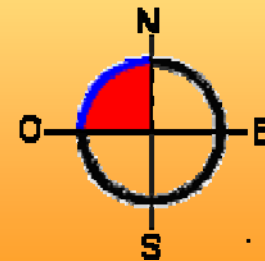


Customer satisfaction Erogazione dell'acqua

A cura di **Mirko Dancelli**



3.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre 2008.
- 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 239 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 presenta rilevanti elementi di sovrapposizione con quello utilizzato nelle ricerche condotte sugli abitanti di Torino nella primavera 2001, nell'autunno 2003, nell'estate e nell'autunno 2004, nell'estate e nell'autunno 2005, e nell'autunno 2007. Questo consente, per i soli residenti in Torino, di studiare l'andamento della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile negli anni trascorsi tra la primavera 2001 e l'autunno 2008.
- **Provincia di Torino:** non sono possibili confronti con il passato, dal momento che, nel corso degli anni, è cambiata la lista dei comuni analizzati.

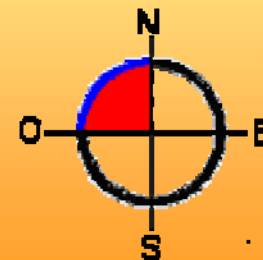
3.1. Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	283	47,2	47,2	5,9
Femmine	409750	317	52,8	52,8	5,6
18 29	103126	80	13,3	13,3	7,6
30 59	402618	311	51,9	51,9	5,7
over 60	269809	209	34,8	34,8	6,6
Basi	775553	600	100,0	100,0	4,1

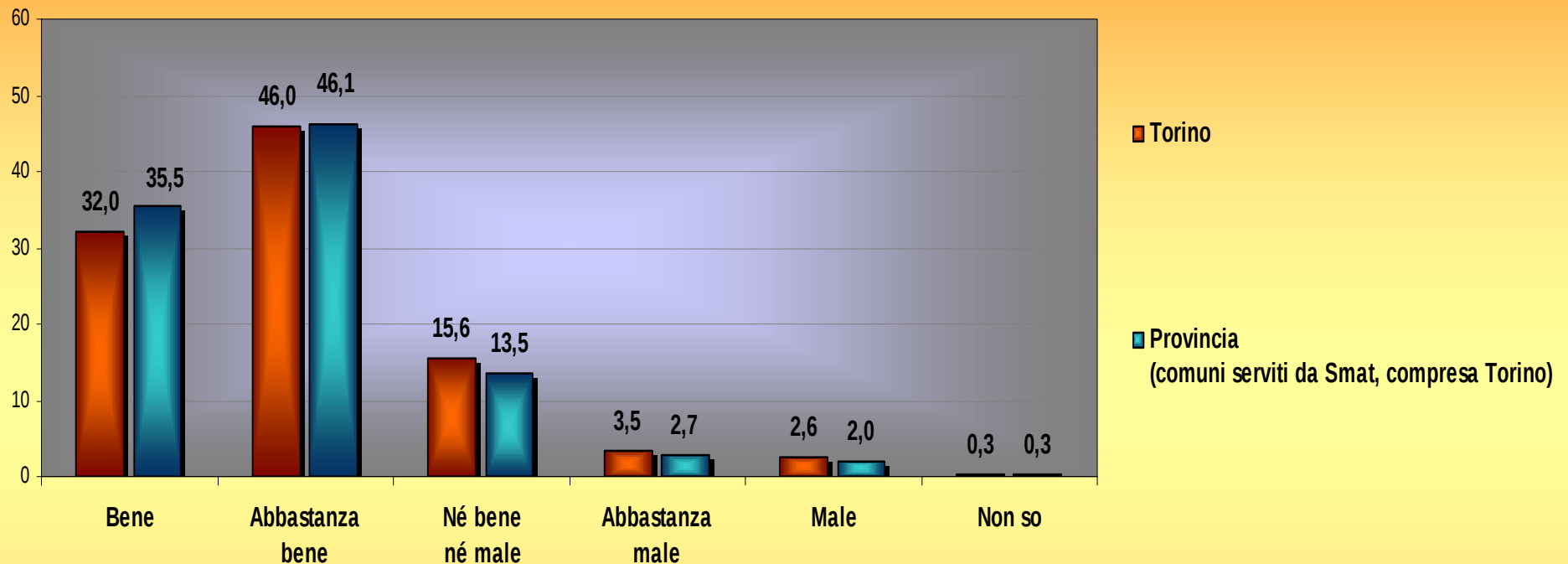
3.1. Confronto fra il campione e l'universo: Provincia (comuni serviti da SMAT, compresa Torino)

	N	N	%	%	Errore standard
	popolazione	(campione)	popolazione	campione	delle stime
Maschi	1279236	472	47,7	47,2	4,6
Femmine	1404153	528	52,3	52,8	4,3
18 29	379090	133	14,1	13,3	5,9
30 59	1419838	519	52,9	51,9	4,4
over 60	884461	348	33,0	34,8	5,1
Basi	2683389	1000	100,0	100,0	3,2

La soddisfazione per la qualità della vita

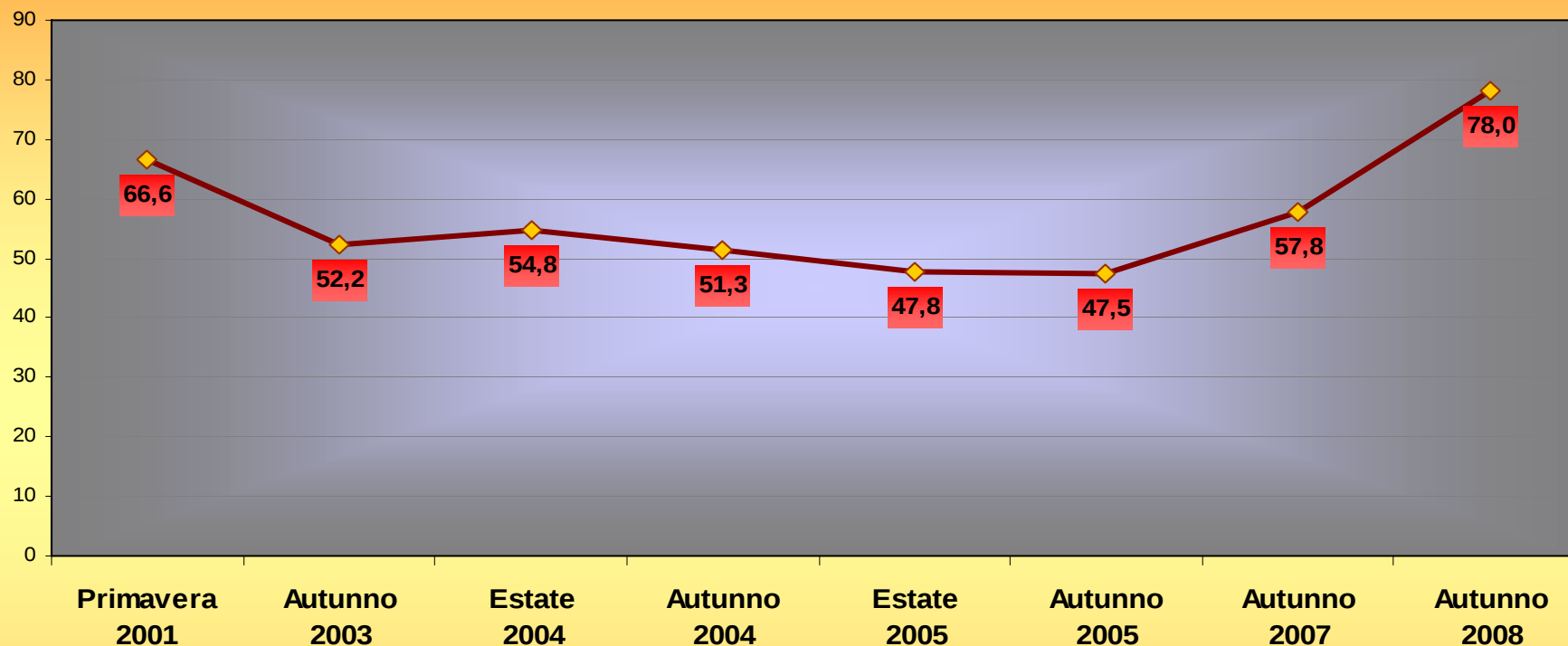


3.2. Secondo lei come si vive oggi nel comune in cui risiede?



Un'amplissima maggioranza degli intervistati di entrambe le popolazioni ritengono che nel proprio comune di residenza si viva per lo meno abbastanza bene: questa maggioranza è leggermente superiore nella Provincia (81,6%) rispetto al capoluogo (78%). Al contrario, soltanto 2 persone su 100 esprimono una netta insoddisfazione.

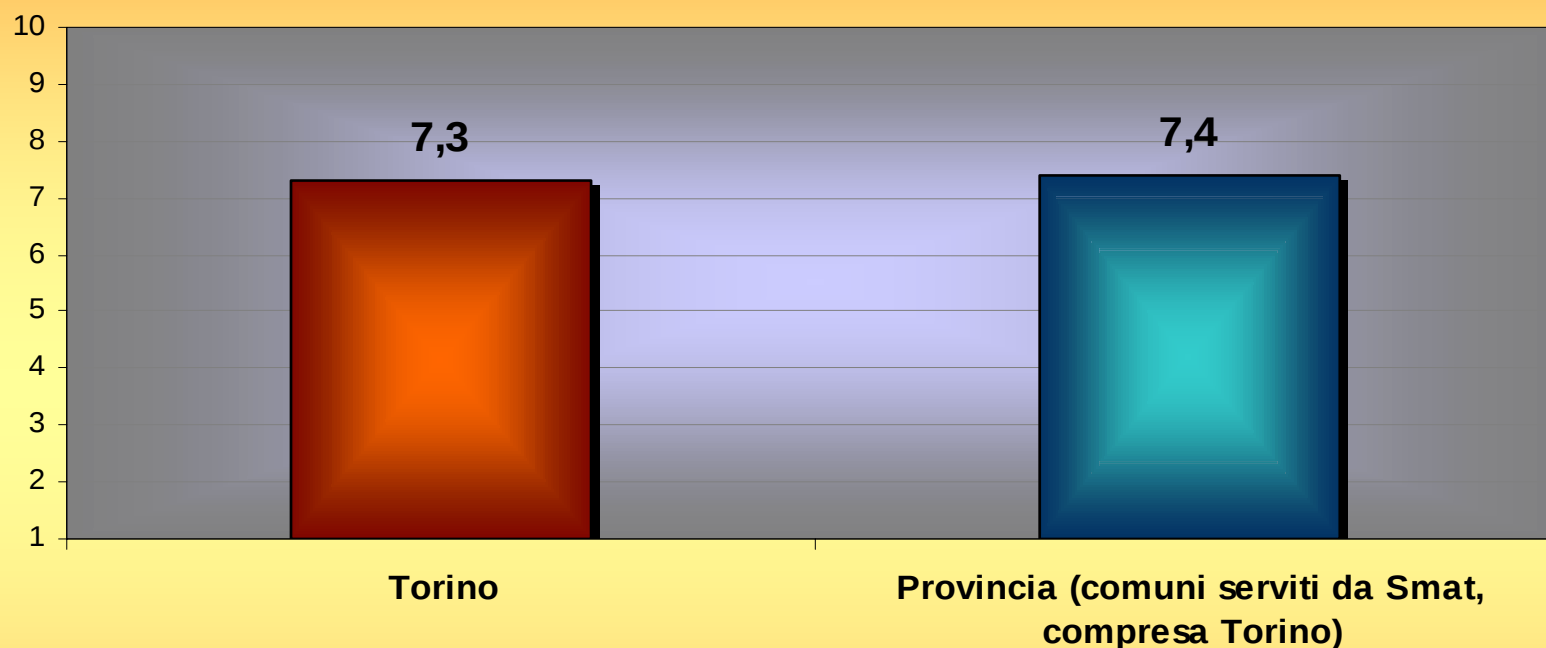
3.2. Secondo lei come si vive oggi nel comune in cui risiede? Andamento primavera 2001 - autunno 2008 (Torino)



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

La rilevazione dell'autunno 2008 rafforza il trend di crescita della soddisfazione dei torinesi per la propria città iniziato nell'autunno 2005. La percentuale di molto o abbastanza soddisfatti, pari al 78%, si colloca 11,4 punti al di sopra della corrispondente percentuale registrata in occasione della prima indagine campionaria.

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

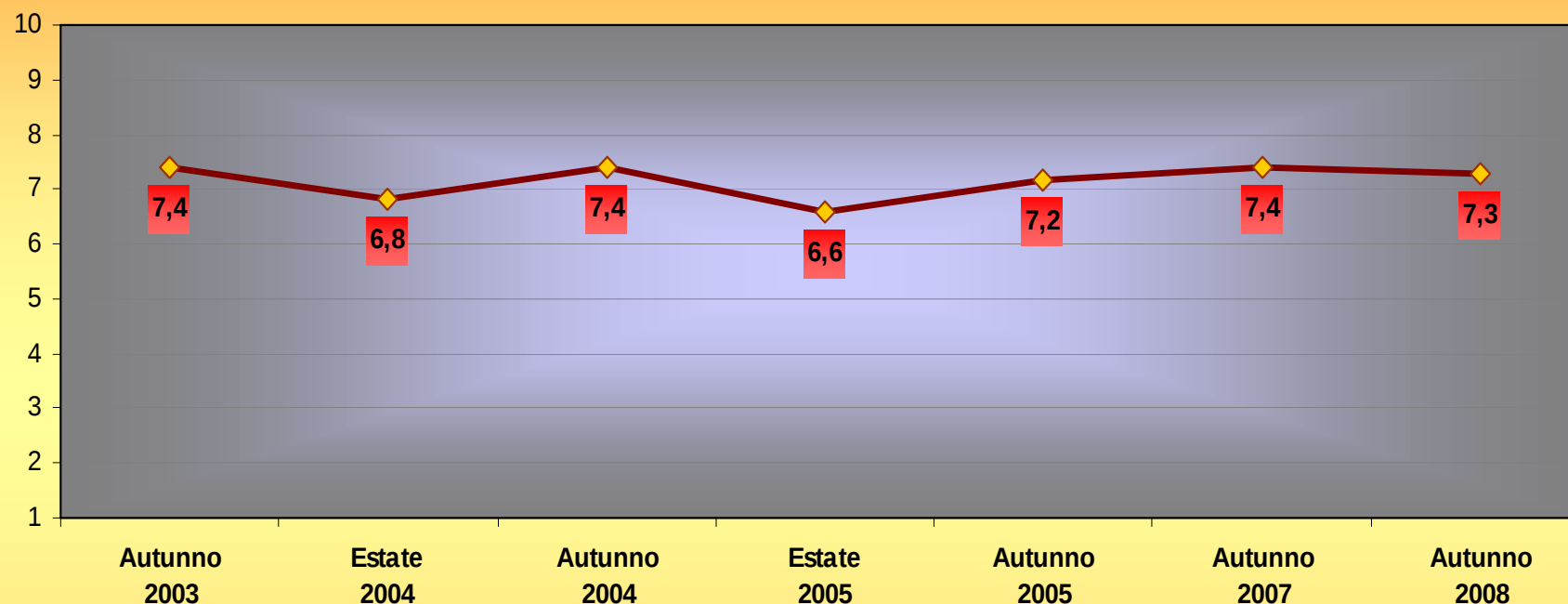


(Barre: soddisfazione media per la propria vita)

Senza rilevanti differenze territoriali, gli intervistati delle due popolazioni considerate si dichiarano piuttosto soddisfatti della vita che attualmente stanno conducendo. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione viene espresso con un voto di poco inferiore al 7 e mezzo.

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

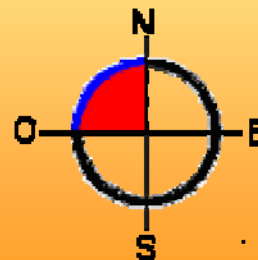
Andamento autunno 2003 – autunno 2008 (Torino)



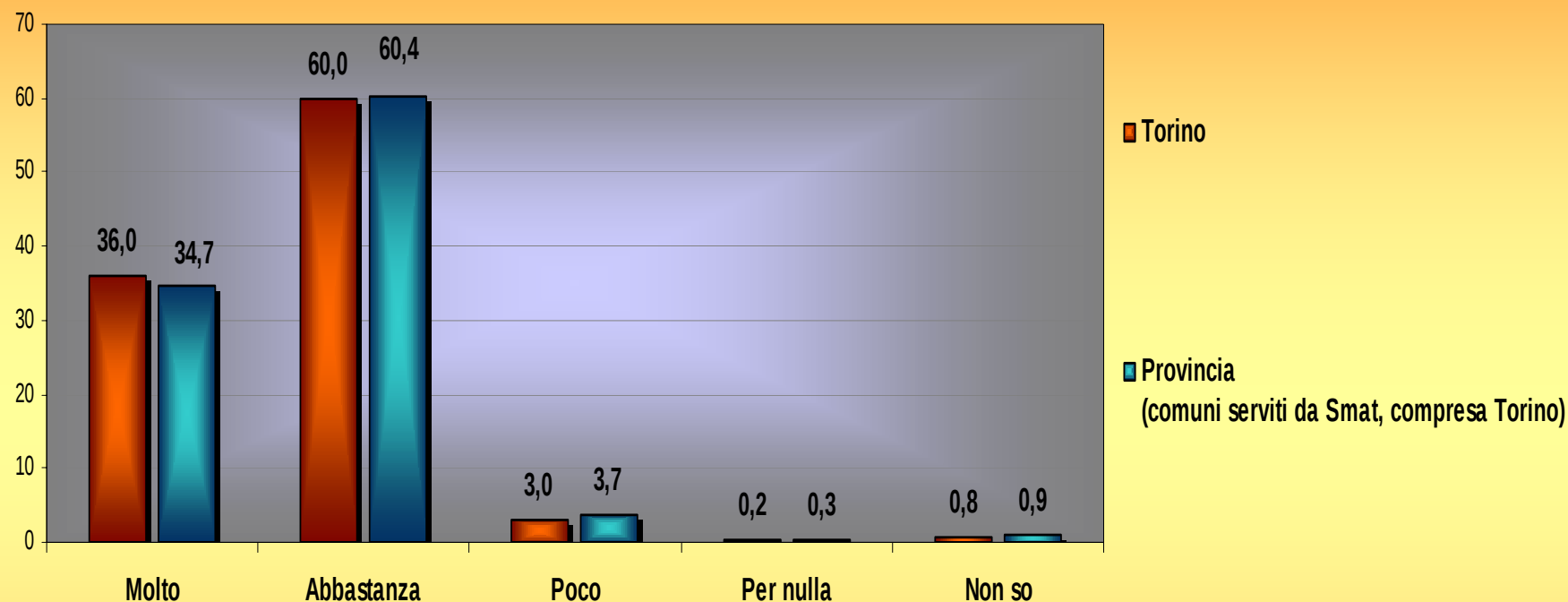
(Linea: soddisfazione media per la propria vita)

Fatta eccezione per due leggere riduzioni in corrispondenza delle estati 2004 e 2005, nel corso del quinquennio considerato il livello medio di soddisfazione espresso dai torinesi per la propria vita si è mantenuto sostanzialmente costante, attestandosi su di un voto di poco superiore al 7.

La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza



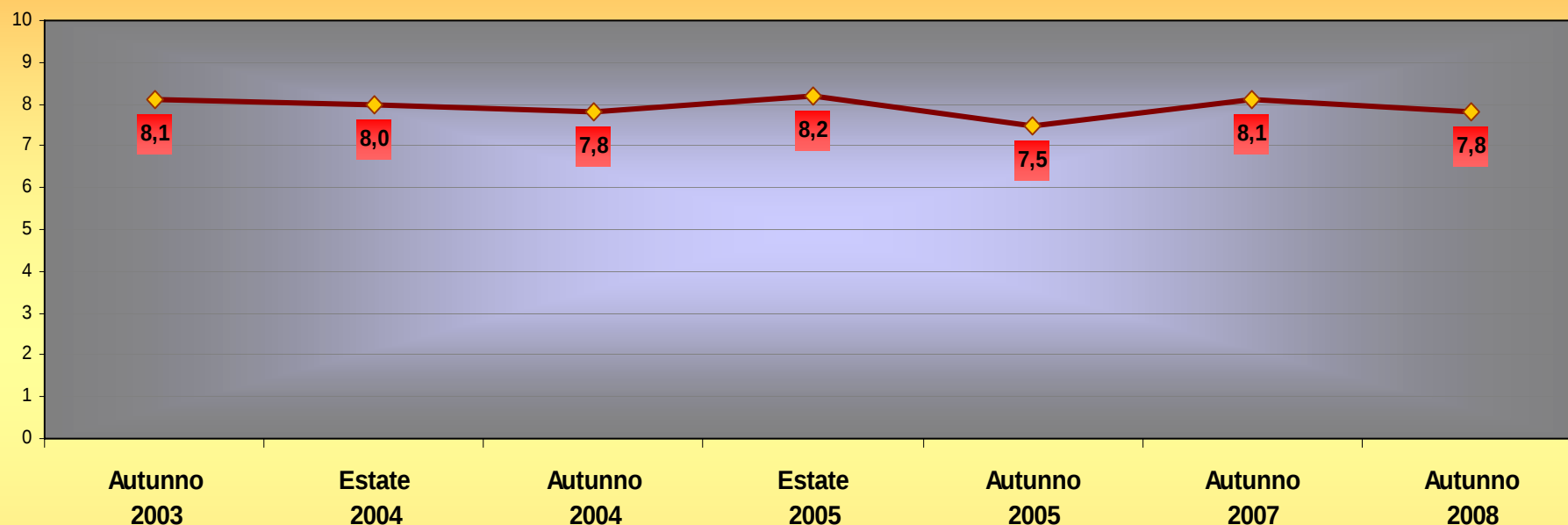
3.4. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?



La quasi totalità dei torinesi (96%) e dei residenti nella Provincia (95,1%) si esprimono molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si attesta sul 7,8 per entrambe le popolazioni esaminate.

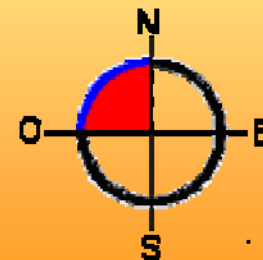
3.4. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?

Andamento autunno 2003 – autunno 2008 (Torino)

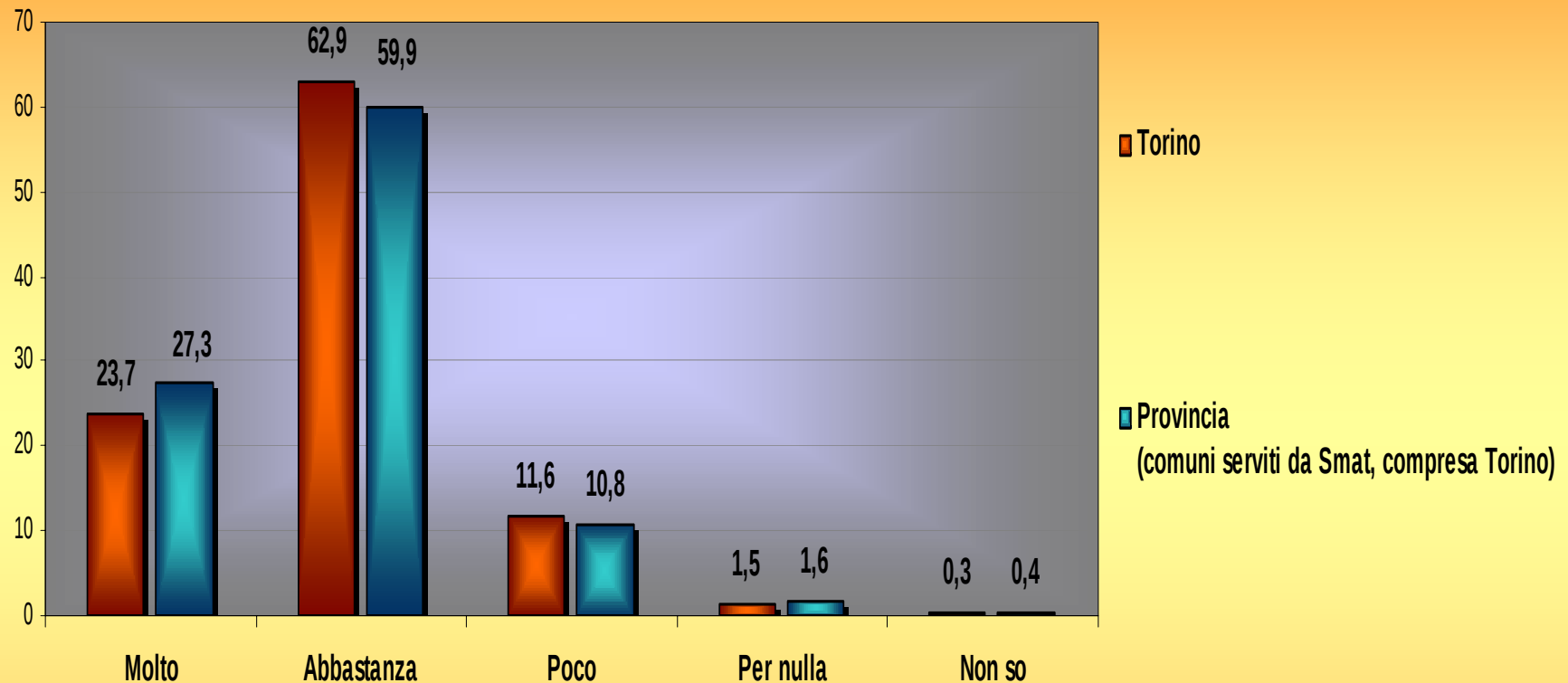


Durante i cinque anni trascorsi dalla prima rilevazione campionaria, il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile si è mantenuto molto elevato, con scostamenti veramente minimi. Dopo la ripresa dell'autunno 2007 rispetto ad due anni prima, nell'autunno 2008 registriamo un leggero calo (0,3 punti).

