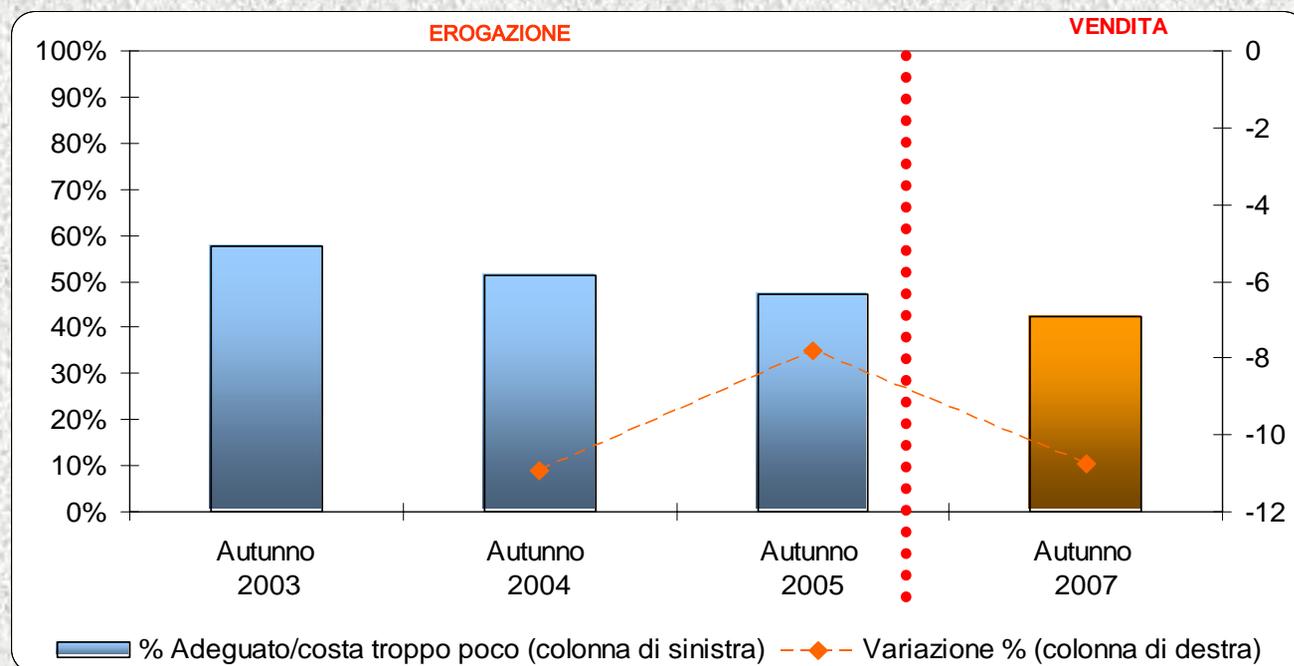
Attenzione! La formulazione della domanda è stata parzialmente modificata nel 2007

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'Agencia dei servizi): Andamento 2003-2007

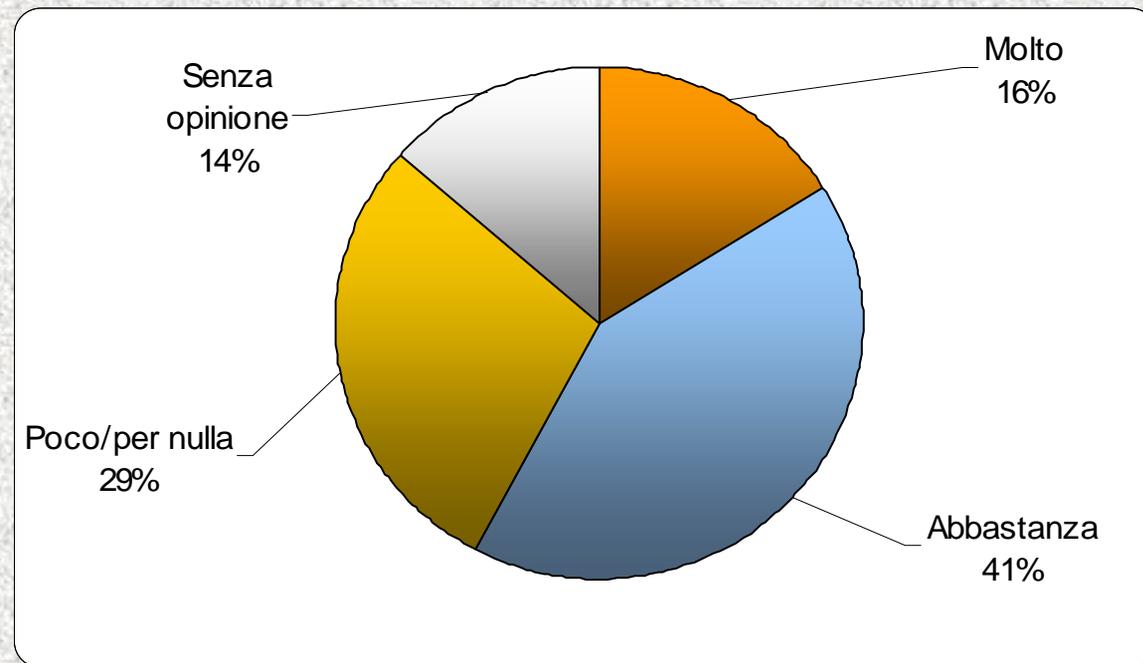


Barre: % di risposte "Adeguato" e "Costa troppo poco" ("Non so" inclusi)

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.

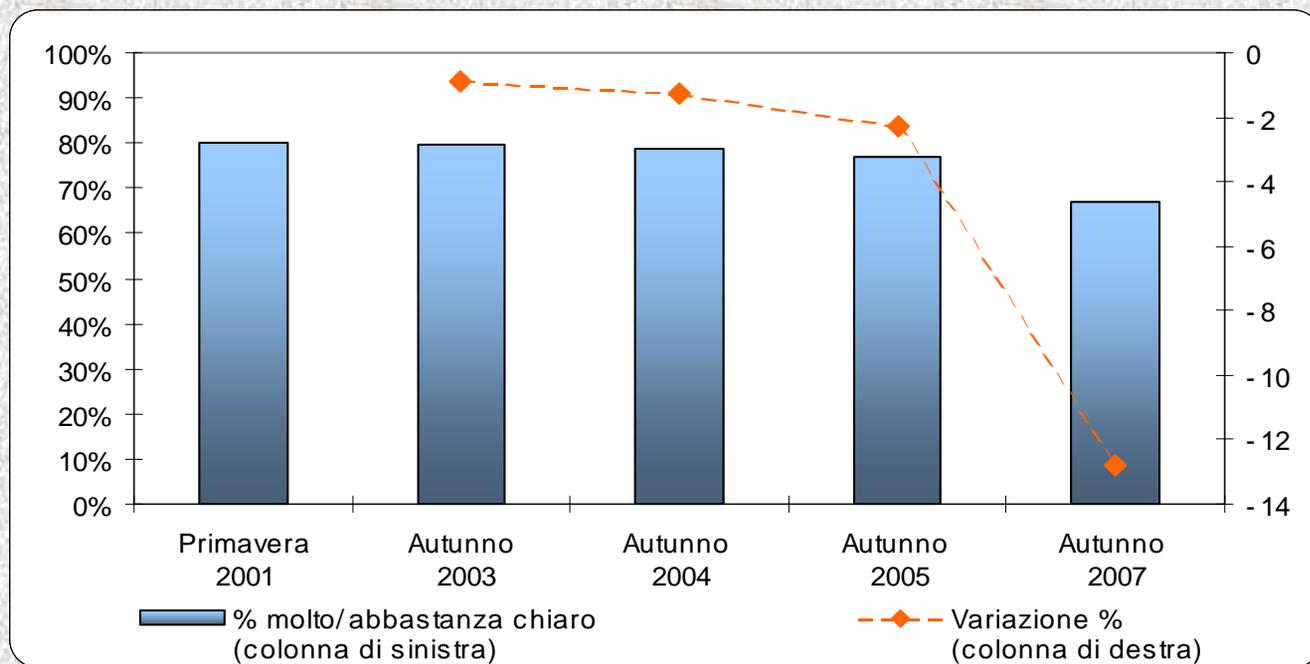
Attenzione! La formulazione della domanda è stata parzialmente modificata nel 2007

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.

