

Customer satisfaction dei servizi comunali

Autunno 2005



0.1. Caratteristiche dell'indagine

- **CAMPIONE:** 4841 piemontesi, di età compresa fra 18 e 94 anni, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N=4040), dalla popolazione residente nell'area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N=4445) e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'area metropolitana torinese (N=4841). I tre campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere, età, titolo di studio e zona di residenza.

0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** Novembre-Dicembre 2005.
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** Questionario telefonico (metodo CATI) complessivamente costituito da 68 domande.

0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

● DOMANDE UTILIZZATE:

- ✓ servizio dei trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese: 13 domande;
- ✓ servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 13 domande;
- ✓ servizio di erogazione dell'acqua: 8 domande;
- ✓ servizio di fornitura dell'energia elettrica: 7 domande;
- ✓ servizio di fornitura del gas: 7 domande;
- ✓ servizio di riscaldamento: 12 domande;
- ✓ variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.

0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

● CONFRONTI DIACRONICI:

- ✓ Con il 2001 e il 2003: lo strumento di rilevazione è in larga parte analogo a quello utilizzato nelle ricerche condotte sugli abitanti di Torino nel 2001 e nel 2003. Questo consente, *per i soli residenti in Torino*, di studiare l'andamento della soddisfazione per i servizi analizzati negli anni intercorsi fra il 2001 e il 2005.
- ✓ Tuttavia, la confrontabilità con il 2001 e il 2003 è piuttosto ridotta per il servizio di trasporti pubblici. Infatti, nelle prime due rilevazioni si è fatto analizzare alle popolazioni intervistate il servizio di trasporti pubblici *di Torino*. A seguito della nascita di Gtt, a partire dal 2004 si è fatto loro analizzare il servizio di trasporti pubblici *di Torino e dell'area torinese*.

0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

● CONFRONTI DIACRONICI:

- ✓ Con l'estate del 2004: lo strumento di rilevazione ha qualche elemento di sovrapposizione con quello utilizzato nella ricerca condotta nell'estate del 2004. Questo consente, *per tutte le popolazioni analizzate*, alcuni confronti fra l'estate del 2004 e l'autunno del 2005.
- ✓ Con l'autunno del 2004: lo strumento di rilevazione è in larga parte analogo a quello utilizzato nella ricerca condotta nell'autunno del 2004. Questo consente, *per tutte le popolazioni analizzate*, numerosi confronti fra l'autunno del 2004 e l'autunno del 2005.

0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- CONFRONTI DIACRONICI:

- ✓ Con l'estate del 2005: lo strumento di rilevazione ha qualche elemento di sovrapposizione con quello utilizzato nella ricerca condotta nell'estate del 2005. Questo consente, *per tutte le popolazioni analizzate*, alcuni confronti fra l'estate e l'autunno del 2005.

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	352517	1919	47.5%	47.5%	2.3
Femmine	389624	2121	52.5%	52.5%	2.2
18-29 anni	139522	760	18.8%	18.8%	2.8
30-64 anni	423762	2307	57.1%	57.1%	2.1
> 64 anni	178856	974	24.1%	24.1%	2.7
Max. lic. el.	206315	1123	27.8%	27.8%	2.7
Lic. media	241196	1313	32.5%	32.5%	2.6
Dipl. sup.	233774	1273	31.5%	31.5%	2.6
Laurea	60855	331	8.2%	8.2%	3.0
Basi	742140	4040	100.0%	100.0%	1.6

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Torino (segue)

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Circoscrizione 1	70255	364	9.0%	9.0%	3.0
Circoscrizione 2	93629	485	12.0%	12.0%	3.0
Circoscrizione 3	113274	586	14.4%	14.5%	2.9
Circoscrizione 4	82238	424	10.5%	10.5%	3.0
Circoscrizione 5	104464	541	13.4%	13.4%	2.9
Circoscrizione 6	88764	461	11.4%	11.4%	3.0
Circoscrizione 7	76156	392	9.8%	9.7%	3.0
Circoscrizione 8	50886	263	6.5%	6.5%	3.0
Circoscrizione 9	67247	347	8.5%	8.6%	3.0
Circoscrizione 10	34336	178	4.4%	4.4%	3.1
Basi	781279	4040	100.0%	100.0%	1.6

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	616408	2134	48.0%	48.0%	2.2
Femmine	667775	2311	52.0%	52.0%	2.1
18-29 anni	255552	884	19.9%	19.9%	2.7
30-64 anni	753816	2609	58.7%	58.7%	1.9
> 64 anni	274815	952	21.4%	21.4%	2.7
Max. lic. el.	362140	1253	28.2%	28.2%	2.5
Lic. media	423780	1467	33.0%	33.0%	2.5
Dipl. sup.	395528	1369	30.8%	30.8%	2.5
Laurea	102735	356	8.0%	8.0%	2.9
Basi	1284183	4445	100.0%	100.0%	1.5

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	892891	2328	48.1%	48.1%	2.1
Femmine	963432	2513	51.9%	51.9%	2.0
18-29 anni	365695	954	19.7%	19.7%	2.6
30-64 anni	1084093	2827	58.4%	58.4%	1.9
> 64 anni	406535	1060	21.9%	21.9%	2.5
Max. lic. el.	540190	1409	29.1%	29.1%	2.4
Lic. media	610730	1593	32.9%	32.9%	2.4
Dipl. sup.	566179	1477	30.5%	30.5%	2.4
Laurea	139224	363	7.5%	7.5%	2.8
Basi	1856323	4841	100.0%	100.0%	1.4

1. La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

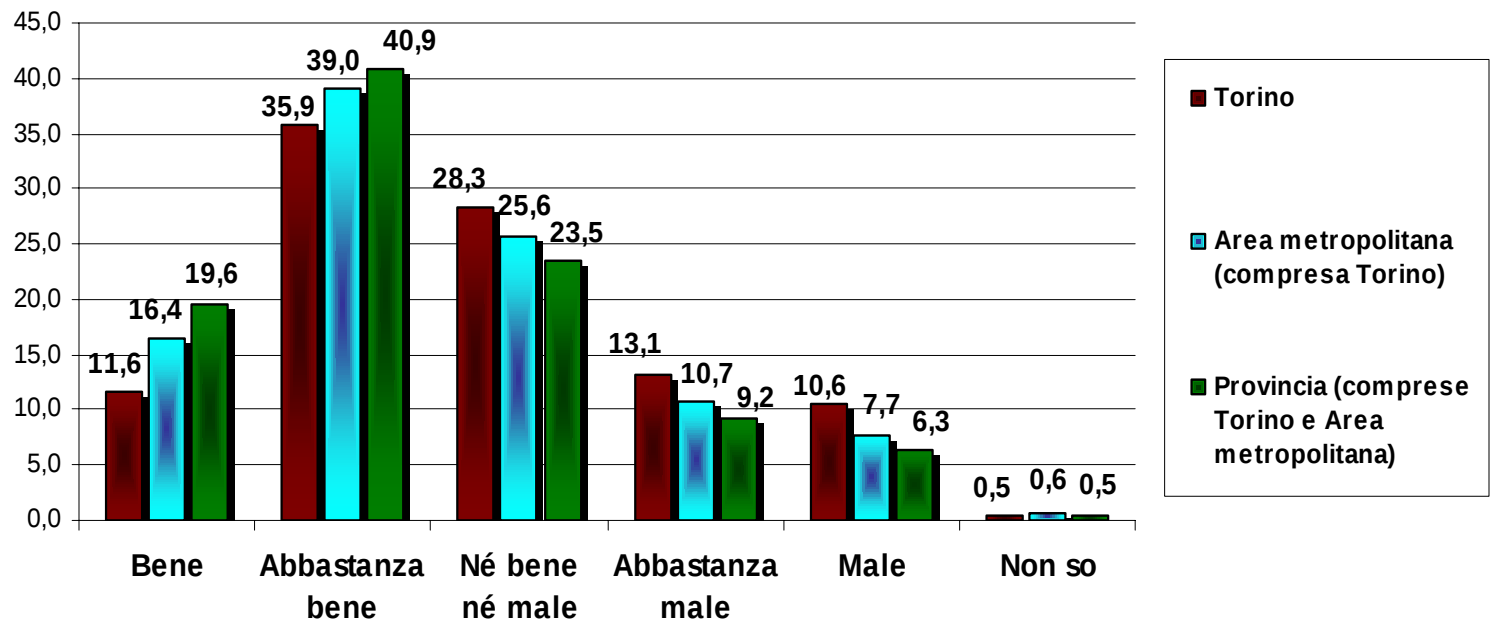
Autunno 2005



1.0. La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

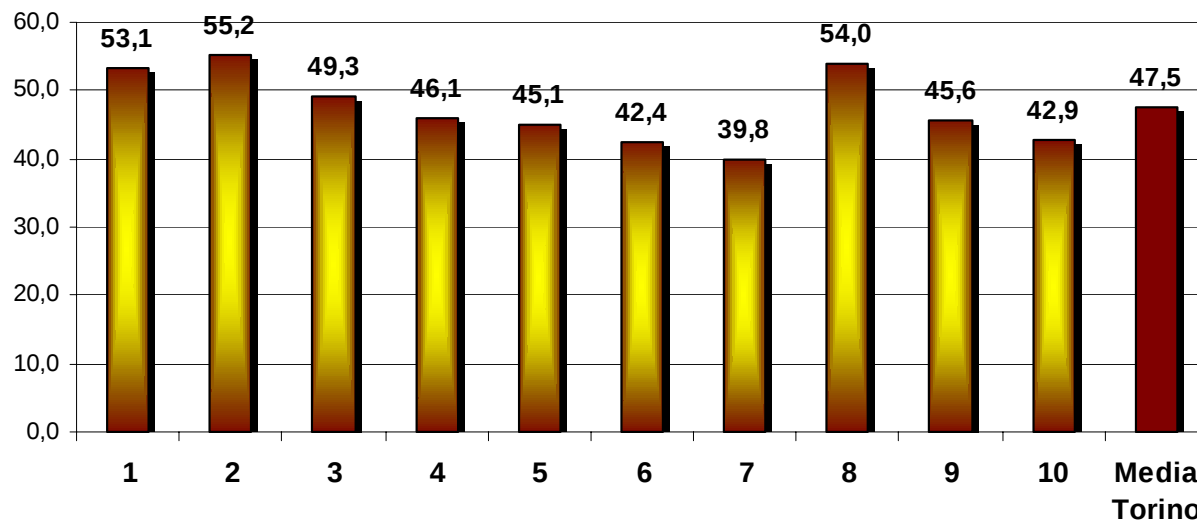
Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?	Solo Torino	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	No	Solo Torino	Sì	Sì	Sì

1.1. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?



Nel capoluogo piemontese, la quota di abitanti soddisfatti per la vita condotta nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di insoddisfatti (+23.8%). I dati rilevati nell'area metropolitana ed in Provincia sono sostanzialmente analoghi (differenze fra soddisfatti e insoddisfatti rispettivamente pari al 37 % e al 45 %)

1.1. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? (segue)



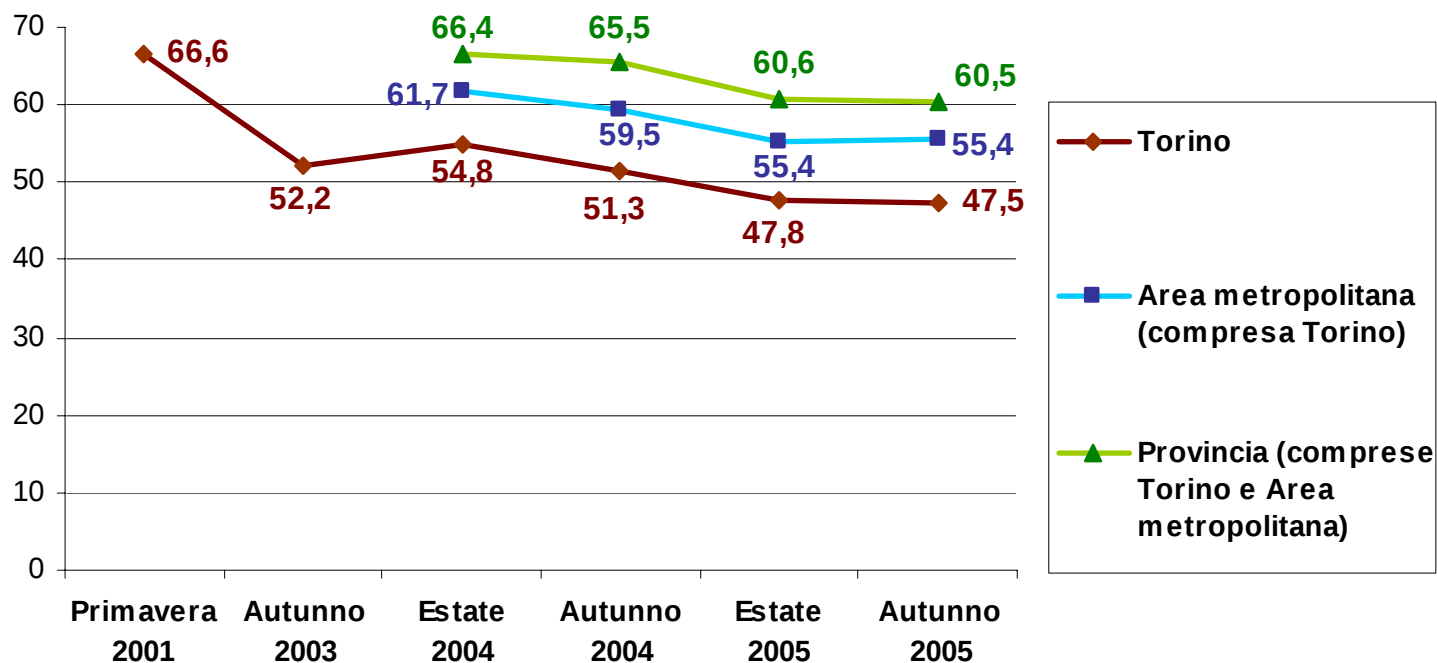
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

I torinesi più soddisfatti della vita che si conduce a Torino sono quelli che risiedono nelle circoscrizioni 1, 8 e, soprattutto, 2. I meno soddisfatti vivono nelle circoscrizioni 6, 10 e, soprattutto, 7.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?

Andamento primavera 2001 - autunno 2005

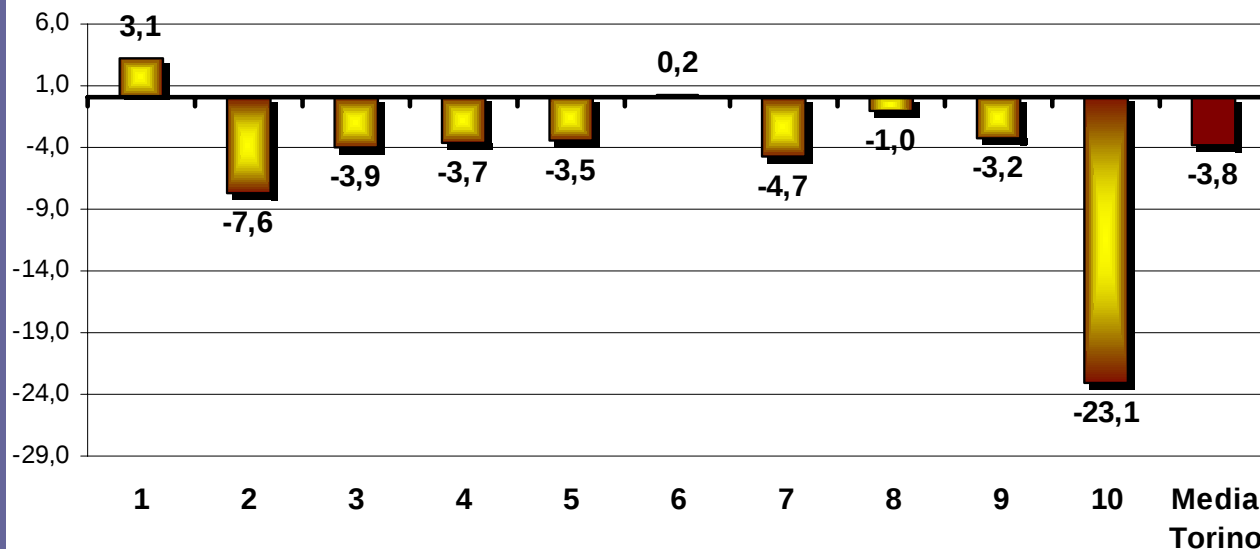


(Linee: percentuali di risposte "Bene" e "Abbastanza bene")

Dopo il calo registrato negli anni precedenti, la soddisfazione per la vita condotta nel proprio comune è rimasta sostanzialmente stabile fra l'estate 2005 e l'autunno 2005 in tutte le aree analizzate.

1.2. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?

Andamento autunno 2004 - autunno 2005 (segue)

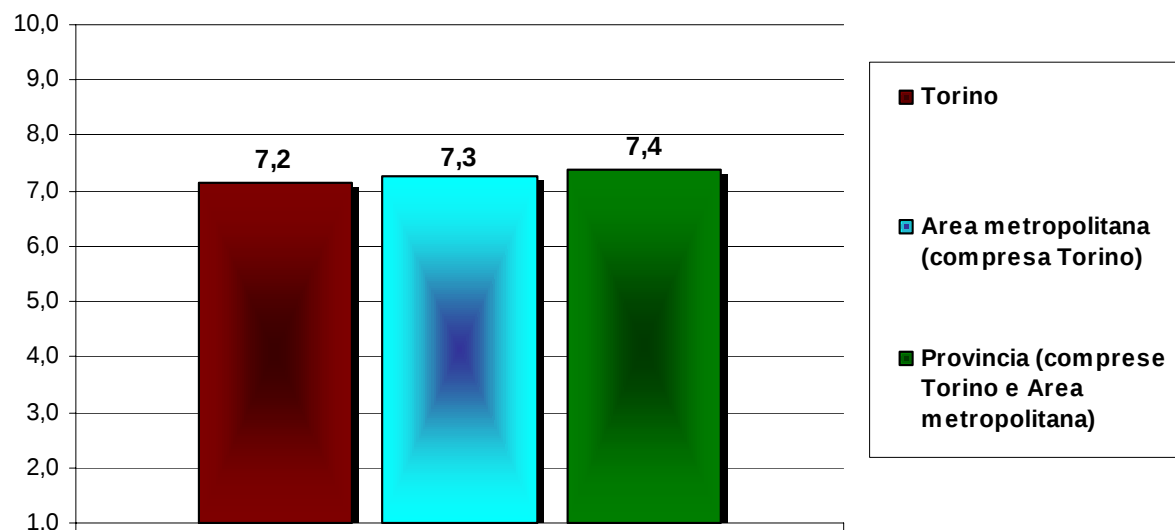


1. Centro - Crocetta
2. Santa Rita - Mirafiori
3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada - Cit Turin - Borgata Lesna
4. San Donato - Campidoglio - Parella
5. Borgo Vittoria - Madonna di Campagna - Lucento - Vallette
6. Barriera di Milano - Regio Parco - Barca - Bertolla - Falchera - Rebaudengo
7. Aurora - Vanchiglia - Madonna del Pilone
8. San Salvario - Borgo Po - Cavoretto
9. Lingotto - Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

In un anno, la soddisfazione per la vita condotta a Torino è diminuita in tutte le circoscrizioni torinesi ad eccezione delle circoscrizioni 1 e 6. La riduzione più sensibile si è registrata nella circoscrizione 10.

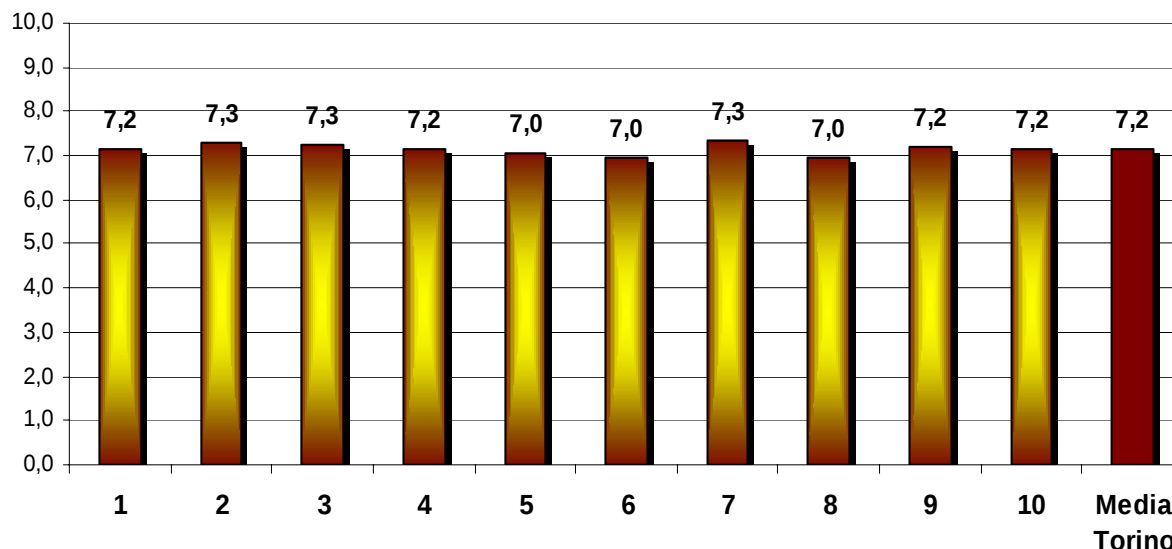
1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?



(Barre: soddisfazione media per la propria vita)

Gli abitanti di tutte e tre le popolazioni intervistate si ritengono, nel complesso, soddisfatti della vita che attualmente conducono.

1.3. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? (segue)



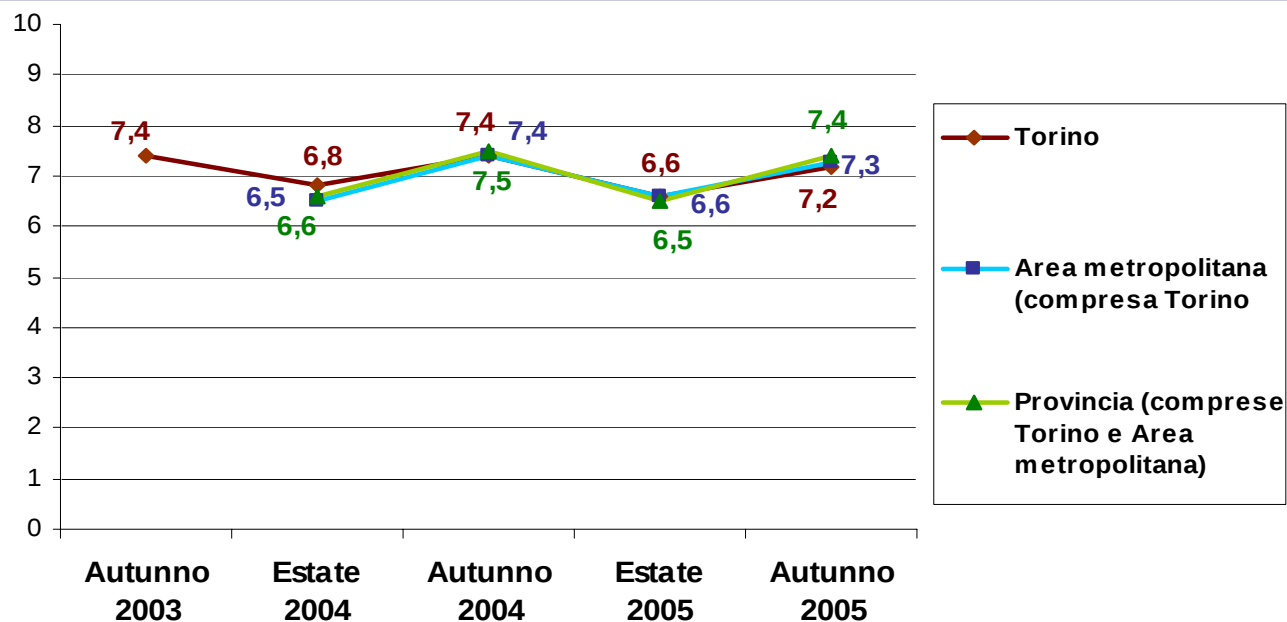
1. Centro - Crocetta
2. Santa Rita - Mirafiori
3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada - Cit Turin - Borgata Lesna
4. San Donato - Campidoglio - Parella
5. Borgo Vittoria - Madonna di Campagna - Lucento - Vallette
6. Barriera di Milano - Regio Parco - Barca - Bertolla - Falchera - Rebaudengo
7. Aurora - Vanchiglia - Madonna del Pilone
8. San Salvario - Borgo Po - Cavoretto
9. Lingotto - Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

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

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

Andamento autunno 2003 – autunno 2005



(Linee: soddisfazione media per la propria vita)

Fra l'estate 2005 e l'autunno 2005, la soddisfazione per la vita è leggermente cresciuta in tutti i territori analizzati (Torino=+0.6; Area metropolitana=+0.7; Provincia=+0.9). Nel corso degli anni si registra un andamento ciclico della soddisfazione, che tende a calare nel periodo estivo e a crescere nel periodo autunnale.

2. La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani

Autunno 2005



2.0. La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Parliamo ora dei servizi pubblici nella città in cui vive. Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la ZONA DELLA CITTÀ IN CUI ABITA?	No	No	No	Sì	No
E quanto è soddisfatto di come sono servite dai mezzi pubblici la CITTÀ DI TORINO E L'AREA TORINESE?	No	No	No	Sì	No
In generale quanto è soddisfatto della FREQUENZA DEI PASSAGGI dei mezzi pubblici?	No	No	No	Sì	No
Quanto è soddisfatto del COMFORT DEI MEZZI (accessibilità, pulizia, comodità dei posti a sedere, ecc.)?	No	No	No	Sì	No

2.0. La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?	No	No	No	Sì	No
Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese (biglietti ordinari, settimanali, ecc.)?	No	No	No	Sì	No
Quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e dell'area torinese, l'attuazione della linea metropolitana?	No	No	No	Sì	No
Alcuni torinesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, il miglioramento della linea tramviaria 4, ecc.). Quanto disagio prova lei personalmente per questi cantieri?	No	No	No	Sì	No

2.0. La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani (segue)

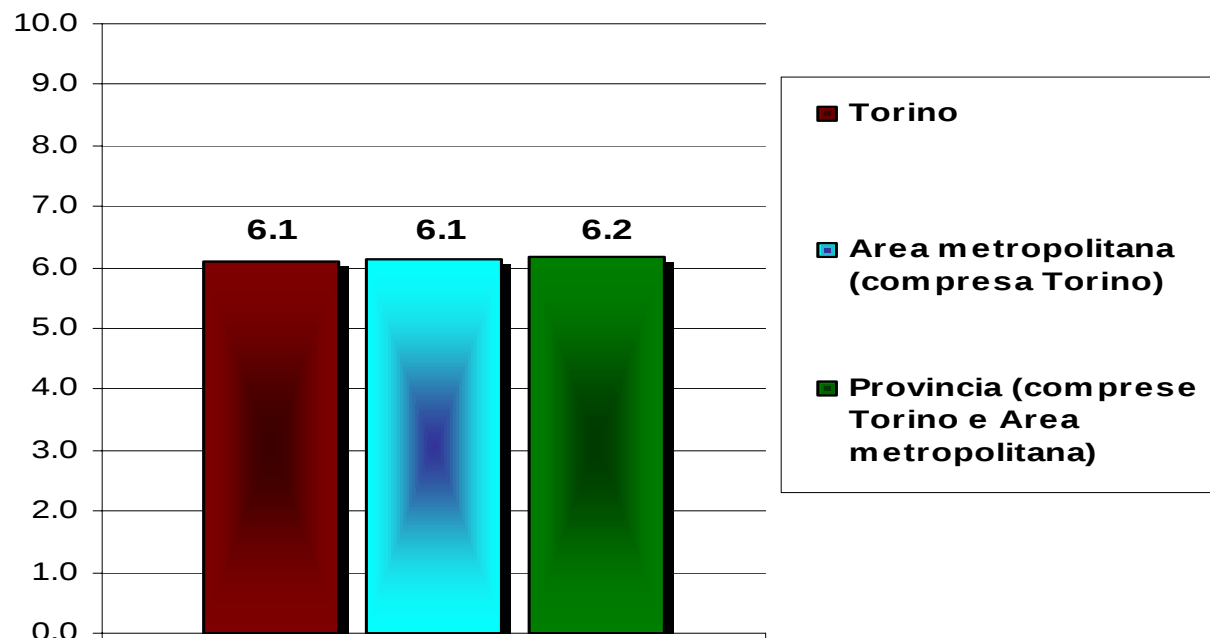
Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
(Solo a chi ha risposto Molto, Abbastanza o Poco disagio) A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?	No	No	No	Sì	No
Attualmente lei, per muoversi a Torino o nell'area torinese per lunghe distanze, usa...	No	No	No	Sì	No
Quindi lei utilizza i mezzi pubblici:	No	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
(Solo a chi usa l'auto) Se a Torino aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?	No	No	No	Sì	No

2.0. La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici urbani di Torino e dell'area torinese con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	No	Sì	Sì	Sì

Nota: si ricorda che per questo servizio il numero di domande per cui è possibile un confronto con le rilevazioni passate è ridotto perché nel corso degli anni è cambiato l'oggetto che è stato fatto valutare agli intervistati. Fino all'autunno del 2003 si è infatti fatto valutare il servizio di trasporti pubblici di Torino. Dall'estate del 2004 si è invece fatto valutare il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese.

2.1. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese

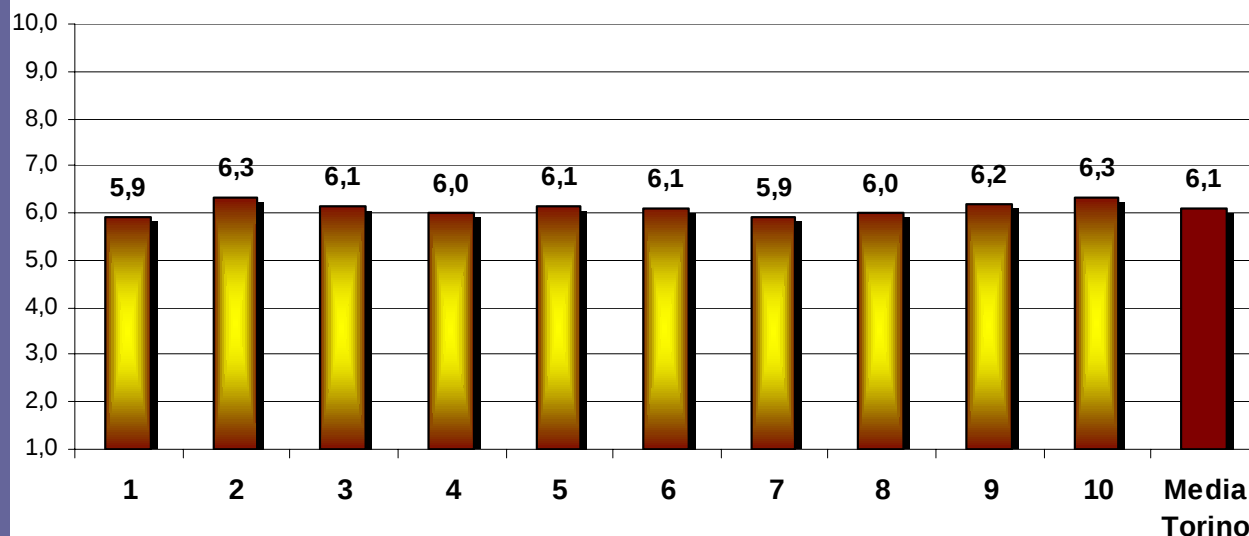


(Barre: Valutazione media del servizio)

Senza rilevanti differenze territoriali, il livello di soddisfazione medio per il servizio di trasporti pubblici è sufficiente.

L'8.3% dei torinesi, il 10.9% di coloro che risiedono nell'area metropolitana ed il 13.2% degli abitanti della Provincia non esprimono un giudizio.

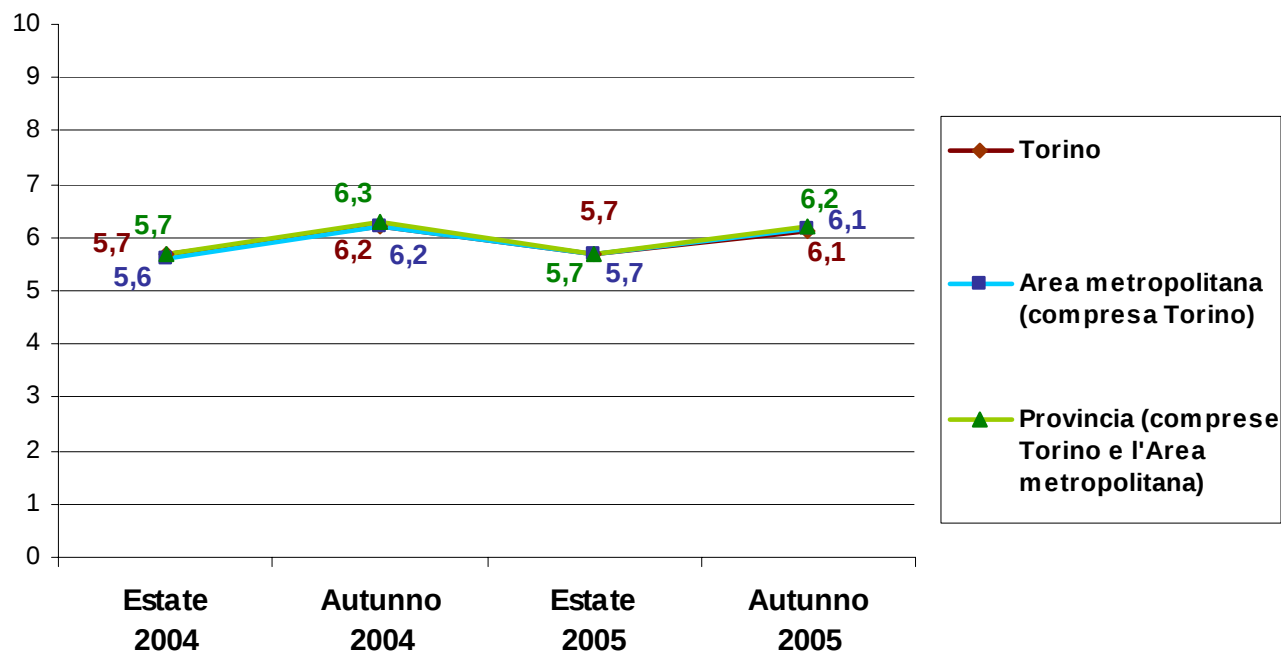
2.1. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese (segue)



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

Ad eccezione delle circoscrizioni 1 e 7, il giudizio complessivo espresso dagli intervistati delle diverse circoscrizioni nei confronti del servizio di trasporto pubblico è pienamente sufficiente.

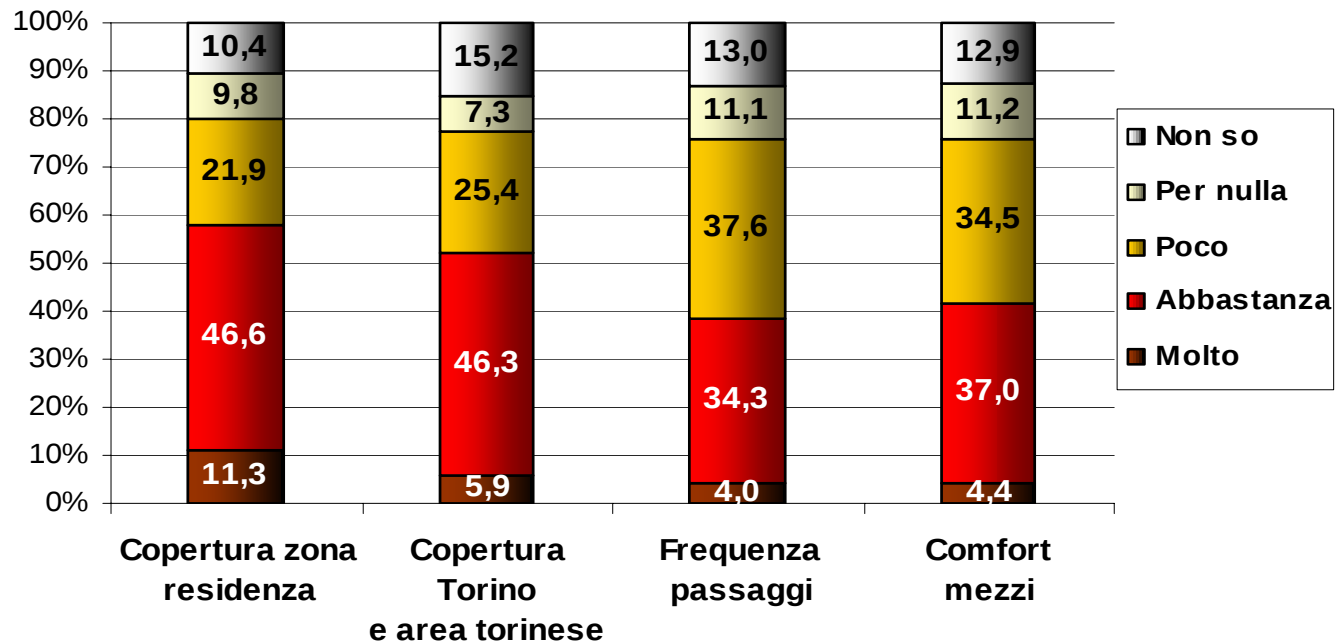
2.2. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. Andamento estate 2004 - autunno 2005



(Linee: valutazione media del servizio)

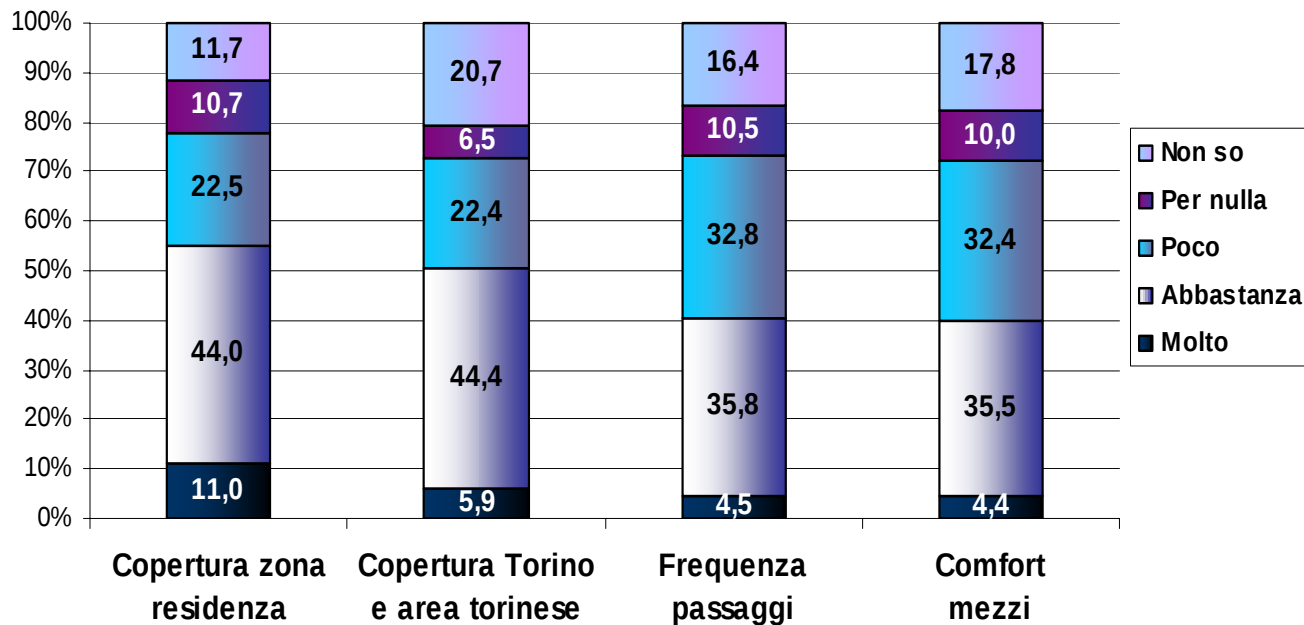
In tutti i territori considerati, la soddisfazione media per il servizio di trasporto pubblico ha subito un lieve incremento fra l'estate 2005 e l'autunno 2005 (Torino=+0.4%; Area metropolitana=+0.4%; Provincia=+0.5%), raggiungendo la sufficienza. Si sottolinea come il giudizio espresso nei confronti del servizio si faccia più critico nel periodo estivo ed aumenti nel periodo autunnale.

2.3. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi: Torino



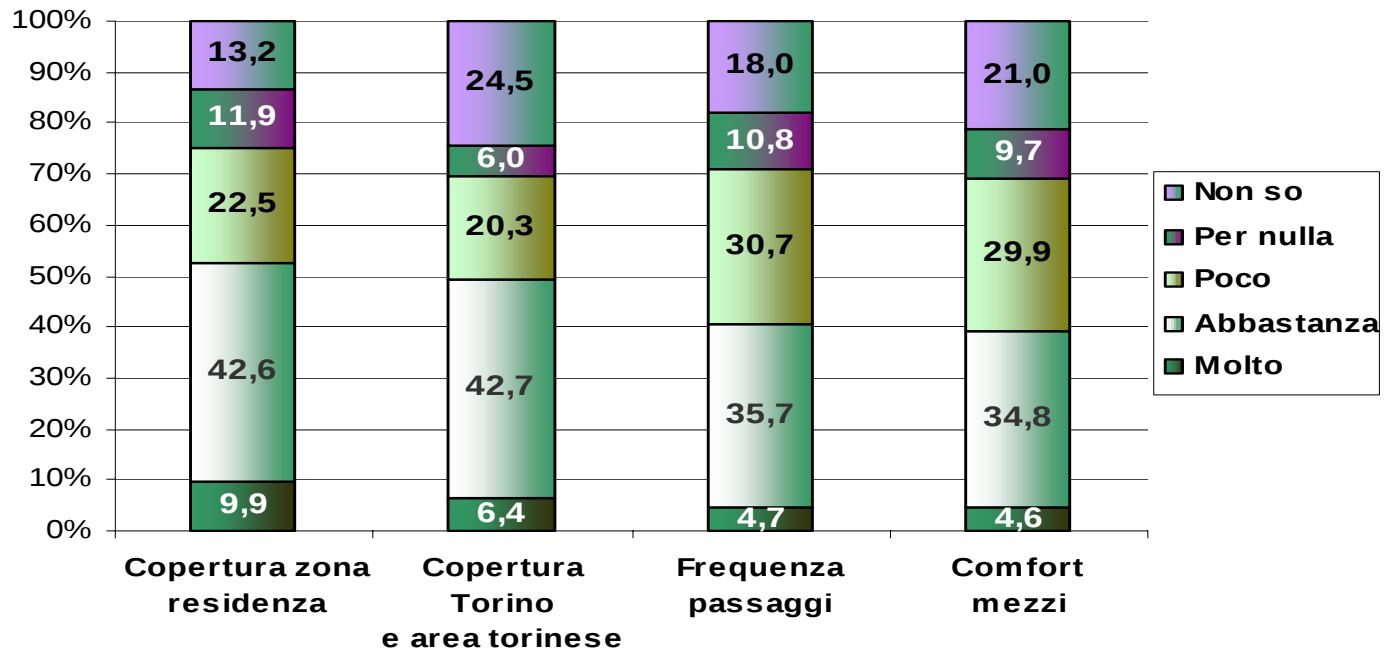
Gli abitanti di Torino sono, in larga maggioranza, molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (57.9%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (52.2%). Più severo è il giudizio dato alla frequenza dei passaggi e al comfort dei mezzi: la quota di torinesi soddisfatti per le due dimensioni del servizio è, infatti, inferiore alla quota di insoddisfatti (la differenza è rispettivamente -10.4% e -4.3%).

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



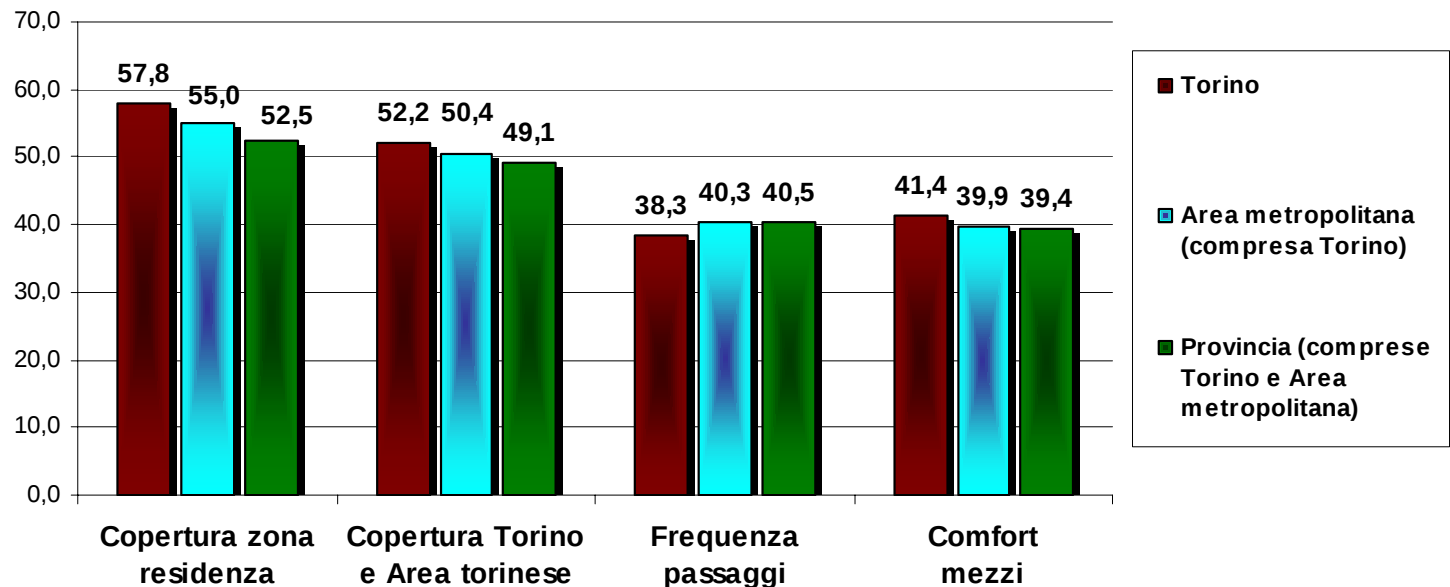
Nell'area metropolitana, gli abitanti molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza e per la copertura di Torino e dell'area torinese costituiscono la maggioranza assoluta (sono rispettivamente il 55,0% ed il 50,3%). Vi è invece insoddisfazione per la frequenza dei passaggi e per il comfort dei mezzi, valutati dalla maggioranza relativa degli abitanti molto o abbastanza negativamente (molto o abbastanza insoddisfatti per la frequenza dei passaggi=43,3%; molto o abbastanza insoddisfatti per il comfort dei mezzi=42,4%).

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



La maggioranza degli abitanti della Provincia si dichiara soddisfatta per la copertura della zona di residenze (52.5%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (49.1%). La frequenza dei passaggi viene invece valutata molto o abbastanza negativamente dalla maggioranza relativa della popolazione (41.5%), mentre la quota di soddisfatti e di insoddisfatti per il comfort dei mezzi si equivalgono (la differenza percentuale è +0.2%).

2.6. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi: Confronto fra i territori analizzati



(Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti)

Ad essere maggiormente soddisfatti per la copertura della zona di residenza, per la copertura di Torino e dell'area torinese e per il comfort dei mezzi sono soprattutto i torinesi, i quali, però, giudicano un po' più severamente delle altre due popolazioni analizzate la frequenza dei passaggi.

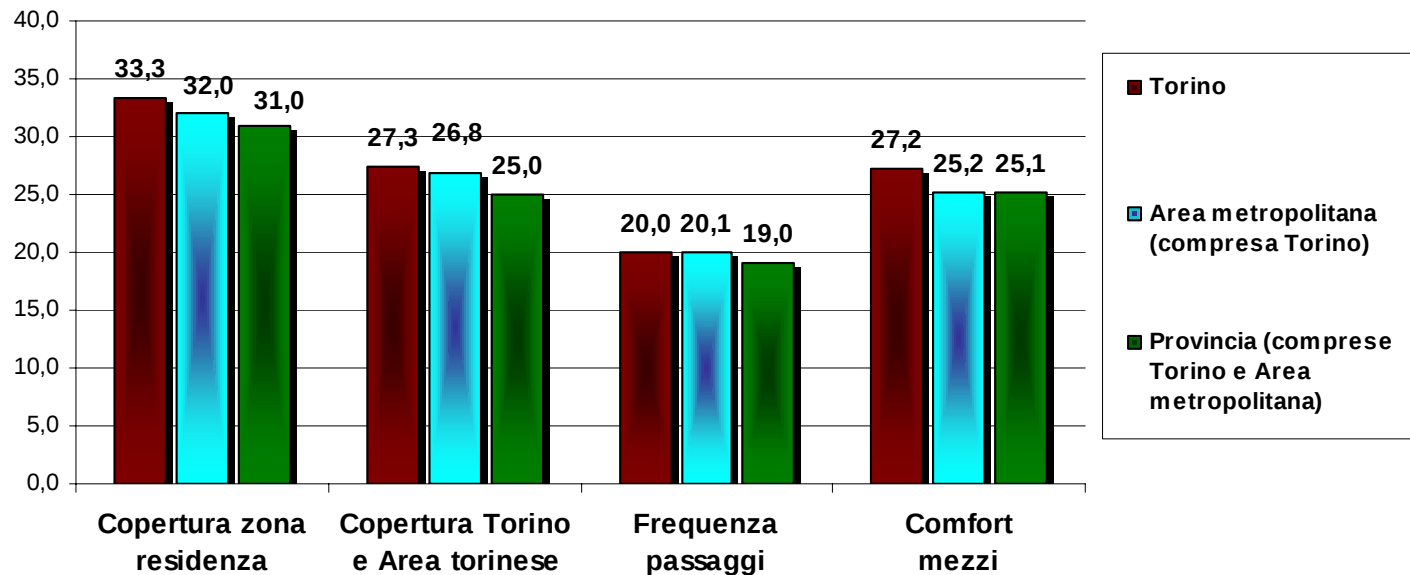
2.6. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi: Confronto fra i territori analizzati (segue)

	Copertura zona residenza	Copertura Torino e area torinese	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	-4,7%	-7,9%	-0,8%	+1,8%
2. Santa Rita – Mirafiori	+1,4%	-0,8%	-0,5%	+5,5%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+2,4%	-0,2%	-3,5%	-0,1%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	-0,4%	-1,8%	+0,4%	-3,5%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+5,3%	+3,6%	-0,3%	-1,2%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	-3,4%	+2,2%	+1,9%	-5,4%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	-2,2%	-5,4%	+0,1%	+1,6%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	-10,4%	-1,4%	-1,6%	-4,6%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+6,7%	+9,6%	+3,8%	+2,4%
10. Mirafiori Sud	-1,5%	+1,9%	+4,1%	+6,5%
Media Torino	57,8%	52,2%	38,3%	41,4%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle sue circoscrizioni)

Rispetto alla media cittadina, gli abitanti della circoscrizione 9 sono maggiormente soddisfatti su tutte e quattro le dimensioni analizzate. I meno soddisfatti sono invece i residenti della circoscrizione 8.

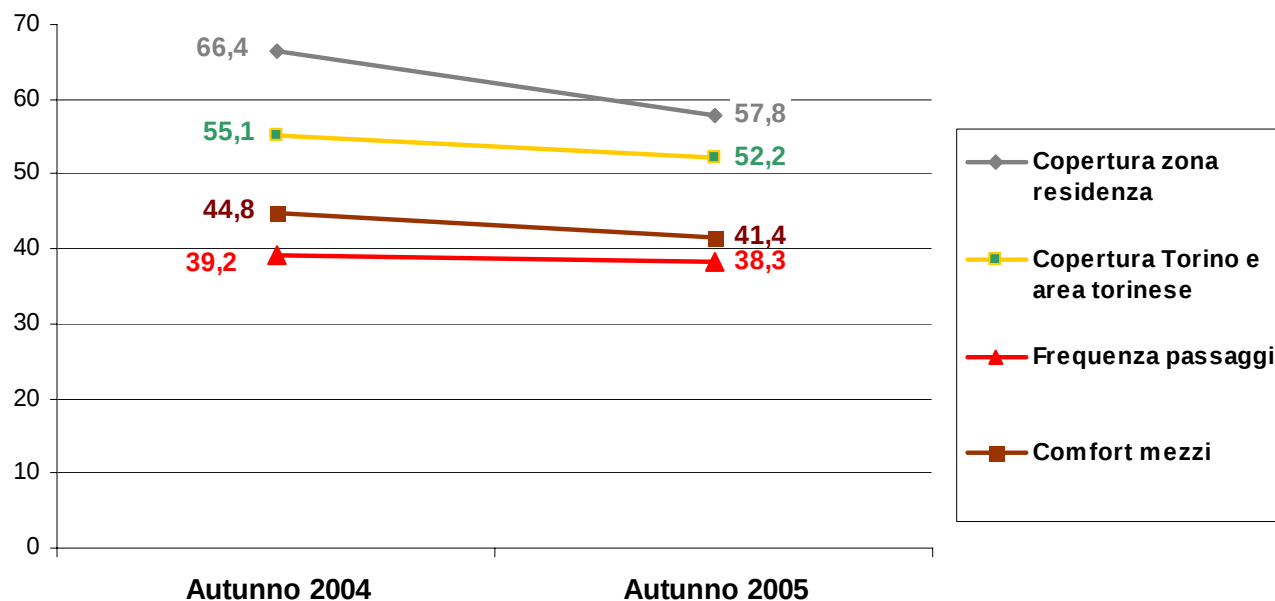
2.7. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi: Confronto fra utenti e non utenti



(Barre: percentuale di Molto o Abbastanza soddisfatti: differenza fra chi usa i mezzi pubblici almeno raramente e chi non li usa mai)

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

2.8. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi: Andamento autunno 2004 - autunno 2005 (Torino)

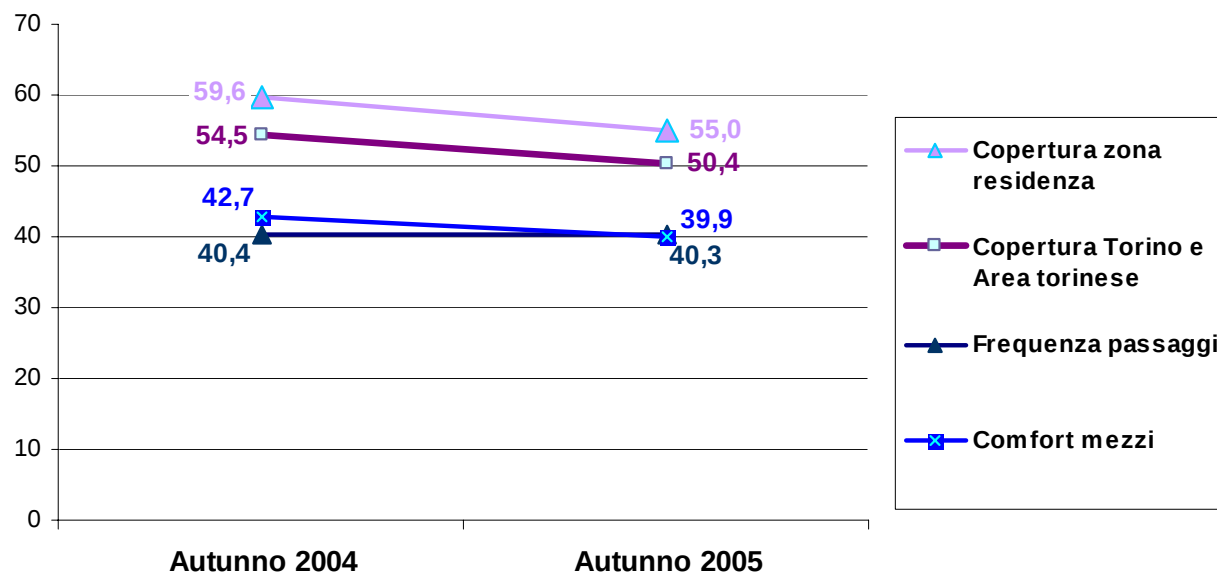


(Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza")

Nel corso di un anno, è diminuita, fra i torinesi, la soddisfazione per la copertura della zona residenziale (-8.6%), per la copertura di Torino e dell'area torinese (-2.9%) e per il comfort dei mezzi (-3.4%), mentre è rimasta sostanzialmente immutata la quota di abitanti del capoluogo soddisfatti per la frequenza dei passaggi (-0.9%).

