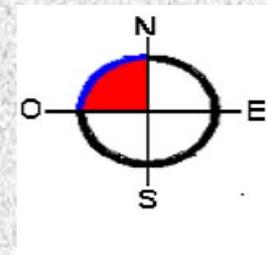


Novembre - Dicembre 2007

# 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

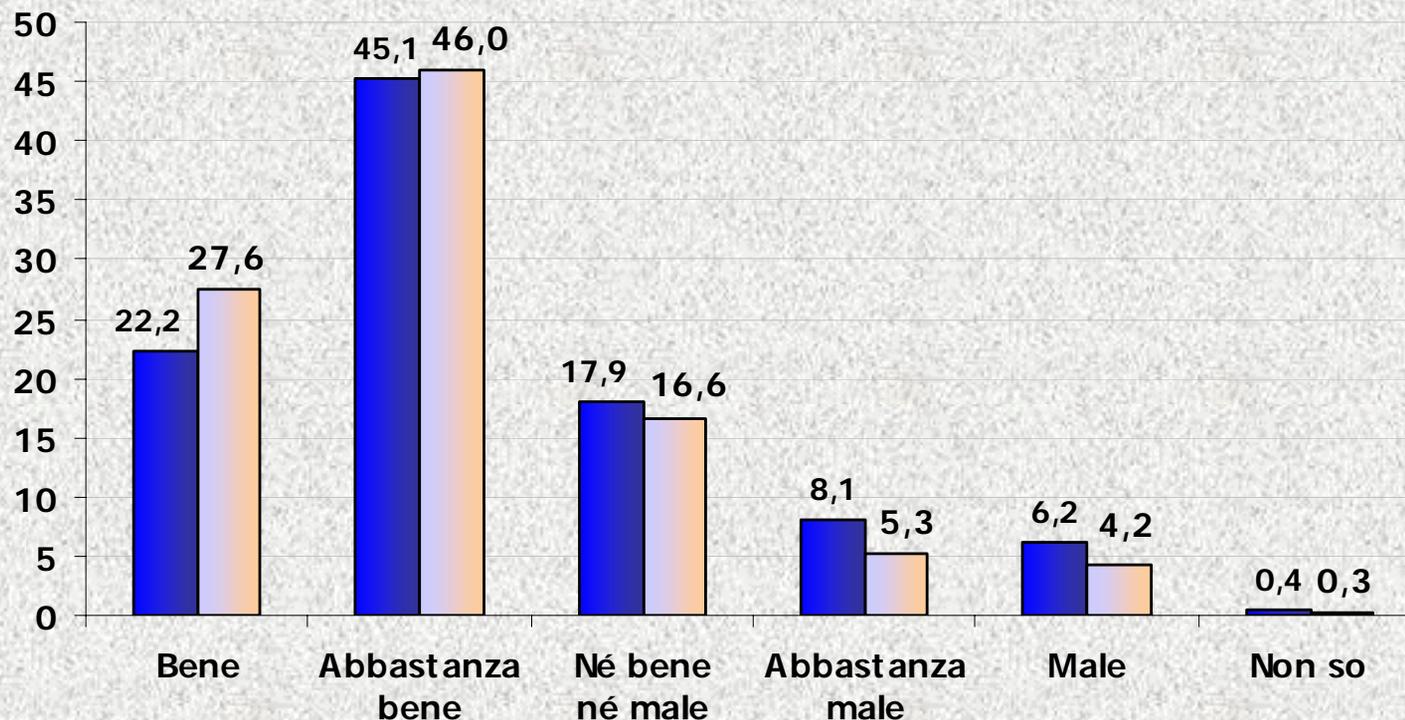
	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365.803	283	47,2%	47,2%	5,9
Femmine	409.750	317	52,8%	52,8%	5,6
18 - 24 anni	51.581	40	6,7%	6,6%	7,9
25 - 34 anni	123.400	96	15,9%	15,9%	7,5
35 - 44 anni	149.129	115	19,2%	19,2%	7,3
45 - 54 anni	121.375	94	15,7%	15,6%	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.

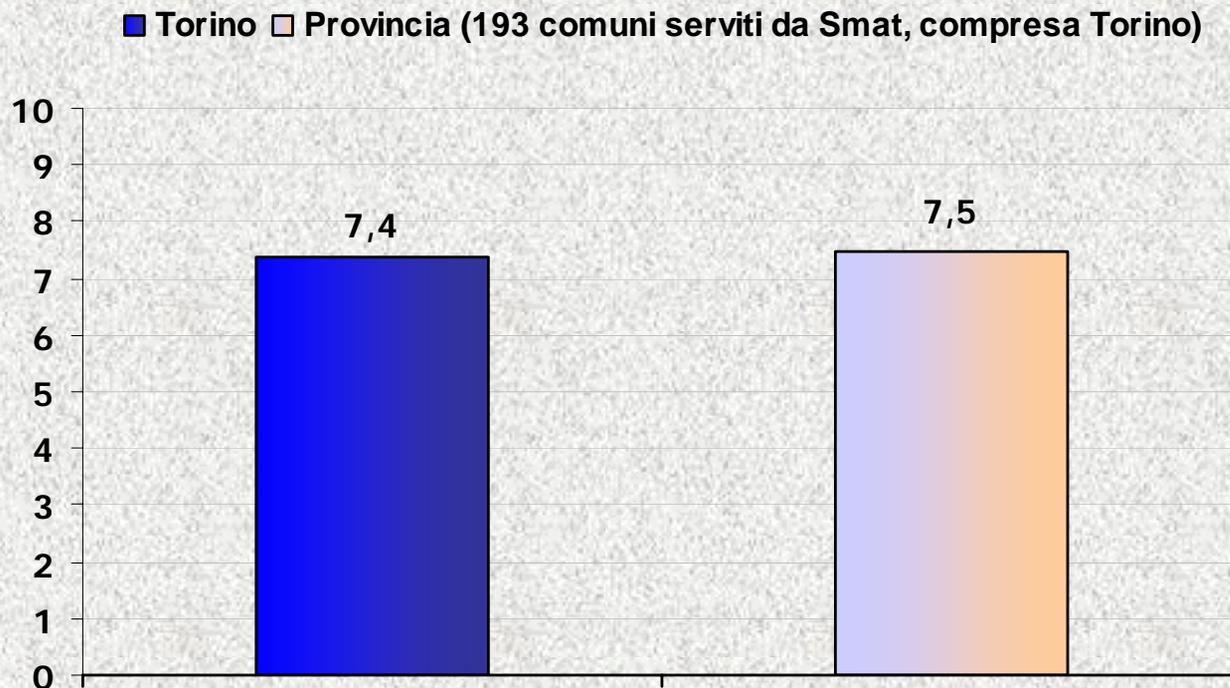
### 3.2. Secondo Lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? Andamento primavera 2001 - autunno 2007 (Torino)



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).

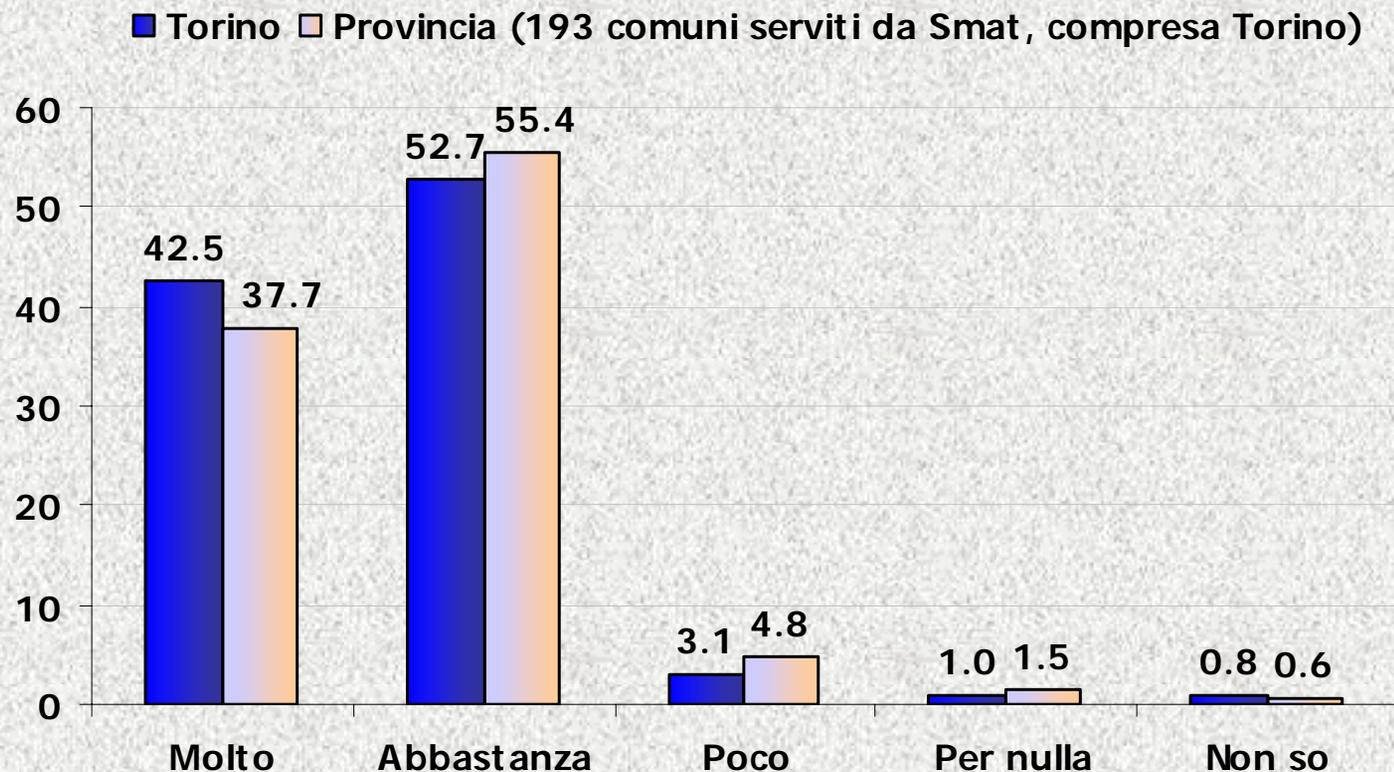
### 3.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Andamento autunno 2003 - autunno 2007 (Torino)



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.

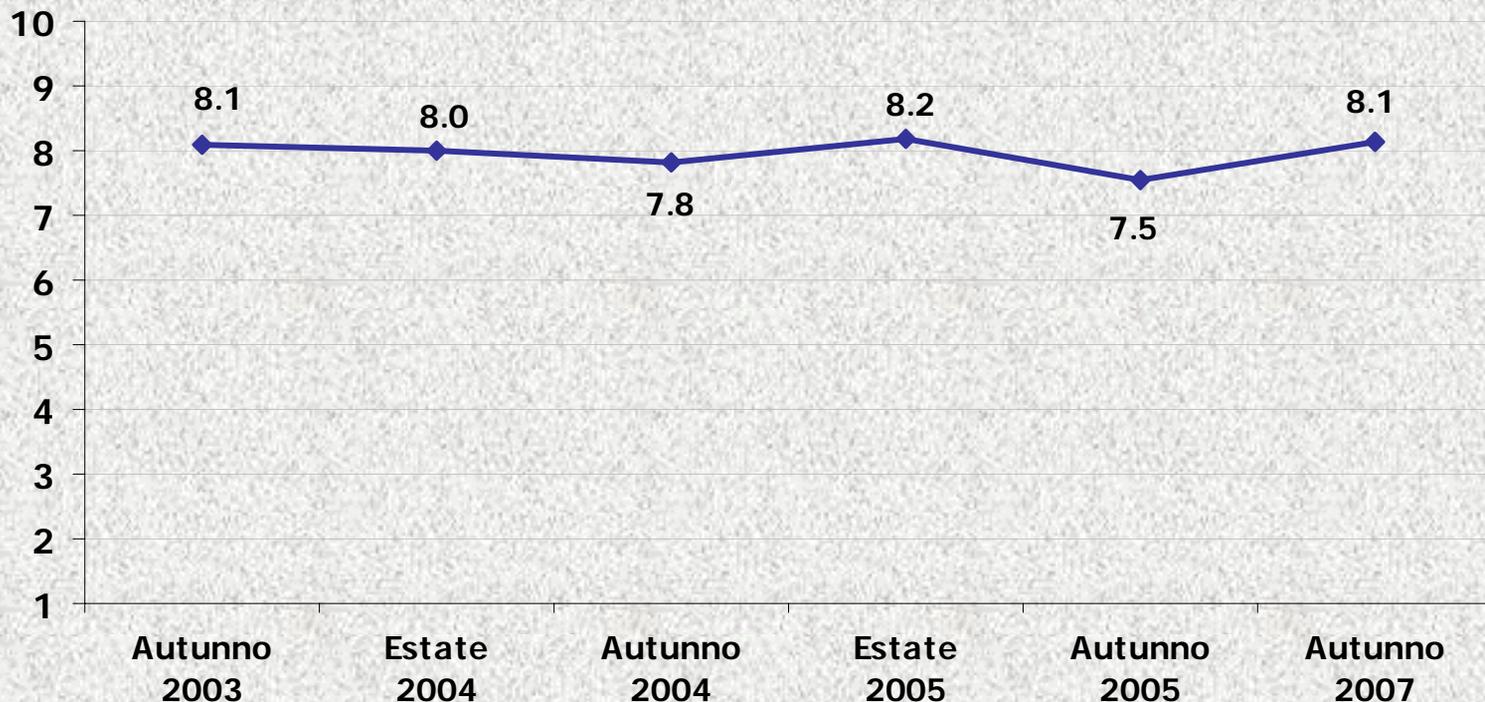
### 3.4. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede?



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?

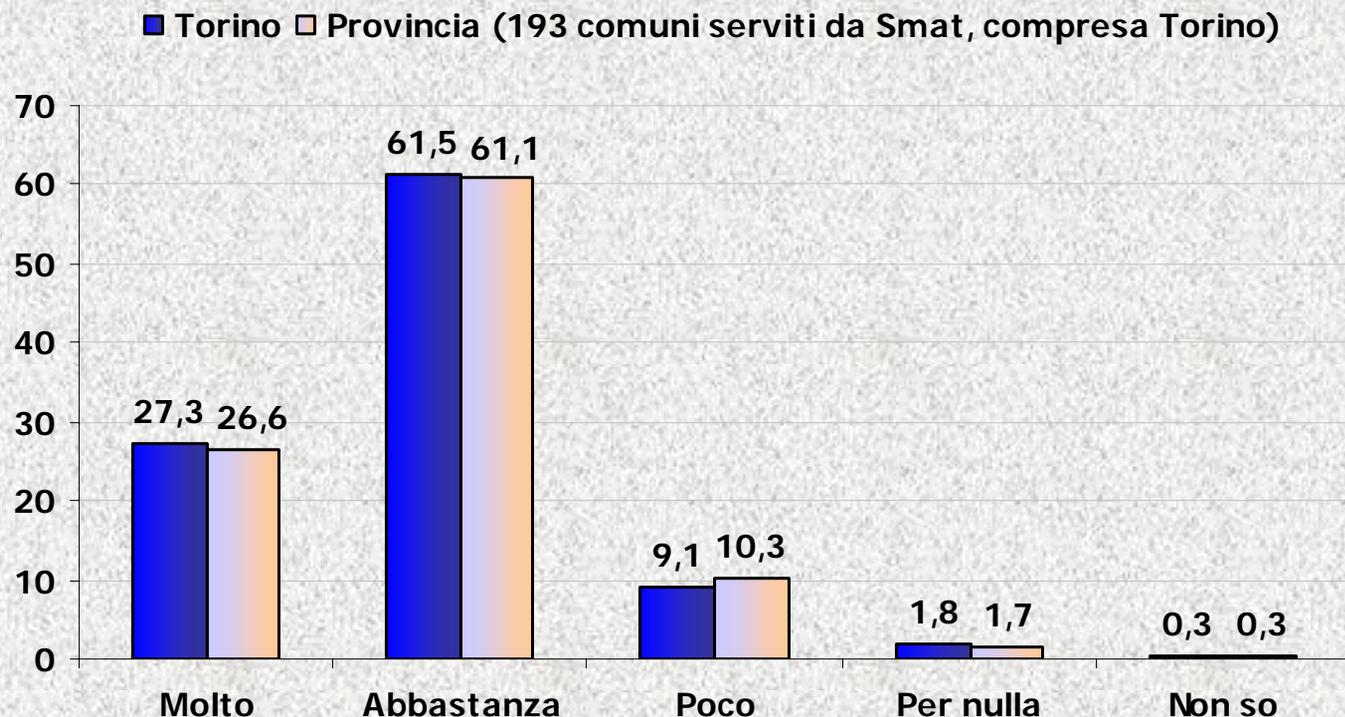
Andamento autunno 2003 - autunno 2007 (Torino)



Linea: valutazione media del servizio

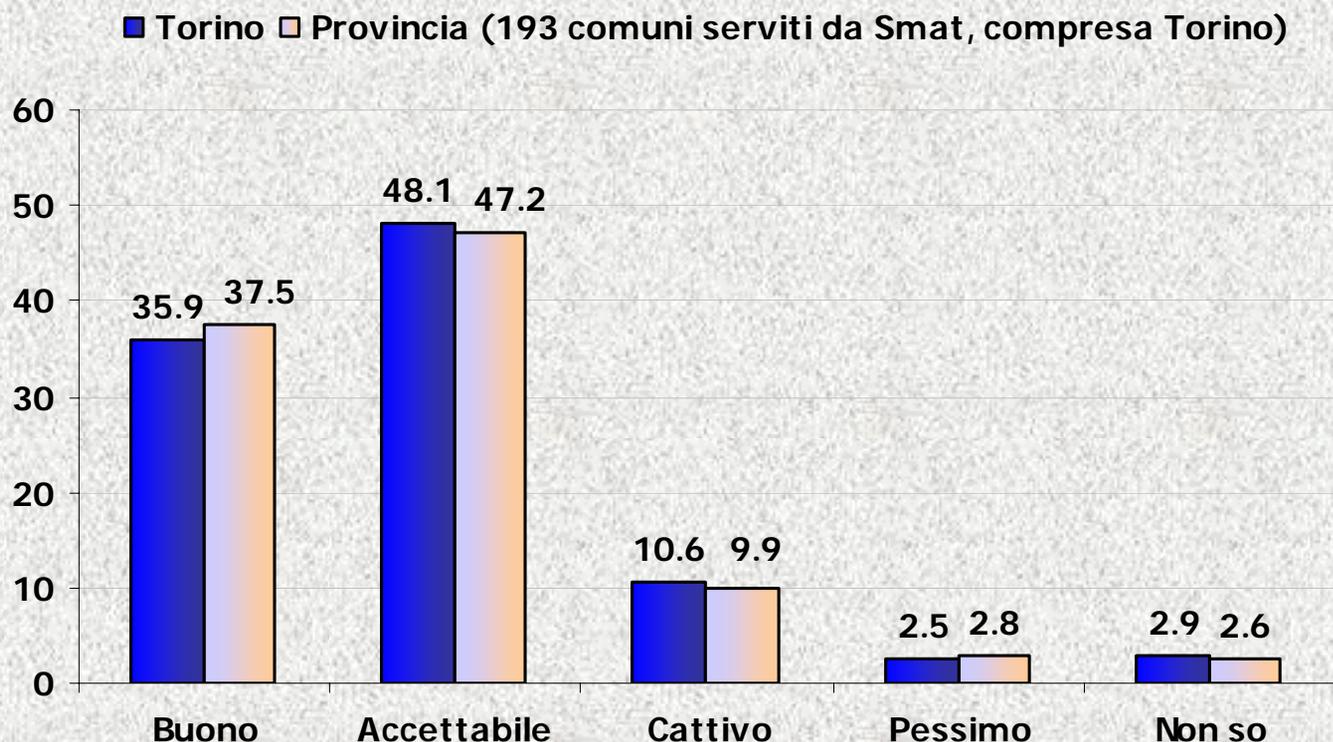
Nel biennio 2005-2007, il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua registrato nel capoluogo torinese è lievemente cresciuto, aumentando di circa 0,6 punti.