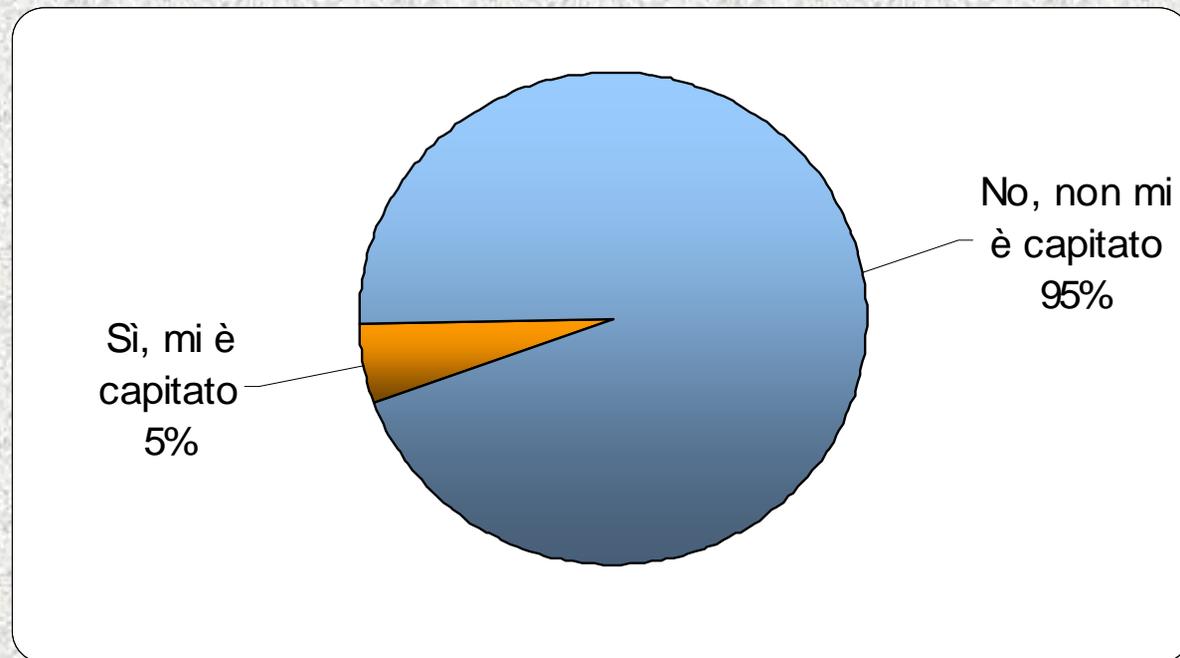
7.6. Chiarezza della bolletta (domanda fatta per l'Agenzia dei servizi): Andamento 2001-2007



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

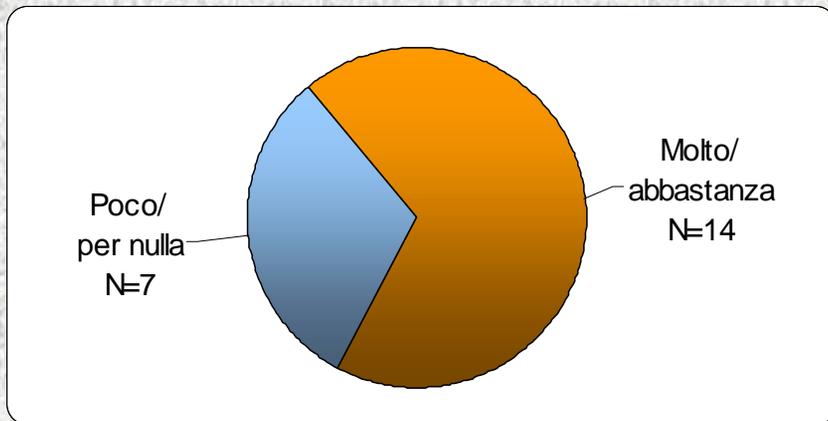
Nel passaggio dal 2005 al 2007 è diminuita del 12,8% la quota di persone che ritiene che le bollette siano molto o abbastanza chiare nel descrivere all'utente in che modo sono calcolati i costi che gli vengono addebitati. Si è infatti passati da una quota di 77% di persone che nel 2005 giudicavano la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

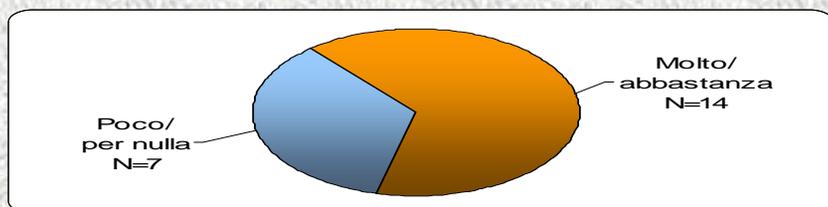


Solo il 5% degli intervistati negli ultimi mesi del 2007 si è rivolto alla società di vendita del gas per avere informazioni, chiarimenti o per segnalare guasti.

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.?*



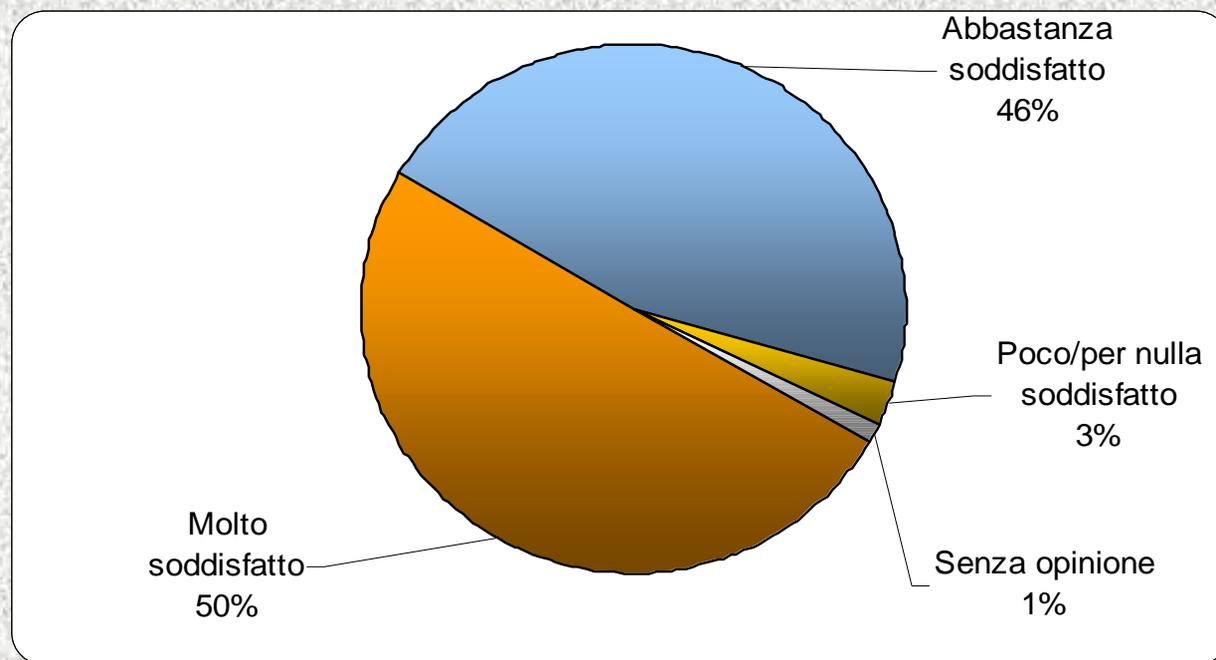
Quanto si ritiene soddisfatto del modo con cui la SOCIETA' DI VENDITA del gas si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?*

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*.