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

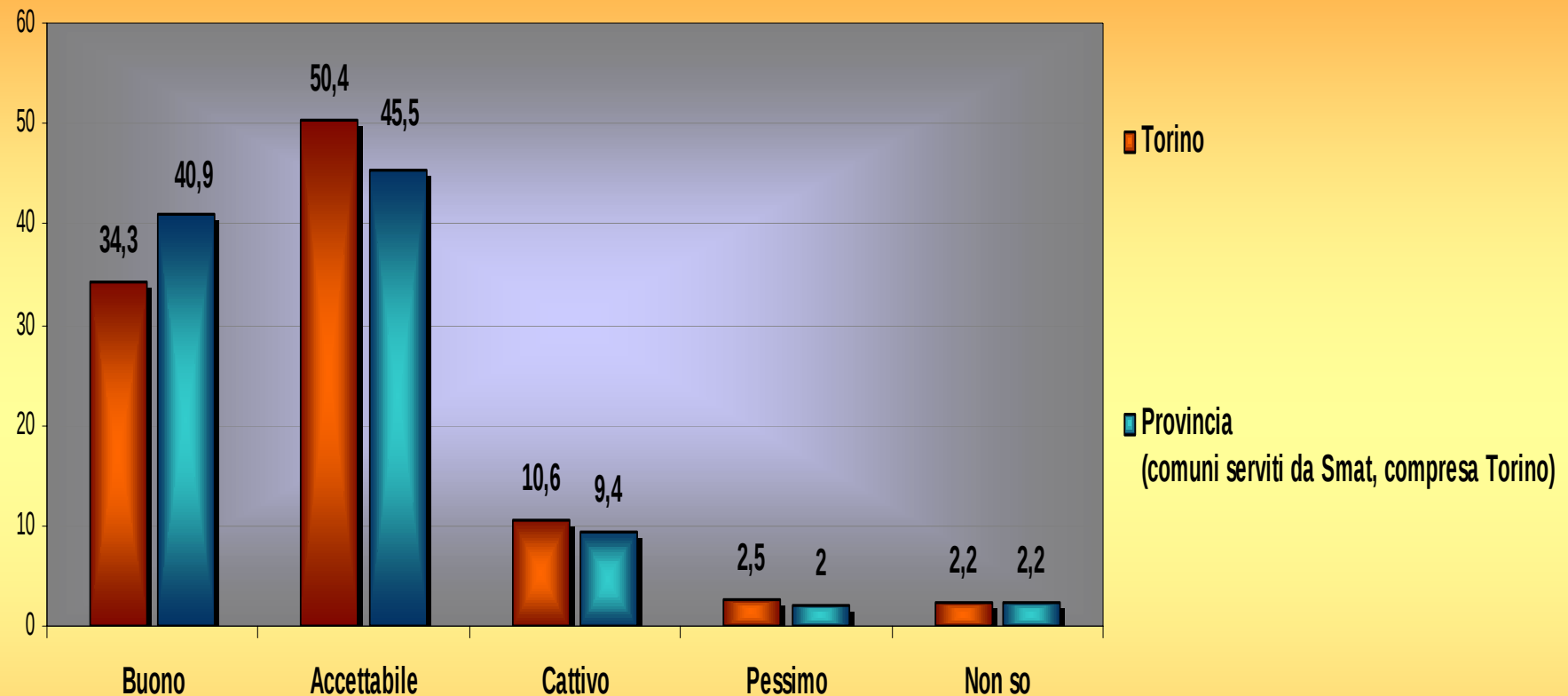


3.5. Soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto



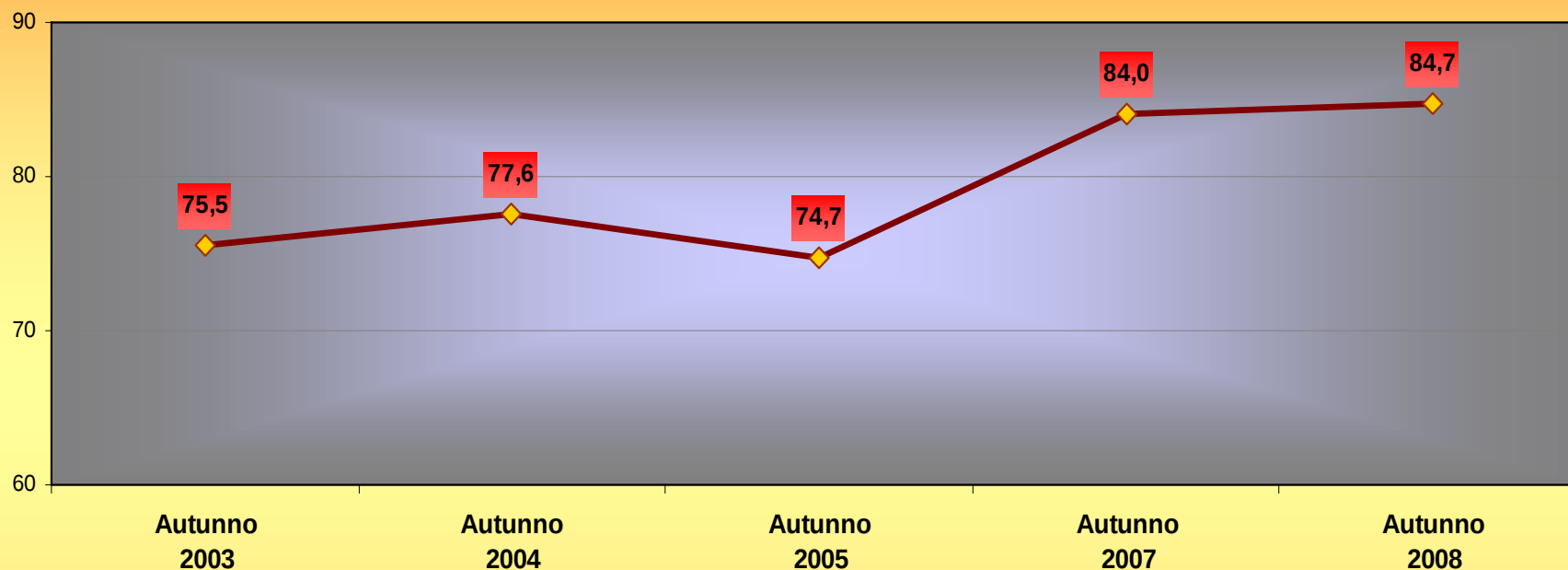
Ampiamente diffusa è la soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto: i giudizi positivi prevalgono nettamente tanto tra i torinesi (molto o abbastanza soddisfatti pari al 86,6%) quanto tra i residenti della Provincia (87,2%). Soltanto una persona su dieci si dice insoddisfatta, e questo in entrambe le popolazioni considerate.

3.6. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto



L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per un'amplessima maggioranza sia dei torinesi (84,7%) sia dei residenti nella Provincia (86,4%). Solo poco più di un decimo degli intervistati la valuta negativamente (13,1% in Torino e 11,4% nella Provincia).

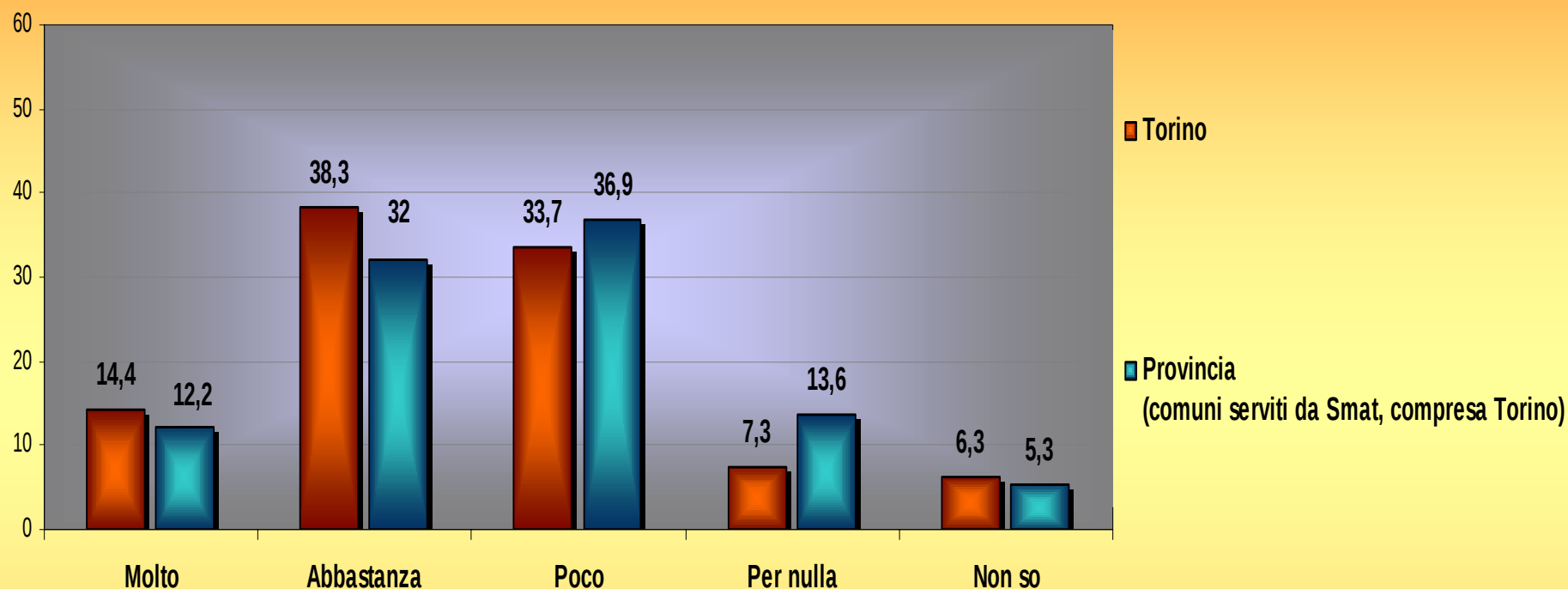
3.6. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. Andamento autunno 2003 - autunno 2008 (Torino)



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

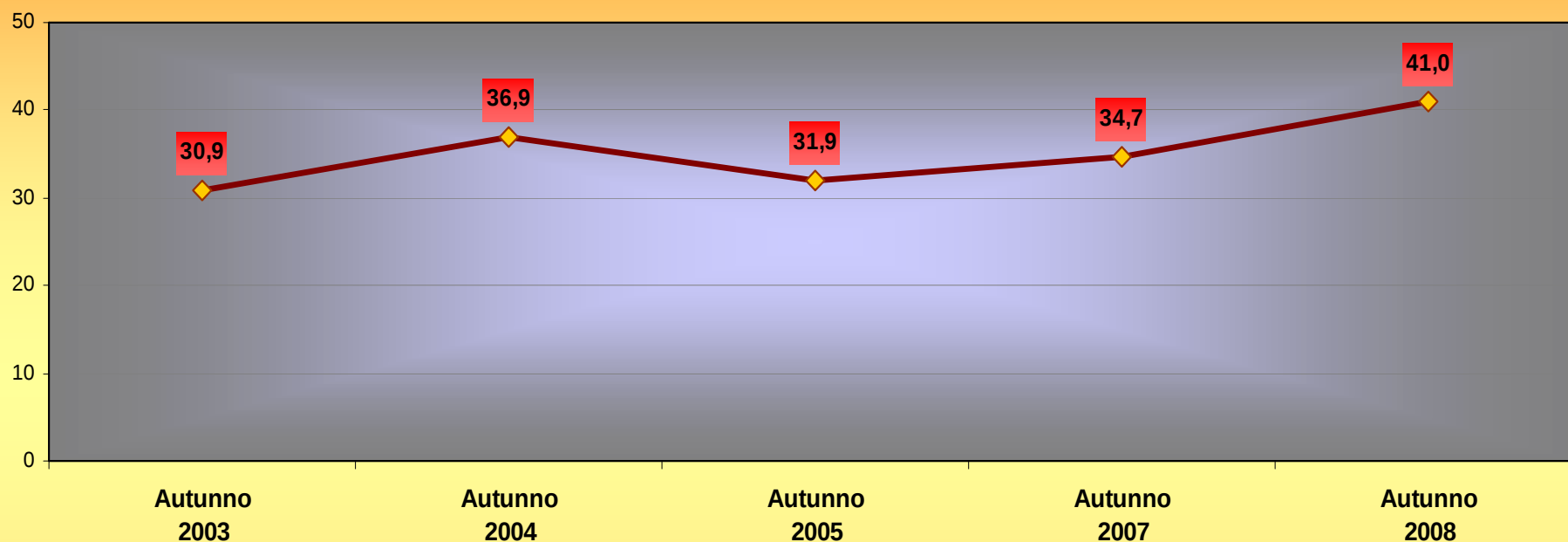
Nell'autunno 2008 si incrementa leggermente il valore registrato l'anno precedente a proposito della percentuale di torinesi che valutano perlomeno accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto. Rispetto alla prima rilevazione campionaria, l'incremento è pari a 9,2 punti percentuali.

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



La maggioranza assoluta dei torinesi (52,7%) lamenta una discreta o eccessiva presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, mentre la percentuale degli scontenti nella Provincia si ferma al 44,2. L'acqua del rubinetto è ritenuta priva o povera di calcare dal 50,5% degli abitanti della Provincia e dal 41% dei torinesi.

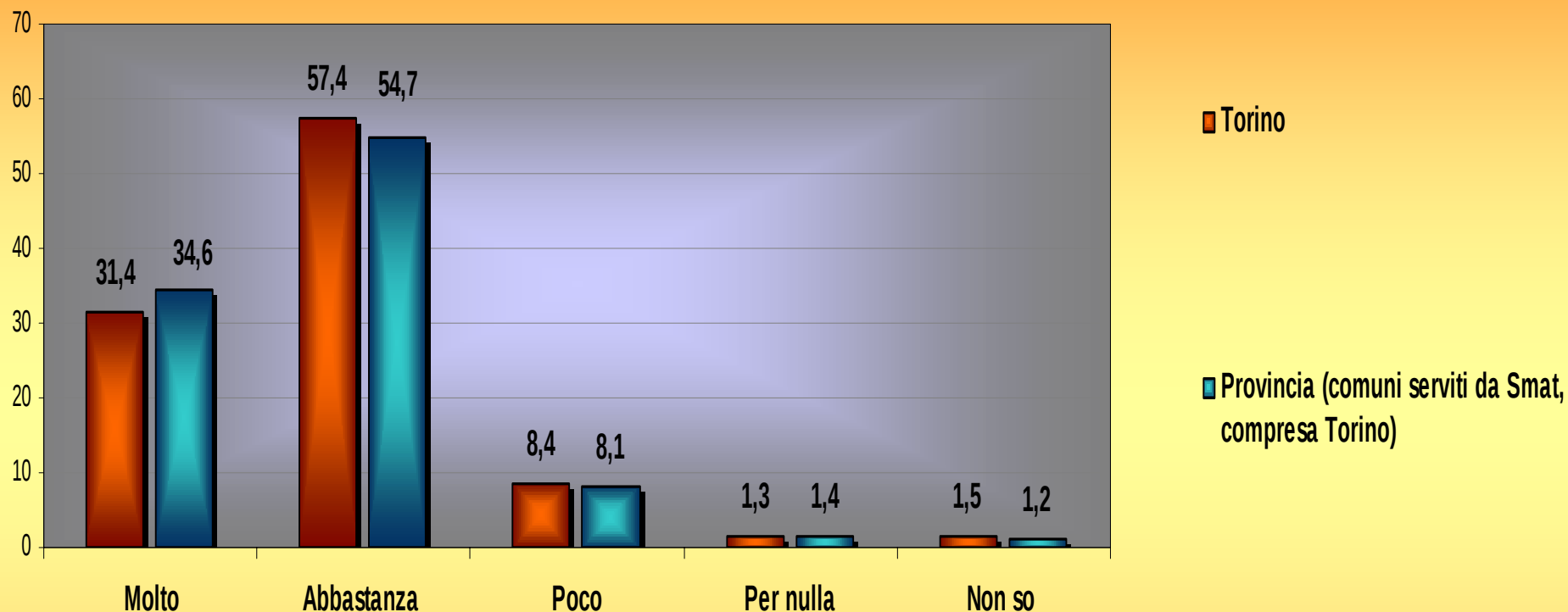
3.7. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto vi sia del calcare? Andamento autunno 2003 - autunno 2008 (Torino)



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

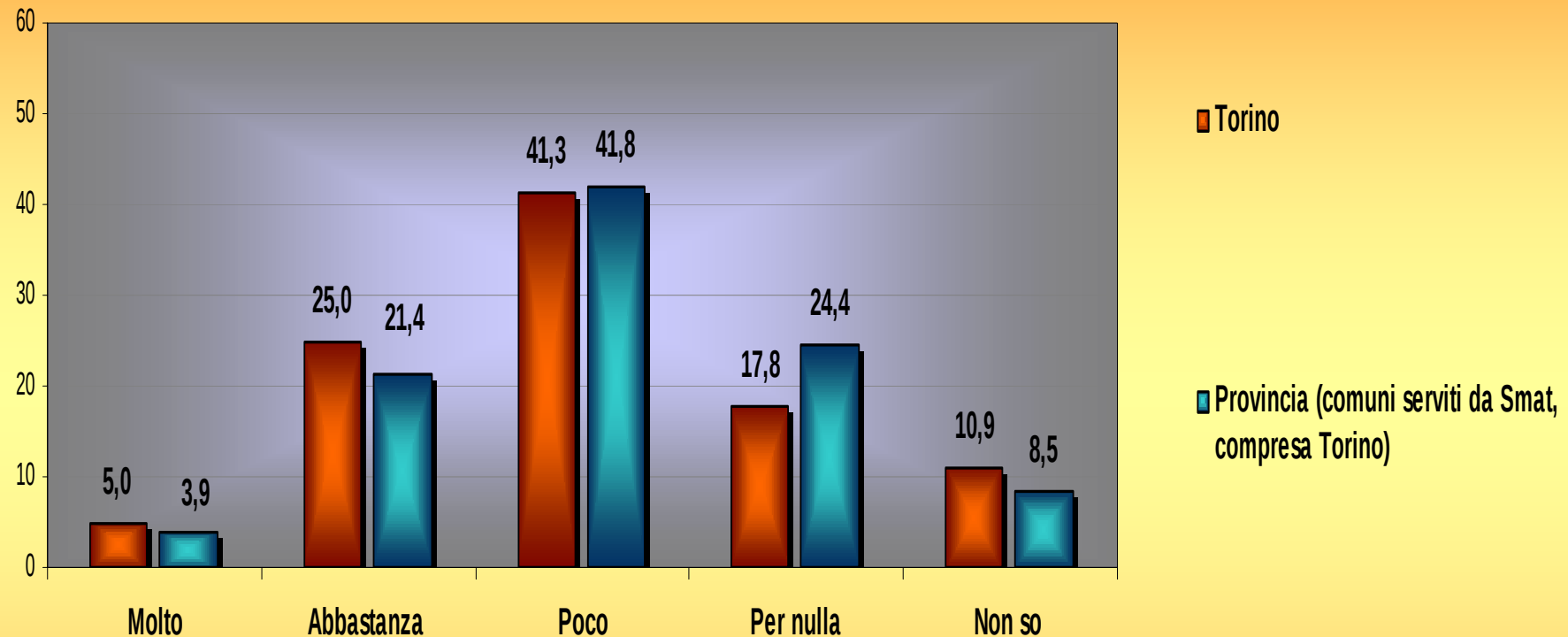
Nonostante permanga una generale insoddisfazione per la presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, nei cinque anni compresi fra l'autunno 2003 e l'autunno 2008 i giudizi espressi dai torinesi rispetto a questo parametro si sono fatti meno severi. Nel complesso dell'arco temporale considerato, la percentuale di torinesi soddisfatti è infatti aumentata di 10,1 punti, con un trend di crescita ininterrotto a partire dall'autunno del 2005.

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



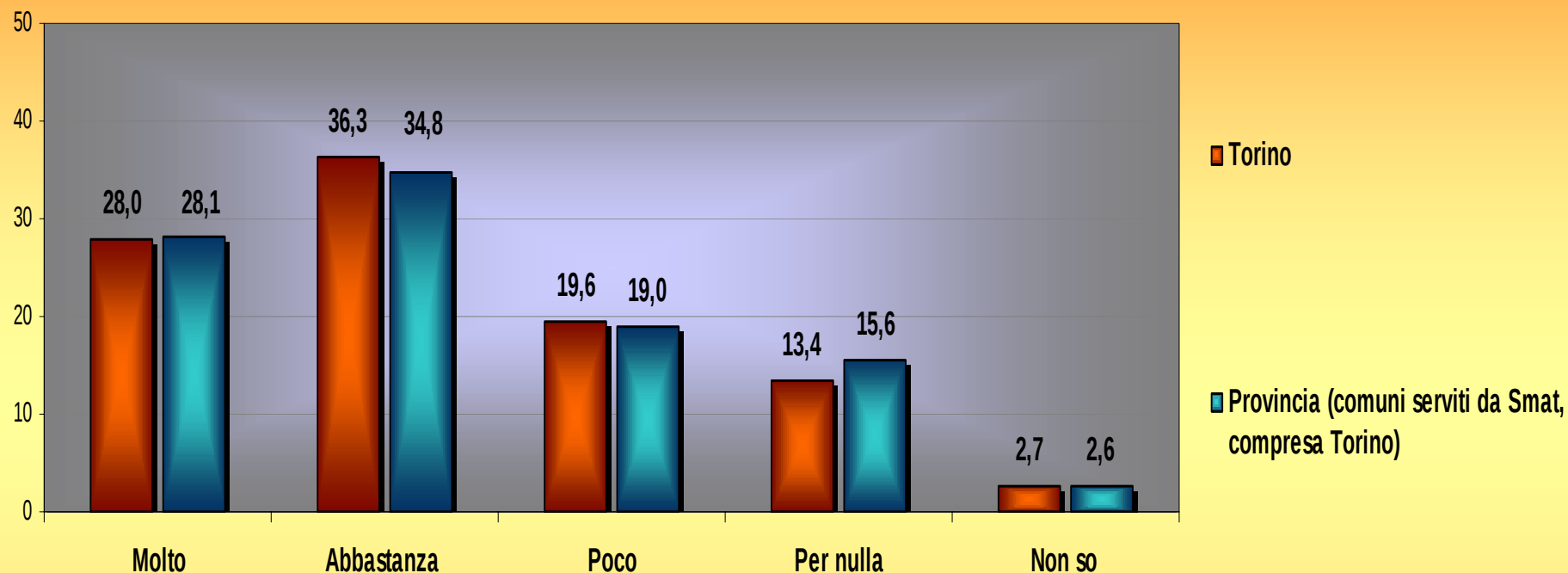
L'acqua del rubinetto è quanto meno abbastanza limpida per quasi il 90% degli intervistati torinesi e della Provincia. Le persone molto soddisfatte per questo aspetto dell'acqua sono circa un terzo, con una percentuale leggermente superiore in Provincia. Soltanto una persona su cento esprime una valutazione pesantemente negativa.

3.9. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?



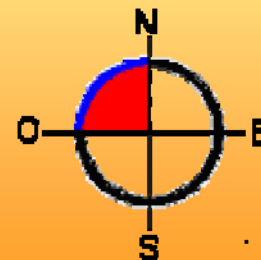
In entrambe le popolazioni studiate, le persone che ritengono che l'acqua del rubinetto contenga pochi residui o non ne contenga affatto costituiscono la maggioranza assoluta (59,1% a Torino; 66,2% in Provincia). A queste si contrappongono il 30% dei torinesi ed il 25,3% dei residenti della Provincia, che esprimono invece una valutazione negativa su questo parametro.

3.10. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?

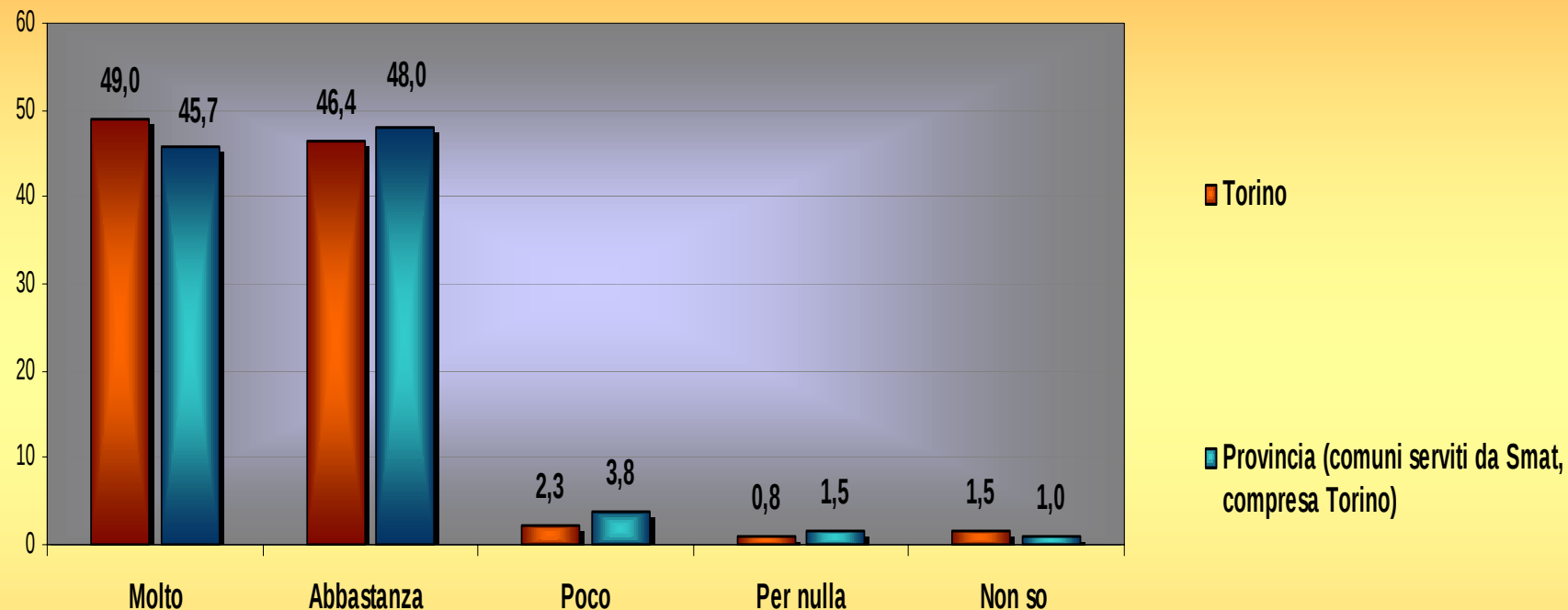


Poco meno dei due terzi degli intervistati nelle due popolazioni analizzate non ravvisano un problema di odore nell'acqua del rubinetto, con un 28% di persone molto soddisfatte di questo aspetto dell'acqua potabile. Un giudizio nettamente sfavorevole è espresso soltanto dal 13,4% dei torinesi e dal 15,6% degli abitanti della Provincia.