### 3.5. Soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto



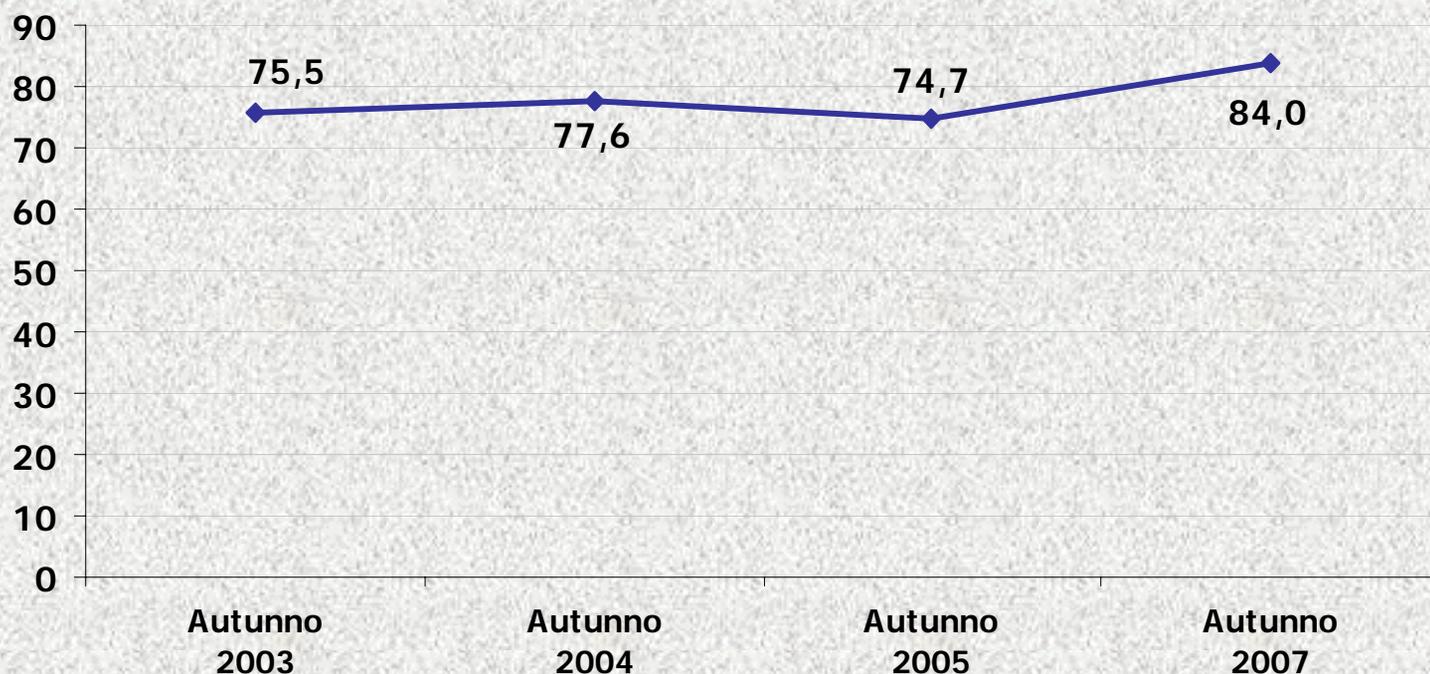
Vi è una generale soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto della propria abitazione. Fra i torinesi e gli abitanti dei 193 comuni della Provincia prevalgono nettamente i giudizi positivi (molto o abbastanza soddisfatti: 88,8% a Torino; 87,7% nei 193 comuni della Provincia). Soltanto una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

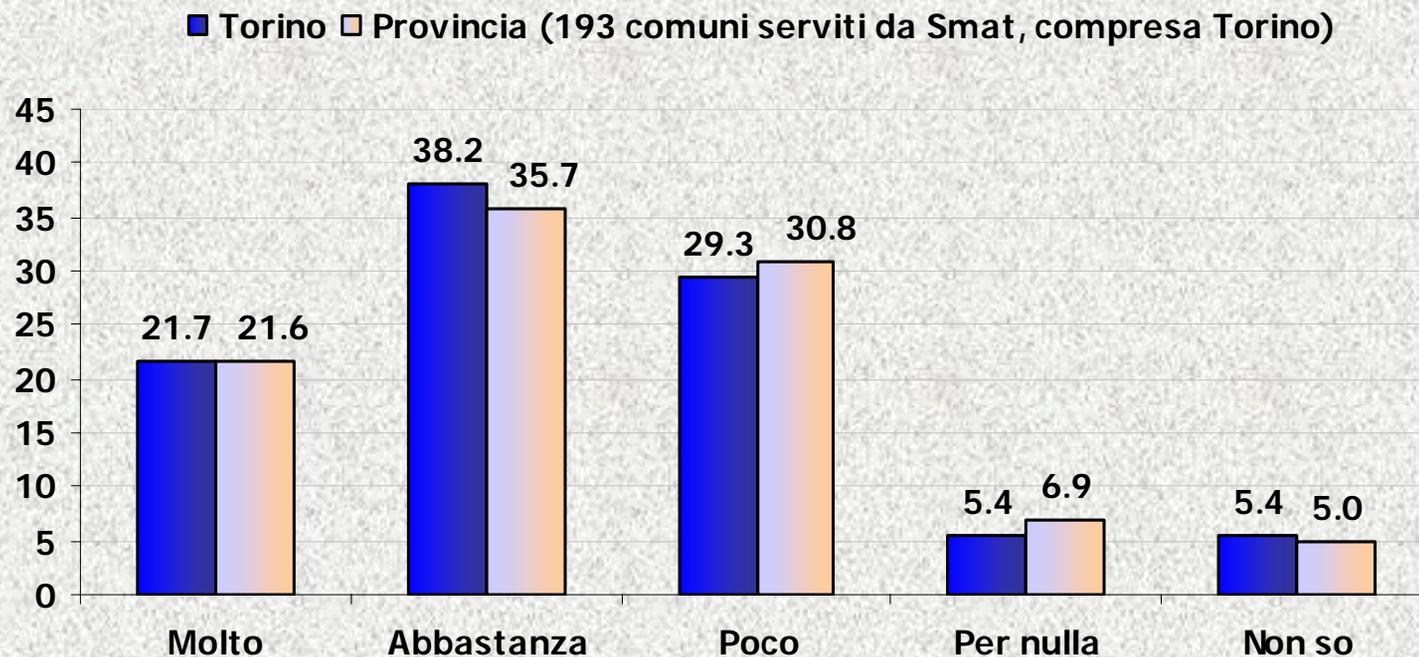
### 3.6. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. Andamento autunno 2003 - autunno 2007 (Torino)



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

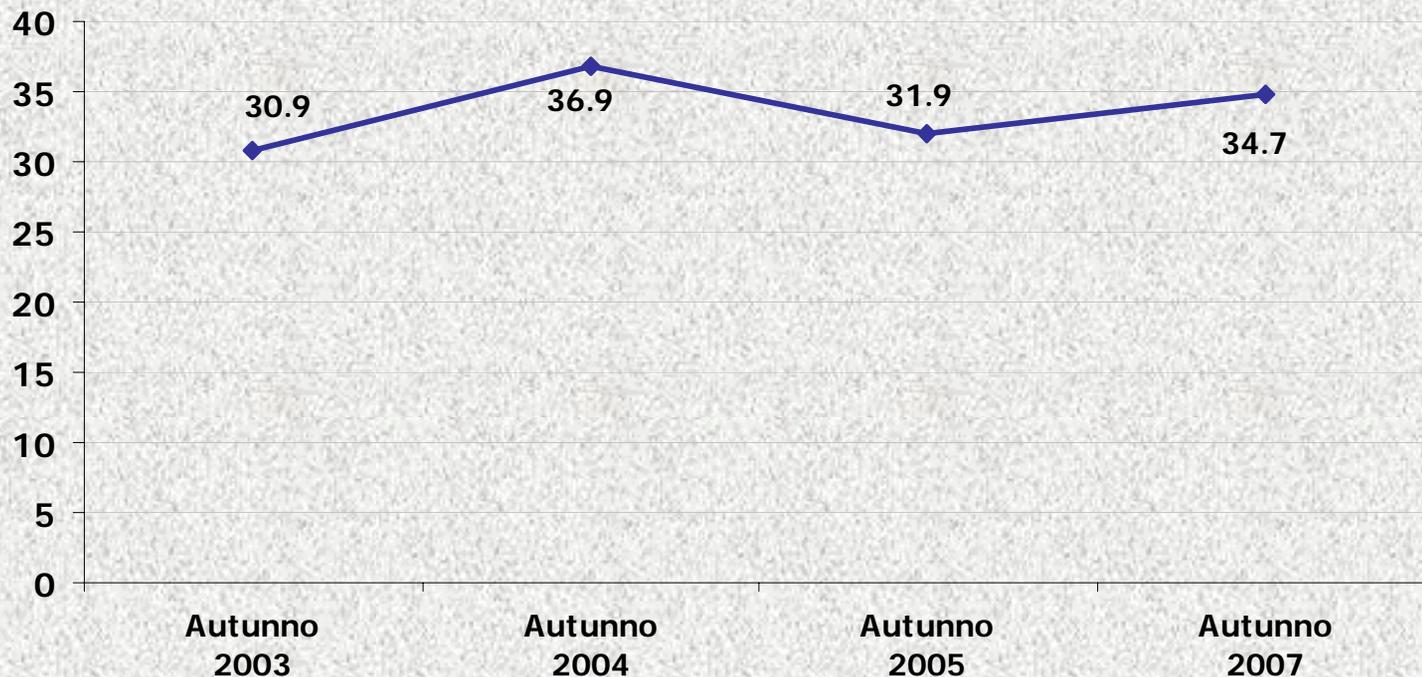
Negli ultimi due anni, la quota di torinesi che reputano buono o accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto è aumentato di circa 9 punti percentuali, raggiungendo, nel 2007, un livello superiore a quello registrato negli anni precedenti.

### 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?

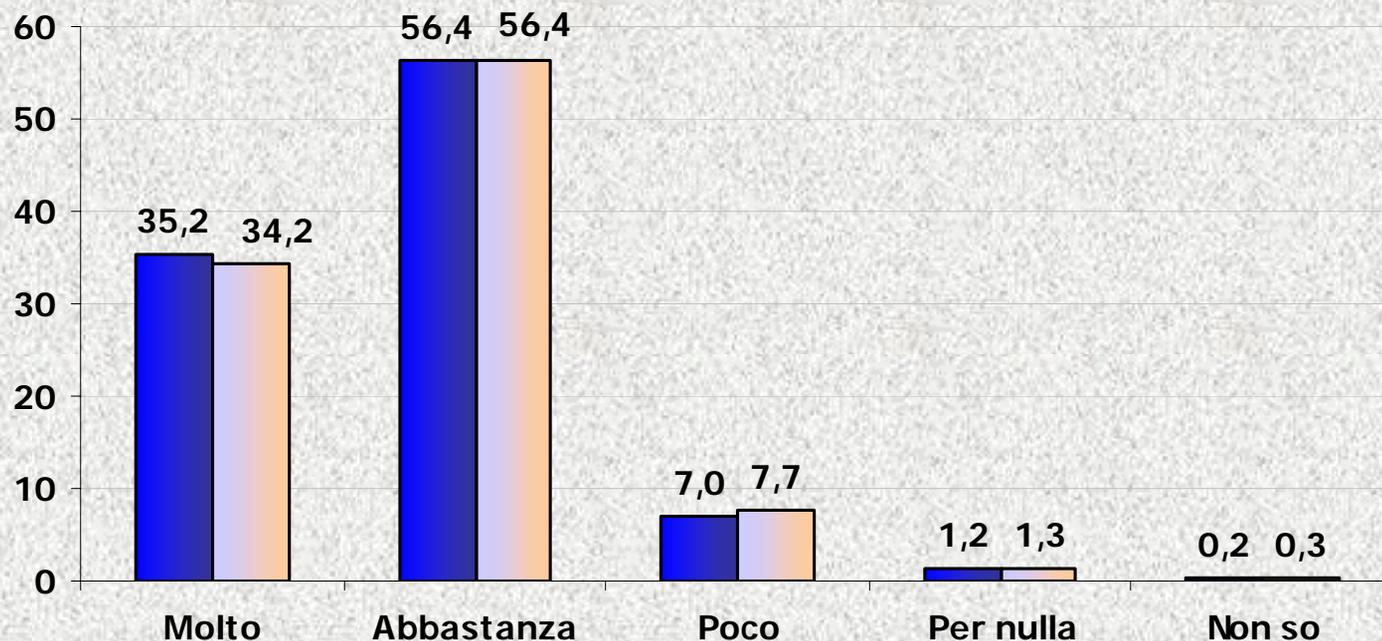


Linea: percentuale di risposte "Poco" o "Per nulla"

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?

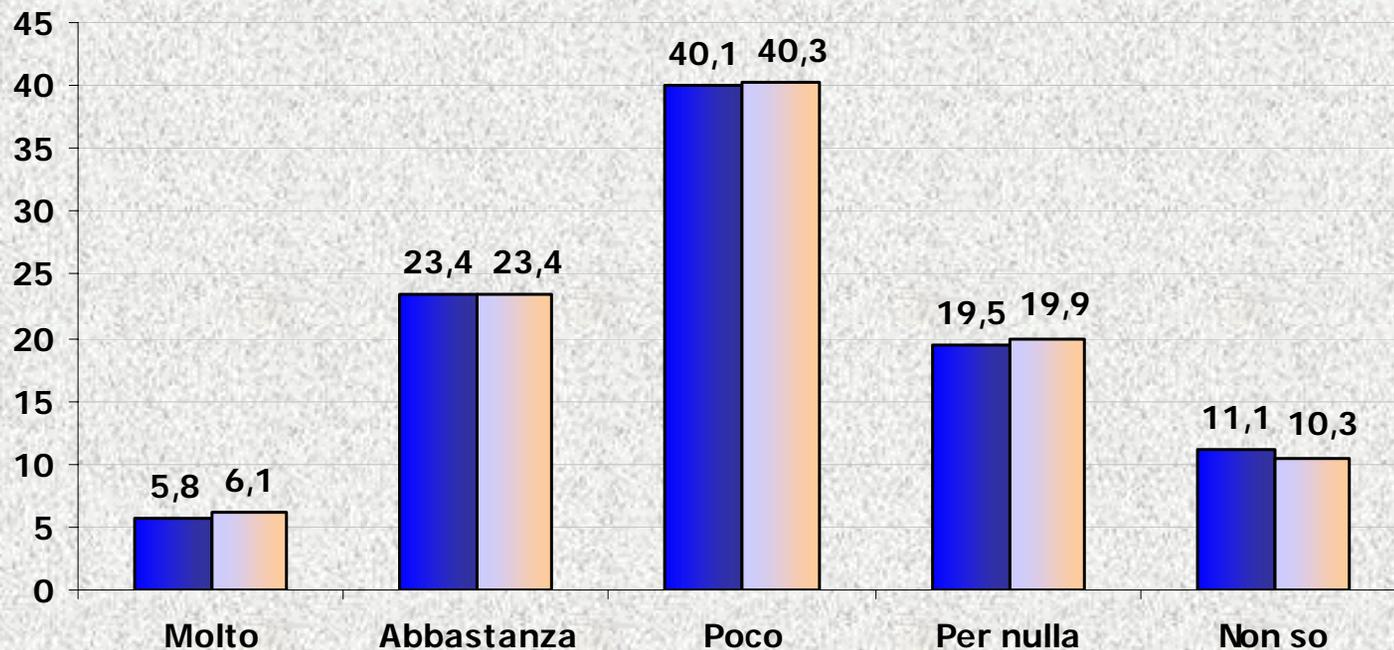
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



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?

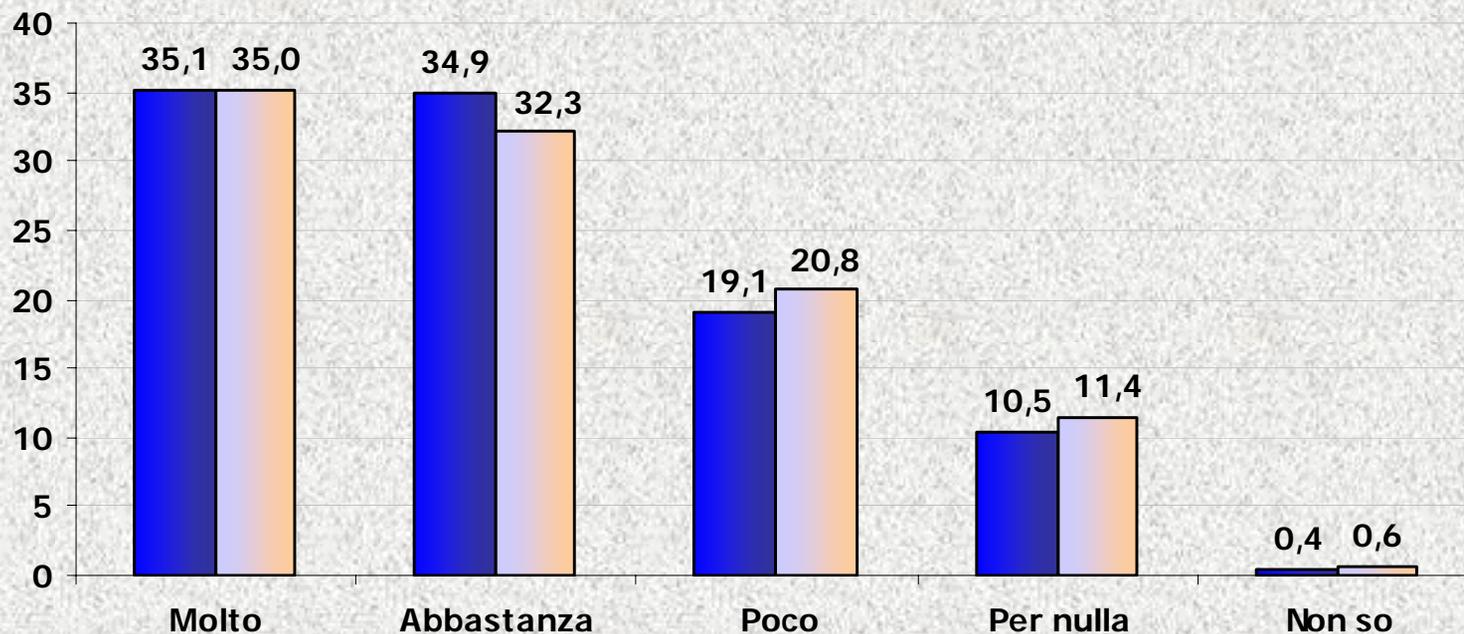
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



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.

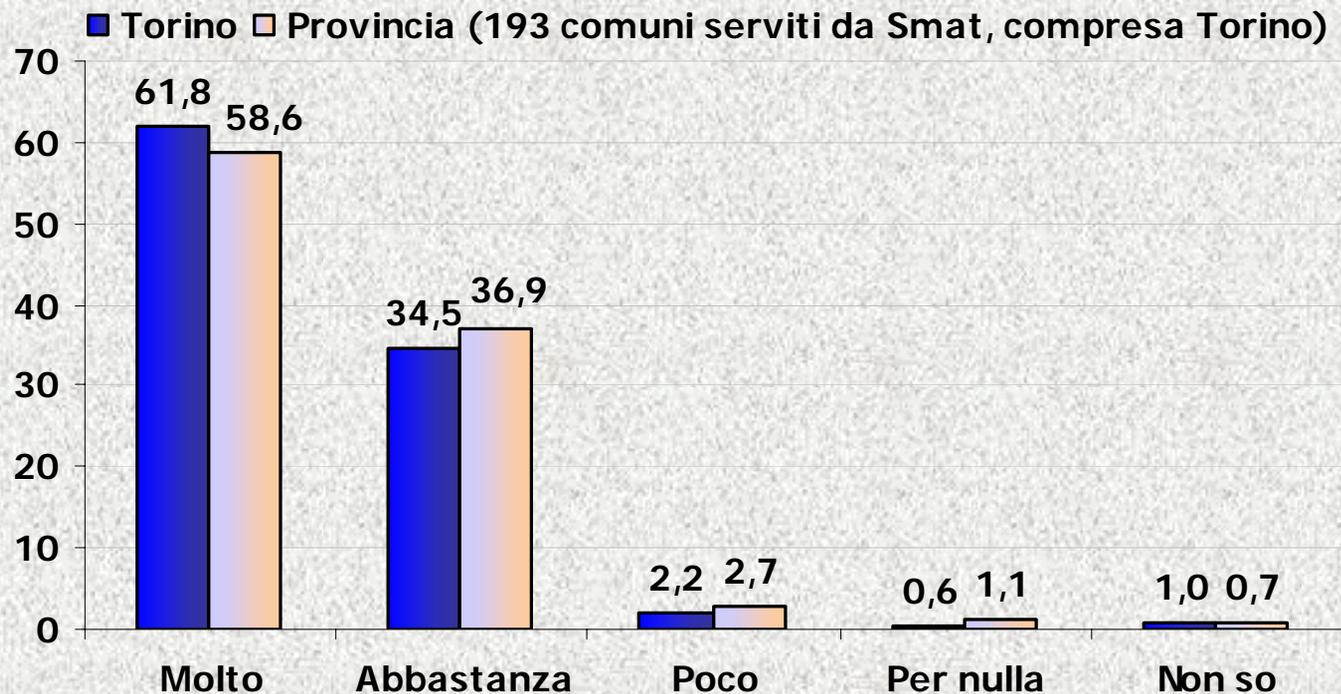
### 3.9. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?