2.9. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi:

Andamento autunno 2004 - autunno 2005 (Area metropolitana compresa Torino)

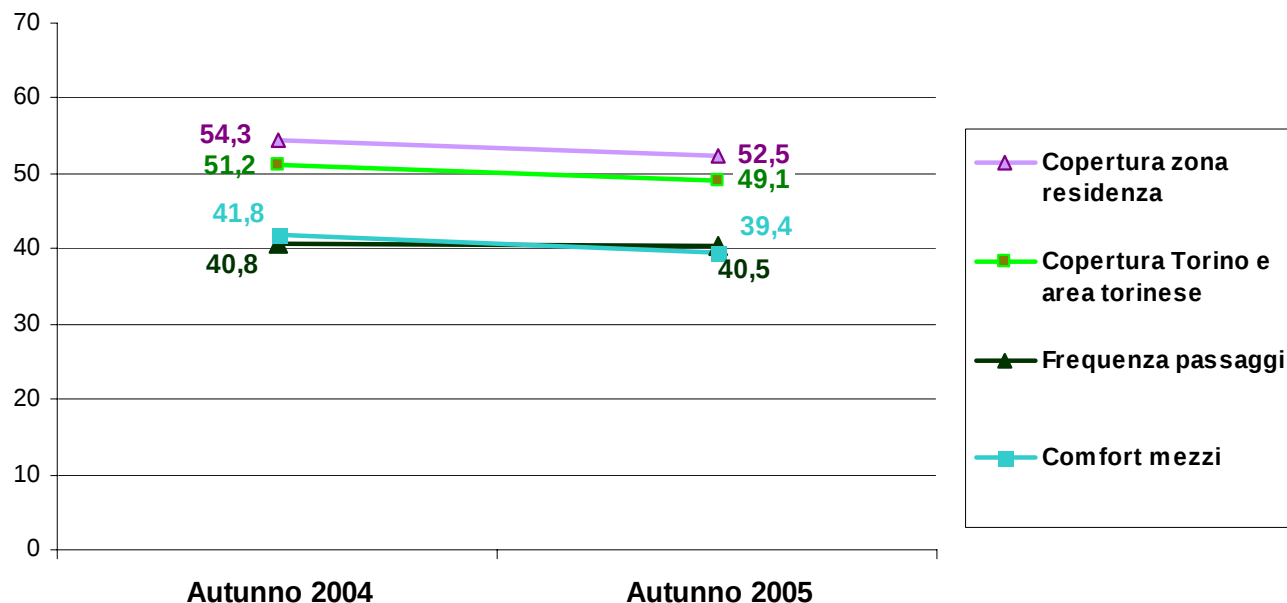


(Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza")

Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005 è diminuita, nell'area metropolitana, la soddisfazione per la copertura della zona di residenza (-4.6%), per la copertura di Torino e dell'area torinese (-4.1%) e per il comfort dei mezzi (-2.8%). La soddisfazione per la frequenza dei passaggi, invece, è rimasta immutata (-0.1%).

2.10. Soddisfazione per copertura territorio, frequenza e comfort mezzi:

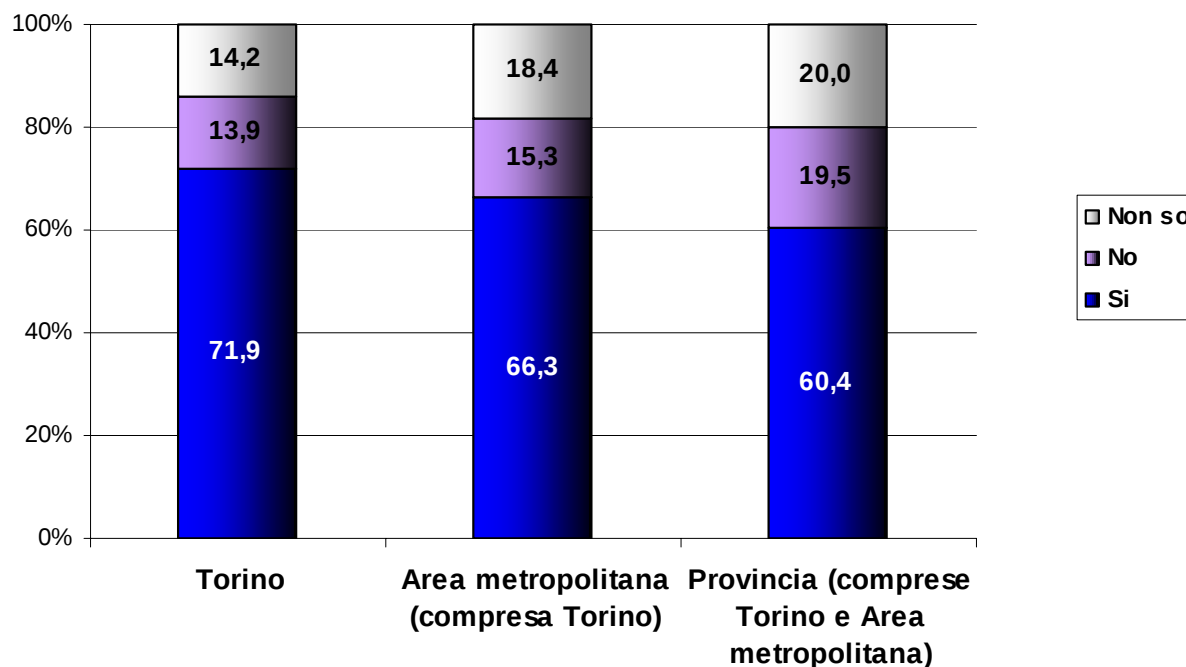
Andamento autunno 2004 - autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



(Linee: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza")

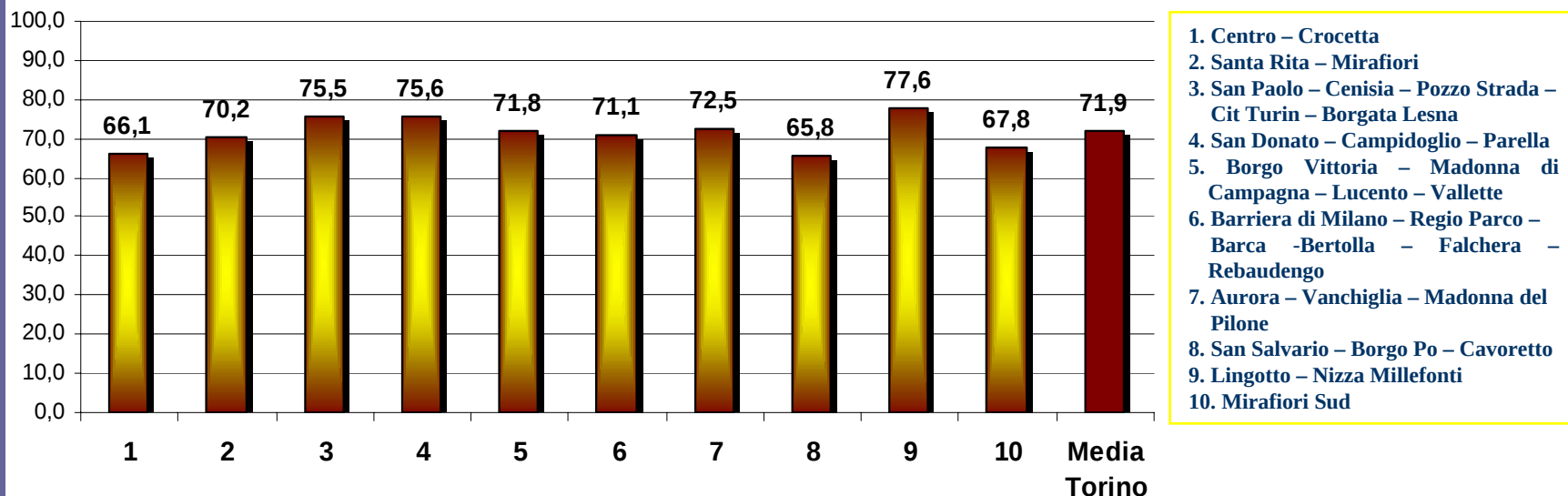
Rispetto all'autunno 2004, è leggermente diminuito il numero di residenti in Provincia molto o abbastanza soddisfatti per la copertura della zona di residenza (-1.8%), per la copertura di Torino e dell'area torinese (-2.1%) e per il comfort dei mezzi (-2.4%). La soddisfazione per la frequenza dei passaggi è rimasta immutata (-0.3%).

2.11. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?



In tutti i territori considerati, gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, che i mezzi siano troppo affollati. Tale quota è maggiore a Torino (71.9%), diminuisce leggermente quando si considera l'area metropolitana (66.3%) e cala ulteriormente quando si analizza la Provincia (60.4%).

2.11. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? (segue)

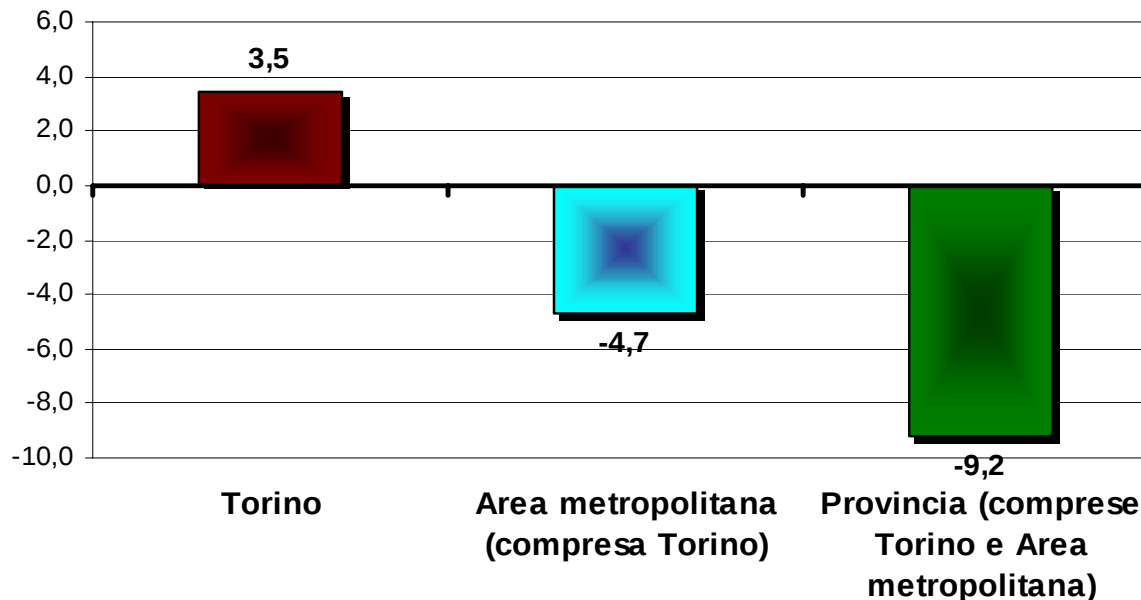


(Barre: percentuali di risposte "Sì" a Torino e nelle sue circoscrizioni)

I mezzi pubblici sono considerati troppo affollati dalla maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni analizzate. Tre sono le circoscrizioni che, in misura sensibilmente superiore alla media torinese, lamentano un sovraffollamento dei mezzi. Si tratta delle circoscrizioni 3, 4 e, soprattutto, 9. Gli abitanti delle circoscrizioni 1, 8 e 10, invece, definiscono troppo affollati i mezzi pubblici meno frequentemente della media cittadina.

2.12. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?

Confronto fra utenti e non utenti

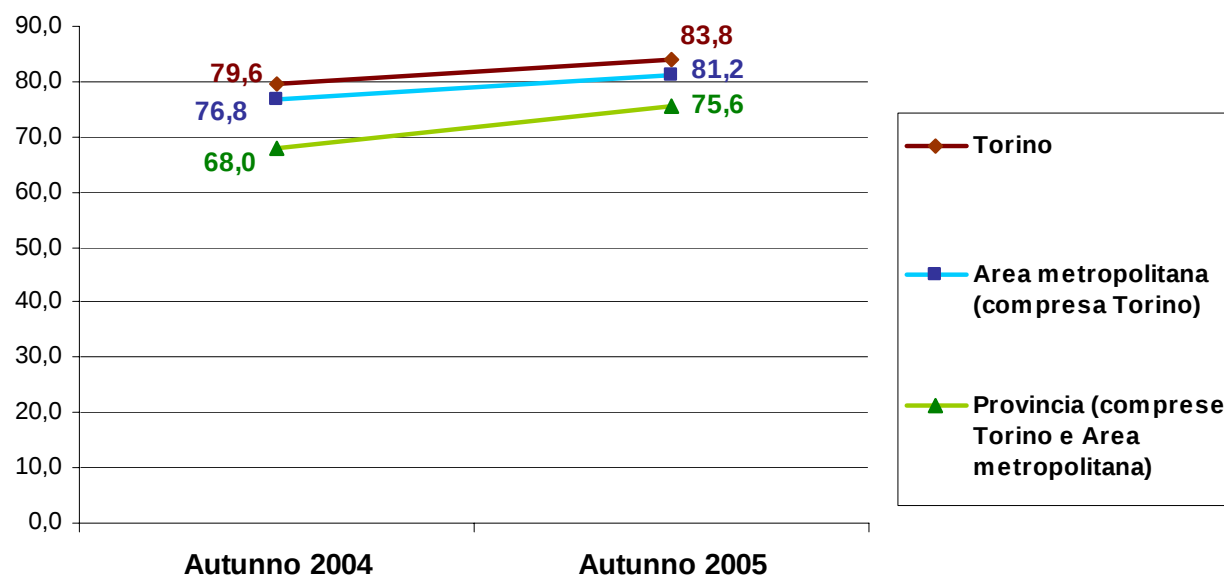


(Barre: percentuale di "No": differenza fra chi usa i mezzi pubblici almeno raramente e chi non li usa mai. Dati al netto dei "Non so")

Nell'area metropolitana ed in Provincia, gli utenti che almeno sporadicamente utilizzano il trasporto pubblico denunciano, con maggior frequenza rispetto ai non utenti, un problema di sovraffollamento dei mezzi pubblici. Si registra invece un andamento opposto fra gli abitanti di Torino.

2.13. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?

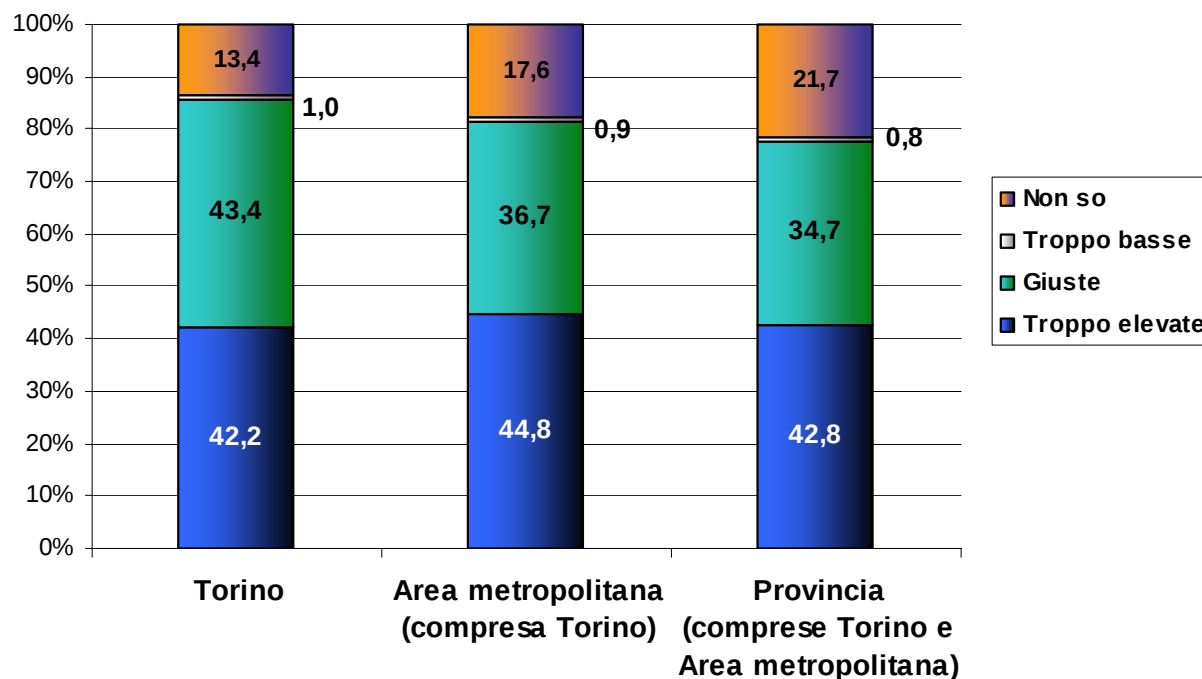
Andamento autunno 2004 - autunno 2005



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

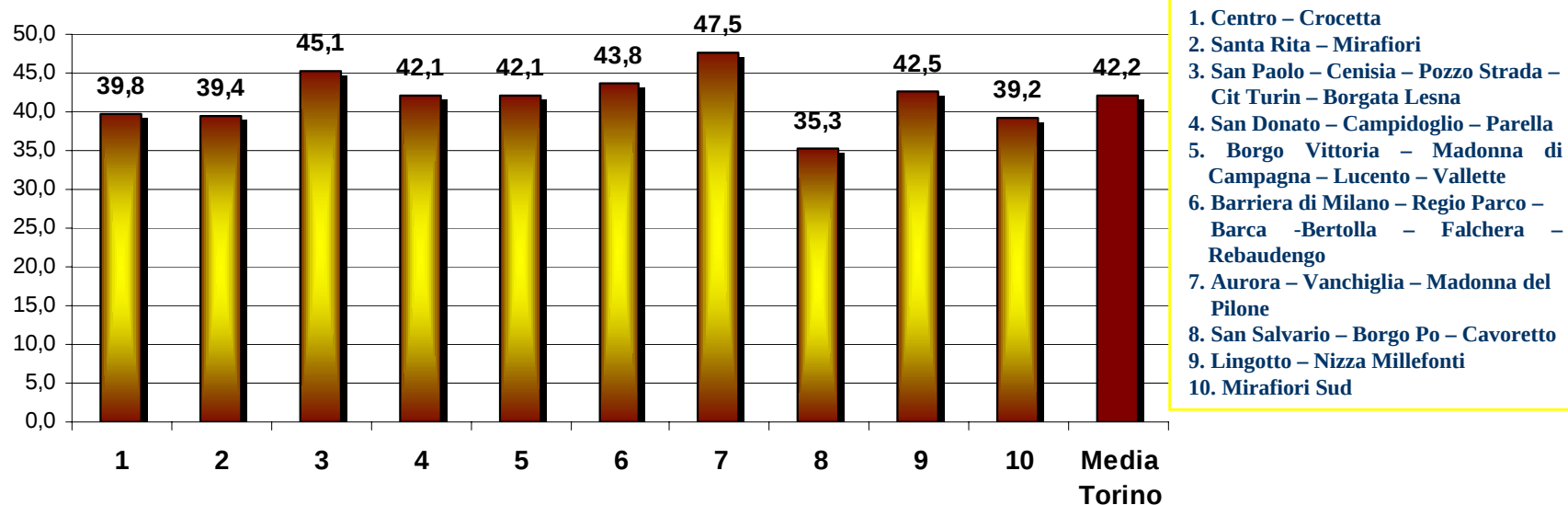
Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, l'insoddisfazione per l'affollamento dei mezzi pubblici è cresciuta in tutti i territori considerati (Torino=+4.2%; Area metropolitana=+4.4%; Provincia= +7.6%).

2.14. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese?



Le tariffe applicate al servizio sono considerate adeguate o addirittura troppo basse rispetto alla qualità offerta dalla maggioranza relativa dei torinesi (44,4%). La maggioranza relativa degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia, invece, esprime insoddisfazione per il costo del servizio.

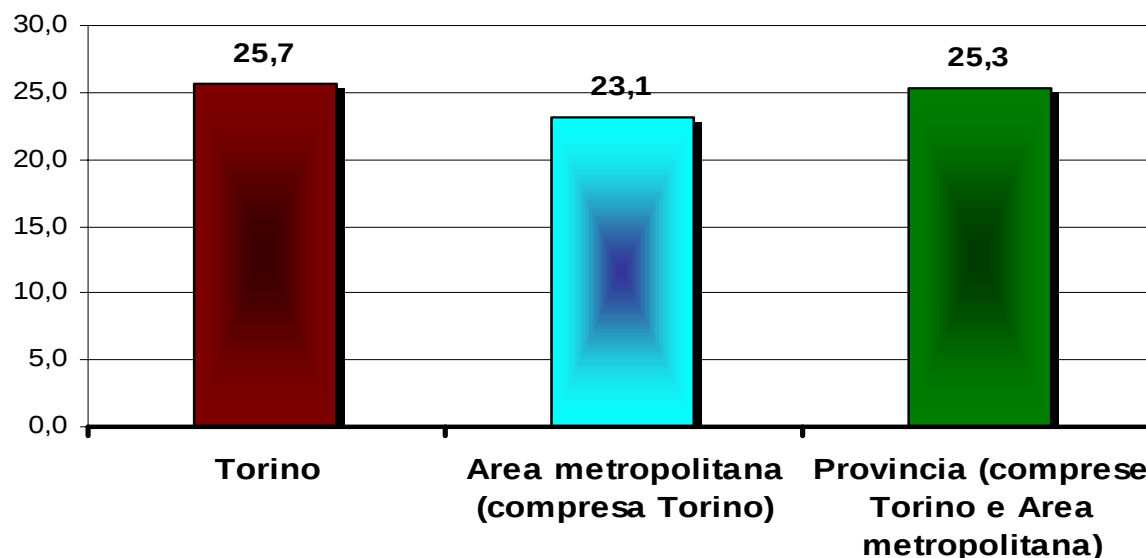
2.14. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? (segue)



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

Le circoscrizioni in cui vi è più insoddisfazione per le tariffe del servizio urbano sono la 3, la 6, la 9 e, soprattutto, la 7. Gli abitanti della circoscrizione 8, invece, risultano essere quelli meno insoddisfatti.

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

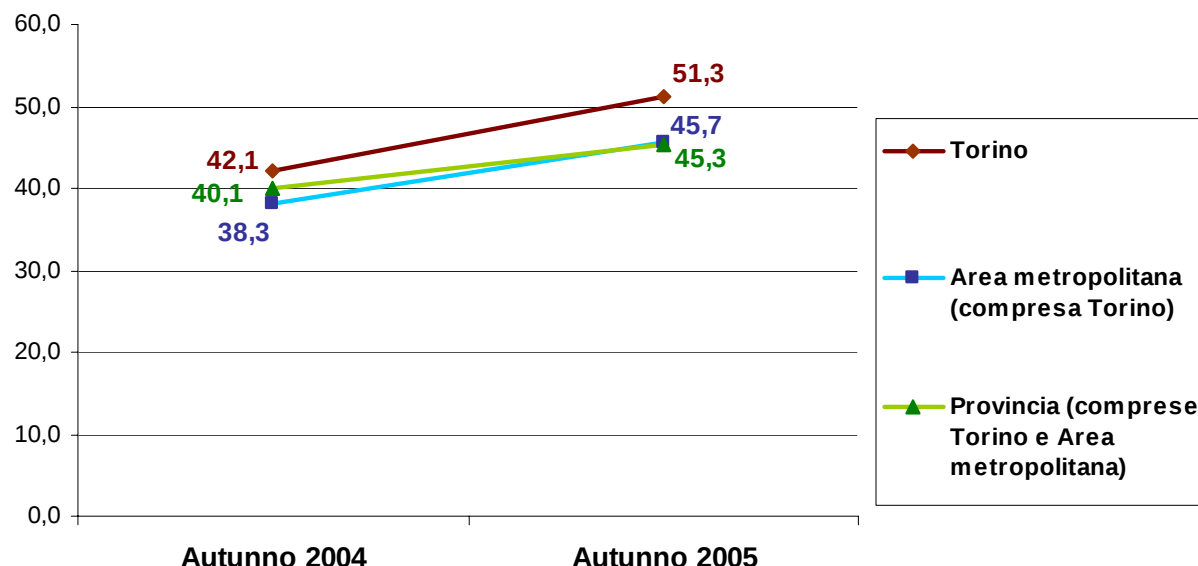


(Barre: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”: differenza fra chi usa i mezzi pubblici almeno raramente e chi non li usa mai)

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

2.16. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese?

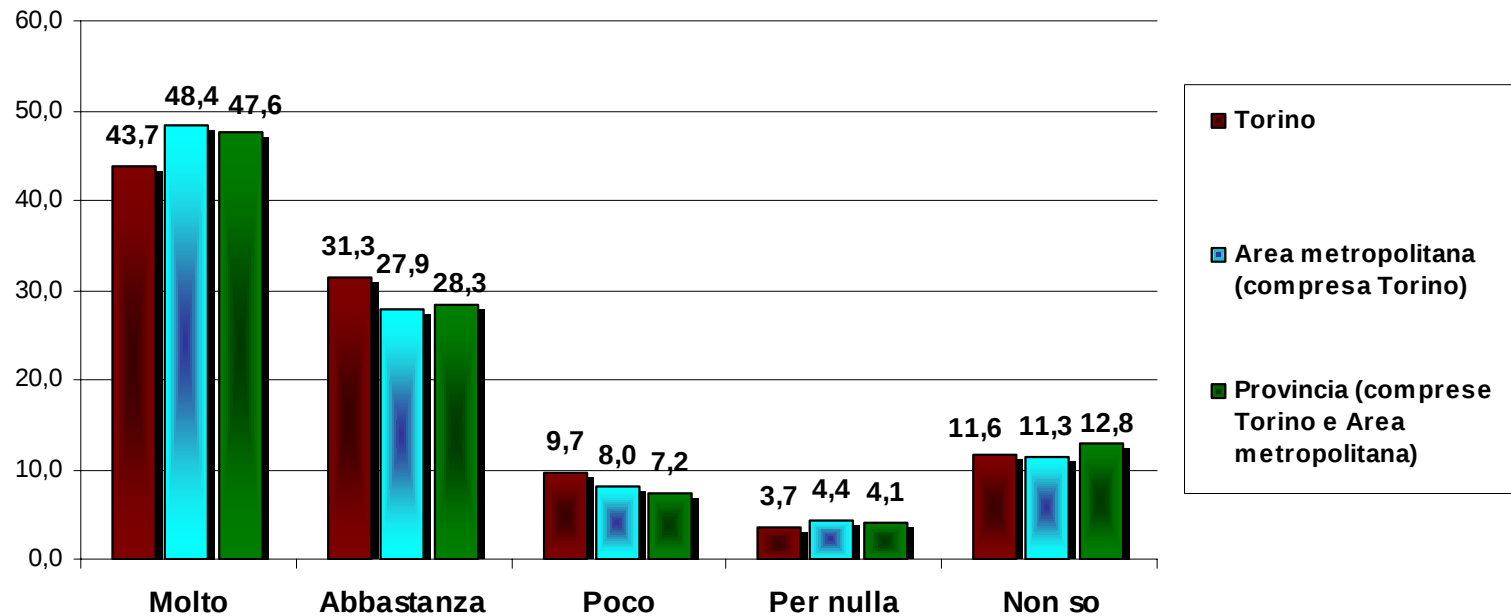
Andamento autunno 2004 - autunno 2005



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

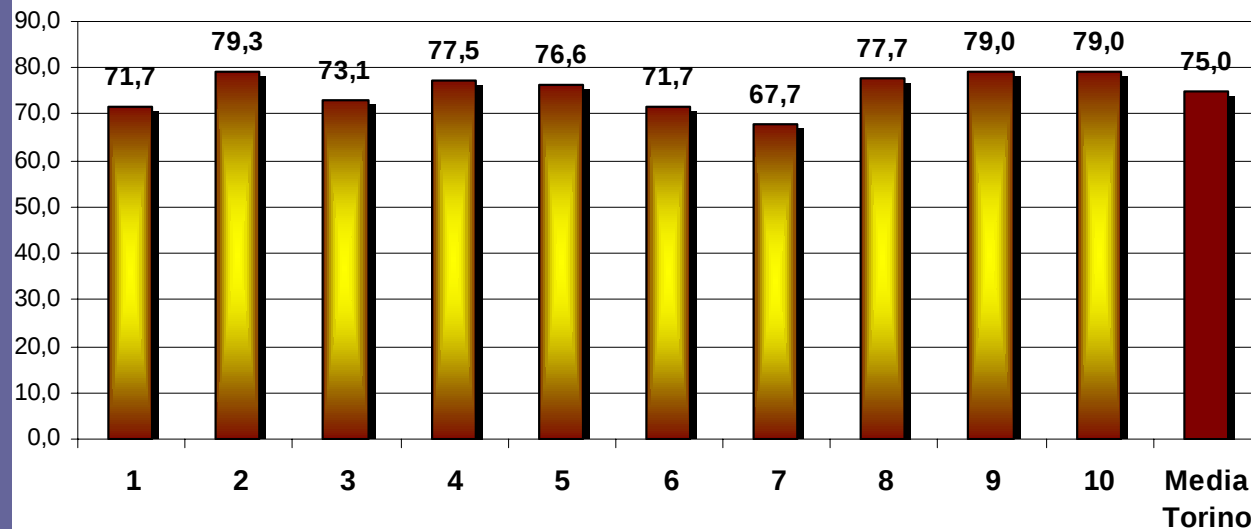
Rispetto all'autunno 2004, la quota di coloro che considerano adeguate le tariffe del servizio di trasporto pubblico è sensibilmente aumentata. L'incremento maggiore si è registrato a Torino (+9.2%).

2.17. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese



L'attuazione della linea metropolitana viene considerata importante da oltre il 70 % di tutte e tre le popolazioni analizzate. Abbastanza alta è la quota di coloro che non esprimono un'opinione precisa in merito.

2.17. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese (segue)

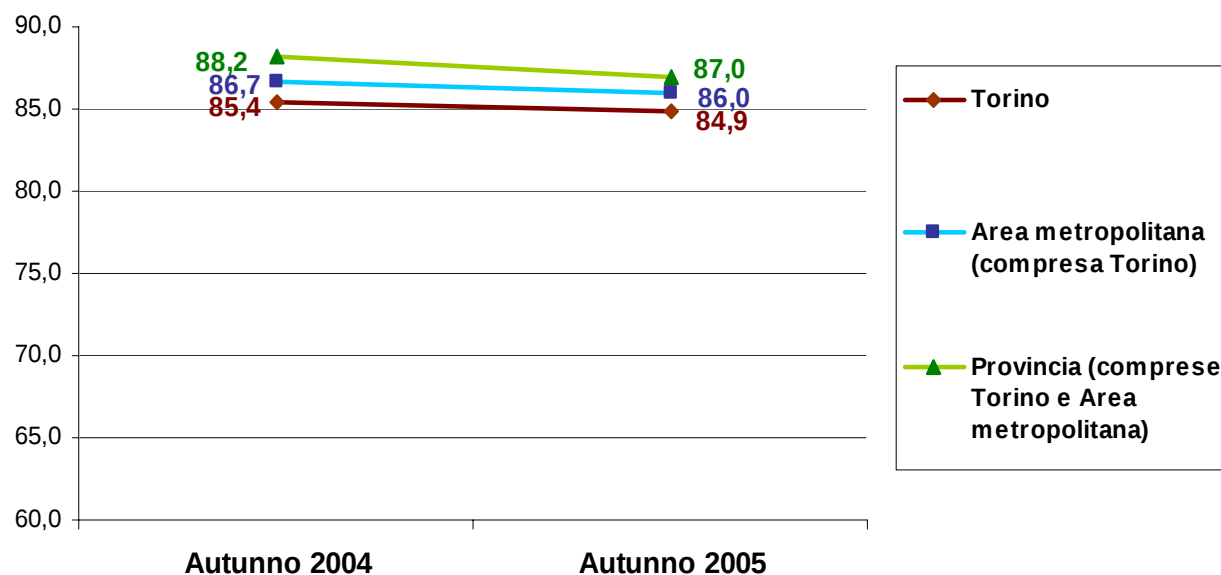


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

In tutte le circoscrizioni analizzate, la quota di coloro che considerano importante la realizzazione della linea metropolitana costituisce la maggioranza assoluta.

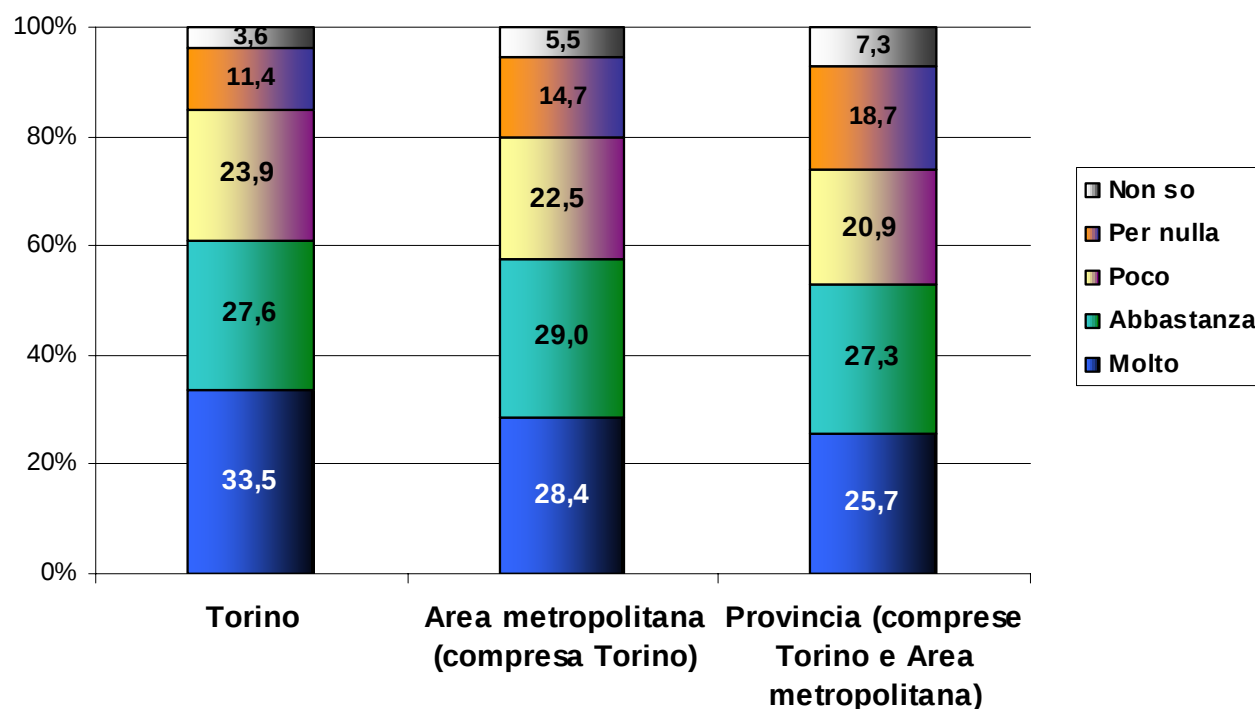
2.18. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. Andamento autunno 2004 - autunno 2005



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

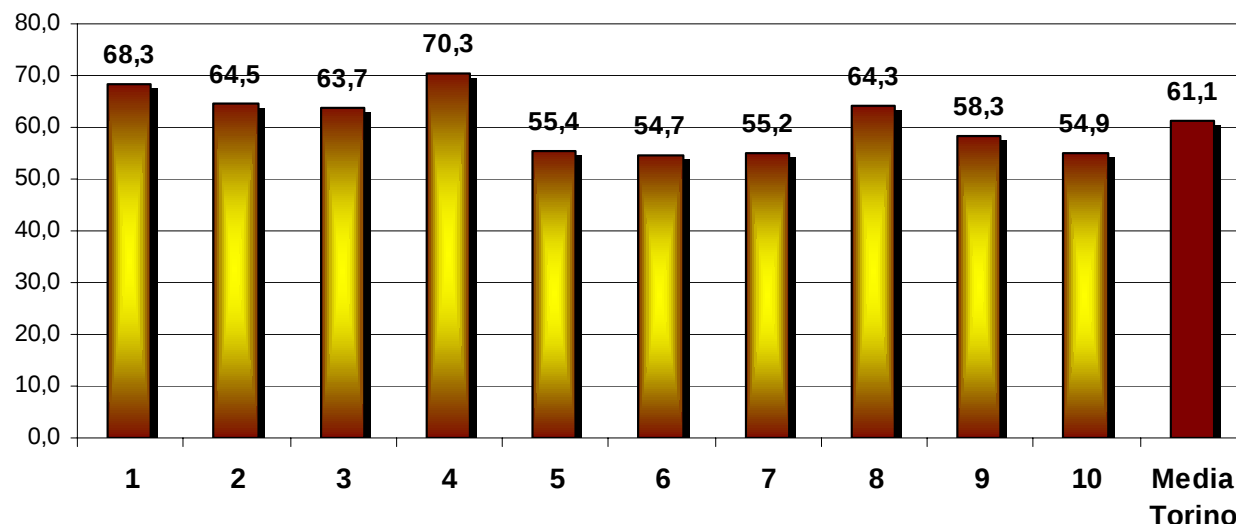
Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, la quota di intervistati che definiscono molto o abbastanza importante la metropolitana è leggermente diminuita in Provincia (-1.3%), mentre è rimasta sostanzialmente stabile a Torino e nell'area metropolitana.

2.19. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino



Oltre il 50 % delle tre popolazioni intervistate lamenta disagi per i cantieri aperti in città. Tale quota è maggiore a Torino (61.1%), diminuisce quando si considera l'area metropolitana (57.4 %) e si riduce ulteriormente quando si analizza la Provincia (53.0 %).

2.19. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino (segue)



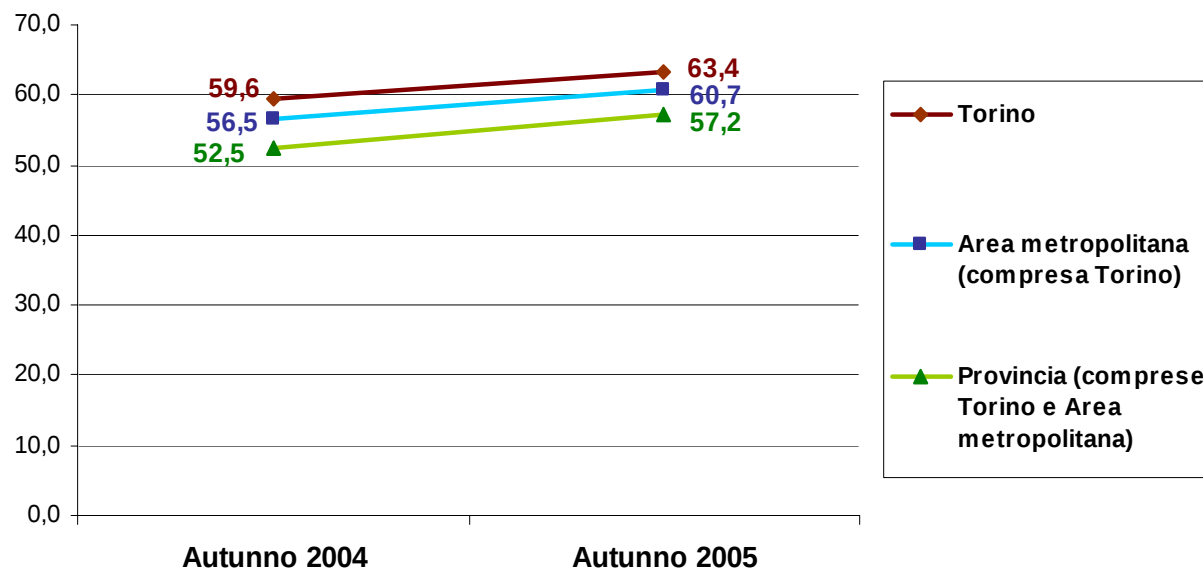
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

In tutte le circoscrizioni torinesi, la quota di intervistati che dichiarano di vivere con disagio i cantieri aperti in città costituisce la maggioranza assoluta. Gli abitanti delle circoscrizioni 1, 2, 3, 8 e, soprattutto, 4 lamentano disagi in misura superiore rispetto alla media torinese.

2.20. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino

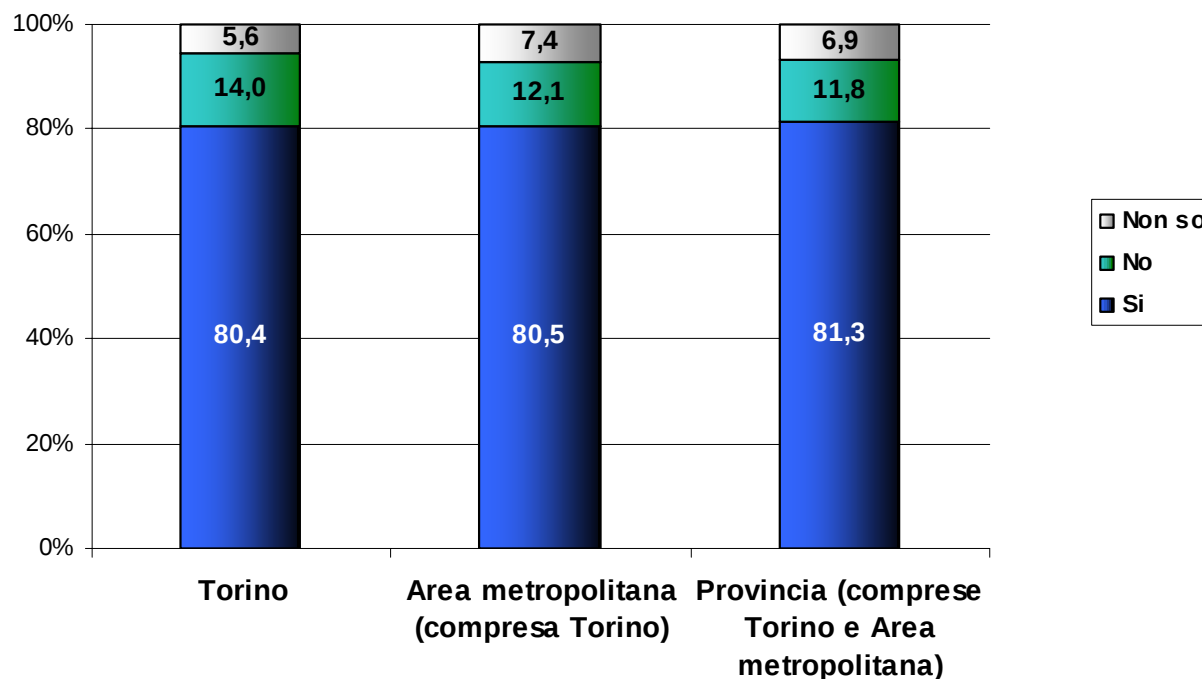
Andamento autunno 2004 - autunno 2005



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

Nell'ultimo anno, si è verificato un aumento degli intervistati che accusano disagi a causa dei cantieri aperti in città (Torino= +3.8 %; Area metropolitana= +4.2 %; Provincia= +4.6).

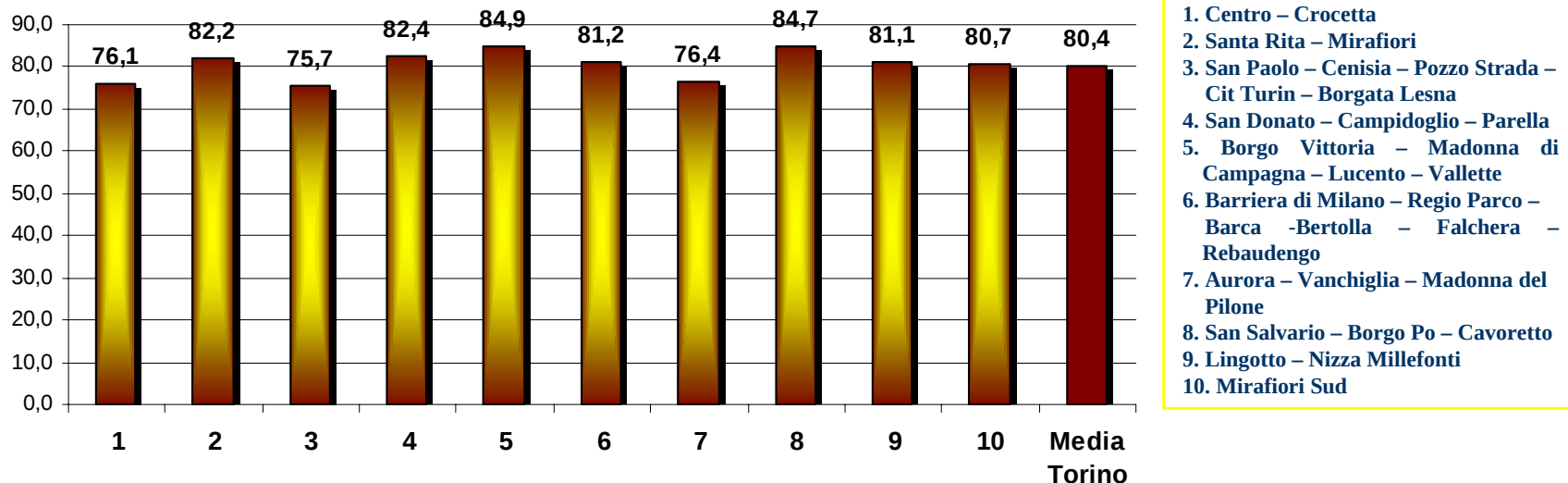
2.21. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione?



(Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio)

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

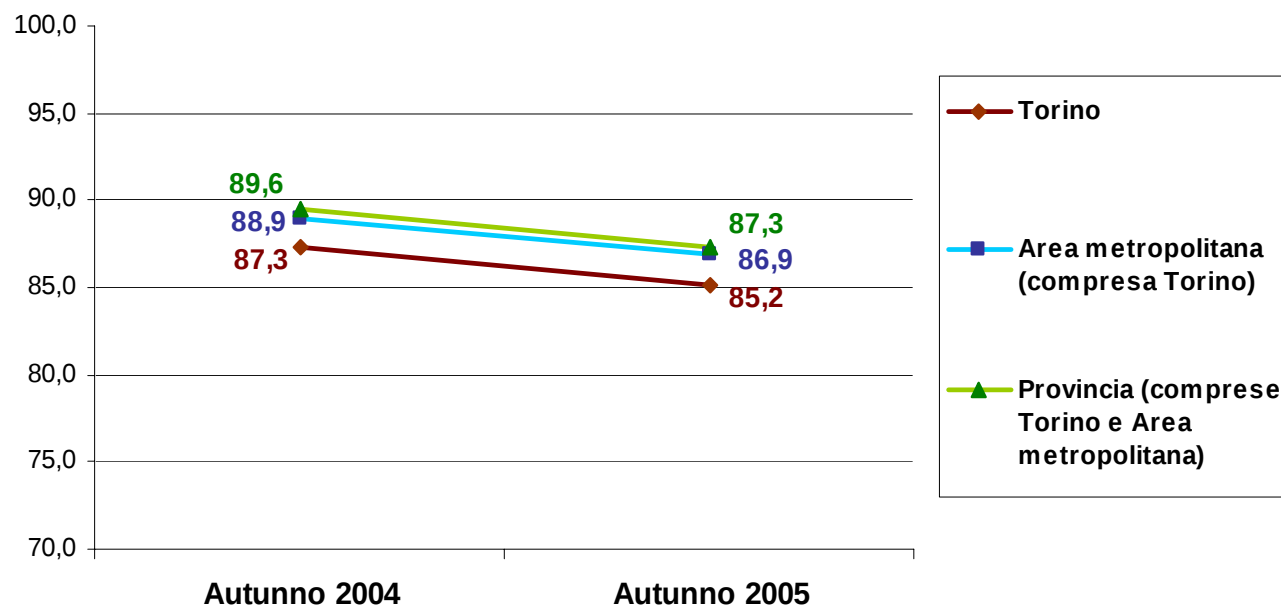
2.21. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? (segue)



(Barre: percentuali di risposte "Sì" a Torino e nelle sue circoscrizioni. Base: chi ha risposto "Molto" o "Abbastanza" o "Poco" disagio)

Nel complesso, gli abitanti di tutte le circoscrizioni sono, in larga maggioranza, ottimisti circa i vantaggi che le nuove opere potranno portare. La circoscrizione più ottimista risulta essere la 5, mentre la 3 è quella relativamente meno ottimista.

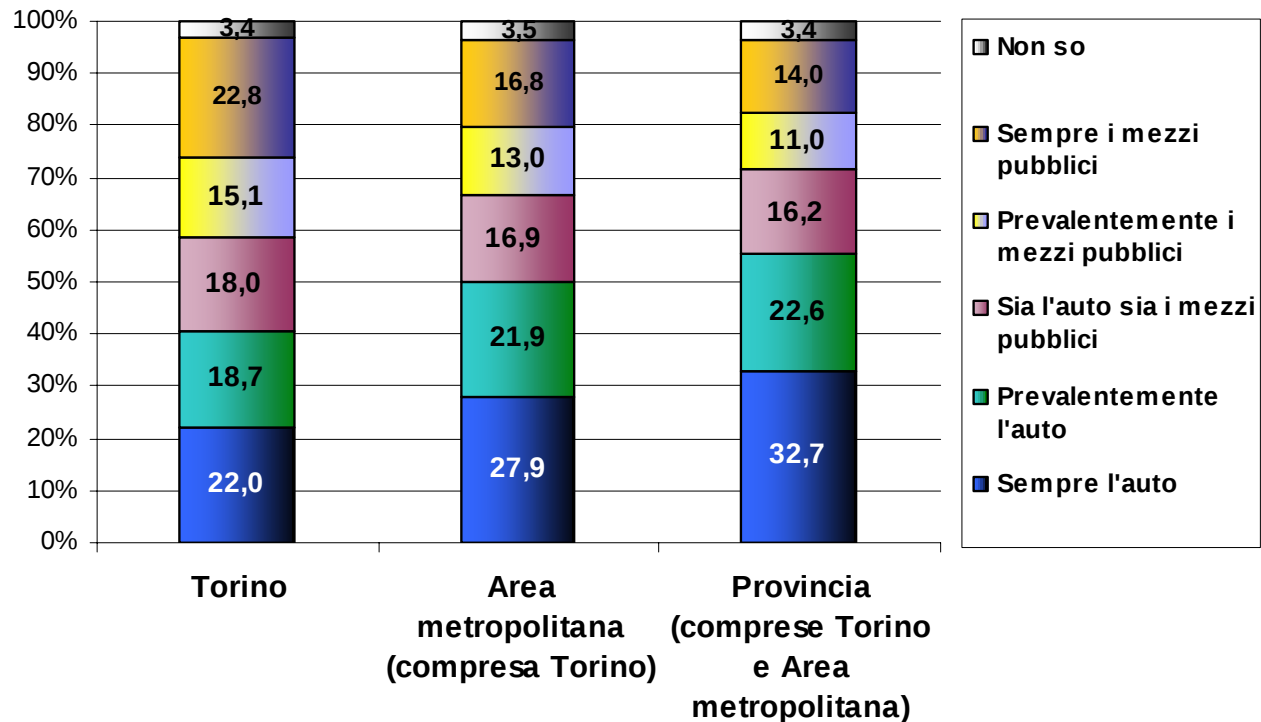
2.22. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? Andamento autunno 2004 - autunno 2005



(Linee: percentuali di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so")

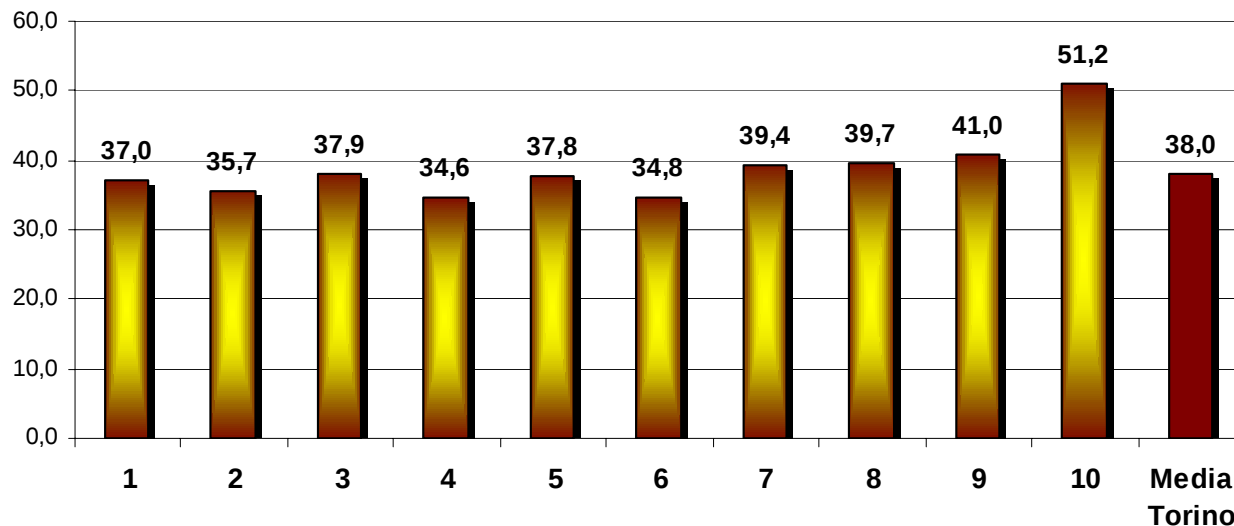
In tutti i territori analizzati, la quota di intervistati che si dicono ottimisti circa i vantaggi che le nuove opere porteranno una volta che saranno in funzione è diminuita di circa 2 punti percentuali.

2.23. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa:



I torinesi che utilizzano sempre o prevalentemente i mezzi pubblici o che comunque si servono in egual misura dell'auto e del trasporto pubblico costituiscono la maggioranza assoluta del campione (56.0%). Nell'area metropolitana ed in Provincia, invece, la maggioranza degli intervistati dichiara di adoperare sempre o prevalentemente l'automobile (Area metropolitana=49.8 %; Provincia=55.3).