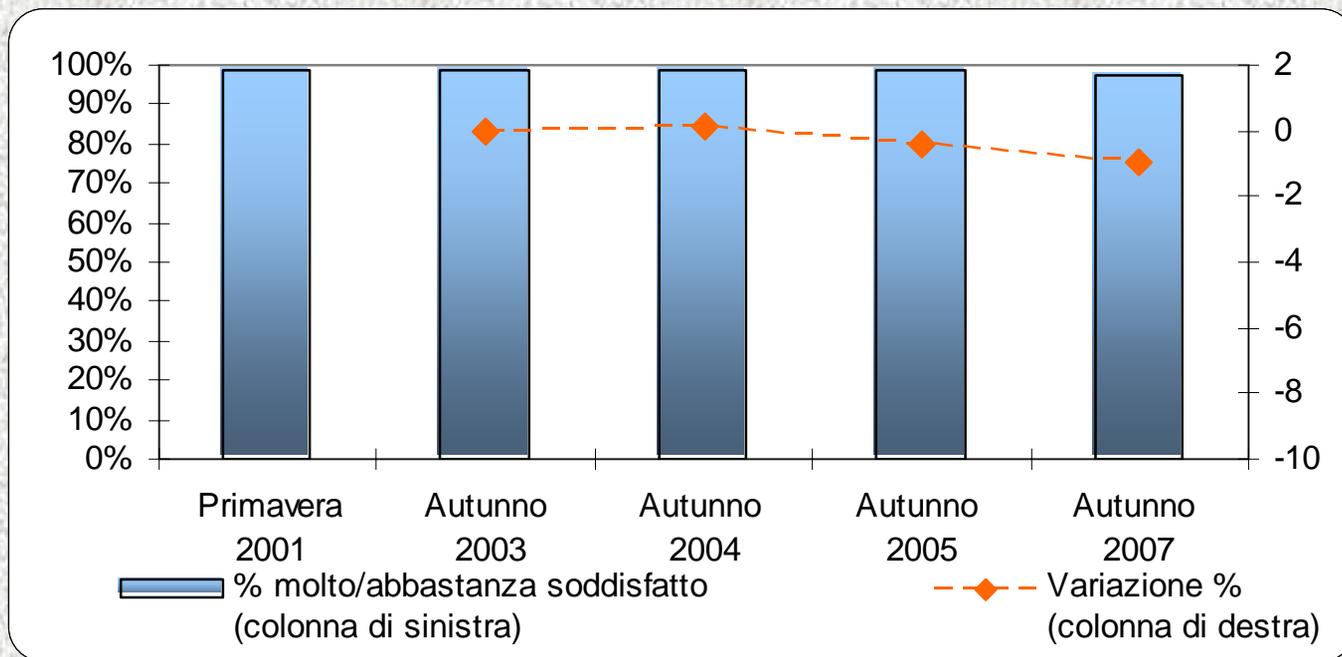
* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno avuto contatti con Aes.

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.

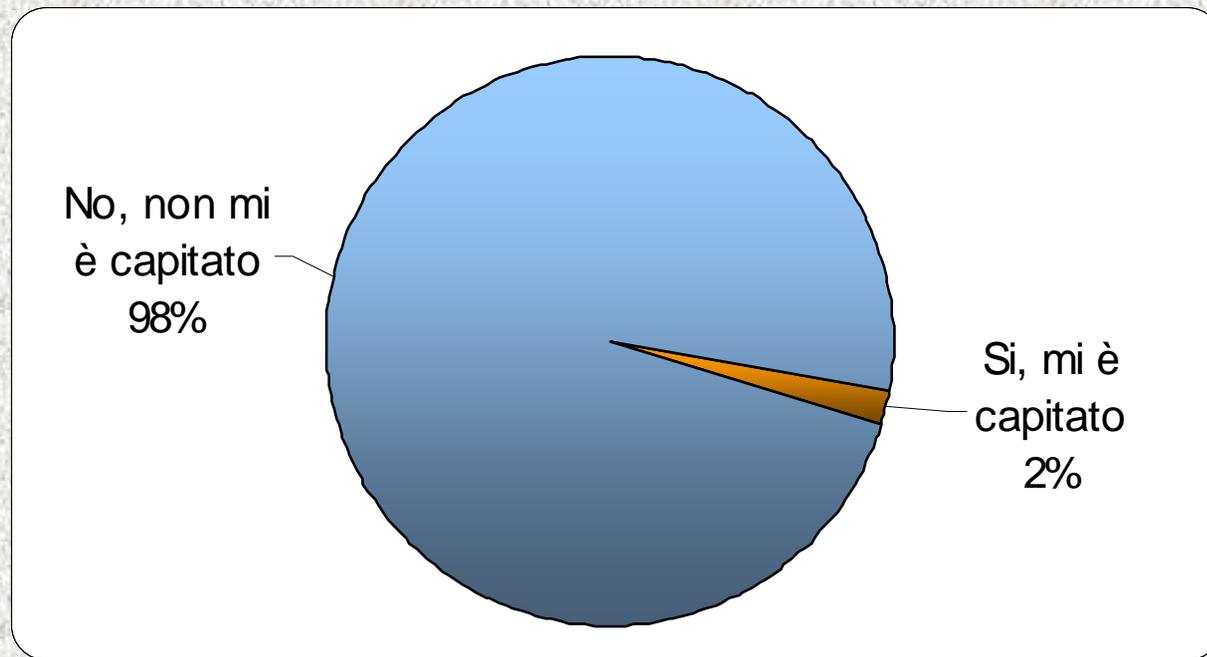
7.9. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione del gas: Andamento 2001-2007



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.