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



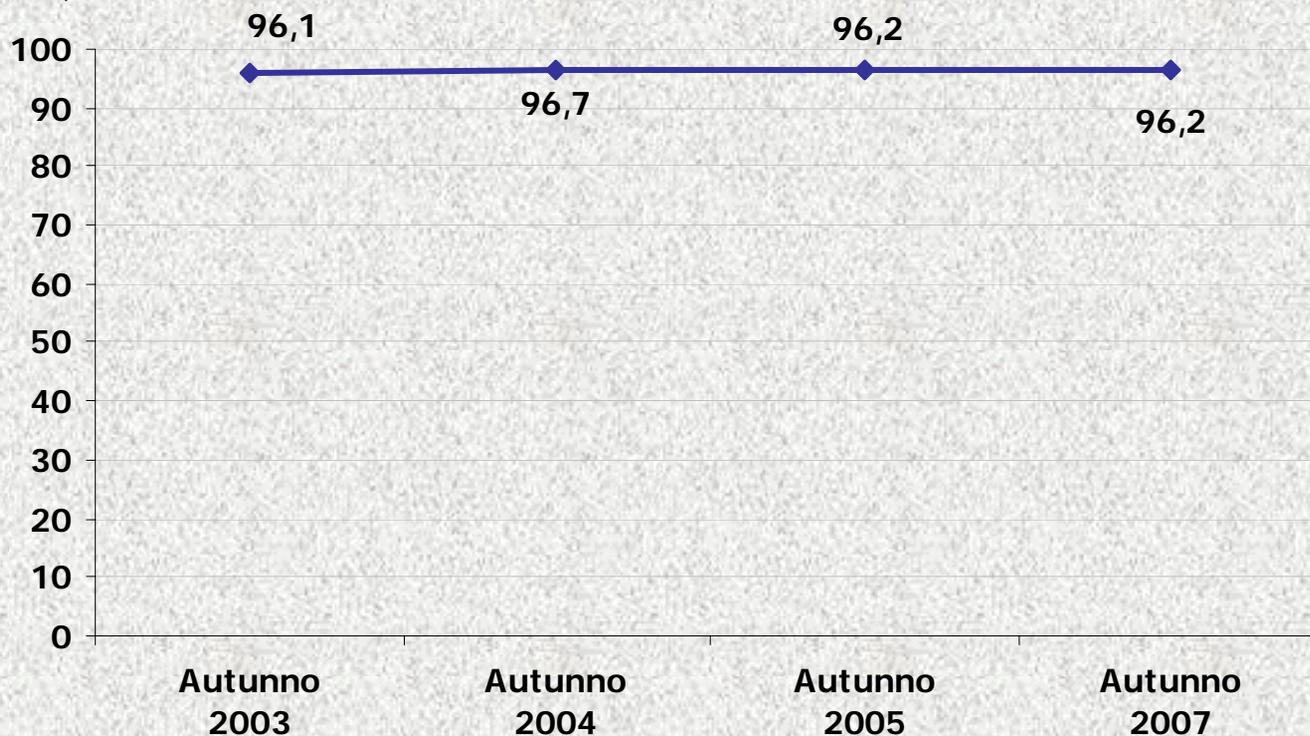
Ritroviamo un segnale di soddisfazione per la qualità dell'acqua erogata dall'azienda. Le due popolazioni intervistate valutano molto o abbastanza positivamente l'acqua del rubinetto anche per quel che riguarda l'assenza di odore (Torino=70,0%; 193 comuni della Provincia=67,3%). Ad essere meno soddisfatto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

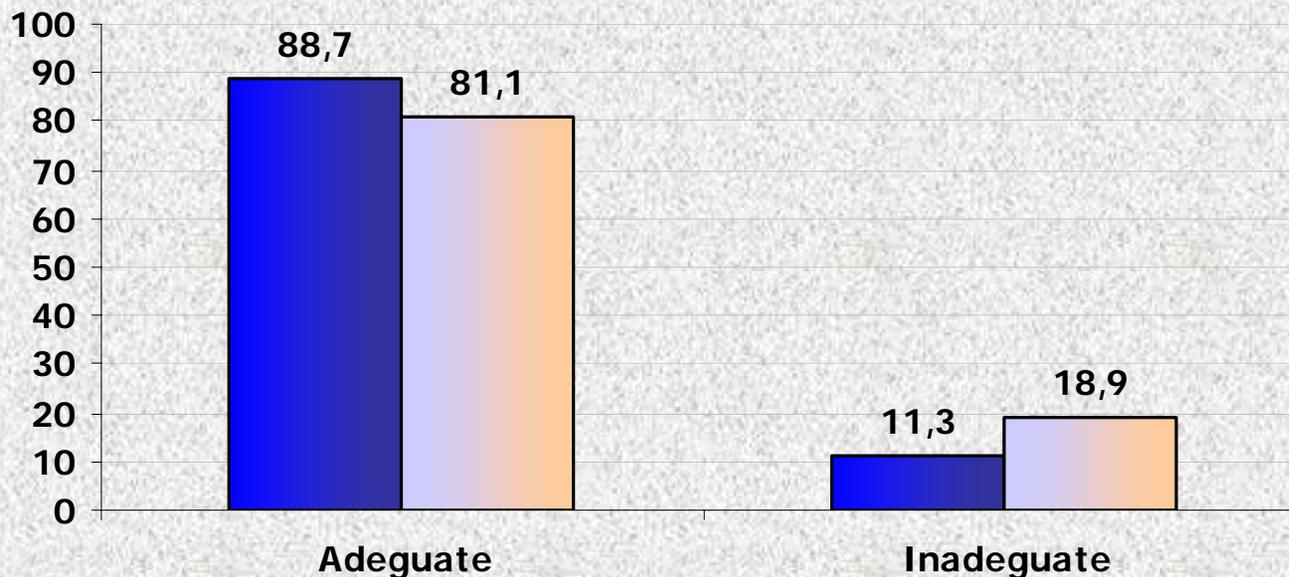


Linea: percentuale di risposte “Molto” o “Abbastanza”

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)

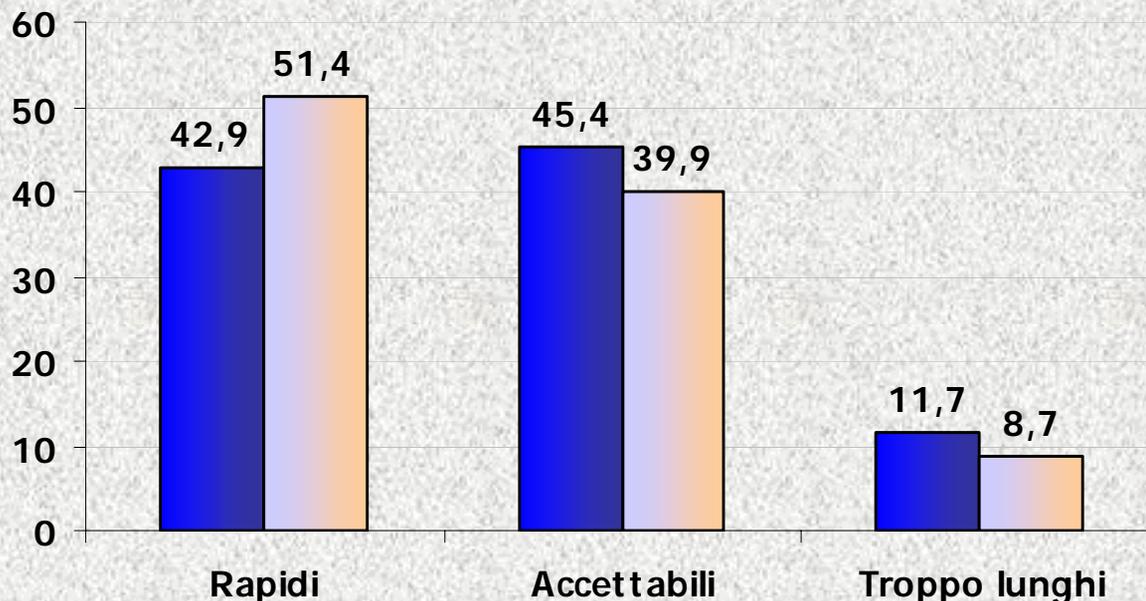


Base: chi dichiara che negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua. Dati al netto del "Non so"

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:

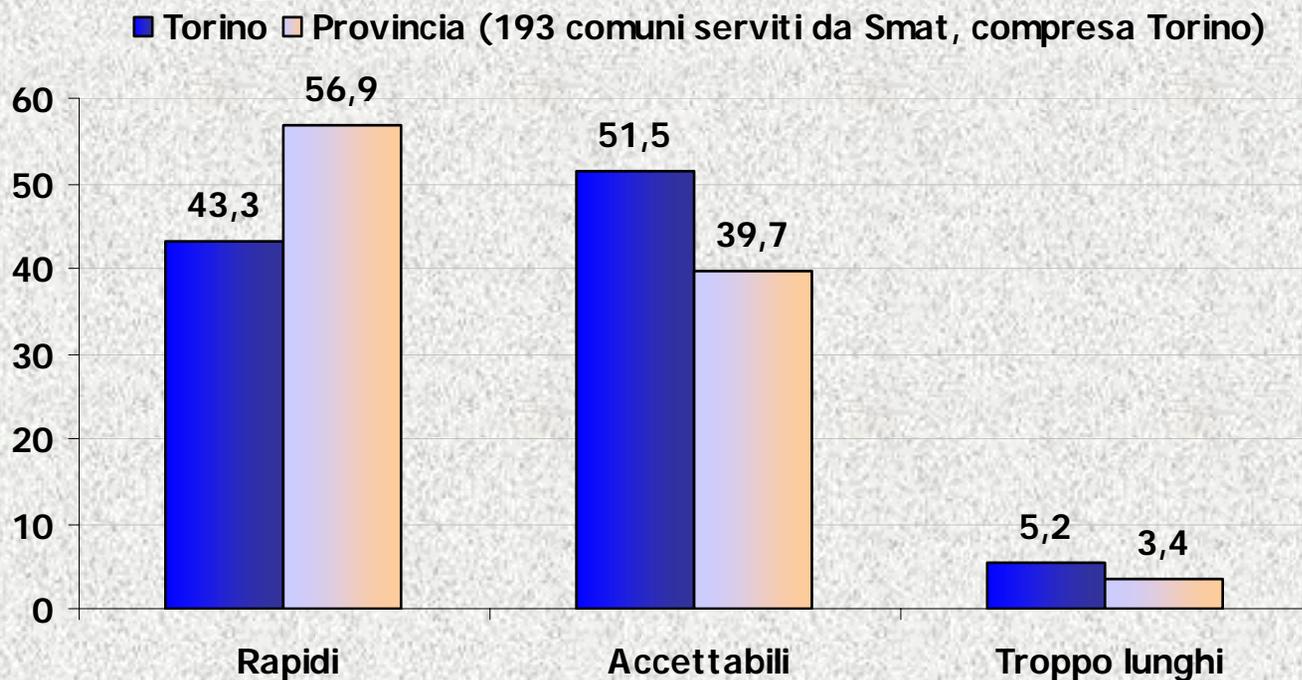
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



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:

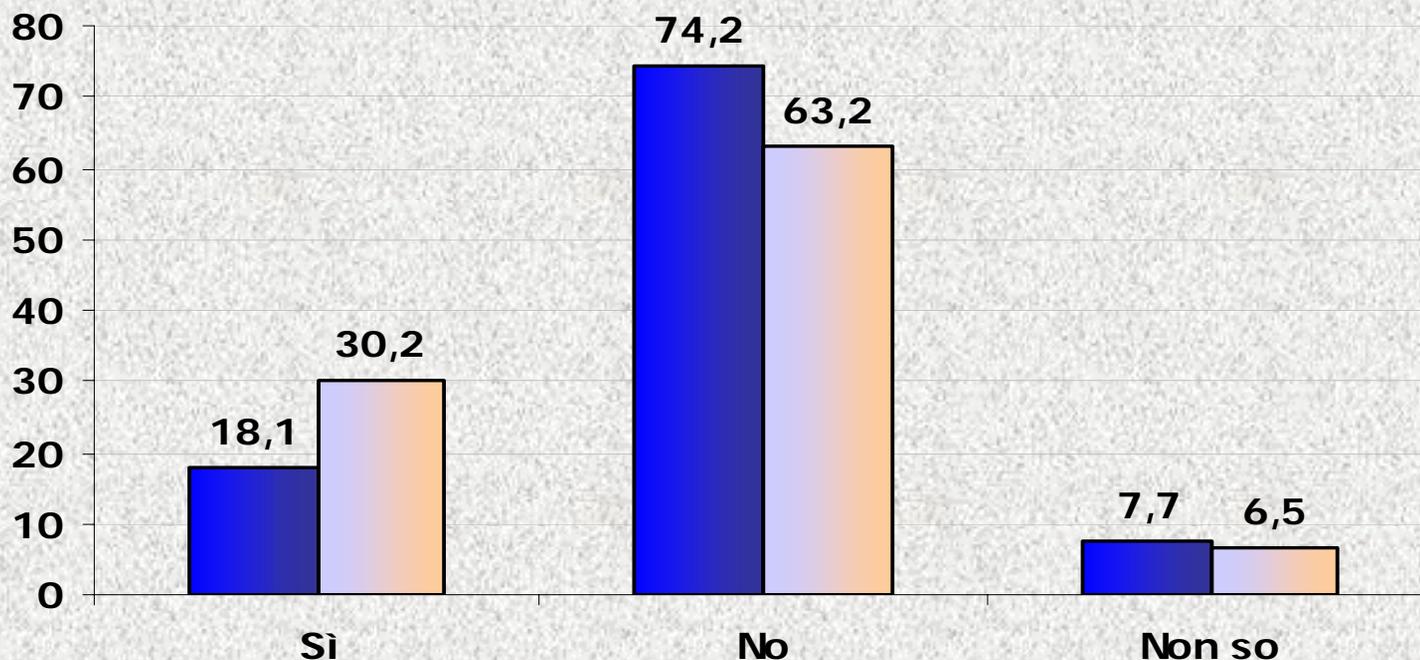


Base: chi ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto. Dati al netto del "Non so" e del "Non ricordo"

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?

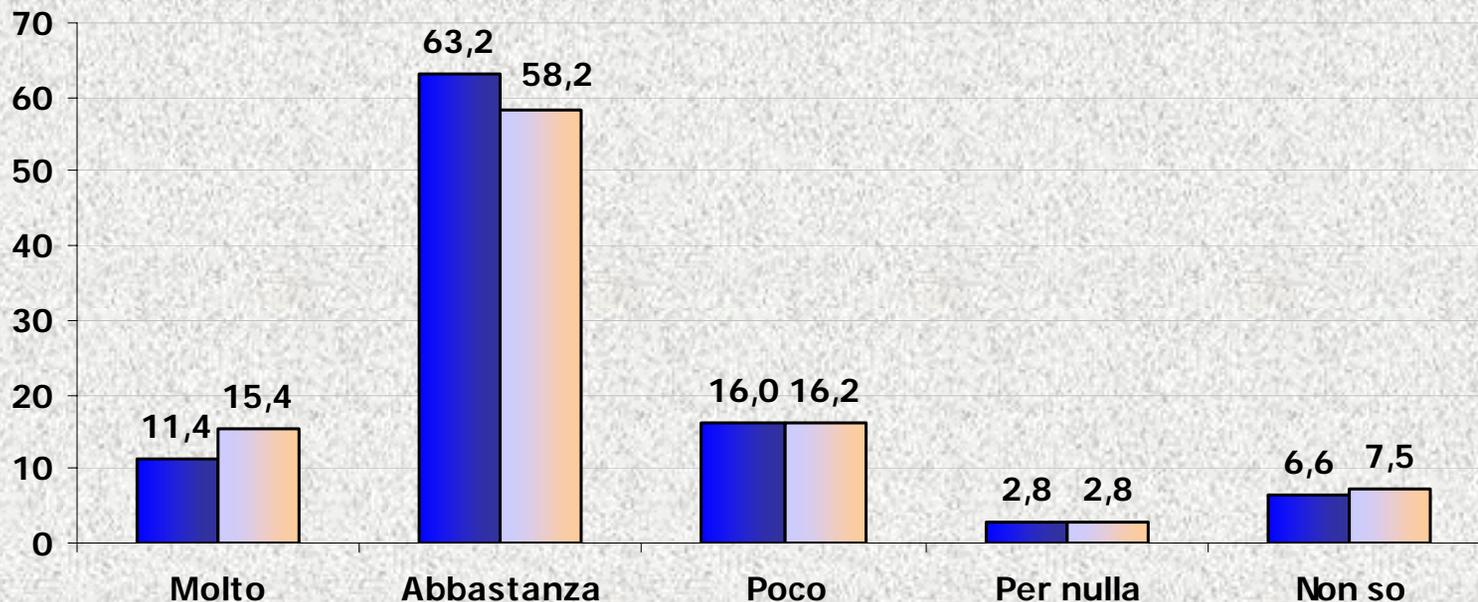
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



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?

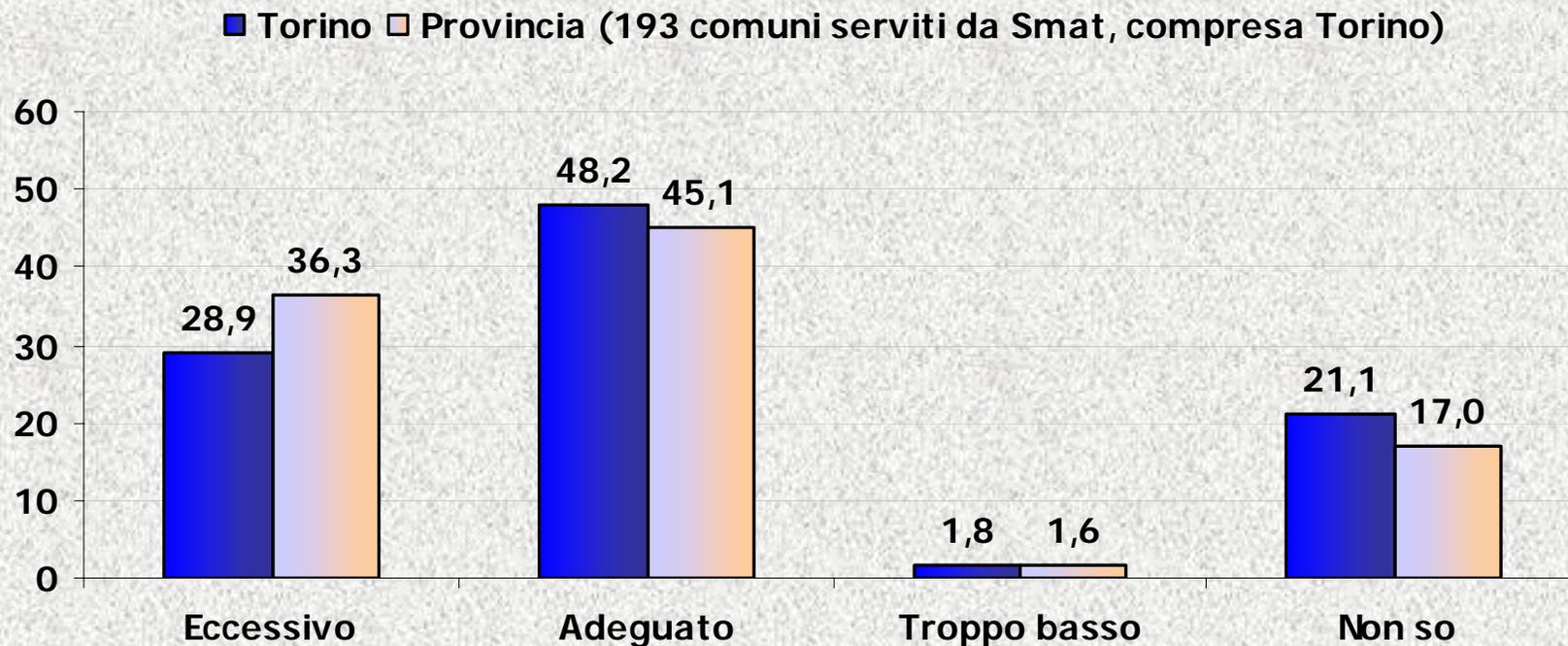
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



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

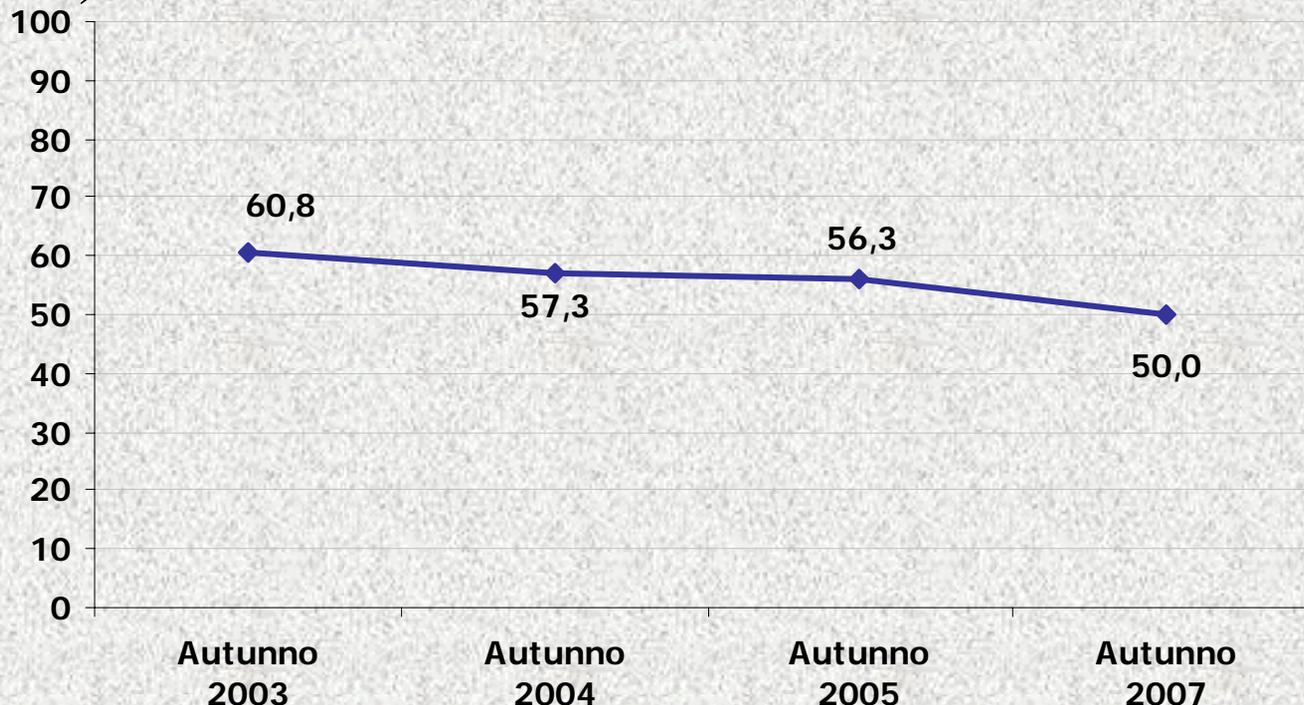
In entrambi i territori considerati, la stragrande maggioranza di chi, negli ultimi dodici mesi, ha visionato la bolletta dell'acqua potabile ritiene che essa sia molto o abbastanza chiara nel far capire come viene calcolato il costo del consumo (Torino=74,6%; 193 comuni della Provincia=73,6%).