2.23. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: (segue)

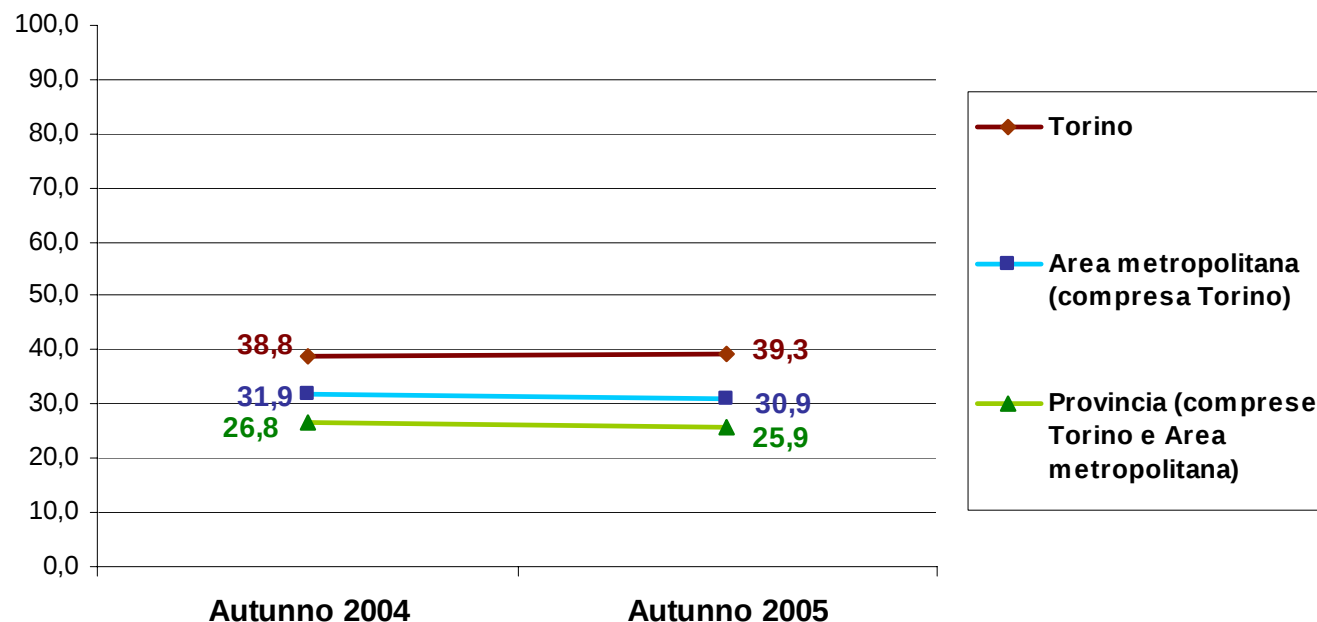


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

Rispetto alla media torinese, l'utilizzo assiduo o prevalente dei mezzi pubblici è più marcato fra gli abitanti delle circoscrizioni 7, 8, 9 e, soprattutto, 10. Coloro che risiedono nelle rimanenti circoscrizioni, invece, si servono sempre o spesso del trasporto pubblico in misura minore rispetto alla media di Torino.

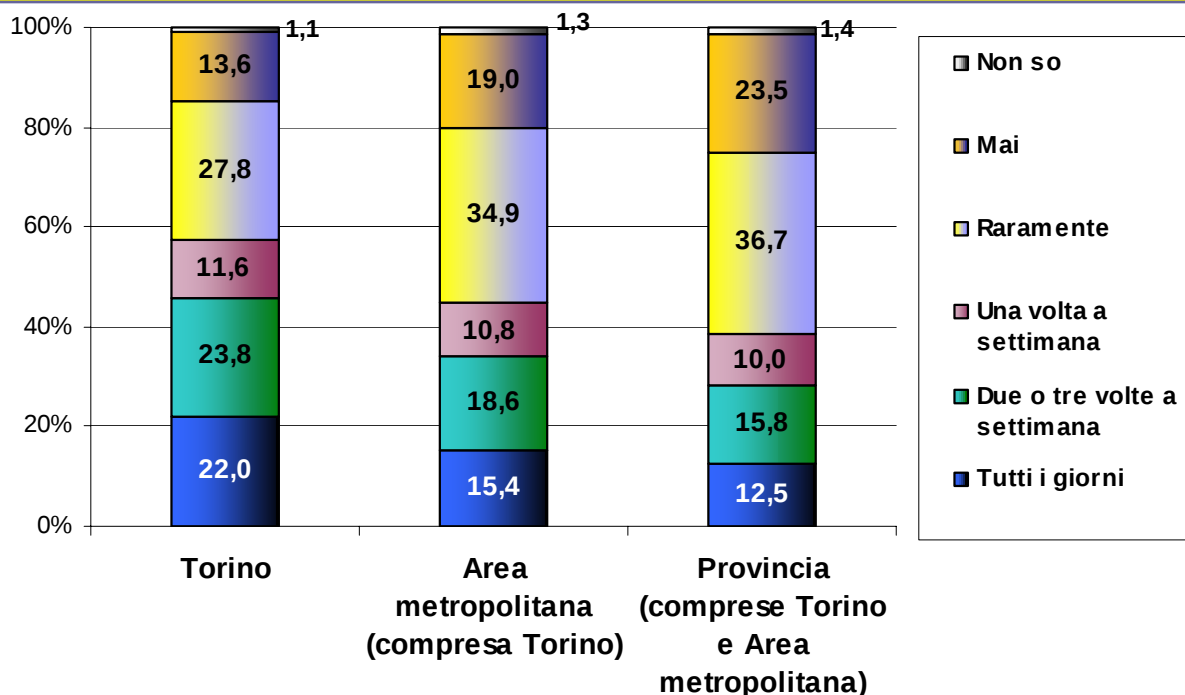
2.24. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: Andamento autunno 2004 - autunno 2005



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

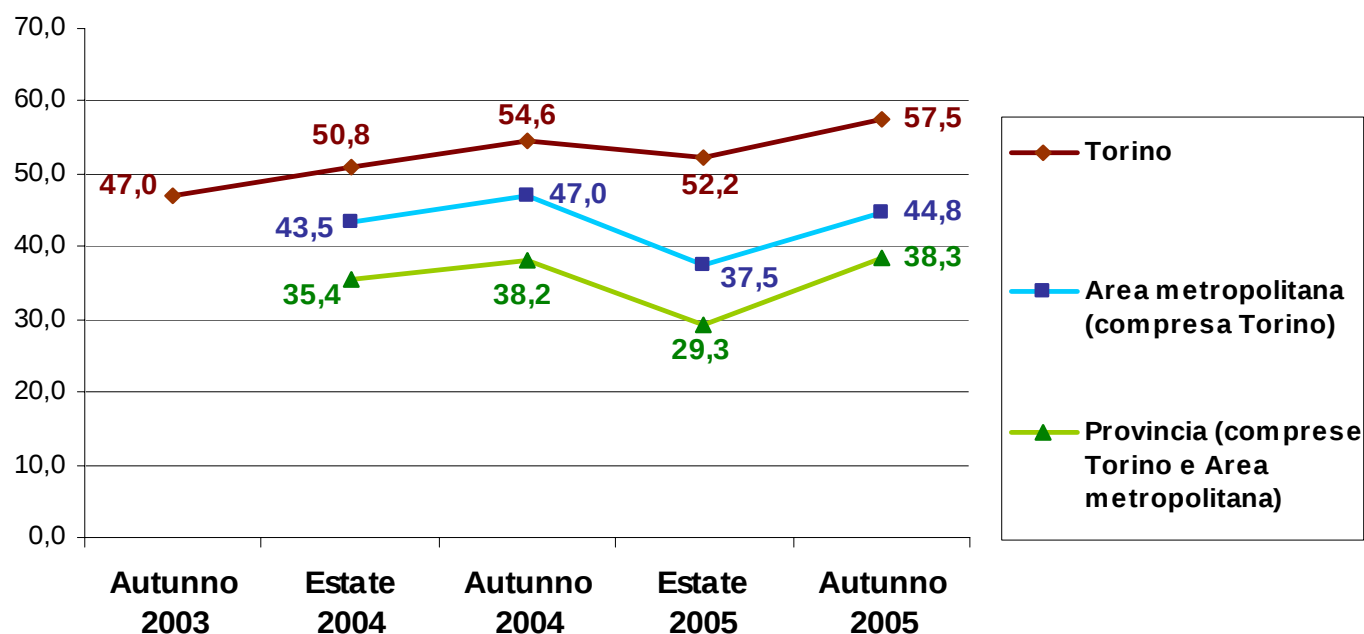
In un anno, la quota di coloro che si servono sempre o prevalentemente dei mezzi pubblici è rimasta sostanzialmente stabile.

2.25. Quindi lei utilizza i mezzi pubblici:



Ad utilizzare i mezzi pubblici sono soprattutto i torinesi. La maggior parte di loro (57.5%), infatti, si avvale del trasporto pubblico almeno una volta a settimana. La maggioranza assoluta degli abitanti dell'area metropolitana (53.9%) e della Provincia (60.2%), invece, non utilizza mai o li usa al massimo raramente.

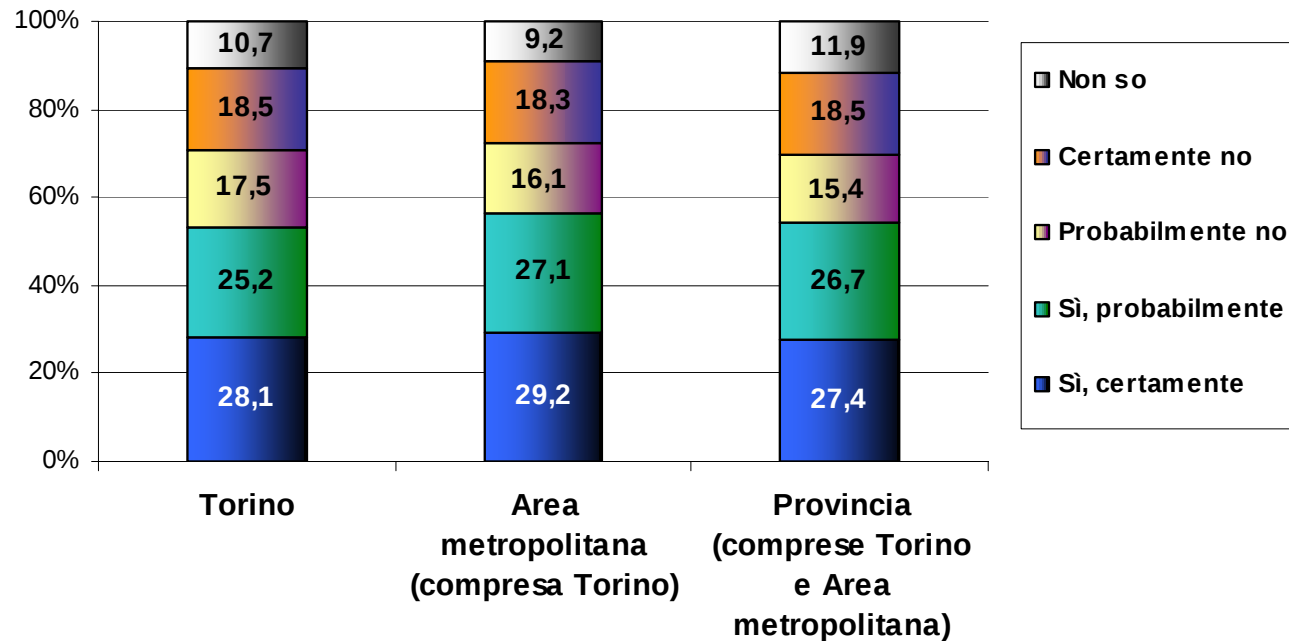
2.26. Uso dei mezzi pubblici. Andamento autunno 2003 - autunno 2005



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

Dopo il calo verificatosi fra l'autunno 2004 e l'estate 2005, la quota di coloro che si avvalgono del trasporto pubblico è sensibilmente cresciuta fra l'estate e l'autunno 2005. L'aumento più consistente si è registrato in Provincia (+9.0%).

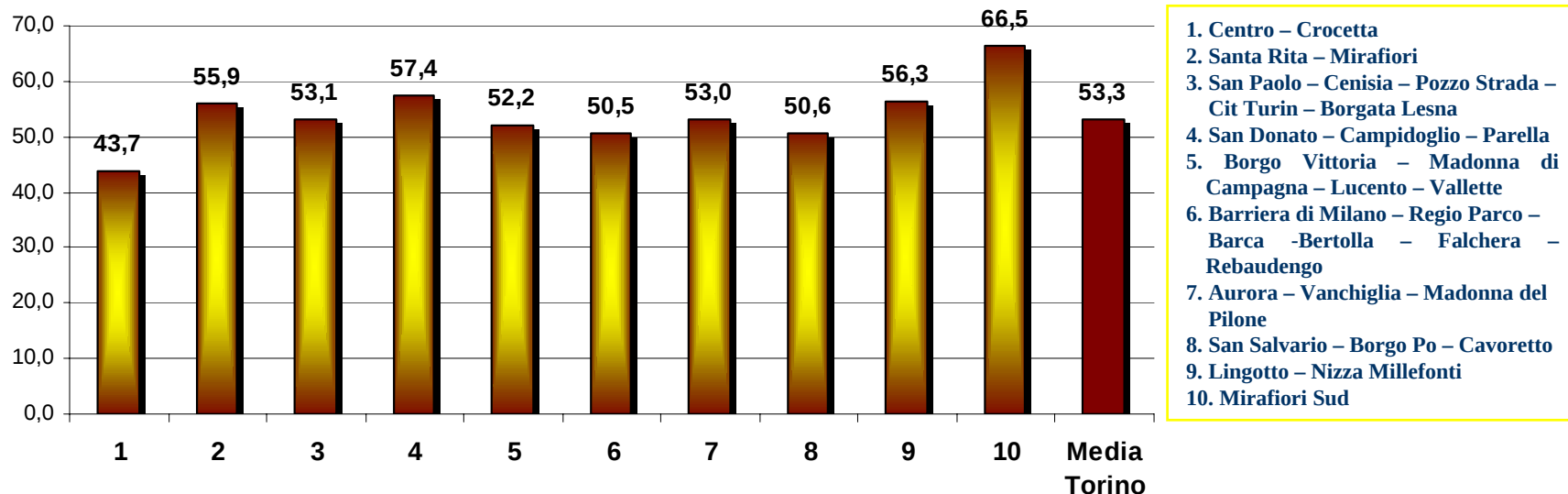
2.27. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino, in centro e in periferia



(Base: chi usa almeno sporadicamente l'auto per spostarsi)

L'utilizzo dei mezzi pubblici potrebbe aumentare se si incrementasse il numero di corsie preferenziali. La maggioranza assoluta di chi utilizza almeno sporadicamente l'auto per i propri spostamenti (Torino=53.3%; Area metropolitana=56.4%; Provincia=54.1%) dichiara, infatti, che ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici qualora le corsie preferenziali venissero potenziate.

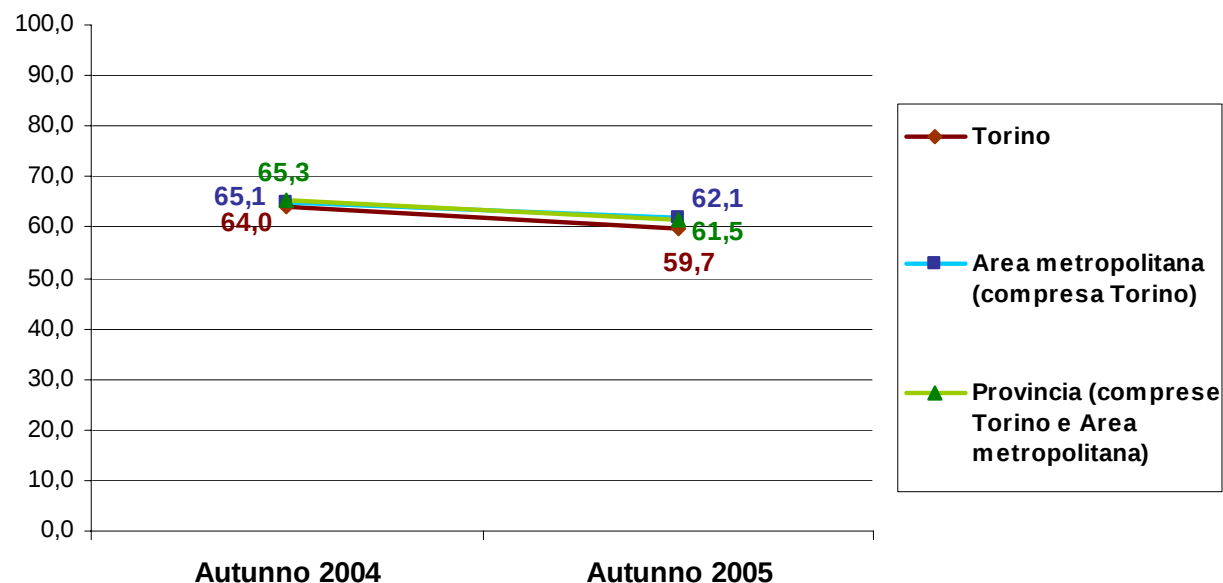
2.27. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino in centro e periferia (segue)



(Barre: percentuali di risposte “Certamente sì” e “Probabilmente sì”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

L'aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di potenziamento delle corsie preferenziali sarebbe considerevolmente maggiore fra gli abitanti della circoscrizione 10. Sarebbe invece più contenuto fra i residenti della circoscrizione 1.

2.28. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino in centro e periferia. Andamento autunno 2004 - autunno 2005



(Linee: percentuali di risposte "Certamente sì" e "Probabilmente sì". Dati al netto dei "Non so")

Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, è diminuita, in tutti i territori considerati, la percentuale di intervistati che ricorrerebbero al trasporto pubblico nel caso in cui il sistema di corsie preferenziali venisse potenziato (Torino=-4.3%; Area metropolitana=-3.1%; Provincia=-3.9%).

2.29. In conclusione

- Il giudizio espresso nei confronti del servizio dei trasporti pubblici urbani risulta, nel complesso, sufficiente. Su una scala da 1 a 10 il voto conferito al servizio dagli abitanti di tutte le aree considerate è pari a 6.
- La soddisfazione media per il servizio di trasporti pubblici è lievemente aumentata fra l'estate e l'autunno 2005. Il livello di soddisfazione sembra risentire di un'oscillazione temporale: il giudizio espresso nei confronti del servizio, infatti, tende a calare nel periodo estivo e a crescere nel periodo autunnale.
- Mentre nell'area metropolitana ed in Provincia il mezzo più utilizzato per spostarsi è l'automobile, a Torino prevalgono gli abitanti che usano sempre o spesso i mezzi pubblici o si servono in egual misura dell'auto e del trasporto pubblico. L'uso del servizio pubblico è maggiore a Torino, diminuisce nell'area metropolitana e cala ulteriormente in Provincia.

2.29. In conclusione (segue)

- Coerentemente con quanto emerso nelle rilevazioni precedenti, l'aumento delle corsie preferenziali potrebbe promuovere il ricorso ai mezzi pubblici in tutte le aree analizzate.
- La maggior parte delle popolazioni considerate esprime soddisfazione per la copertura della zona di residenza e per la copertura di Torino e dell'area torinese. Più severo, invece, è il giudizio espresso sulla frequenza dei passaggi, sul comfort e sul sovraffollamento dei mezzi.
- In generale, la soddisfazione per la copertura della zona di residenza, per la copertura di Torino e dell'area torinese e per il comfort dei mezzi è diminuita fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005. È rimasta sostanzialmente immutata la quota di intervistati soddisfatti per la frequenza dei passaggi, mentre è aumentato il numero di persone che lamentano un sovraffollamento dei mezzi.

2.29. In conclusione (segue)

- Le tariffe applicate al servizio sono considerate adeguate o addirittura troppo basse in relazione alla qualità offerta dalla maggioranza relativa dei torinesi. La maggioranza relativa degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia, invece, esprime insoddisfazione per il costo del servizio.
- Ad essere maggiormente soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio sono soprattutto gli utenti che, almeno sporadicamente, utilizzano i mezzi pubblici. Tuttavia, la maggioranza dei residenti nell'area metropolitana e in Provincia che utilizzano almeno sporadicamente il servizio di trasporti pubblici considera troppo affollati i mezzi pubblici con maggior frequenza rispetto ai non utenti.
- L'attuazione della linea metropolitana è considerata importante da una larga maggioranza di intervistati in tutte le aree analizzate.

2.29. In conclusione (segue)

- La maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni considerate lamenta disagi a causa dei cantieri aperti in città. Tuttavia, gli intervistati sono ottimisti circa l'esito dei lavori ritenendo, in larga maggioranza, che il loro disagio sarà adeguatamente compensato una volta che le nuove opere saranno in funzione.

3. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade)

Autunno 2005



3.0. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Parliamo ora del servizio di IGIENE URBANA (raccolta rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il SERVIZIO DI IGIENE URBANA nel comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (1=soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe?	No	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
In particolare, quanto è soddisfatto della FREQUENZA con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

3.0. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Quanto è soddisfatto del SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI (carta, plastica, vetro, ecc.)?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto è soddisfatto della PULIZIA delle strade e dei marciapiedi della ZONA IN CUI VIVE?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
E quanto è soddisfatto della PULIZIA delle strade e dei marciapiedi in genere nel COMUNE IN CUI VIVE?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

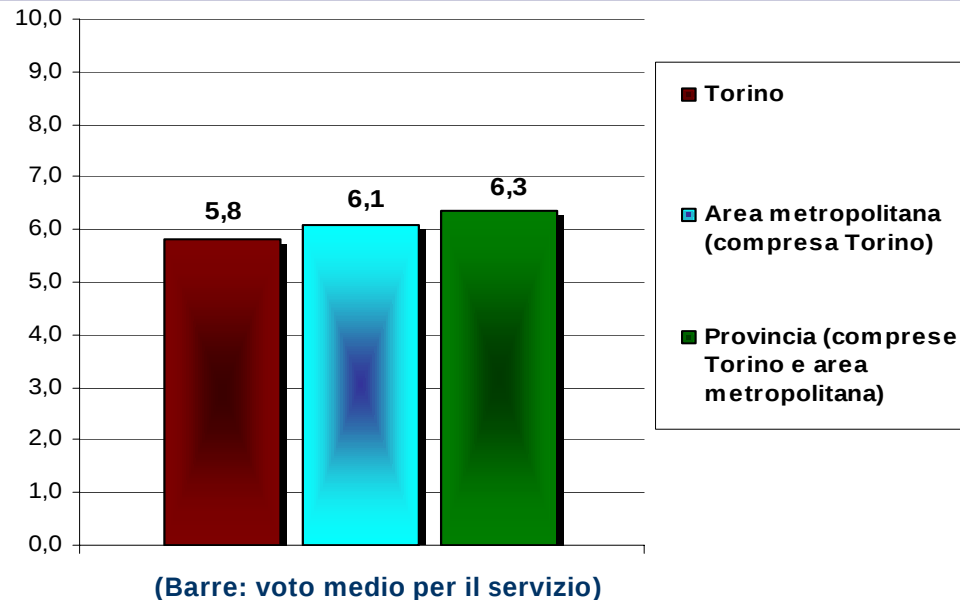
3.0. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?	No	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	No	Solo Torino	No	Sì	No
Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?	No	Solo Torino	No	Sì	No
Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata?	No	Solo Torino	No	Sì	No

3.0. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) (segue)

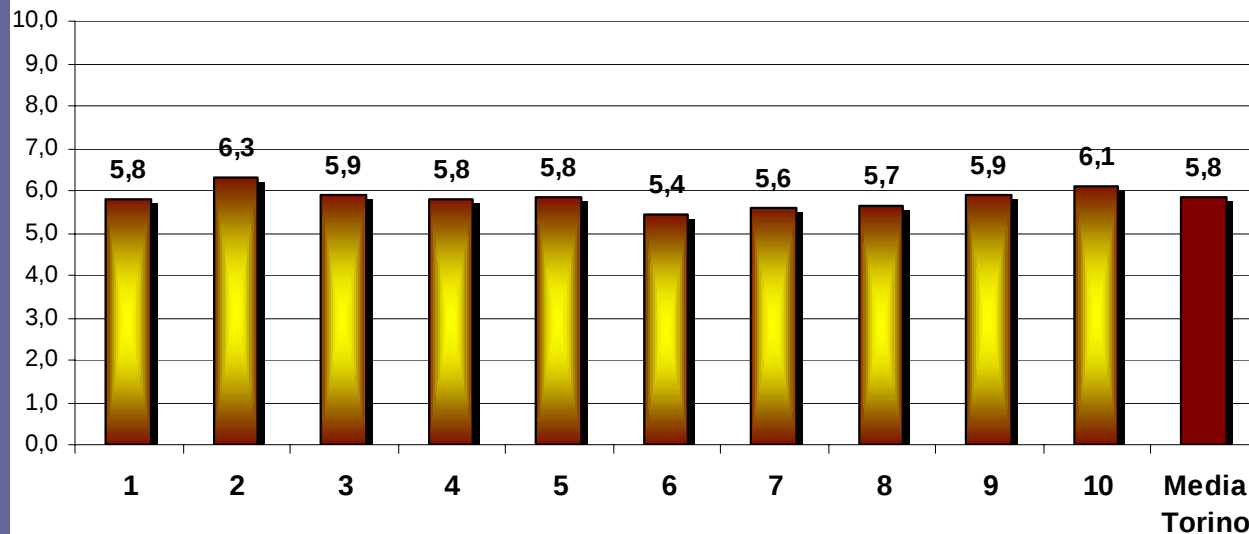
Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?	No	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede?



A Torino, il voto medio conferito al servizio non raggiunge la sufficienza. La quota di abitanti insoddisfatti, inoltre, supera sensibilmente quella dei soddisfatti (-9.6%). Il servizio ottiene, invece, un voto sufficiente nell'area metropolitana, anche se la quota di intervistati che si dicono molto o abbastanza soddisfatti è leggermente inferiore a quella degli insoddisfatti (-1.5%). In Provincia, invece, vi è piena soddisfazione per il servizio di igiene urbana: il livello di soddisfazione medio per il servizio supera il 6 e la quota di intervistati che giudicano positivamente il servizio è considerevolmente superiore a quella di coloro che esprimono insoddisfazione (+13.6%).

3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede? (segue)

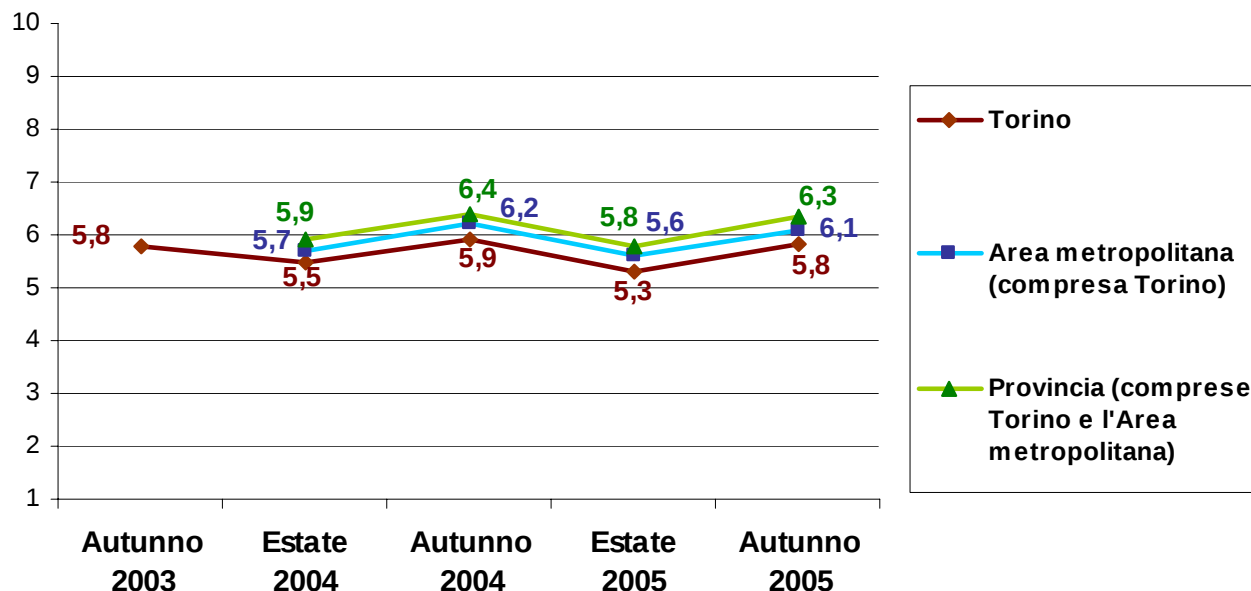


(Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

La soddisfazione per il servizio di igiene urbana raggiunge la sufficienza soltanto fra gli abitanti delle circoscrizioni 2 e 10. Coloro che risiedono nelle restanti circoscrizioni, invece, esprimono giudizi insufficienti. I torinesi meno soddisfatti risultano essere coloro che abitano nella circoscrizione 6.

3.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana.

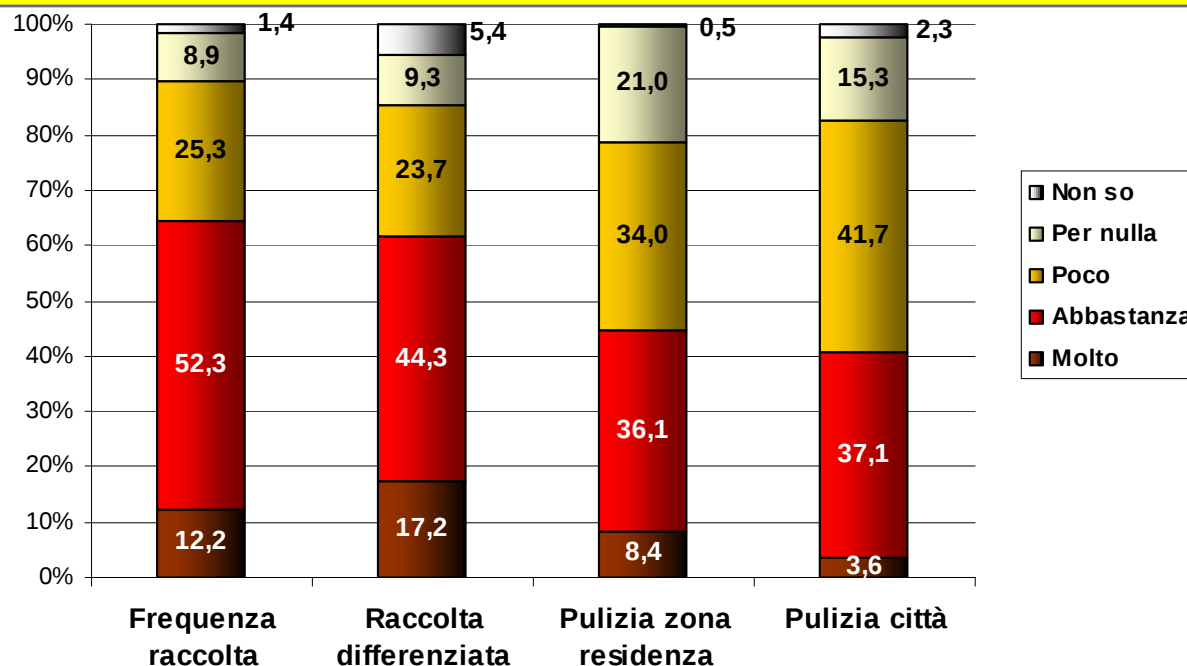
Andamento autunno 2003 - autunno 2005



(Linee: valutazione media del servizio)

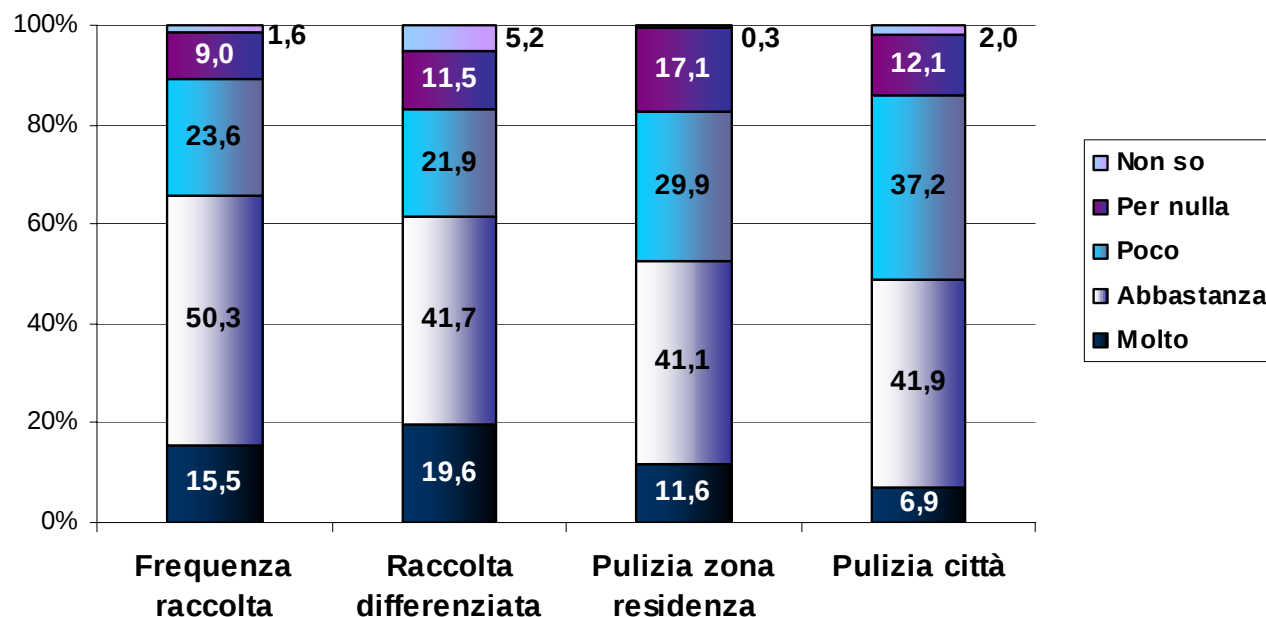
Fra l'estate 2005 e l'autunno 2005, le variazioni della soddisfazione per il servizio sono state minime in tutti i territori considerati: in generale, la soddisfazione è aumentata di circa 0.5 punti portando il voto medio vicino a quello registrato nell'autunno 2004. Si segnala come il livello di soddisfazione per il servizio tenda a diminuire nel periodo estivo ed a crescere nel periodo autunnale.

3.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Torino



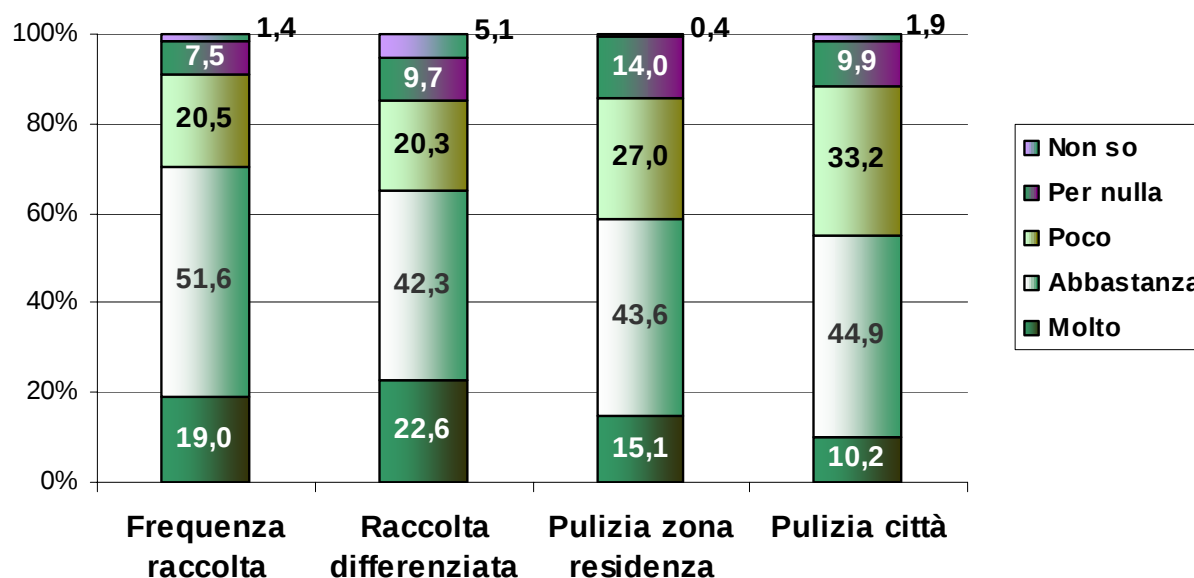
Il 60% circa dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatto per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti e per il servizio di raccolta differenziata. Vi è, invece, maggiore insoddisfazione per la pulizia delle strade e dei marciapiedi nella zona di residenza e, più in generale, nel Comune di Torino. Per queste dimensioni del servizio la quota di insoddisfatti è considerevolmente superiore a quella dei soddisfatti (+10.5% per quanto riguarda la pulizia della zona di residenza e +16.4% per quanto riguarda la pulizia del Comune di Torino).

3.4. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Area metropolitana (compresa Torino)



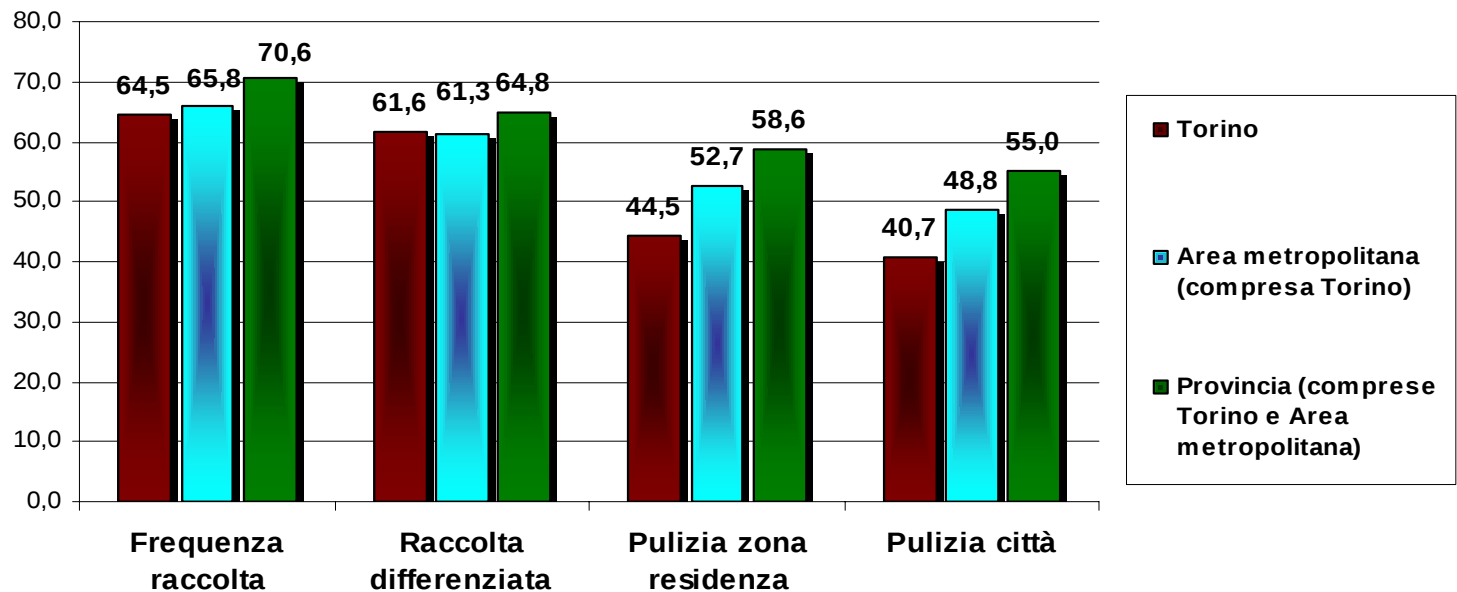
La maggioranza assoluta degli abitanti dell'area metropolitana è molto o abbastanza soddisfatta per la frequenza della raccolta dei rifiuti (65.8%), per la raccolta differenziata (61.3%) e per la pulizia della zona di residenza (52.7%), mentre esprime insoddisfazione per la pulizia del proprio Comune di residenza (49.2%), anche se la quota di insoddisfatti per quest'ultima dimensione supera di poco quella dei soddisfatti (+0.4%).

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



Gli abitanti della Provincia sono in maggioranza assoluta molto o abbastanza soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio qui analizzate. La frequenza della raccolta dei rifiuti risulta essere la dimensione che ottiene le valutazioni più positive. A valutare molto o abbastanza positivamente la raccolta differenziata è il 65% degli intervistati, mentre il 58,6% è soddisfatto per la pulizia della zona di residenza ed il 55,0% esprime soddisfazione per la pulizia del proprio Comune.

3.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Confronto fra i territori analizzati



(Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti)

Ad esprimere valutazioni positive nei confronti delle quattro dimensioni analizzate sono soprattutto gli abitanti della Provincia. Con l'eccezione della raccolta differenziata, i torinesi risultano essere la popolazione meno soddisfatta.

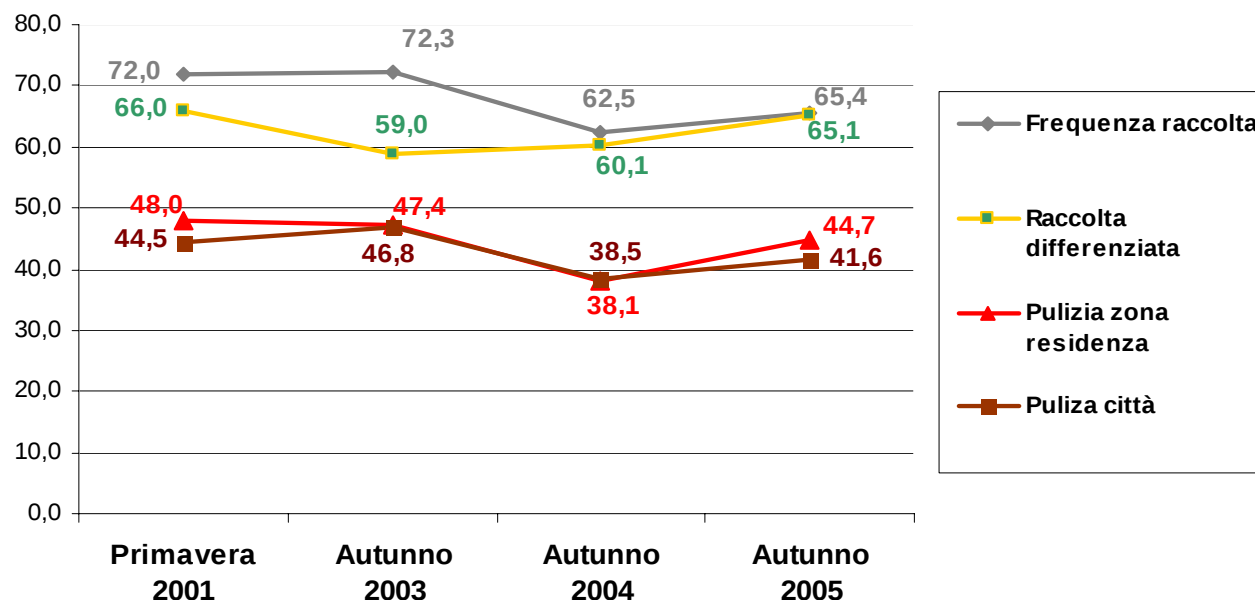
3.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Confronto fra i territori analizzati (segue)

	Frequenza raccolta	Raccolta differenziata	Pulizia zona residenza	Pulizia città
1. Centro – Crocetta	+6,0%	-2,9%	+7,6%	-0,4%
2. Santa Rita – Mirafiori	+5,7%	+3,5%	+9,0%	+5,0%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	-0,3%	+0,0%	+0,2%	+2,7%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+4,1%	+3,4%	-0,7%	-1,7%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-0,2%	+1,8%	-1,6%	-1,0%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	-12,1%	-7,9%	-11,1%	-4,9%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	-3,3%	+0,5%	-7,7%	-6,2%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavour	-7,7%	-4,3%	-2,8%	-4,6%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+1,1%	-0,3%	+4,5%	+2,4%
10. Mirafiori Sud	+12,1%	+8,3%	+6,8%	+13,8%
Media Torino	65,4%	65,1%	44,7%	41,6%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle sue circoscrizioni)

Gli abitanti della circoscrizione 2 e, soprattutto, della 10 sono più soddisfatti della media di Torino su tutte e quattro le dimensioni del servizio, mentre le circoscrizioni 6 e 8 risultano essere le meno soddisfatte.

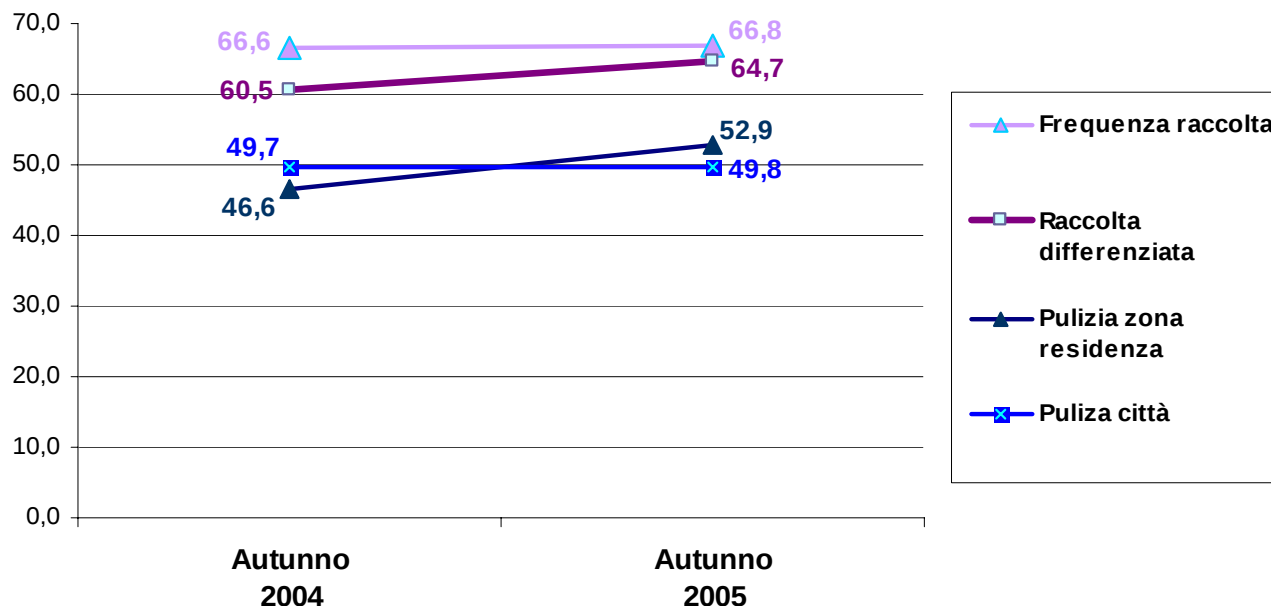
3.7. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)



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

Nell'ultimo anno, la soddisfazione dei torinesi per le quattro dimensioni del servizio è sensibilmente aumentata. A crescere sono state soprattutto la soddisfazione per la raccolta differenziata (+5.0%) e quella per la pulizia della propria zona di residenza (+6.6%). Più ridotto è stato l'incremento della soddisfazione per la frequenza della raccolta rifiuti (+2.9%) e per la pulizia della propria città (+3.1%).

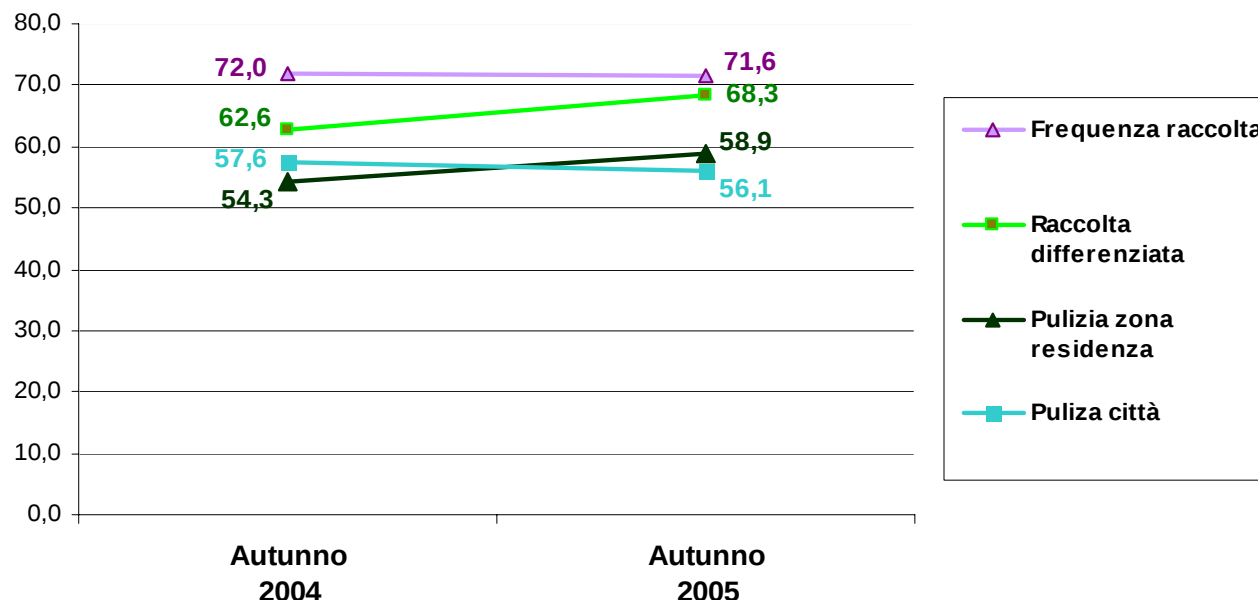
3.8. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



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

Rispetto all'autunno 2004, è cresciuta la quota di abitanti dell'area metropolitana soddisfatti per il servizio di raccolta differenziata (+4.2%) e per la pulizia della zona di residenza (+6.3%). La soddisfazione per la frequenza della raccolta dei rifiuti e per la pulizia della città, invece, sono rimaste sostanzialmente immutate.

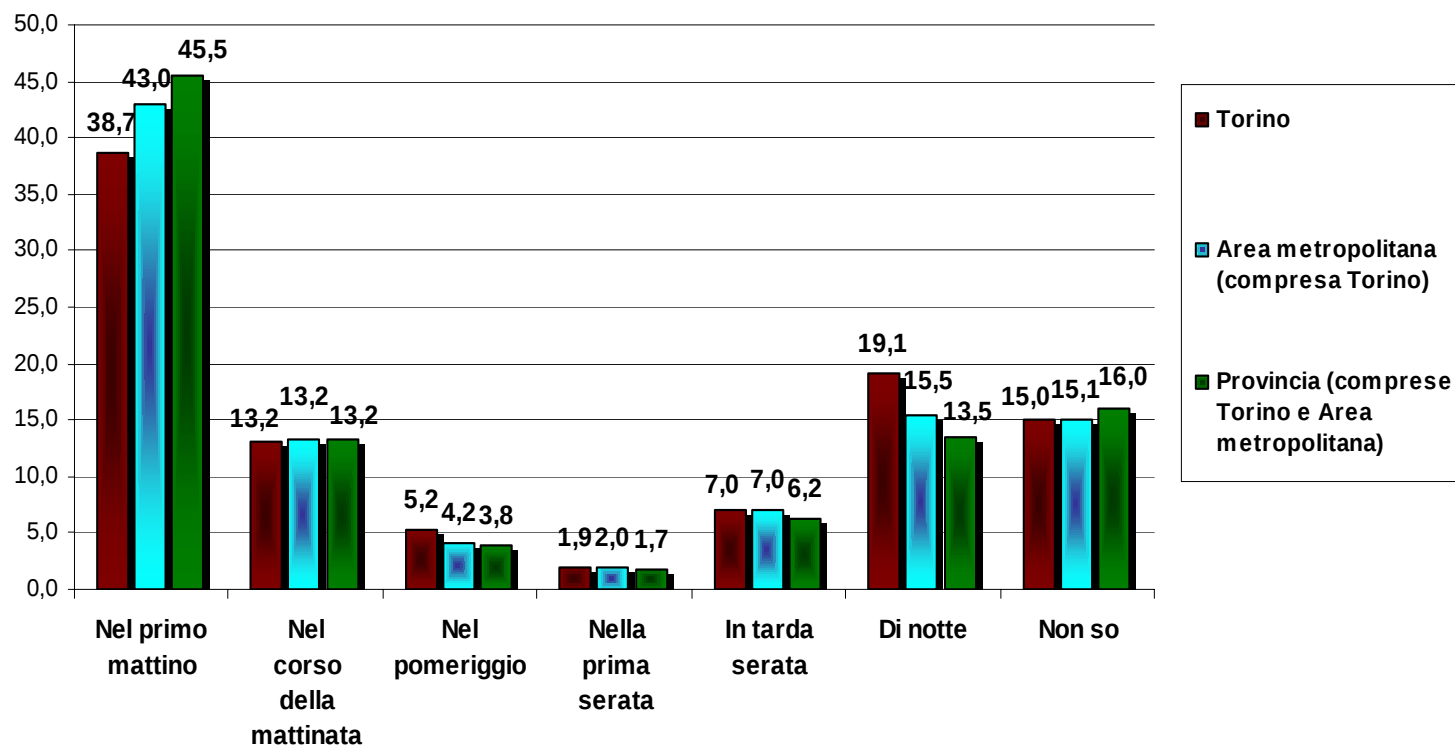
3.9. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



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

In Provincia, la soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata e quella per la pulizia della zona di residenza hanno subito un incremento fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005 (rispettivamente +5.7 % e +4.5 %). Non è sostanzialmente cambiata la quota di abitanti della Provincia che si dicono soddisfatti per la frequenza della raccolta rifiuti (-0.4 %), mentre è leggermente calata la soddisfazione per la pulizia della città di residenza (-1.6 %).

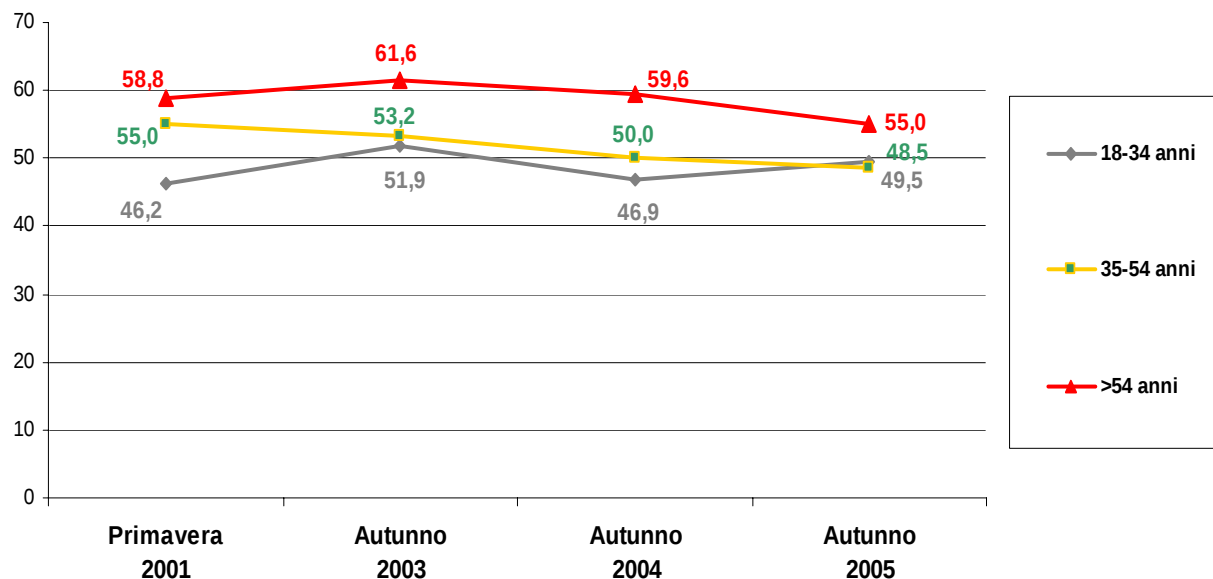
3.10. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti?