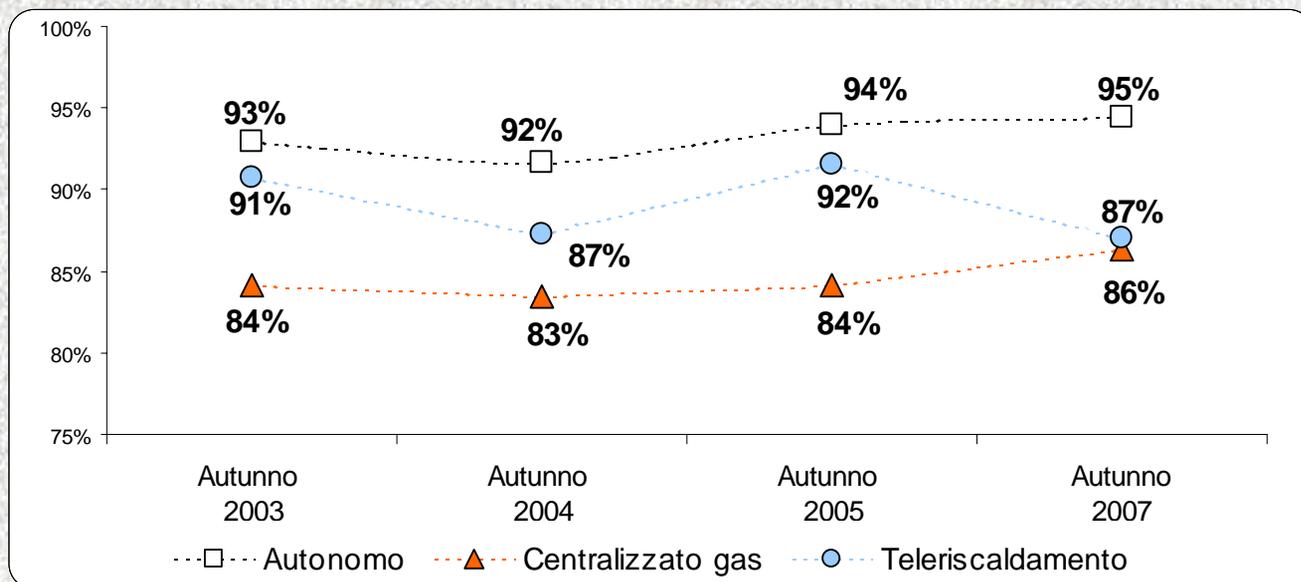
7.11. Soddisfazione per il tipo di riscaldamento dell'abitazione

	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".

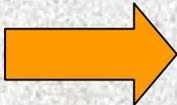
Nel tempo, la soddisfazione degli utenti per il sistema di riscaldamento di cui usufruiscono è piuttosto stabile. E' in lieve aumento per quanto riguarda i sistemi di riscaldamento autonomo e centralizzato a gas (metano) (rispettivamente +0,5% e +2,7% nel passaggio dal 2005 al 2007). Per quanto riguarda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

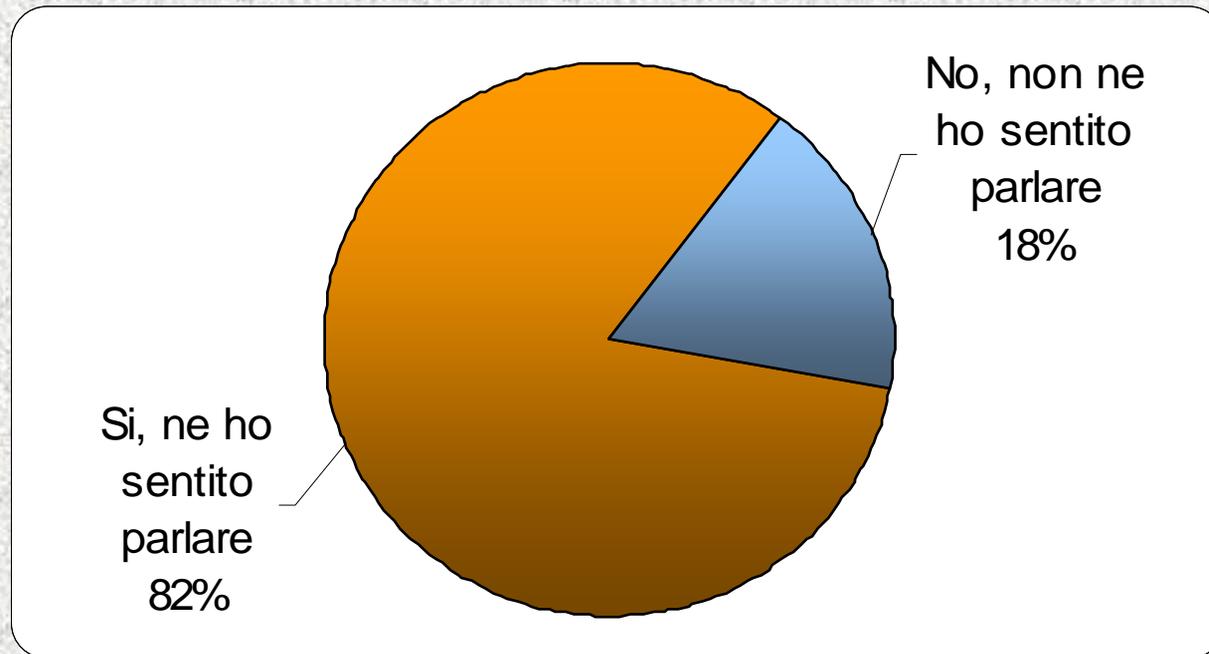


	Autonomo	Centralizzato
Autonomo	92%	8%
Centralizzato	61%	39%

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

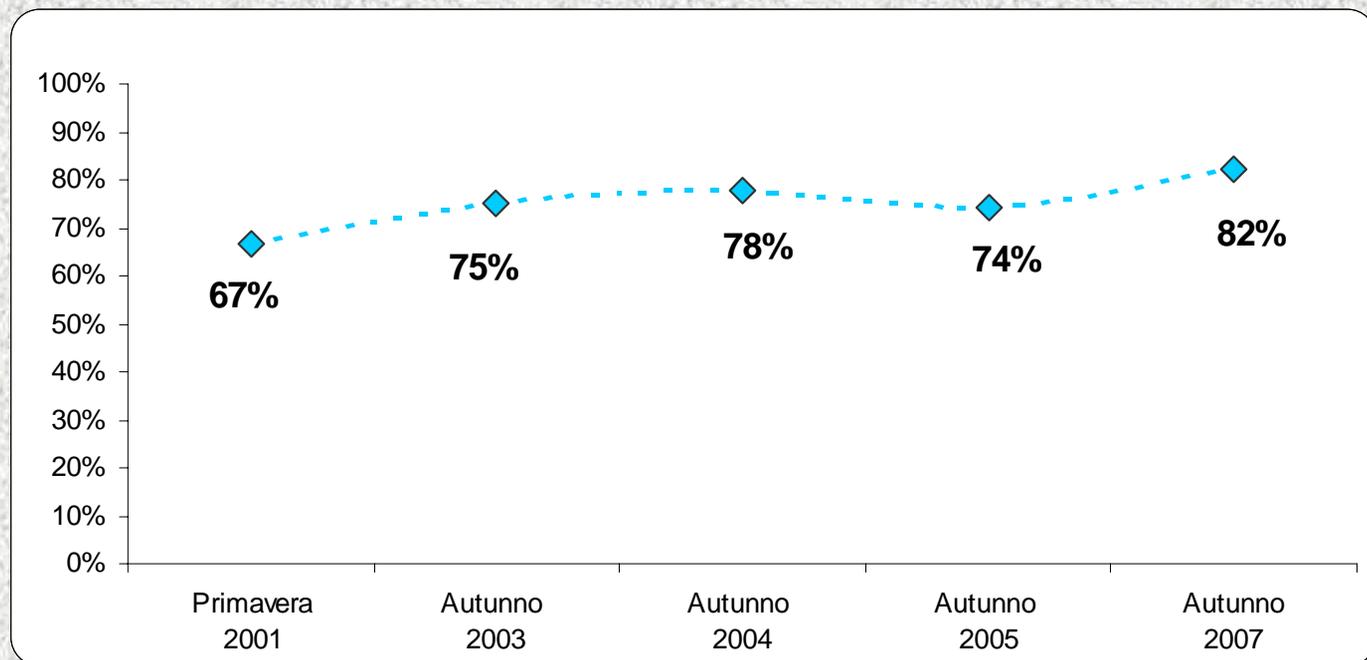
7.13. Conoscenza del servizio di teleriscaldamento