### 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%).

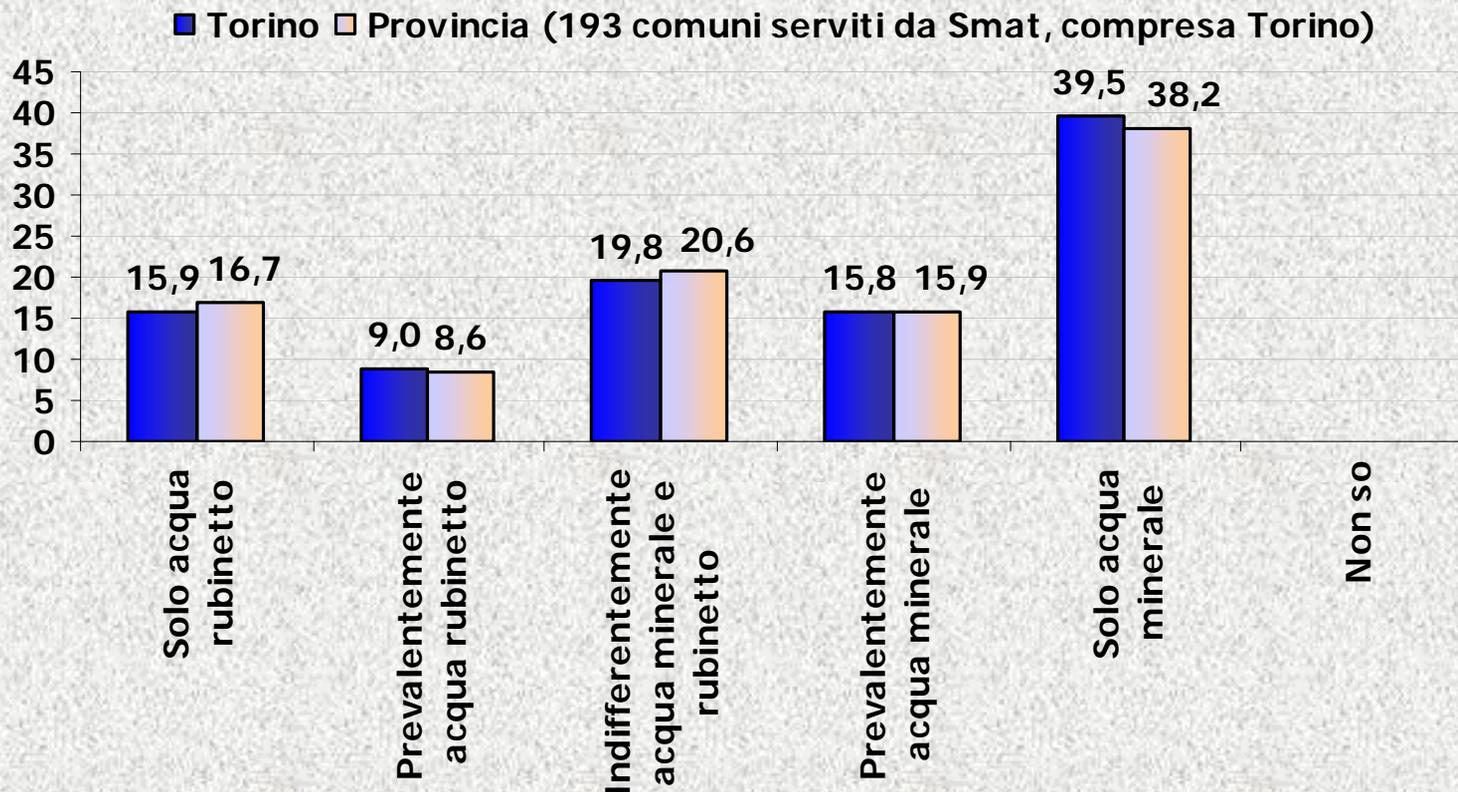
### 3.17. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento autunno 2003 – autunno 2007 (Torino)



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

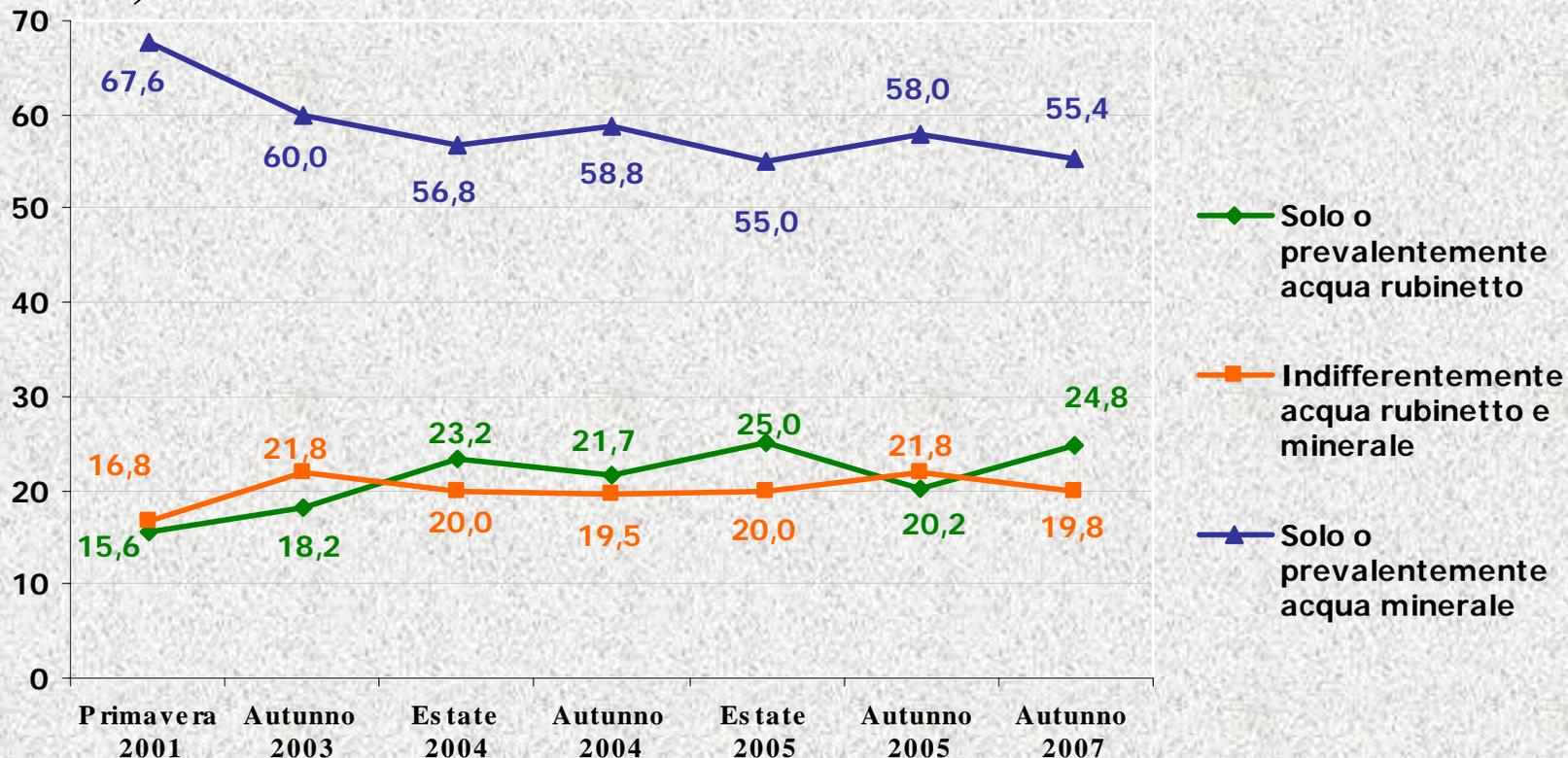
A Torino, la soddisfazione per le tariffe del servizio di erogazione dell’acqua ha registrato, negli ultimi anni, una diminuzione. La quota di torinesi che ritengono adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio rispetto alla qualità offerta è, infatti, sistematicamente calata fra l’autunno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

### 3.18. Lei beve:



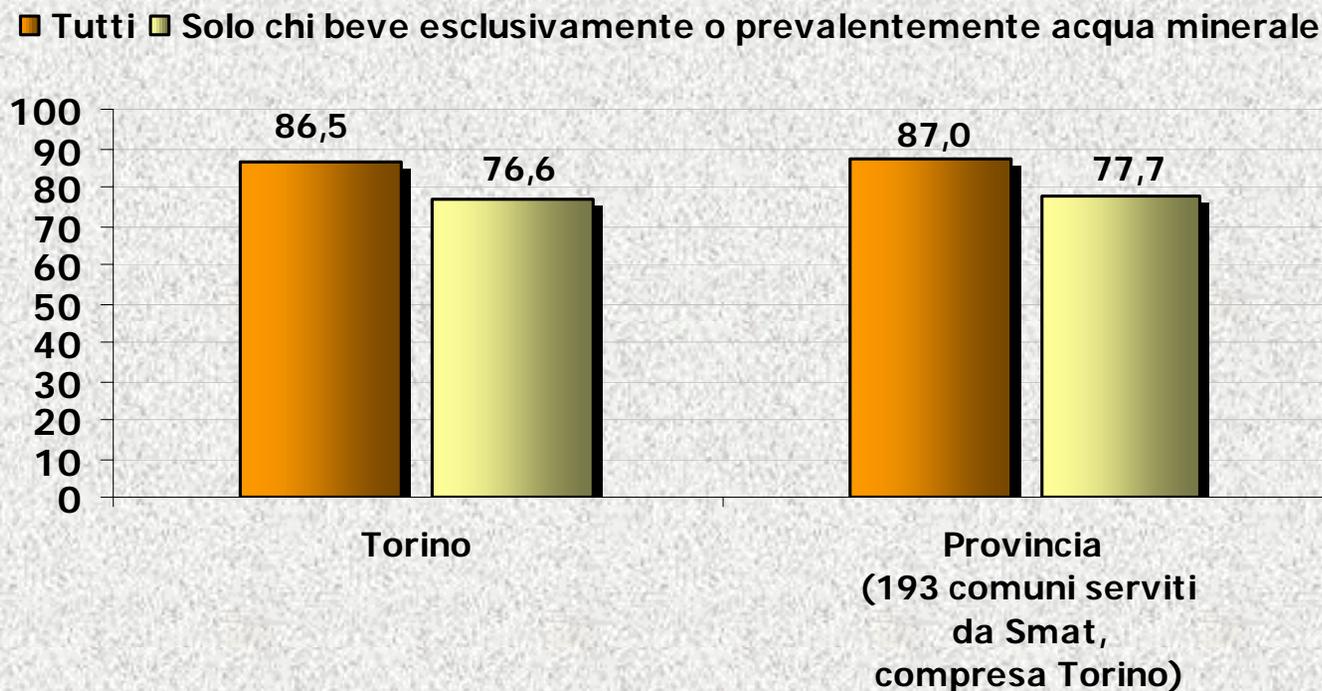
In entrambe le aree considerate, le persone che bevono esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto costituiscono circa un quarto della popolazione. Se a questi si aggiungono coloro che consumano indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale si raggiunge una quota pari a circa il 45% 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.

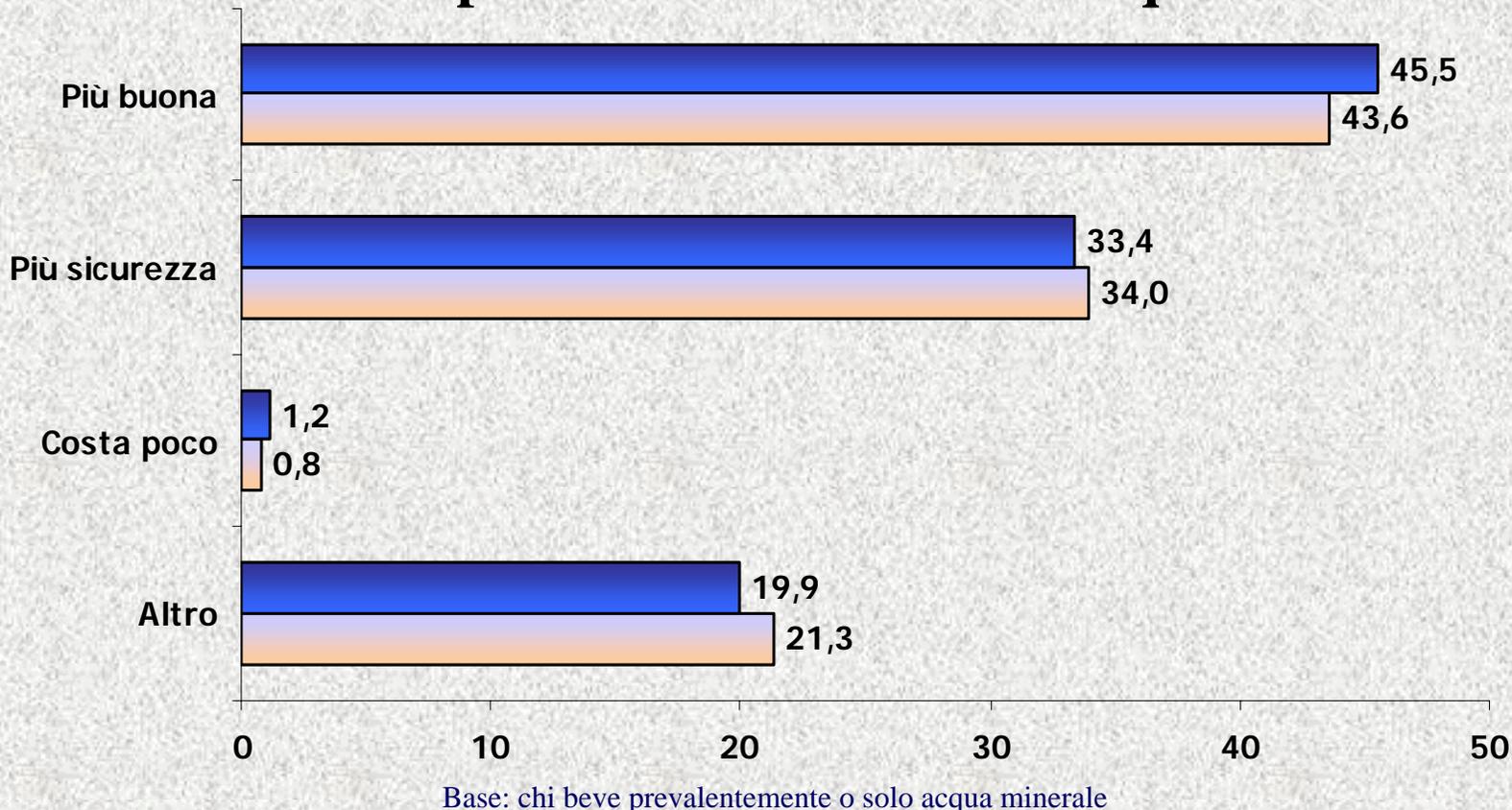
### 3.19. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto in chi beve solo o prevalentemente acqua minerale



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

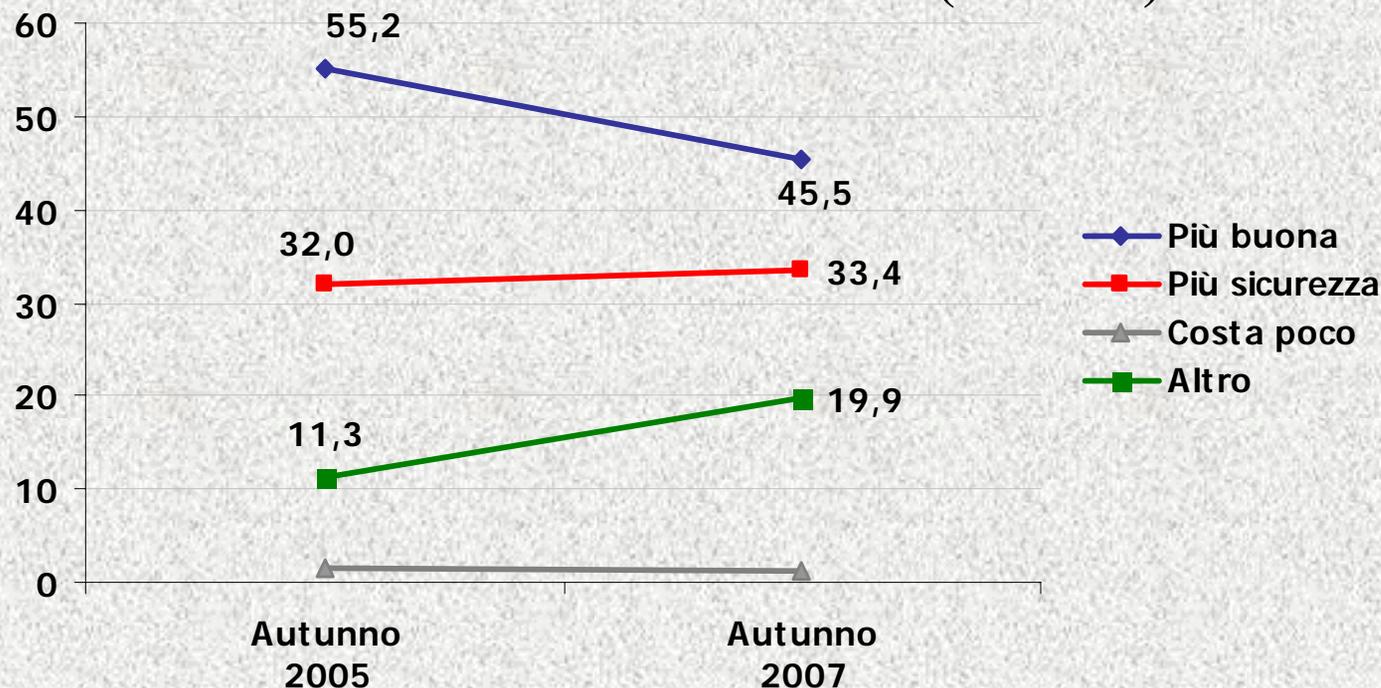
Sia a Torino che nei 193 comuni della Provincia, gli intervistati che bevono esclusivamente o prevalentemente acqua minerale sono sensibilmente meno soddisfatti del sapore dell'acqua del rubinetto rispetto alla popolazione generale.