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua

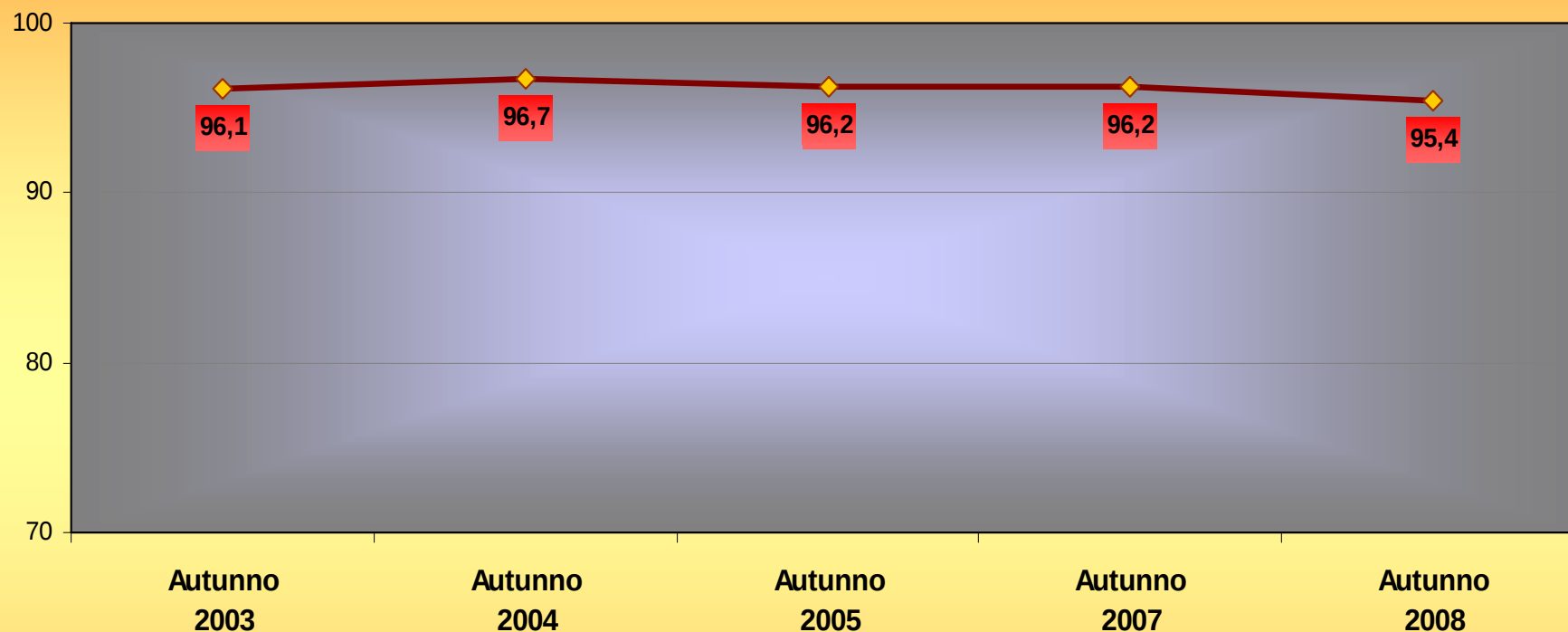


3.11. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua (assenza di interruzioni, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)



Oltre il 90% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprimono soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua: i giudizi negativi raccolgono percentuali decisamente marginali (poco o per nulla soddisfatti sono il 3,1% dei torinesi ed il 5,3% dei residenti in Provincia).

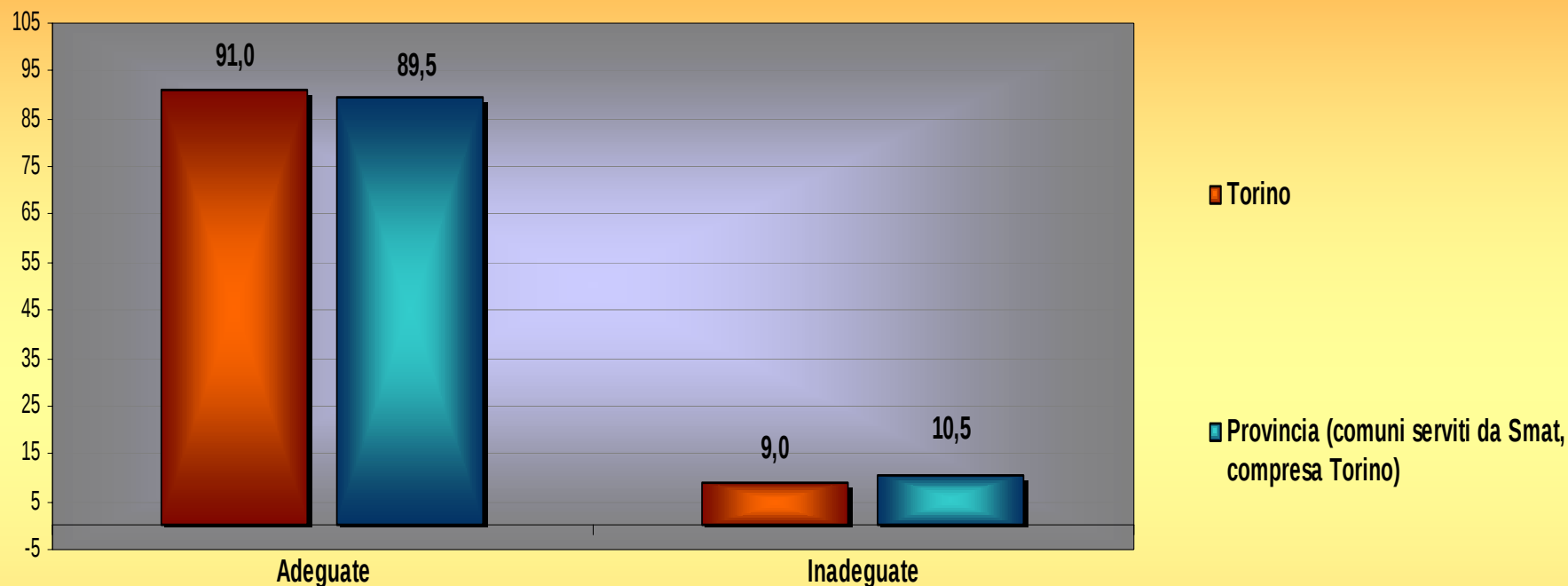
3.11. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua (assenza di interruzioni, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.). Andamento autunno 2003 – autunno 2008



Linea: percentuale di risposte "Molto" o "Abbastanza soddisfatto"

Nei cinque anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2008, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata.

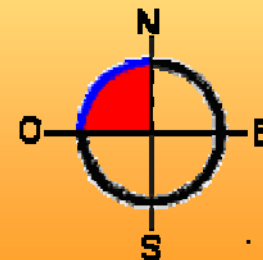
3.12. In caso di interruzione del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda che gestisce il servizio sono state:



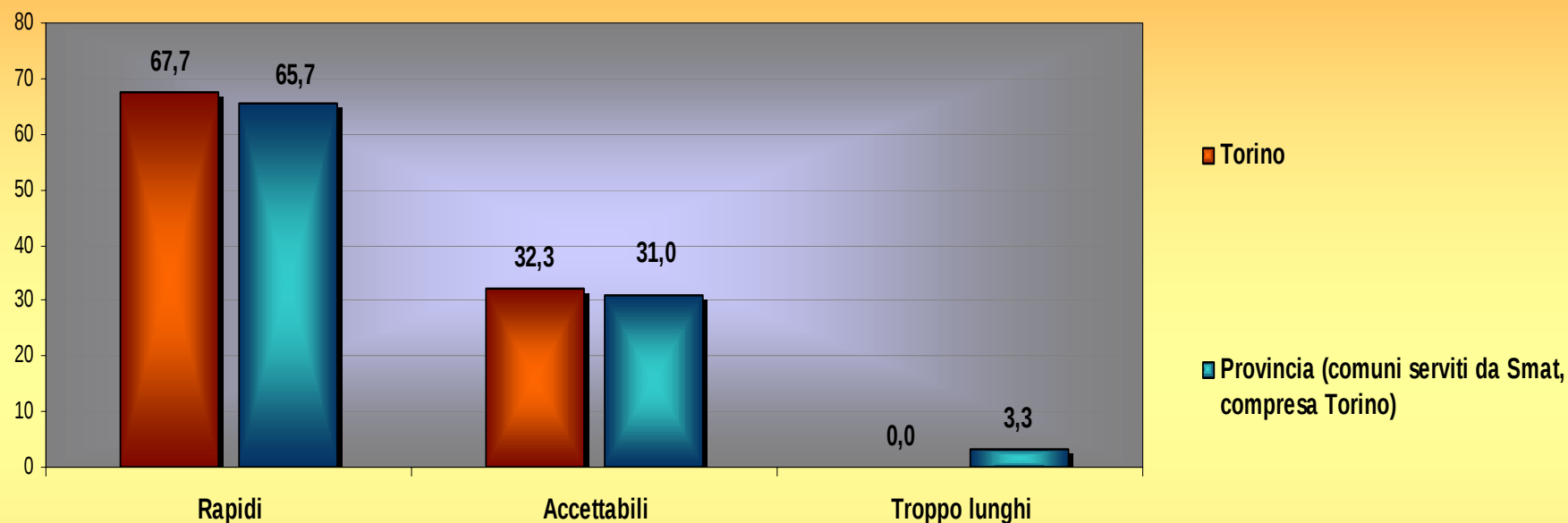
Base: chi dichiara che negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua.
Dati al netto dei "Non so"

Circa un quarto dei torinesi e degli abitanti nella Provincia dichiara che negli ultimi 12 mesi il servizio ha subito interruzioni. In quella circostanza, le informazioni fornite dall'azienda sono state adeguate per la quasi totalità degli intervistati (Torino: 91,0%; Provincia: 89,5%).

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura



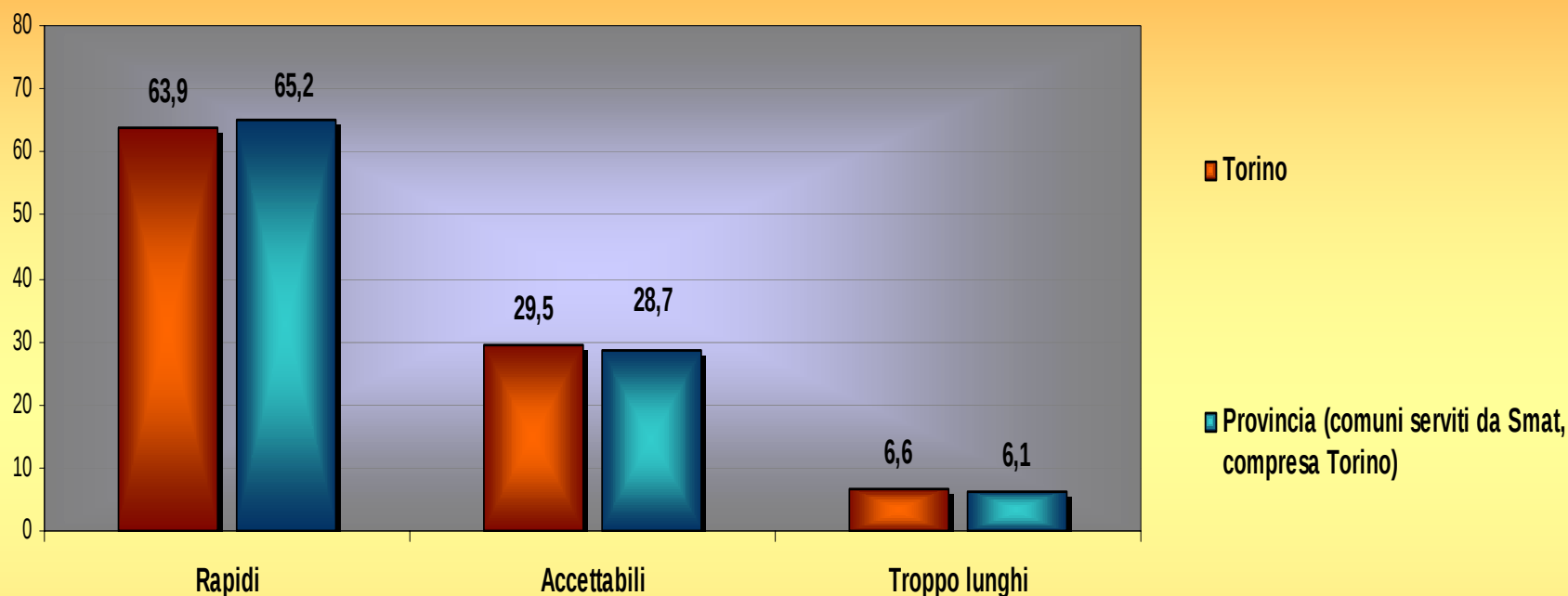
3.13. I tempi di allacciamento all'acquedotto in seguito al pagamento del preventivo sono stati:



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

I torinesi e gli abitanti della Provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto (10,8% dei torinesi e 18,3% dei residenti in Provincia) sono in larga maggioranza soddisfatti per i tempi di esecuzione dell'allacciamento, al punto che nessun torinese li considera troppo lunghi i tempi dell'allacciamento, e lo fa soltanto il 3,3% dei residenti in Provincia.

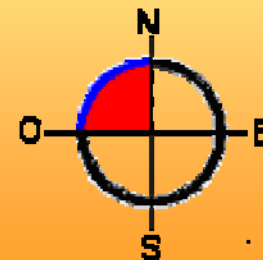
3.14. Il rilascio dell'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura è avvenuto in tempi:



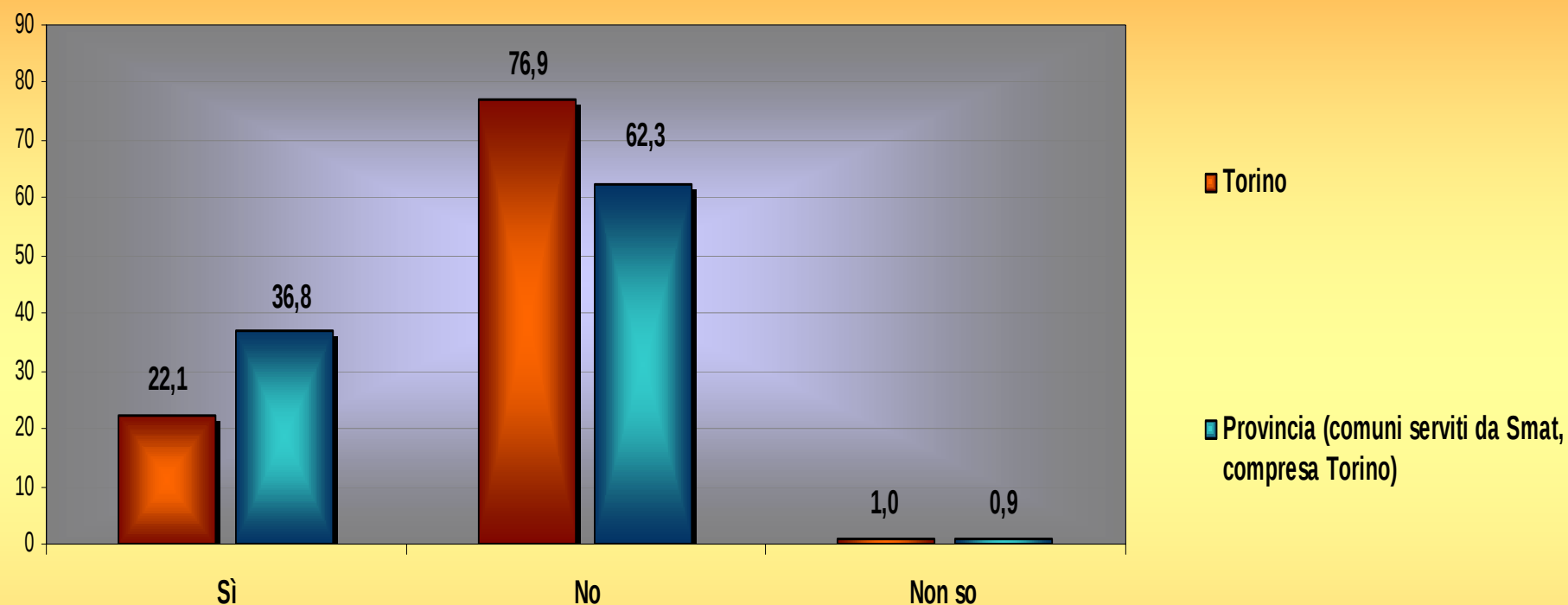
Base: chi ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura. Dati al netto dei "Non so" e dei "Non ricordo"

Soltanto il 10% dei torinesi ed il 18% dei residenti nella Provincia hanno richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura. Fra coloro che ne hanno fatto richiesta, quasi i due terzi afferma che il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi rapidi, mentre i tempi sono stati troppo lunghi per poco più del 6% degli intervistati.

La bolletta dell'acqua

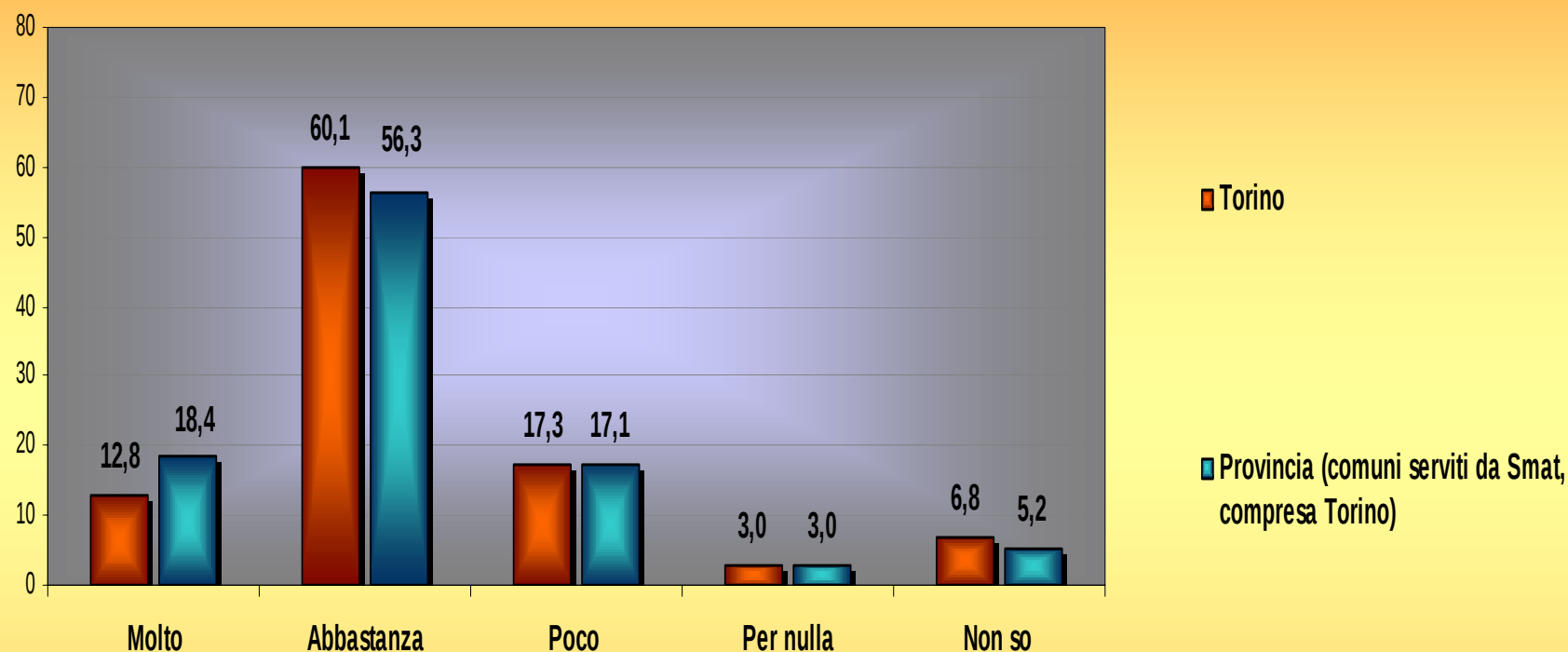


3.15. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



È decisamente minoritaria la percentuale degli intervistati che dichiarano di aver visionato la bolletta dell'acqua negli ultimi 12 mesi: 22,1% fra i torinesi e 36,8% fra i residenti della Provincia.

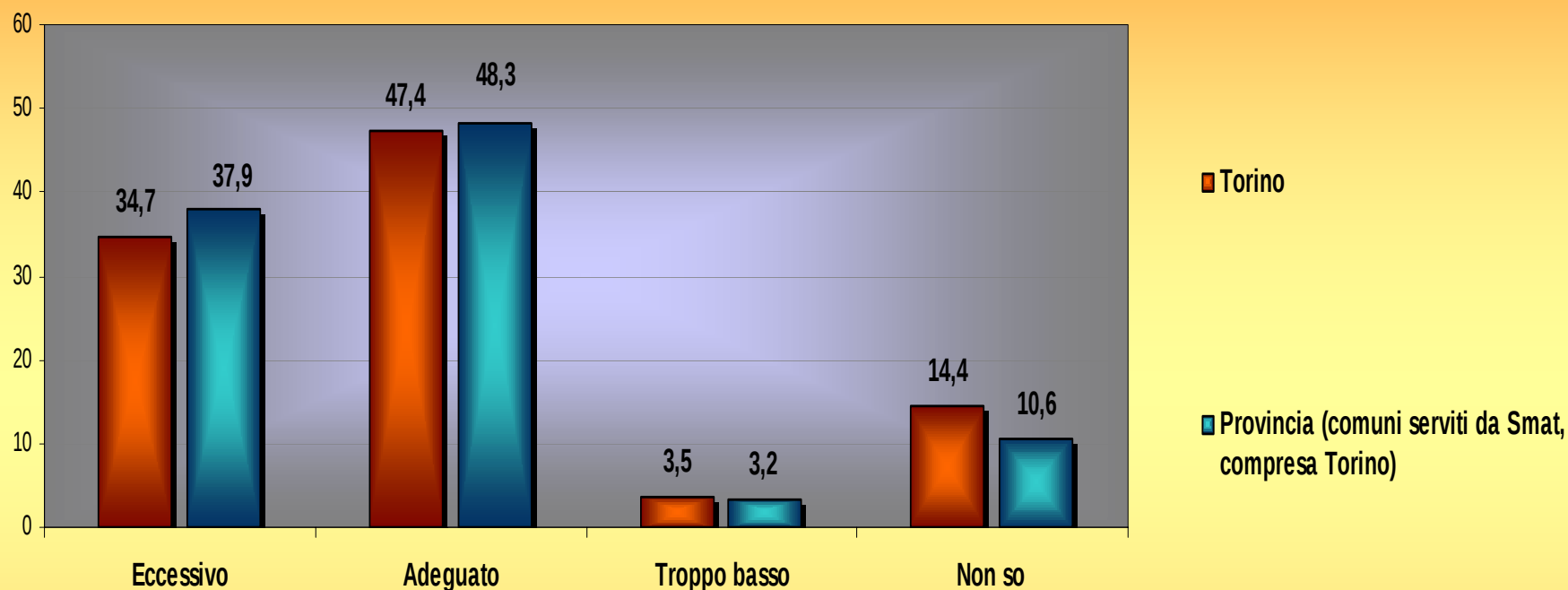
3.16. Secondo lei, in che misura la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?