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

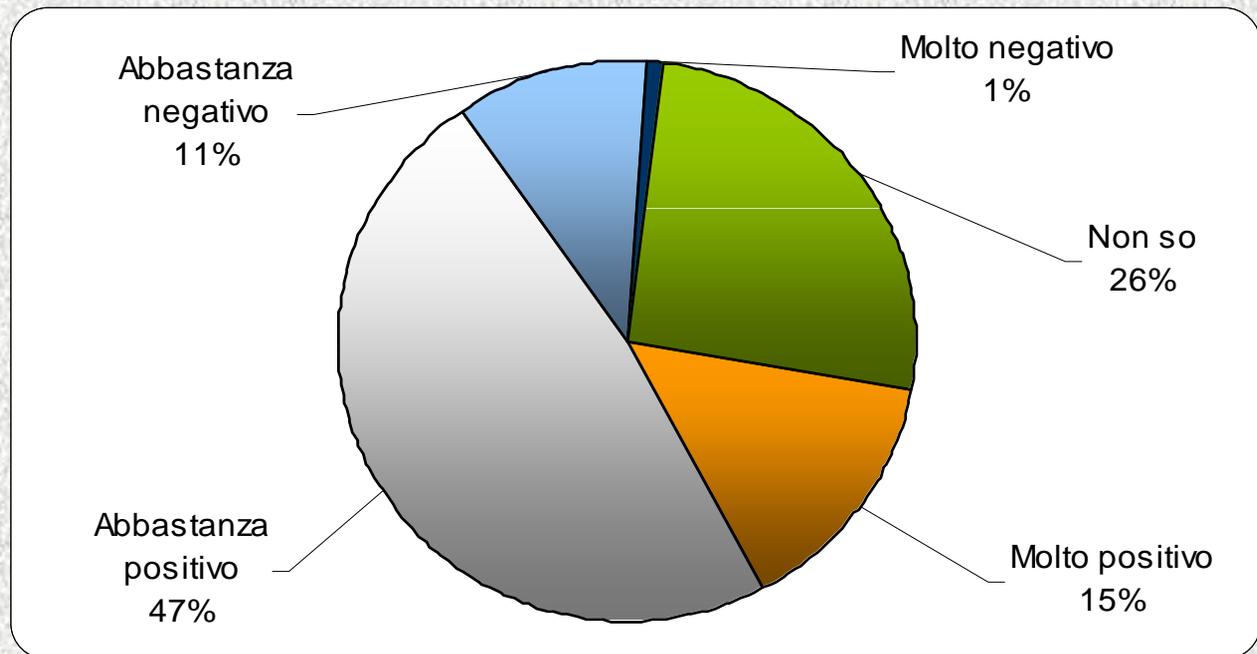


Linee: % di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so"

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

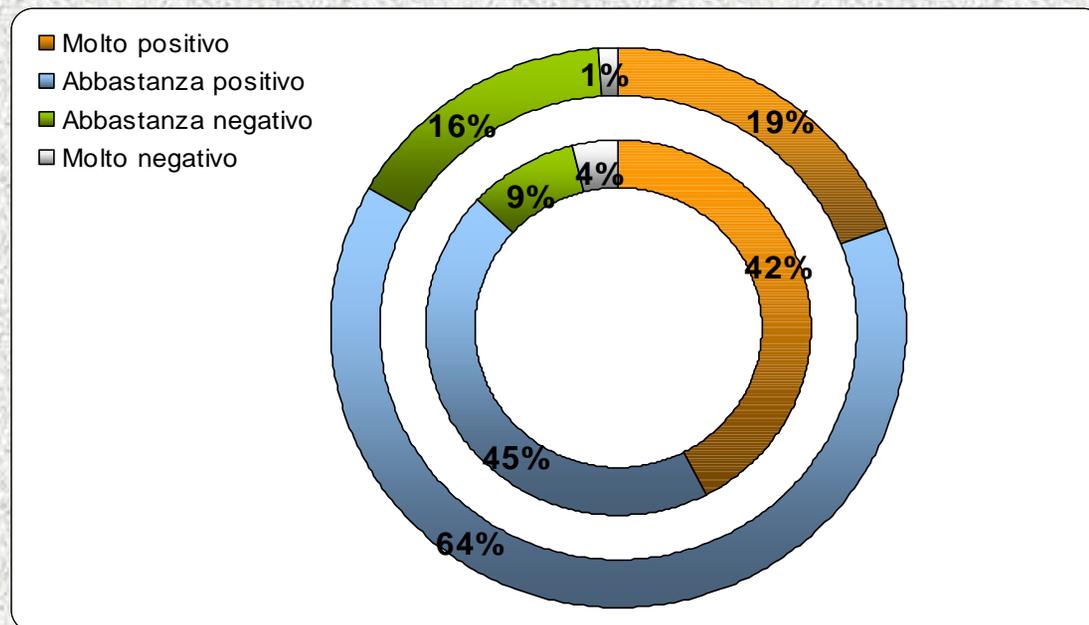
7.14. Giudizio sul teleriscaldamento



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

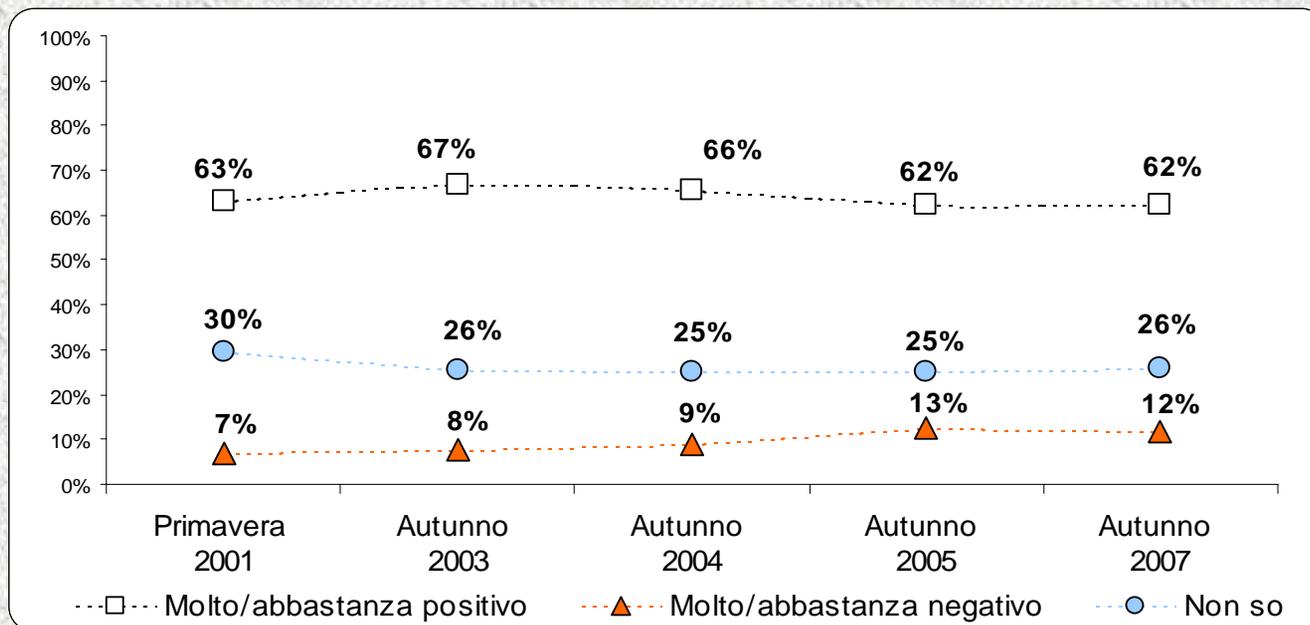
7.14. Giudizio sul teleriscaldamento: Confronto fra chi ne dispone e chi non ne dispone



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%).