### 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.

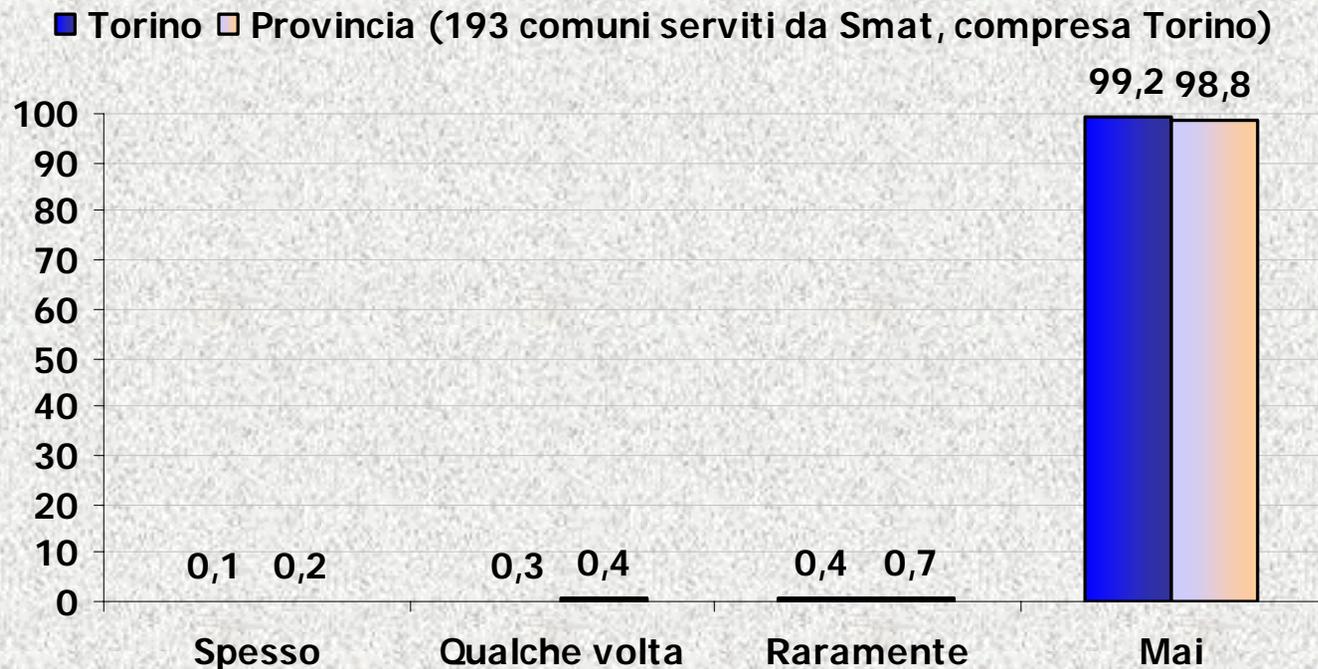
### 3.20. Perché beve prevalentemente o solo acqua minerale? Andamento autunno 2005 - autunno 2007 (Torino)



Base: chi beve prevalentemente o solo acqua minerale

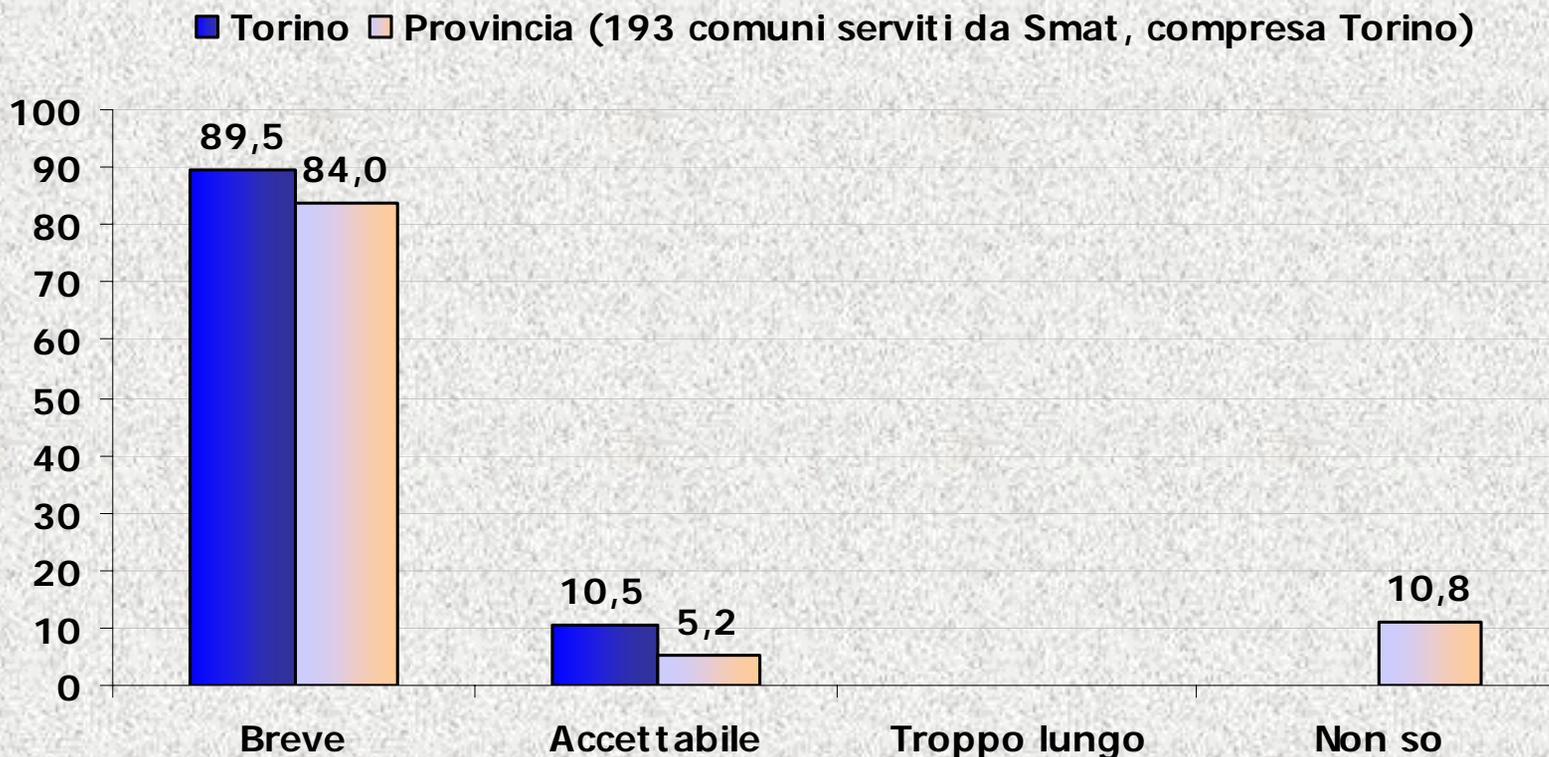
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, si è verificata una sensibile diminuzione dei torinesi che scelgono di bere solo o spesso l'acqua minerale perché la considerano più buona di quella del rubinetto (-9,7 punti percentuali). Sono invece aumentati coloro che preferiscono l'acqua minerale perché la ritengono 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:



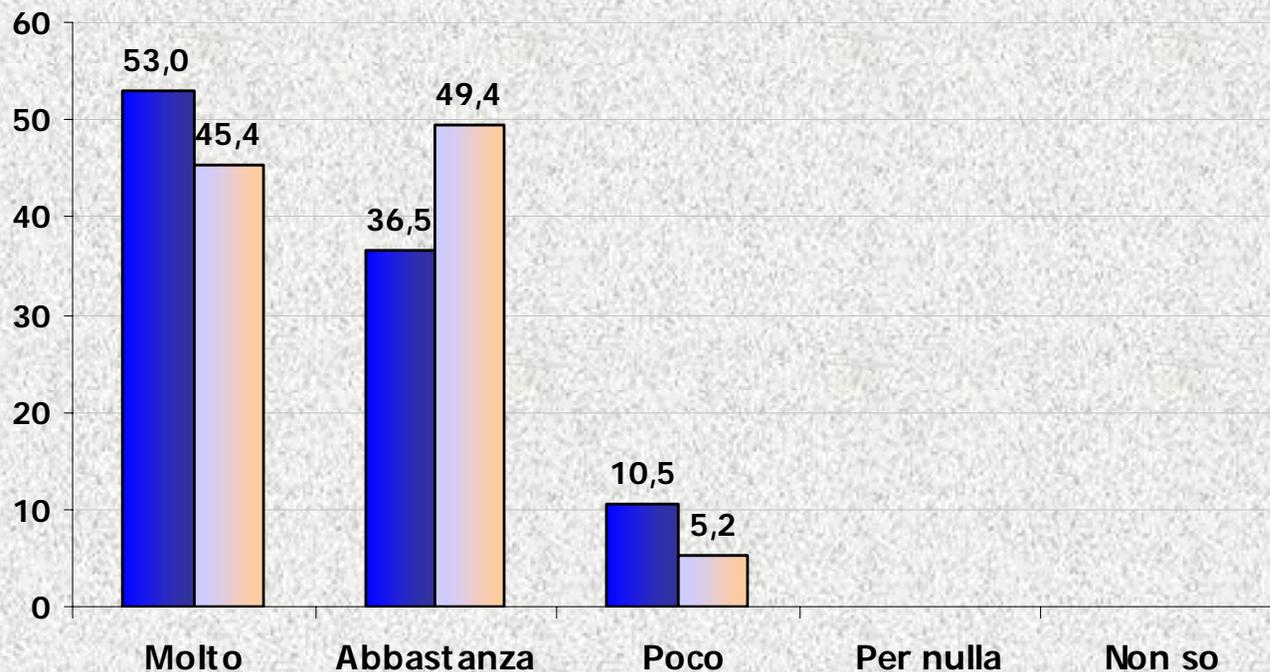
Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

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)



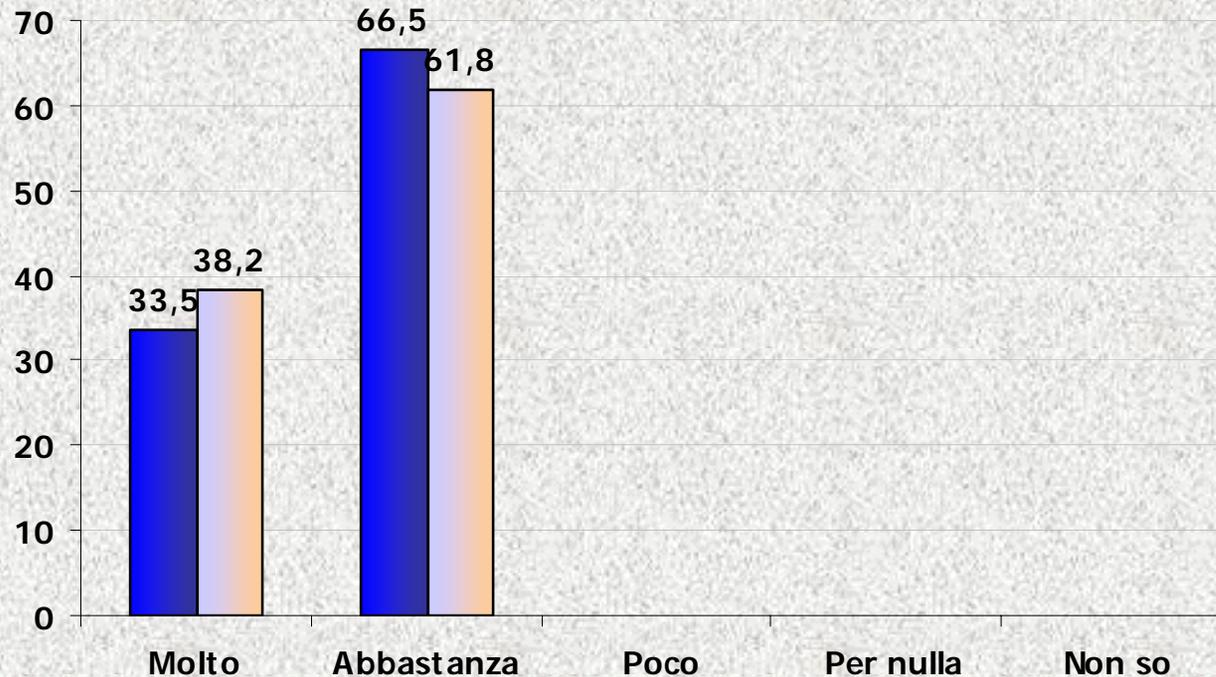
Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

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)

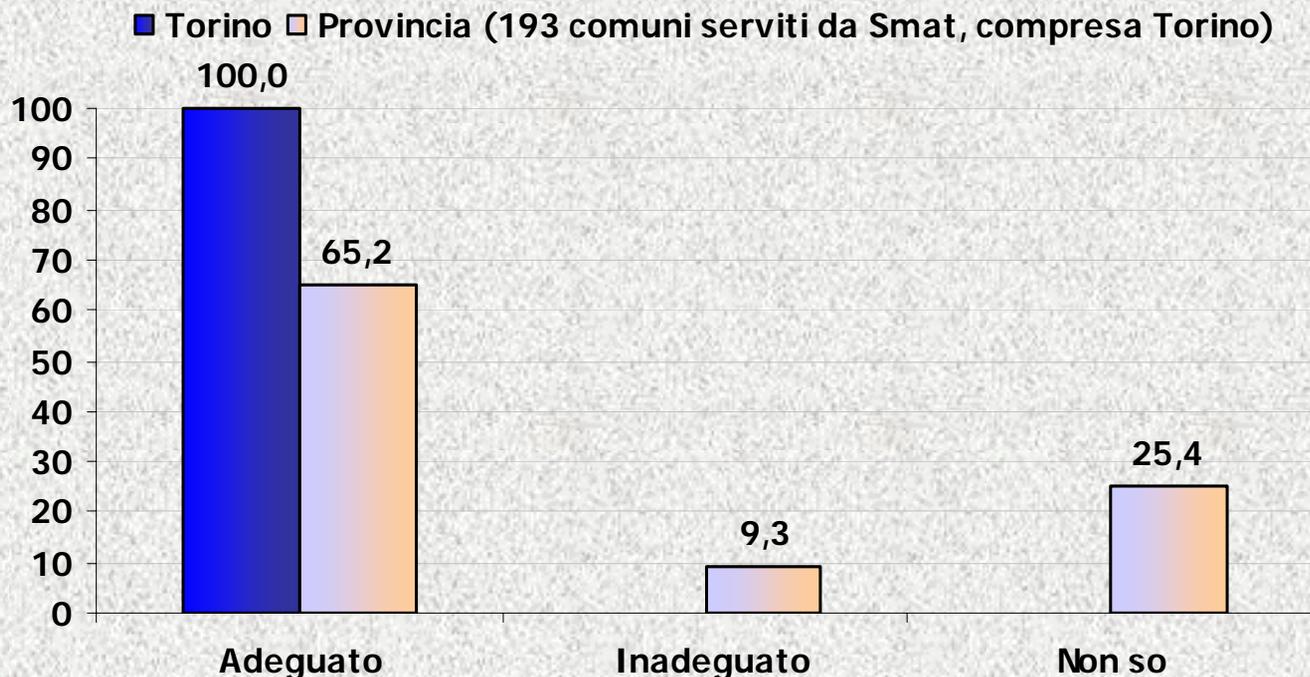


Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

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:

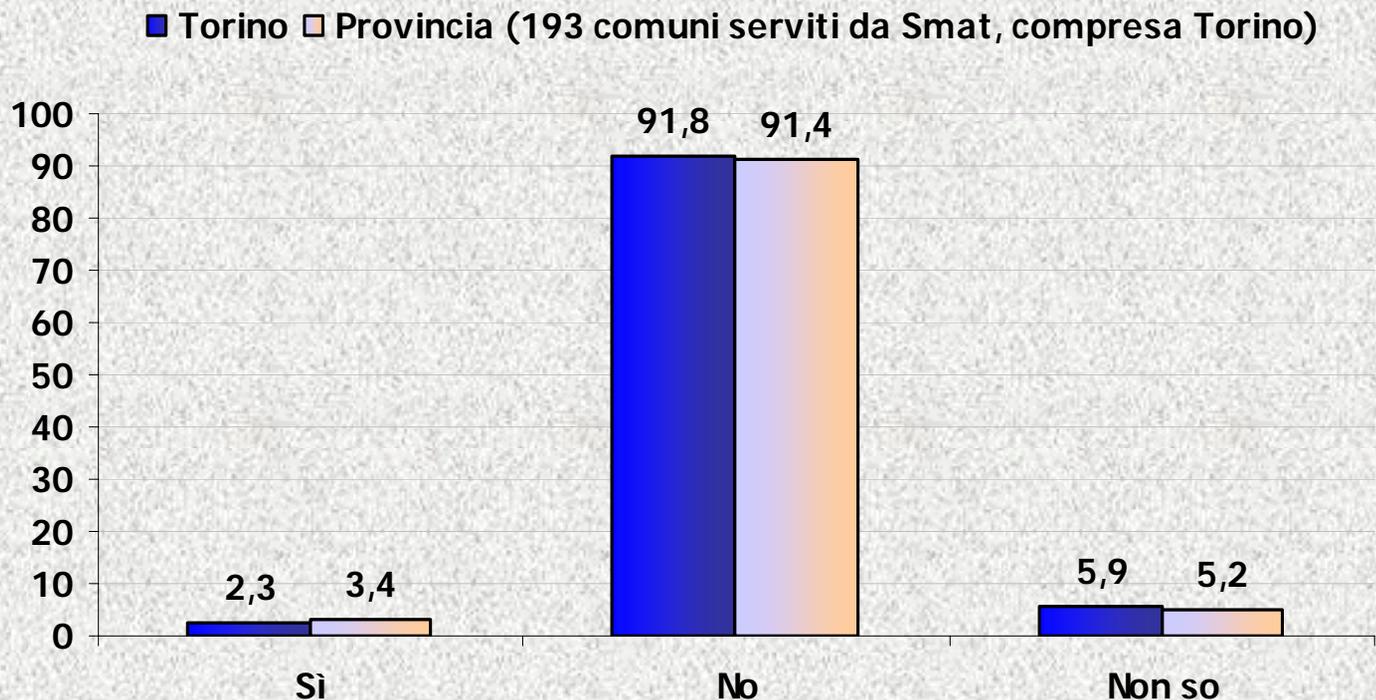


Base: chi si è recato presso gli sportelli di Assistenza Utenti

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.

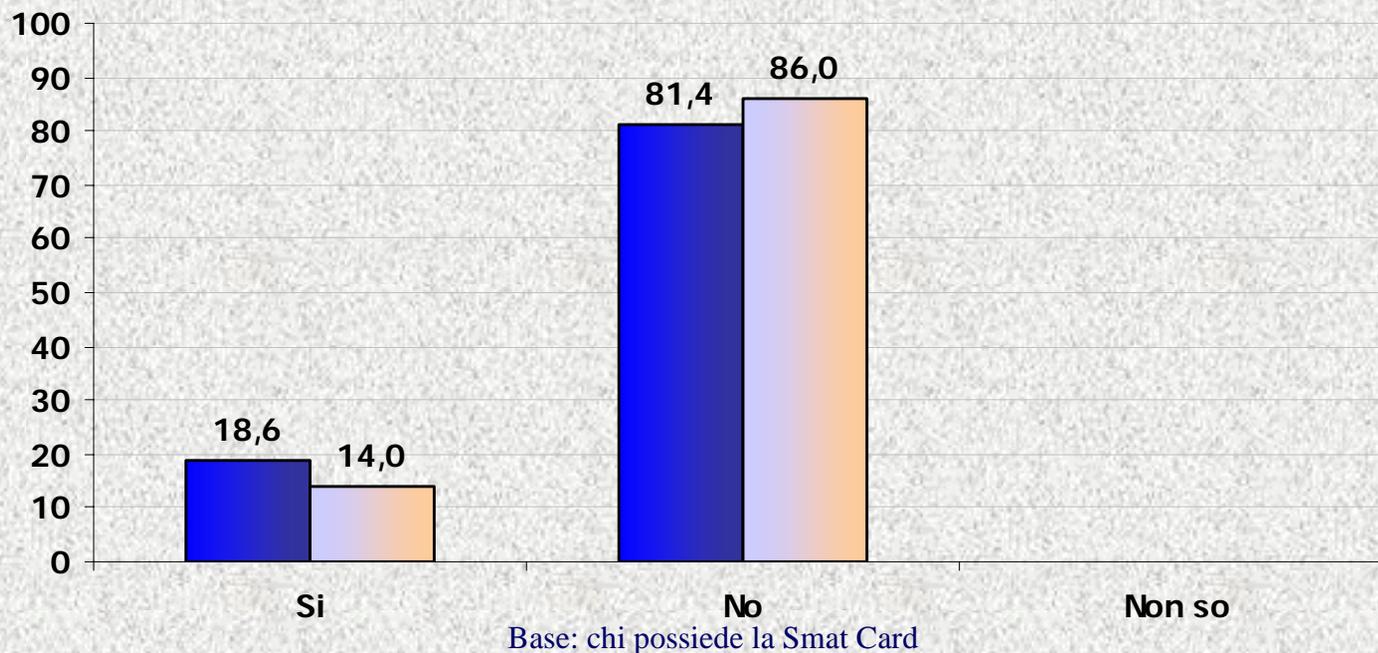
### 3.26. Lei possiede la SMAT CARD?