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (Torino=51.9%; Area metropolitana=56.2 %; Provincia=58.7 %).

3.11. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti?

Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)

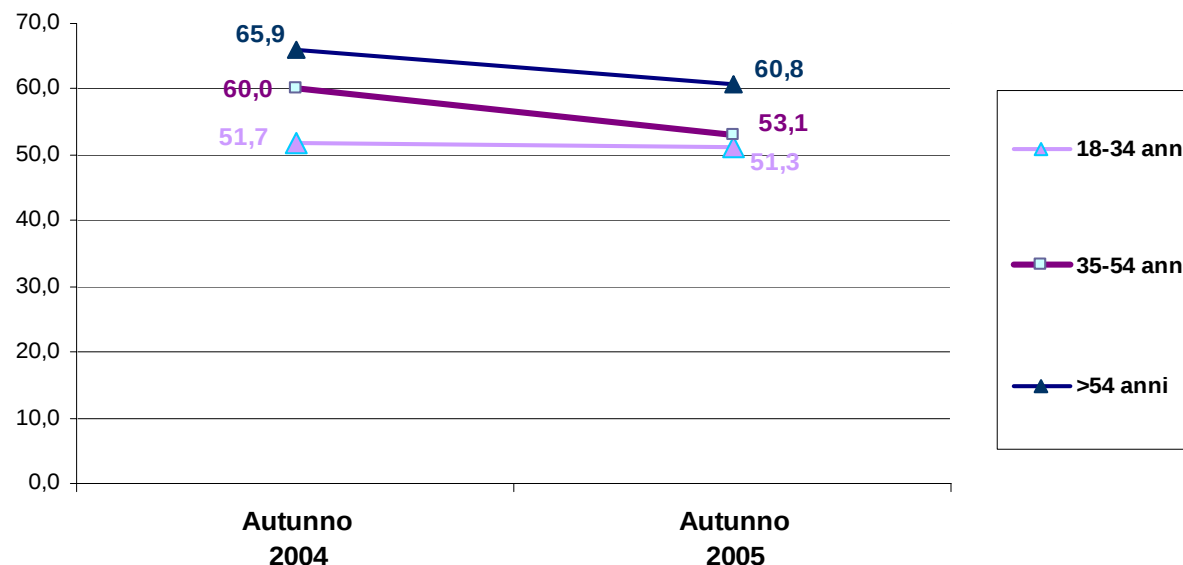


(Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata")

La quota di torinesi che vorrebbero che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata è cresciuta (+2.6 %) soltanto fra la classe più giovane della popolazione analizzata (18-34 anni). È diminuita invece nel resto della popolazione ed in particolare fra gli over 54 (-4.6 %).

3.12. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti?

Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)

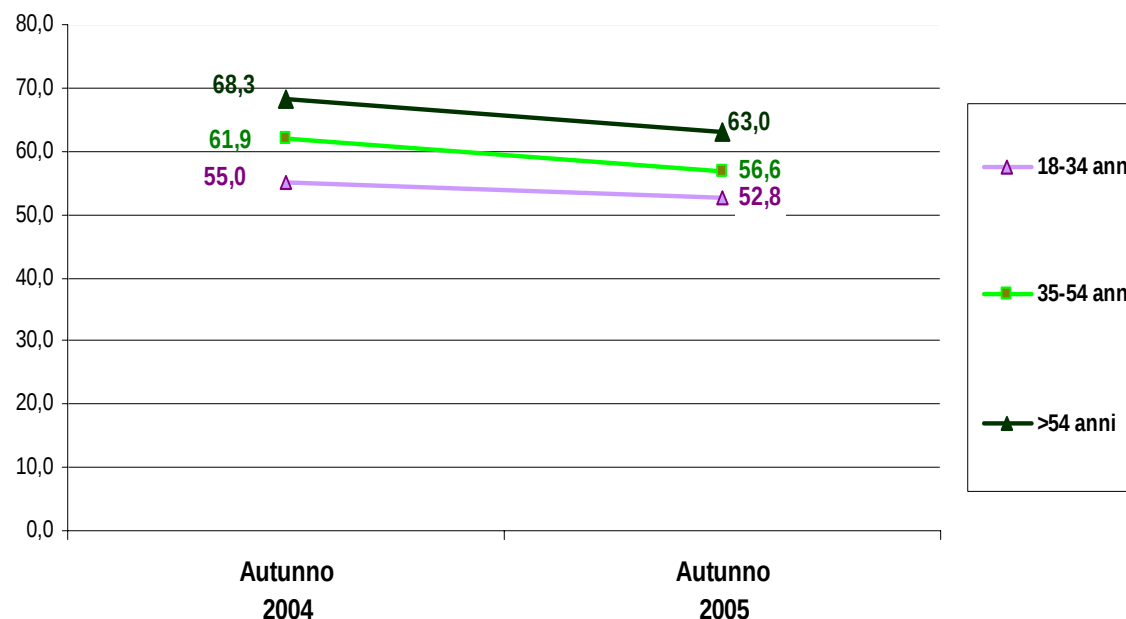


(Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata")

Nell'ultimo anno è diminuita, fra gli over 34, la percentuale di abitanti dell'area metropolitana che vorrebbero che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (35-54 anni=-6.9%; > 54 anni=-5.1%), mentre è rimasta sostanzialmente stabile fra i più giovani.

3.13. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti?

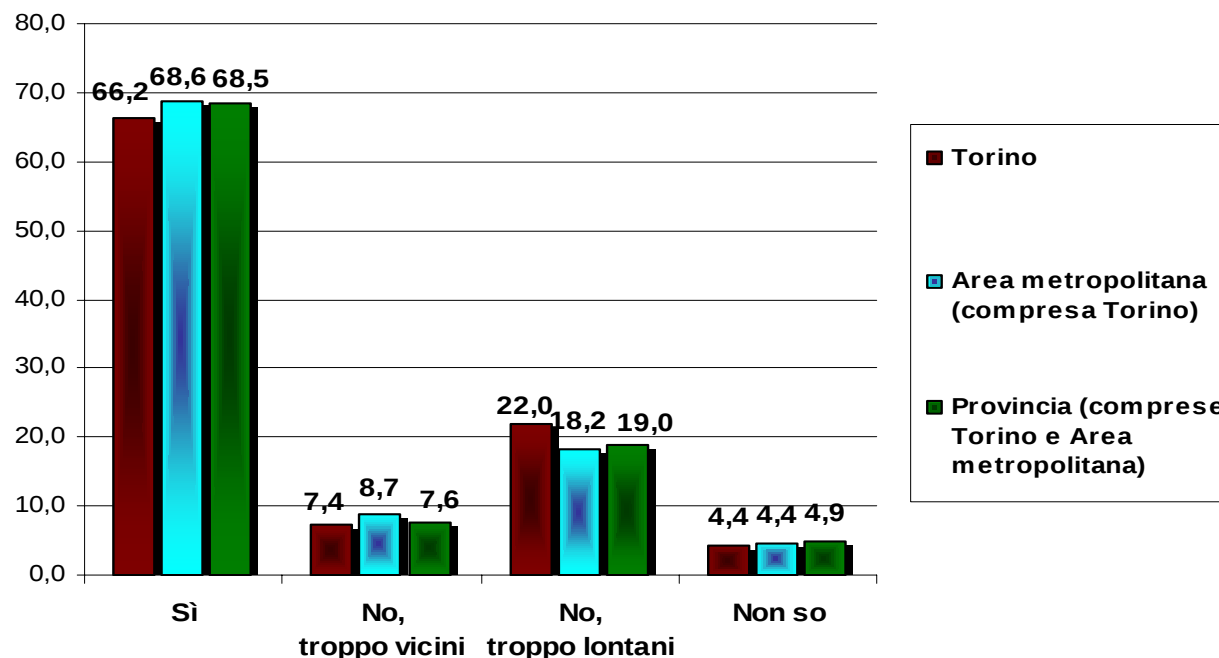
Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



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

Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005 è diminuita, nel complesso, la quota di abitanti della Provincia che preferirebbero che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (18-34 anni=-2.2 %; 35-54 anni=-5.3 %; >54 anni=-5.2 %).

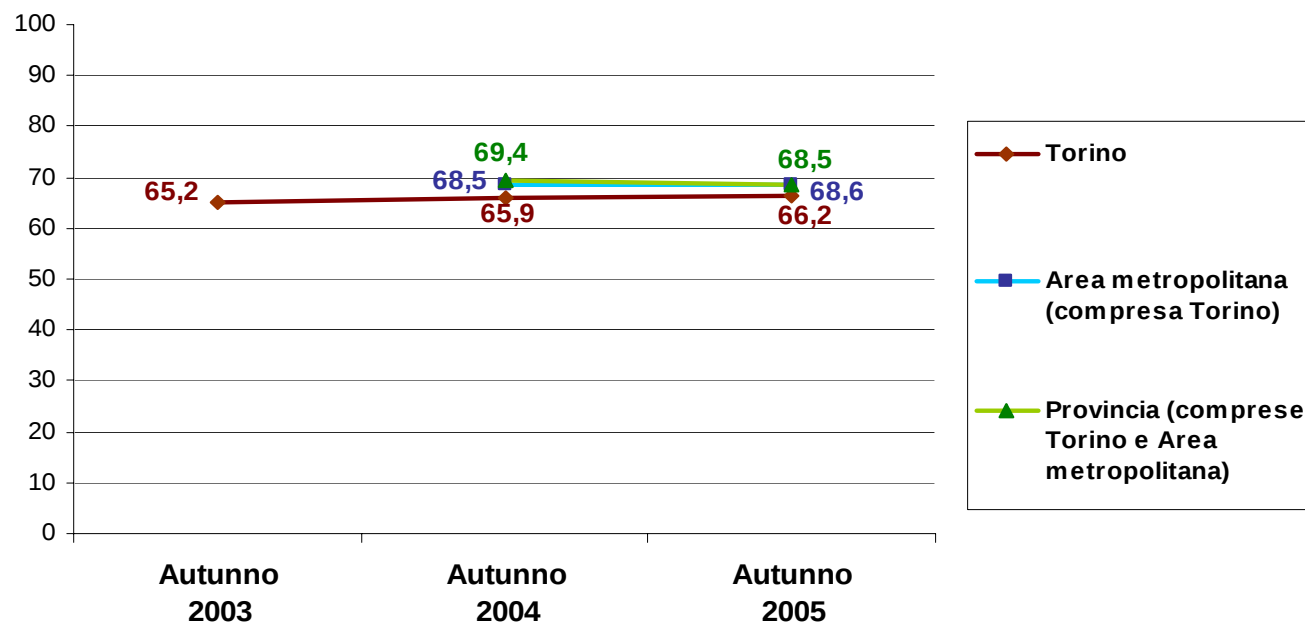
3.14. I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti sono a una distanza adeguata dalla sua abitazione?



La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta (oltre il 60%) di tutte e tre le popolazioni considerate. Circa due persone su 10, invece, ritengono che i contenitori siano troppo lontani dalla loro abitazione.

3.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata.

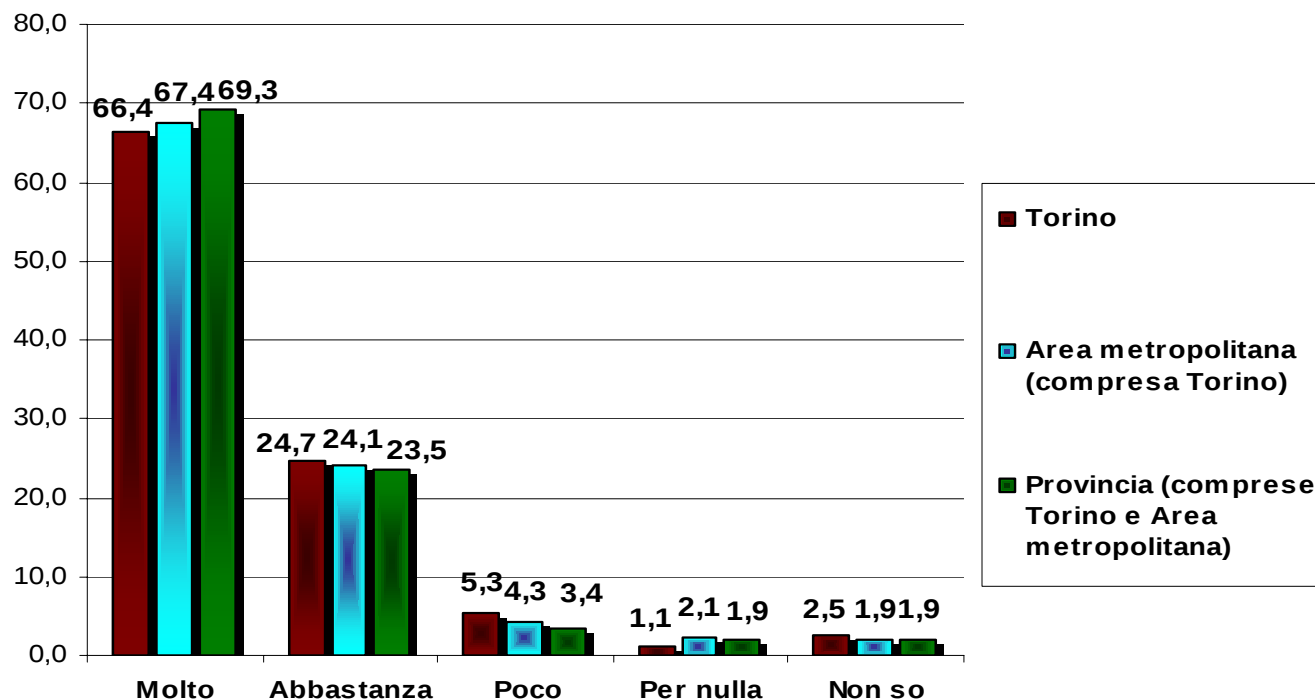
Andamento autunno 2003 – autunno 2005



(Linea: percentuale di risposte "Sì")

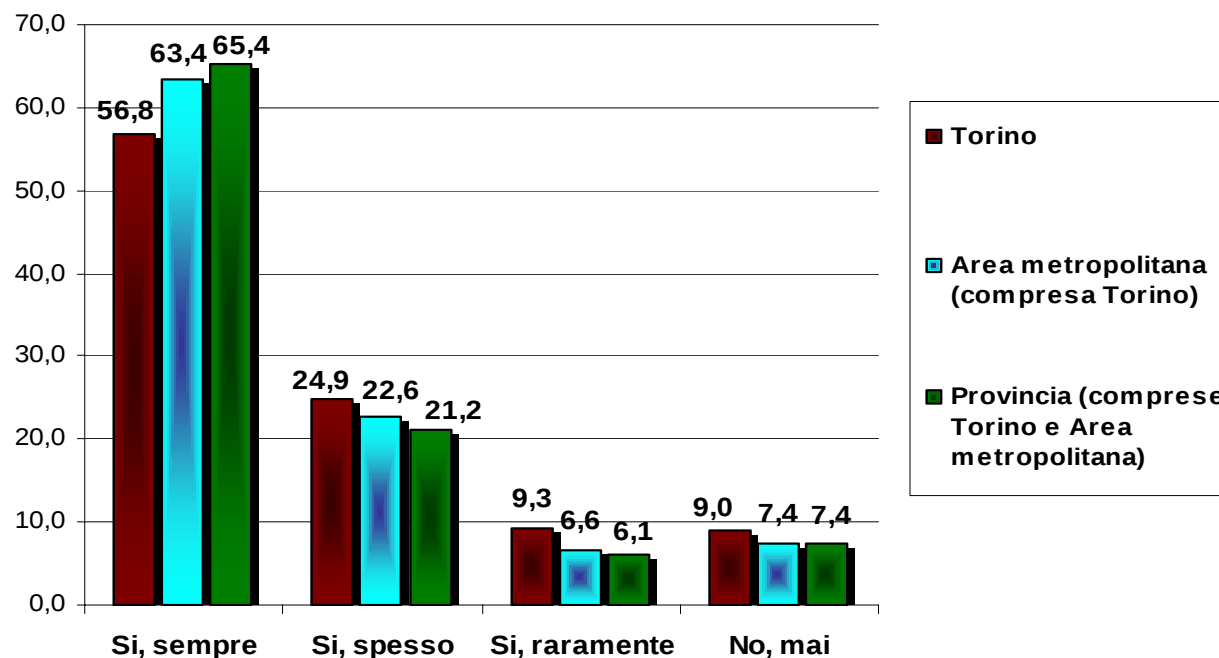
Nell'ultimo anno, non si registrano sensibili variazioni circa il giudizio dato dagli abitanti delle tre popolazioni analizzate riguardo l'adeguatezza della distanza dalla propria abitazione dei contenitori dei rifiuti differenziabili.

3.16. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?



La raccolta differenziata viene ritenuta molto o abbastanza utile dalla quasi totalità delle tre popolazioni analizzate (Torino=91.1 %; Area metropolitana=91.6 %; Provincia=92.8 %).

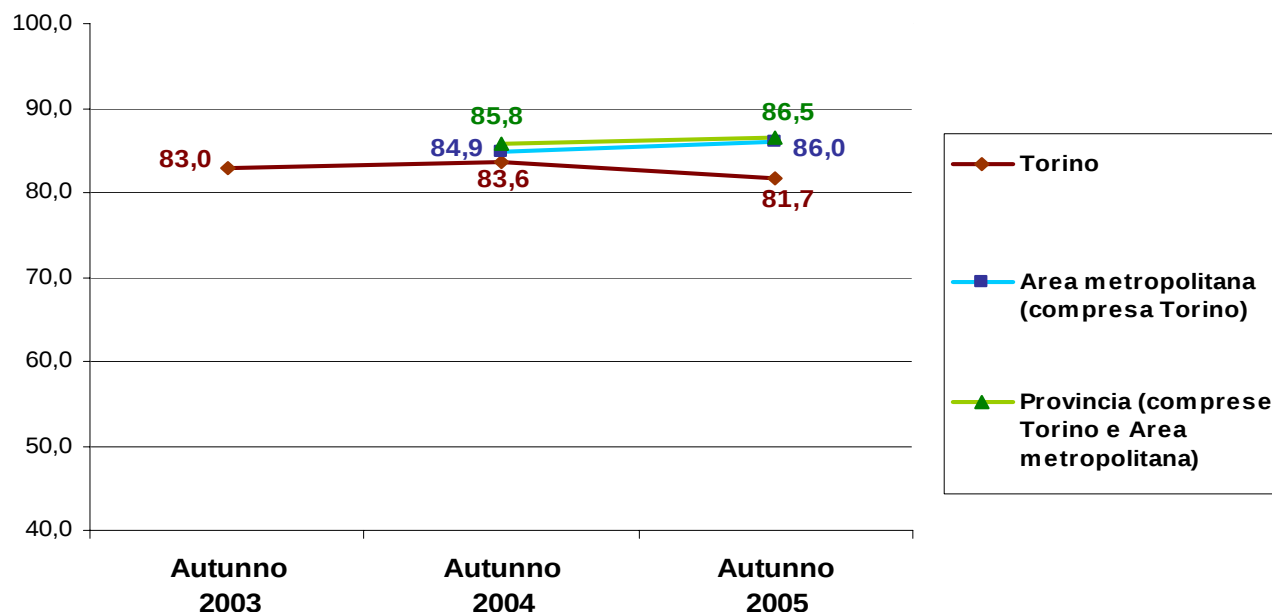
3.17. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?



Oltre l'80% degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara di effettuare sempre o spesso la raccolta differenziata. Si tratta di un dato da interpretare con cautela, dal momento che è plausibile che la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, abbia stimolato a dare risposte affermative anche gli intervistati che non utilizzano effettivamente il servizio.

3.18. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?

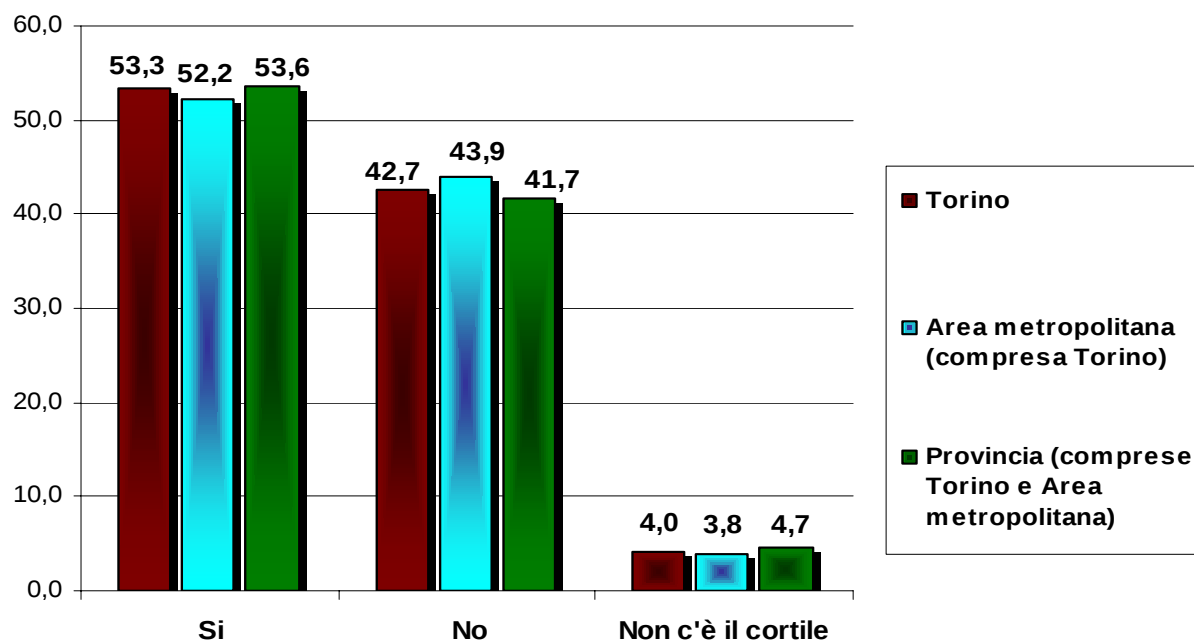
Andamento autunno 2003 – autunno 2005



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

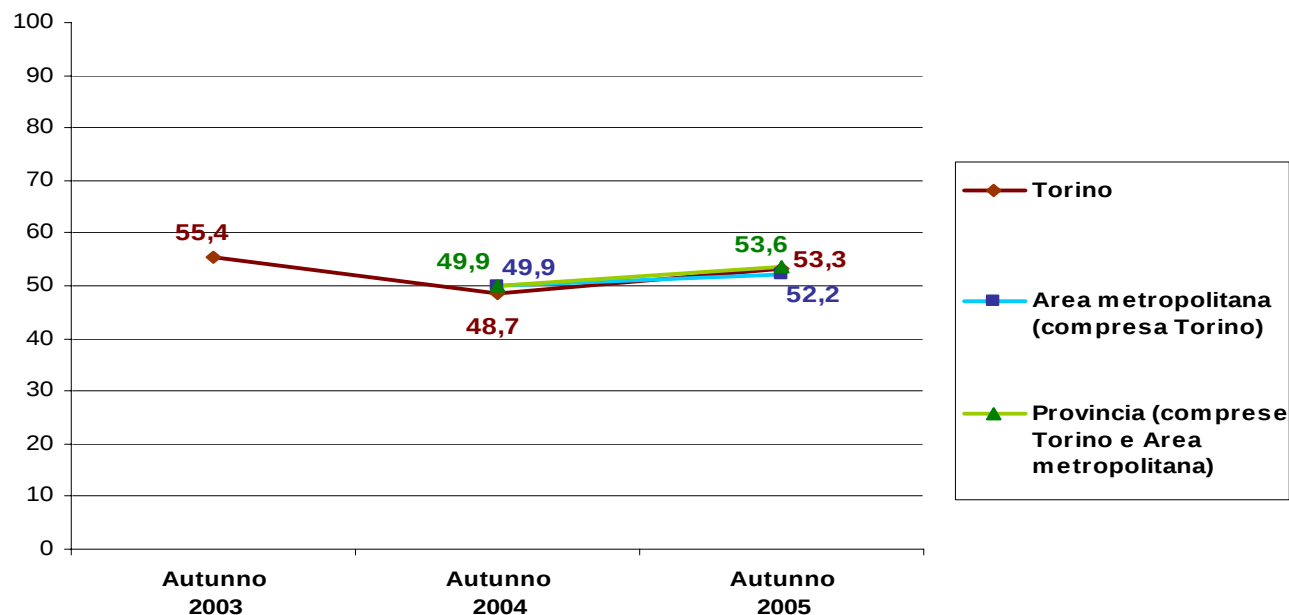
Nell'ultimo anno, la quota di intervistati che utilizzano il servizio di raccolta differenziata è diminuita a Torino (-1.9%), mentre è leggermente cresciuta fra gli abitanti dell'area metropolitana (+1.1%). In Provincia l'incremento è stato ancora più modesto (+0.7%).

3.19. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile?



Senza rilevanti differenze territoriali, oltre la metà degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiarano che ricorrerebbero di più a tale servizio se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell'abitazione.

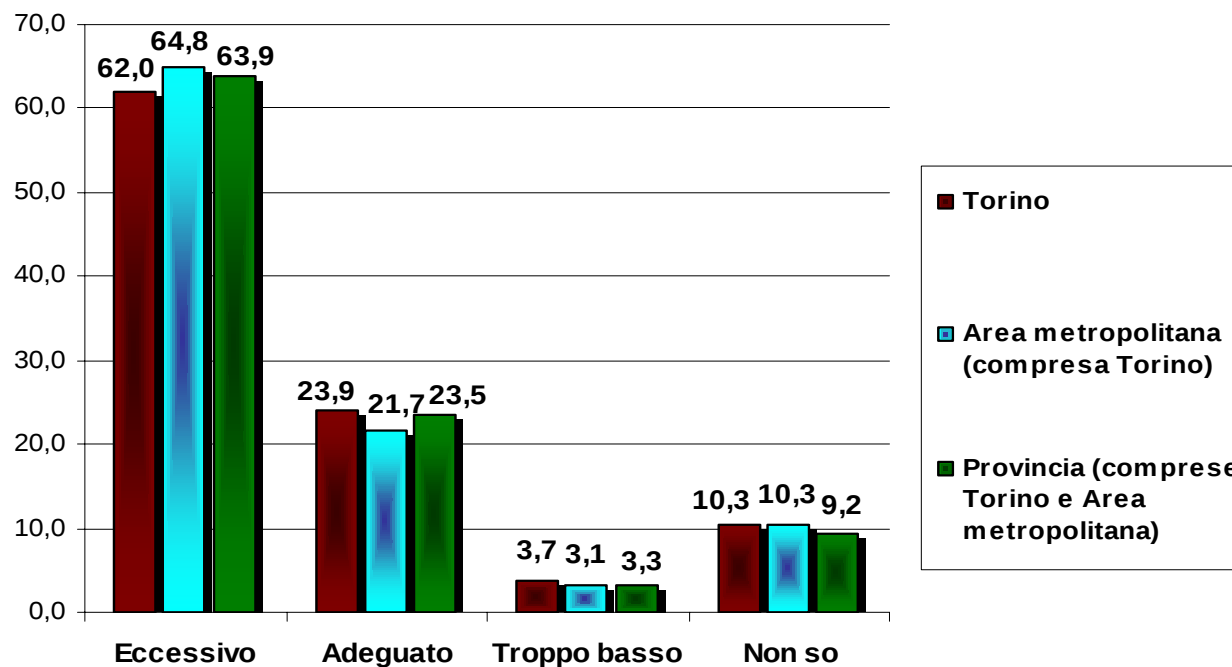
3.20. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? Andamento autunno 2003 – autunno 2005



(Linea: percentuale di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so")

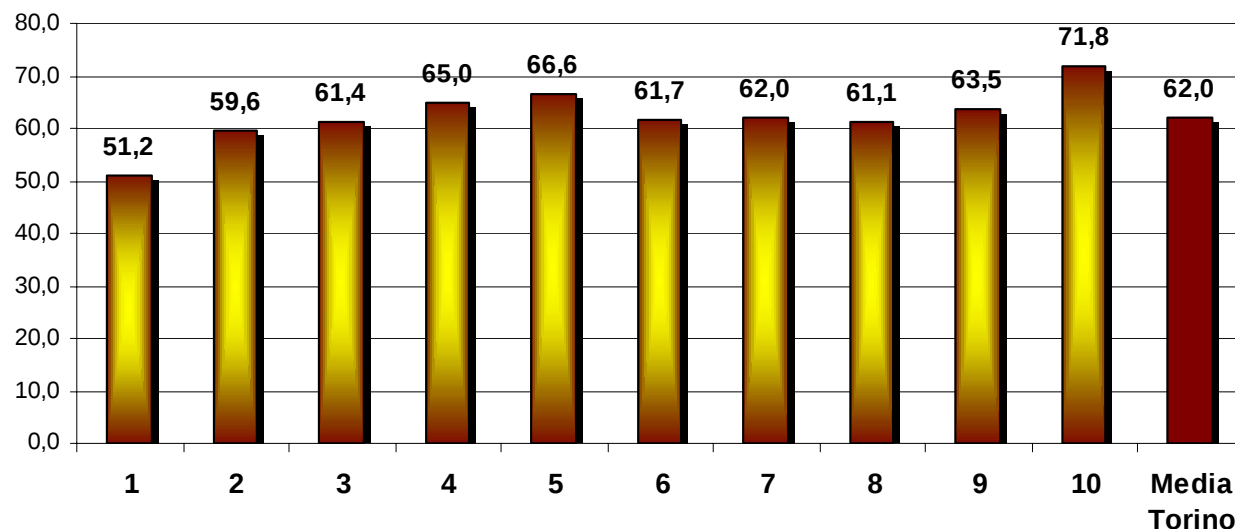
Nell'ultimo anno, in tutti i territori analizzati, si registra un aumento della quota di intervistati che ricorrerebbero più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione. L'incremento maggiore si è verificato a Torino (+ 4.6 %).

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



In tutti e tre le aree territoriali, la quota di intervistati che giudicano eccessivo il costo del servizio in relazione alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. A questi si contrappone circa un 30% di abitanti che giudicano le tariffe adeguate o addirittura troppo basse.

3.21. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)

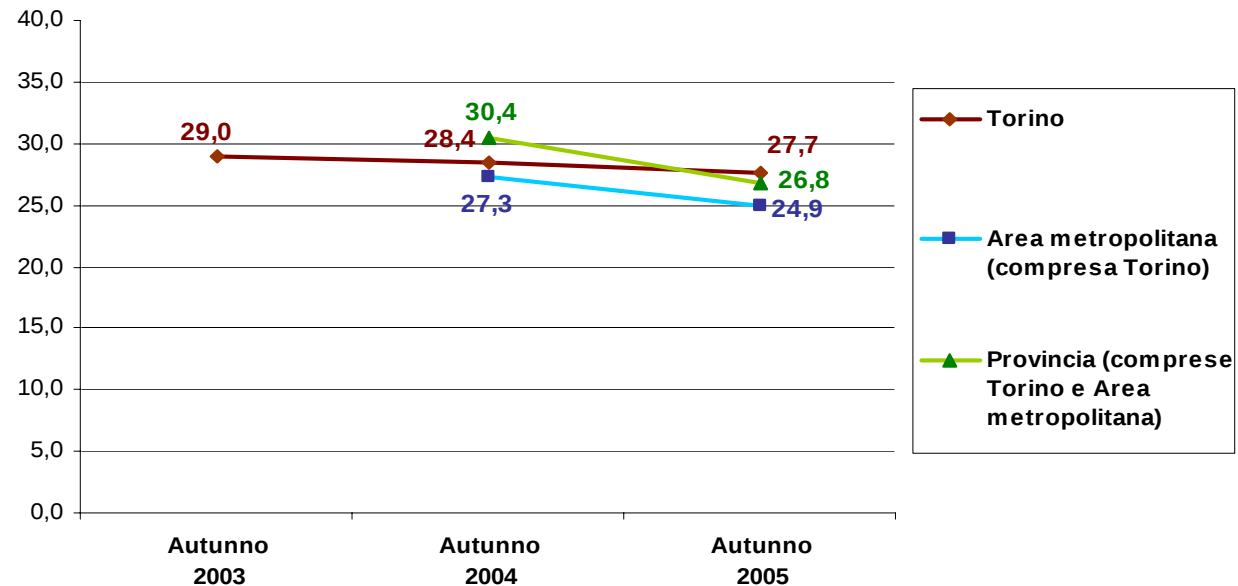


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “È eccessivo rispetto alla qualità del servizio”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

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

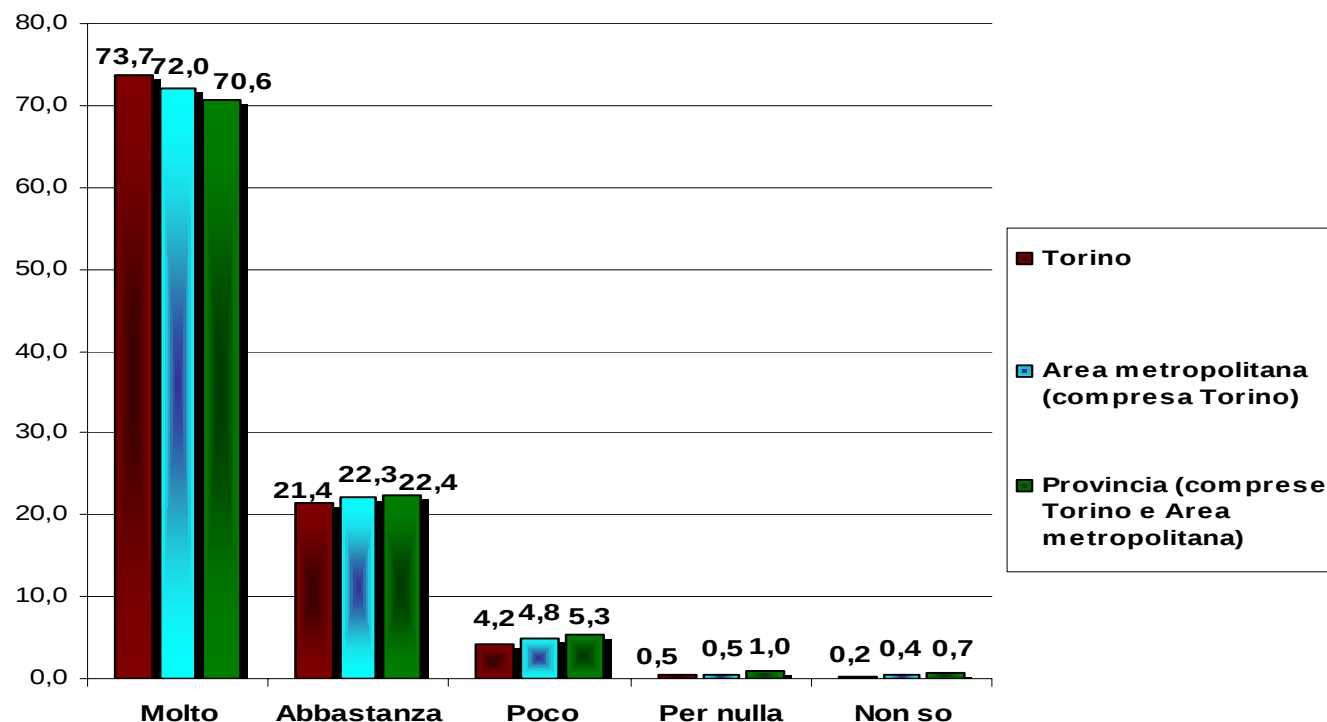
3.22. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento autunno 2003 – autunno 2005



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

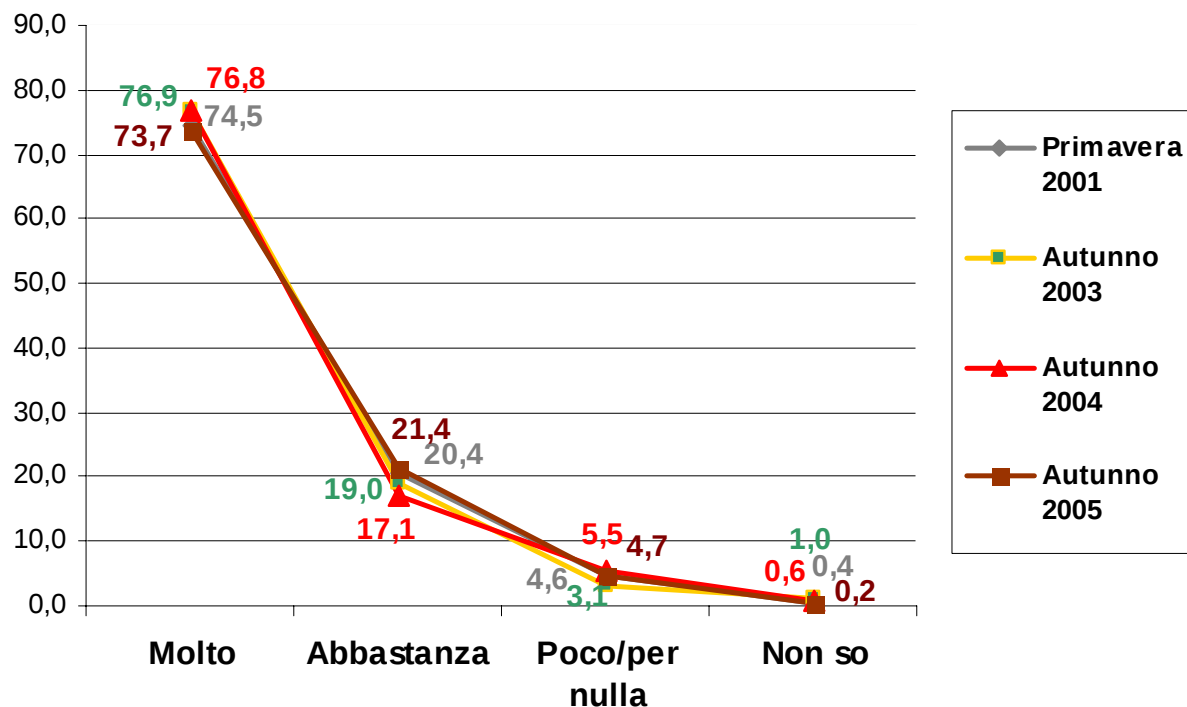
Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, è rimasta sostanzialmente stabile la quota di torinesi che considerano giusto o addirittura troppo basso il costo del servizio. Gli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia, invece, risultano più critici rispetto all'anno precedente: nelle due aree territoriali è diminuita, infatti, la quota di intervistati soddisfatti (sono giuste+sono troppo basse) per le tariffe applicate al servizio di igiene urbana (Area metropolitana=-2.4 % ; Provincia=-3.6 %).

3.23. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi



La quasi totalità delle tre popolazioni analizzate (Torino=95.1%; Area metropolitana=94.2%; Provincia=93.0%) ritiene che i cittadini siano molto o abbastanza responsabili per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.

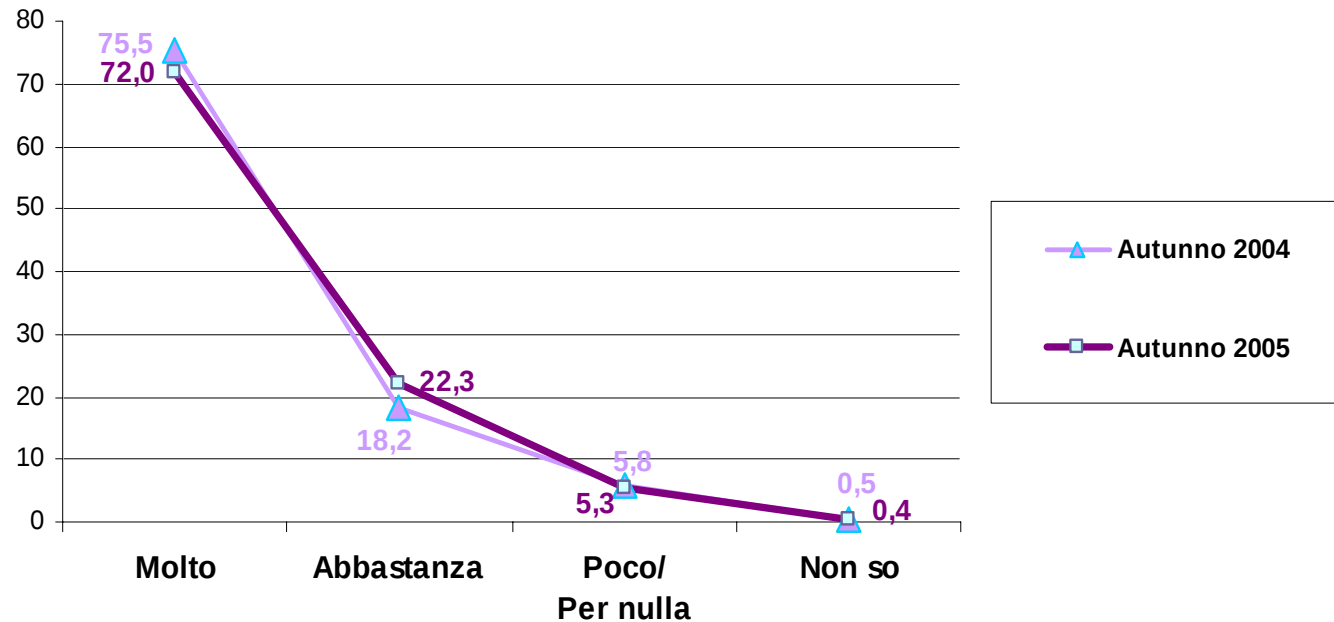
3.24. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)



A Torino, nel quadriennio 2001-2005, non si registrano variazioni circa la percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.

3.25. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi.

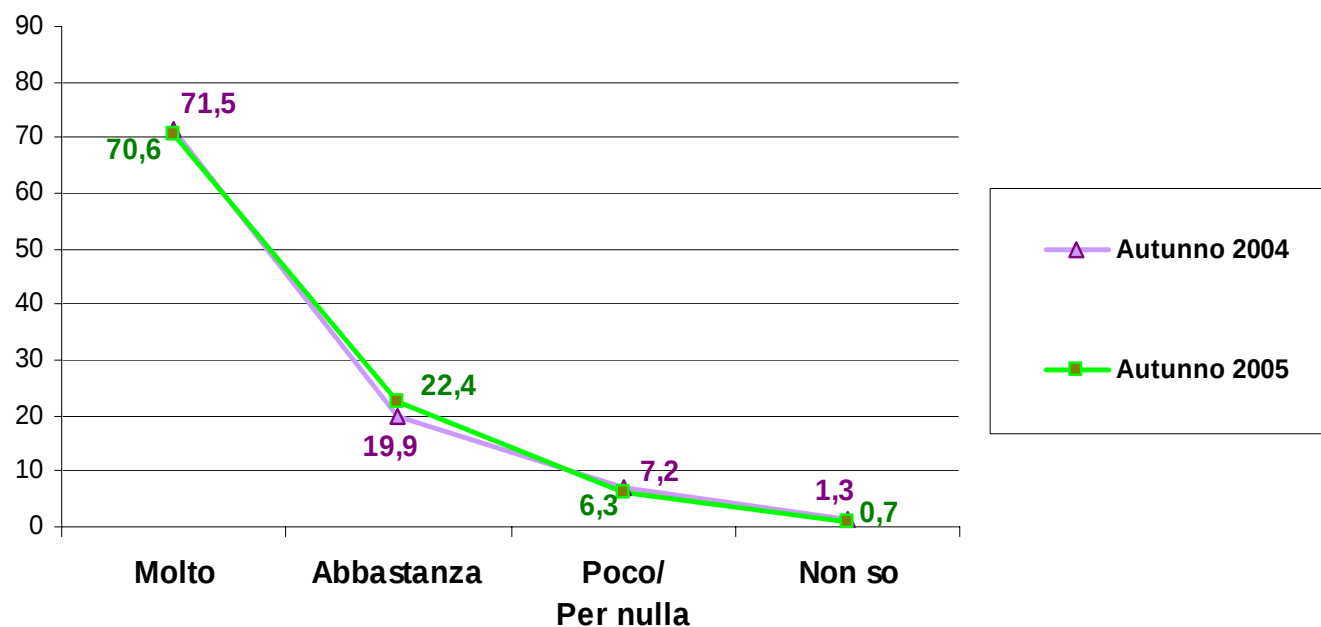
Andamento autunno 2004 - autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



Nell'ultimo anno, la quota di abitanti dell'area metropolitana che considerano i cittadini responsabili per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi non è mutata.

3.26. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi.

Andamento autunno 2004 - autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



Anche in Provincia, non è mutata la percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia delle strade e dei marciapiedi.

3.27. In conclusione

- La maggior parte dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana sono, nel complesso, insoddisfatti del servizio di igiene urbana, contrariamente alla maggioranza degli abitanti della Provincia che, invece, si dichiara soddisfatta. Solo nell'area metropolitana ed in Provincia il voto conferito al servizio raggiunge la sufficienza.
- Il livello di soddisfazione medio per il servizio tende a diminuire nel periodo estivo ed a crescere nel periodo autunnale. Rispetto all'estate 2005, la soddisfazione per il servizio ha subito un lievissimo incremento.
- In generale, le tariffe applicate al servizio sono considerate troppo elevati rispetto alla qualità offerta.

3.27. In conclusione (segue)

- Mentre gli abitanti della Provincia valutano positivamente tutte e quattro le principali dimensioni del servizio (frequenza della raccolta, servizio raccolta differenziata, pulizia della zona di residenza, pulizia del Comune in cui si vive), coloro che risiedono nell'area metropolitana sono maggiormente critici nei confronti della pulizia del proprio Comune, così come i torinesi i quali, a loro volta, esprimono giudizi più severi anche nei confronti della pulizia della zona di residenza. La valutazione della frequenza della raccolta dei rifiuti e quella del servizio di raccolta differenziata sono invece positive in tutte e tre le popolazioni.

3.27. In conclusione (segue)

- Rispetto al 2004, il livello di soddisfazione per tutte e quattro le dimensioni del servizio è cresciuto fra i torinesi. Nell'area metropolitana è aumentato il numero degli abitanti soddisfatti per la raccolta differenziata e per la pulizia della zona di residenza, mentre è rimasta stabile la soddisfazione per la frequenza della raccolta rifiuti e per la pulizia della città. In Provincia si registra un trend positivo per quanto riguarda il servizio di raccolta differenziata e la pulizia della zona di residenza, mentre si rileva un andamento opposto per la pulizia della città. Stabile è la quota di abitanti che valutano positivamente la frequenza della raccolta dei rifiuti.

3.27. In conclusione (segue)

- La raccolta differenziata, ritenuta utile dalla stragrande maggioranza degli intervistati, viene praticata dalla quasi totalità della popolazione in tutte le aree considerate. Come è stato sottolineato precedentemente, questo è un dato che va interpretato con cautela in quanto la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, potrebbe aver stimolato gli intervistati a dare risposte affermative. L'utilizzo del servizio di raccolta differenziata è comunque diminuito a Torino, mentre è leggermente cresciuto fra gli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia.
- In generale, gli intervistati considerano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili. La loro collocazione all'interno dei cortili delle abitazioni potrebbe, tuttavia, incentivare la raccolta differenziata.

3.27. In conclusione (segue)

- Il momento preferito per effettuare la raccolta dei rifiuti è il mattino.
- Gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, corresponsabili la cittadinanza e l'azienda che eroga i servizi di igiene urbana per la scarsa pulizia delle strade e dei marciapiedi.

4. La valutazione del servizio di erogazione dell'acqua

Autunno 2005



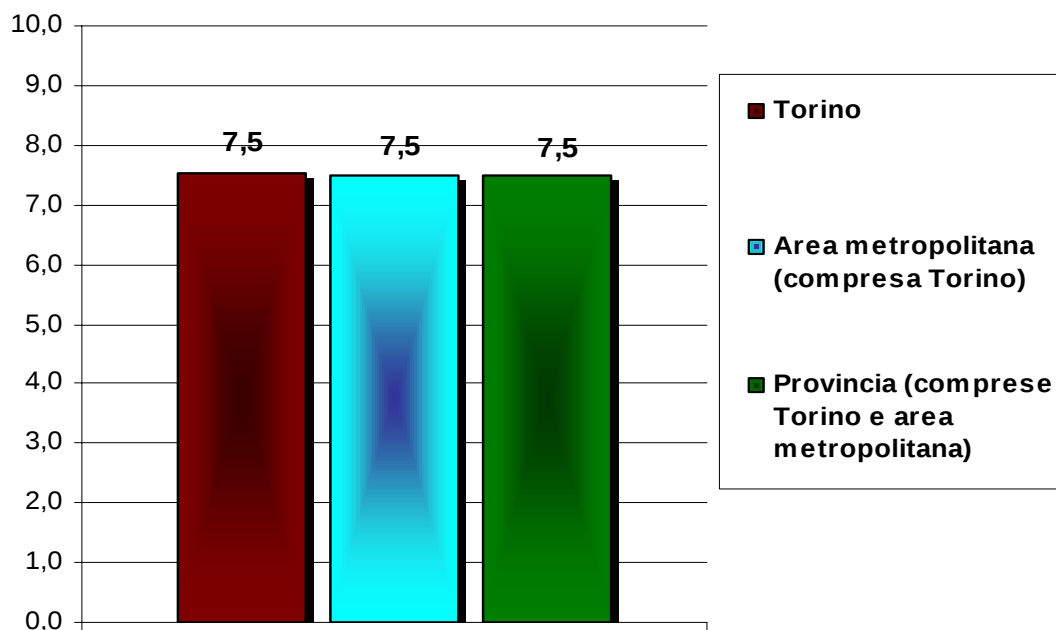
4.0. La valutazione del servizio di erogazione dell'acqua

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Parliamo adesso in particolare del servizio di EROGAZIONE DELL'ACQUA nel comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto del servizio?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA con un voto da 1 a 10 (1=soddisfazione minima e 10= soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe?	No	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
Pensando all'acqua dei rubinetti della sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è..	Solo Torino, parziale	Solo Torino	No	Sì	No

4.0. La valutazione del servizio di erogazione dell'acqua (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
E in che misura ritiene che vi sia del calcare?	No	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?	No	Solo Torino	No	Sì	No
In definitiva, lei beve...	Solo Torino	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
(Solo a chi beve solo o prevalentemente acqua minerale) Può dirmi perché lei beve prevalentemente o solo acqua minerale?	No	No	No	No	No

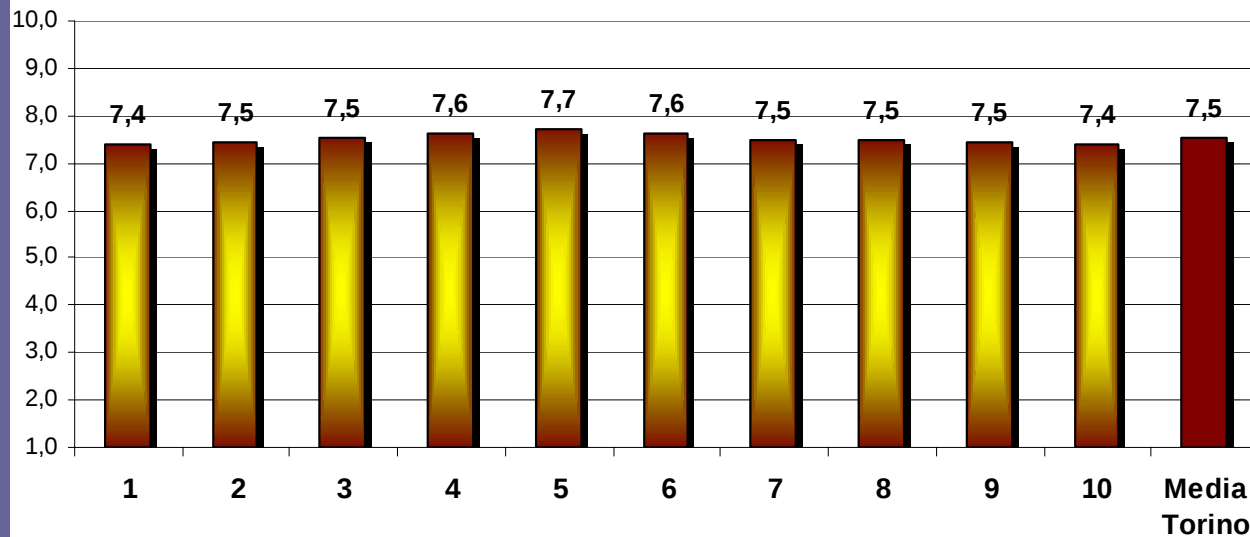
4.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede?



(Barre: voto medio per il servizio)

Il giudizio espresso nei confronti del servizio di erogazione dell'acqua è, nel complesso, positivo. Su una scala da 1 a 10, il livello di soddisfazione si attesta sul 7.5 in tutti territori analizzati. La quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti, inoltre, supera di molto quella degli insoddisfatti (Torino=91.7 %; Area metropolitana= +88.7 %; Provincia=86.3 %)

4.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede? (segue)



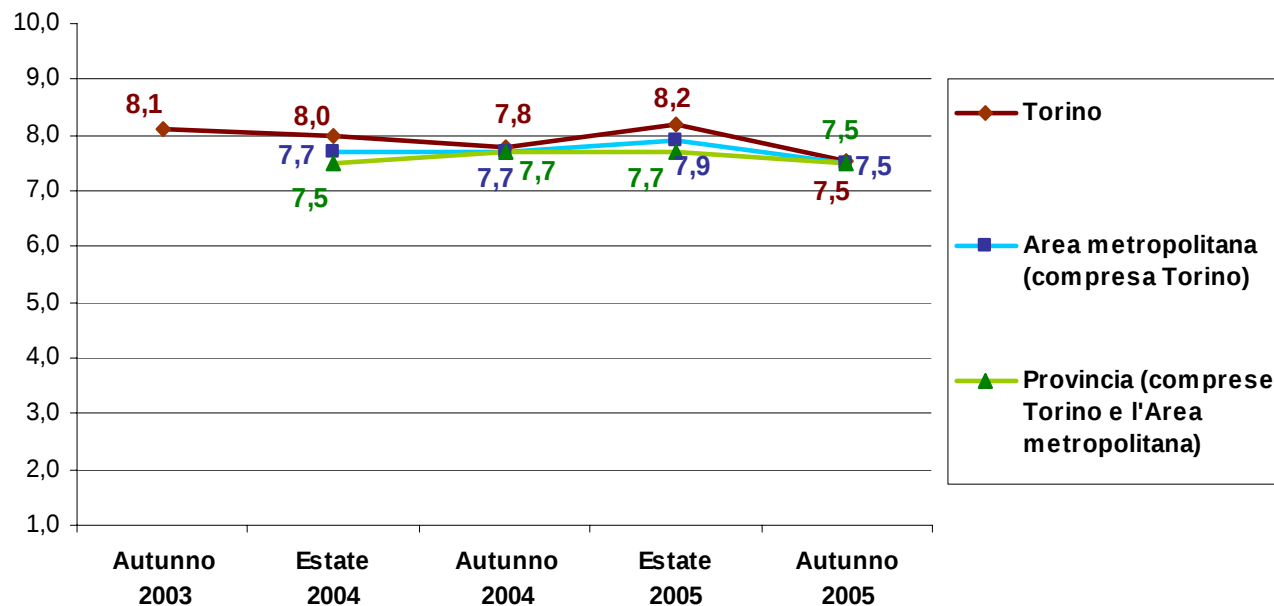
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

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

Il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua è abbastanza elevato in tutte le circoscrizioni di Torino. Non emergono rilevanti differenze territoriali.