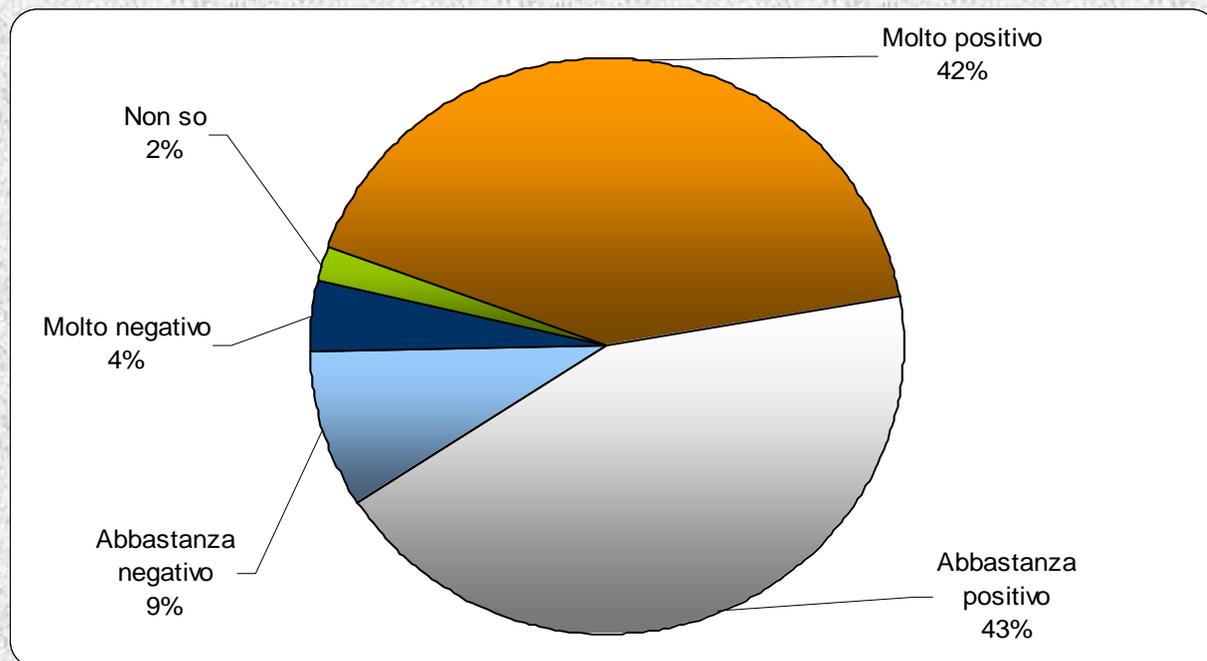
7.14. Giudizio sul teleriscaldamento: Andamento 2001-2007



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

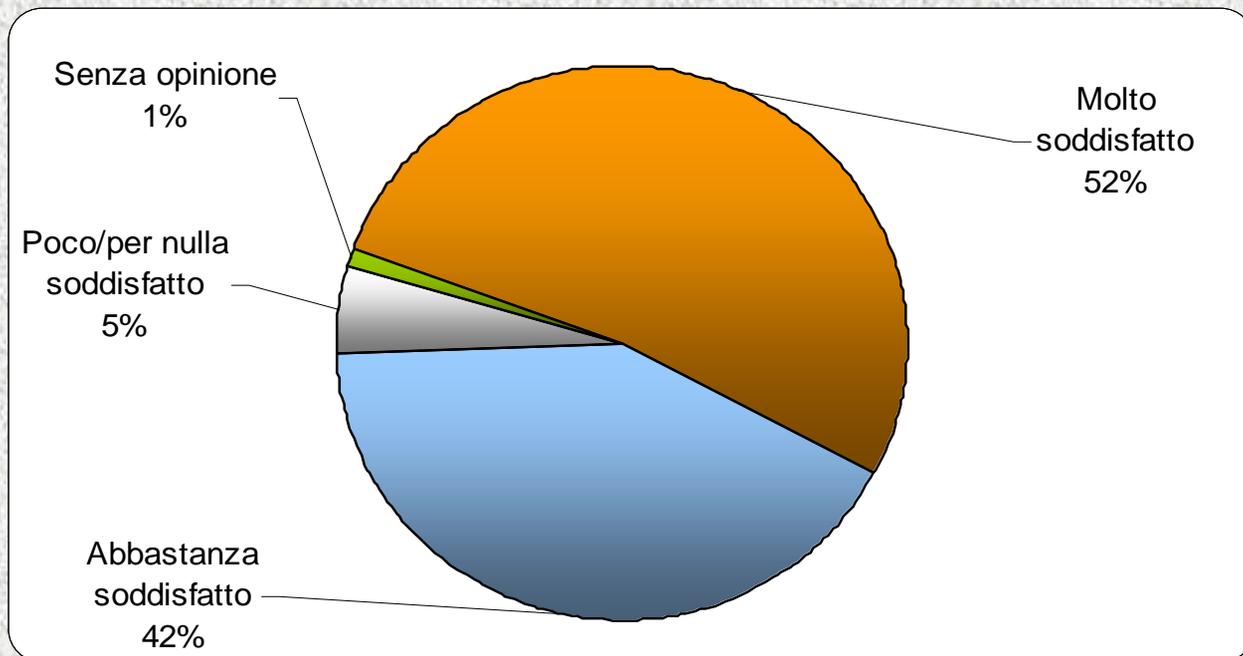
7.15. Soddifazione per il teleriscaldamento



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

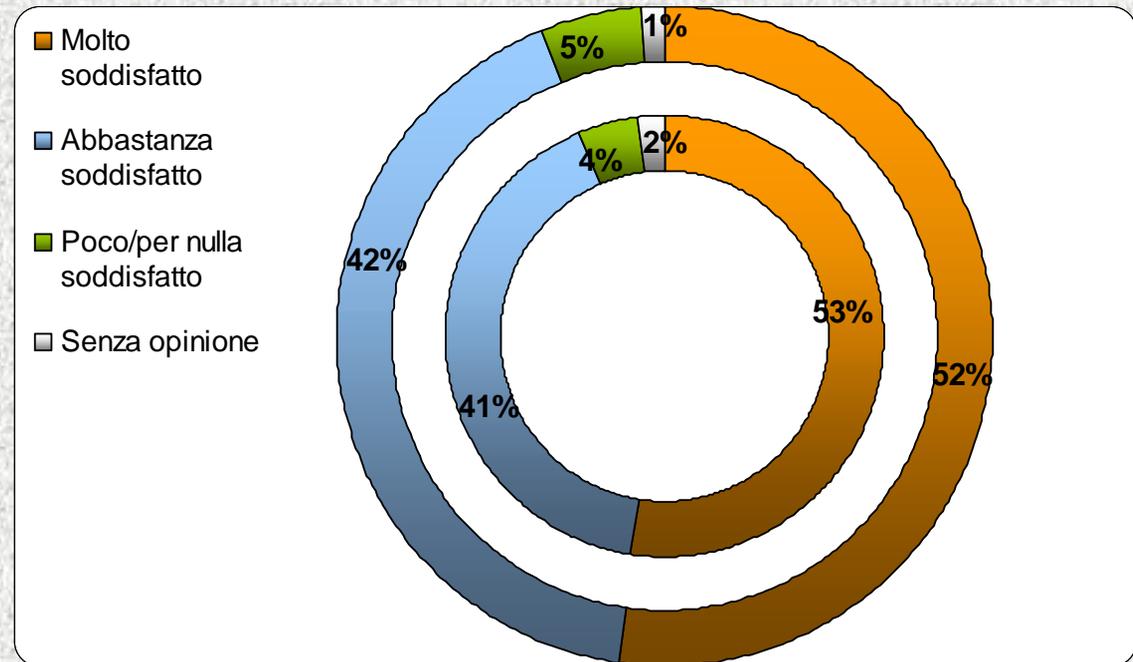
7.16. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione del teleriscaldamento