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?

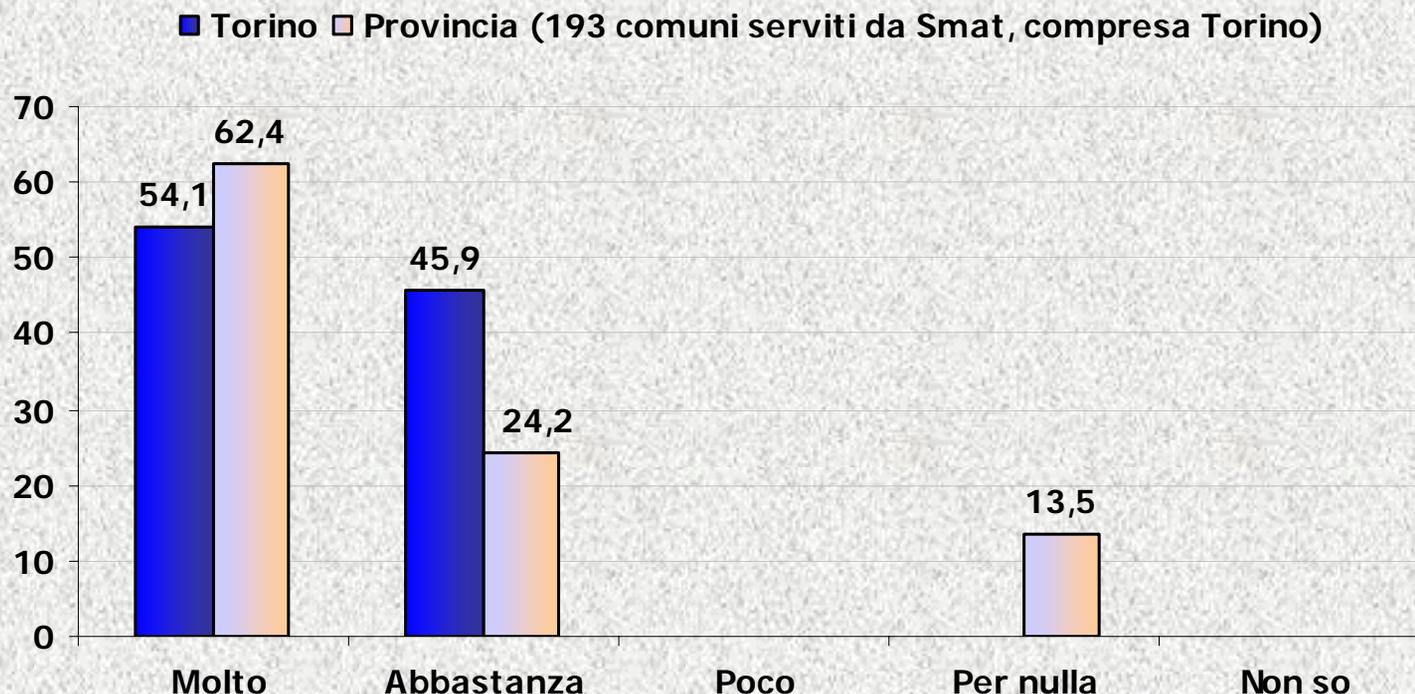
■ Torino □ Provincia (193 comuni serviti da Smat, compresa Torino)



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?

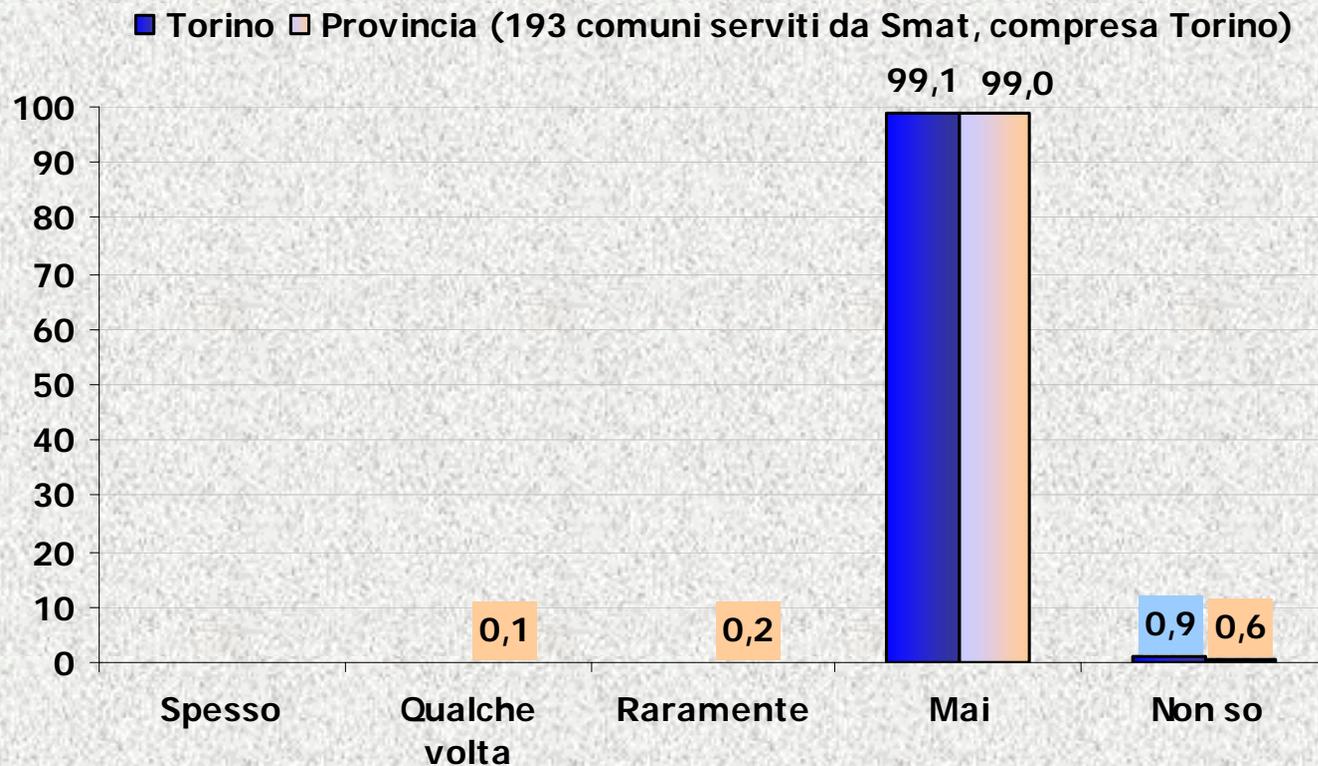


Base: chi ha utilizzato la Smat Card negli ultimi 12 mesi

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\*.

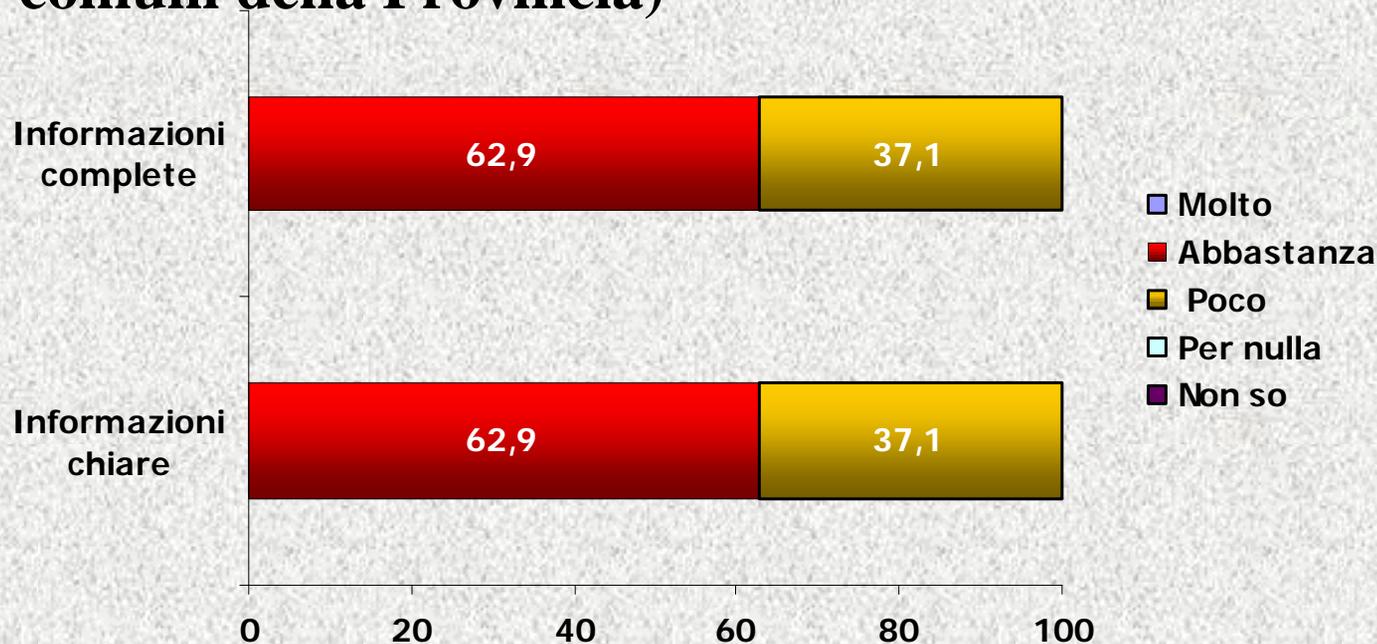
\* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che possiedono la Smat Card.

### 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)



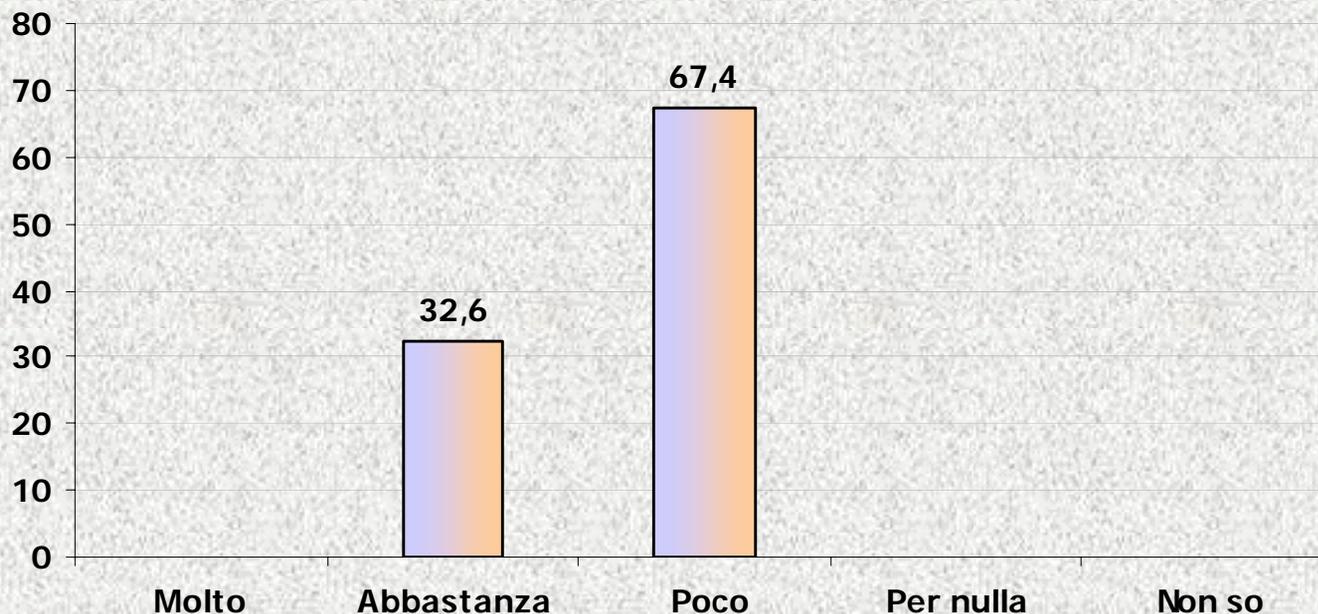
Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

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)

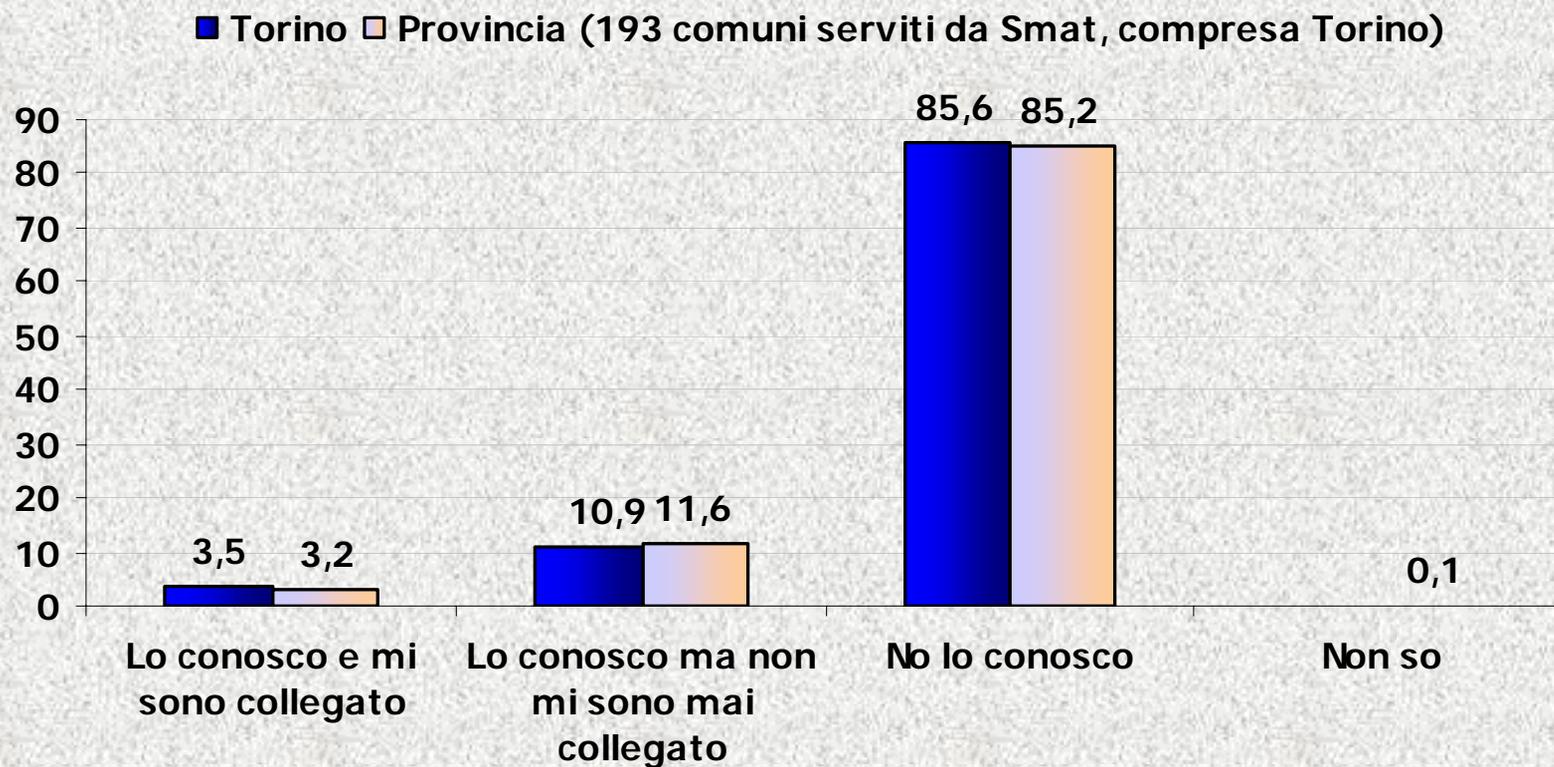


Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

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.

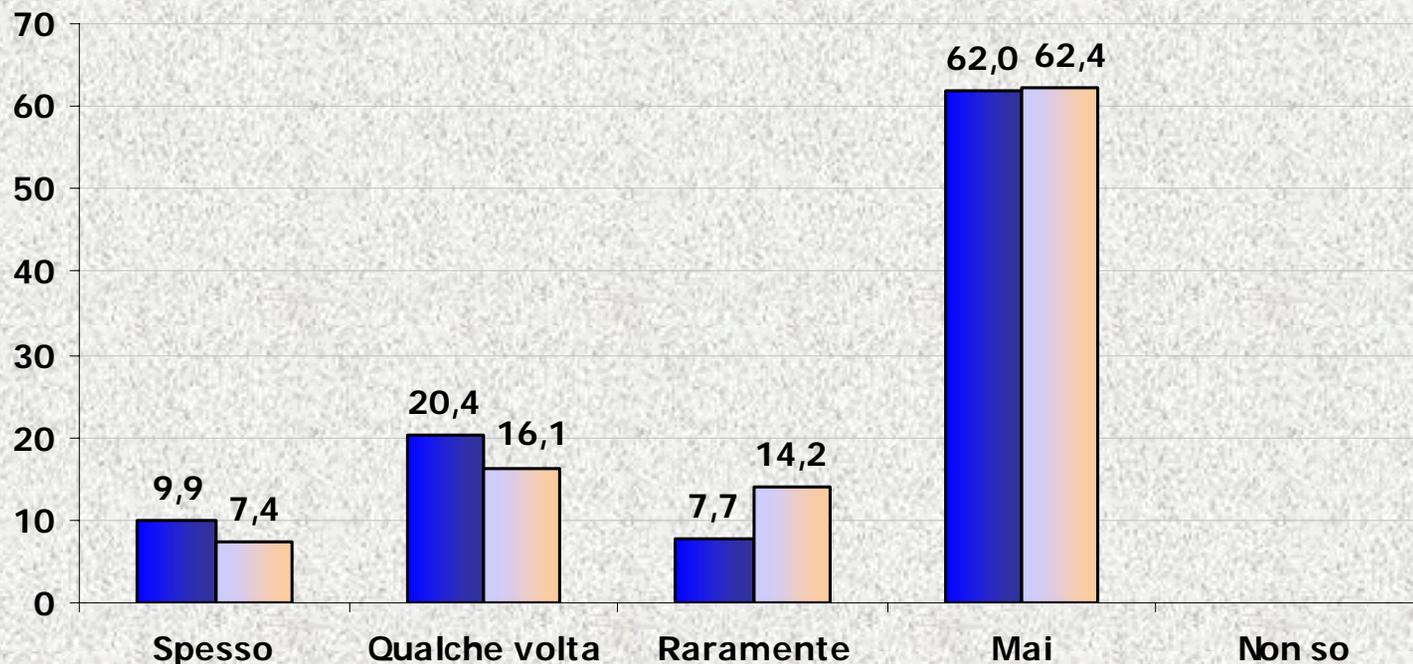
### 3.32. Conosce il sito internet Smat?