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

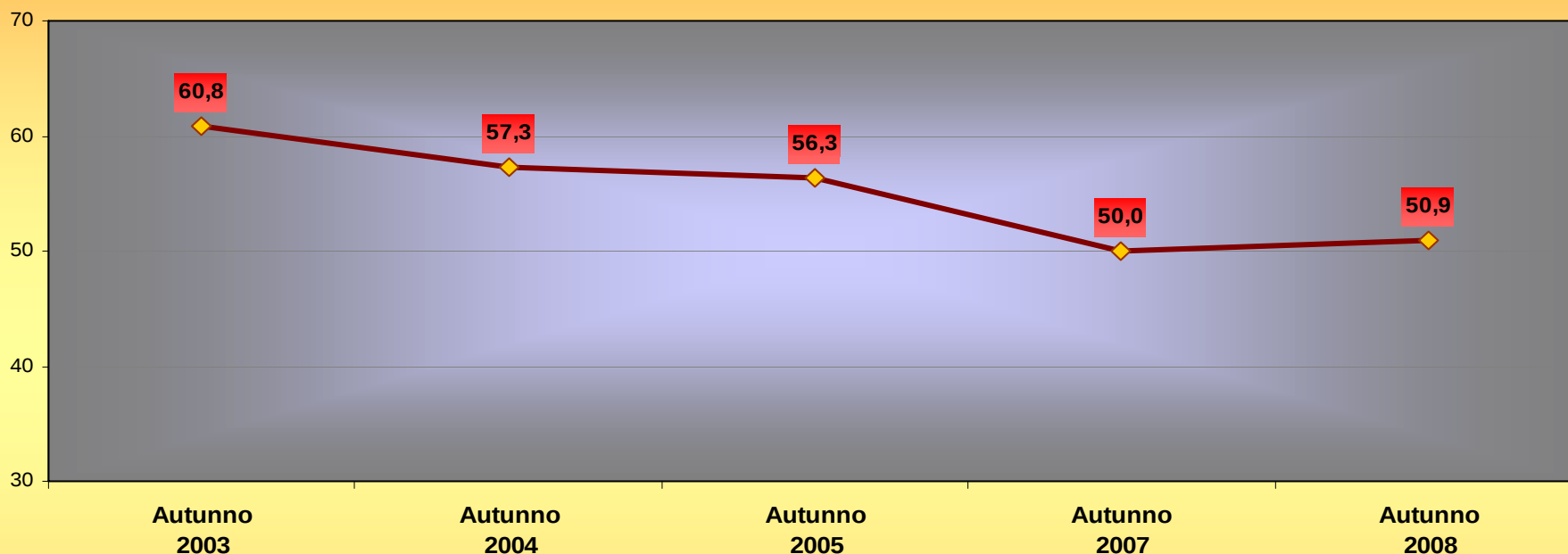
Tanto a Torino quanto nell'intera Provincia, un'amplessissima maggioranza degli intervistati giudica chiara la bolletta dell'acqua: infatti, soltanto un quinto degli utenti che l'hanno visionata negli ultimi 12 mesi la considera poco o per nulla chiara.

3.17. Valutazione del costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla sua qualità



Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da poco meno del 50% degli intervistati. La percezione di un costo eccessivo è invece condivisa dal 34,7% dei torinesi e dal 37,9% degli abitanti della Provincia.

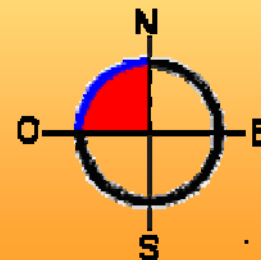
3.17. Valutazione del costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla sua qualità. Andamento autunno 2003 - autunno 2008 (Torino)



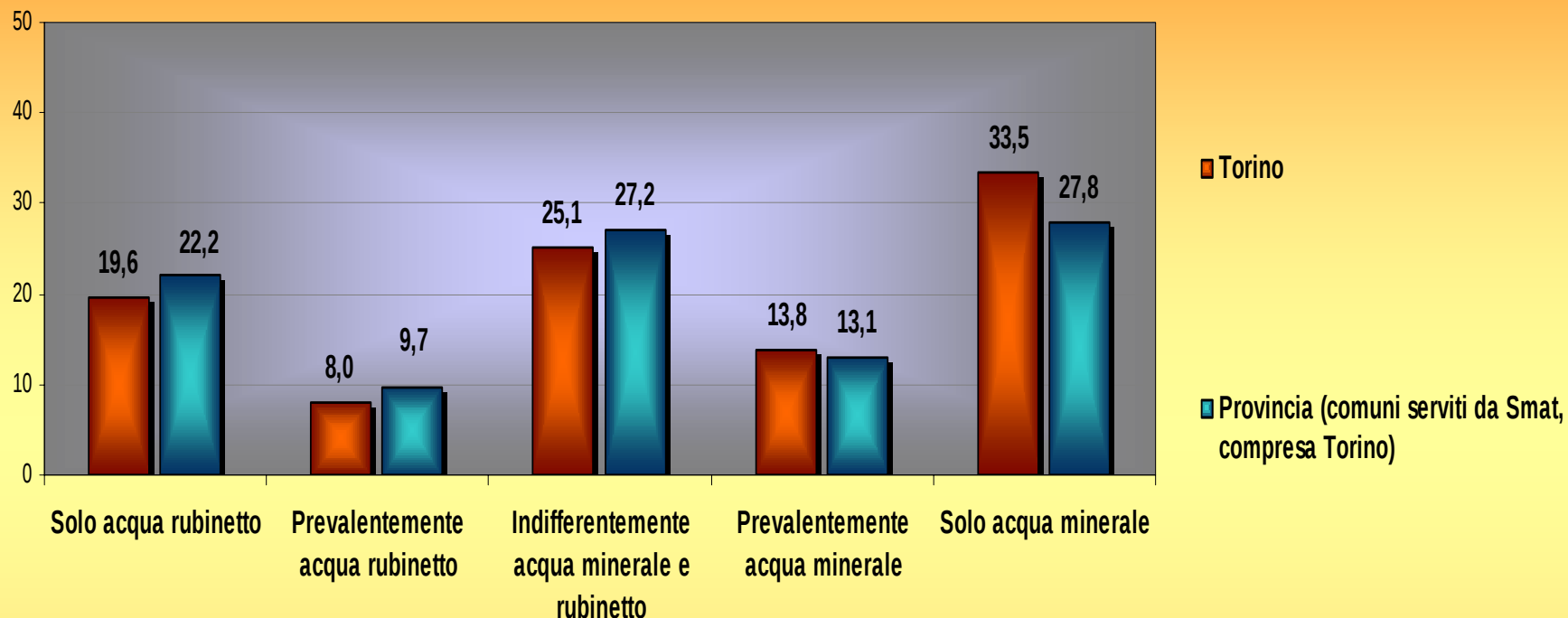
Linea: percentuale di risposte “Il costo è giusto per la qualità del servizio offerto” e “Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto”

Nel corso dei quattro anni compresi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2007, si registra una progressiva riduzione nella percentuale di torinesi che valutano adeguato o addirittura eccessivamente basso il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso. Tale percentuale cresce di 0,9 punti nell'autunno 2008 rispetto ad un anno prima, segnando però 10 punti percentuali in meno rispetto al dato della prima rilevazione.

Acqua del rubinetto vs. acqua minerale

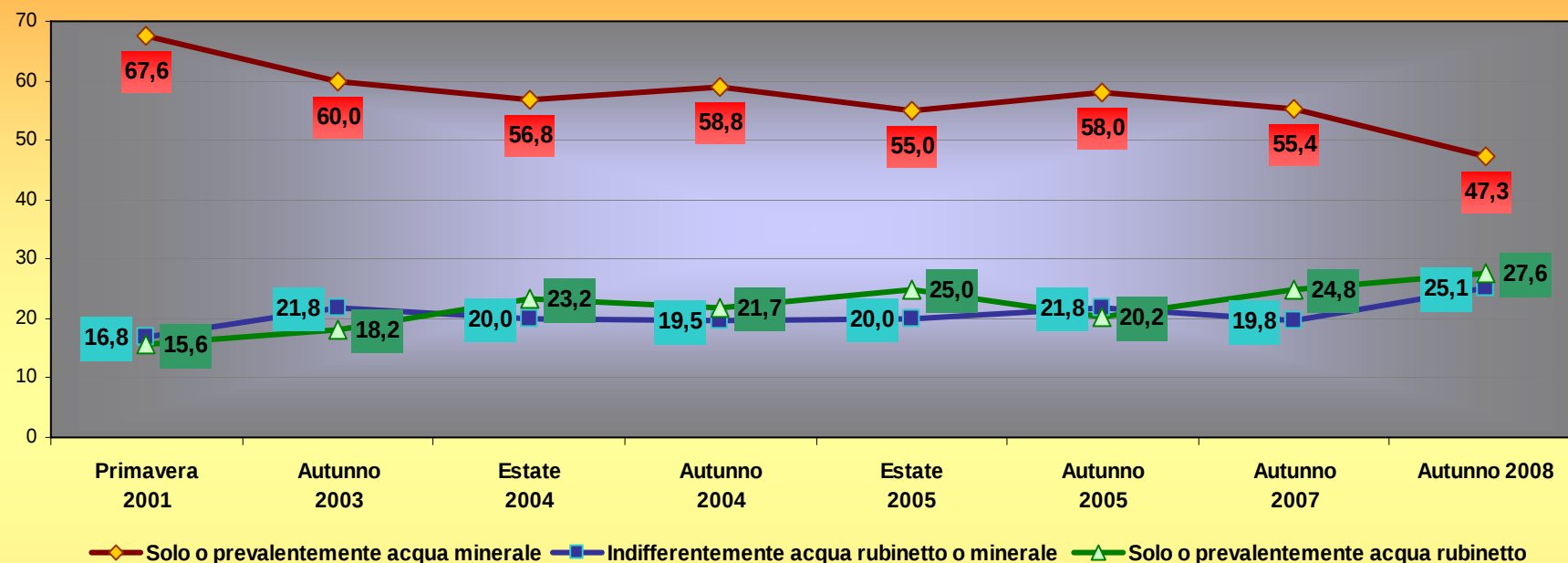


3.18. Lei beve:



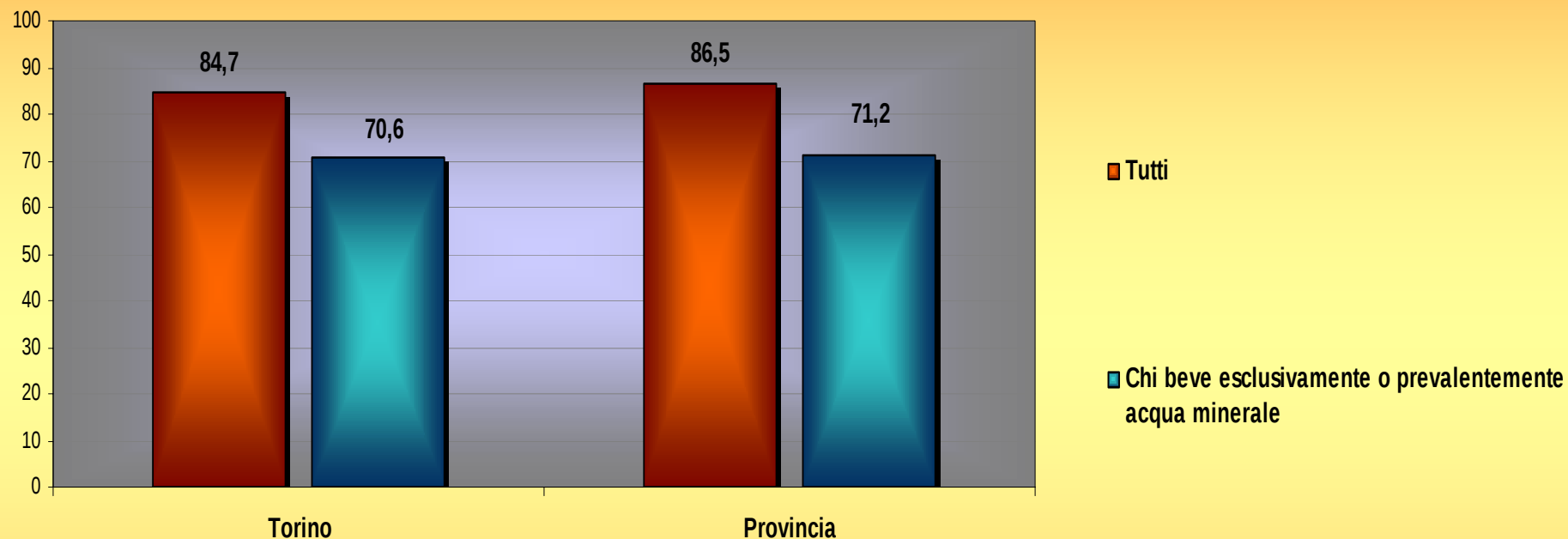
Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono il 27,6% in Torino ed il 31,9% nella Provincia. Se aggiungiamo coloro che consumano indifferentemente acqua minerale e del rubinetto, si arriva alla maggioranza assoluta delle due popolazioni sondate (rispettivamente 52,7% e 59,1%). Coloro che si rifiutano di bere acqua del rubinetto ammontano al 33,5% degli intervistati torinesi e al 27,8% di quelli residenti nella Provincia.

3.18. Lei beve...Andamento primavera 2001 – autunno 2008 (Torino)



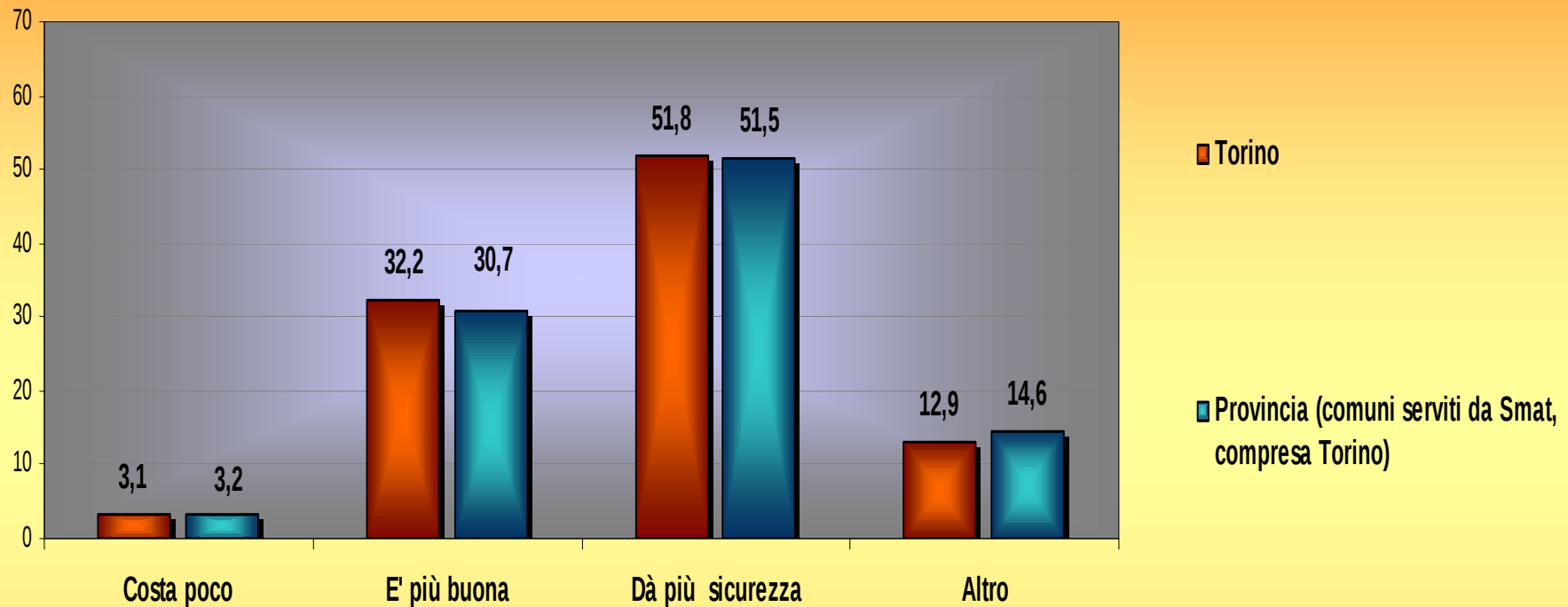
Fra la primavera 2001 e l'autunno 2008 è diminuita di oltre 20 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti coloro i quali che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento di 12 punti percentuali). Tra le due rilevazioni più recenti, degna di nota è la crescita della percentuale di torinesi che consumano indifferentemente acqua minerale e del rubinetto: inoltre, anche per questo tipo di utenti, è evidente l'aumento rispetto alla prima rilevazione (primavera 2001).

3.19. Valutazione favorevole del sapore dell'acqua del rubinetto: confronto fra la popolazione generale e coloro che bevono solo o prevalentemente acqua minerale



In entrambe le popolazioni considerate, gli intervistati che consumano solo o prevalentemente acqua minerale sono sensibilmente meno soddisfatti del sapore dell'acqua del rubinetto se confrontati con la popolazione generale.

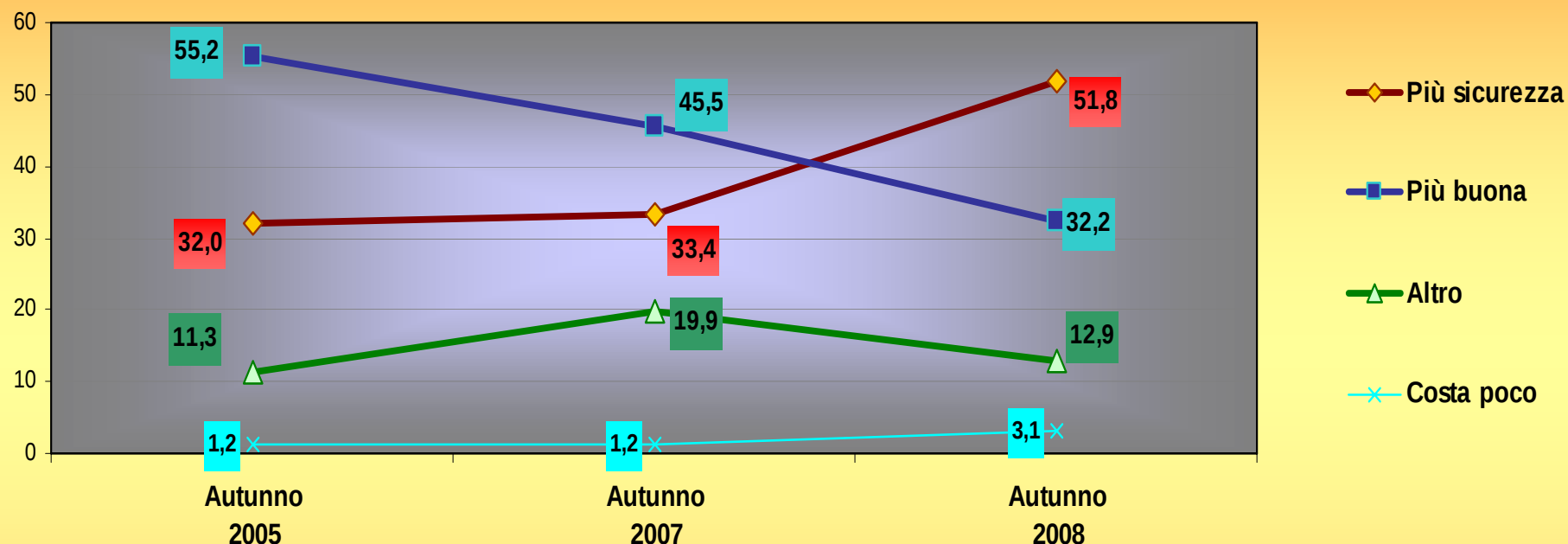
3.20. Perché beve solo o prevalentemente acqua minerale?



Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale

In entrambe le popolazioni studiate, poco più del 51% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuiscono tale abitudine alla maggiore sicurezza che, ai loro occhi, l'acqua minerale garantirebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 30% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più buona, mentre solo il 3% motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

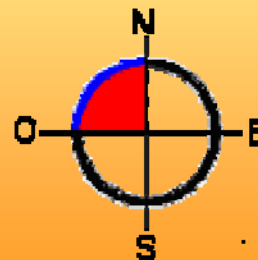
3.20. Perché beve solo o prevalentemente acqua minerale? Andamento autunno 2005 – autunno 2008 (Torino)



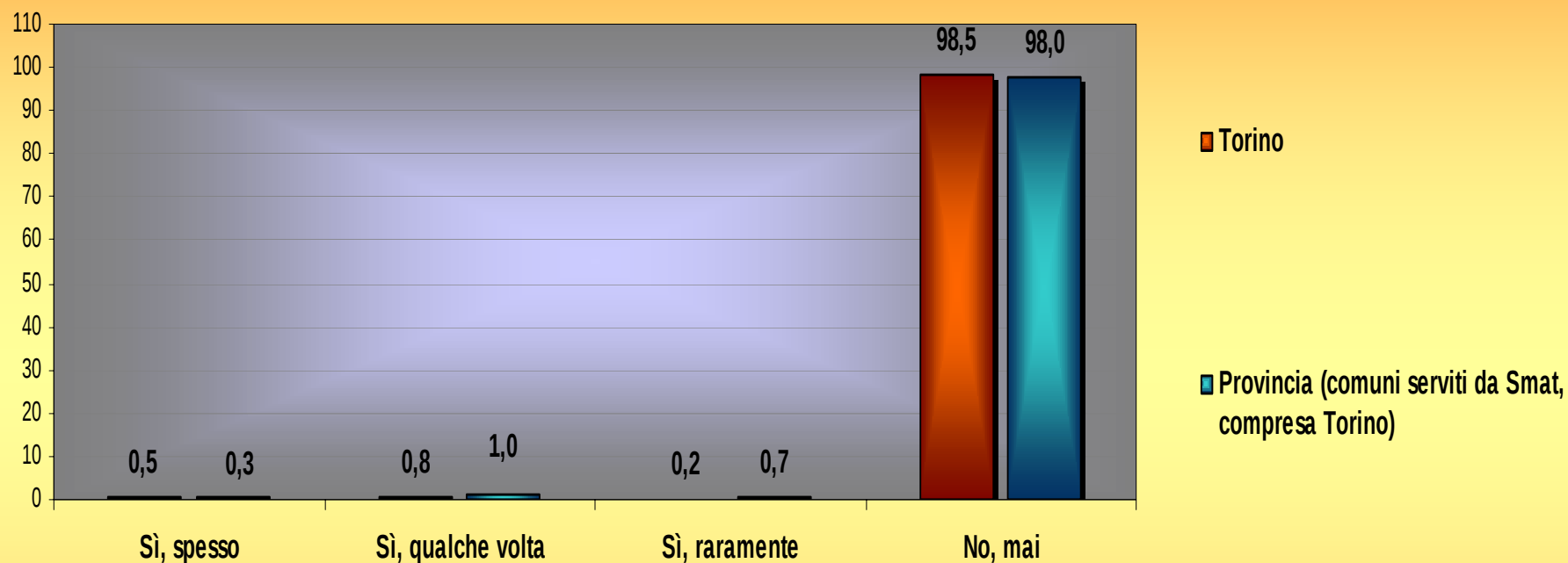
Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale

Considerando gli utenti torinesi che consumano solo o prevalentemente acqua minerale, a tre anni dalla prima rilevazione si registra una forte riduzione (-23 punti) della percentuale di coloro che motivano tale scelta con la percezione di una maggiore bontà dell'acqua in bottiglia rispetto a quella del rubinetto. Al contrario, la percentuale di chi ritiene l'acqua minerale più sicura è cresciuta di oltre 18 punti percentuali tra l'autunno 2007 e l'autunno 2008.

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

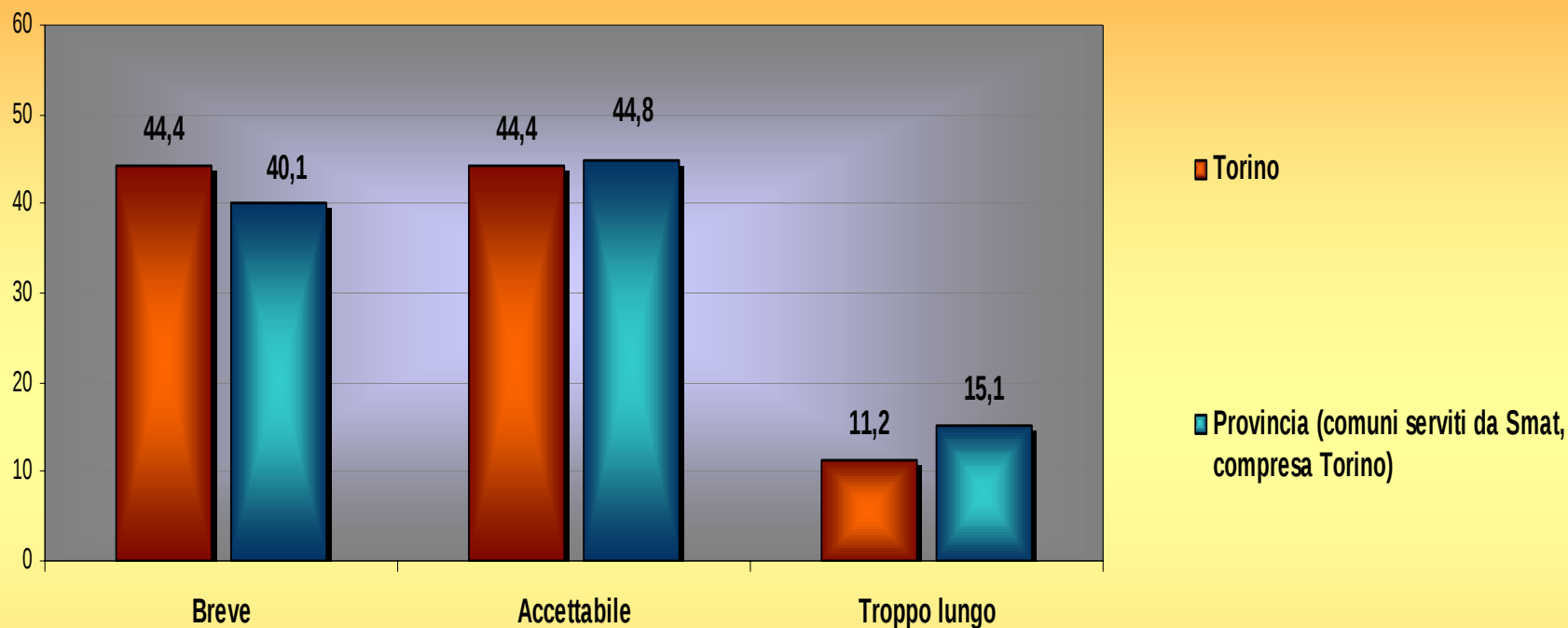


3.21. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sono estremamente basse le percentuali di intervistati che, negli ultimi 12 mesi, si sono recati presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che gestisce l'erogazione dell'acqua potabile: l'1,5% dei torinesi (9 persone) ed il 2,0% dei residenti in Provincia (20 persone).