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

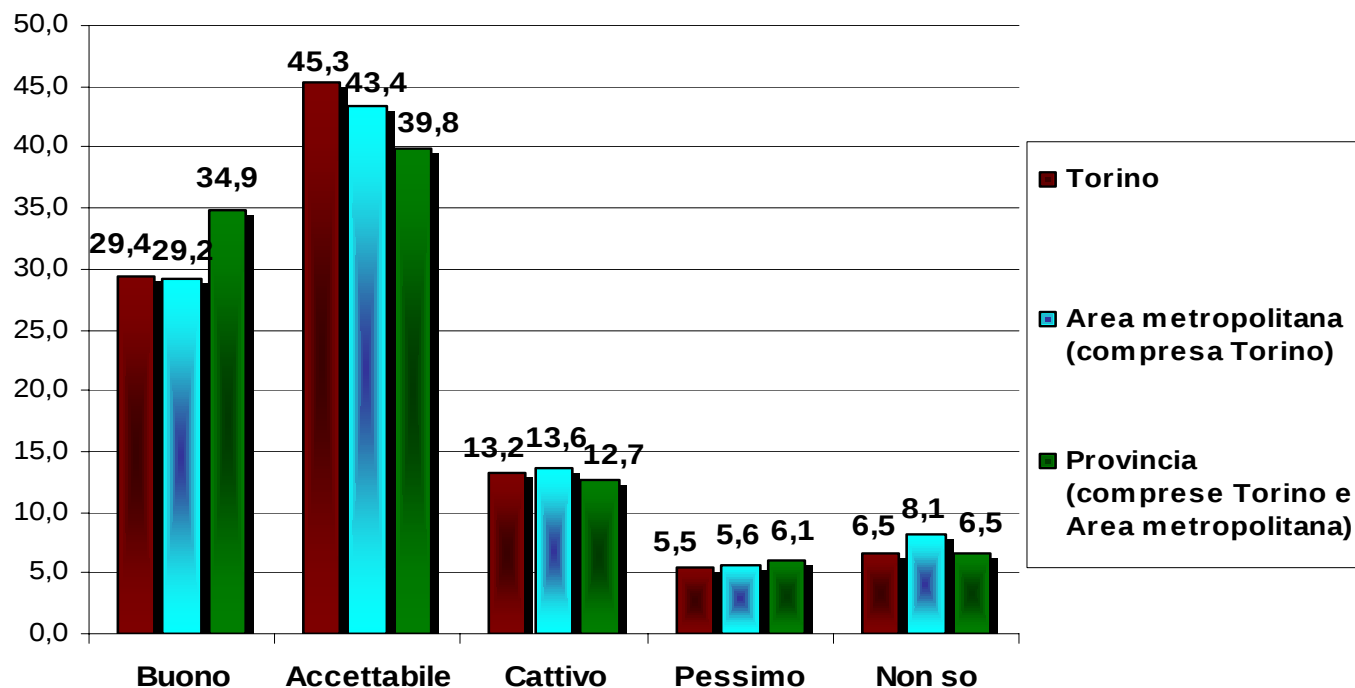
Andamento autunno 2003 - autunno 2005



(Linee: valutazione media del servizio)

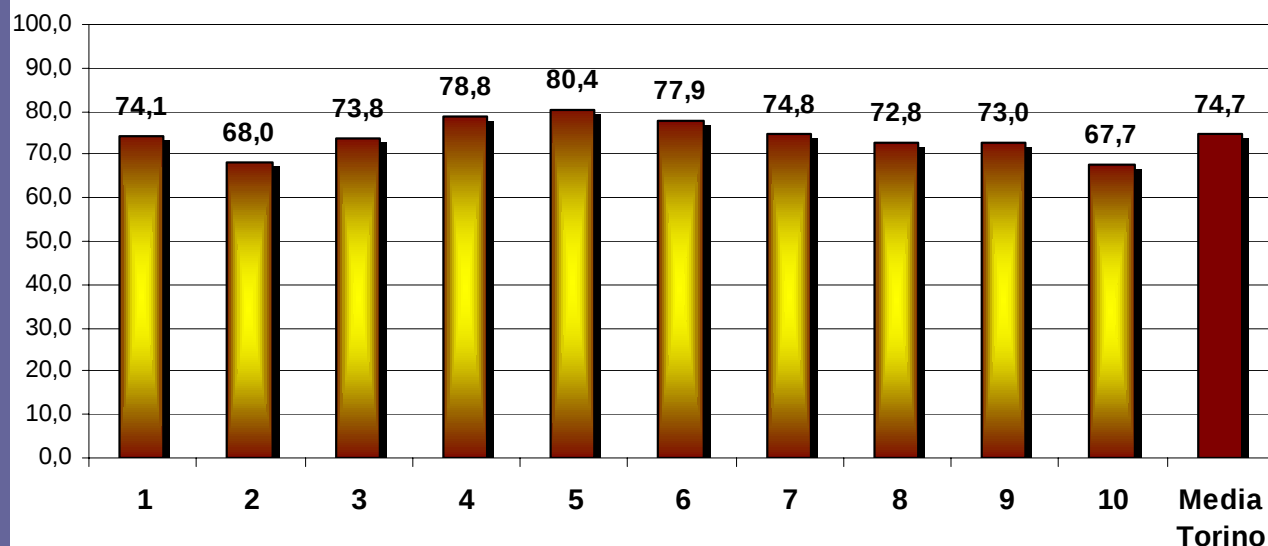
Fra l'estate e l'autunno 2005 non si registrano, nell'area metropolitana ed in Provincia, rilevanti variazioni di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua. A Torino, invece, la soddisfazione è diminuita, anche se in misura decisamente modesta (-0.7).

4.3. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto



In tutti i territori considerati, il sapore dell'acqua del rubinetto è considerato buono o accettabile da una larga maggioranza di intervistati (oltre il 70%). Circa 2 persone su dieci, invece, lo reputano cattivo o pessimo.

4.3. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto (segue)

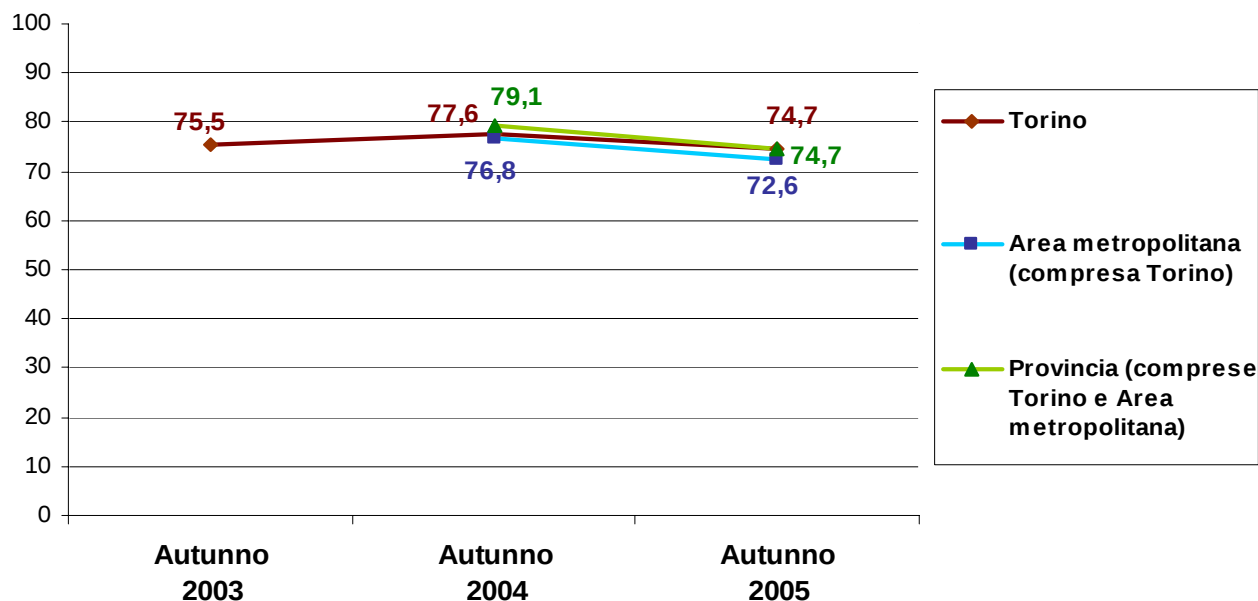


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “Buono” e “Accettabile”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Il sapore dell'acqua del rubinetto è ritenuto buono o accettabile da una larga maggioranza di abitanti in tutte le circoscrizioni torinesi. Le circoscrizioni più soddisfatte sono la 4, la 6 e, soprattutto, la 5. Gli abitanti meno soddisfatti sono soprattutto quelli che risiedono nella circoscrizione 10.

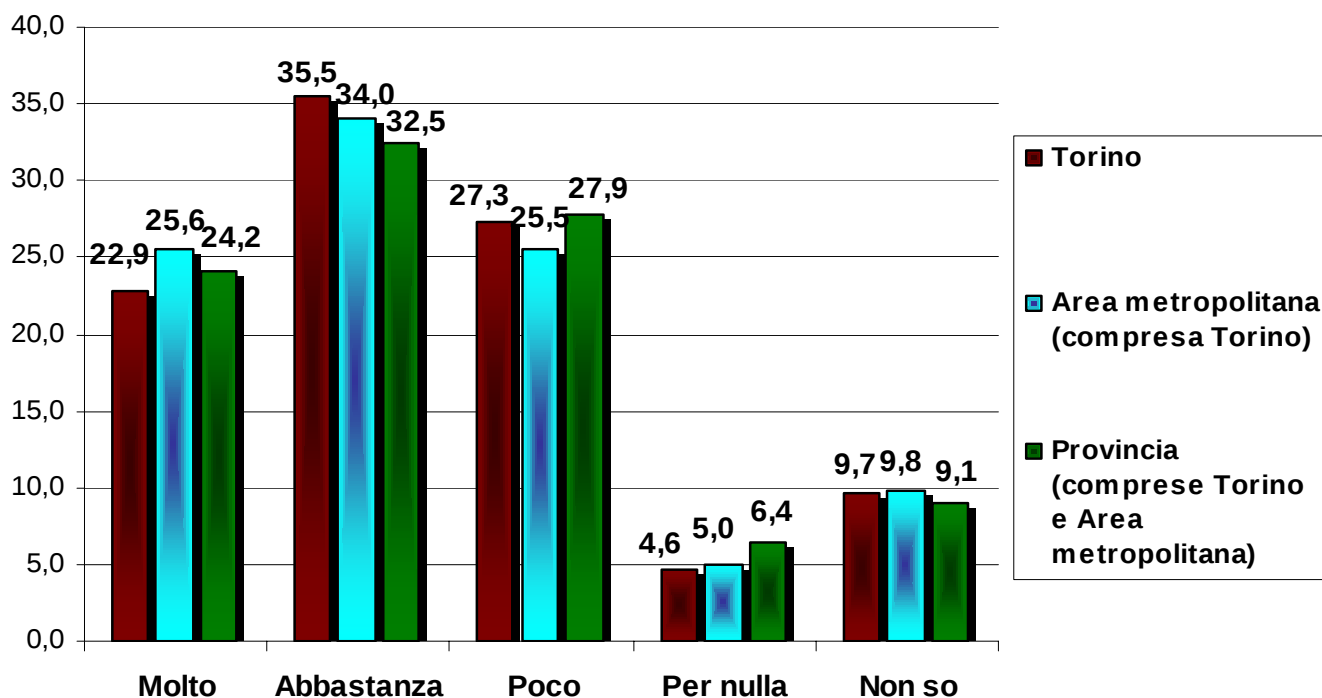
4.4. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. Andamento autunno 2003 - autunno 2005



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

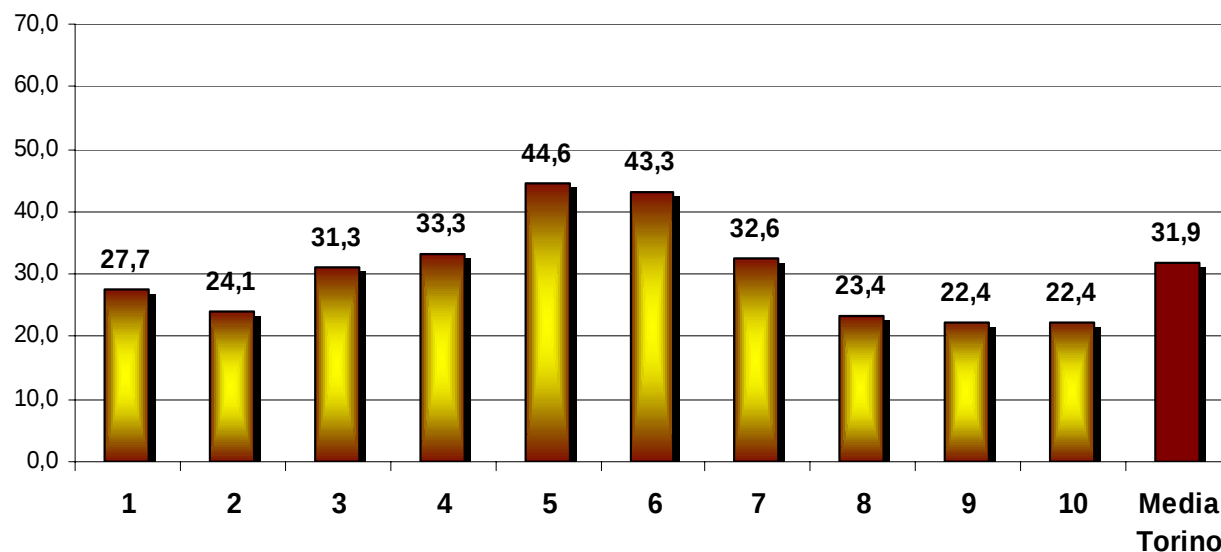
In tutti i territori analizzati, si è verificata, fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, una diminuzione degli intervistati che considerano buono o accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto. Il calo maggiore si è registrato nell'area metropolitana (-4.2%) ed in Provincia (-4.4%).

4.5. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto ci sia del calcare?



In tutti i territori considerati, l'acqua del rubinetto viene considerata molto o abbastanza calcarea da oltre la metà degli intervistati (Torino=58.4%; Area metropolitana=59.7%; Provincia=56.7%). A questi si contrappone circa un 30% di intervistati che la definiscono poco o per nulla calcarea.

4.5. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto ci sia del calcare? (segue)



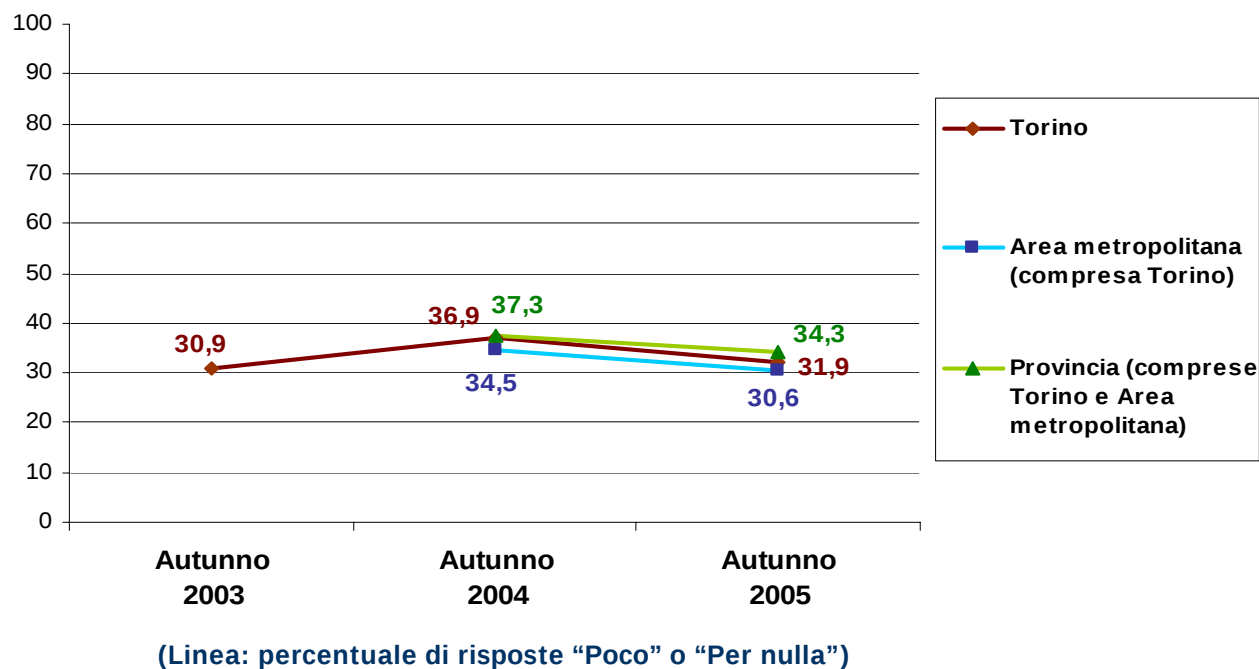
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “Poco” e “Per nulla”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Rispetto alla media torinese, le valutazioni positive circa la scarsa presenza di calcare nell'acqua del rubinetto sono maggiormente diffuse tra i residenti delle circoscrizioni 4, 7 e, soprattutto, 5 e 6. Gli abitanti delle altre circoscrizioni risultano essere meno soddisfatti rispetto alla media dei loro concittadini.

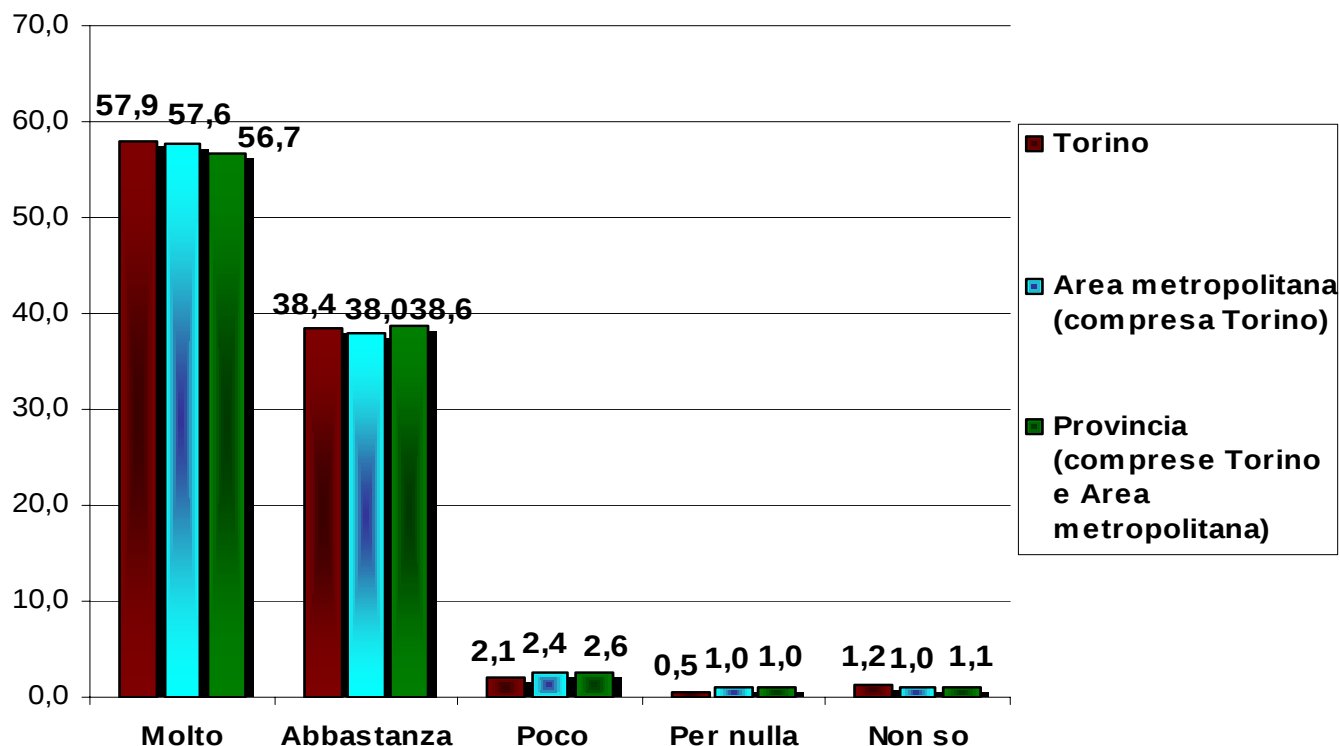
4.6. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto ci sia del calcare?

Andamento autunno 2003 - autunno 2005



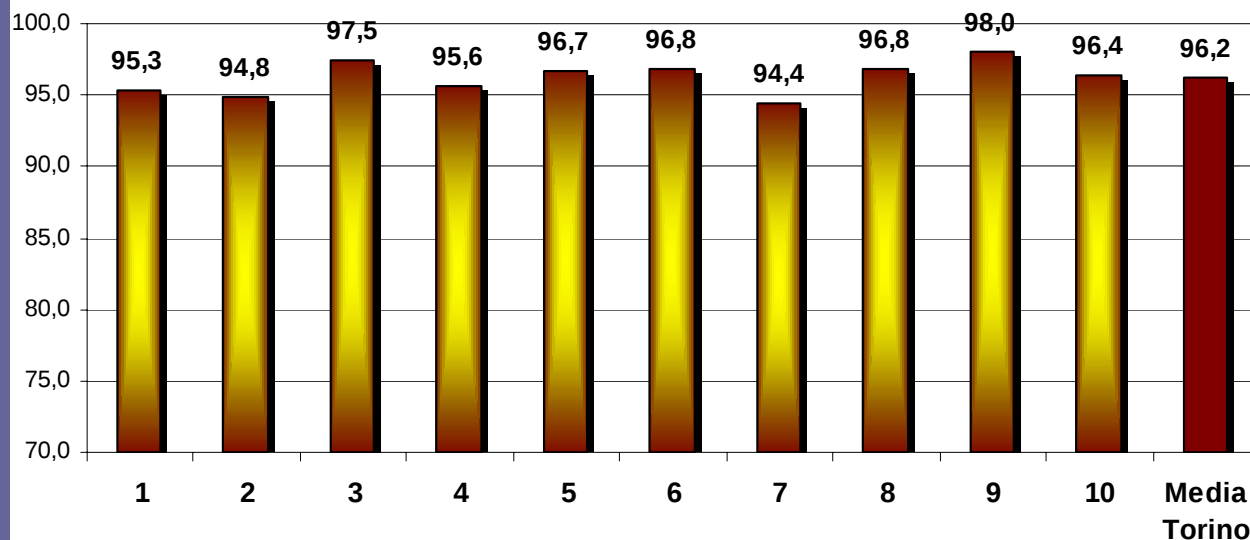
Sia a Torino, sia nell'area metropolitana, sia in Provincia, è diminuita, nell'ultimo anno, la quota di intervistati che definiscono poco o per nulla calcarea l'acqua del rubinetto. Il decremento più sensibile si è registrato a Torino (-5.0 %).

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



In tutti i territori considerati, la quasi totalità degli intervistati (oltre il 95%) esprime molta o abbastanza soddisfazione per la continuità di erogazione dell'acqua. Soltanto un 3% circa di intervistati si dice molto o abbastanza insoddisfatto per questo parametro del servizio.

4.7. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua (segue)



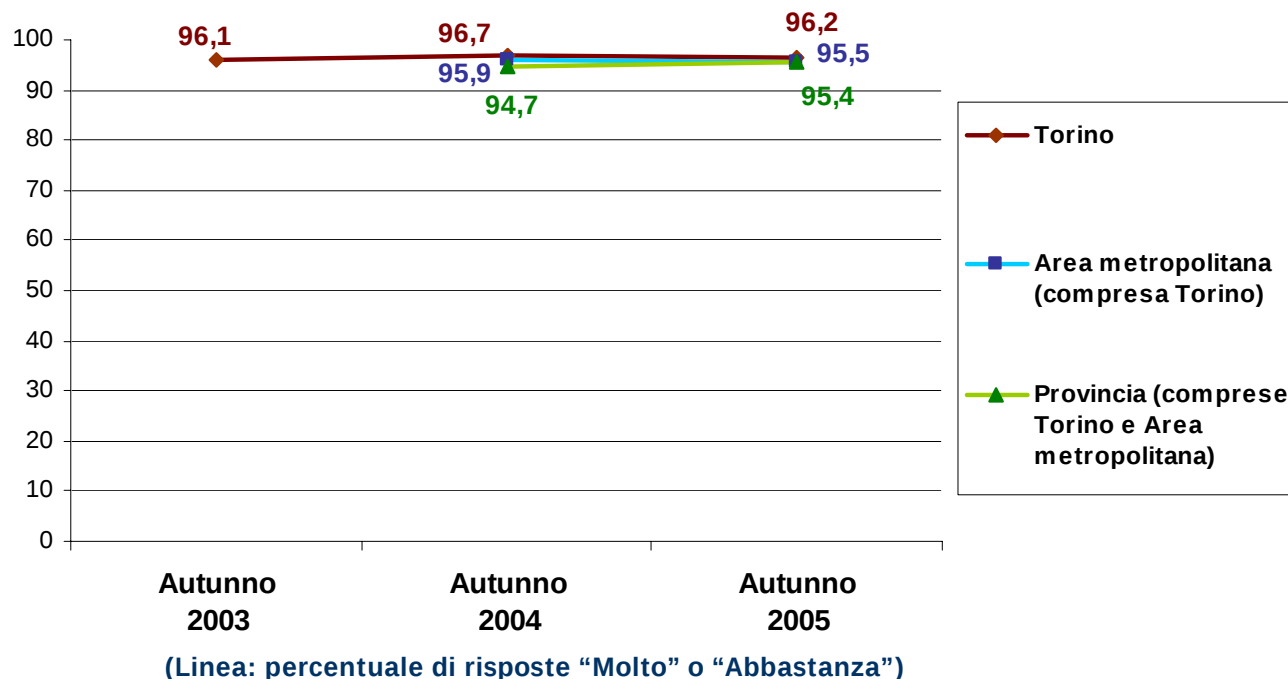
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “Molto” e “Abbastanza”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Non emergono sensibili differenze di soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua fra gli abitanti delle circoscrizioni torinesi.

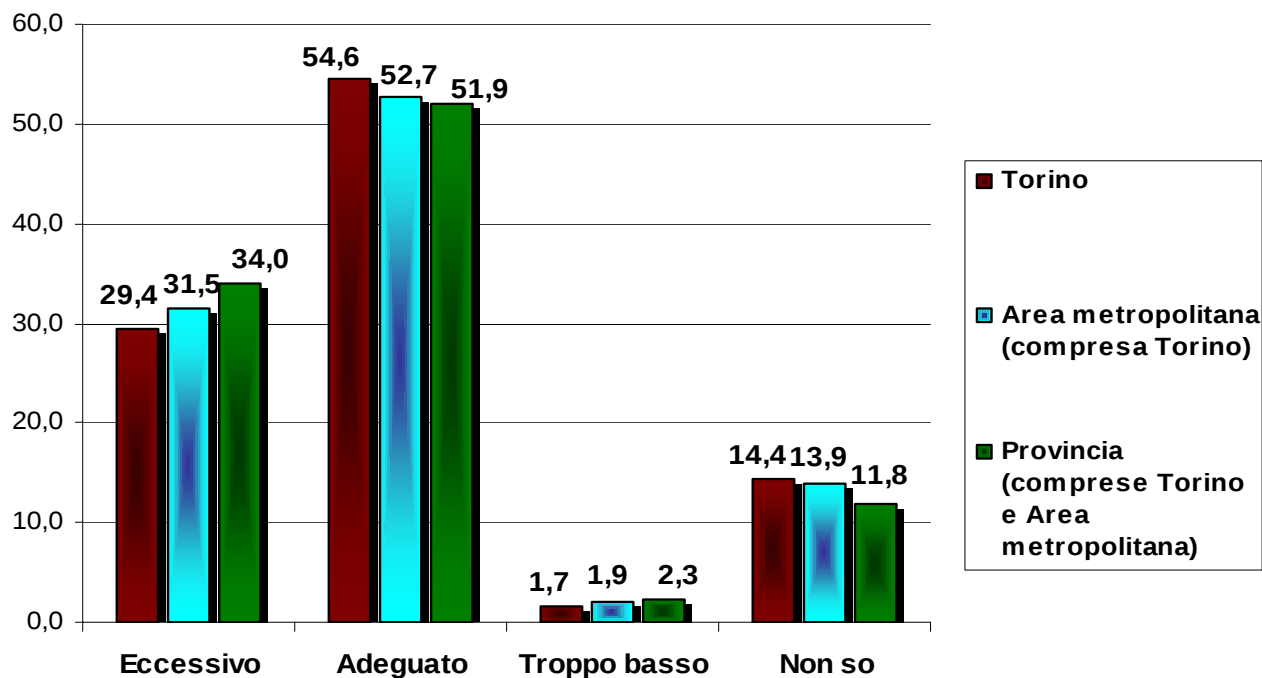
4.8. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua.

Andamento autunno 2003 - autunno 2005



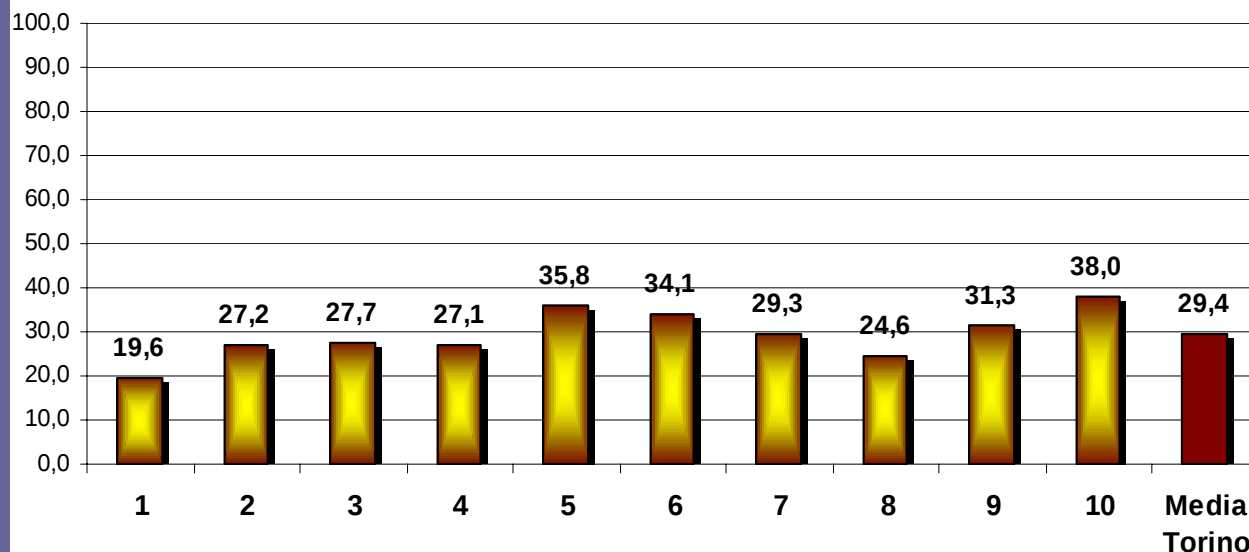
Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, il giudizio dato dagli intervistati circa la continuità di erogazione dell'acqua è rimasto sostanzialmente immutato in tutte le popolazioni analizzate.

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



Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio viene ritenuto adeguato dalla maggioranza assoluta dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e da quelli della Provincia. Viene considerato, invece, eccessivo da circa il 30 % di tutte e tre popolazioni qui analizzate.

4.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)

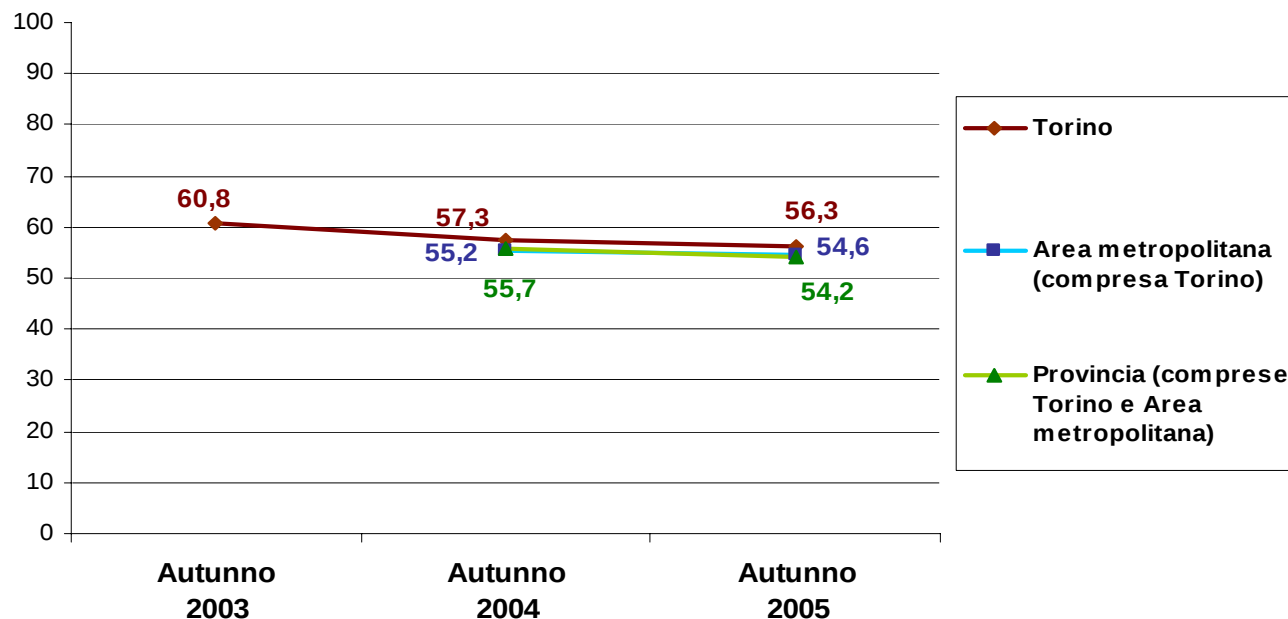


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “È eccessivo rispetto alla qualità del servizio”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Coloro che considerano troppo elevato il costo del servizio in relazione alla qualità offerta costituiscono la minoranza degli abitanti in tutte le circoscrizioni torinesi. Le circoscrizioni relativamente meno soddisfatte sono la 5 e la 10, mentre la 8 e, soprattutto, la 1 sono quelle relativamente più soddisfatte.

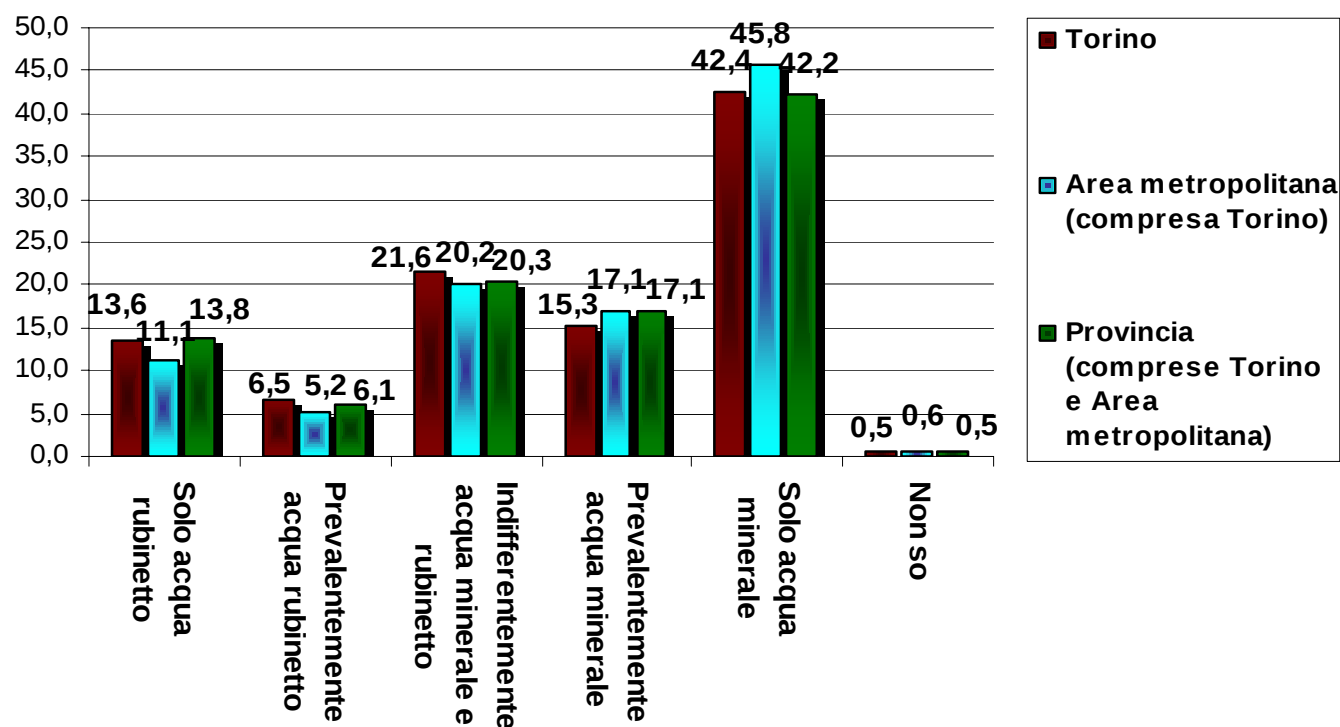
4.10. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento autunno 2003 - autunno 2005



(Linea: percentuale di risposte "È giusto per la qualità del servizio" o "Costa troppo poco per la qualità del servizio")

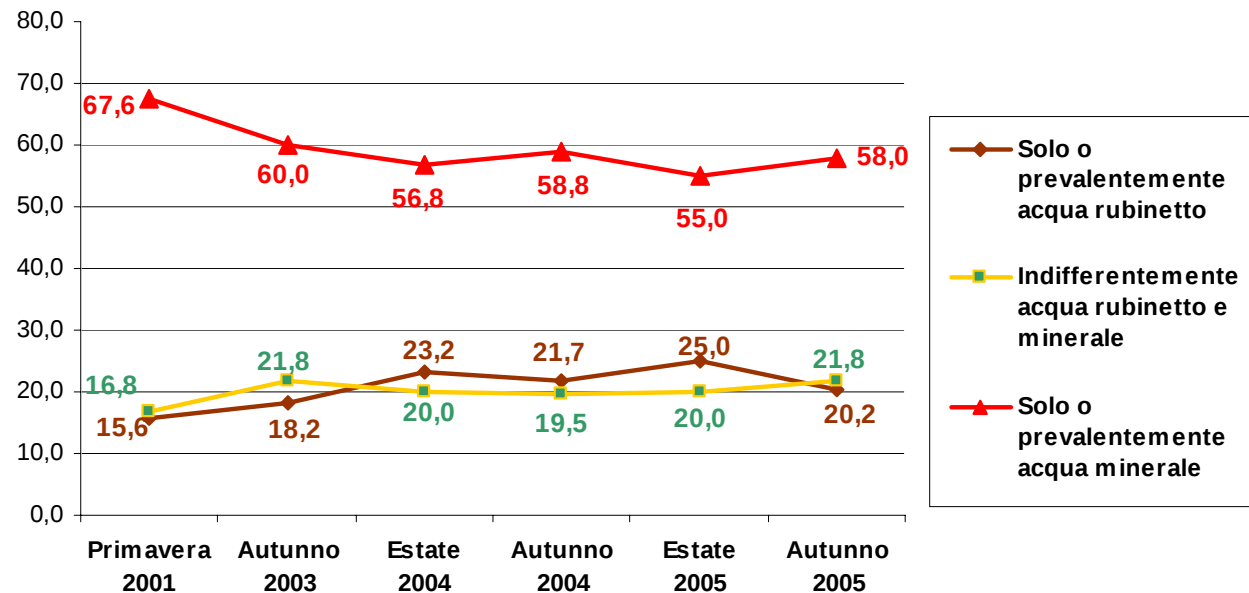
A Torino, la soddisfazione per il costo del servizio è sistematicamente calata fra la prima rilevazione e quella condotta nell'ambito di questa indagine (-4.5%), mentre nelle altre zone analizzate è rimasta sostanzialmente stabile.

4.11. In definitiva, lei beve:



In tutti i territori analizzati, gli intervistati che bevono sempre o spesso l'acqua del rubinetto costituiscono circa un quinto della popolazione. Un ulteriore 20 % dichiara di bere indifferentemente acqua minerale e acqua del rubinetto. La maggioranza assoluta di tutte le popolazioni (il 60 % circa) consuma sempre o spesso acqua minerale.

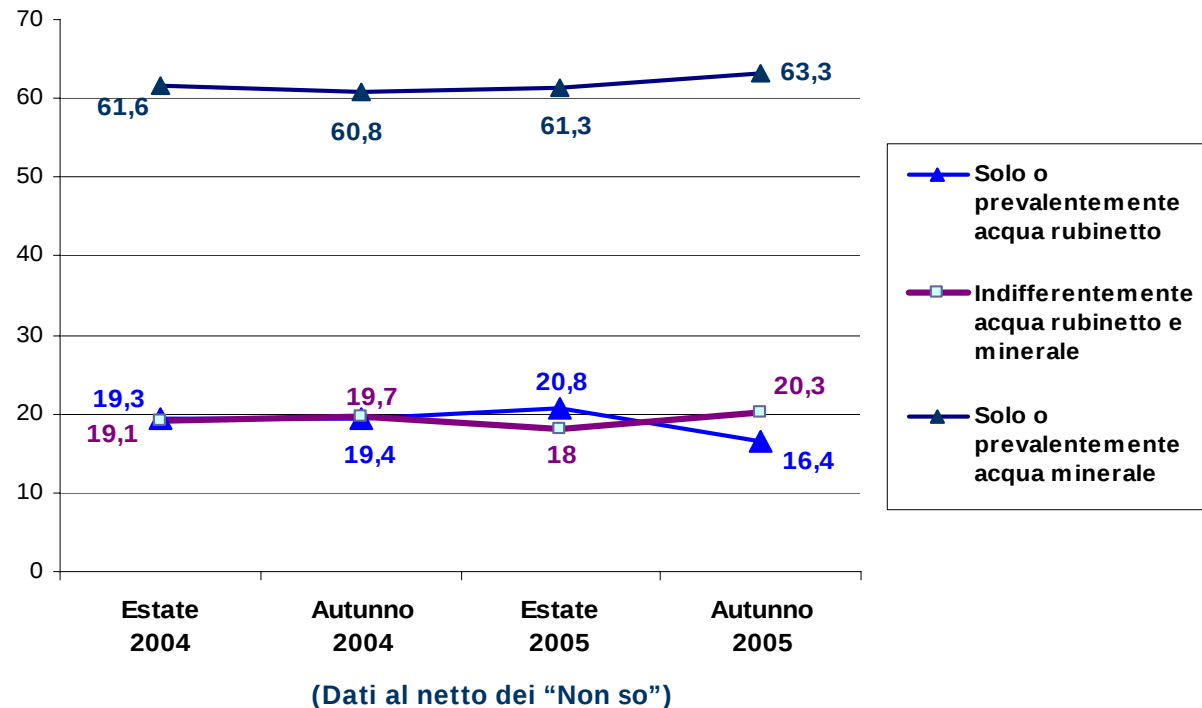
4.12. In definitiva, lei beve: Andamento primavera 2001 - autunno 2005 (Torino)



(Dati al netto dei "Non so")

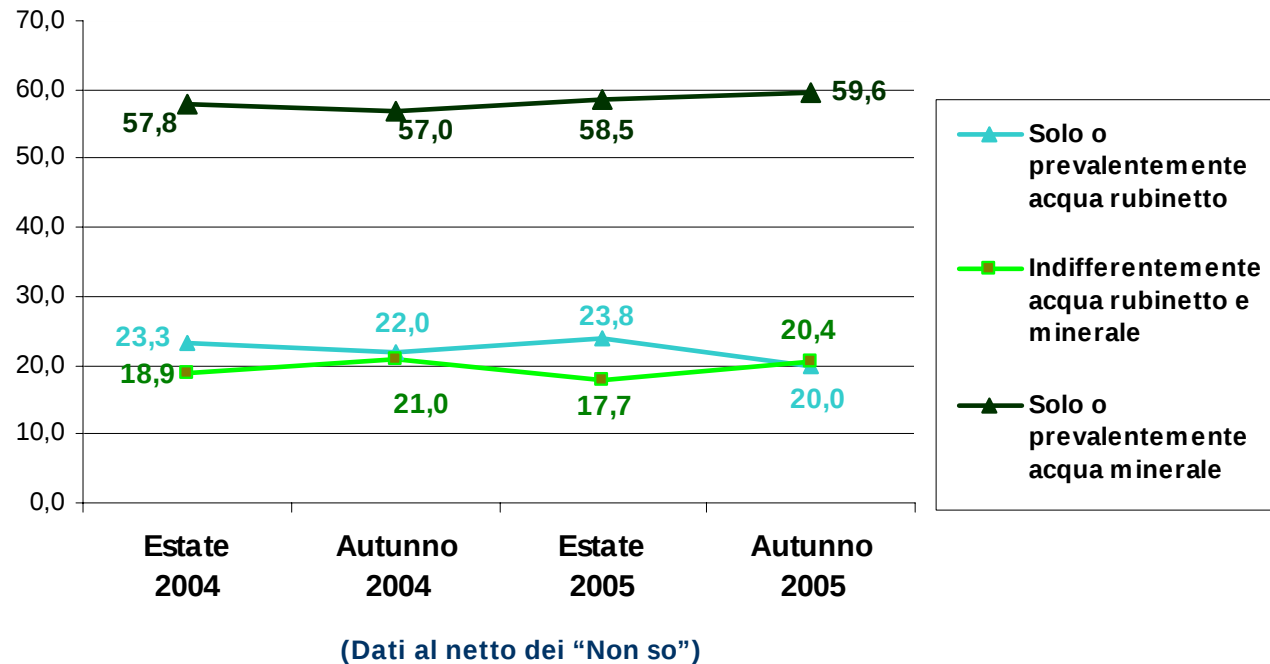
Fra l'estate 2004 e l'autunno 2005, è diminuita, di circa 5 punti percentuali, la quota di torinesi che fa prevalentemente o solo uso di acqua del rubinetto, mentre si registra un aumento di torinesi che bevono sempre o spesso l'acqua minerale (+3.0%). Sono leggermente aumentati anche coloro che consumano indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale (+1.8%).

4.13. In definitiva, lei beve: Andamento estate 2004 - autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



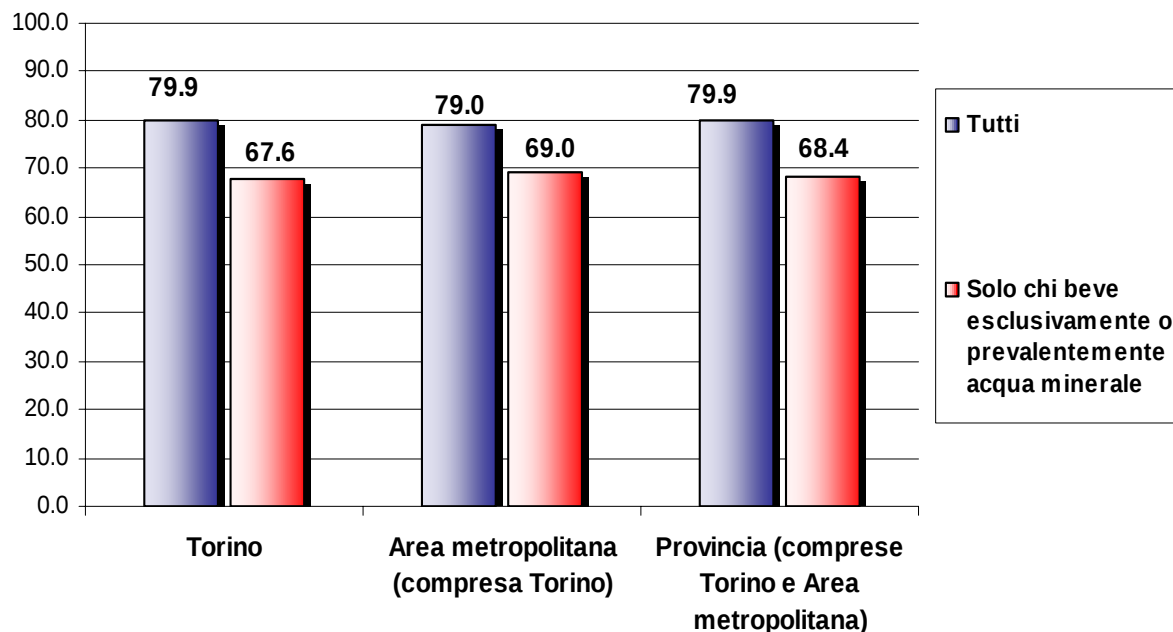
Anche nell'area metropolitana si registra, fra l'estate 2004 e l'autunno 2005, una diminuzione della quota di intervistati che consumano sempre o spesso acqua del rubinetto (-4.4%). Si rileva invece un aumento di circa 2 punti percentuali sia di coloro che bevono indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale, sia di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale.

4.14. In definitiva, lei beve: Andamento estate 2004 - autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



In Provincia si registra una tendenza analoga a quella rilevata a Torino e nell'area metropolitana: fra l'estate 2005 e l'autunno 2005 sono diminuiti i consumatori esclusivi di acqua del rubinetto (-3.8%), mentre sono aumentati sia gli intervistati che bevono indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale (+2.7%), sia coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale (+1.1).

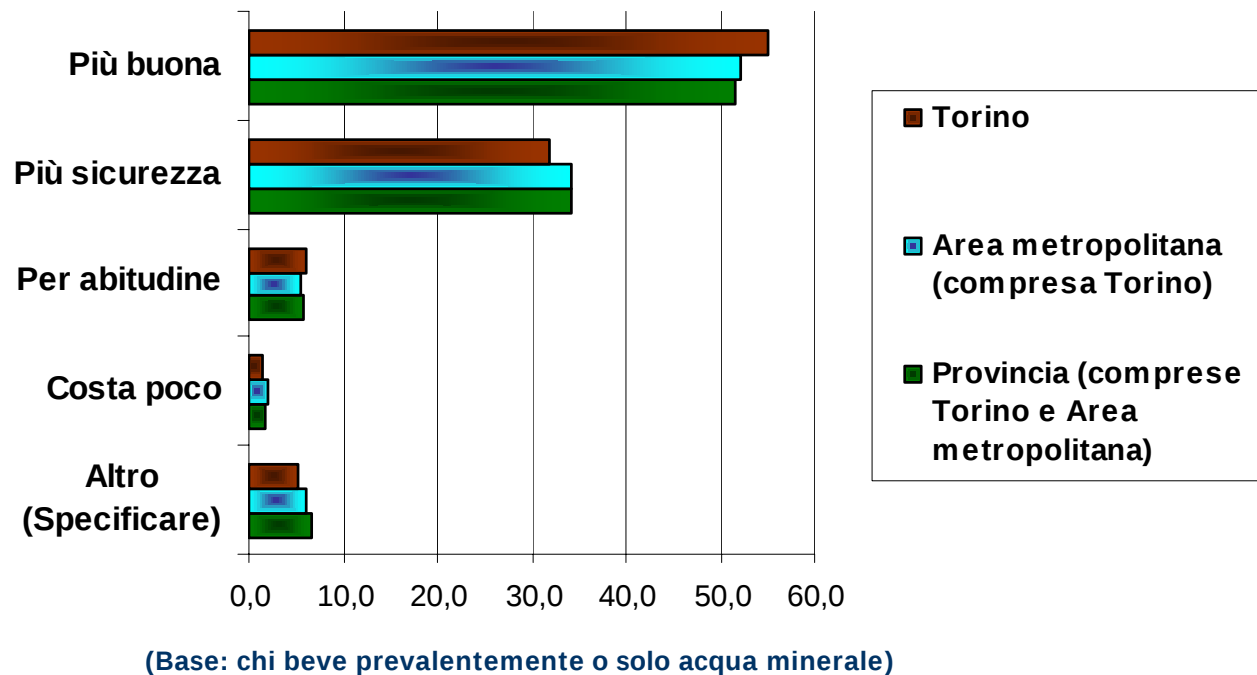
4.15. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto e la popolazione generale



(Risposte "Buono" e "Accettabile". Dati al netto dei "Non so")

In tutti i territori considerati, coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale sono sensibilmente più critici rispetto alla popolazione generale nel valutare il sapore dell'acqua del rubinetto.

4.16. Perché beve prevalentemente o solo acqua minerale?



In tutte e tre le aree considerate, la maggioranza assoluta di coloro che scelgono di bere sempre o spesso acqua minerale motivano la loro scelta affermando che l'acqua minerale è più buona di quella del rubinetto. Sono abbastanza numerosi anche coloro che la definiscono più sicura. Circa il 6% consuma acqua minerale per abitudine, mentre un esiguo numero di rispondenti (quota non superiore al 2%) la sceglie per il suo basso costo.

4.17. In conclusione

- Il giudizio espresso sul servizio di erogazione dell'acqua è, nel complesso, positivo. In termini numerici, il voto medio assegnato al servizio supera abbondantemente il 7.
- Rispetto all'estate 2005, la soddisfazione per il servizio è rimasta sostanzialmente stabile nell'area metropolitana ed in Provincia. Lieve è il calo registrato a Torino.
- In tutte le aree territoriali, la maggioranza assoluta degli intervistati consuma sempre o spesso acqua minerale. I motivi che giustificano la scelta dell'acqua minerale sono da ricercarsi soprattutto nella sua bontà e nella sicurezza che essa garantisce. Tale quota ha subito un incremento negli ultimi sei mesi. Si registra, invece, una diminuzione del consumo di acqua del rubinetto fra l'estate e l'autunno 2005.

4.17. In conclusione (segue)

- Il sapore dell'acqua del rubinetto è considerato buono o accettabile da una larga maggioranza di intervistati in tutte e tre le popolazioni intervistate. Coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale, tuttavia, risultano essere meno soddisfatti rispetto alla popolazione generale. Rispetto al 2004, i giudizi su questa caratteristica si sono fatti più severi in tutte le aree territoriali.
- La maggioranza assoluta delle tre popolazioni lamenta una discreta o eccessiva presenza di calcare nell'acqua del rubinetto. Tale quota è comunque diminuita fra il 2004 ed il 2005.
- In generale, la stragrande maggioranza degli intervistati esprime soddisfazione per la continuità di erogazione dell'acqua. I giudizi circa l'assenza di interruzioni sono rimasti sostanzialmente immutati rispetto all'indagine precedente.

4.17. In conclusione (segue)

- Le popolazioni concordano nel ritenere adeguato il costo del servizio in relazione alla qualità offerta. Tuttavia, a Torino, la soddisfazione per le tariffe ha subito, negli ultimi anni, un decremento, mentre nelle altre zone analizzate è rimasta sostanzialmente stabile.