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)



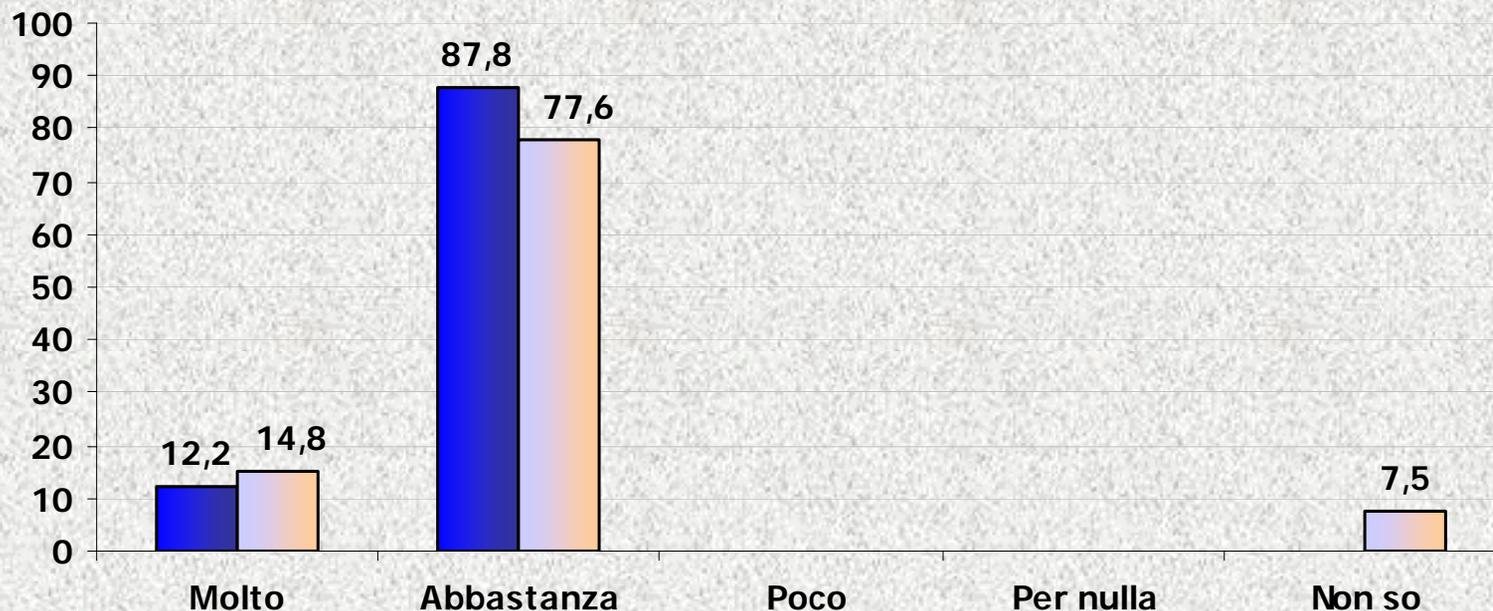
Base: chi si è collegato al sito internet Smat

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)

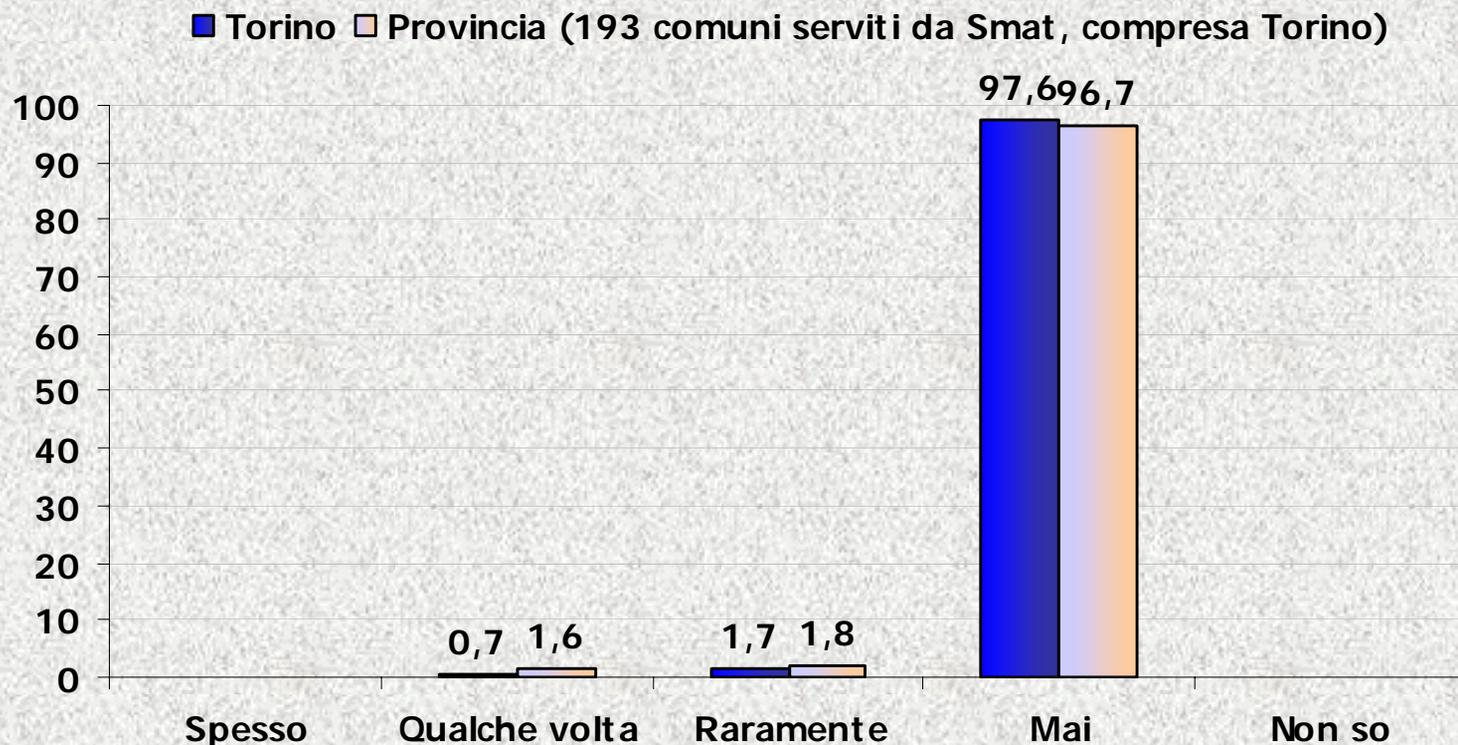


Base: chi ha utilizzato i servizi internet Smat

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\*.

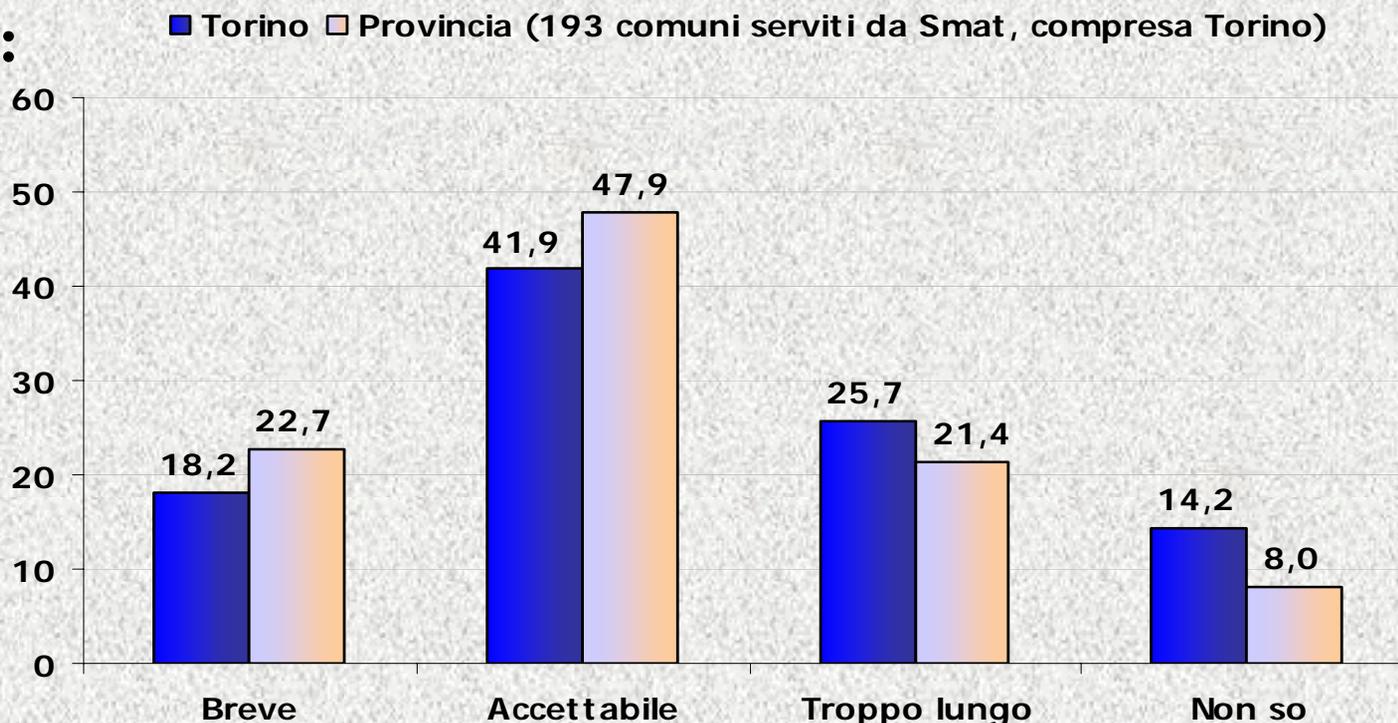
\* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione da Smat.

### 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:

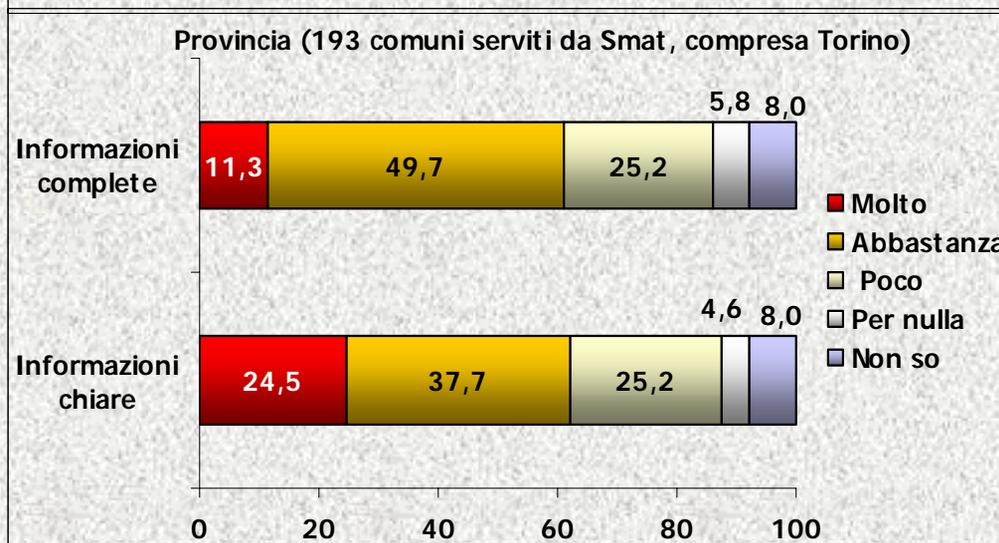
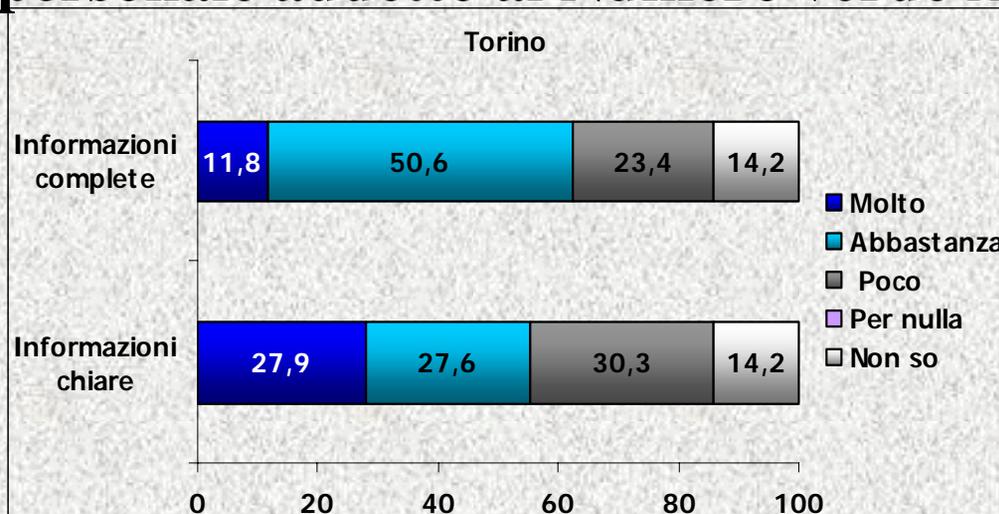


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti

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



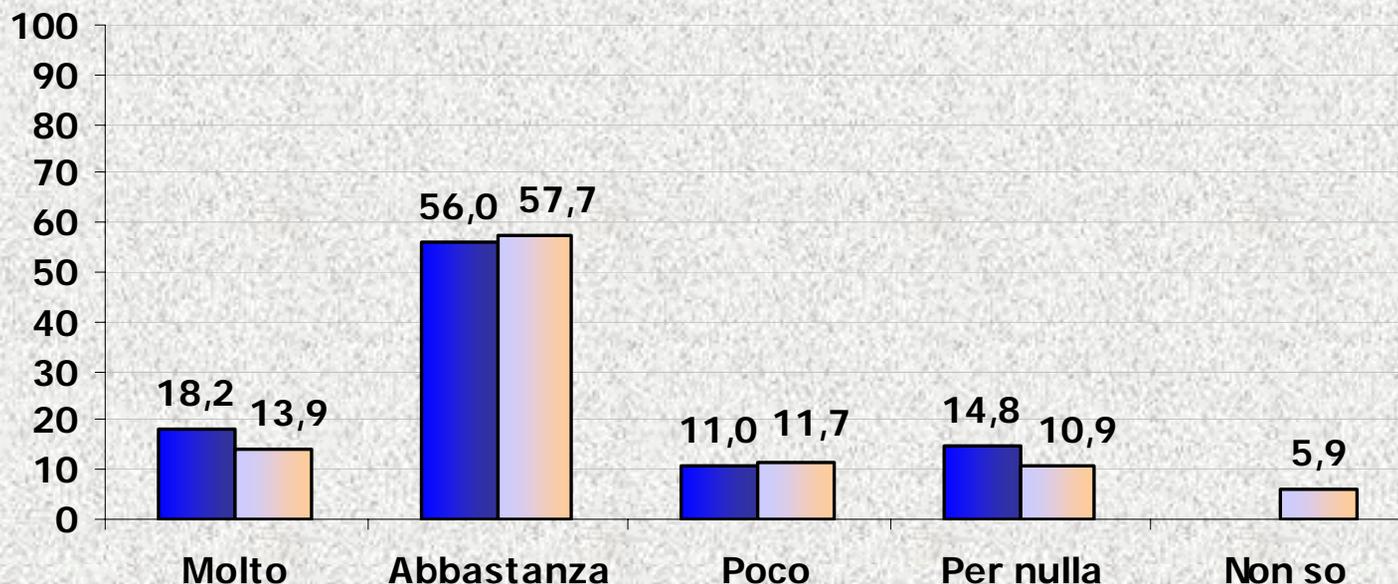
Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti

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)

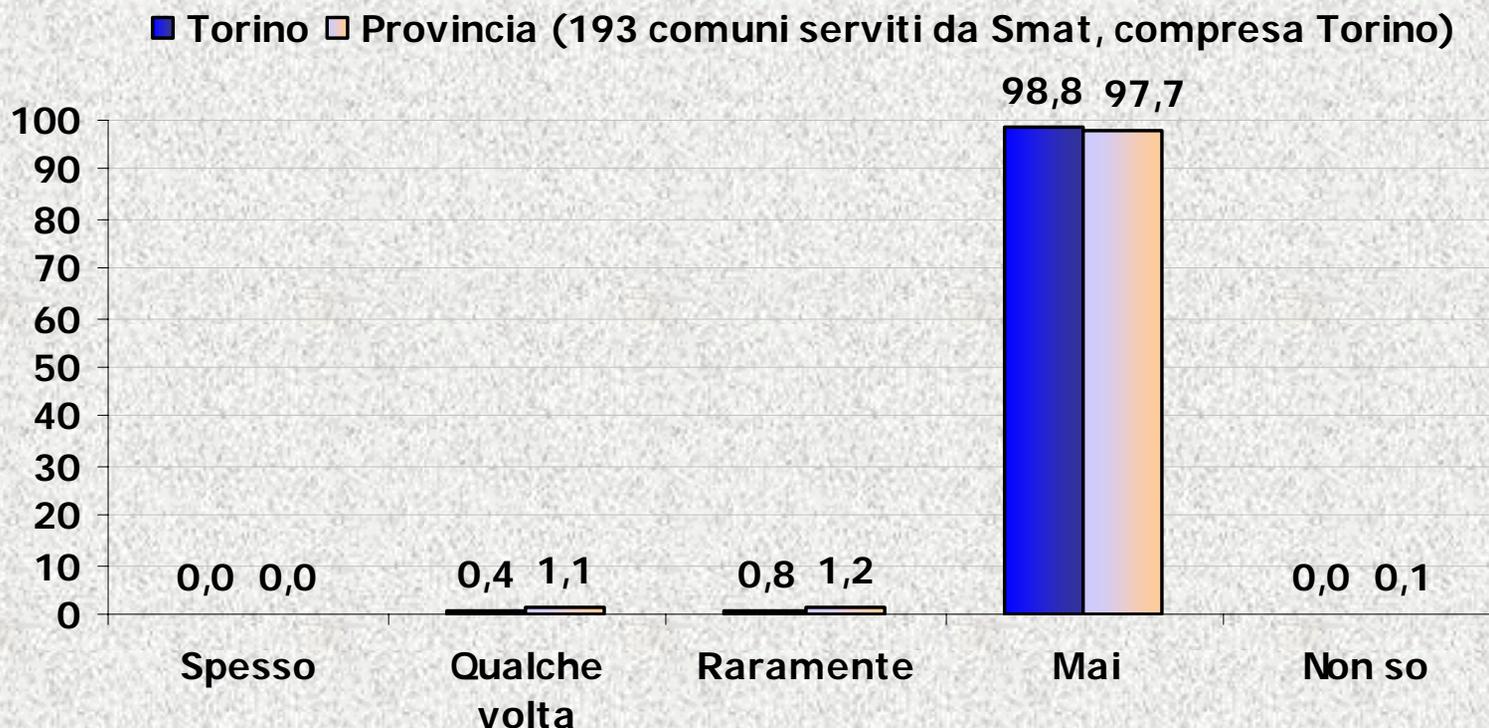


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Assistenza Utenti

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\*.