3.22. Il tempo di attesa presso gli Sportelli di Assistenza Utenti è stato:

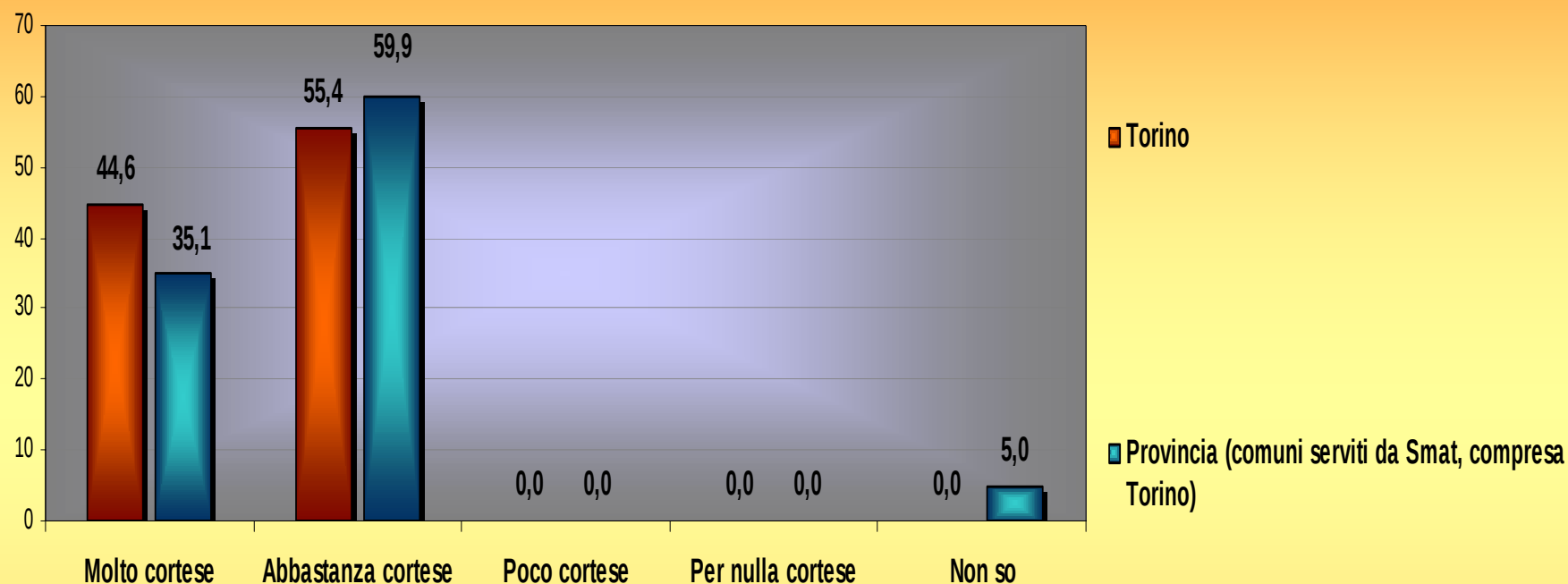


Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

Nelle due popolazioni considerate, si registra una forte somiglianza nelle percentuali degli utenti recatisi presso gli Sportelli di Assistenza che hanno valutato come breve oppure accettabile il tempo di attesa. Ritengono invece di aver atteso troppo a lungo l'11,2% dei torinesi e il 15,1% dei residenti in Provincia.*

*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 di Assistenza Utenti è stato:

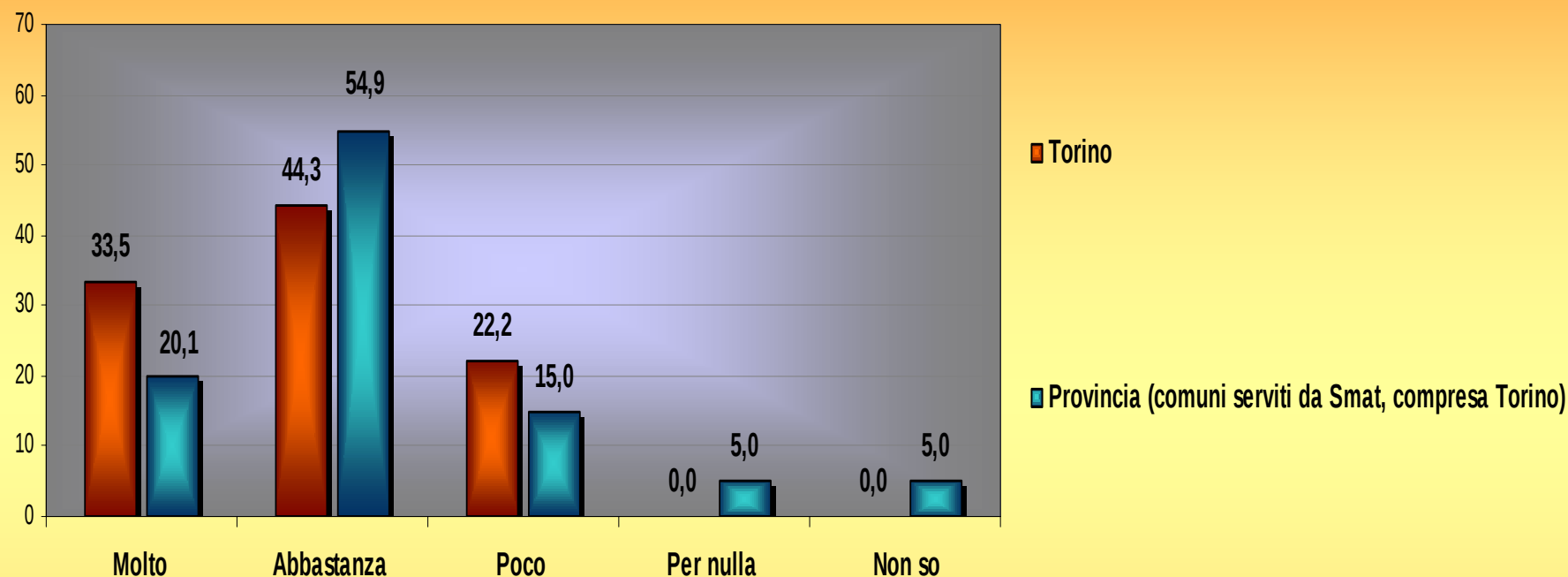


Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

Nessun utente, tra coloro che si sono recati presso gli Sportelli di Assistenza Utenti, ha ricavato un'impressione di scortesia da parte del personale addetto a tale servizio. Coloro che giudicano il contatto molto cortese sono il 44,6% dei torinesi ed il 55,4% dei residenti nella Provincia.*

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

3.24. E' soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al suo problema?

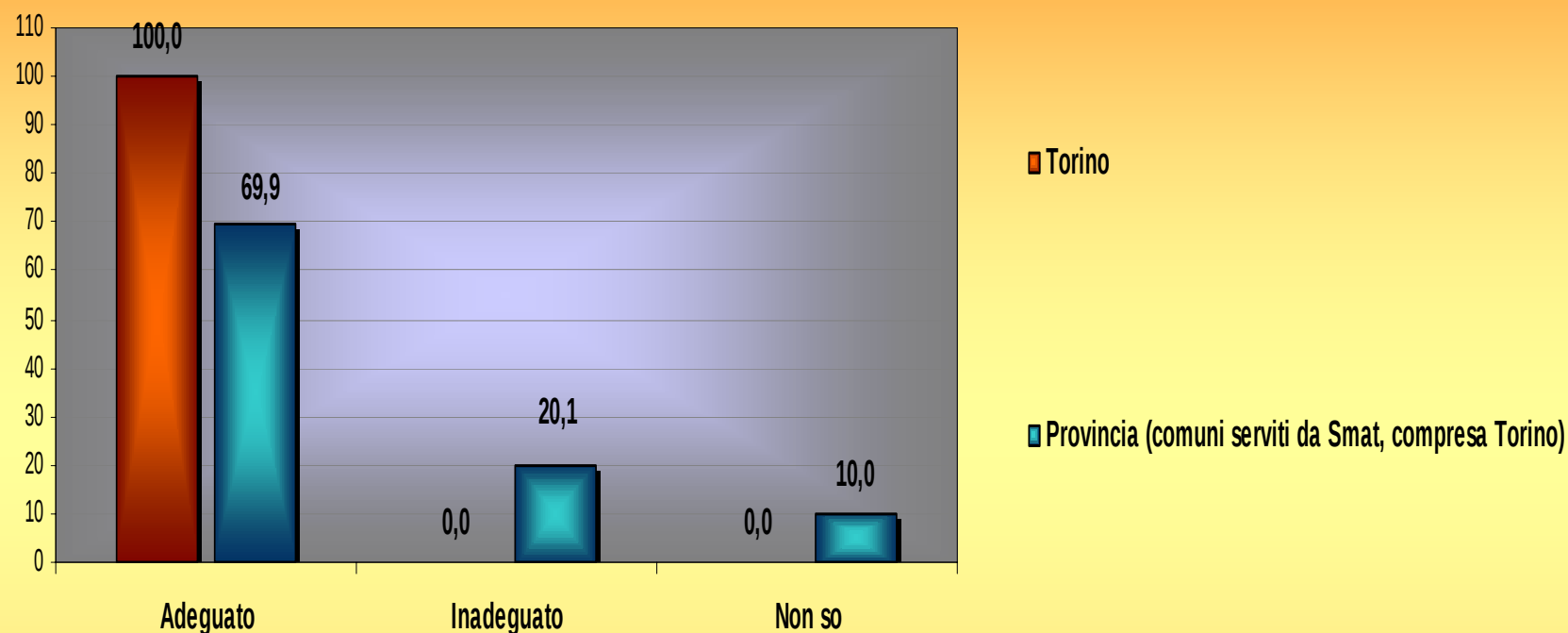


Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

In entrambe le popolazioni considerate, è molto ampia la maggioranza di utenti recatisi presso gli Sportelli di Assistenza che dichiarano soddisfazione per come il personale ha risposto ai problemi presentati: il 77,8% degli utenti torinesi ed il 75% di quelli della Provincia (si sono considerati congiuntamente i molto e gli abbastanza soddisfatti).*

*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 di Assistenza Utenti è:

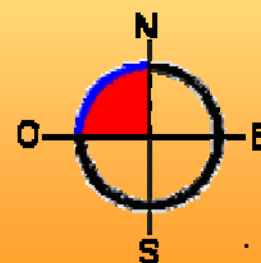


Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

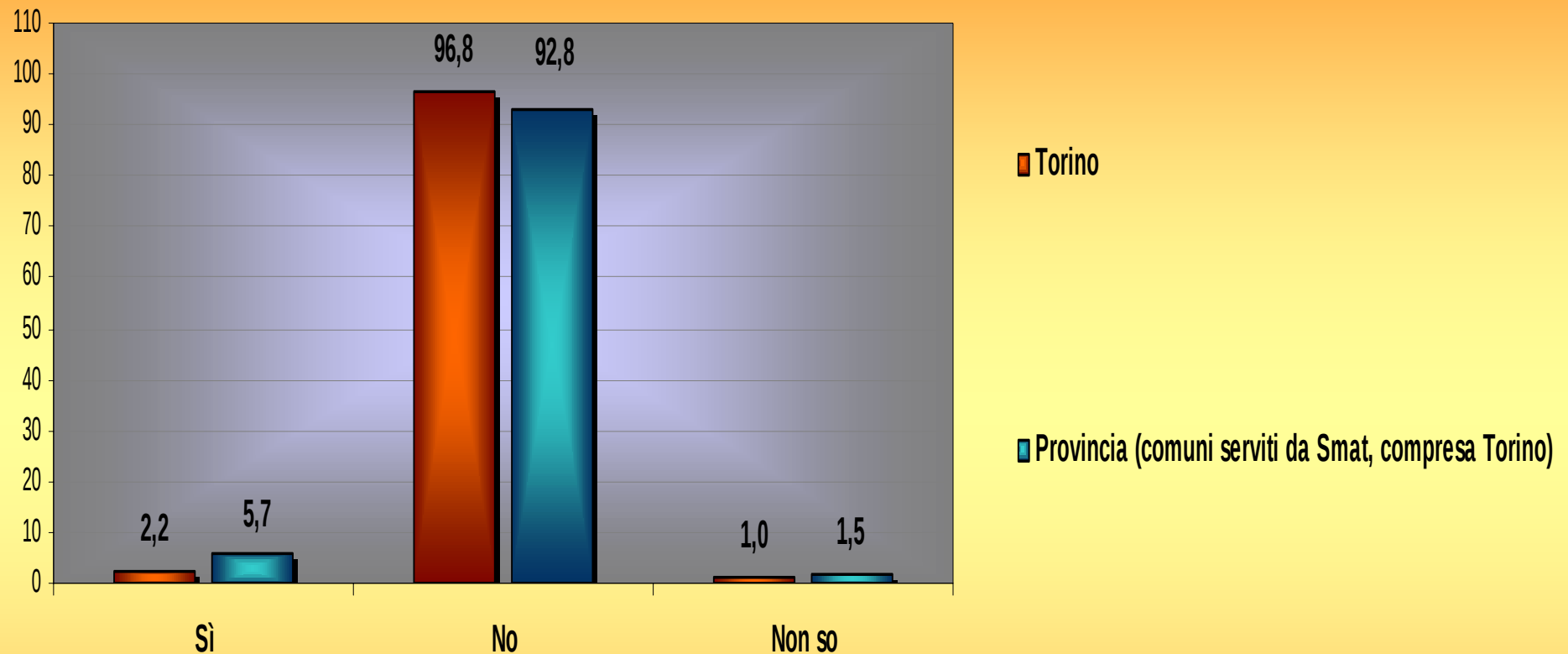
L'attuale orario degli Sportelli di Assistenza Utenti viene definito adeguato da tutti gli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio. Per quanto riguarda la Provincia, tale valutazione è condivisa da quasi il 70% degli utenti.*

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

La SMAT CARD

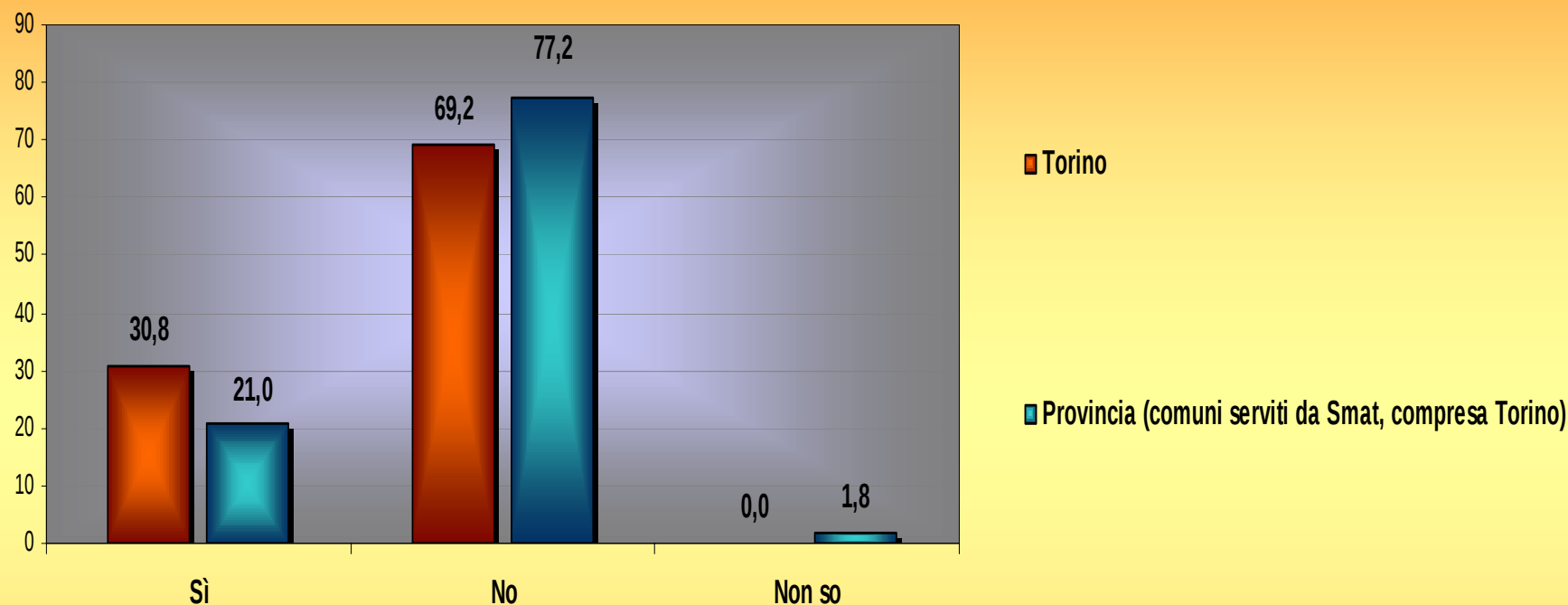


3.26. Lei possiede la SMAT CARD?



In entrambe le popolazioni intervistate, sono poche le persone che dichiarano di possedere la SMAT CARD: si tratta del 2,2% dei torinesi (13 persone) e del 5,7% dei residenti nella Provincia (57 persone).

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

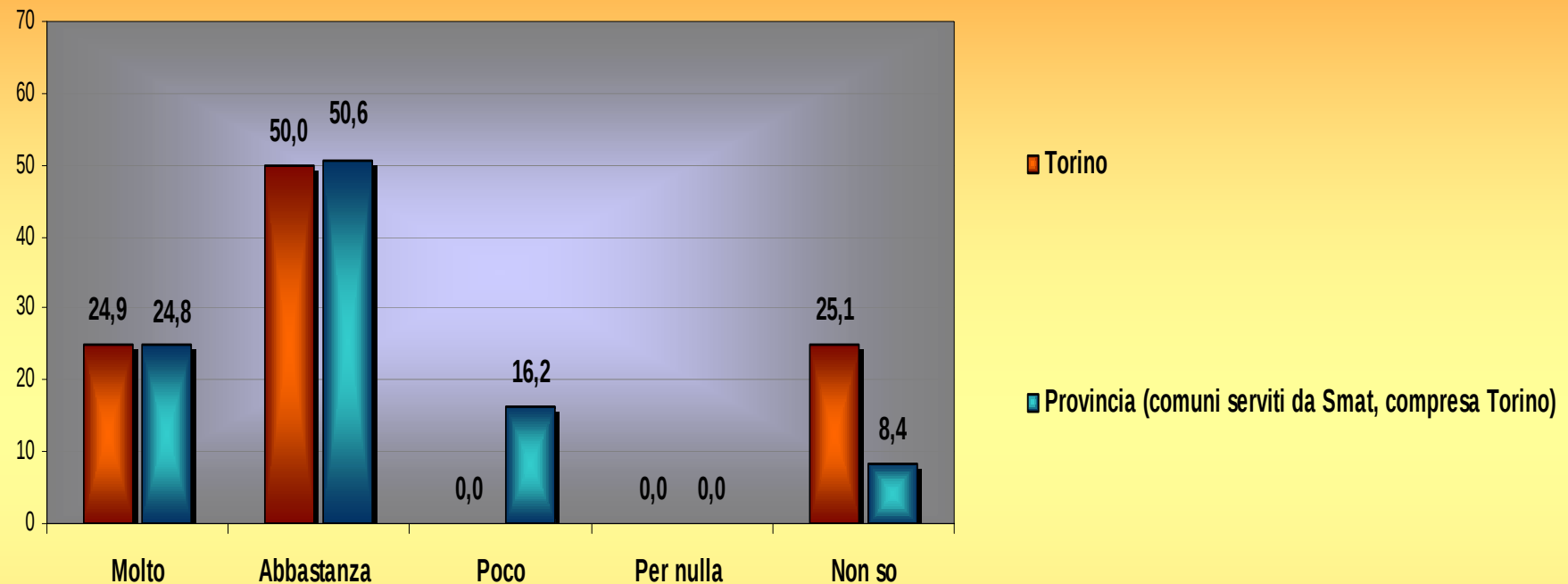


Base: chi possiede la SMAT CARD

Soltanto una parte minoritaria di chi possiede la SMAT CARD l'ha utilizzata negli ultimi 12 mesi: si tratta del 30,8% degli utenti torinesi (4 persone), e del 21% degli utenti della Provincia (12 persone).*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che posseggono la SMAT CARD

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

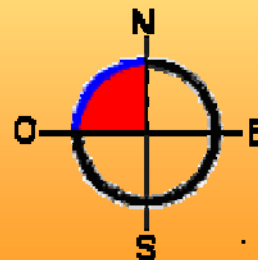


Base: chi ha utilizzato la SMAT CARD negli ultimi 12 mesi

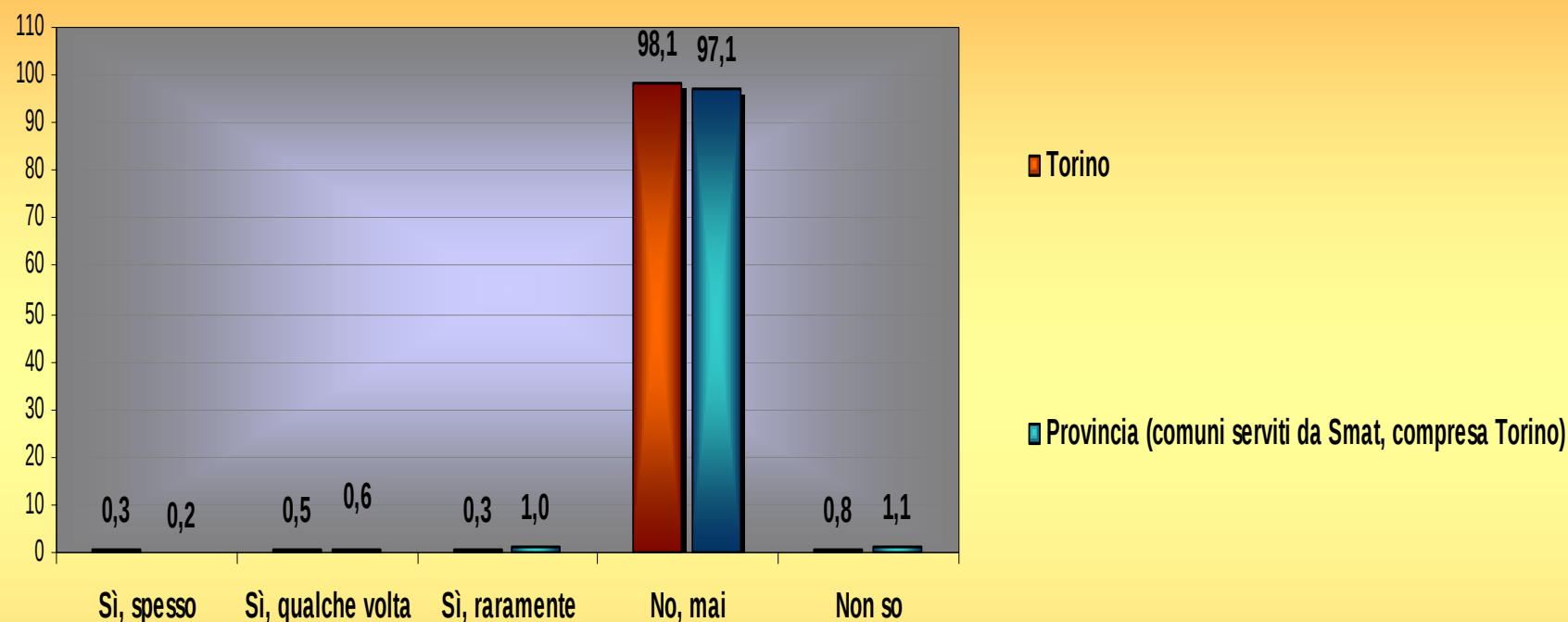
A Torino, nessuno degli utenti che ha utilizzato la SMAT CARD negli ultimi 12 mesi si è dichiarato insoddisfatto di tale servizio. Tra gli utenti della Provincia, accanto ad un 75,4% di molto o abbastanza soddisfatti, si affianca un 16,2% di persone che ha espresso un giudizio moderatamente sfavorevole.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato la SMAT CARD negli ultimi 12 mesi

Il Garante del Cliente

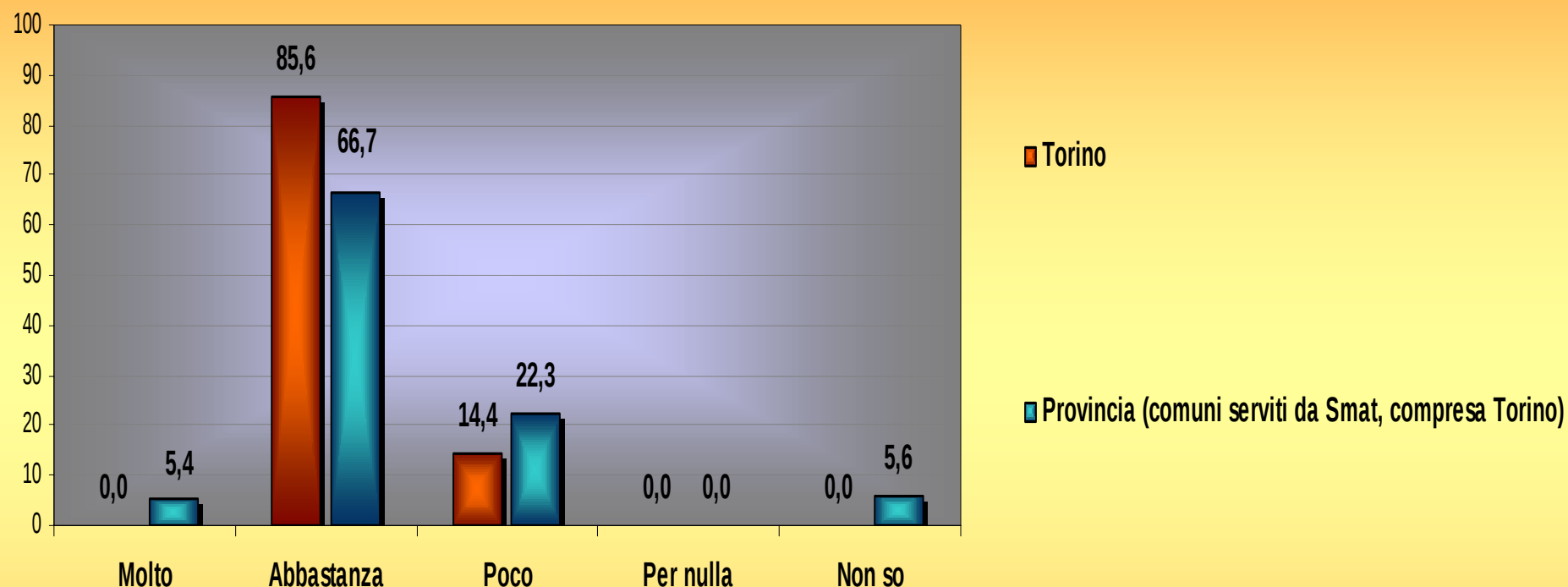


3.29. Negli ultimi 12 mesi ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?



Il Garante del Cliente è una figura a cui dichiarano di rivolgersi soltanto l'1,1% degli intervistati torinesi (7 persone) e l'1,8% degli intervistati della Provincia (18 persone).