5. La valutazione del servizio di erogazione dell'energia elettrica

Autunno 2005



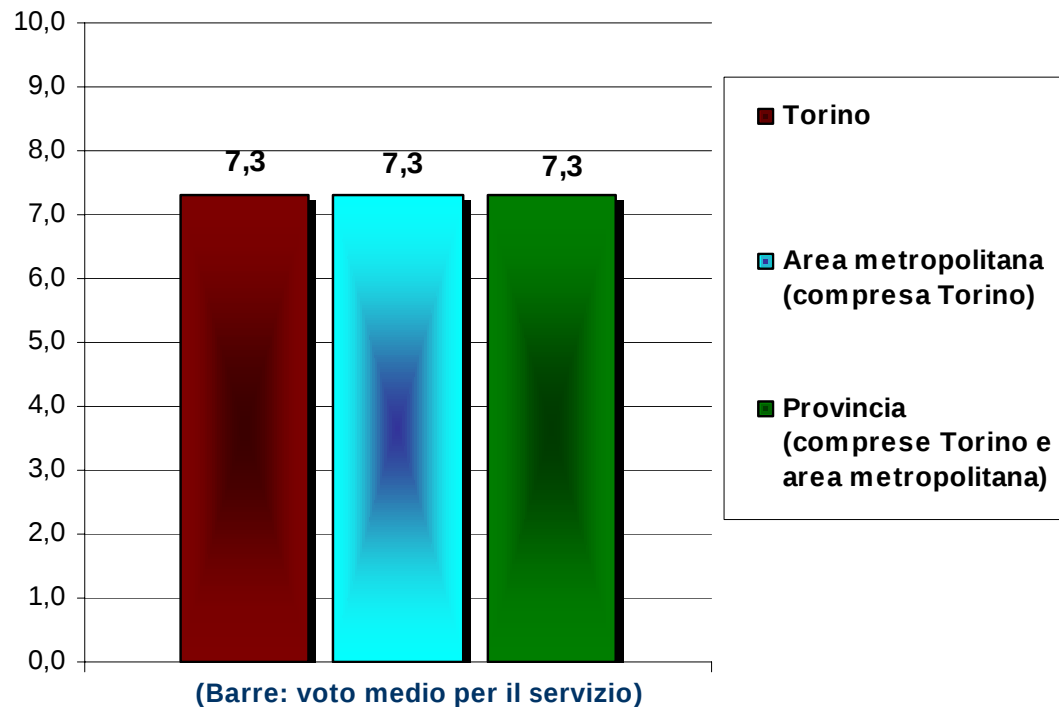
5.0. La valutazione del servizio di erogazione dell'energia elettrica

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Passiamo ora ad un altro servizio, e cioè al SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA nel comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA con un voto da 1 a 10 (1=soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe?	No	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
Quanto è soddisfatto della CONTINUITÀ DELLA FORNITURA di energia elettrica (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

5.0. La valutazione del servizio di erogazione dell'energia elettrica (segue)

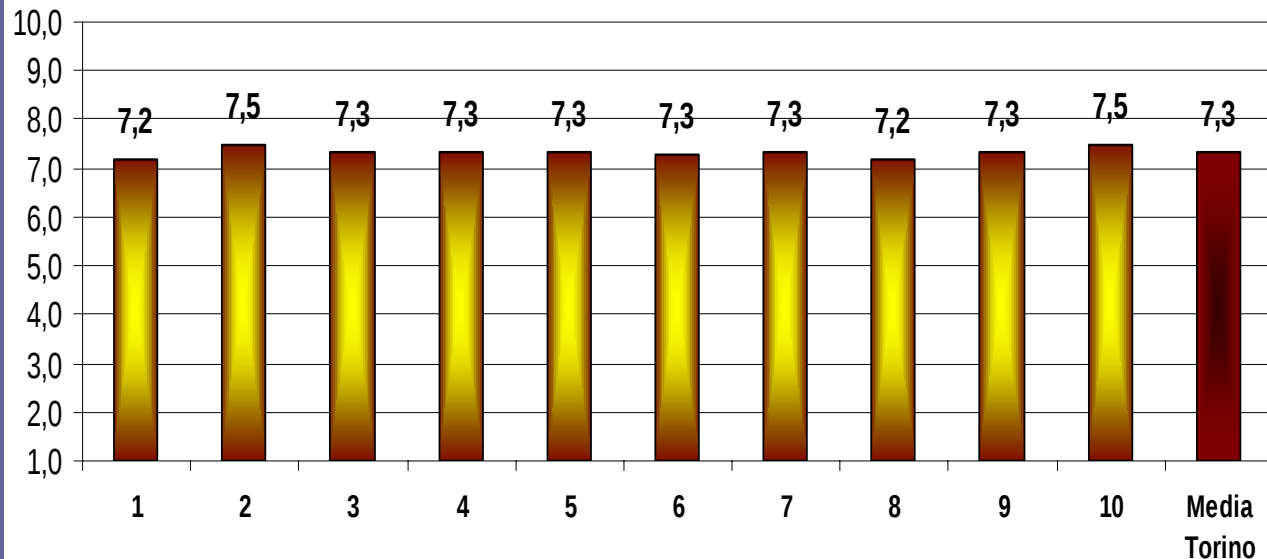
Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di elettricità SI RELAZIONA CON LA CLIENTELA (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?	Solo Torino, parziale	Solo Torino	No	Sì	No
In che misura secondo lei LA BOLLETTA dell'energia elettrica è CHIARA nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?	No	Solo Torino	No	Sì	No
Sempre parlando di elettricità e illuminazione, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

5.1. Quanto è soddisfatto del servizio di fornitura dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede?



Su scala 1-10 il voto medio ottenuto dal servizio è pari a 7.3 in tutte e tre le aree considerate. La quota di abitanti molto o abbastanza soddisfatti supera ampiamente quella degli insoddisfatti (Torino=88.9 % ; Area metropolitana=86.9 % ; Provincia=84.2 %).

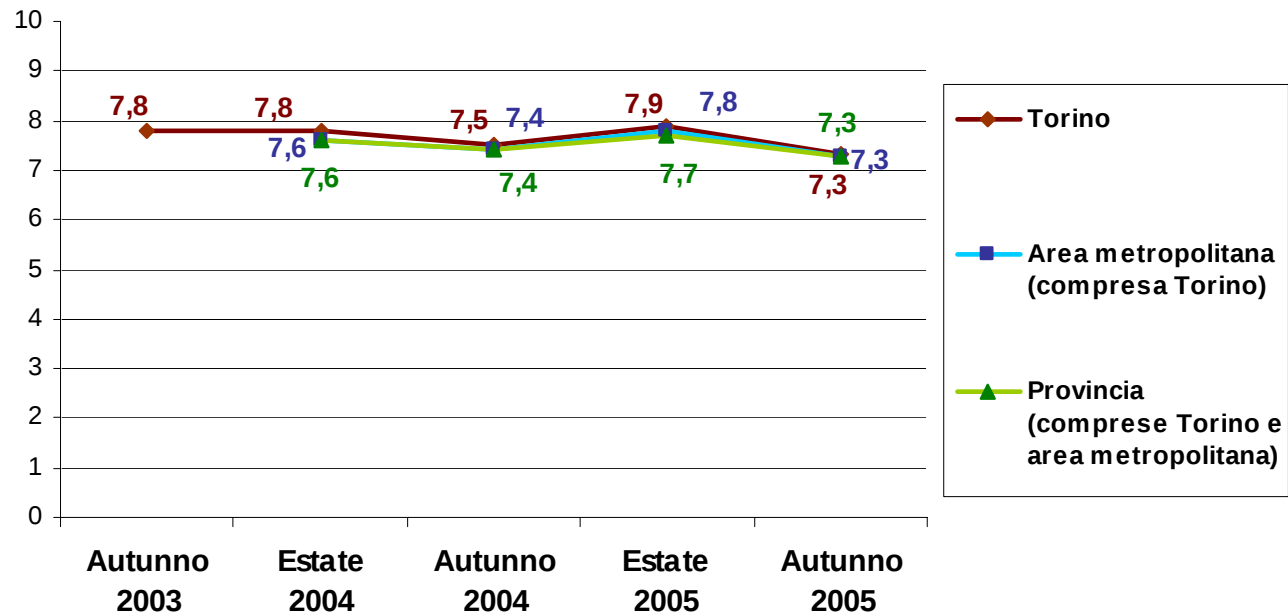
5.1. Quanto è soddisfatto del servizio di fornitura dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede? (segue)



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

Fra le circoscrizioni torinesi non emergono grandi differenze di soddisfazione per il servizio.

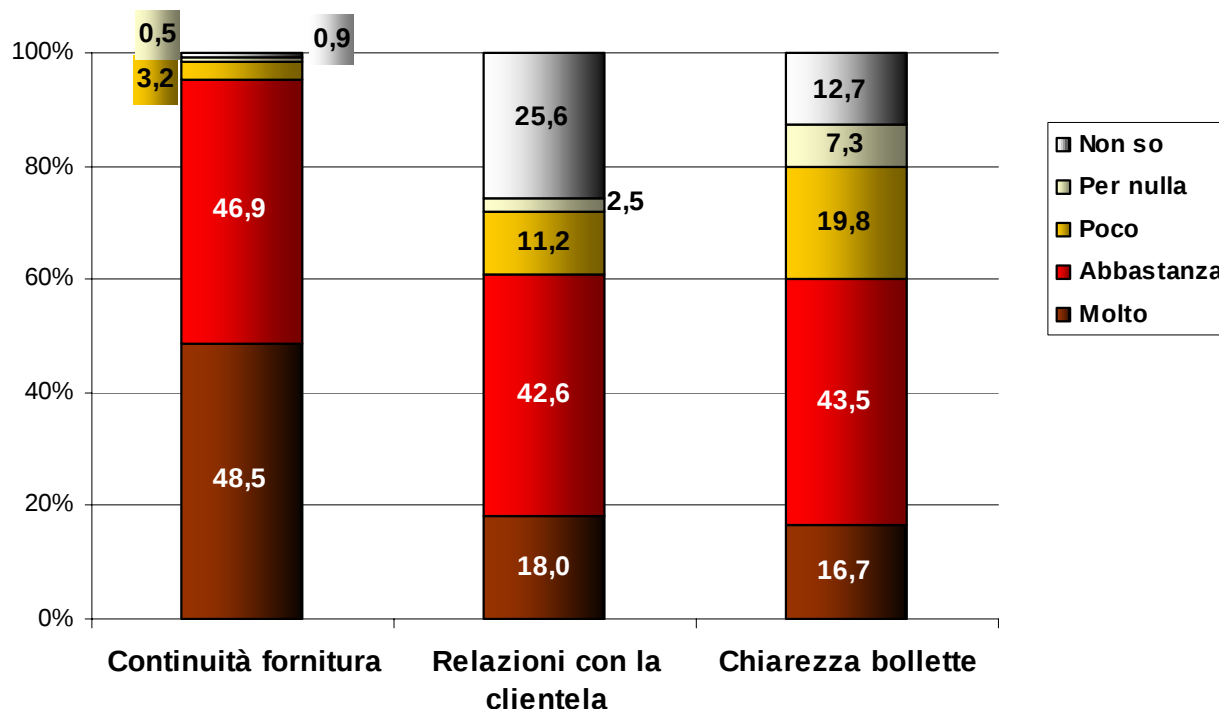
5.2. Soddisfazione per il servizio di fornitura dell'energia elettrica. Andamento autunno 2003 - autunno 2005



(Barre: valutazione media del servizio)

Pur in un quadro di sostanziale stabilità, in tutti e tre i territori considerati, la soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica è leggermente calata rispetto alla rilevazione precedente (-0.6 a Torino, -0.5 nell'area metropolitana e -0.4 %).

5.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino



I torinesi molto o abbastanza soddisfatti per la continuità dell'erogazione dell'energia elettrica sono più del 95%. Le valutazioni positive sono decisamente superiori a quelle negative anche per quel che concerne la qualità delle relazioni con la clientela intrattenute dall'azienda e la chiarezza delle bollette (coloro che si ritengono molto o abbastanza soddisfatti rappresentano la maggioranza relativa del campione e costituiscono circa il 60% della popolazione).

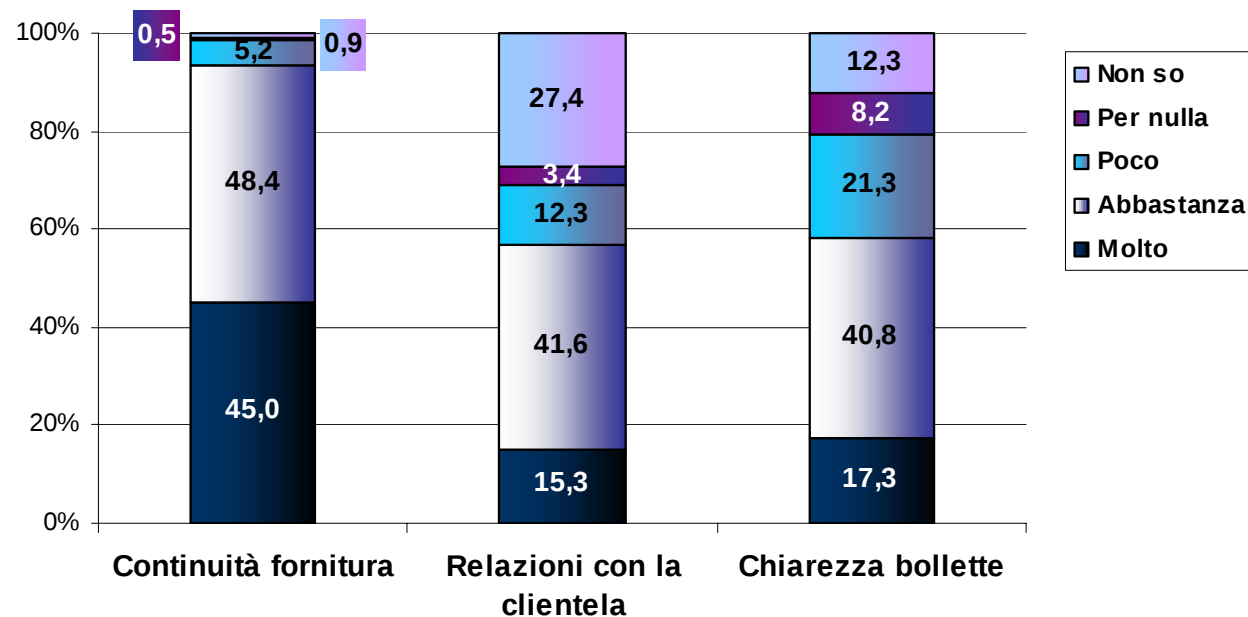
5.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino (segue)

	Continuità fornitura	Relazioni con la clientela	Chiarezza bollette
1. Centro – Crocetta	+1,2%	-5,0%	-3,9%
2. Santa Rita – Mirafiori	-0,1%	+2,1%	-3,4%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	-1,1%	+0,8%	-0,5%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	-1,1%	-2,6%	-1,4%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+0,9%	-1,0%	+2,1%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+0,5%	-1,9%	+5,7%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	-0,2%	-0,1%	+0,7%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	-2,7%	+1,0%	+2,5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+2,7%	+3,3%	-2,3%
10. Mirafiori Sud	-0,9%	+7,5%	+1,2%
Media Torino	95,4%	60,7%	60,2%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti di Torino e delle circoscrizioni)

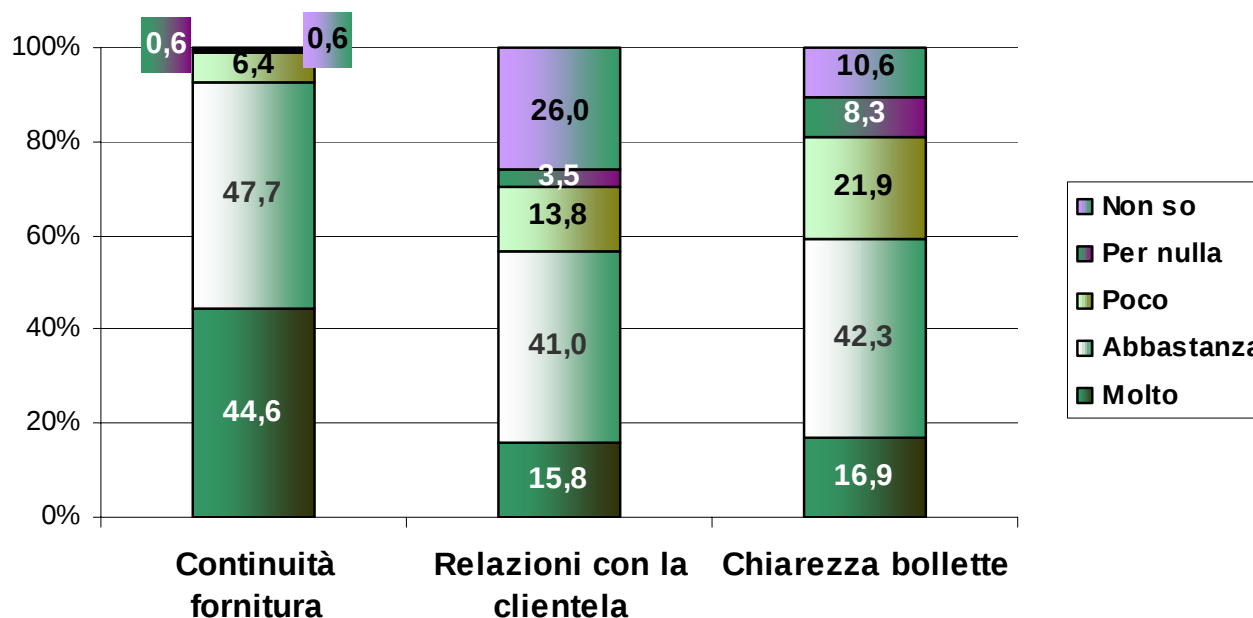
Rispetto alla media cittadina, gli abitanti della circoscrizione 9 risultano essere maggiormente soddisfatti per la continuità della fornitura dell'energia elettrica. Quelli meno soddisfatti sono i residenti della circoscrizione 8. La circoscrizione 10, seguita dalla 9, è decisamente più soddisfatta della media torinese per quel che riguarda la relazioni con il pubblico. Le meno soddisfatte sono le circoscrizioni 1 e 4. Per quanto riguarda la chiarezza delle bollette, sono più soddisfatte della media cittadina le circoscrizioni 6 e 8, meno le circoscrizioni 9 e 4.

5.4. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Area metropolitana (compresa Torino)



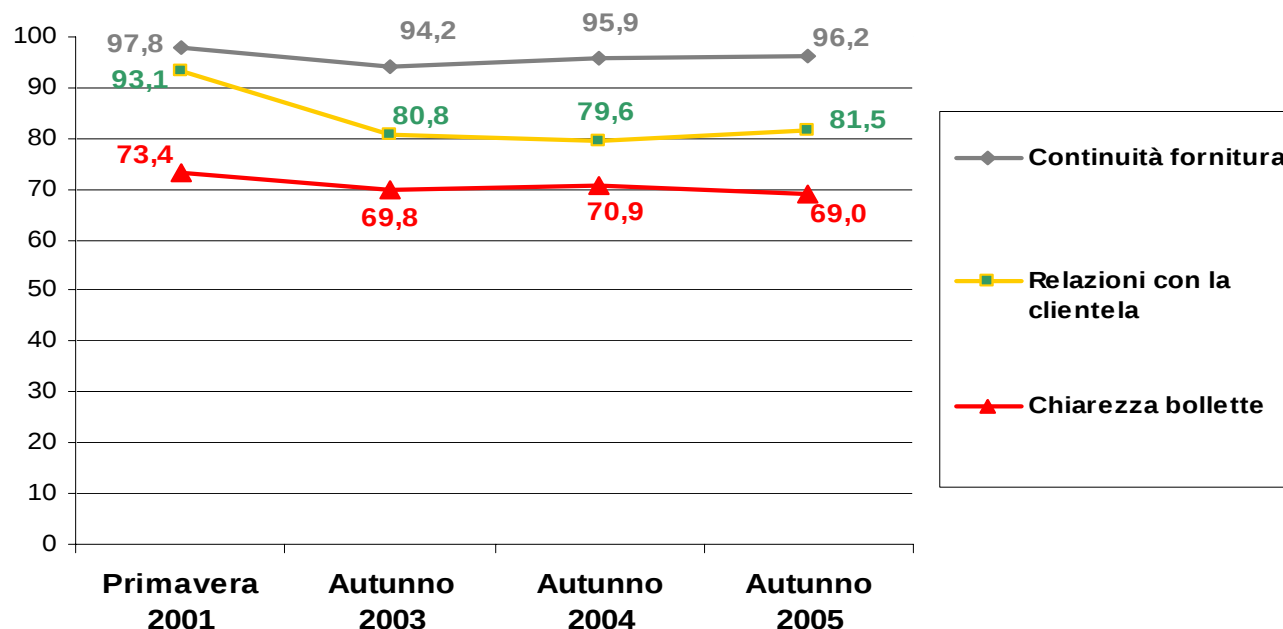
La quasi totalità degli abitanti dell'area metropolitana (93.4%) è molto o abbastanza soddisfatta per la continuità della fornitura di energia elettrica ed il 60% circa della popolazione valuta molto o abbastanza positivamente la chiarezza delle bollette ed il modo in cui l'azienda si relaziona con la clientela.

5.5. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)



Anche in Provincia si registra un andamento analogo a quello rilevato a Torino e nell'area metropolitana: oltre il 90 % degli intervistati si ritiene molto o abbastanza soddisfatto per la continuità della fornitura dell'energia elettrica. La relazione che l'azienda intrattiene con la clientela e la chiarezza delle bollette vengono valutate positivamente da circa 6 persone su dieci.

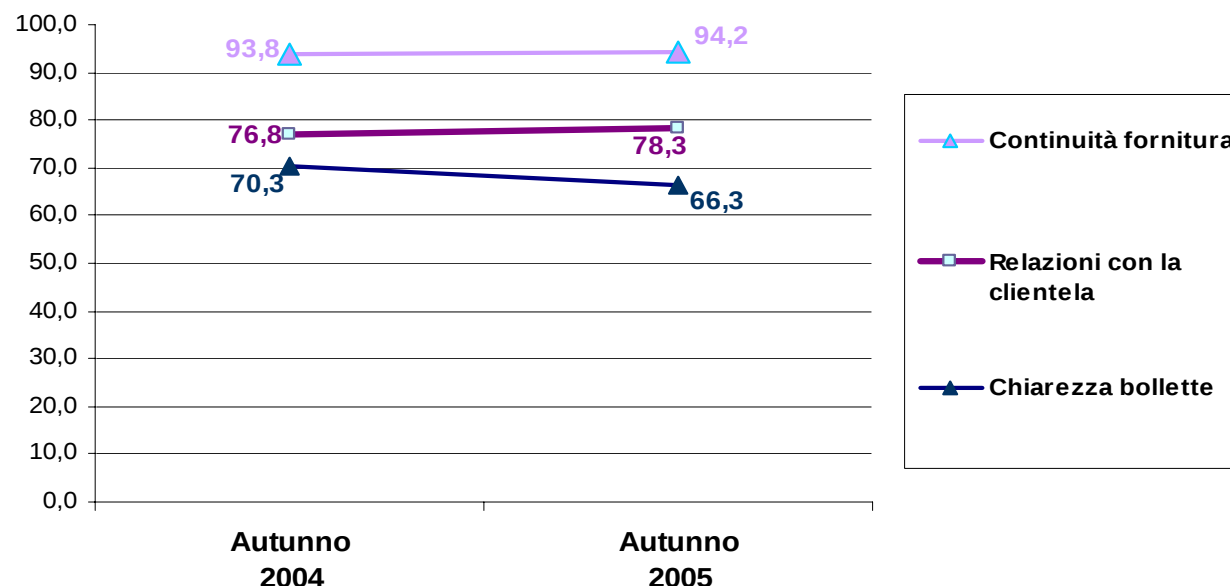
5.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)



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

A Torino, dopo il calo registrato fra il 2001 ed il 2004, la soddisfazione per la chiarezza delle bollette è ulteriormente diminuita (-1.9%) nel passaggio dal 2004 al 2005. È invece aumentato il numero di torinesi soddisfatti per relazione con la clientela (+1.9%), mentre è rimasta sostanzialmente stabile la quota di abitanti del capoluogo che si dicono molto o abbastanza soddisfatti per la continuità di fornitura del servizio.

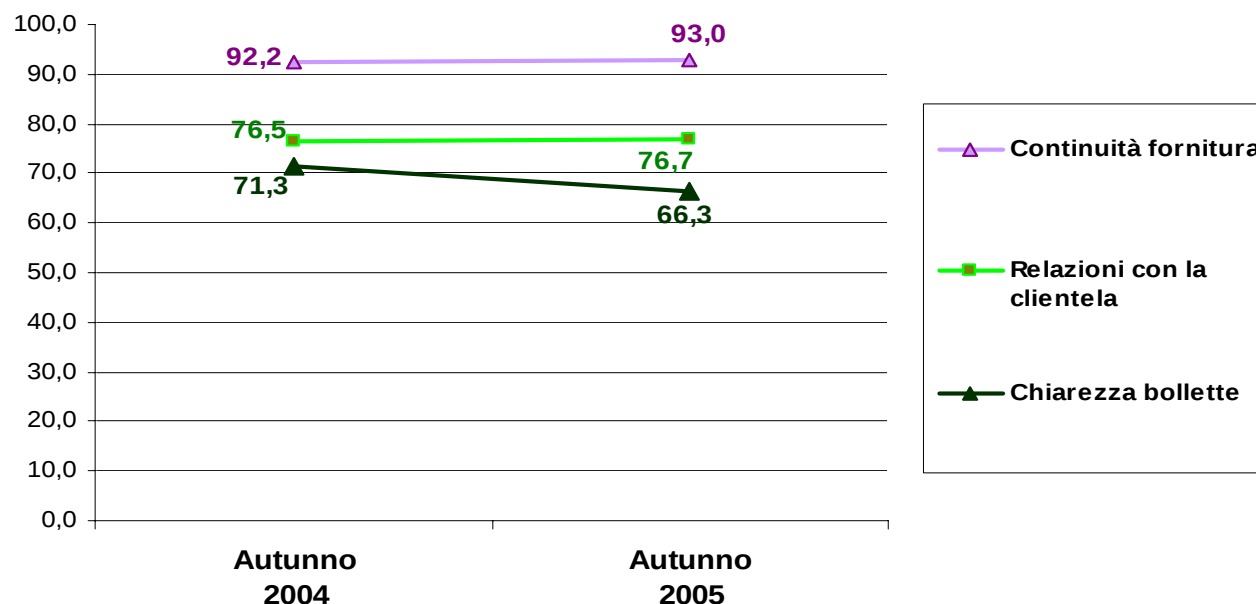
5.7. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



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

Nell'area metropolitana, fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, la soddisfazione per la continuità di fornitura dell'energia è rimasta stabile, mentre è leggermente aumentata la quota di abitanti soddisfatti per la relazione che l'azienda intrattiene con la clientela (+1.5%). Si registra invece un decremento degli abitanti che giudicano chiara la bolletta dell'energia elettrica (-4.0%).

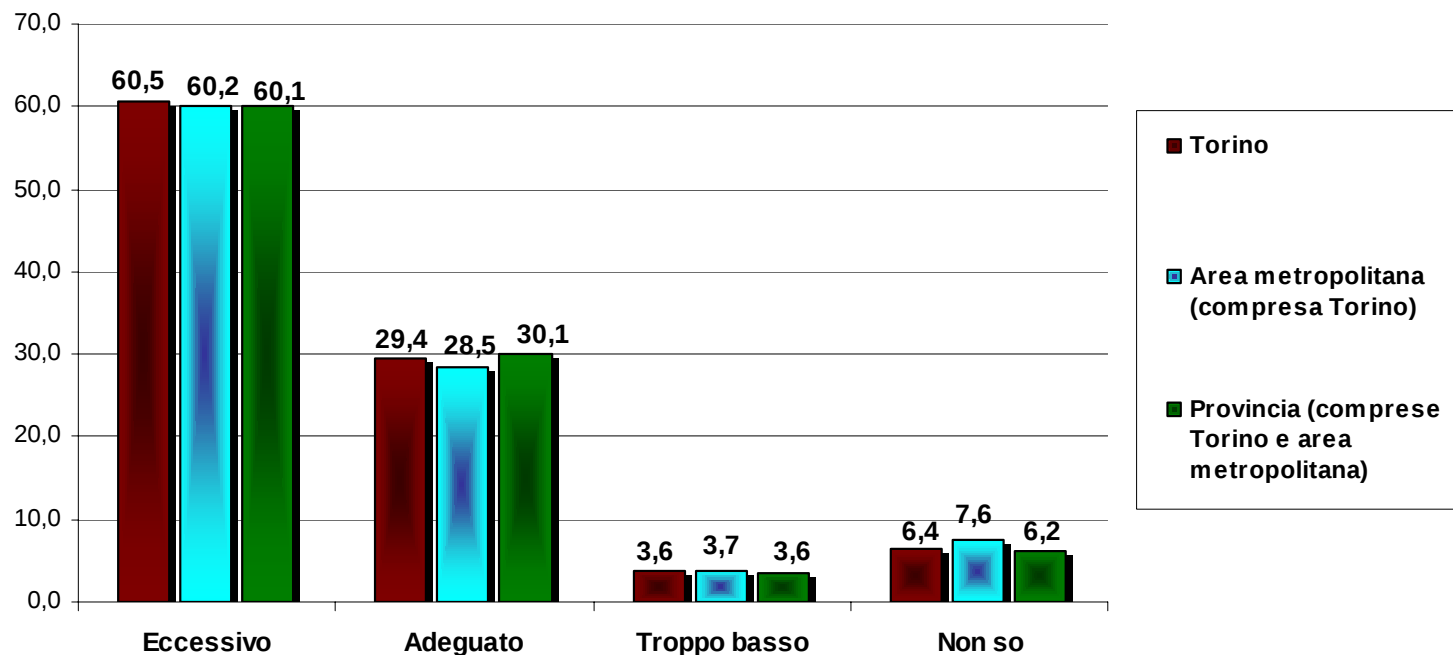
5.8. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



(Linee: percentuale di risposte "Molto soddisfatto" e "Abbastanza soddisfatto". Dati al netto dei "Non so")

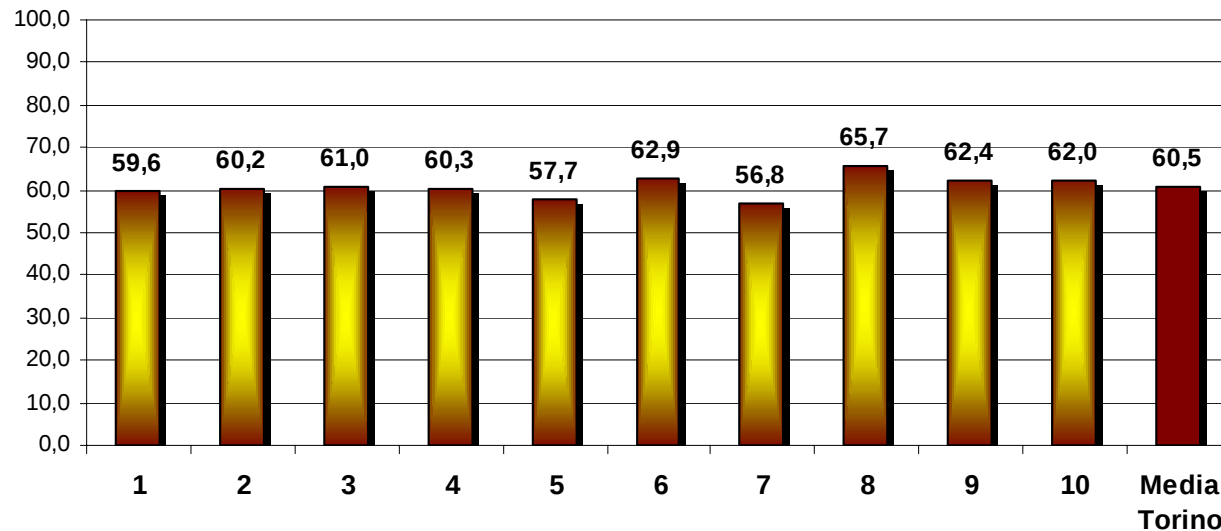
Anche in Provincia, è sensibilmente calato (-5.1%), nell'ultimo anno, il numero di intervistati che considerano chiara la bolletta dell'energia elettrica. Non si registrano invece rilevanti differenze di giudizio per quanto riguarda le due rimanenti dimensioni del servizio.

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



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni intervistate (il 60% circa) considera eccessivo il costo del servizio in relazione alla sua qualità. Non emergono rilevanti differenze di giudizio tra le aree territoriali considerate.

5.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)



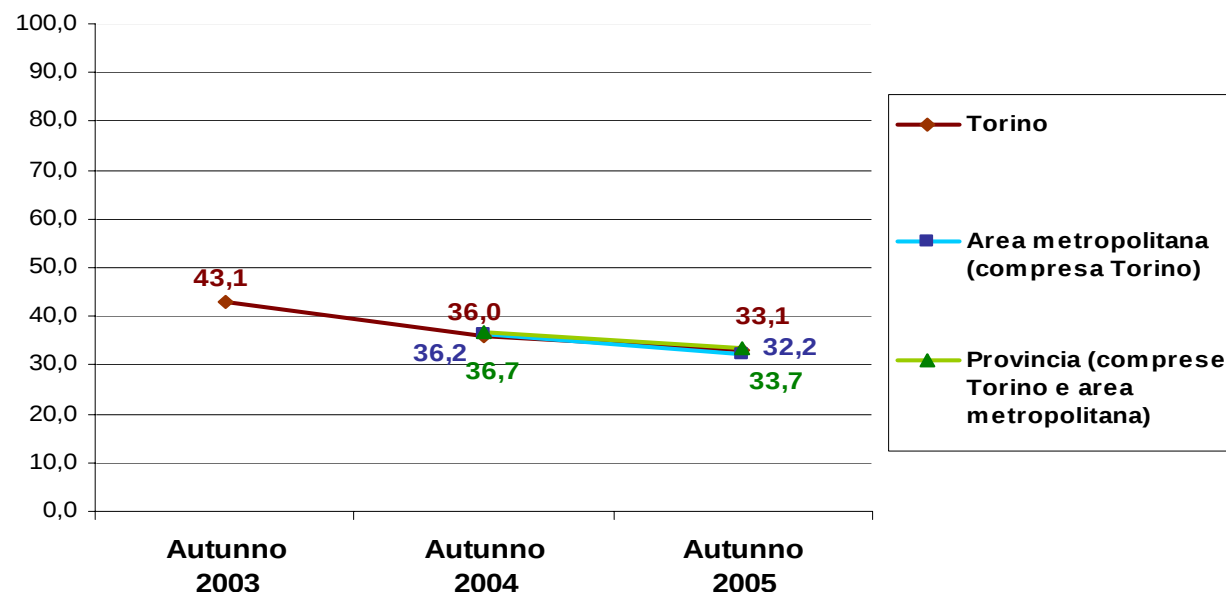
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “È eccessivo rispetto alla qualità del servizio”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Il costo del servizio viene considerato troppo elevato, in misura superiore rispetto alla media cittadina, dalle circoscrizioni 6, 9, 10 e, soprattutto, 8. Meno critici rispetto alla media torinese sono invece gli abitanti delle circoscrizioni 5 e 7.

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

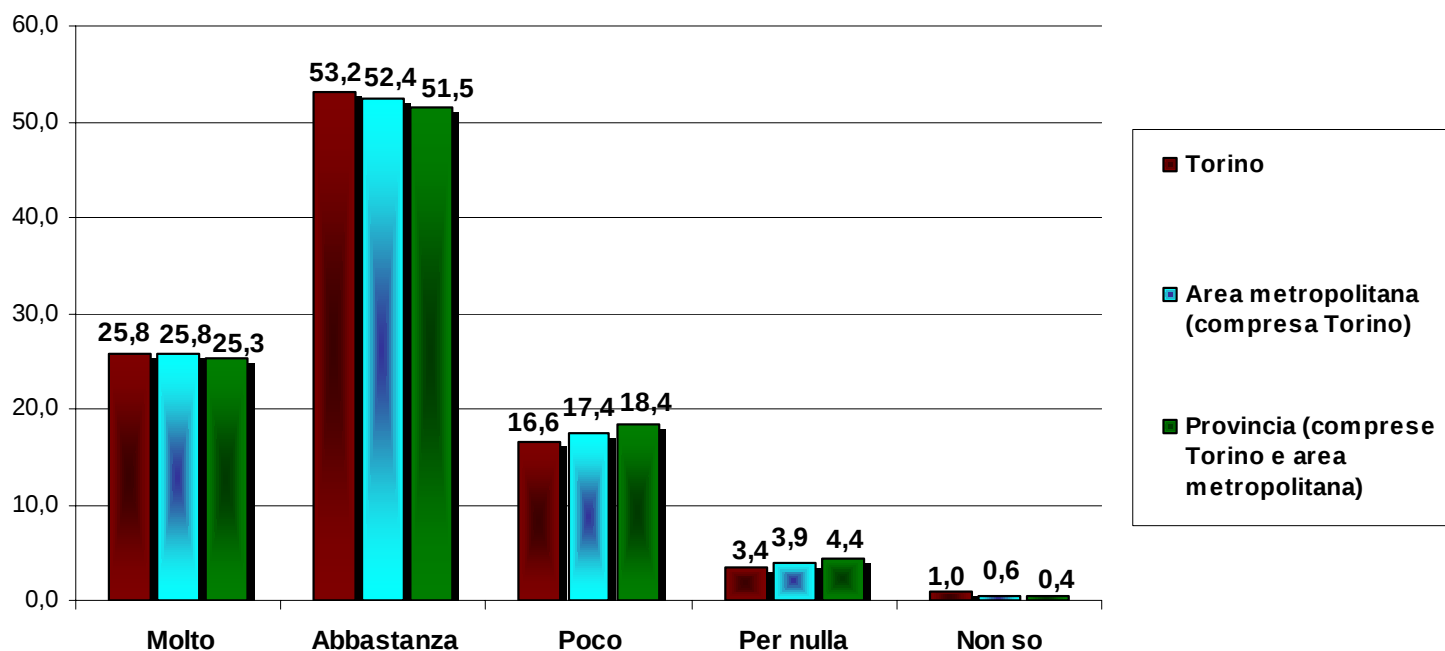
Andamento autunno 2003 – autunno 2005



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

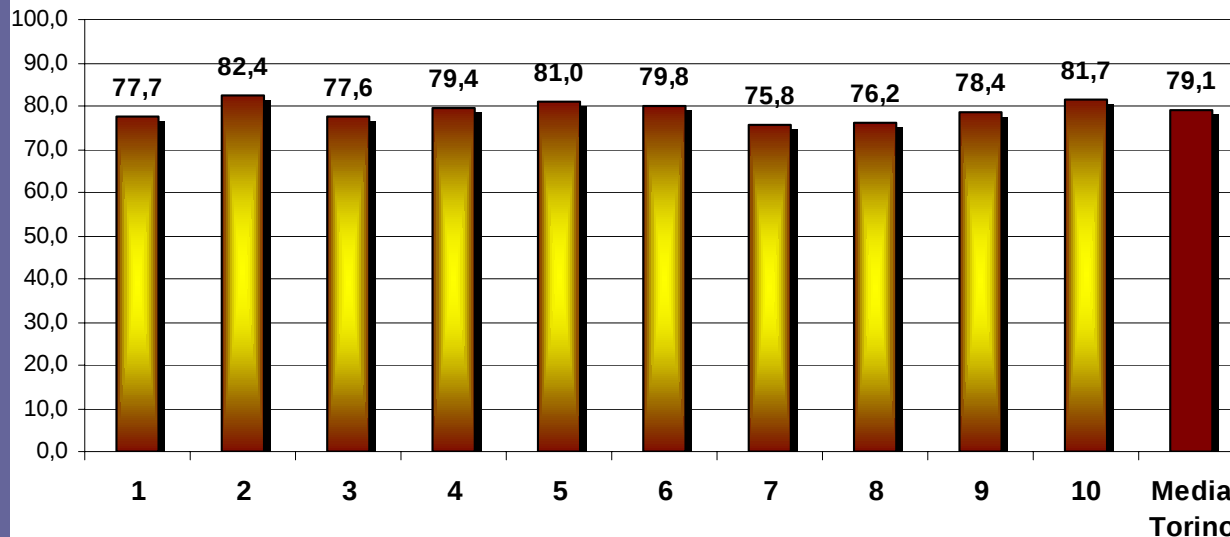
A Torino, la soddisfazione per il costo del servizio è notevolmente calata fra il 2003 ed il 2005 (-10%). Anche nell'area metropolitana ed in Provincia si registra, fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, un trend analogo. Il decremento più sensibile si è verificato nell'area metropolitana (-4.0%), mentre in Provincia il calo è stato leggermente più contenuto (-3.0%).

5.11. Soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza



Gli abitanti di tutte le aree considerate sono, in massima parte, soddisfatti per l'illuminazione delle strade nella loro zona di residenza. Sono leggermente più soddisfatti i torinesi (79.1%), seguiti a breve dagli abitanti dell'area metropolitana (78.2%) e da quelli della Provincia (76.9%).

5.11. Soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza (segue)

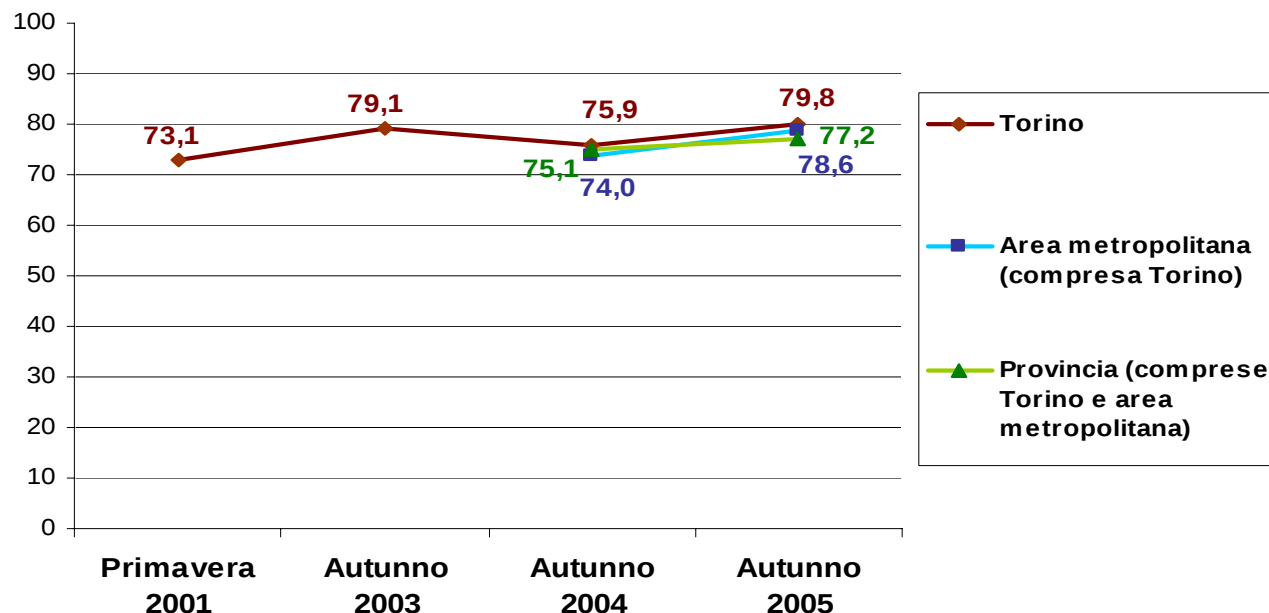


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

La maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni torinesi è soddisfatta per l'illuminazione delle strade della zona di residenza. La soddisfazione più elevata si riscontra nelle circoscrizioni 2 e 10, quella meno elevata nelle circoscrizioni 7 e 8. Anche in queste zone, comunque, i tre quarti degli intervistati valutano almeno abbastanza soddisfacente l'illuminazione delle strade della zona in cui vivono.

5.12. Soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza. Andamento primavera 2001 – autunno 2005



(Linee: percentuale di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so")

A livello torinese, la soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza è aumentato (+3.3) fra il 2004 ed il 2005, superando, anche se di poco, il livello registrato nel 2003. Anche nell'area metropolitana ed in Provincia si registra, nell'ultimo anno, un incremento della quota di abitanti soddisfatti per l'illuminazione delle strade (Area metropolitana= +4.7 %; Provincia= +2.0 %).

5.13. In conclusione

- La quasi totalità della popolazione torinese, dell'area metropolitana e della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta per il servizio di fornitura dell'energia elettrica. Il voto conferito al servizio supera il 7 in tutte e tre le aree considerate.
- Fra il 2004 ed il 2005, la soddisfazione complessiva per il servizio è lievemente calata fra gli abitanti di tutte e tre le popolazioni.
- La soddisfazione per la continuità di erogazione dell'energia, per la relazione con i clienti e per la chiarezza della bolletta è elevata. Nel passaggio dal 2004 al 2005, tuttavia, è diminuita, in tutte le aree territoriali, la quota di intervistati soddisfatti per la chiarezza delle bollette, mentre è rimasto stabile il numero di intervistati che valutano positivamente la continuità di fornitura del servizio. I giudizi positivi circa la relazione che l'azienda intrattiene con la clientela sono, a Torino e nell'area metropolitana, aumentati, mentre in Provincia non hanno subito rilevanti variazioni.

5.13. In conclusione (segue)

- Nel complesso, il giudizio espresso nei confronti dell'illuminazione delle strade è positivo. Nell'ultimo anno, la soddisfazione per tale caratteristica è aumentata in tutti i territori analizzati.
- Come nelle rilevazioni precedenti, gli intervistati esprimono insoddisfazione per il costo del servizio, ritenuto troppo elevato rispetto alla qualità del servizio dalla maggioranza assoluta di tutte e tre popolazioni intervistate.

6. La valutazione del servizio di erogazione del gas

Autunno 2005



6.0 La valutazione del servizio di erogazione del gas

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Passiamo al servizio di FORNITURA DEL GAS nel comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto d questo servizio?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il SERVIZIO DEL GAS con un voto da 1 a 10 (1=soddisfazione minima e 10= soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe?	No	Solo Torino	Sì	Sì	Sì
Quanto è soddisfatto della CONTINUITÀ DELLA FORNITURA del gas (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

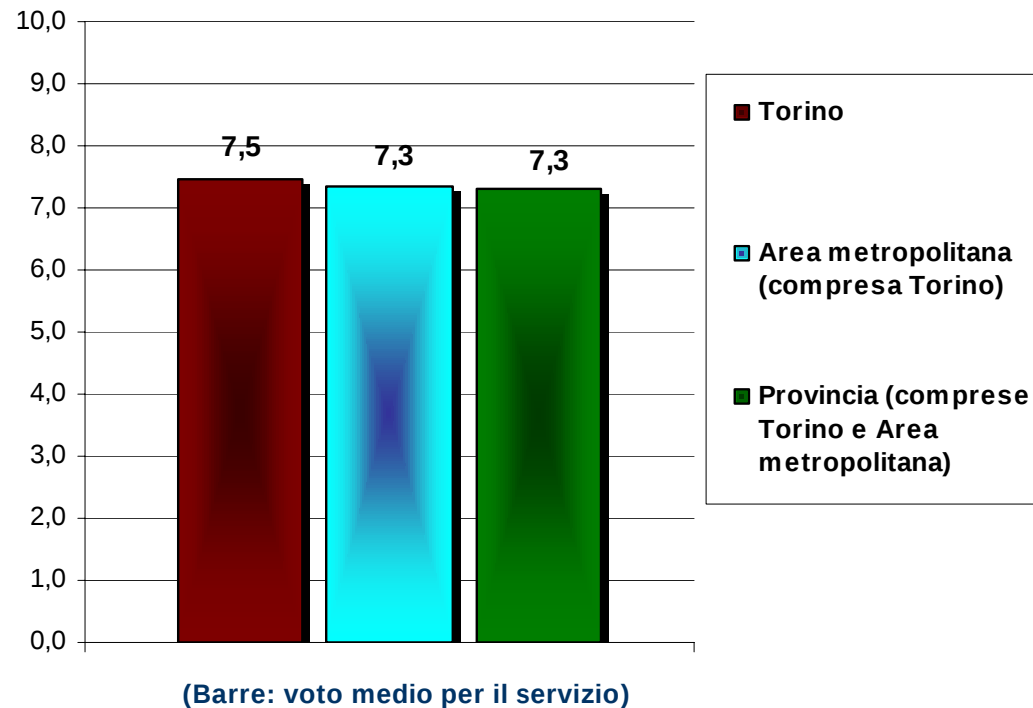
6.0 La valutazione del servizio di erogazione del gas (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice del gas (cioè quella che le invia le bollette) SI RELAZIONA CON LA CLIENTELA (servizio informazioni, telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
In che misura secondo lei la BOLLETTA del gas è CHIARA nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda del gas per informazioni, comunicazioni, reclami, ecc.?	No	No	No	No	No

6.0 La valutazione del servizio di erogazione del gas (segue)

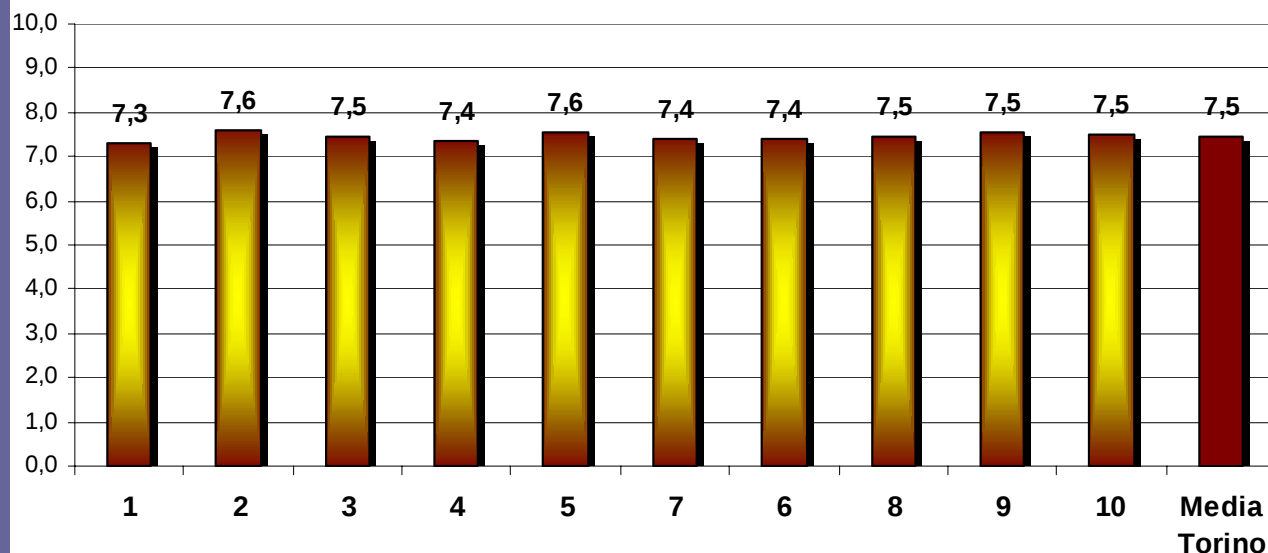
Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione gas?	No	Solo Torino	No	Sì	No

6.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede?



In tutti i territori considerati, il voto medio assegnato al servizio supera ampiamente il 7. La quota degli abitanti molto o abbastanza soddisfatti, inoltre, è di molto superiore a quella degli insoddisfatti (Torino=92.9 % ; Area metropolitana=89.1 % ; Provincia=85.4 %).

6.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede? (segue)

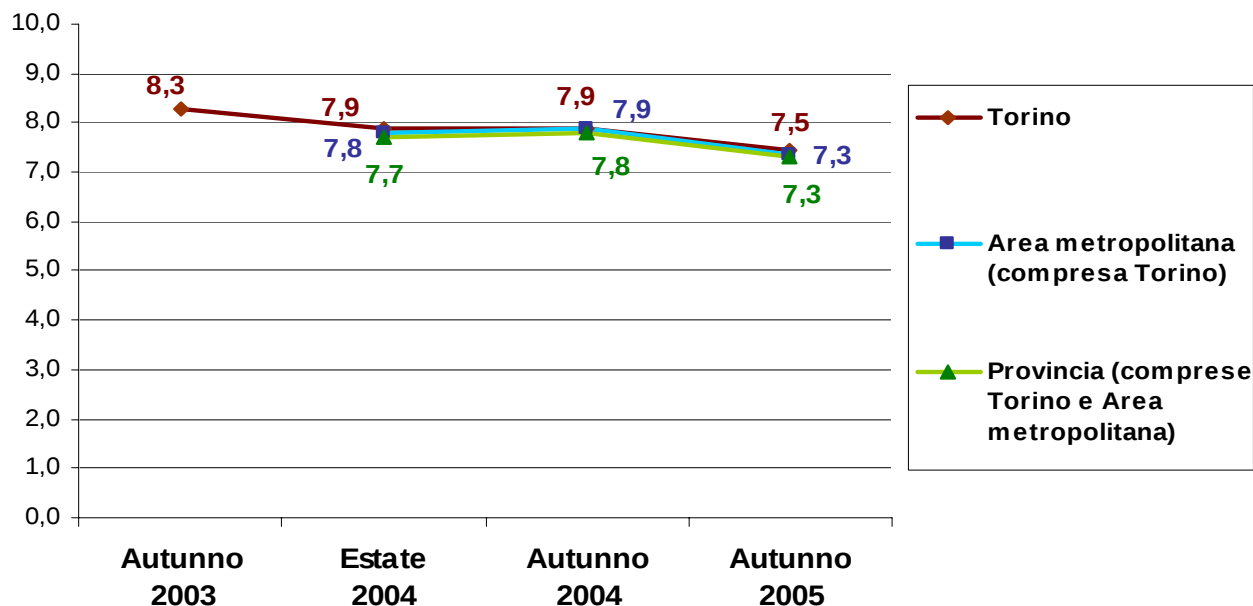


(Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

In tutte le circoscrizioni torinesi, il livello di soddisfazione per il servizio di erogazione del gas supera ampiamente il 7. Non si registrano rilevanti differenze territoriali.

6.2. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede?