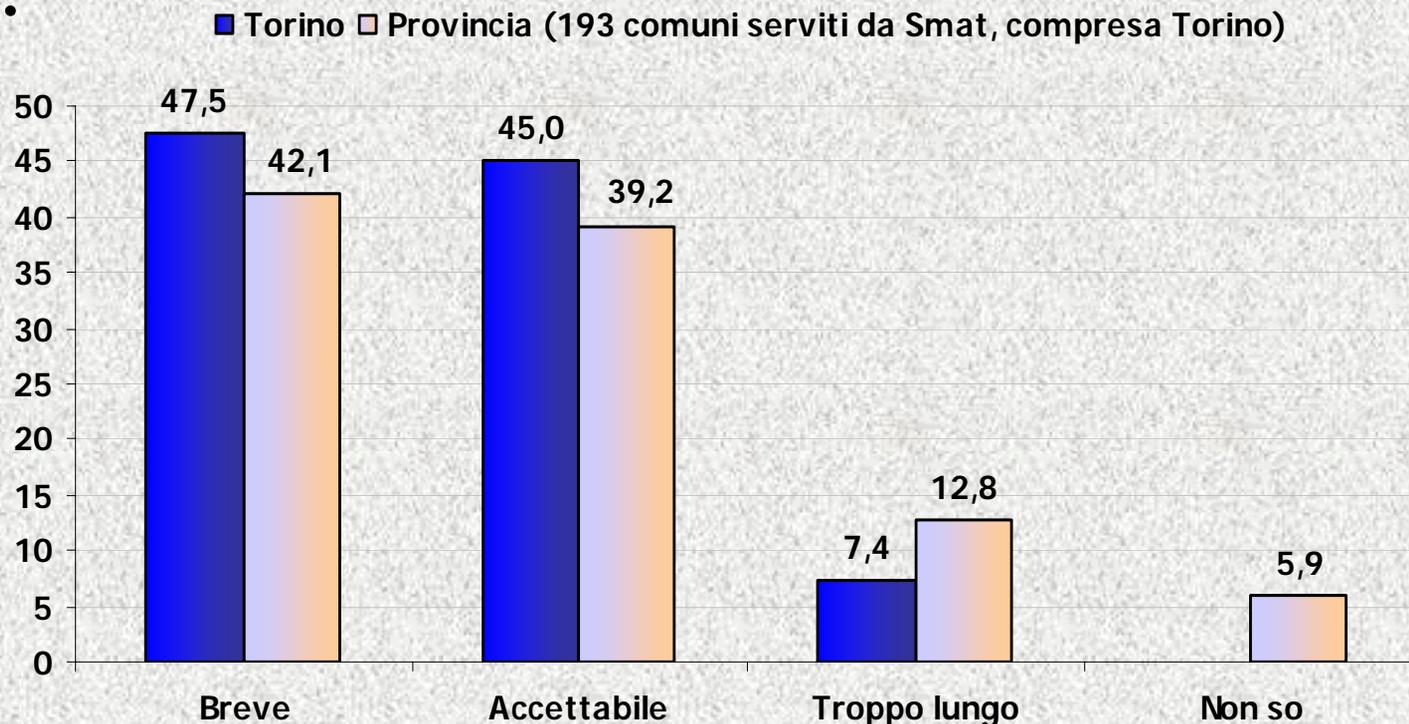
\* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

### 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:

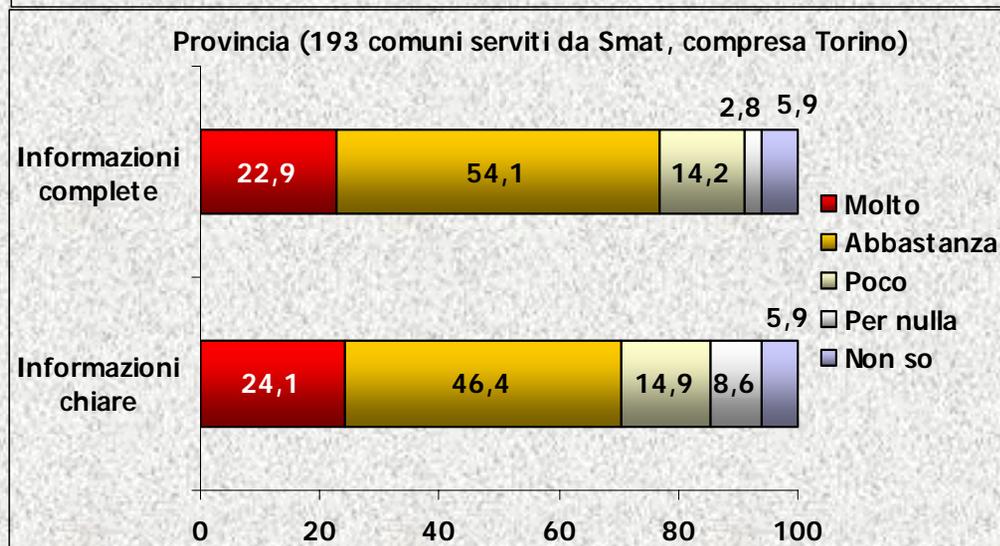
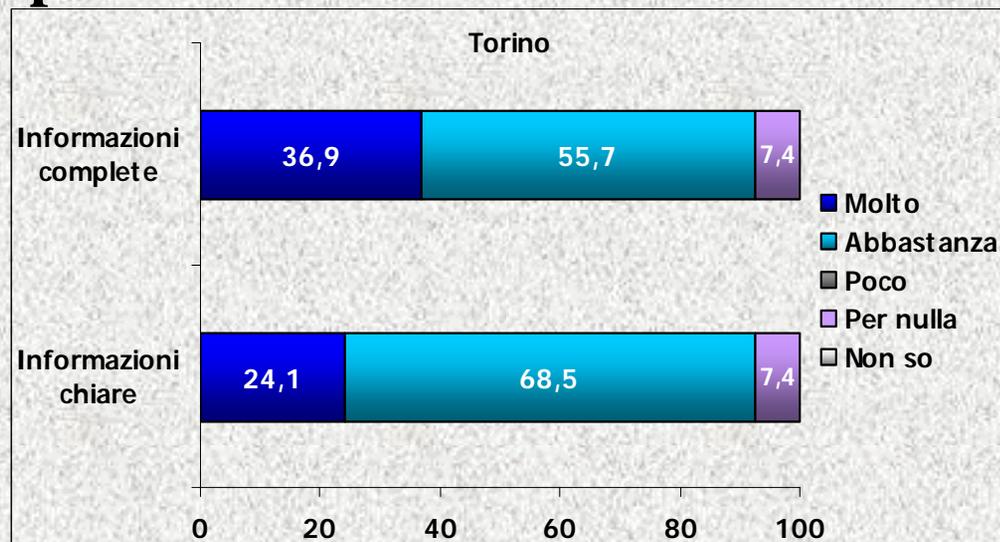


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti

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



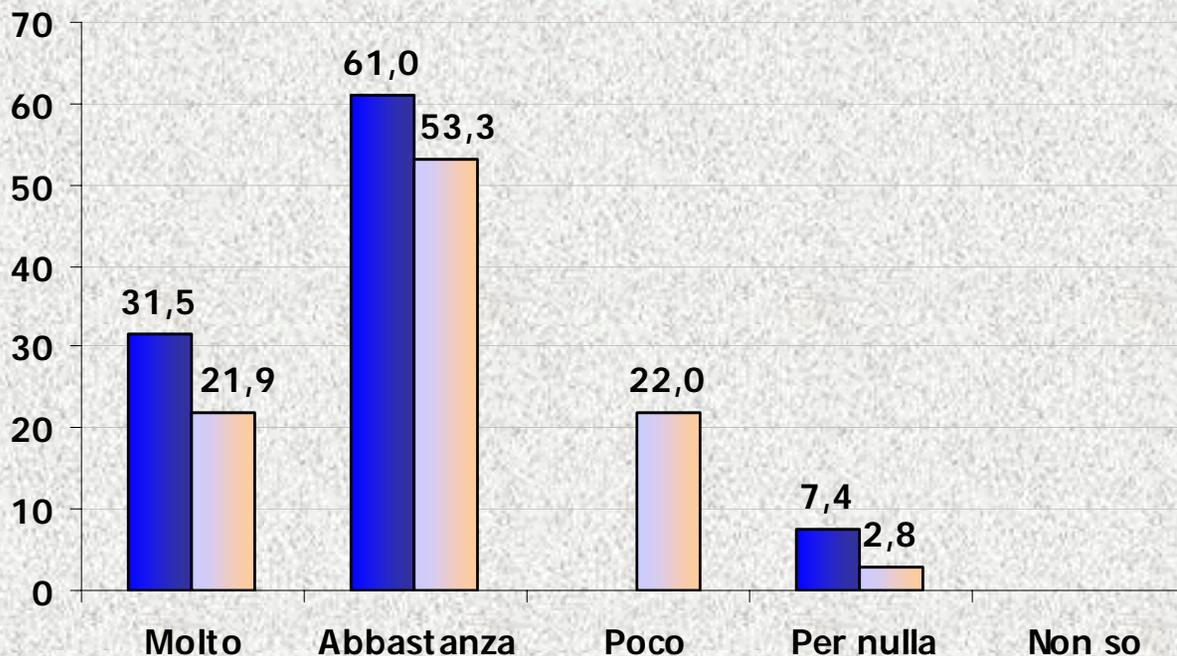
A Torino ed in Provincia (193 comuni), quasi tutti coloro che hanno fatto ricorso al Numero verde Segnalazione Guasti ritengono che le informazioni fornite dall'operatore siano state chiare (Torino = 92,6%; 193 comuni della Provincia=70,5%) e complete (Torino = 92,6%; 193 comuni della Provincia=77,0%)\*.

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

Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti

### 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)

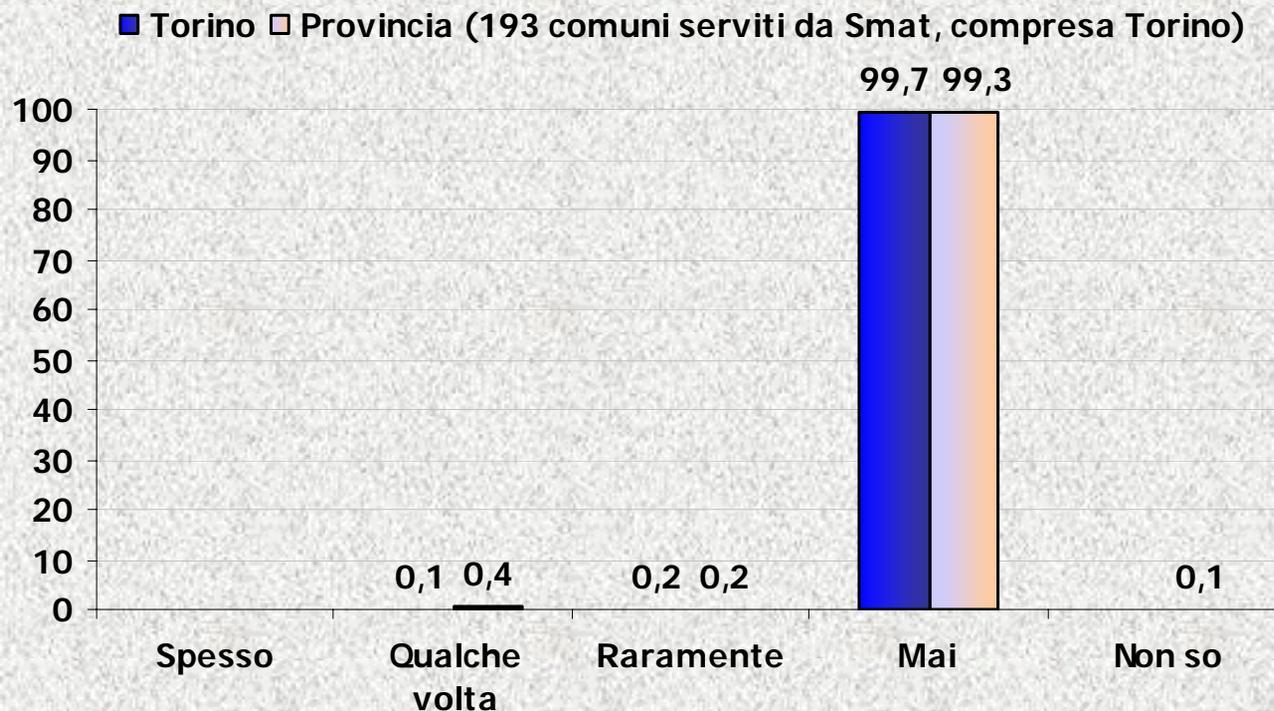


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Guasti

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%)\*.

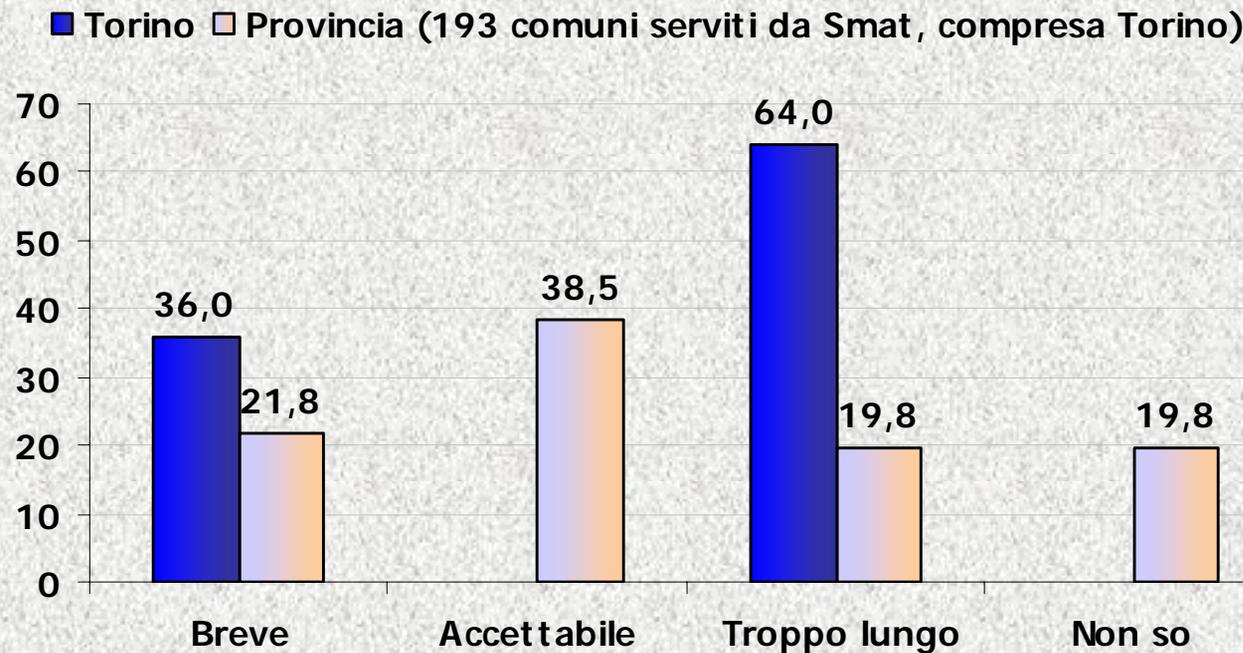
\* Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio.

### 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:

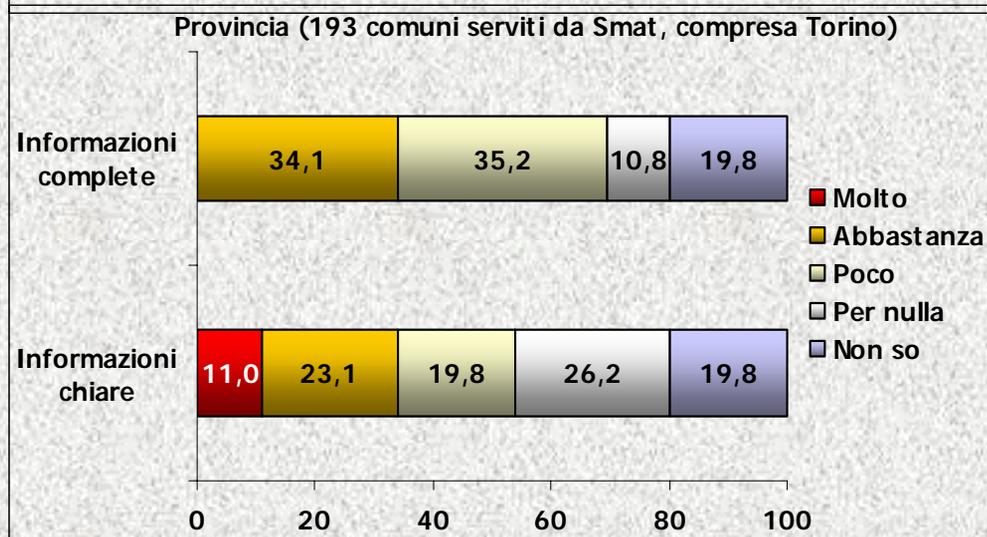


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti

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



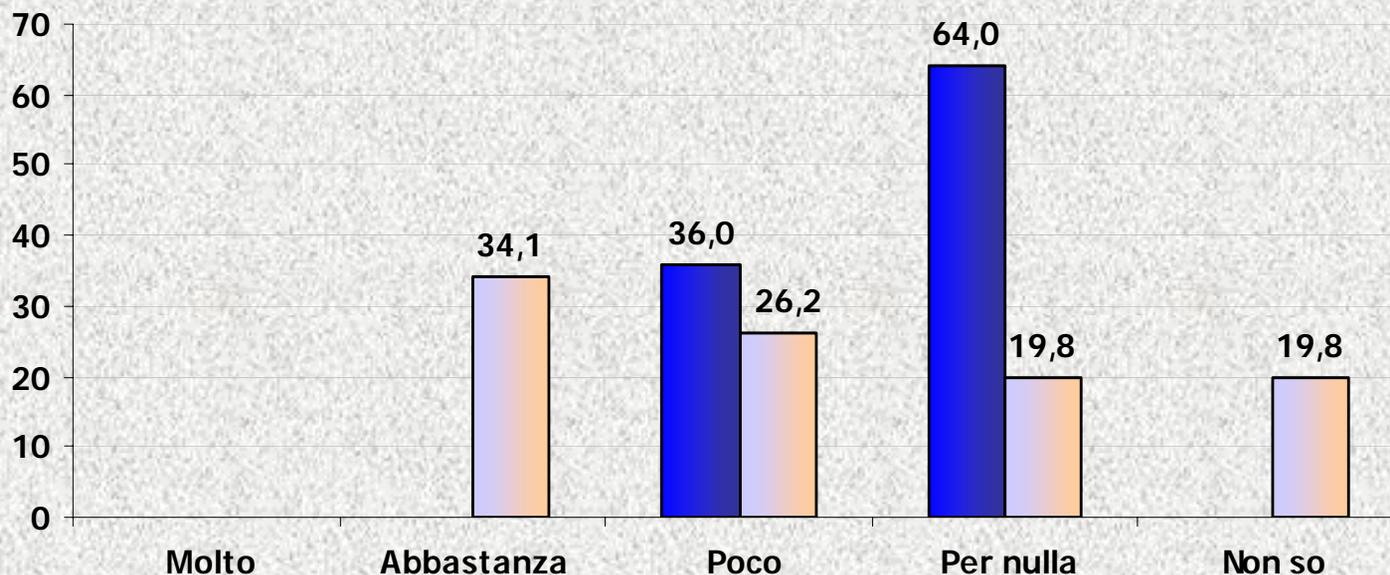
Base: chi ha utilizzato il servizio Numero verde Segnalazione Inquinamenti

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.

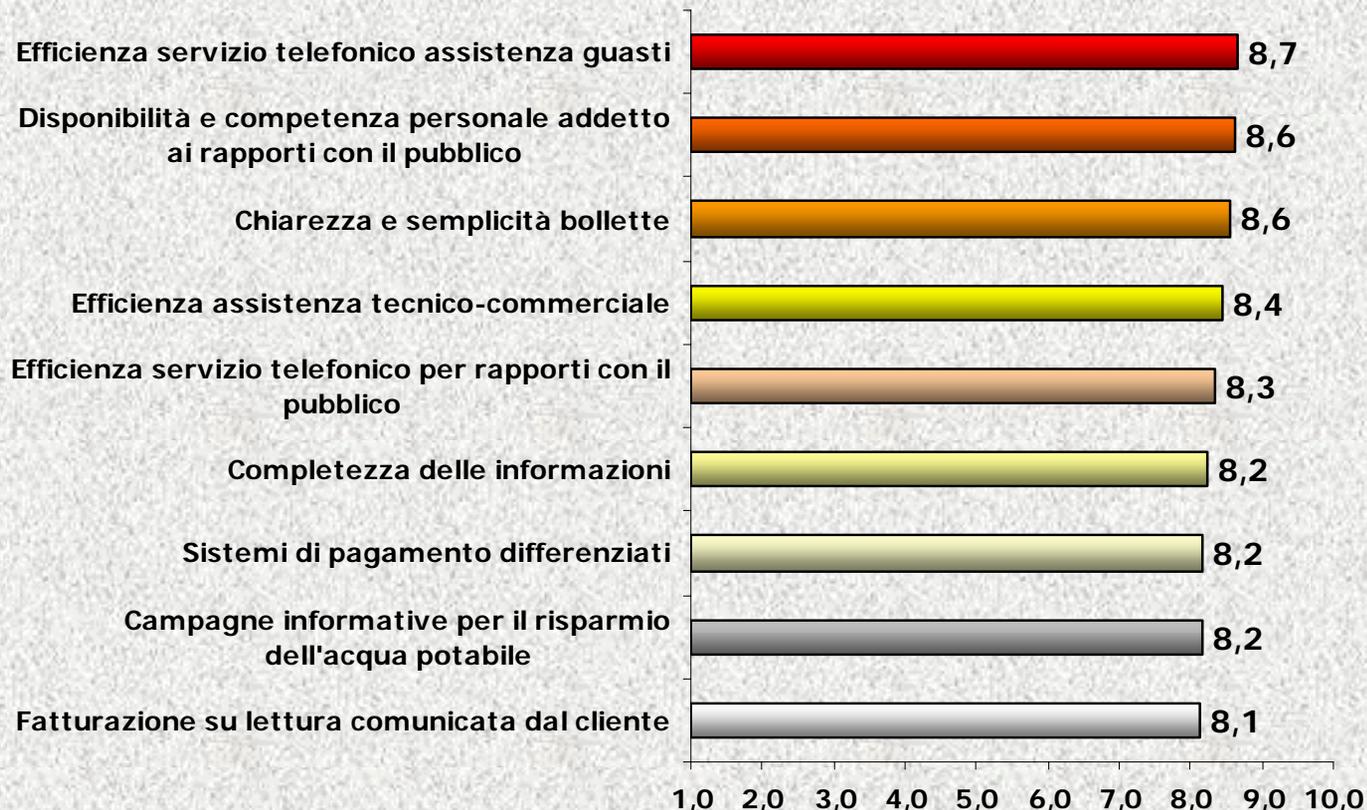
### 3.46. Importanza percepita delle componenti del servizio di erogazione dell'acqua potabile (Torino)

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.