3.30. Secondo lei, in che misura le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

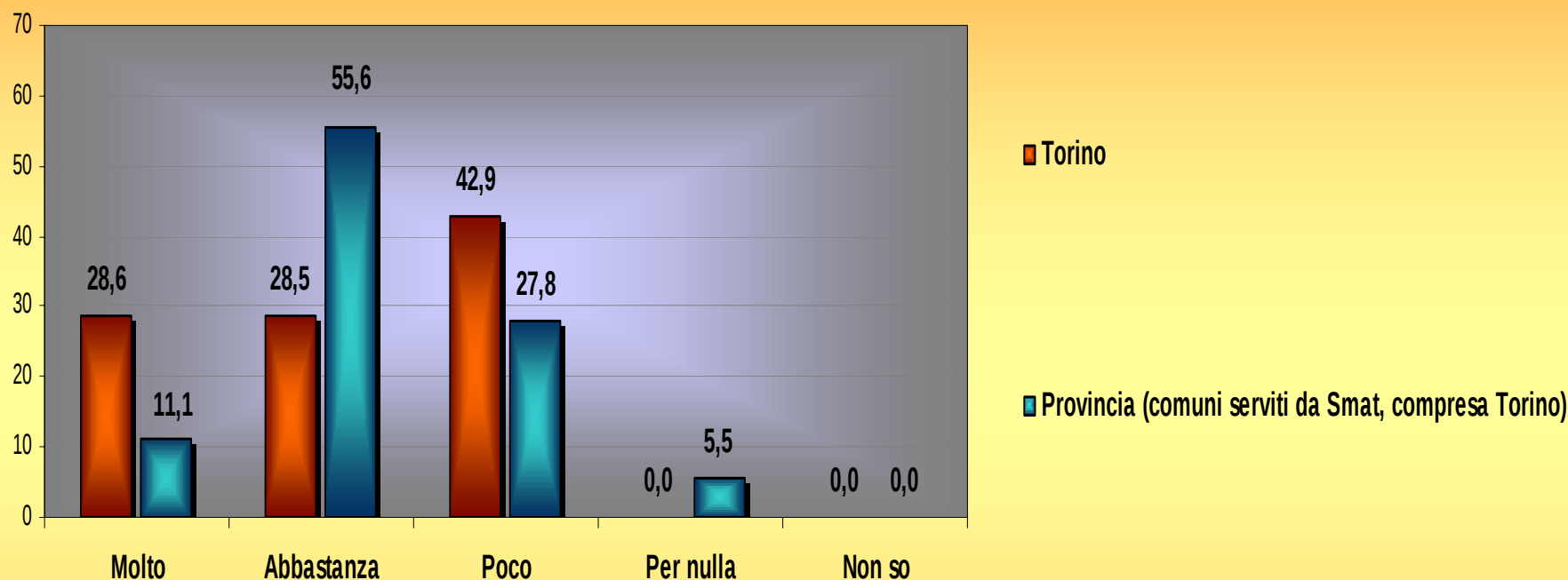


Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente si dividono tra chi giudica abbastanza chiare le informazioni ricevute (85,6%) e chi le giudica poco chiare (14,4%). Le corrispondenti percentuali tra gli utenti della Provincia sono il 66,7 e il 22,3.*

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

3.31. Secondo lei, in che misura le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state complete?

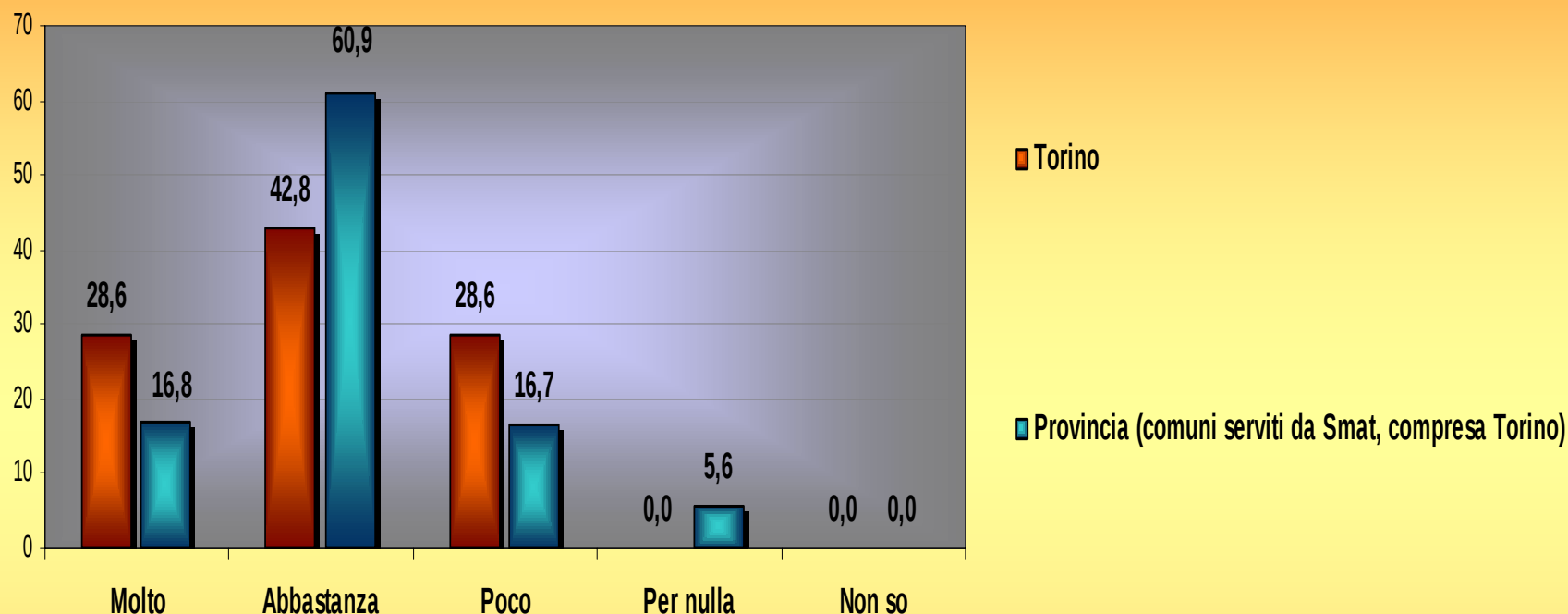


Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano favorevolmente la completezza delle informazioni ricevute per il 57,1%, mentre il restante 42,9% concorda su una valutazione moderatamente negativa. Il giudizio è favorevole per il 66,7% degli utenti della Provincia.*

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

3.32. E' soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al suo problema?

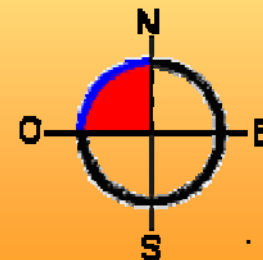


Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi

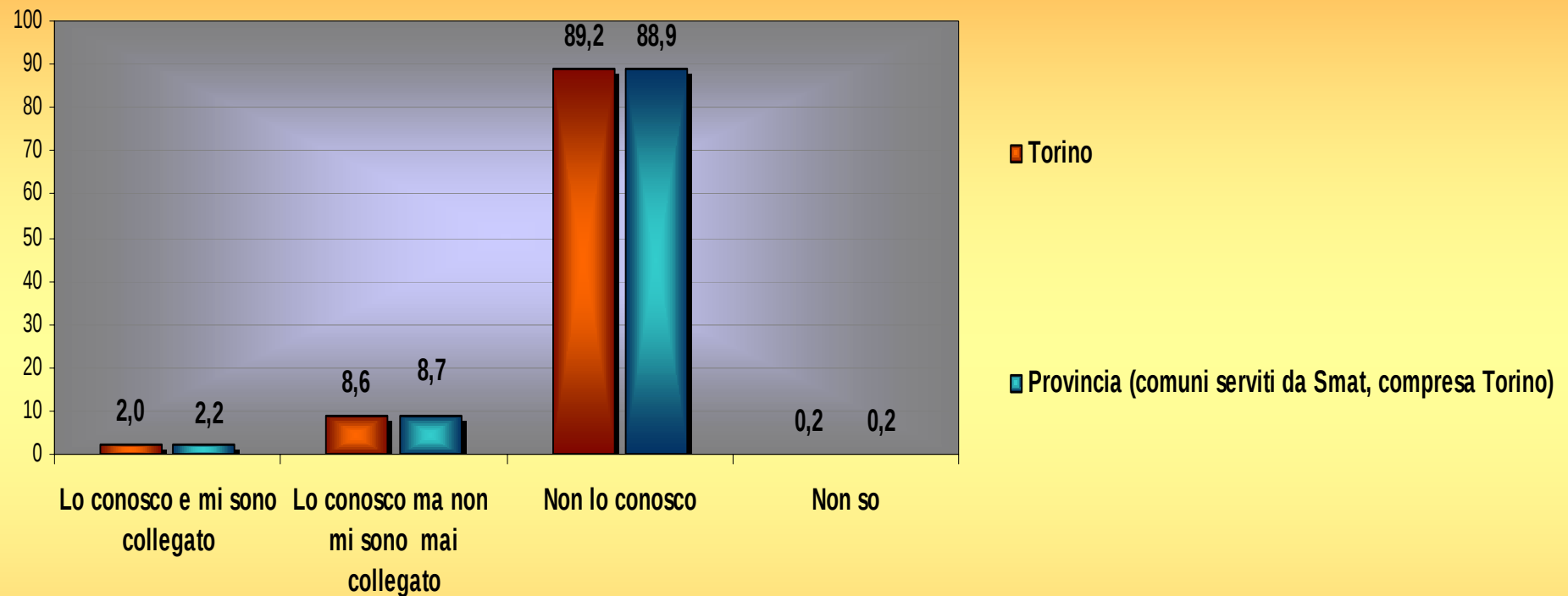
La soddisfazione per l'operato del Garante del Cliente è ampiamente maggioritaria in entrambe le popolazioni analizzate: sono perlomeno abbastanza soddisfatti il 71,4% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, mentre la corrispondente percentuale in Provincia è pari al 77,7%.*

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

Il sito internet SMAT

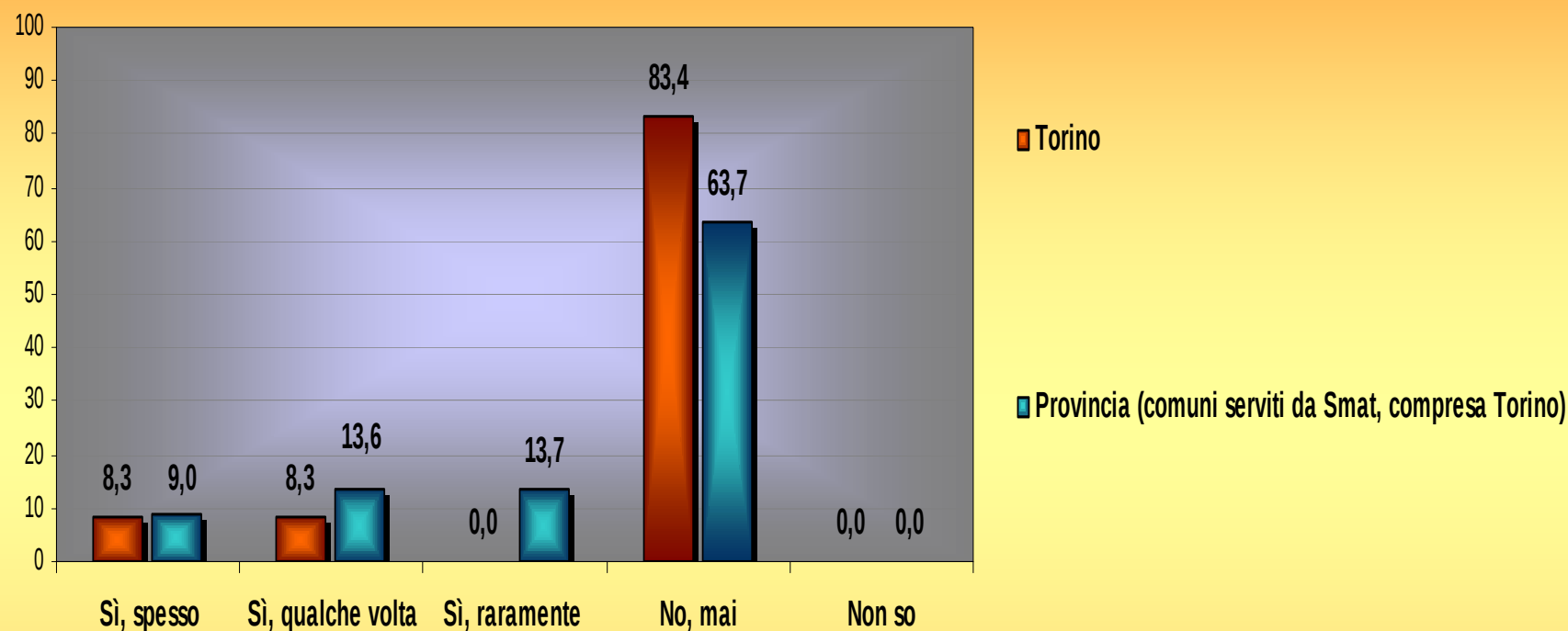


3.33. Conosce il sito internet SMAT?



Quasi il 90% degli intervistati dichiara di non conoscere il sito internet di SMAT. Al contrario, circa il 2% degli intervistati torinesi (12 persone) e della Provincia (22 persone) riferisce di conoscere il sito e di essersi collegato ad esso.

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

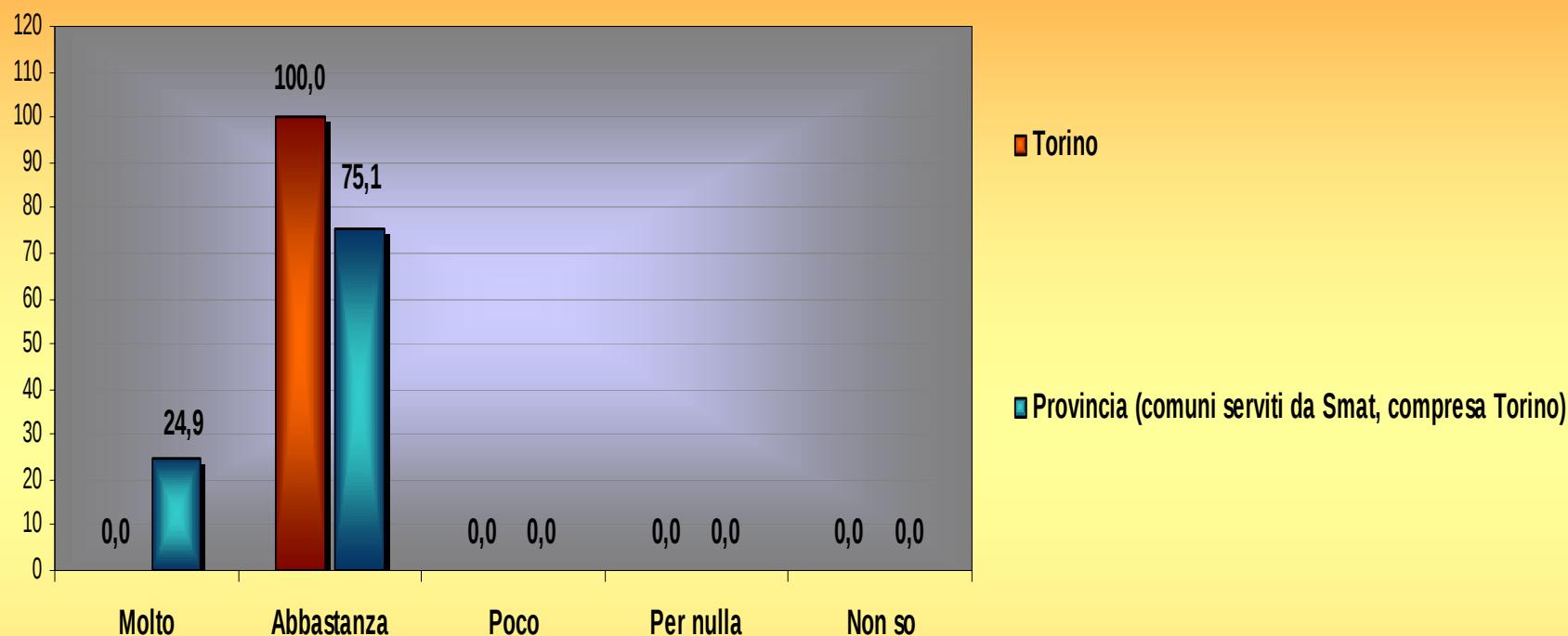


Base: chi si è collegato al sito internet SMAT

Tra i pochissimi intervistati delle due popolazioni considerate che hanno consultato il sito SMAT, il 16,6% degli utenti torinesi ha almeno qualche volta utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Per quanto riguarda gli utenti della Provincia, la percentuale di chi anche solo raramente ha usufruito di tali servizi sale al 36,3.*

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

3.35. E' soddisfatto dei servizi internet messi a disposizione da SMAT?

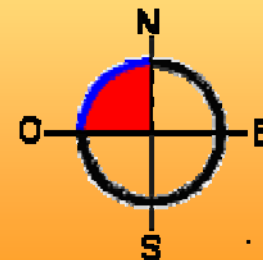


Base: chi ha utilizzato i servizi internet SMAT negli ultimi 12 mesi

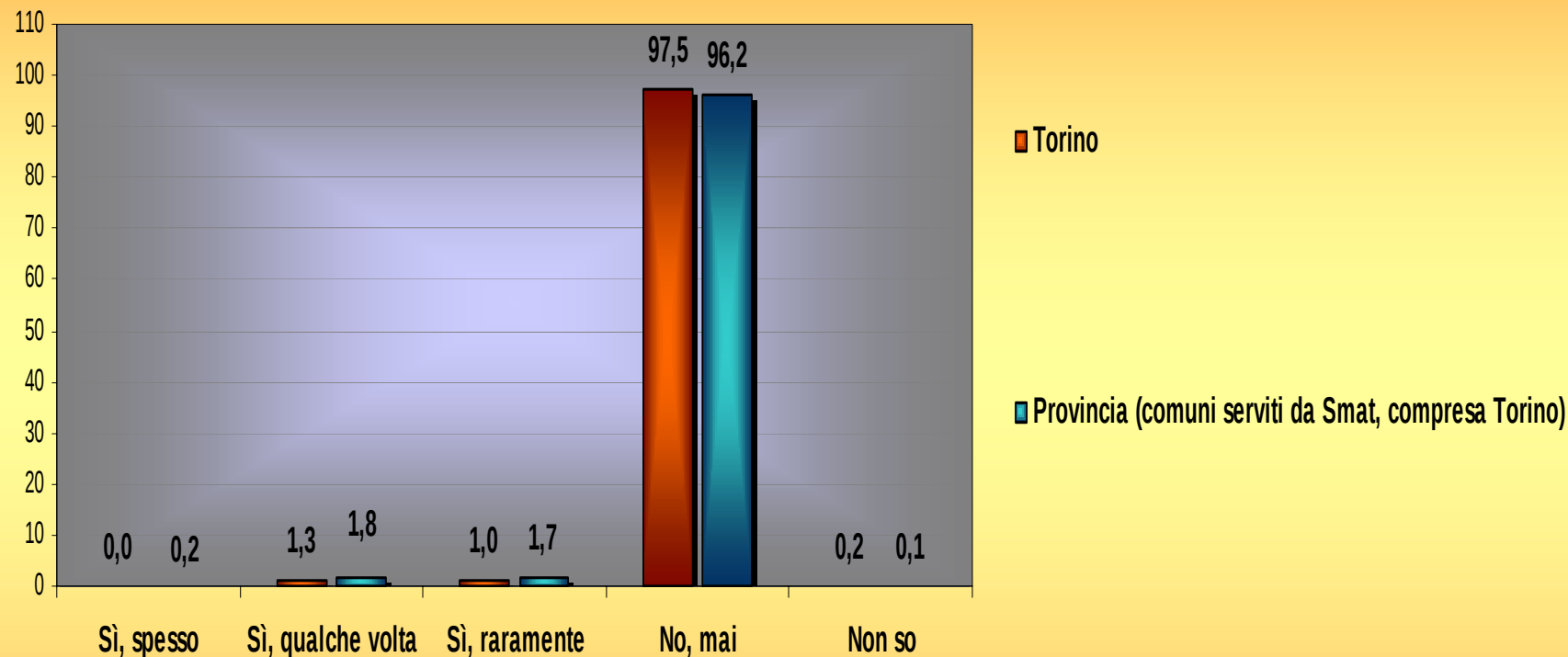
Il 100% degli utenti torinesi che hanno utilizzato i servizi internet SMAT si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre gli utenti della Provincia si dividono tra un 24,9% di molto soddisfatti ed un 75,1% di abbastanza soddisfatti.*

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

Il Numero Verde Assistenza Utenti

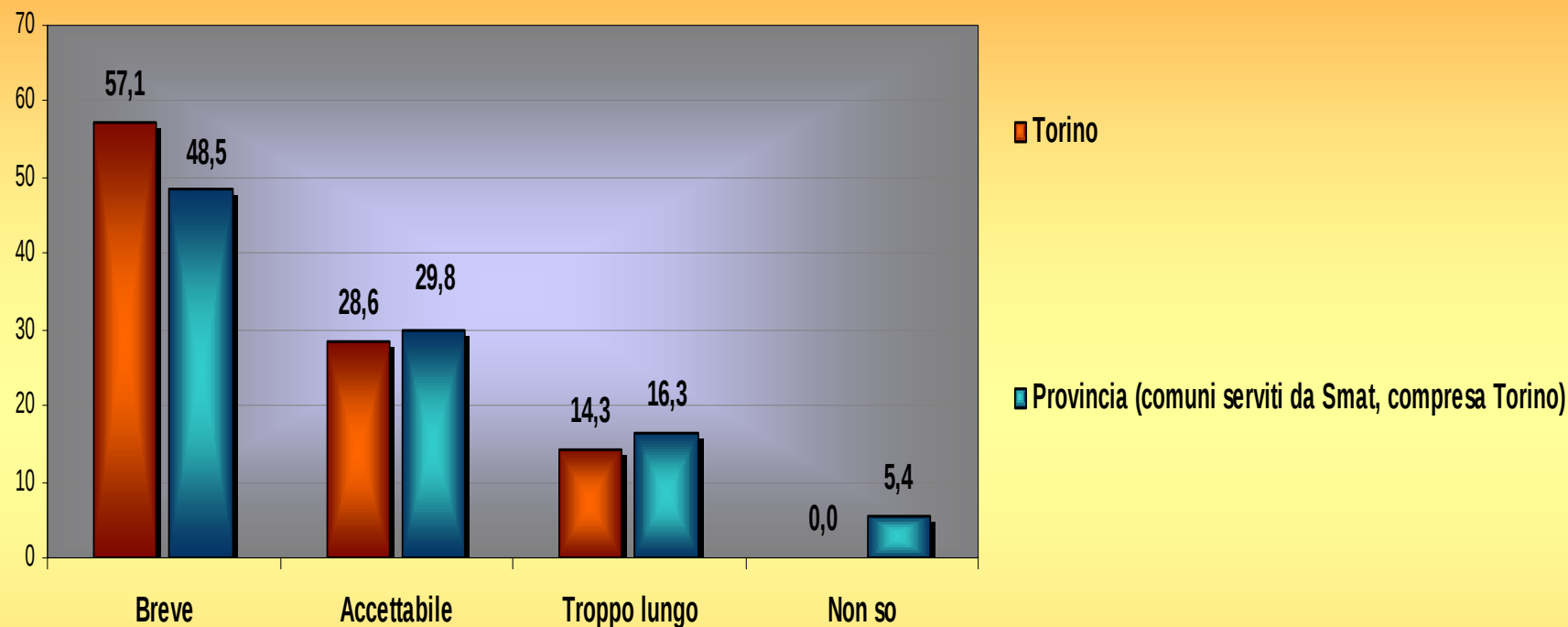


3.36. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



In entrambe le popolazioni considerate, la quasi totalità degli intervistati non hanno mai contattato, negli ultimi 12 mesi, il Numero Verde Assistenza Utenti. Marginale è dunque il ricorso a tale servizio, utilizzato da appena il 2,3% dei torinesi (14 persone) e dal 3,5% degli abitanti della Provincia (37 persone).