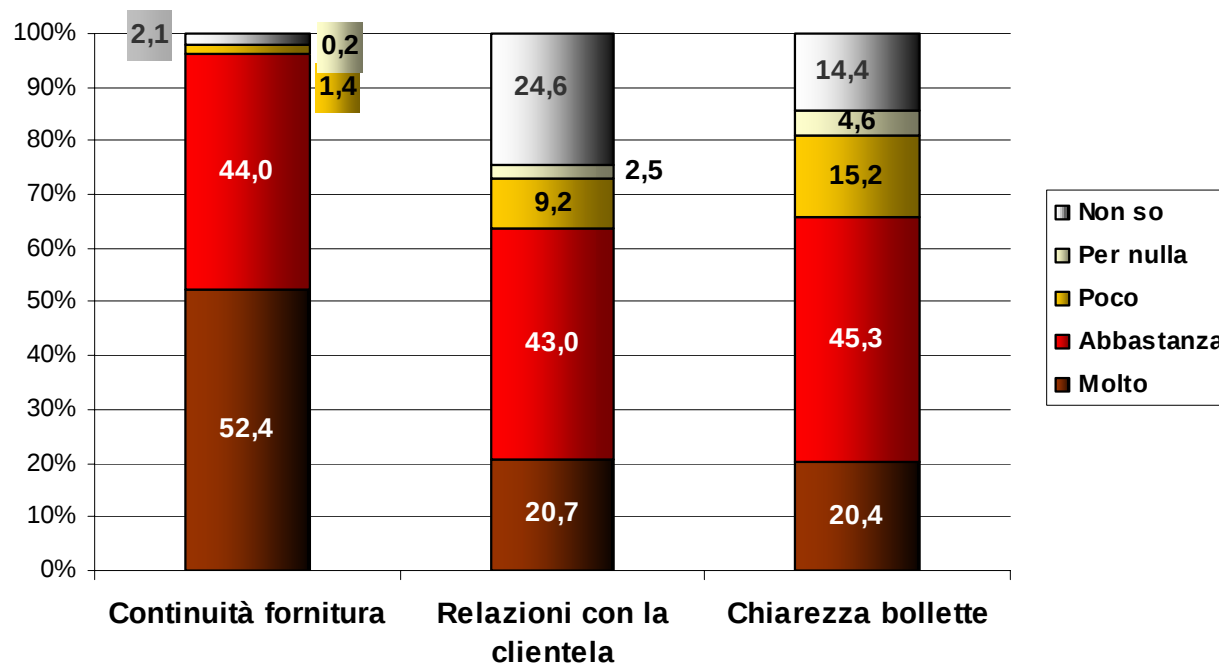
Andamento autunno 2003 – autunno 2005



(Linee: valutazione media del servizio)

Il livello di soddisfazione medio per il servizio è leggermente diminuito fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005 in tutte le aree territoriali considerate (Torino=-0.4; Area metropolitana=-0.6; Provincia-0.5).

6.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino



La continuità di fornitura del gas viene valutata molto o abbastanza positivamente da circa il 95 % della popolazione residente a Torino. Relativamente più ridotta è la quota di torinesi che si dicono molto o abbastanza soddisfatti per il modo in cui l'azienda si relaziona con la clientela e per la chiarezza delle bollette. Tale quota, comunque, rappresenta circa il 60 % della popolazione.

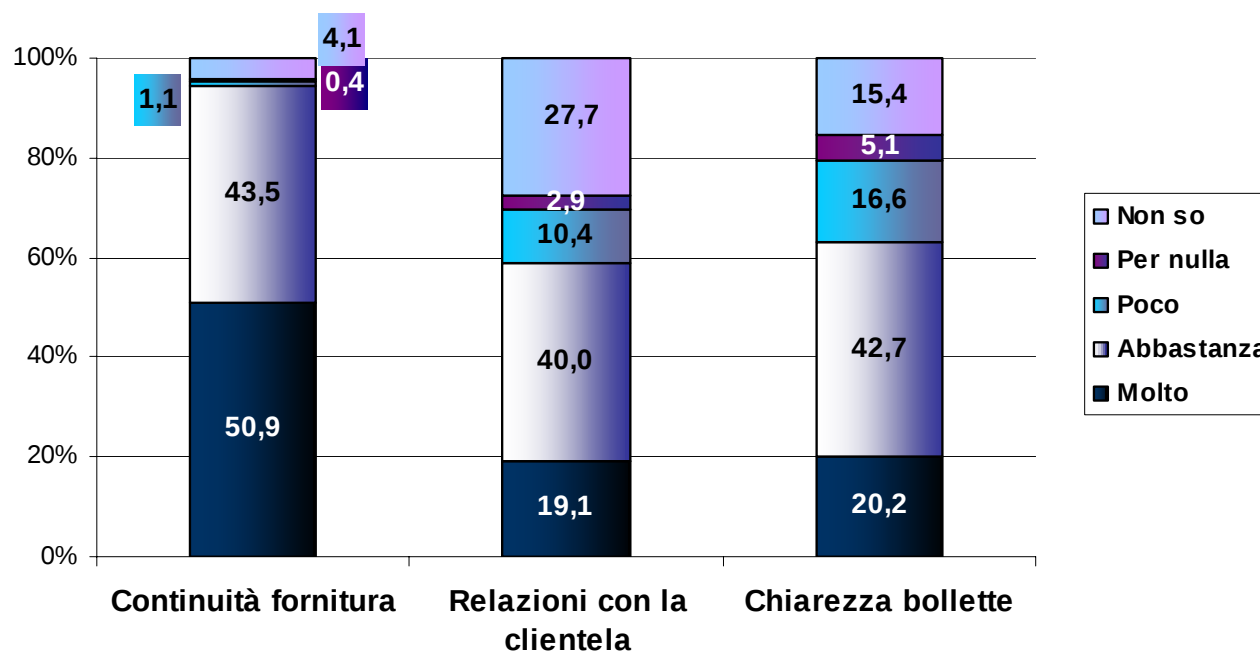
6.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino (segue)

	Continuità erogazione	Relazioni con la clientela	Chiarezza bollette
1. Centro – Crocetta	-0,4%	-3,4%	-6,0%
2. Santa Rita – Mirafiori	-2,5%	-1,4%	-3,1%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+2,5%	+0,5%	+1,4%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	-2,5%	+0,2%	-3,8%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-1,2%	-1,2%	+3,6%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+1,6%	-2,3%	+2,8%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+1,4%	+4,3%	+1,0%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavour	+0,6%	+4,4%	+1,1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+0,4%	+0,6%	+1,1%
10. Mirafiori Sud	+0,1%	+1,5%	+1,0%
Media Torino	96,4%	63,6%	65,7%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle circoscrizioni)

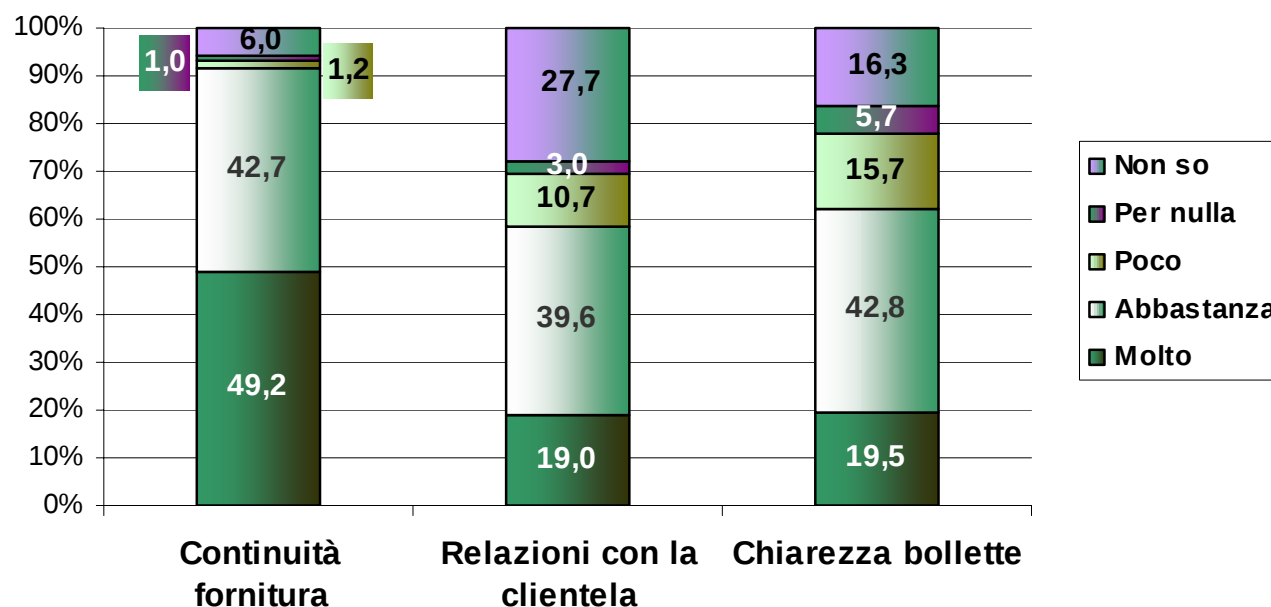
Rispetto alla media torinese, gli abitanti delle circoscrizioni 6, 7 e, soprattutto, quelli della circoscrizione 3 risultano essere più soddisfatti per quanto riguarda la continuità di erogazione del servizio, mentre i residenti delle circoscrizioni 2, 4 e 5 sono i meno soddisfatti. Le valutazioni positive relative alla relazioni con la clientela sono particolarmente diffuse fra coloro che risiedono nelle circoscrizioni 7 e 8 e meno diffuse fra gli abitanti della circoscrizione 1. Fra questi ultimi, poi, la quota di intervistati soddisfatti per la chiarezza delle bollette è sensibilmente inferiore alla media cittadina. Situazione analoga nelle circoscrizioni 4 e 2. La chiarezza delle bollette viene invece valutata positivamente soprattutto dalle circoscrizioni 5 e 6.

6.4. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Area metropolitana (compresa Torino)



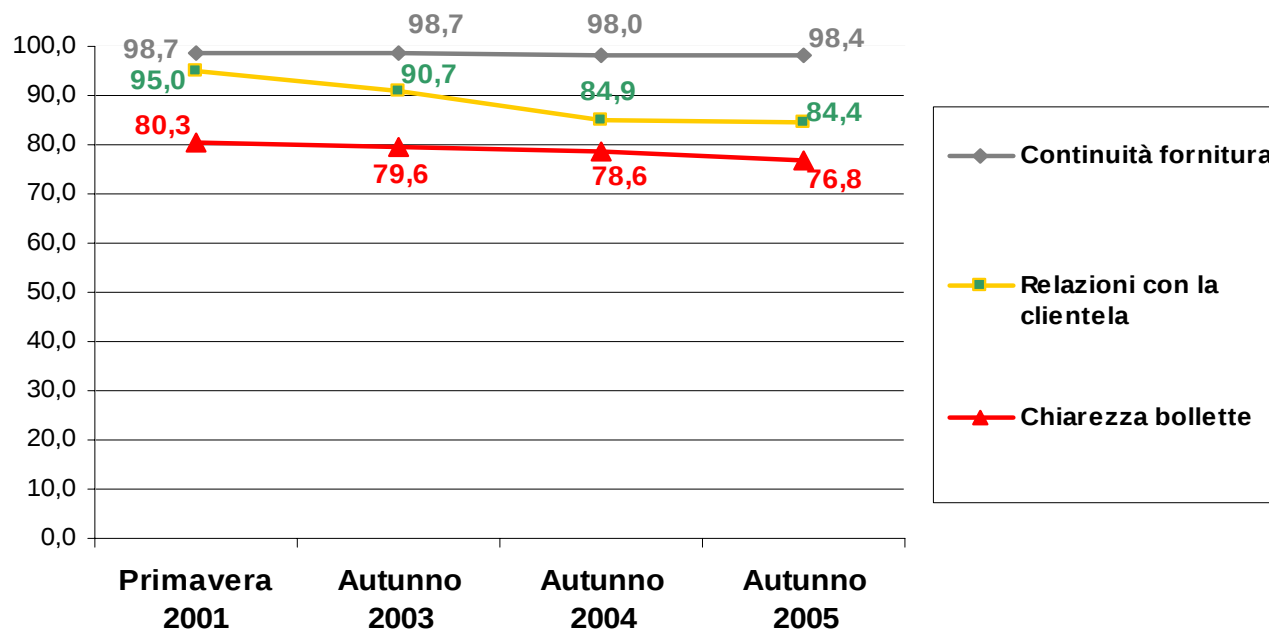
Anche nell'area metropolitana è particolarmente elevata (94.4%) la quota di intervistati che si dicono molto o abbastanza soddisfatti per la continuità di fornitura del gas. Il modo in cui l'azienda si relaziona con la clientela e la chiarezza delle bollette vengono giudicate molto o abbastanza positivamente da circa 6 persone su 10.

6.5. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)



Così come si è registrato a Torino e nell'area metropolitana, la stragrande maggioranza degli abitanti della Provincia (91,8%) sono molto o abbastanza soddisfatti per la continuità di fornitura del gas e circa il 60% degli intervistati esprime un giudizio molto o abbastanza positivo per le relazioni che l'azienda intrattiene con il pubblico e per la chiarezza delle bollette.

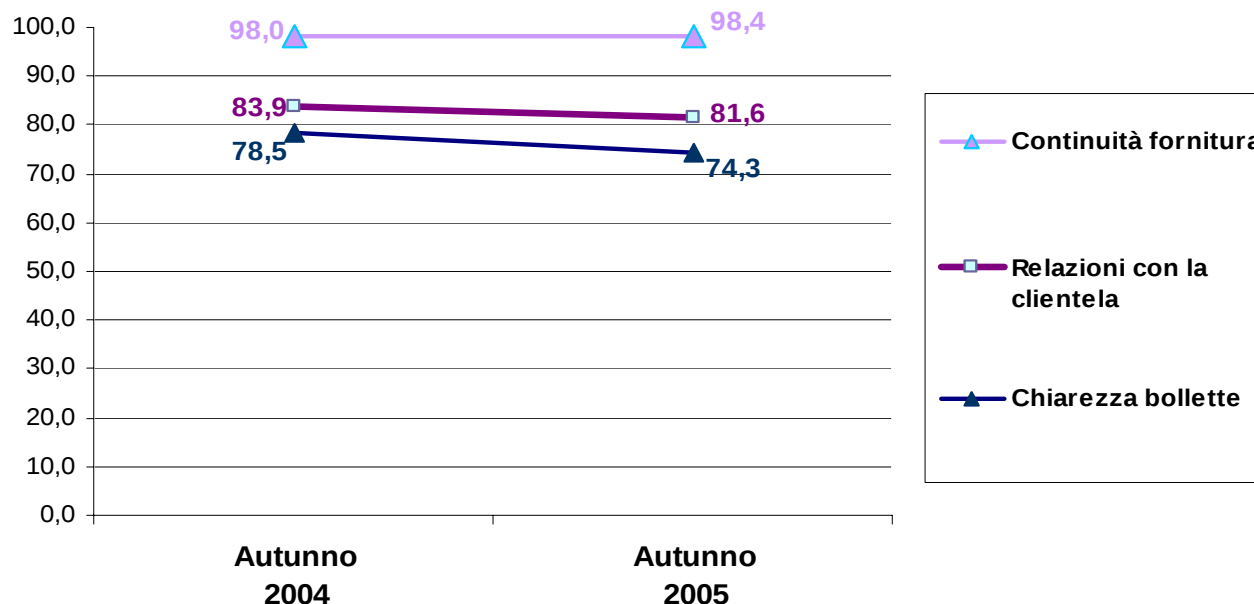
6.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)



(Linee: percentuale di risposte "Molto soddisfatto" e "Abbastanza soddisfatto". Dati al netto dei "Non so")

A Torino, la soddisfazione per la continuità di fornitura del gas e quella per la relazione che l'azienda intrattiene con la clientela sono rimaste sostanzialmente stabili fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005. È leggermente diminuita, invece, la soddisfazione per la chiarezza delle bollette (-1.8%).

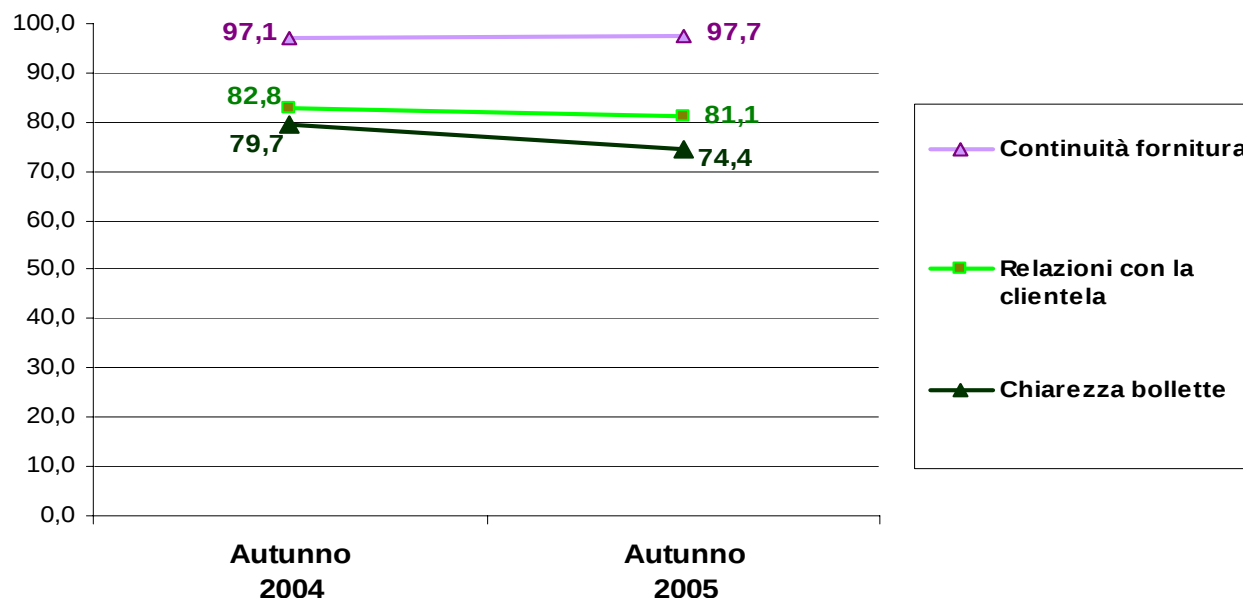
6.7. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



(Linee: percentuale di risposte "Molto soddisfatto" e "Abbastanza soddisfatto". Dati al netto dei "Non so")

Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, si è verificata una diminuzione degli abitanti dell'area metropolitana che si dicono molto o abbastanza soddisfatti per la relazione che l'azienda ha con la clientela (-2.3%), così come è diminuita, ma in modo più sensibile, la quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per la chiarezza delle bollette (-4.1%). È inoltre rimasta sostanzialmente immutata la quota di intervistati soddisfatti per la continuità di fornitura del gas.

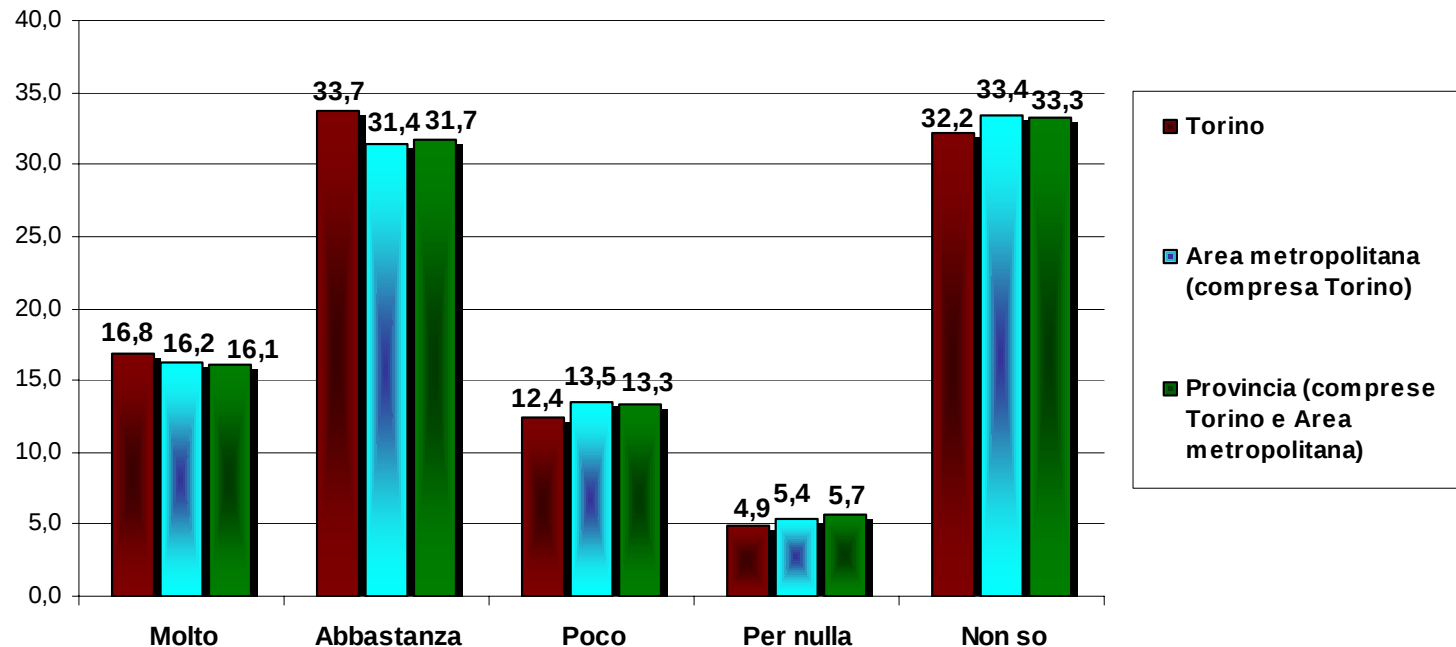
6.8. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



(Linee: percentuale di risposte "Molto soddisfatto" e "Abbastanza soddisfatto". Dati al netto dei "Non so")

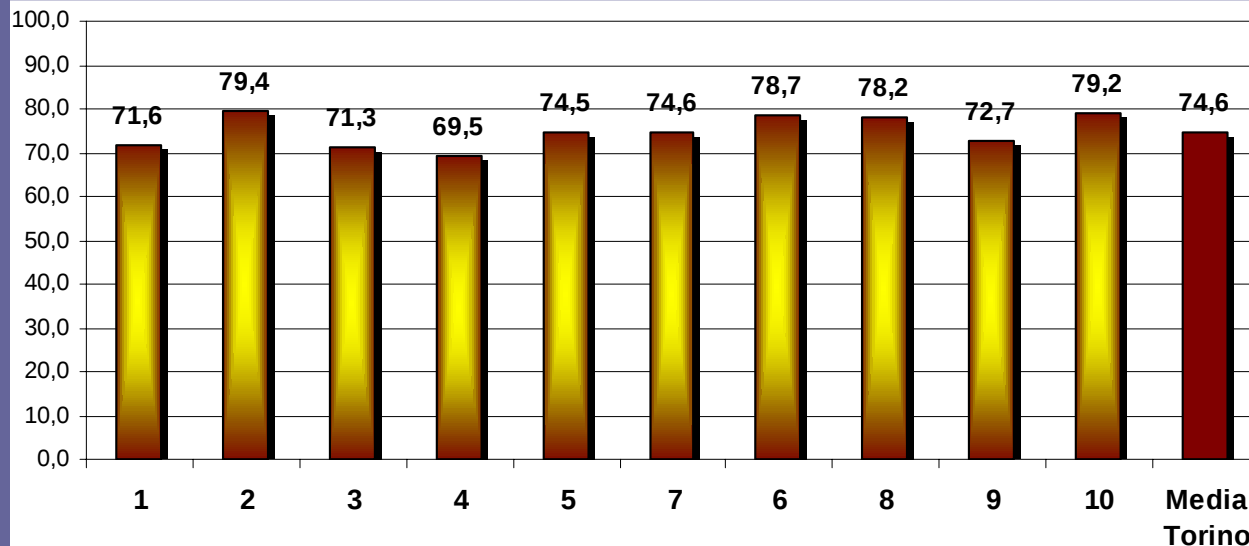
Anche in Provincia, così come nell'area metropolitana, si è verificato, nell'ultimo anno, un decremento di coloro che si dichiarano soddisfatti per la relazione con la clientela (-1.7%) e, soprattutto, di coloro che esprimono giudizi positivi circa la chiarezza delle bollette (-5.2%). È invece rimasta sostanzialmente stabile la quota di intervistati che si dicono soddisfatti per la continuità di fornitura del gas.

6.9. Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda per informazioni, comunicazioni, reclami?



La maggioranza assoluta dei torinesi e la maggioranza relativa degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia ritengono che sia molto o abbastanza facile contattare l'azienda per ottenere informazioni o sporgere reclami (Torino=50.5%; Area metropolitana=47.6%; Provincia=47.7%). Alta è la quota di coloro che affermano di non avere sufficienti informazioni in merito: tale quota supera infatti il 30% in tutti i territori analizzati.

6.9. Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda per informazioni, comunicazioni, reclami? (segue)

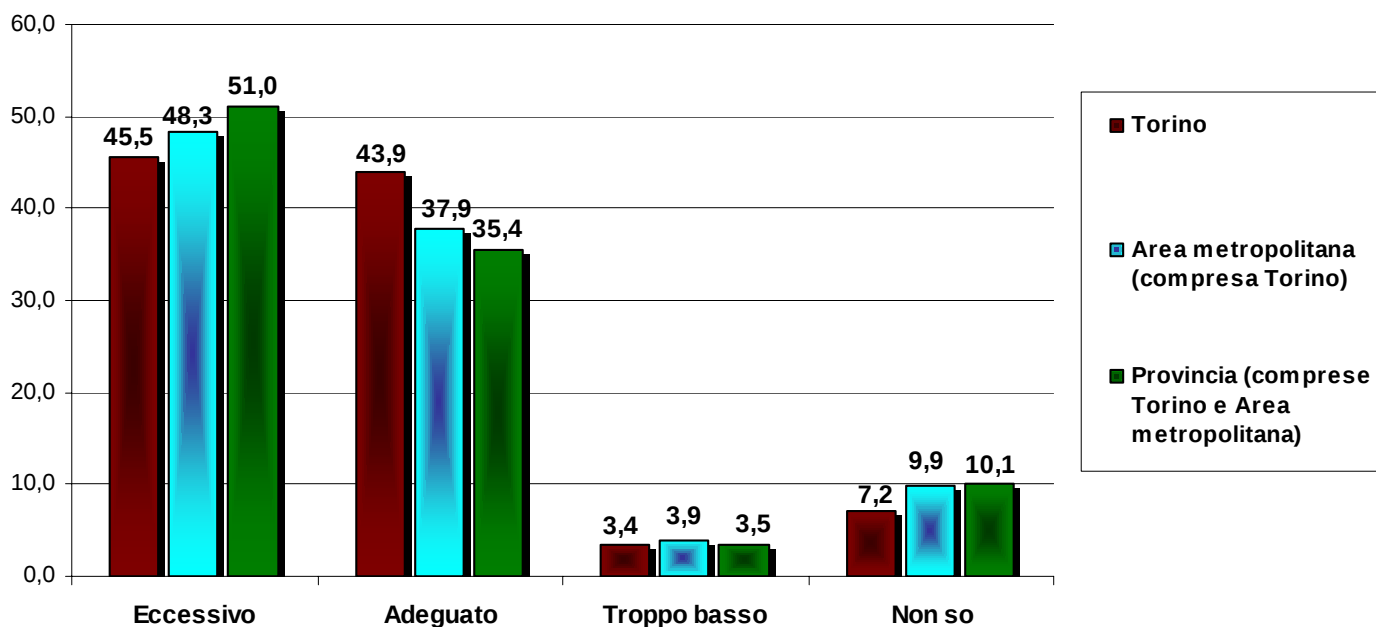


1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte "Molto" e "Abbastanza", al netto dei "Non so". Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

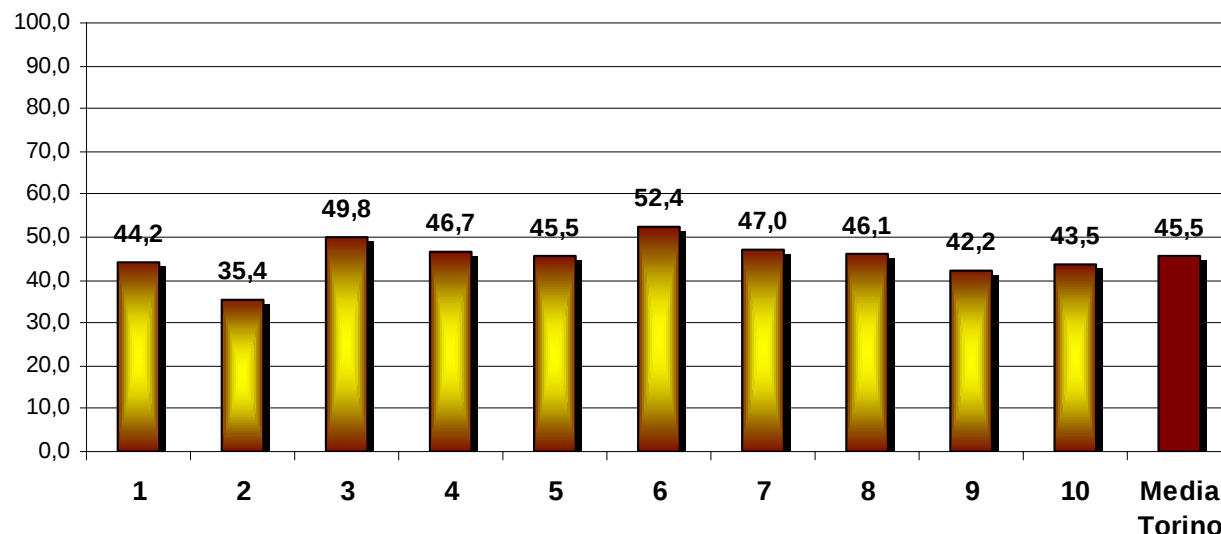
Sono quattro le circoscrizioni che, con maggior frequenza rispetto alla media torinese, ritengono facile contattare l'azienda erogatrice del gas. Si tratta delle circoscrizioni 2, 6, 8 e 10. Opposta, invece, la situazione nelle circoscrizioni 1, 3, 4 e 9.

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



Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio viene considerato eccessivo dalla maggioranza relativa degli abitanti dell'area metropolitana (48.3%) e dalla maggioranza assoluta dei residenti in Provincia (51.0%). A Torino, invece, la quota di intervistati che lo ritengono adeguato o addirittura troppo basso è leggermente superiore a quella di chi lo definisce troppo elevato (+1.8%).

6.10. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)



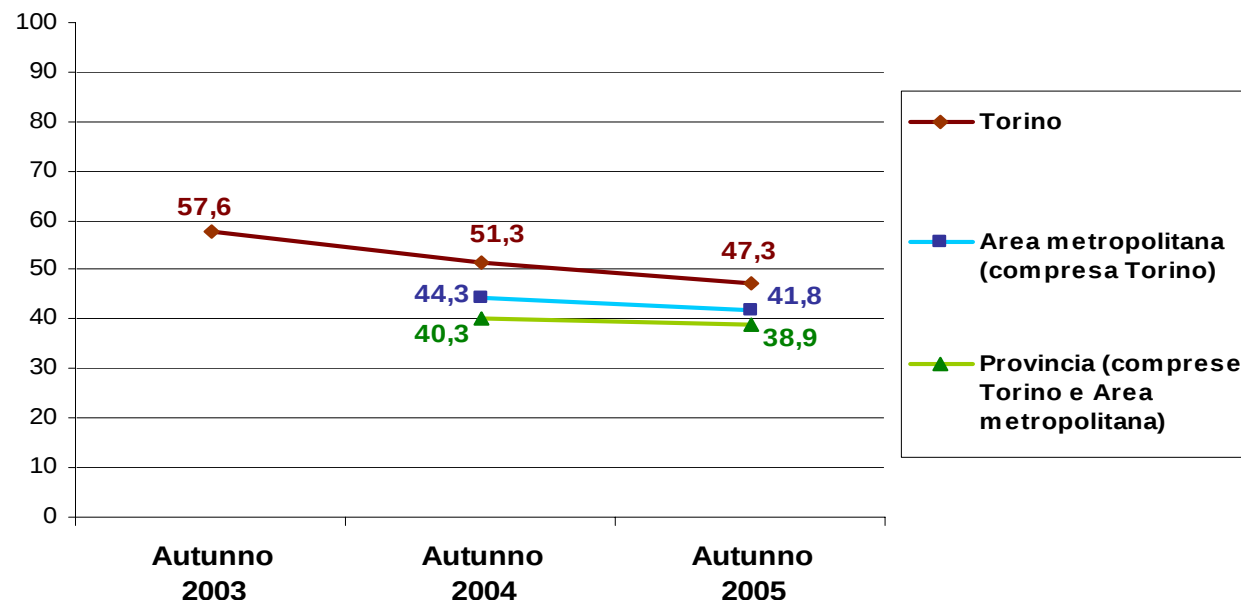
1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte “È eccessivo rispetto alla qualità del servizio”. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Gli abitanti delle circoscrizioni 1, 9, 10 e, soprattutto, 2 sono maggiormente soddisfatti del costo del servizio rispetto alla media torinese. Al contrario, coloro che risiedono nelle circoscrizioni 3, 4, 7 e, soprattutto, 6 lo definiscono eccessivo con minor frequenza rispetto agli abitanti considerati nel loro complesso.

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

Andamento autunno 2003 – autunno 2005



(Linea: percentuale di risposte "È giusto per la qualità del servizio" o "Costa troppo poco per la qualità del servizio")

In tutti i territori analizzati, è calata, nell'ultimo anno, la quota di intervistati che si dicono soddisfatti per il costo del servizio, ritenendolo adeguato o addirittura troppo basso in relazione alla sua qualità. Il decremento maggiore si è verificato a Torino (-4.0%). Nell'area metropolitana la quota è calata di circa 2.5 punti percentuali, mentre in Provincia il calo è stato più contenuto (-1.4%).

6.12. In conclusione

- La valutazione complessiva del servizio di erogazione del gas è positiva. La quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per il servizio costituisce circa il 90% della popolazione in tutte le aree territoriali analizzate. Su una scala da 1 a 10, il servizio ottiene sistematicamente un voto superiore al 7.
- Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, il livello di soddisfazione per il servizio ha tuttavia subito un leggero decremento.
- Nel complesso, gli intervistati esprimono soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. La dimensione che raccoglie maggiori consensi è la continuità di fornitura del gas, valutata positivamente da circa il 90% degli abitanti in tutti i territori considerati. Seguono la chiarezza della bolletta e la qualità delle relazioni con la clientela intrattenute dall'azienda erogatrice del servizio.

6.12. In conclusione (segue)

- Nell'ultimo anno, la soddisfazione per la chiarezza delle bollette è diminuita. Il calo più sensibile si è registrato nell'area metropolitana ed in Provincia. Più contenuto il decremento a Torino. La valutazione della relazione con la clientela si è fatta più severa nell'area metropolitana ed in Provincia, mentre è rimasta sostanzialmente immutata a Torino. Stabile la soddisfazione per la continuità di fornitura del servizio in tutte le aree territoriali.
- La maggioranza assoluta dei torinesi e la maggioranza relativa degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia ritengono che sia facile contattare l'azienda per ottenere informazioni o sporgere reclami.

6.12. In conclusione (segue)

- La maggioranza relativa degli abitanti dell'area metropolitana e la maggioranza assoluta dei residenti in Provincia considerano eccessivo, in relazione alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione del gas. A Torino, invece, vi è maggiore soddisfazione per le tariffe applicate al servizio: la quota di intervistati che lo ritengono adeguato o addirittura troppo basso è leggermente superiore a quella di chi lo considera troppo elevato.
- Rispetto all'autunno 2004, è diminuito il numero di intervistati soddisfatti per il rapporto qualità/costo del servizio. Il calo maggiore si è registrato a Torino.

7. La valutazione del servizio di riscaldamento

Autunno 2005



7.0 La valutazione del servizio di riscaldamento

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
Passiamo ora al servizio di riscaldamento. Qual è la forma di riscaldamento dell'appartamento in cui abita?	Solo Torino, parziale	Solo Torino	No	Sì	Sì
Quanto è soddisfatto del Suo sistema di riscaldamento?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
A prescindere dal sistema di riscaldamento che lei ha attualmente, potendo scegliere quale sarebbe il sistema di riscaldamento che lei preferirebbe per l'abitazione in cui vive?	Solo Torino, parziale	Solo Torino	No	Sì	No
(Solo a chi non ha il teleriscaldamento) Lei ha mai sentito parlare del teleriscaldamento?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No

7.0 La valutazione del servizio di riscaldamento (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
(Solo a chi non ha il teleriscaldamento e lo conosce) In linea di massima, qual è il suo giudizio, anche solo per quello che ha sentito dire, sul teleriscaldamento?	Solo Torino	Solo Torino	No	Sì	No
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) Quindi quanto è soddisfatto del servizio di teleriscaldamento?	No	No	No	No	No
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il teleriscaldamento con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	No	No	No	No

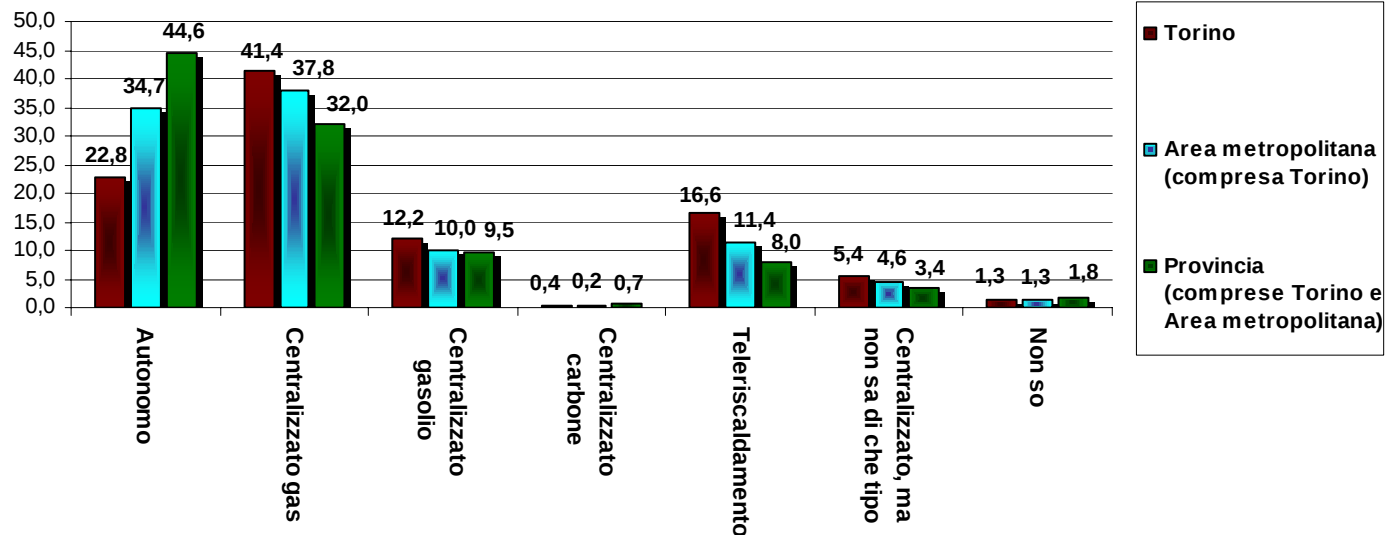
7.0 La valutazione del servizio di riscaldamento (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) Quanto è soddisfatto della CONTINUITÀ DELLA FORNITURA del teleriscaldamento (assenza di interruzioni, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	No	No	No	No	No
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice del teleriscaldamento SI RELAZIONA CON LA CLIENTELA (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?	No	No	No	No	No

7.0 La valutazione del servizio di riscaldamento (segue)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003	Confrontabilità con l'estate 2004	Confrontabilità con l'autunno 2004	Confrontabilità con l'estate 2005
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda che le fornisce il teleriscaldamento per informazioni, comunicazioni, reclami, ecc.?	No	No	No	No	No
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) Quanto ritiene adeguato il costo del teleriscaldamento?	No	No	No	No	No
(Solo a chi ha il teleriscaldamento) In che misura secondo lei LA BOLLETTA del teleriscaldamento è CHIARA nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	No	No	No	No	No

7.1. Forma di riscaldamento dell'abitazione



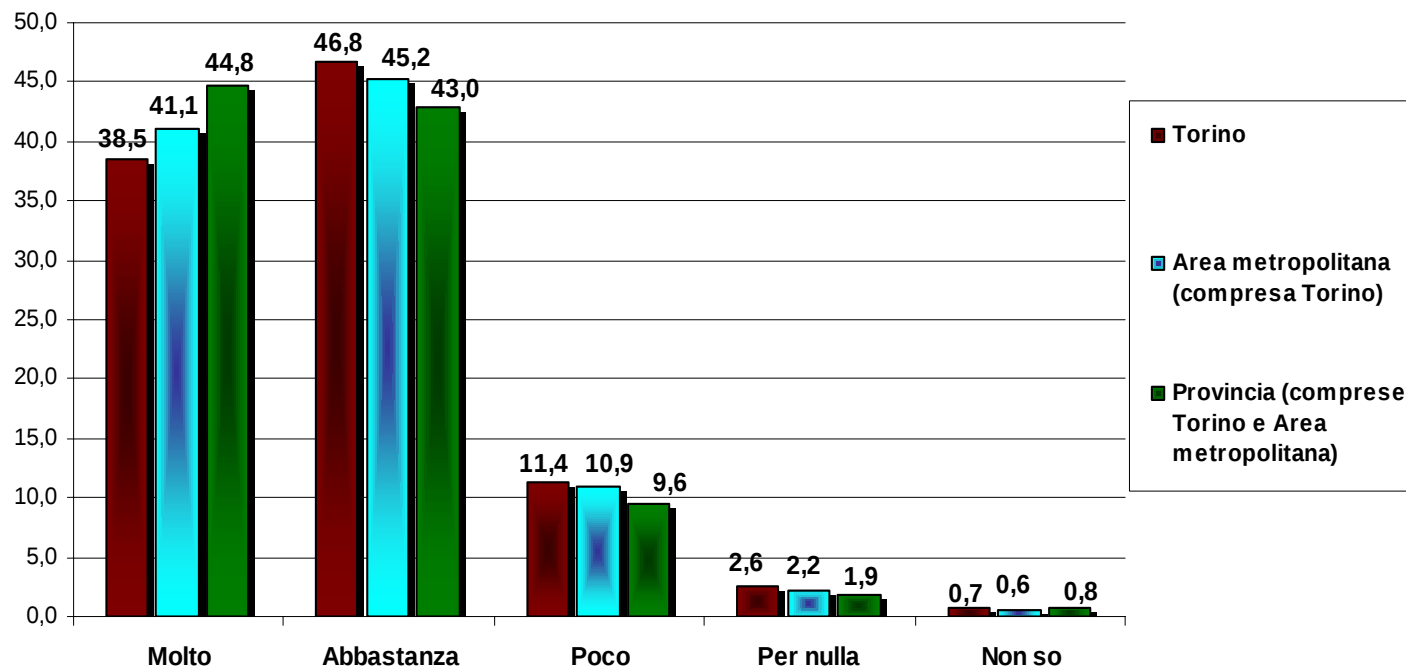
Il riscaldamento autonomo è particolarmente diffuso in Provincia, dove è posseduto dalla maggioranza relativa della popolazione. La quota di intervistati che dispongono di tale forma di riscaldamento diminuisce sensibilmente nell'area metropolitana (-9.9% rispetto alla Provincia) e, soprattutto, a Torino (-21.7% rispetto alla Provincia e -11.8% rispetto all'area metropolitana). Il riscaldamento centralizzato a gas, invece, è il sistema più diffuso nel capoluogo piemontese. Tale sistema è meno frequente nell'area metropolitana (-3.6% rispetto a Torino) ed in Provincia (-9.3% rispetto a Torino e -5.8% rispetto all'area metropolitana). Il teleriscaldamento è posseduto da circa due torinesi su dieci. Tale quota diminuisce quando si considera l'area metropolitana (-5.2% rispetto a Torino) e si riduce ulteriormente in Provincia (-8.6% rispetto a Torino e -3.4% rispetto all'area metropolitana). Il sistema centralizzato a gasolio è utilizzato da circa il 12% dei torinesi e da una quota di poco inferiore di residenti dell'area metropolitana (10%) e della Provincia (9.5%). In tutti territori analizzati, una quota ridotta di intervistati possiede il sistema a carbone.

7.1. Forma di riscaldamento dell'abitazione (segue)

	Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
1. Centro – Crocetta	+8,6%	+1,0%	+6,0%	+0,1%	-15,6%
2. Santa Rita – Mirafiori	-11,6%	-22,6%	-3,2%	-0,3%	+37,6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+1,2%	+10,3%	+3,7%	+0,6%	-15,8%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	-0,2%	+13,8%	+2,8%	+0,2%	-16,5%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-9,5%	+12,8%	-1,0%	-0,2%	-2,1%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+9,5%	+9,2%	-1,3%	+0,0%	-17,4%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+16,9%	+0,9%	+0,4%	-0,4%	-17,8%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+7,2%	-2,4%	+4,4%	+0,0%	-9,3%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	-15,6%	-19,9%	-6,8%	+0,2%	+42,0%
10. Mirafiori Sud	-1,6%	-26,8%	-9,8%	-0,4%	+38,6%
Media Torino	24,5%	44,3%	13,0%	0,4%	17,8%

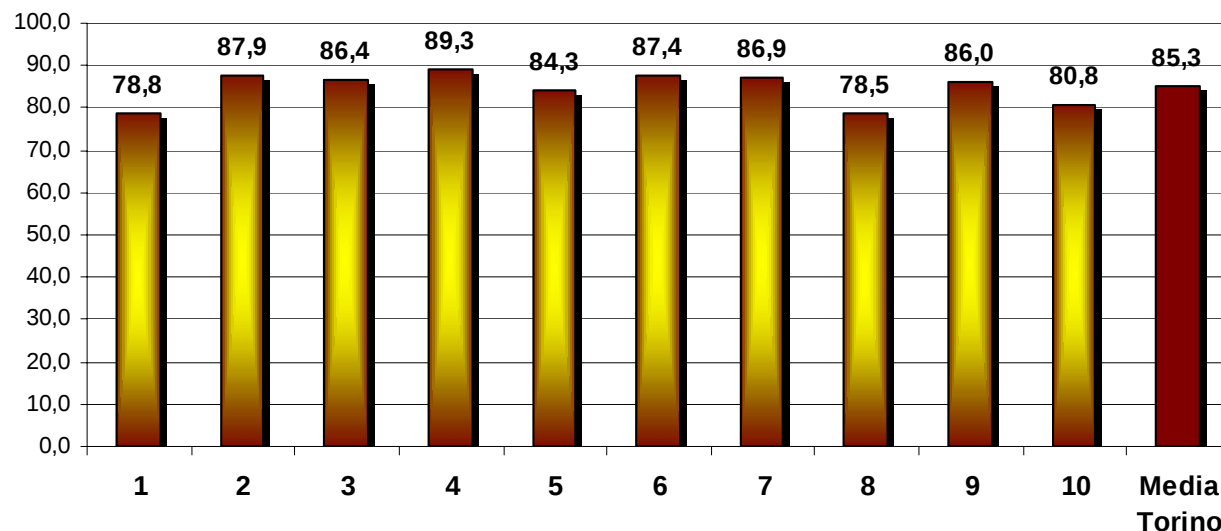
Le circoscrizioni in cui il riscaldamento autonomo è più diffuso sono la 1, la 6, la 8 e, soprattutto, la 7. Il riscaldamento centralizzato a gas, invece, è particolarmente frequente nelle abitazioni delle circoscrizioni 3, 4, 5 e 6, mentre quello a gasolio nelle circoscrizioni 3, 4 e, soprattutto, 1 e 8. Il teleriscaldamento, invece, è diffuso in particolar modo nelle circoscrizioni 2, 9 e 10. Non si registrano rilevanti differenze territoriali per quanto riguarda la diffusione del sistema centralizzato a carbone.

7.2. Soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto



Senza rilevanti differenze territoriali, gli abitanti di tutte le popolazioni intervistate sono, in larga maggioranza (oltre l'85%), molto o abbastanza soddisfatti per il sistema di riscaldamento posseduto.

7.2. Soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto (segue)



1. Centro – Crocetta
2. Santa Rita – Mirafiori
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4. San Donato – Campidoglio – Parella
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9. Lingotto – Nizza Millefonti
10. Mirafiori Sud

(Barre: percentuale di Molto o Abbastanza soddisfatti. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni più soddisfatte per il proprio sistema di riscaldamento sono soprattutto la 2 e la 4. Quelle meno soddisfatte sono soprattutto la 1, la 8 e la 10.

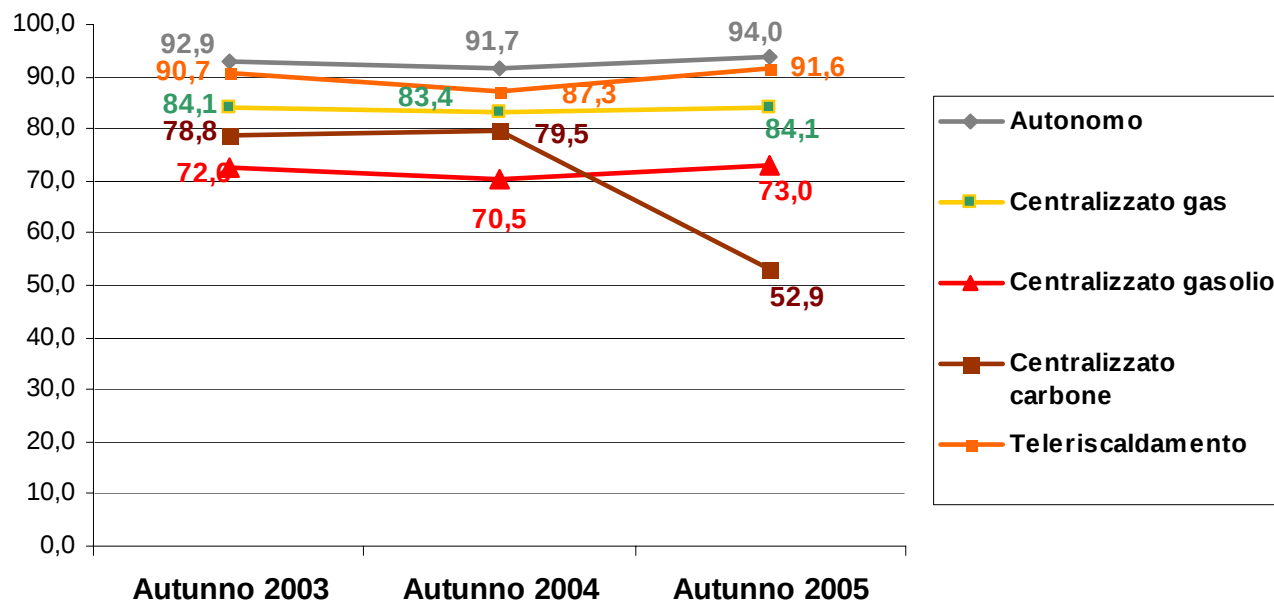
7.3. Soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto per tipo di riscaldamento di cui si dispone

	Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
Torino	94,0%	84,1%	73,0%	52,9%	91,6%
Area metropolitana (compresa Torino)	94,8%	84,2%	71,1%	52,1%	89,6%
Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)	94,7%	85,0%	71,9%	89,0%	89,7%

(In cella: percentuale di Molto e Abbastanza soddisfatti. Dati al netto dei "Non so")

In tutte le aree analizzate, la soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto è più elevata fra chi dispone del riscaldamento autonomo. La quota di intervistati soddisfatti è leggermente più piccola fra coloro che dispongono del teleriscaldamento, diminuisce di poco quando si considerano coloro che usufruiscono del sistema centralizzato a gas e cala ulteriormente fra gli intervistati che possiedono il riscaldamento centralizzato a gasolio. Rispetto alle altre forme di riscaldamento, il sistema a carbone è quello che soddisfa, a Torino e nell'area metropolitana, una quota più ridotta di persone.

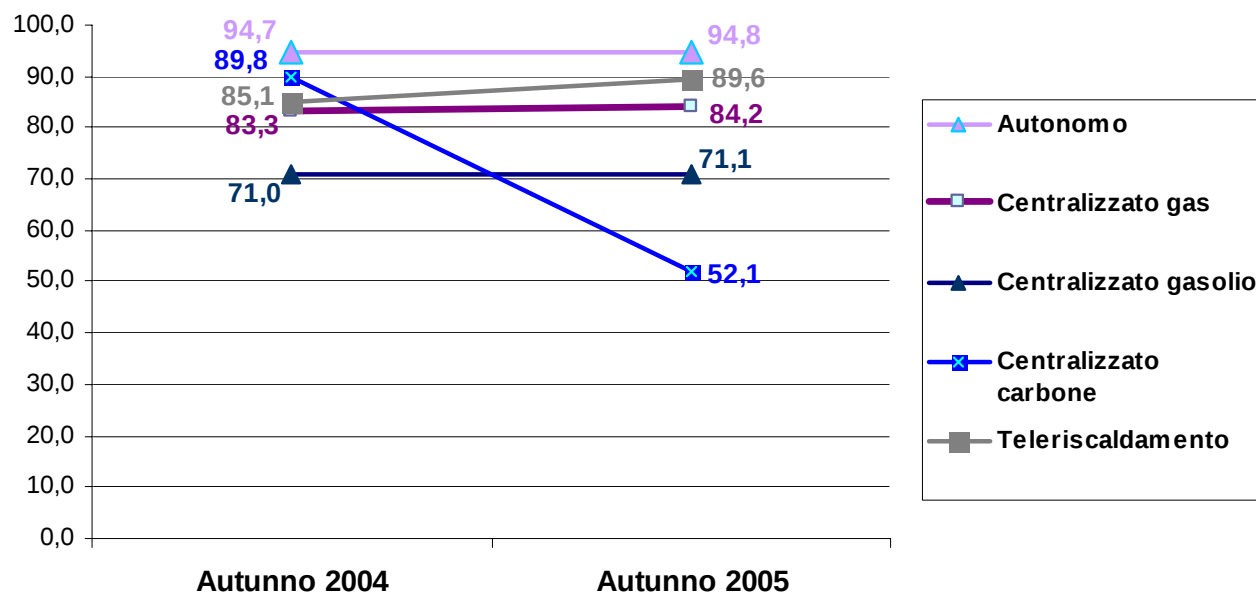
7.4 Soddisfazione per tipo di riscaldamento: Andamento autunno 2003 – autunno 2005 (Torino)



(Barre: percentuale di Molto e Abbastanza soddisfatti. Dati al netto dei "Non so")

Rispetto all'autunno 2004, il sistema di riscaldamento autonomo, quello centralizzato a gasolio e, soprattutto, il teleriscaldamento hanno ottenuto, a Torino, un maggior numero di giudizi positivi (riscaldamento autonomo=+2.3%; sistema centralizzato a gasolio=+2.5%; teleriscaldamento=+4.3%). Si è verificata, invece, una notevole riduzione dei torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il sistema centralizzato a carbone (-26.6%). La soddisfazione per le altre forme di riscaldamento è rimasta sostanzialmente stabile.