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

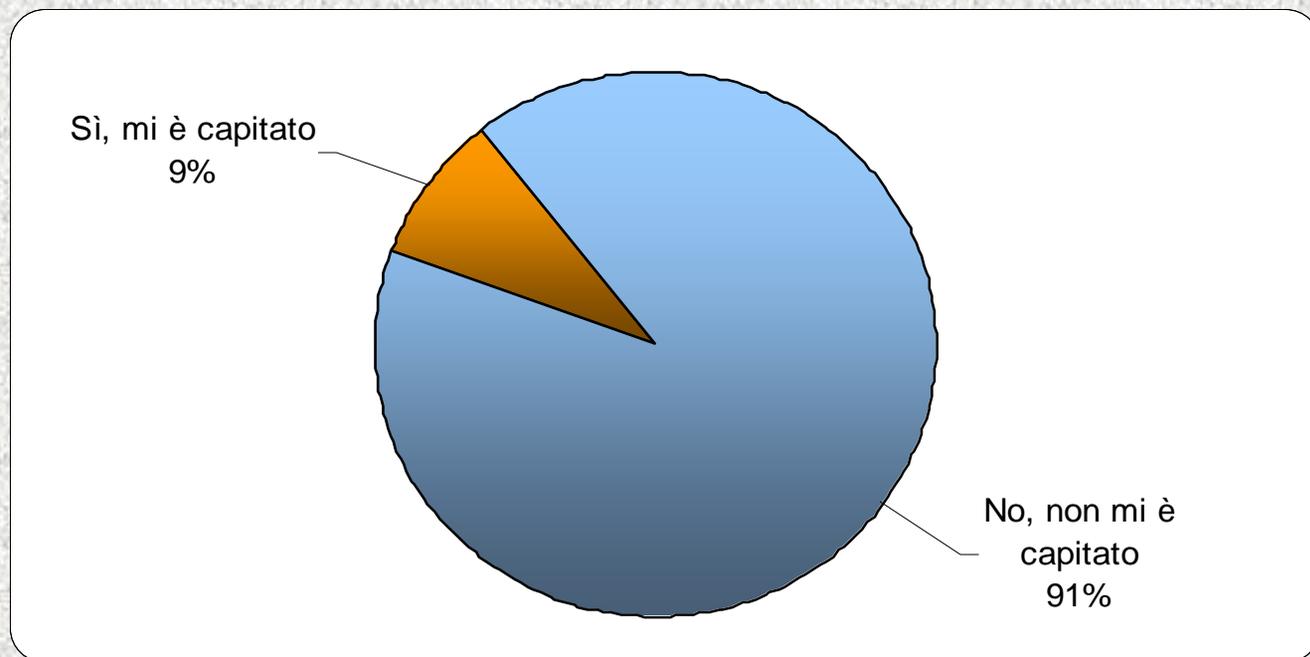
7.16. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione del teleriscaldamento: Andamento 2005-2007



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.

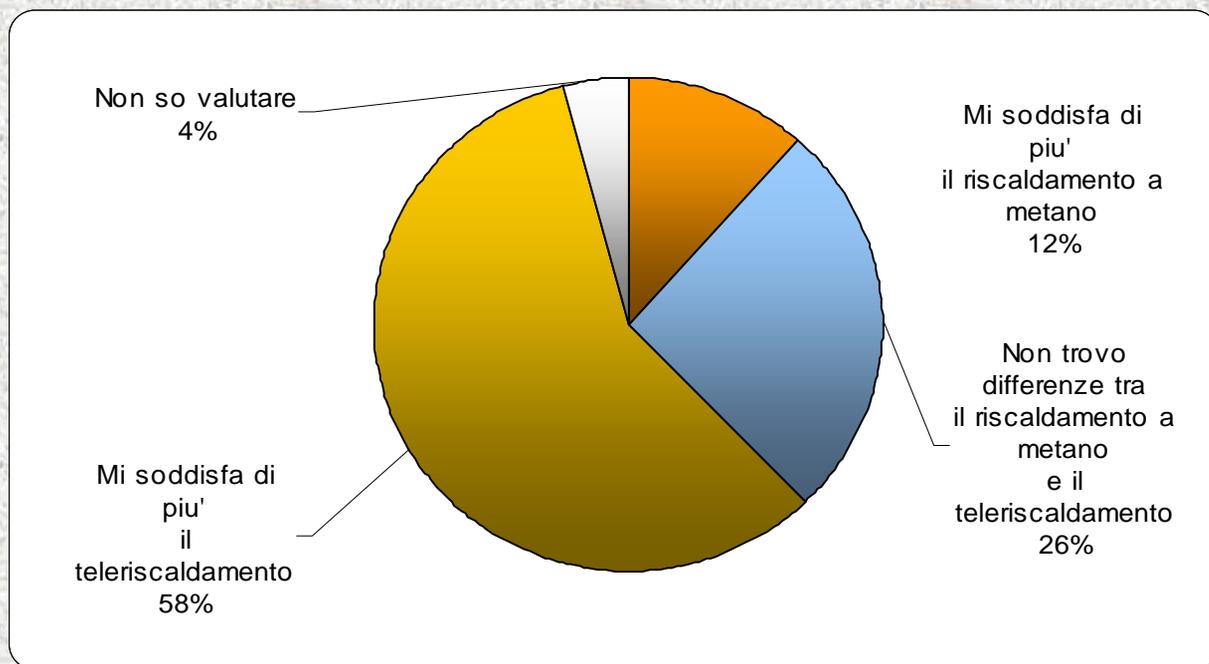
7.17. Nell'ultimo anno è stato temporaneamente interrotto il teleriscaldamento nella sua abitazione?