3.37. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore addetto al Numero Verde Assistenza Utenti è stato:

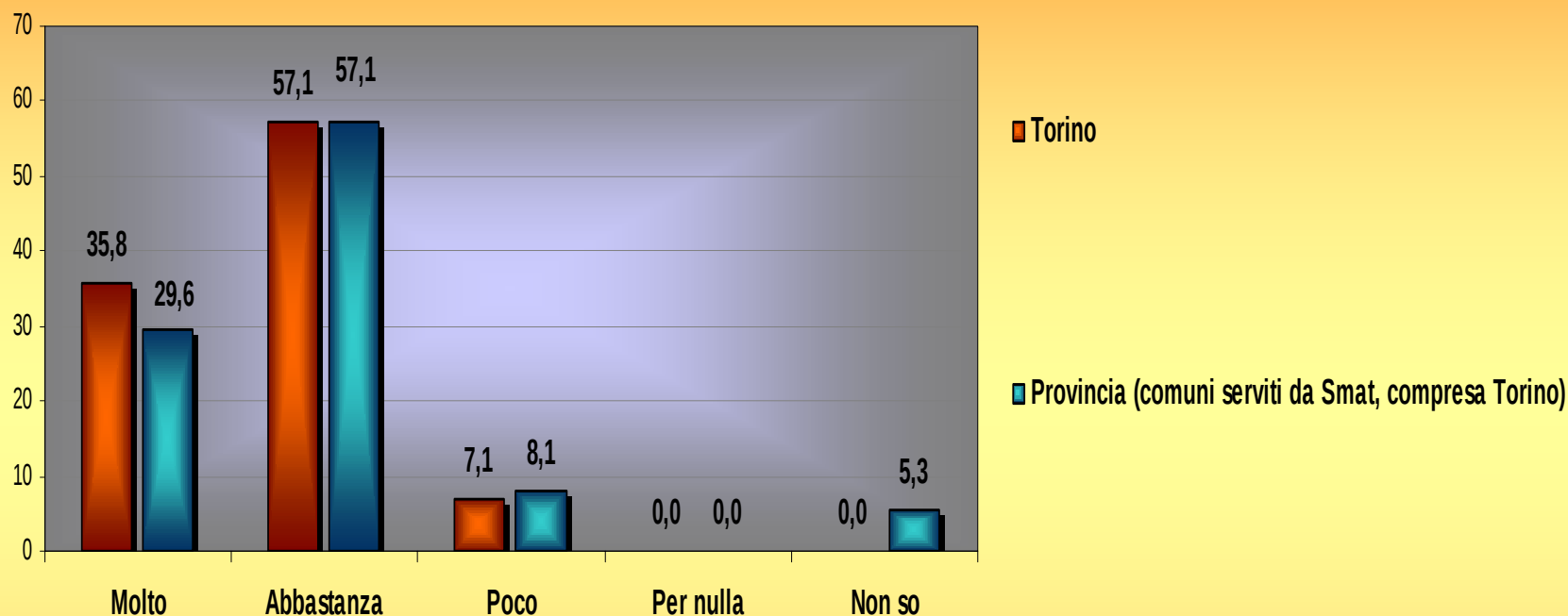


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

La valutazione positiva rispetto al tempo di attesa del Numero Verde Assistenza Clienti è largamente prevalente tra gli utenti che hanno usufruito di tale servizio, in entrambe le popolazioni considerate. Soltanto il 14,3% degli utenti torinesi ed il 16,3% degli utenti della Provincia ritiene infatti di aver atteso troppo.*

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

3.38. Quanto sono state chiare le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti?

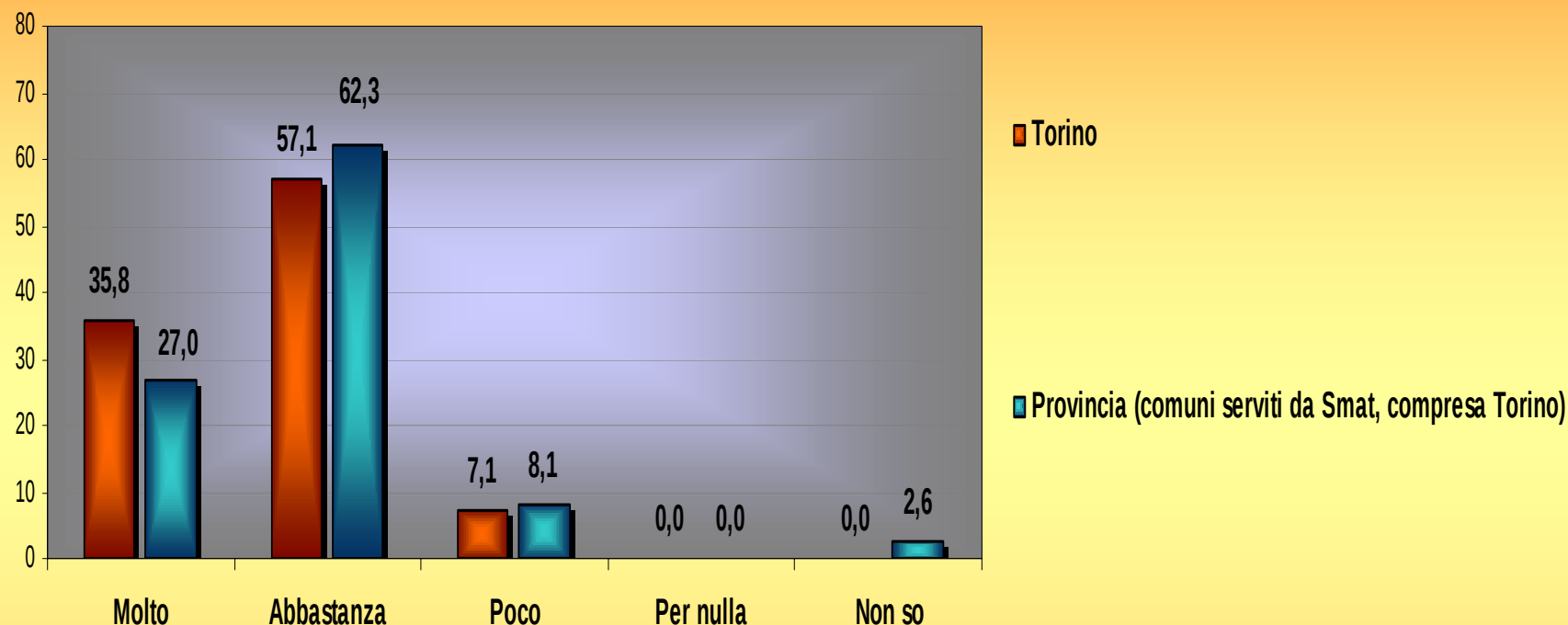


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

La quasi totalità degli utenti torinesi che si sono rivolti al Numero Verde Assistenza Utenti (92,9%) ed una larghissima maggioranza degli utenti della Provincia (86,7%) giudicano molto oppure abbastanza chiare le informazioni fornite dal personale addetto a tale servizio.*

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

3.39. Quanto sono state complete le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti?

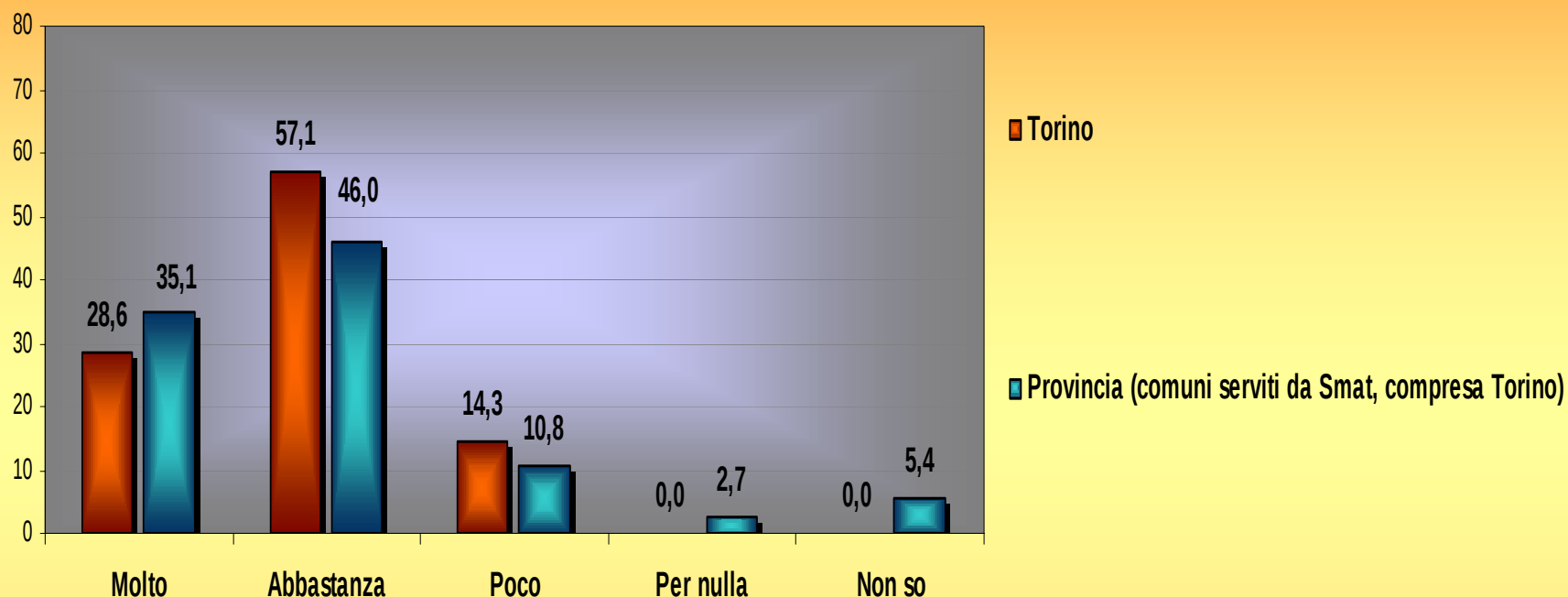


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

In entrambe le popolazioni studiate, risulta largamente predominante la soddisfazione per la completezza delle informazioni fornite dal personale del Numero Verde Assistenza Utenti: tali informazioni sono infatti giudicate poco complete soltanto dal 7,1% degli utenti torinesi che si sono rivolti al servizio, e dall'8,1% degli utenti della Provincia.*

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

3.40. E' soddisfatto di come il personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al suo problema?

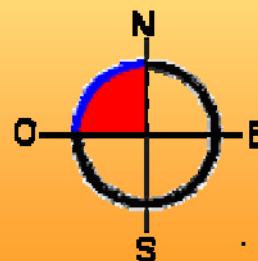


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi

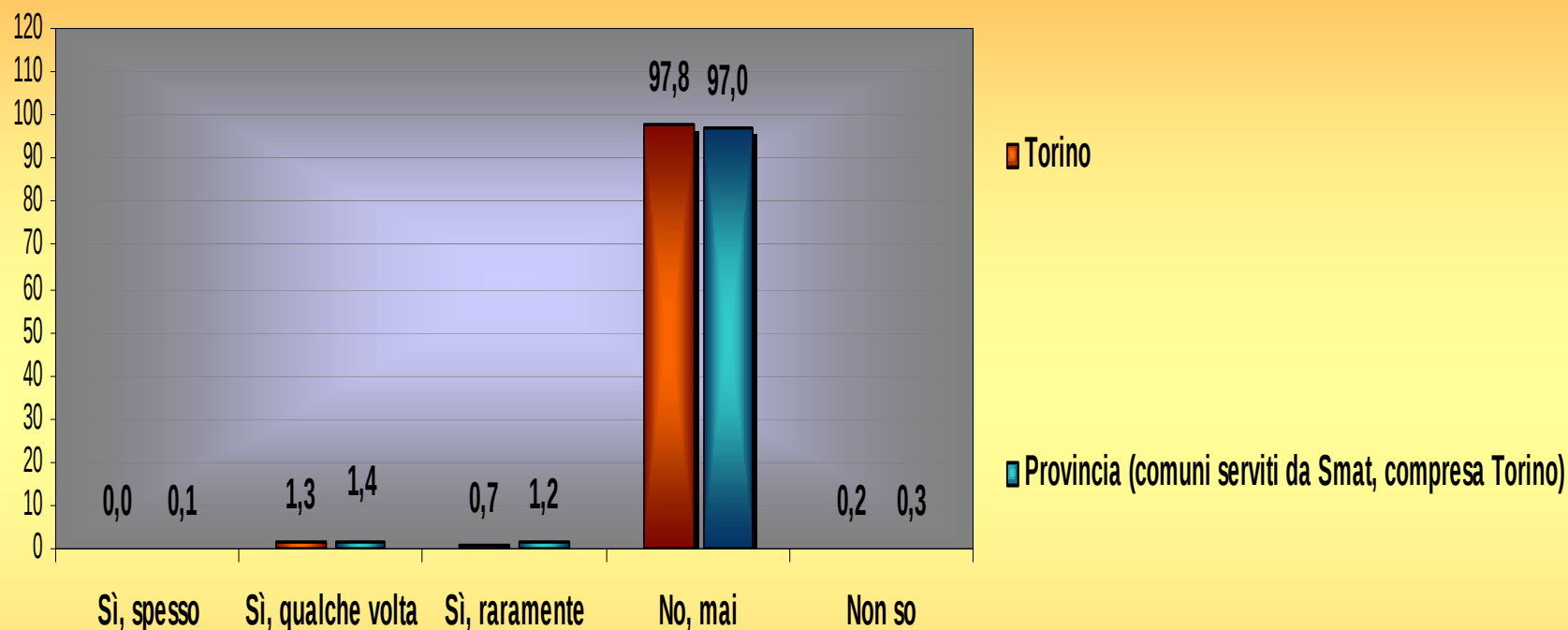
Il personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti riscuote il gradimento dell'85,7% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e dell'81,1% degli utenti della Provincia (si sono considerati congiuntamente gli intervistati dichiaratisi molto oppure abbastanza soddisfatti).*

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

Il Numero Verde Segnalazione Guasti

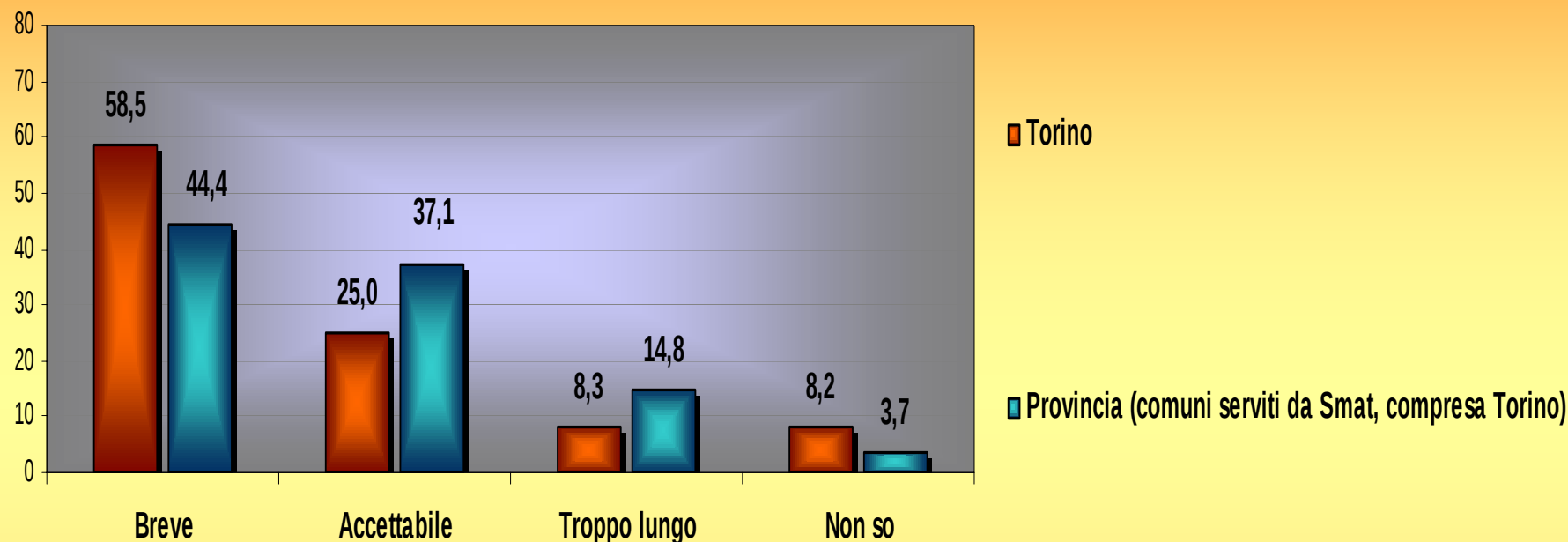


3.41. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sia a Torino che nell'intera Provincia sono pochissimi gli utenti che hanno contattato il Numero Verde per segnalare un guasto all'impianto idrico: appena il 2% nel capoluogo (12 persone) ed il 2,6% nella Provincia (27 persone).

3.42. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti è stato:

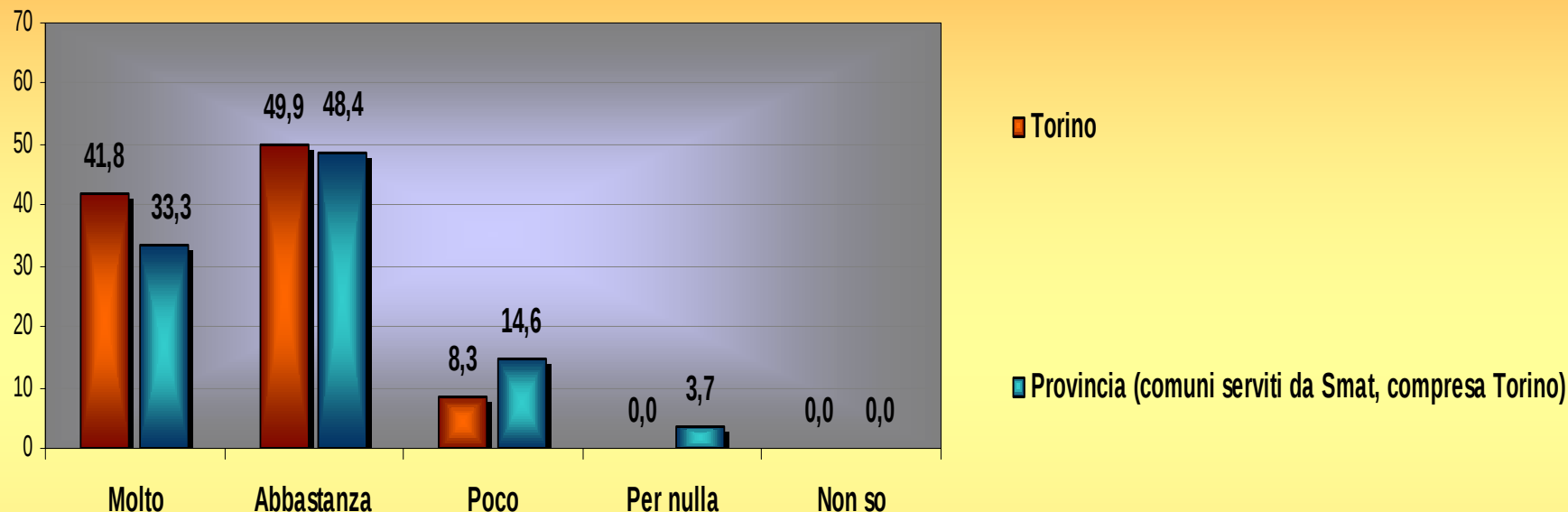


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi

In entrambe le popolazioni studiate, un'amplissima maggioranza degli utenti che hanno chiamato il Numero Verde per segnalare un guasto all'impianto idrico ritiene che il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile: si tratta dell'83,5% dei torinesi e dell'81,5% dei residenti nella Provincia.*

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

3.43. Quanto sono state chiare le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti?

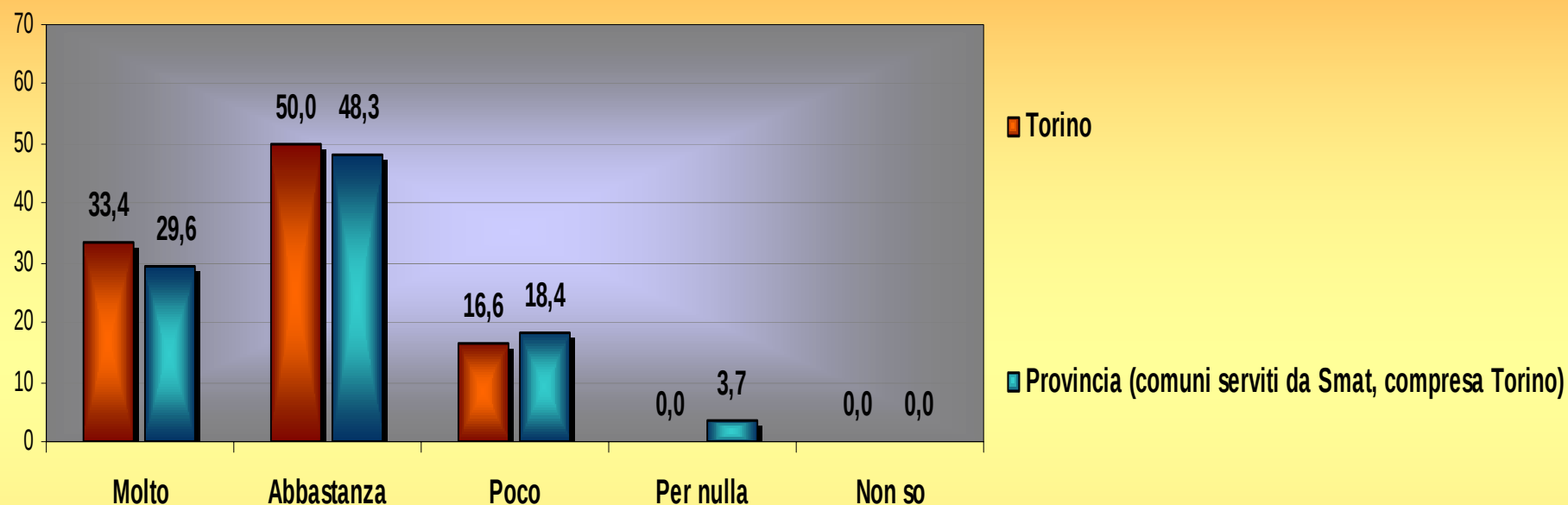


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi

La quasi totalità degli utenti torinesi che si sono rivolti al Numero Verde Segnalazione Guasti (91,7%) ed una larghissima maggioranza di quelli della Provincia (81,7%) giudicano molto oppure abbastanza chiare le informazioni fornite dal personale addetto a tale servizio.*

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

3.44. Quanto sono state complete le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti?

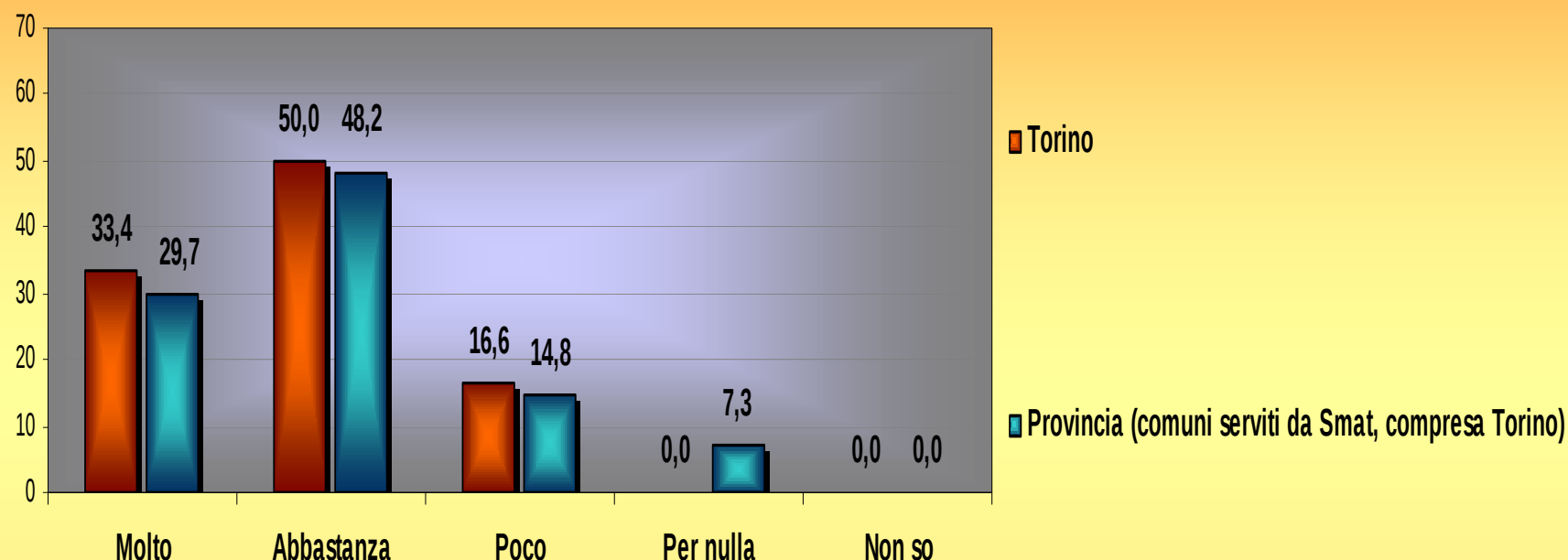


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi

In entrambe le popolazioni studiate, risulta largamente predominante la soddisfazione per la completezza delle informazioni fornite dal personale del Numero Verde Segnalazione Guasti: valutazioni negative vengono espresse infatti soltanto dal 16,6% degli utenti torinesi che si sono rivolti al servizio (“informazioni poco complete”) e dal 22,1% degli utenti della Provincia (“informazioni 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. E' soddisfatto di come il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al suo problema?