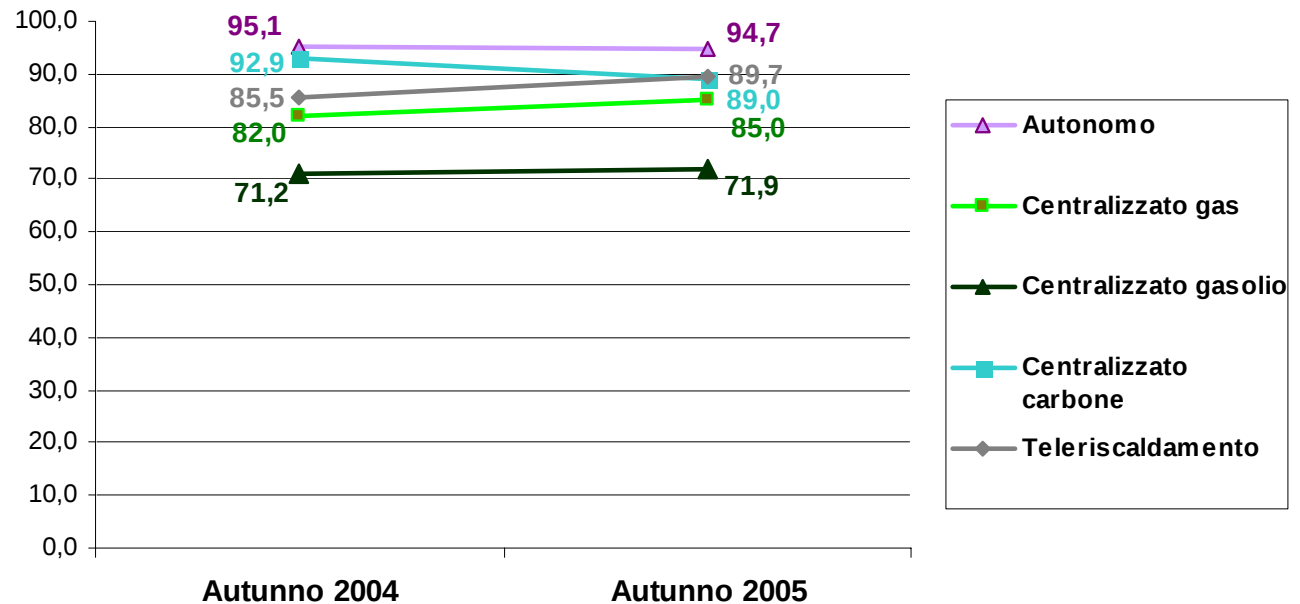
7.5. Soddisfazione per tipo di riscaldamento: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



(Barre: percentuale di Molto e Abbastanza soddisfatti. Dati al netto dei “Non so”)

Il numero di abitanti dell'area metropolitana soddisfatti per il teleriscaldamento è cresciuto di 4.5 punti percentuali fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005, mentre è diminuita in modo consistente la quota di intervistati molto o abbastanza soddisfatti per il sistema di riscaldamento a carbone (-37.7%). Non è mutata, invece, la soddisfazione per le altre forme di riscaldamento.

7.6. Soddisfazione per tipo di riscaldamento: Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



(Barre: percentuale di Molto e Abbastanza soddisfatti. Dati al netto dei "Non so")

Nel corso di un anno, si è verificato un aumento degli abitanti della Provincia molto o abbastanza soddisfatti per il sistema centralizzato a gas (+3.0 %) e per il teleriscaldamento (+4.2 %). È diminuito invece il numero di abitanti che si dicono molto o abbastanza soddisfatti per il sistema centralizzato a carbone (-3.9 %). La soddisfazione per le altre forme di riscaldamento è rimasta sostanzialmente stabile.

7.7. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto

	Autonomo	Centralizzato gas	Centralizzato gasolio	Centralizzato carbone	Teleriscaldamento	Senza preferenze
Torino	56,5%	12,3%	3,0%	0,2%	20,0%	8,1%
Area metropolitana (compresa Torino)	57,8%	13,7%	2,1%	0,1%	17,1%	9,1%
Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)	59,9%	13,5%	2,7%	0,2%	13,7%	10,1%

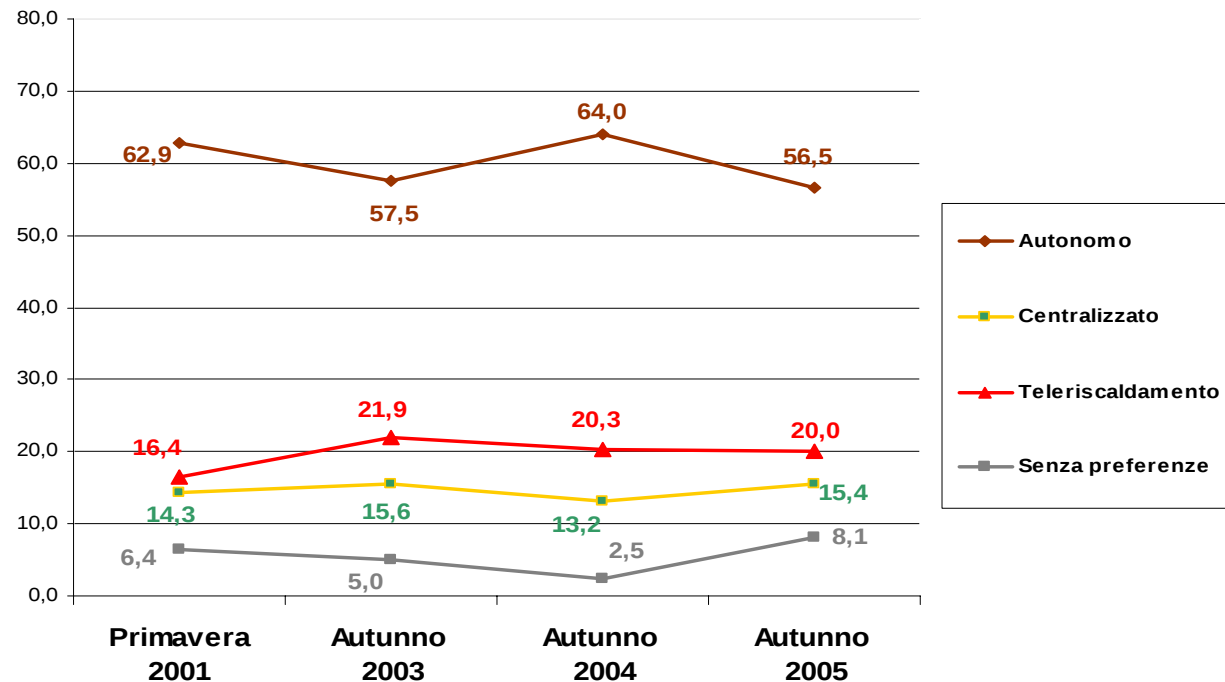
Il sistema di riscaldamento autonomo è la forma di riscaldamento preferito dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni analizzate. La quota di coloro che lo prediligono è più alta in Provincia (59.9%), diminuisce leggermente nell'area metropolitana (-2.1% rispetto alla Provincia) e si riduce ulteriormente a Torino (-3.5% rispetto alla Provincia e -1.3% rispetto all'area metropolitana). Segue il teleriscaldamento prediletto da circa un quinto dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana e dal 13.7 % dei residenti in Provincia.

7.7. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto (segue)

	Autonomo	Centralizza to gas	Centralizzato gasolio	Centralizza to carbone	Teleriscaldamento	Senza preferenze
1. Centro – Crocetta	+4,9%	-1,9%	-0,2%	-0,2%	-3,3%	+0,7%
2. Santa Rita – Mirafiori	-6,2%	-7,2%	+0,0%	+0,2%	+12,1%	+1,1%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	-4,7%	+1,7%	-0,1%	+0,0%	+4,6%	-1,5%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+0,9%	+5,1%	+0,8%	+0,2%	-9,5%	+2,5%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-1,8%	+1,4%	+0,1%	+0,1%	-2,0%	+2,2%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+6,0%	+4,6%	-0,6%	+0,1%	-10,2%	+0,1%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+5,7%	+4,8%	+1,2%	-0,2%	-12,2%	+0,7%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+10,0%	-1,9%	+0,0%	-0,2%	-5,8%	-2,2%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	-5,9%	-6,1%	-0,9%	-0,2%	+16,1%	-3,0%
10. Mirafiori Sud	-5,4%	-6,1%	-1,0%	-0,2%	+17,5%	-4,9%
Media Torino	56,5%	12,3%	3,0%	0,2%	20,0%	8,1%

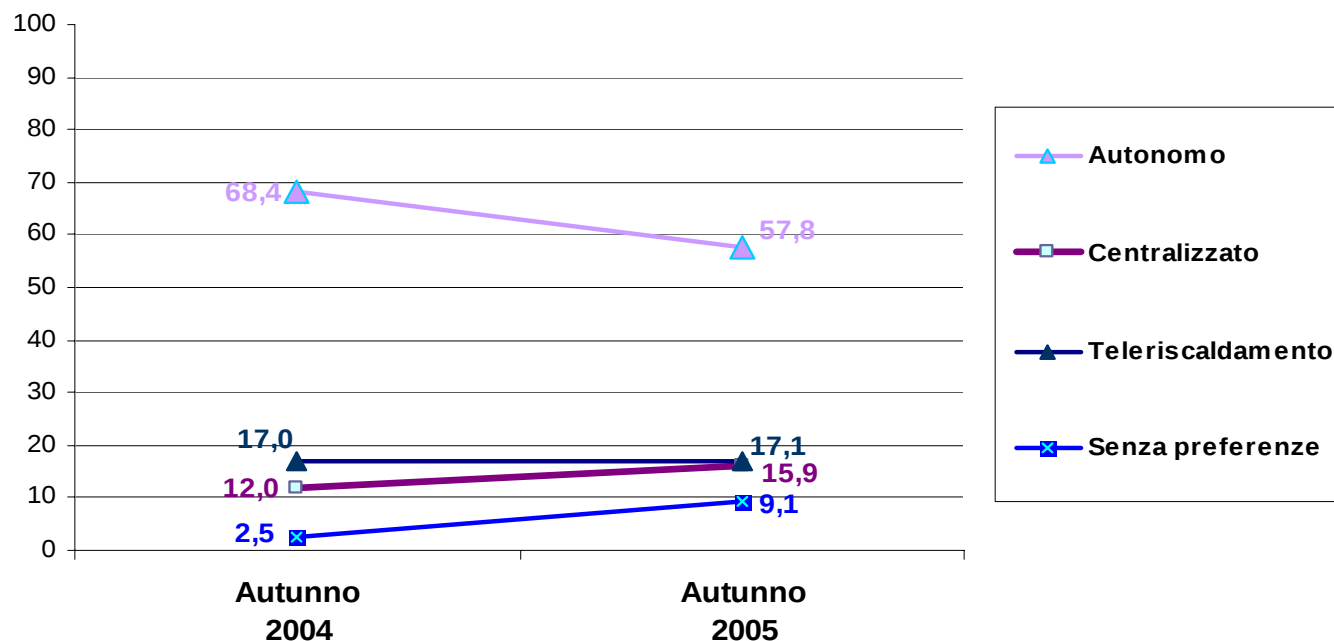
Le circoscrizioni più favorevoli al riscaldamento autonomo sono la 1, la 6, la 7 e, soprattutto, la 8, mentre quelle più favorevoli al teleriscaldamento sono la 3 e, soprattutto, la 2, la 9 e la 10.

7.8. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto. Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)



Nell'ultimo anno, è aumentato il numero di torinesi (+2.2%) che prediligono il sistema di riscaldamento centralizzato, mentre è diminuita sensibilmente (-7.5%) la quota di torinesi che affermano di preferire quello autonomo. È rimasta invece sostanzialmente invariata la percentuale di abitanti del capoluogo che dicono di prediligere il teleriscaldamento. Nel passaggio dal 2004 al 2005 è aumentata (+5.6%), inoltre, la quota di coloro che dichiarano di non avere preferenze.

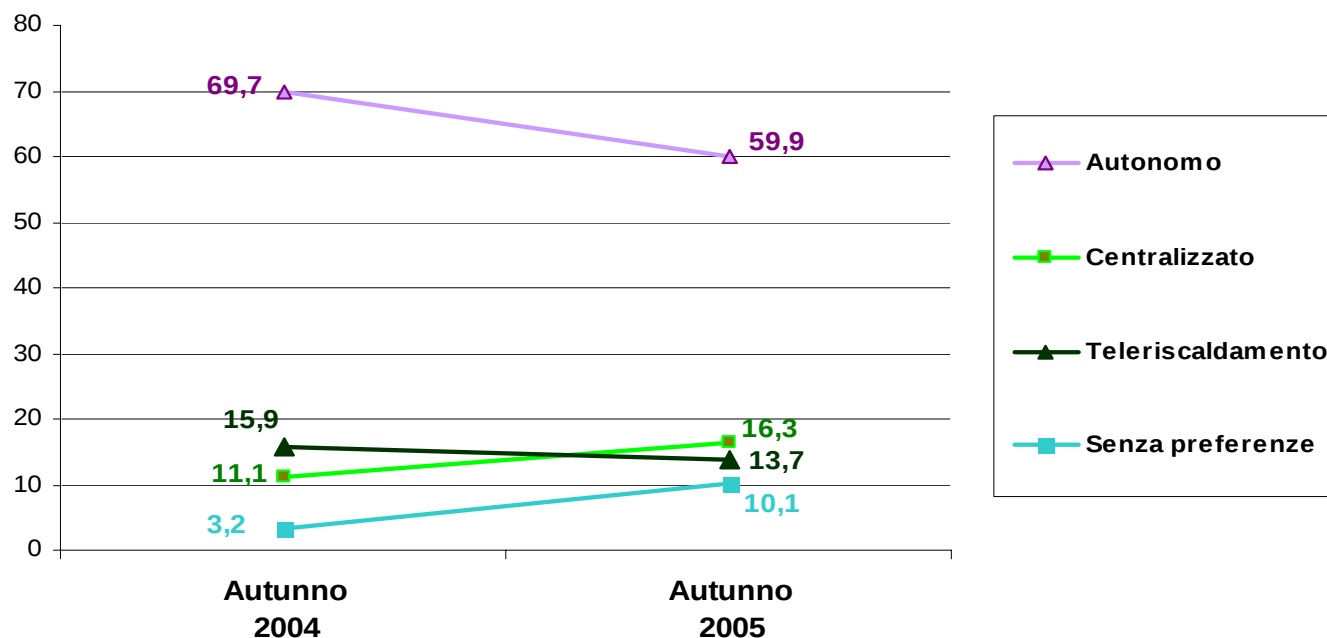
7.9. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto. Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



Fra l'autunno 2004 e l'autunno 2005 è aumentata (+3.9%), nell'area metropolitana, la quota di abitanti che dicono di preferire il sistema di riscaldamento centralizzato, mentre è calata sensibilmente (-10.6%) la quota di intervistati che dichiarano di preferire quello autonomo. Stabile la quota di rispondenti che prediligono il teleriscaldamento. Si registra un aumento (+6.6%) di coloro che affermano di non avere preferenze.

7.10. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto.

Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)



Rispetto al 2004, la quota di abitanti della Provincia che dichiarano di prediligere il sistema di riscaldamento centralizzato e la quota di coloro che affermano di non avere preferenze sono aumentate rispettivamente di cinque e sette punti percentuali. Sono diminuiti (-2.2%), invece, gli intervistati che preferiscono il teleriscaldamento e sono calati in modo più consistente (-9.8%) coloro che dicono di prediligere la forma di riscaldamento autonoma.

7.11. Riscaldamento posseduto e preferito (Torino)

		Riscaldamento preferito				
Riscaldamento posseduto		Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
	Autonomo	82,1%	6,5%	1,4%	0,0%	9,9%
	Centralizzato a gas	58,2%	24,3%	0,5%	0,1%	16,8%
	Centralizzato a gasolio	54,5%	5,6%	19,8%	0,2%	19,8%
	Centralizzato a carbone	54,5%	9,1%	0,0%	18,2%	18,2%
	Teleriscaldamento	44,0%	2,2%	0,3%	0,3%	53,1%

La maggioranza assoluta degli abitanti di Torino tende a preferire il sistema di riscaldamento autonomo, indipendentemente dal tipo di riscaldamento posseduto. Questo con un'eccezione: coloro che dispongono del teleriscaldamento dichiarano, in maggioranza assoluta, di preferire proprio la forma di riscaldamento posseduta.

7.12. Riscaldamento posseduto e preferito (Area metropolitana, compresa Torino)

		Riscaldamento preferito				
Riscaldamento posseduto		Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
	Autonomo	79,9%	6,5%	1,4%	0,0%	12,2%
	Centralizzato a gas	55,5%	29,5%	0,3%	0,1%	14,6%
	Centralizzato a gasolio	53,8%	7,3%	15,3%	0,2%	23,5%
	Centralizzato a carbone	50,0%	12,5%	0,0%	12,5%	25,0%
	Teleriscaldamento	47,6%	2,7%	0,2%	0,2%	49,3%

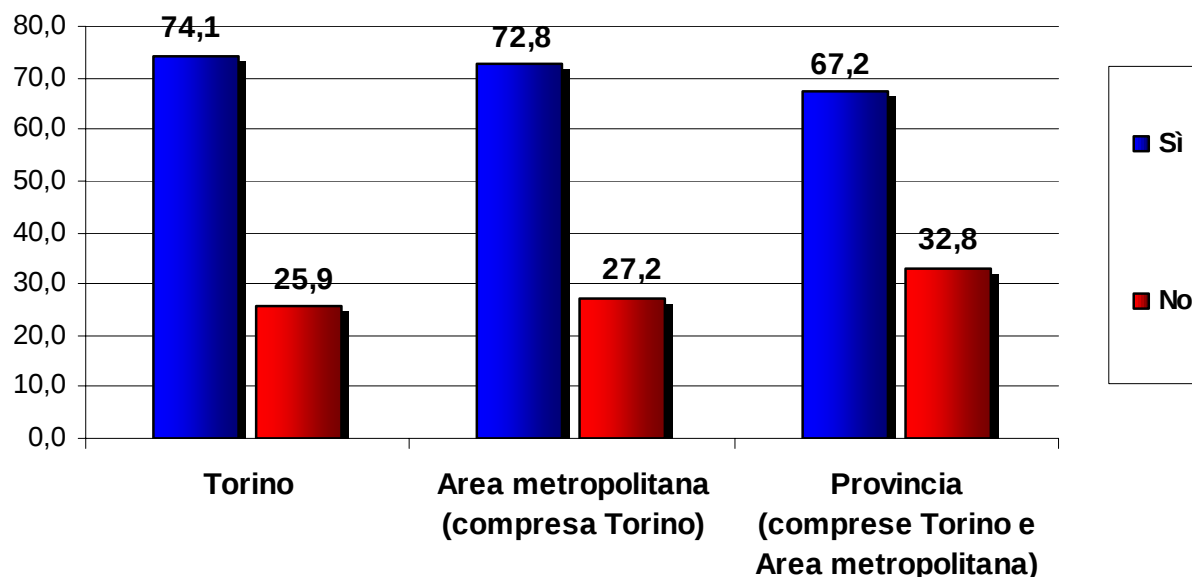
Anche gli abitanti dell'area metropolitana, ad eccezione di coloro che dispongono del teleriscaldamento, dichiarano, in larga maggioranza, di prediligere il sistema di riscaldamento autonomo, indipendentemente da quello effettivamente posseduto. La maggioranza relativa degli intervistati che invece scaldano le proprie abitazioni grazie al teleriscaldamento affermano di possedere il sistema che meglio soddisfa le loro esigenze.

7.13. Riscaldamento posseduto e preferito (Provincia comprese Torino e Area metropolitana)

		Riscaldamento preferito				
Riscaldamento posseduto		Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
	Autonomo	81,0%	6,9%	1,5%	0,0%	10,7%
	Centralizzato a gas	55,8%	31,0%	0,3%	0,4%	12,5%
	Centralizzato a gasolio	52,2%	9,3%	20,6%	0,2%	17,7%
	Centralizzato a carbone	90,3%	3,2%	0,0%	3,2%	3,2%
	Teleriscaldamento	47,8%	2,7%	0,3%	0,3%	48,9%

In Provincia, così come rilevato a Torino e nell'area metropolitana, il sistema di riscaldamento autonomo è quello che raccoglie i maggiori consensi. La maggioranza assoluta della popolazione, infatti, dice di prediligerlo indipendentemente dal sistema posseduto. Vi è anche in questo caso un'unica eccezione: i possessori del teleriscaldamento dichiarano di disporre proprio del sistema di riscaldamento preferito, anche se fra i possessori di tale sistema di riscaldamento, vi è una quota consistente di persone (47.8 %) che preferirebbe usufruire del sistema autonomo.

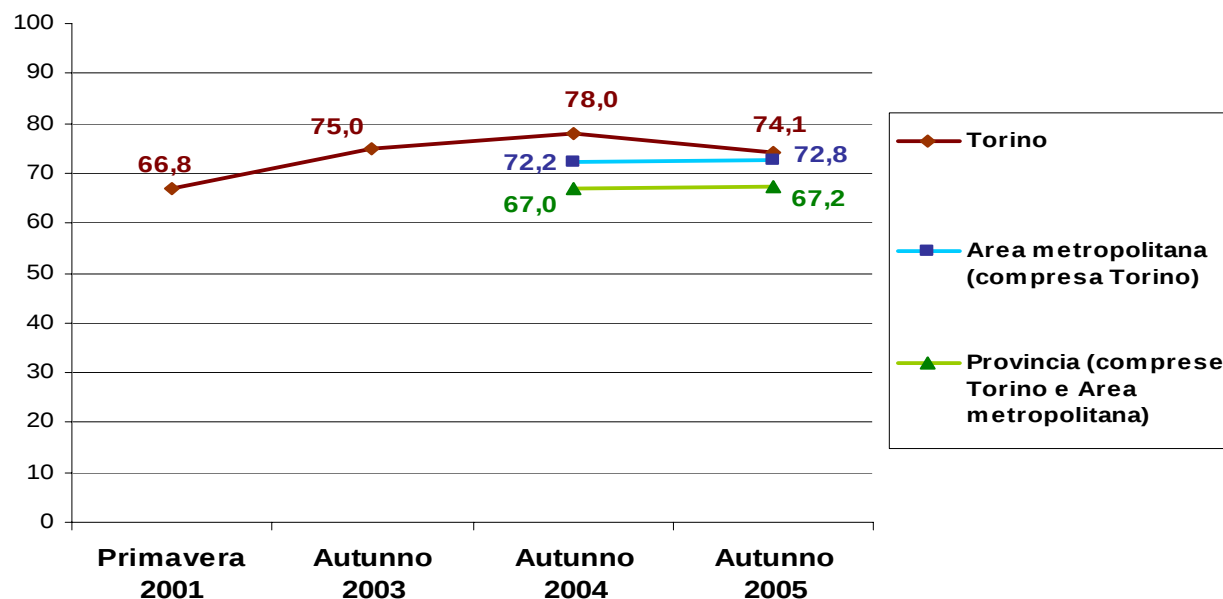
7.14. Conoscenza del teleriscaldamento



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento. Dati al netto del "Non so")

Alta è la notorietà del teleriscaldamento fra coloro che non dispongono di tale sistema. In tutti i territori analizzati, infatti, la quota di coloro che non lo possiedono dichiarano, in larga maggioranza, di averne già sentito parlare. La conoscenza del teleriscaldamento è più diffusa a Torino (74.1%), diminuisce nell'area metropolitana (-1.3% rispetto a Torino) e si riduce ulteriormente in Provincia (-6.9% rispetto a Torino e -5.6% rispetto all'area metropolitana).

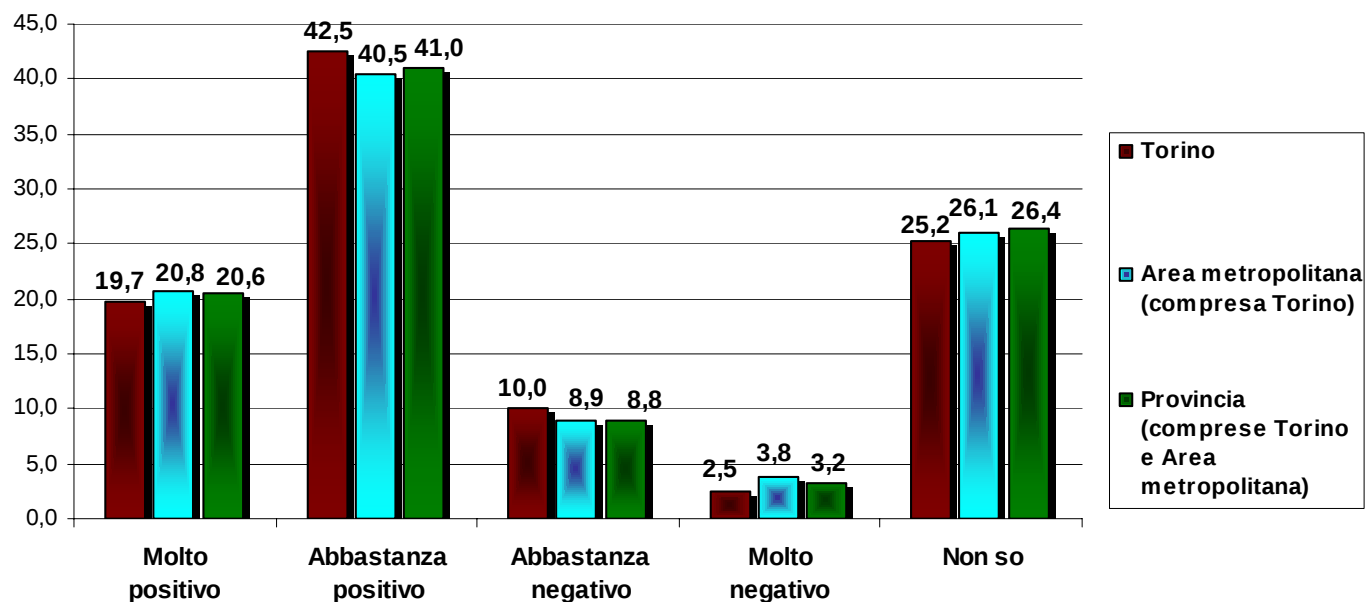
7.15. Conoscenza del teleriscaldamento. Andamento primavera 2001 – autunno 2005



(Linea: percentuale di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so". Base: chi non dispone del teleriscaldamento)

Mentre nell'area metropolitana ed in Provincia è rimasto sostanzialmente stabile il numero di intervistati che dicono di conoscere il teleriscaldamento pur non possedendolo, a Torino, tale quota si è ridotta di circa 4 punti percentuali.

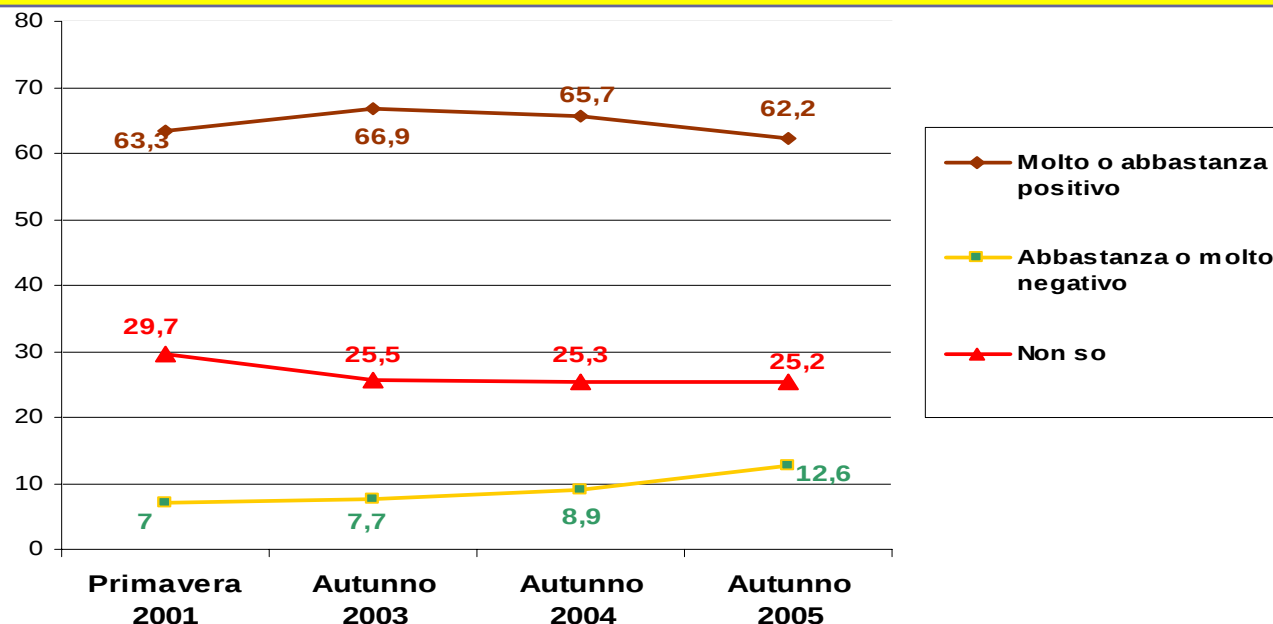
7.16. Giudizio sul teleriscaldamento



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento ma ne ha sentito parlare)

Il giudizio espresso nei confronti del teleriscaldamento fra coloro che non dispongono di tale sistema ma ne hanno sentito parlare è, nel complesso, positivo. In tutti i territori considerati, infatti, circa sette persone su dieci lo giudicano molto o abbastanza positivamente. Consistente è però la quota di intervistati che non hanno un'opinione in merito.

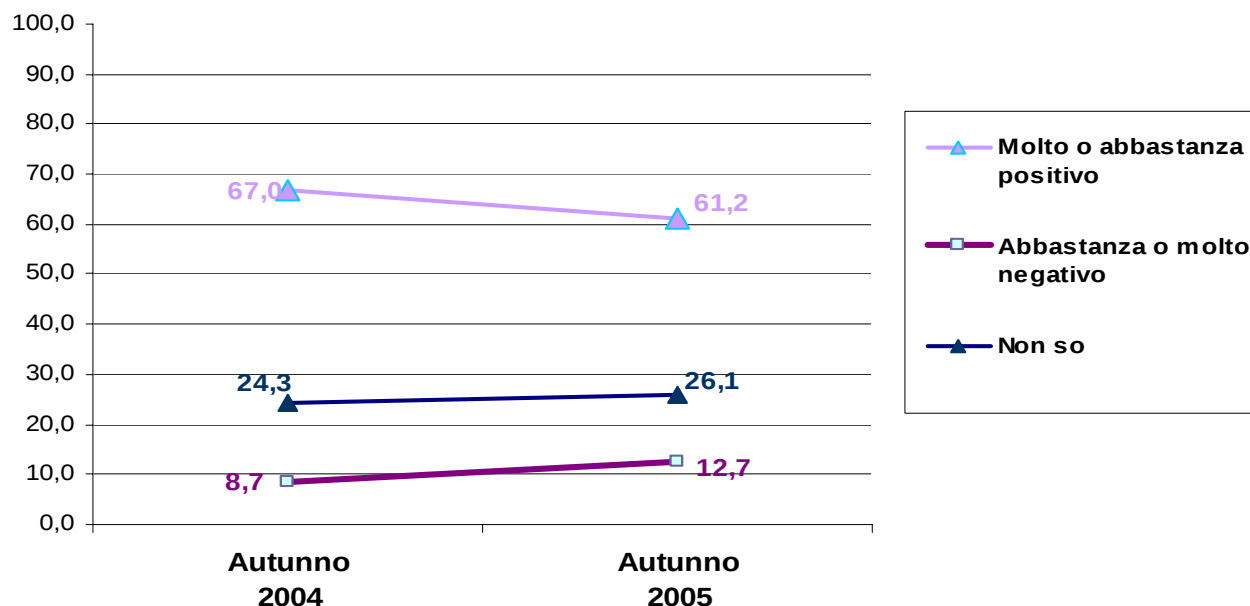
7.17. Giudizio sul teleriscaldamento. Andamento primavera 2001 – autunno 2005 (Torino)



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento ma ne ha sentito parlare)

Il giudizio espresso nei confronti del teleriscaldamento da coloro che lo conoscono ma non lo possiedono si è fatto nell'ultimo anno più critico. Nel passaggio dal 2004 al 2005, infatti, è diminuita (-3.5%) la quota di coloro che lo valutano molto o abbastanza positivamente. Parallelamente è aumentato (+3.7%) il numero di intervistati residenti nel capoluogo che esprimono un giudizio molto o abbastanza negativo. È rimasta sostanzialmente invariata la percentuale di coloro che non esprimono alcuna valutazione.

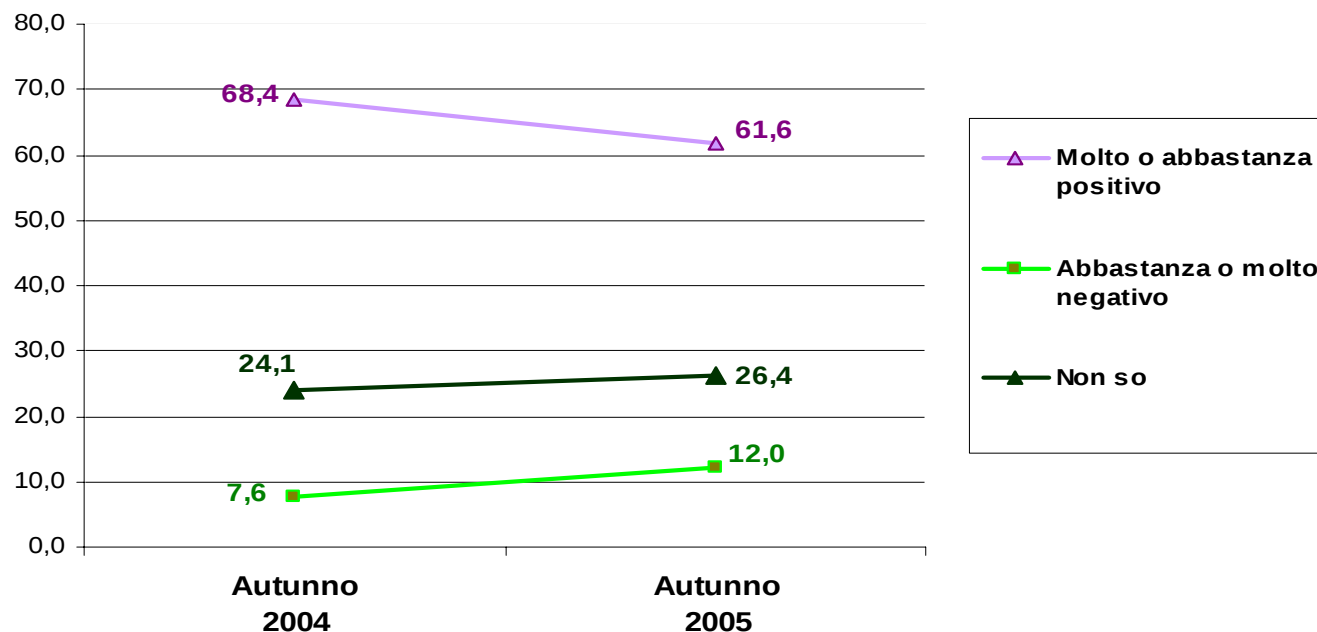
7.18. Giudizio sul teleriscaldamento. Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Area metropolitana, compresa Torino)



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento ma ne ha sentito parlare)

Anche nell'area metropolitana, si è verificato, fra il 2004 ed il 2005, un sensibile decremento (-5.8%) della quota di intervistati che conoscono ma non possiedono il teleriscaldamento e che valutano molto o abbastanza positivamente tale sistema. È aumentata, invece, la percentuale di coloro che esprimono un giudizio molto o abbastanza negativo (+4%) così come è cresciuta (+1.8%), anche se in misura più contenuta, la quota di intervistati che non esprimono un'opinione a riguardo.

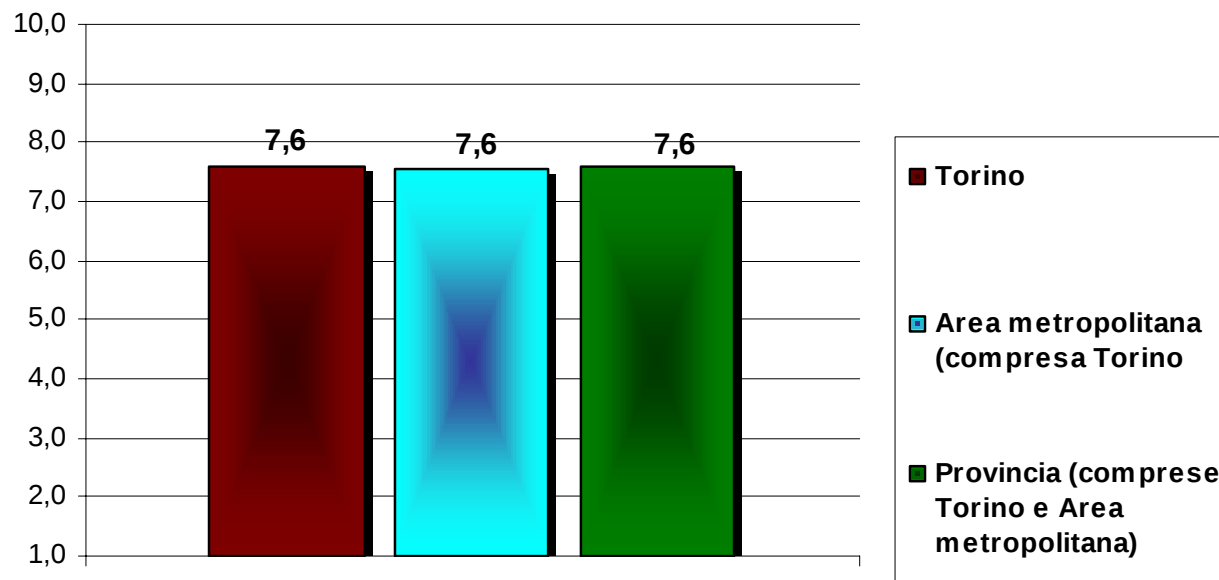
7.19. Giudizio sul teleriscaldamento. Andamento autunno 2004 – autunno 2005 (Provincia comprese Torino e Area metropolitana)



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento ma ne ha sentito parlare)

In Provincia si registra un andamento analogo a quello rilevato nell'area metropolitana. È diminuita di circa 7 punti percentuali la quota di coloro che conoscono ma non possiedono il teleriscaldamento e che valutano molto o abbastanza positivamente tale sistema, mentre è aumentato sia il numero di coloro che lo giudicano molto o abbastanza negativamente (+4.4 %) che la quota di intervistati che si astengono dal giudicarlo (+2.3 %).

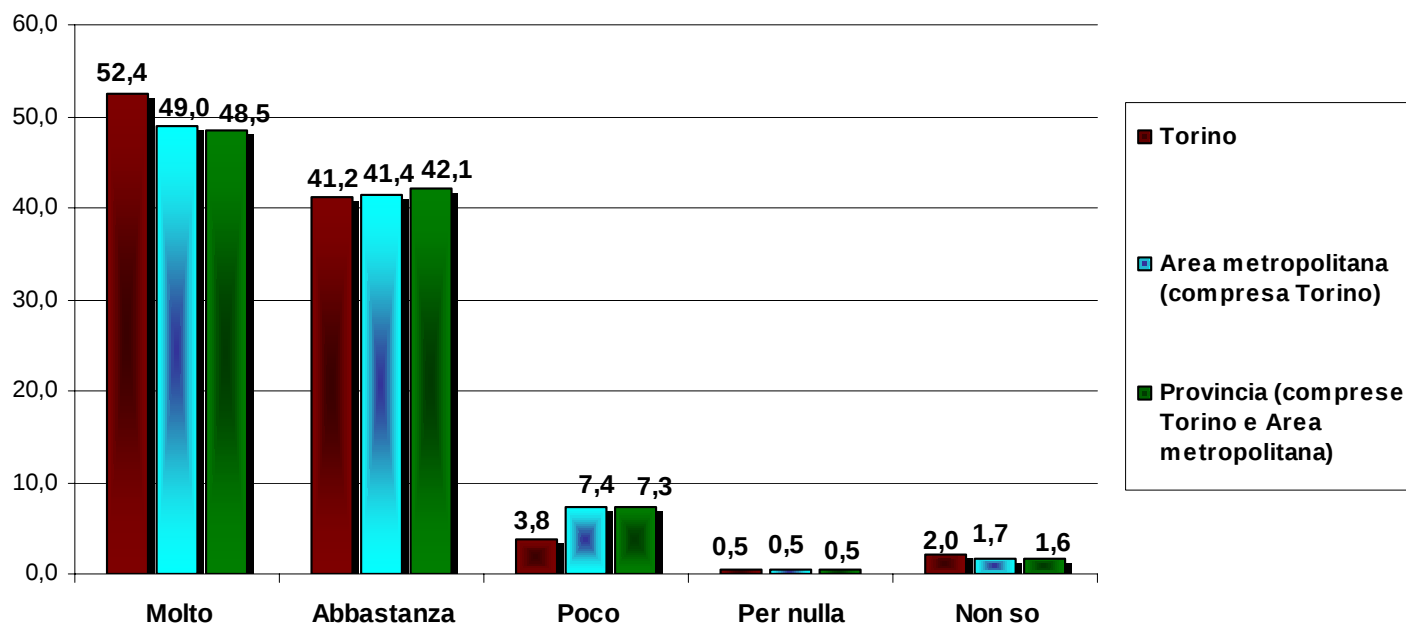
7.20. Soddisfazione per il servizio di teleriscaldamento



(Base: chi dispone del teleriscaldamento. Barre: voto medio per il servizio)

In tutte le aree considerate, il livello di soddisfazione per il teleriscaldamento fra coloro che ne dispongono supera abbondantemente il 7. La quota di intervistati che si dicono molto o abbastanza soddisfatti supera sensibilmente quella degli insoddisfatti (Torino=81.0 %; Area metropolitana=79.7 %; Provincia=79.9 %).

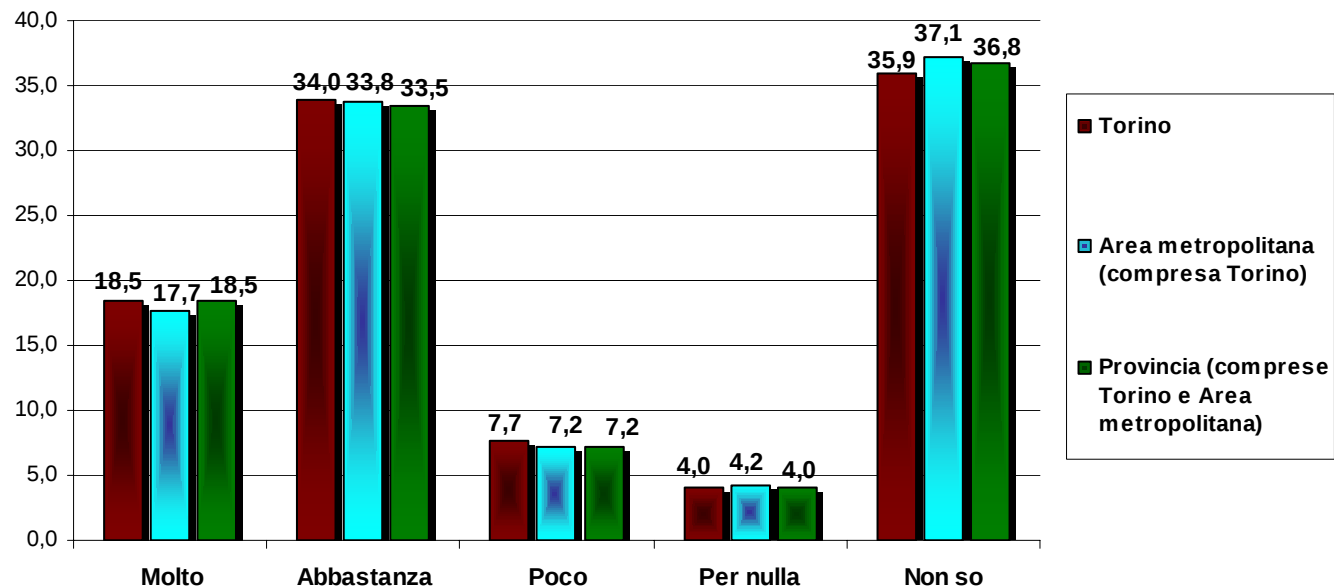
7.21. Soddisfazione per la continuità della fornitura del teleriscaldamento



(Base: chi dispone del teleriscaldamento)

In tutti i territori analizzati, chi dispone del teleriscaldamento esprime molta o abbastanza soddisfazione per la continuità di fornitura del servizio. Tale quota è maggiore fra i torinesi (93.6%) piuttosto che fra gli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia (+3.1% rispetto all'area metropolitana e +3.0% rispetto alla Provincia).

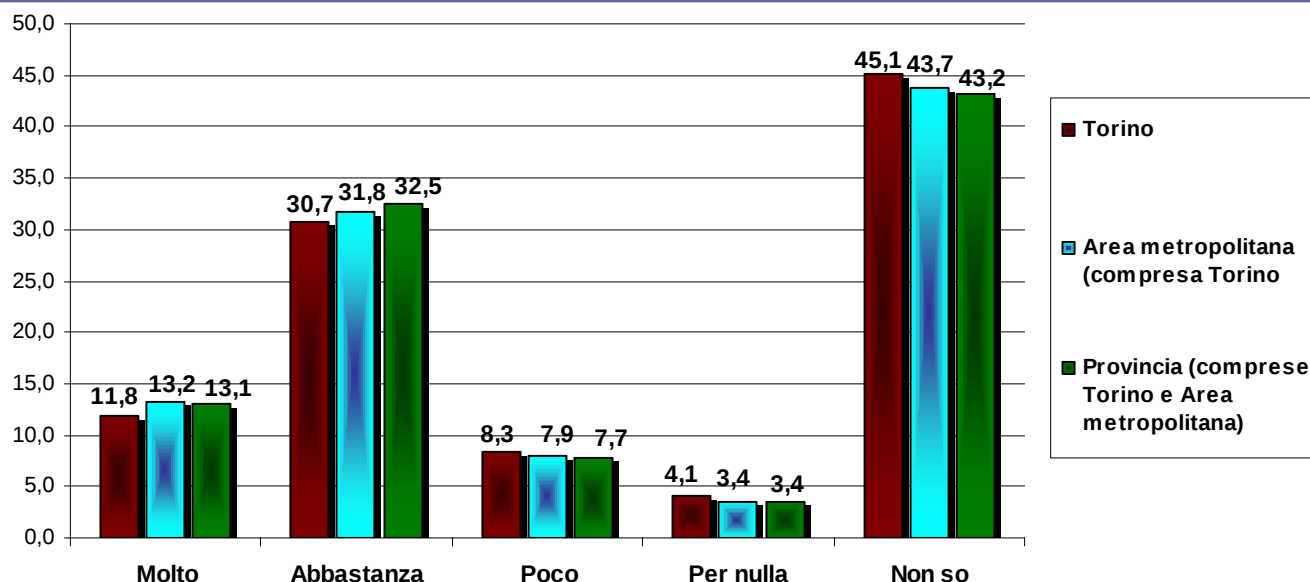
7.22. Soddisfazione per il modo con cui l'azienda erogatrice del teleriscaldamento si relaziona con la clientela



(Base: chi dispone del teleriscaldamento)

Senza differenze territoriali, il modo in cui l'azienda si relaziona con la clientela viene valutato molto o abbastanza positivamente dalla maggioranza assoluta (circa il 52%) di chi possiede il teleriscaldamento. Alta è però la quota di coloro che non esprimono un giudizio in merito.

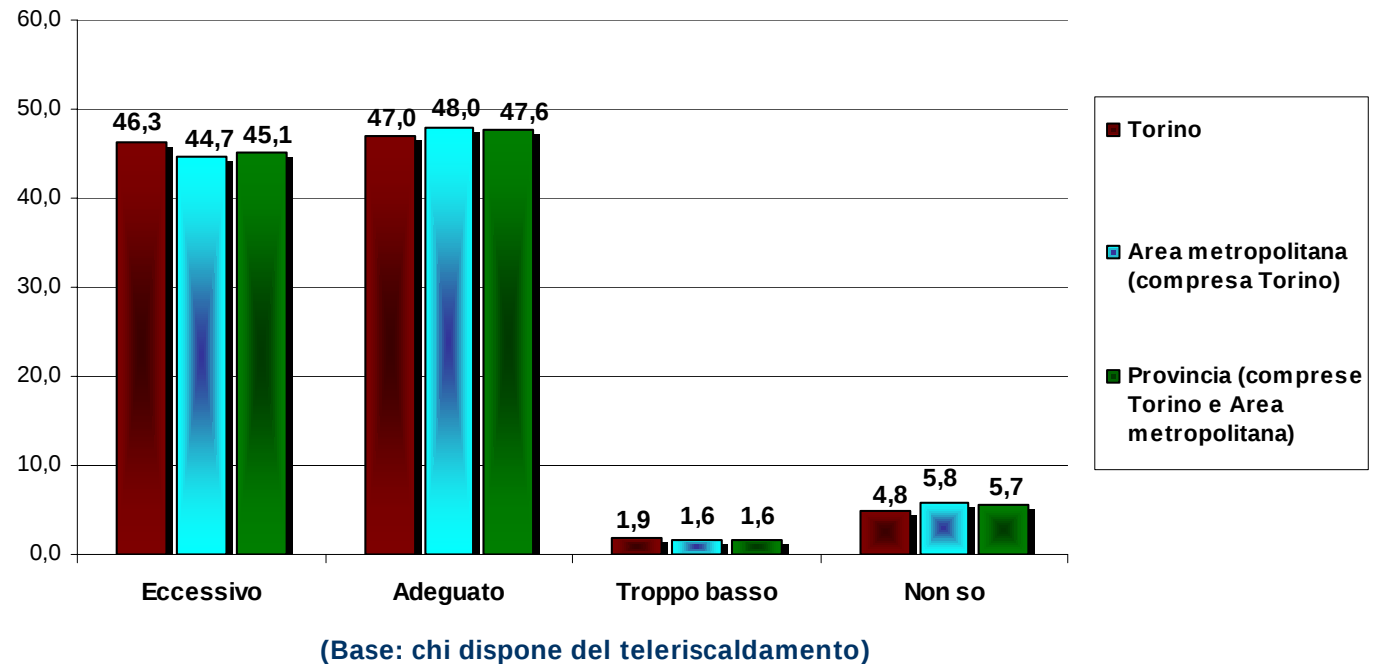
7.23. Quanto ritiene facile rivolgersi all'azienda per informazioni, comunicazioni o reclami?



(Base: chi dispone del teleriscaldamento)

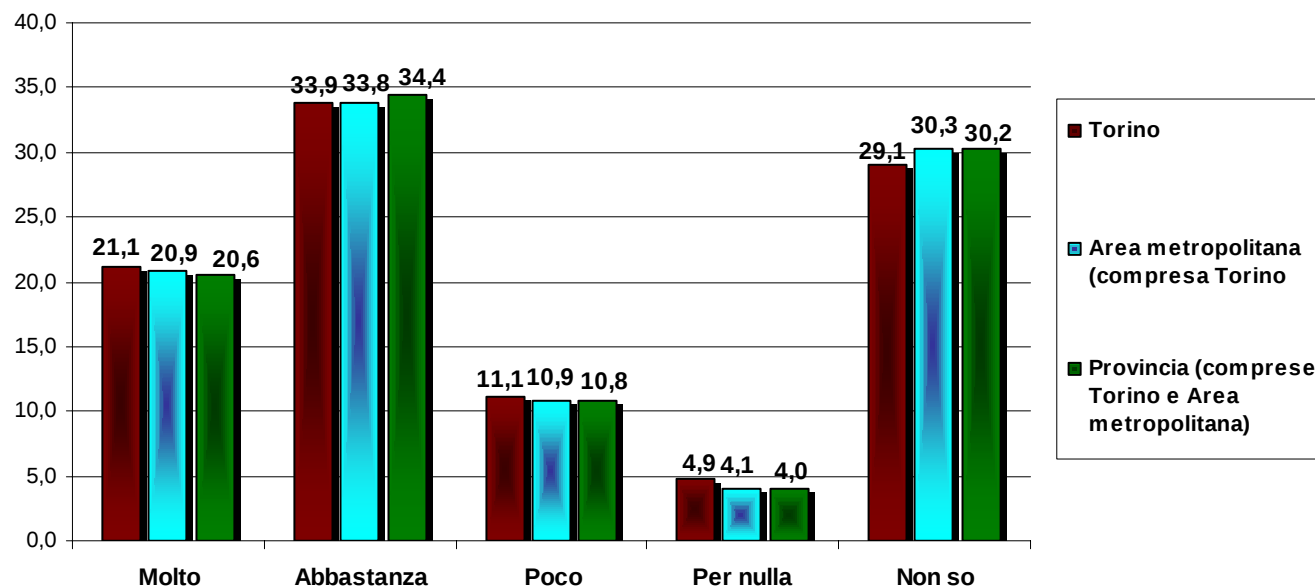
Coloro che ritengono molto o abbastanza facile rivolgersi all'azienda per ottenere informazioni o sporgere reclami costituiscono la maggioranza relativa dei possessori del teleriscaldamento dell'area metropolitana e di quelli della Provincia (Area metropolitana=45.0 % ; Provincia=45.6 %). A Torino, invece, prevalgono coloro che non hanno un'opinione a riguardo. Nel capoluogo, comunque, la quota di intervistati soddisfatti è nettamente superiore a quella degli insoddisfatti (+30.2 %). Anche nell'area metropolitana ed in Provincia è considerevole il numero di persone che non esprimono giudizi in merito.

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



In tutte le zone analizzate la maggioranza relativa di chi dispone del teleriscaldamento (Torino= 48.8 %; Area metropolitana=49.5 %; Provincia=49.2 %) considera soddisfacente il rapporto fra il costo e la qualità del servizio. La quota di coloro che si dichiarano soddisfatti è superiore a quella degli insoddisfatti soprattutto nell'area metropolitana (+4.8%). Lo scarto è leggermente più ridotto in Provincia (soddisfatti=+4.1) e si riduce ulteriormente a Torino (soddisfatti= +2.5%).

7.25. Soddisfazione per la chiarezza delle bollette del teleriscaldamento



(Base: chi dispone del teleriscaldamento)

Gli intervistati che dispongono del teleriscaldamento sono, nel complesso, molto o abbastanza soddisfatti per la chiarezza delle bollette del servizio. In tutti i territori analizzati, infatti, gli intervistati che esprimono giudizi molto o abbastanza positivi a riguardo costituiscono circa il 55% della popolazione. È considerevole la quota di coloro che non esprimono un giudizio sia a Torino, sia nell'area metropolitana, sia in Provincia.

7.26. In conclusione

- Il sistema di riscaldamento più diffuso a Torino e nell'area metropolitana è quello centralizzato a gas, in Provincia è quello autonomo.
- Alta è la soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto. Ad essere maggiormente soddisfatti sono soprattutto coloro che dispongono del sistema autonomo e del teleriscaldamento. Fra il 2004 ed il 2005, la soddisfazione per il teleriscaldamento ha subito un incremento in tutti i territori analizzati. La quota di intervistati soddisfatti per il sistema autonomo è cresciuta a Torino ed è invece rimasta stabile nell'area metropolitana ed in Provincia.
- Il sistema di riscaldamento preferito dalla maggioranza assoluta degli intervistati è quello autonomo, anche se, nell'ultimo anno, tale quota è diminuita; segue il teleriscaldamento, la cui preferenza è però calata in Provincia fra il 2004 e il 2005. A Torino e nell'area metropolitana il trend è invece rimasto stabile.

7.26. In conclusione (segue)

- In generale, fra coloro che non ne dispongono, il teleriscaldamento è conosciuto e gode di un'immagine positiva. Ciononostante, rispetto al 2004, la sua notorietà è diminuita a Torino, mentre è rimasta stabile negli altri due territori analizzati, e in tutte le aree considerate il giudizio dato nei confronti di tale servizio si è fatto nell'ultimo anno più critico.
- La stragrande maggioranza di coloro che possiedono il teleriscaldamento è, nel complesso, molto o abbastanza soddisfatta per tale servizio. Il voto conferito al servizio è pari a 7.6 in tutte le aree considerate.
- Le principali dimensioni del servizio di teleriscaldamento sono valutate positivamente da coloro che ne usufruiscono. La dimensione che ottiene maggiori consensi è la continuità di erogazione del servizio, seguita dalla chiarezza delle bollette e dalla relazione con la clientela.

7.26. In conclusione (segue)

- In generale, coloro che dispongono del teleriscaldamento ritengono facile contattare l'azienda per sporgere reclami o per ottenere informazioni.
- Un'amplissima maggioranza relativa dei possessori del teleriscaldamento esprime soddisfazione per le tariffe applicate al servizio, considerandole adeguate o addirittura troppo basse in relazione alla qualità offerta.