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

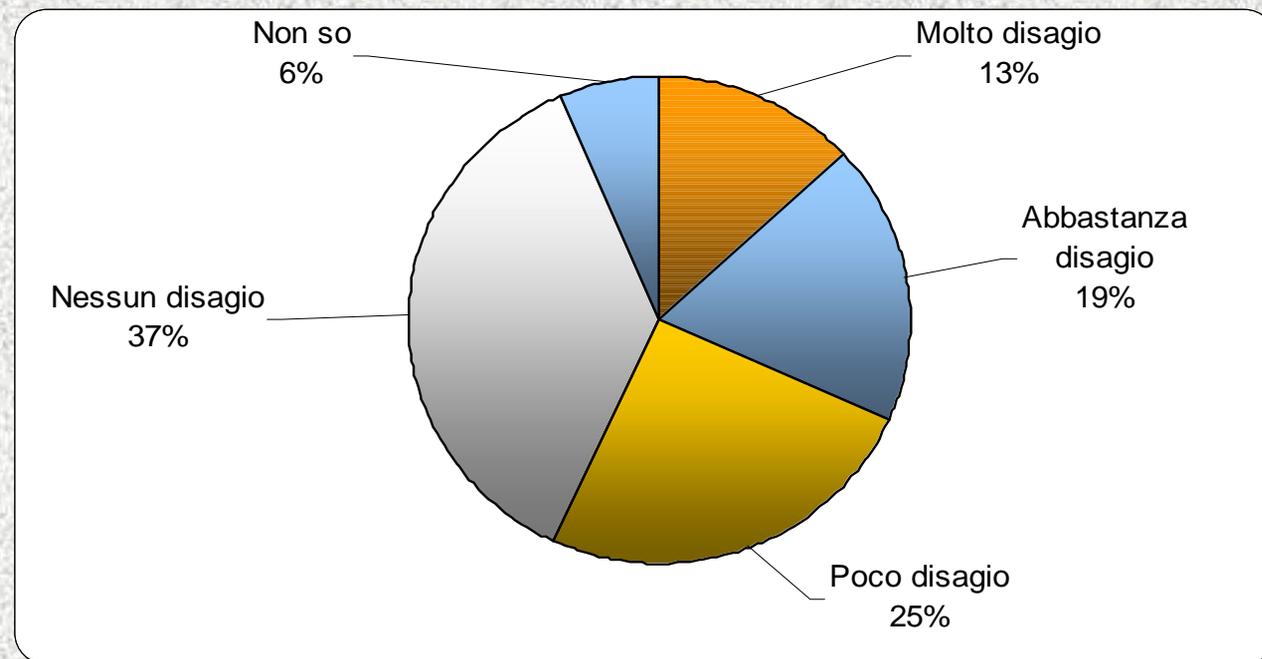
7.18. Confronto fra il teleriscaldamento e gli altri sistemi di riscaldamento



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.

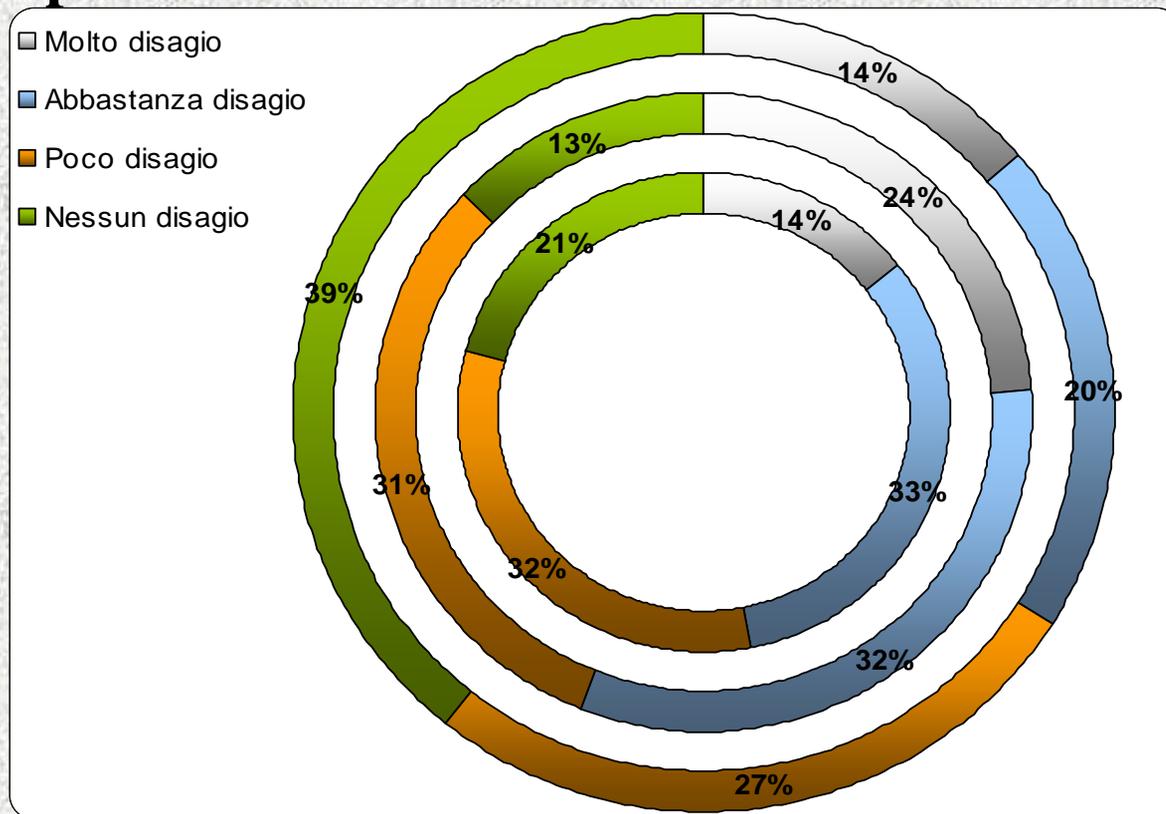
Base: gli intervistati che dispongono del teleriscaldamento

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%).

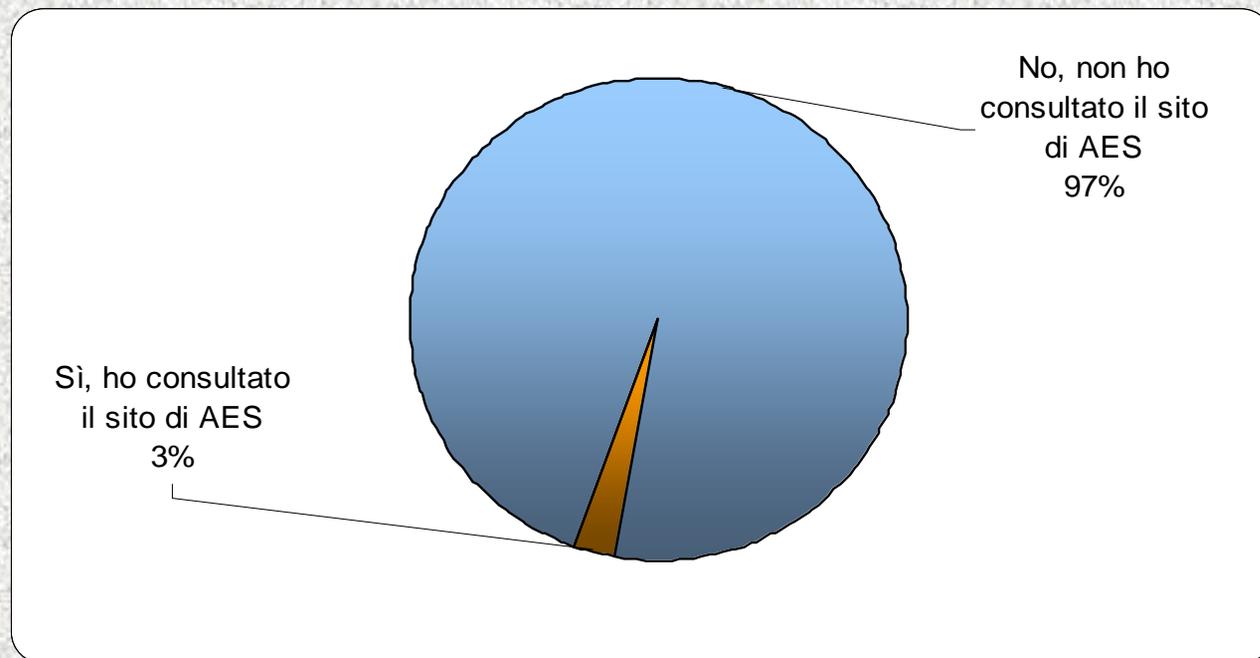
7.19. Disagio per i cantieri del teleriscaldamento



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) 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'Agencia 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.