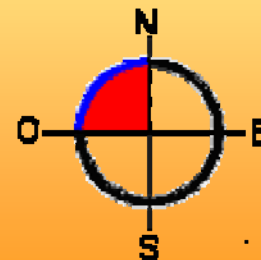


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi

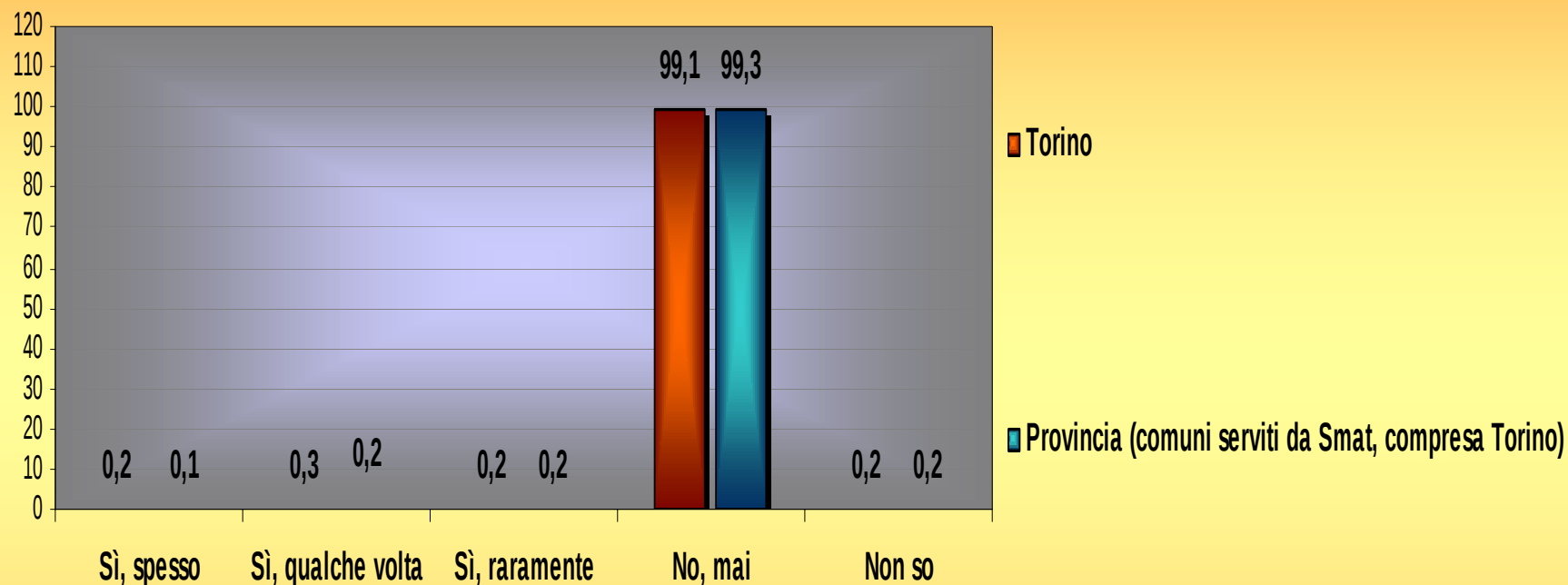
Il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti riscuote il gradimento dell'83,4% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e del 77,9% degli utenti della Provincia (si sono considerati congiuntamente gli intervistati dichiaratisi molto oppure abbastanza soddisfatti).*

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

Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti

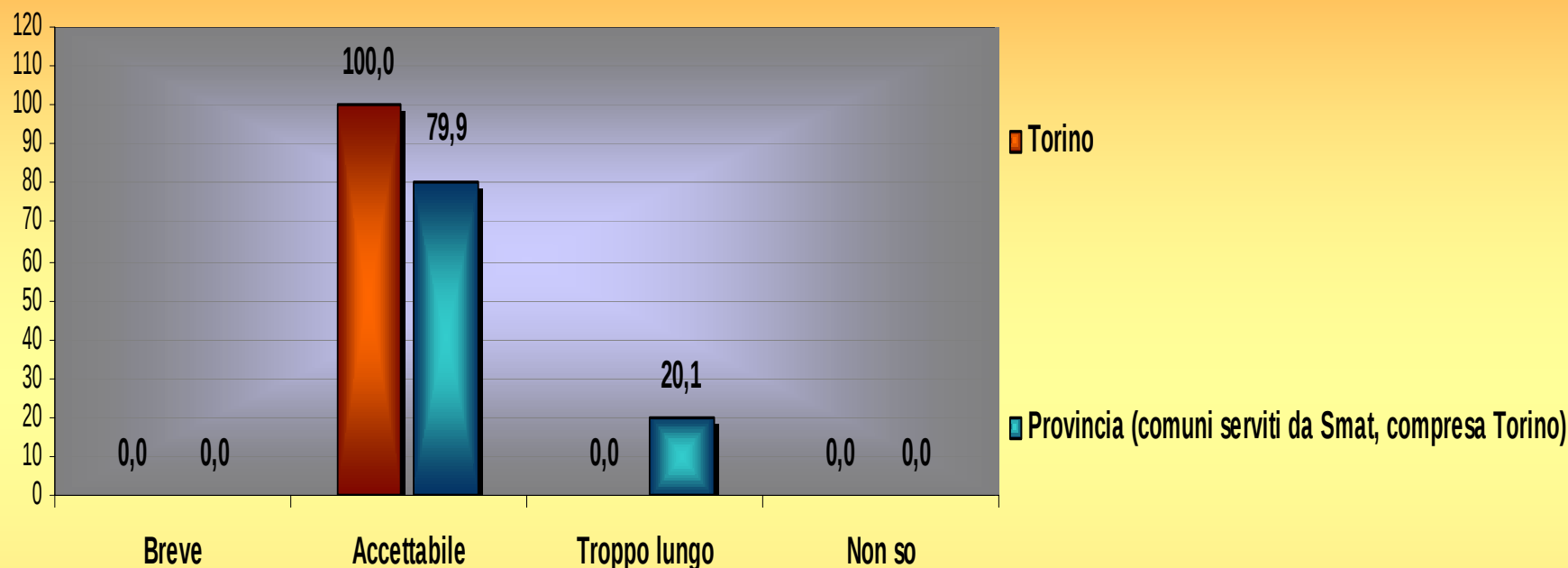


3.46. Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sono una ridottissima minoranza i torinesi e gli abitanti della Provincia che negli ultimi 12 mesi hanno contattato telefonicamente l'azienda per segnalare inquinamenti delle fonti di approvvigionamento idrico: appena lo 0,7% dei torinesi (4 persone) e lo 0,5% dei residenti nella Provincia (5 persone).

3.47. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti è stato:

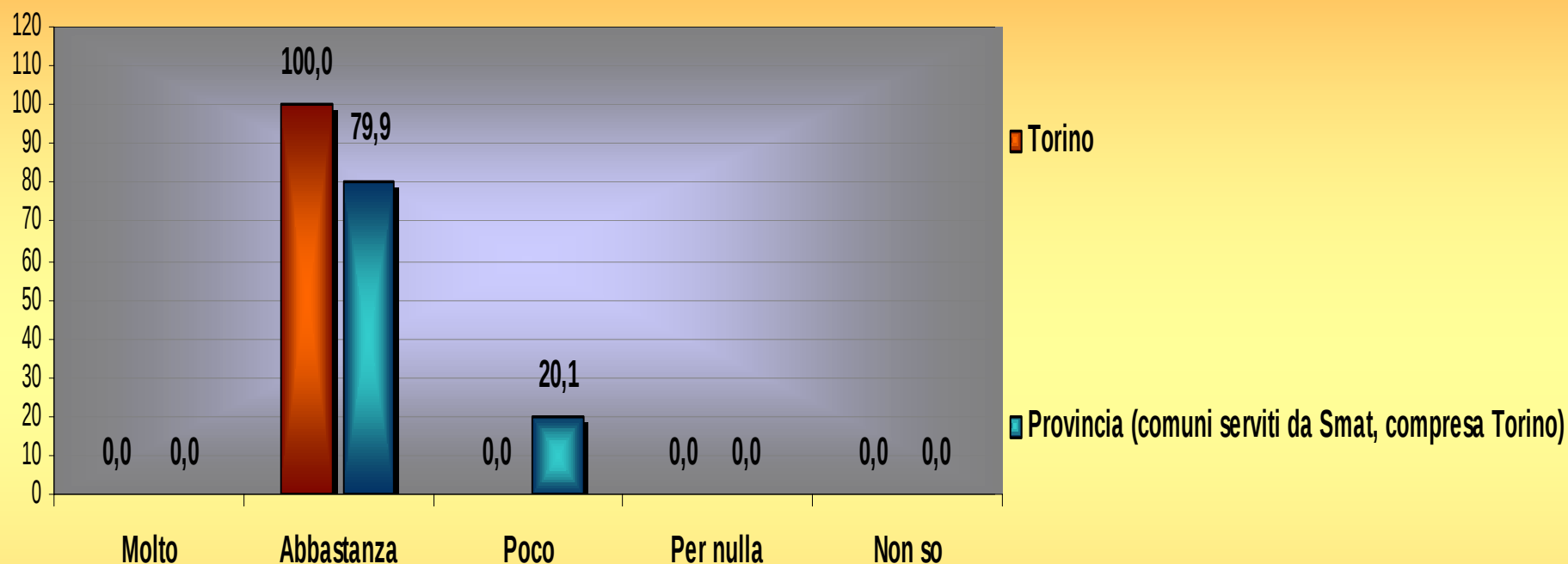


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi

Tutti gli utenti torinesi che hanno chiamato il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti hanno giudicato accettabile il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore. Gli utenti della Provincia, invece, si distinguono fra chi giudica tale tempo accettabile (79,9%) e chi lo giudica troppo lungo (20,1%).*

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

3.48. Quanto sono state chiare le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti?

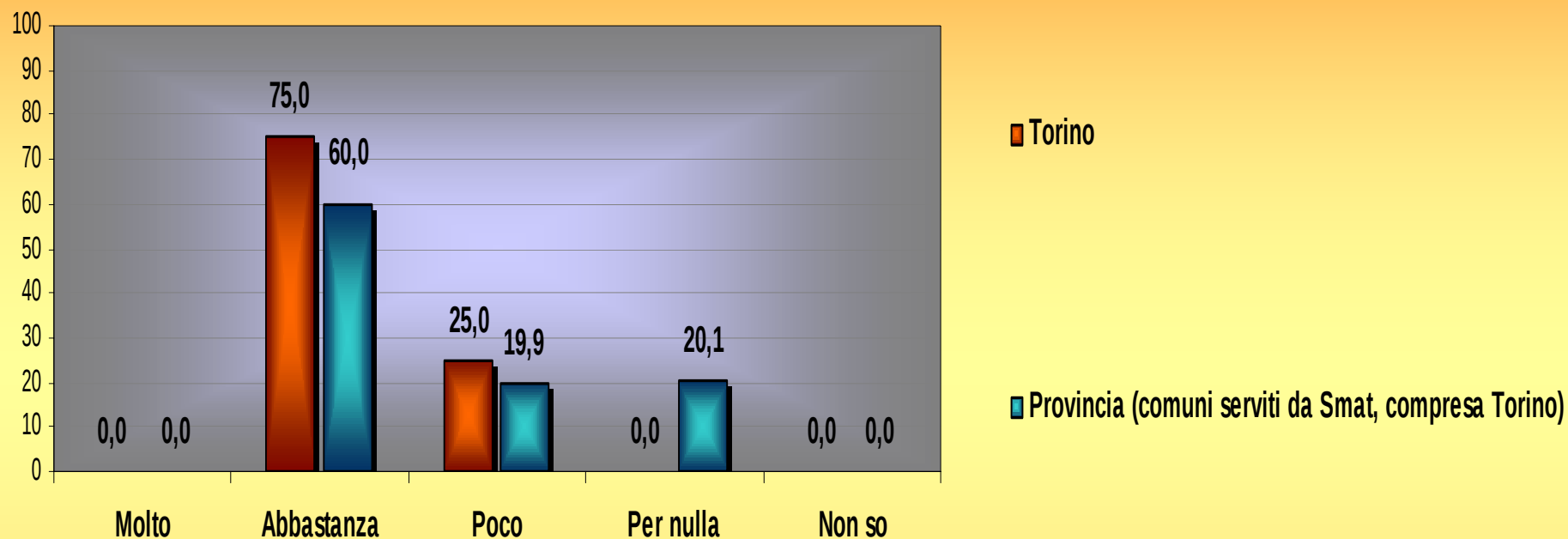


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate abbastanza chiare da tutti gli utenti torinesi che hanno chiamato il numero. Gli utenti della Provincia, invece, hanno valutato queste informazioni come abbastanza chiare nel 79,9% dei casi e come poco chiare nel 20,1% dei casi.*

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

3.49. Quanto sono state complete le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti?

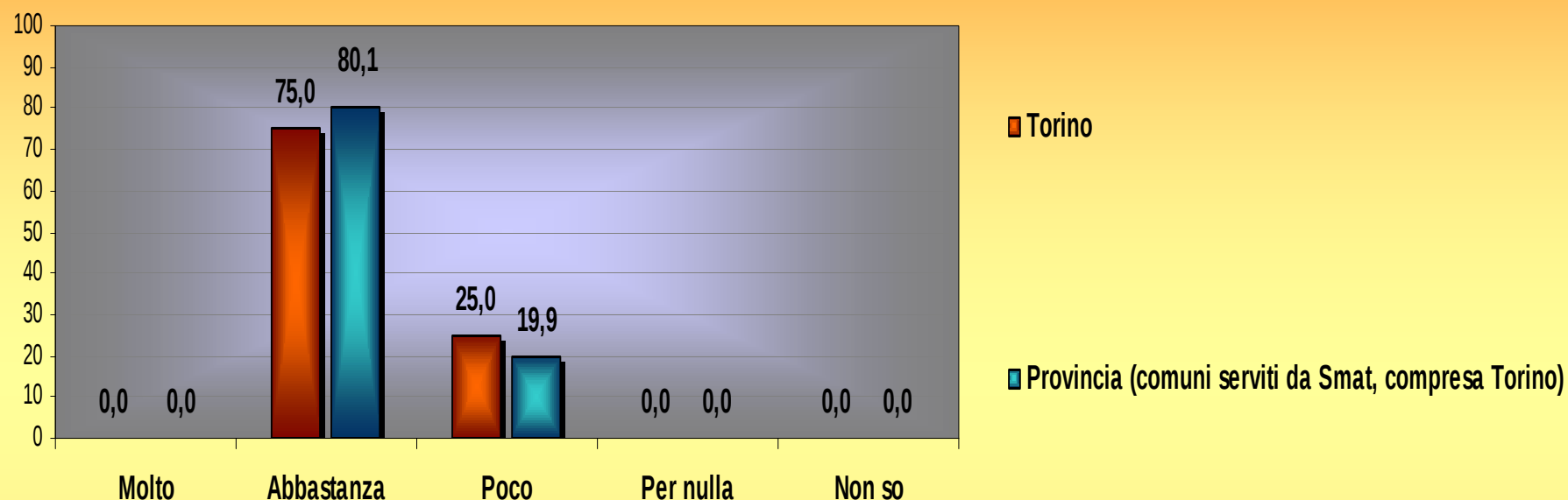


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate abbastanza complete dal 75% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e dal 60% degli utenti della Provincia. Una valutazione negativa è stata espressa invece dal 25% dei torinesi (“informazioni poco complete”) e dal 40% dei residenti della Provincia (“informazioni poco o per nulla complete”).*

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

3.50. E' soddisfatto di come il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al suo problema?

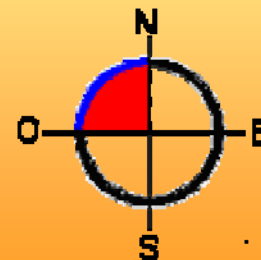


Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi

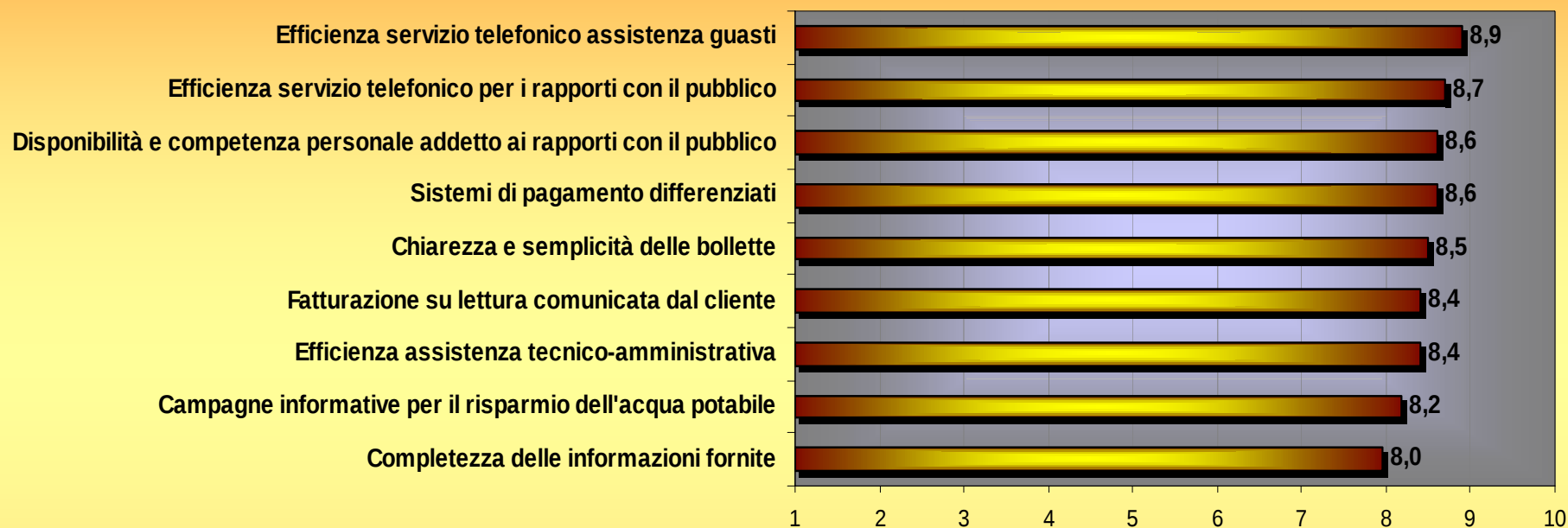
Il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto in modo abbastanza soddisfacente per il 75% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e per l'80,1% degli utenti della Provincia. Poco soddisfatti si sono dichiarati invece il 25% degli utenti del capoluogo ed il 19,9% di quelli residenti nella Provincia.*

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

**Importanza percepita di alcune caratteristiche
commerciali che influiscono sulla qualità del servizio
di erogazione dell'acqua**

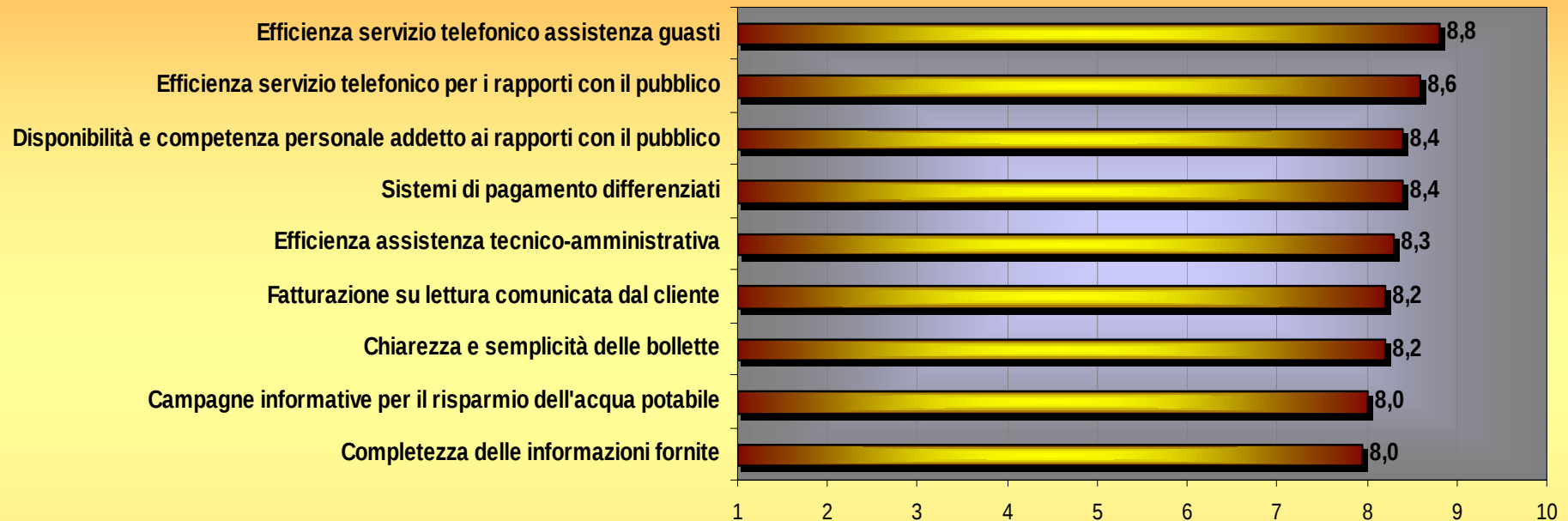


3.51. Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua (Torino)



I torinesi considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. Su una scala da 1 a 10, infatti, il giudizio medio di importanza conferito ad esse è pari oppure superiore ad 8. Le caratteristiche considerate relativamente più importanti sono l'efficienza del servizio telefonico per l'assistenza in caso di guasti e per i rapporti con il pubblico, la disponibilità e la competenza del personale addetto a tali rapporti e l'offerta di sistemi di pagamento differenziati.

3.52. Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua (Provincia di Torino)



Al pari dei torinesi, anche i residenti della Provincia attribuiscono grande importanza a tutte le componenti del servizio analizzate: su una scala da 1 a 10, infatti, il voto medio conferito ad esse è pari oppure superiore ad 8. Come fra i torinesi, la caratteristica percepita come relativamente più importante è l'efficienza del servizio telefonico per l'assistenza in caso di guasti, seguita dall'efficienza del servizio telefonico per i rapporti con il pubblico, mentre al terzo posto si evidenziano la disponibilità e la competenza del personale addetto a tali rapporti.

3.53. In conclusione

- La valutazione complessiva del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza è decisamente positiva. La quasi totalità dei torinesi e dei residenti nella Provincia si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito di tale servizio. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si attesta sul 7,8 per entrambe le popolazioni esaminate.
- Durante i cinque anni trascorsi dalla prima rilevazione campionaria, a Torino la valutazione complessiva per il servizio di erogazione dell'acqua si è mantenuta su di un livello molto elevato, con scostamenti veramente minimi.
- Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono poco più di un quarto a Torino, e quasi un terzo nella Provincia. I consumatori esclusivi o assidui di acqua minerale, invece, sfiorano la maggioranza assoluta nel capoluogo, ed oltrepassano di poco il 40% nella Provincia. I motivi che spingono gli intervistati alla scelta dell'acqua in bottiglia sono la sicurezza che, a loro dire, tale acqua garantirebbe rispetto a quella del rubinetto, e la sua maggiore bontà. Fra la primavera 2001 e l'autunno 2008 è diminuita di oltre 20 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti gli utenti che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento di 12 punti percentuali).

3.53. In conclusione

- Senza rilevanti differenze territoriali, gli intervistati si dicono soddisfatti della qualità dell'acqua del rubinetto. Soltanto una persona su dieci si dice insoddisfatta, e questo in entrambe le popolazioni considerate.
- L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per un'amplessima maggioranza sia di torinesi sia di residenti nella Provincia. Il valore della relativa percentuale è cresciuto di ben 9 punti se confrontiamo l'ultima rilevazione campionaria (autunno 2008) con la prima (autunno 2003).
- In entrambe le aree considerate, gli intervistati che consumano solo o prevalentemente acqua minerale sono sensibilmente meno soddisfatti del sapore dell'acqua del rubinetto se confrontati con la popolazione generale
- Per la maggioranza assoluta dei torinesi e dei residenti nella Provincia, l'acqua del rubinetto è limpida, inodore e priva di residui. Sempre la maggioranza assoluta dei torinesi ritengono tuttavia eccessiva la presenza di calcare, mentre, da questo punto di vista, la percentuale degli scontenti nella Provincia si ferma al 44. Va segnalato che, nell'arco temporale compreso tra l'autunno 2003 e l'autunno 2008, la percentuale di torinesi soddisfatti per la scarsa presenza di calcare è aumentata di 10 punti, con un trend di crescita ininterrotto a partire dal 2005.

3.53. In conclusione

- Vi è una generale soddisfazione per la continuità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, e questo si registra in entrambe le popolazioni studiate. Negli ultimi anni, il giudizio dato dai torinesi relativamente a questo aspetto del servizio è rimasto sostanzialmente immutato.
- Pochi sono gli intervistati che negli ultimi 12 mesi hanno avuto modo di visionare la bolletta dell'acqua: poco più del 22% a Torino, poco meno del 37% in Provincia. Indipendentemente dalla popolazione considerata, gli utenti che hanno preso visione della bolletta ritengono che essa sia chiara nel far capire il modo in cui è stato calcolato il costo del consumo effettivo.
- Rispetto alla qualità, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene ritenuto adeguato da poco meno del 50% degli intervistati di Torino e Provincia. Vi è tuttavia un terzo degli intervistati che lo considera eccessivo. A Torino, la soddisfazione per la relazione tra il costo del servizio di erogazione e la sua qualità è, negli ultimi anni, costantemente diminuita, fatta eccezione per un lieve incremento registrato dall'autunno 2007 all'autunno 2008.

3.53. In conclusione

- In entrambe le aree considerate, è decisamente raro il ricorso agli Sportelli di Assistenza Utenti ed al Garante del Cliente. Altrettanto ridotta è la percentuale di intervistati che hanno contattato i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti. Nel complesso, il giudizio formulato nei confronti di tali servizi da coloro che ne hanno usufruito è positivo. Ricordiamo però che si tratta di giudizi da interpretare con grande cautela, considerato il numero estremamente ridotto di persone che si sono rivolte a tali servizi.
- Sono pochi coloro che posseggono ed utilizzano la SMAT CARD, così come è esiguo il numero di persone che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Gli intervistati che hanno fatto ricorso a tali servizi si dicono nel complesso molto o abbastanza soddisfatti. Ancora una volta si raccomanda estrema cautela nell'interpretazione di questi giudizi, considerata l'esiguità degli utenti dei servizi esaminati.