

CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI COMUNALI

I SERVIZI DI EROGAZIONE DELL'ACQUA, DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS: ANALISI DESCRITTIVE

PRE-RAPPORTO (NOVEMBRE 2004)

0.1. CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

OBIETTIVI: in Torino e Provincia, analizzare i principali elementi di soddisfazione/insoddisfazione per i seguenti servizi: igiene urbana, trasporti pubblici, erogazione dell'acqua, erogazione dell'energia elettrica ed erogazione del gas.

CAMPIONE: 1816 piemontesi, di età compresa fra 18 e 88 anni, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente rappresentativi della popolazione residente a Torino (N = 1008), della popolazione residente nell'area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 1428) e della popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'area metropolitana torinese (N = 1816). Tale campione è costituito dal panel postale periodicamente intervistato dall'Osservatorio del Nord Ovest (www.nordovest.org) (campionamento per quote di genere, età, livello di scolarità, area geografica di residenza, dimensione del Comune di residenza).

STRUMENTO DI RILEVAZIONE: Questionario postale complessivamente costituito da 89 domande (79 chiuse e 10 aperte). Utilizzo di 5 diverse versioni del questionario con ordine delle domande randomizzato per servizio.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: luglio-agosto 2004.

DOMANDE UTILIZZATE: (a) generali (soddisfazione per la propria vita e per la vita nel Comune di residenza, contatti diretti con le cinque aziende oggetto dell'indagine): 12 domande; (b) analisi del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 17 domande; (c) analisi del servizio dei trasporti pubblici urbani: 17 domande; (c) analisi del servizio di erogazione dell'acqua: 14 domande; (d) analisi del servizio di fornitura dell'energia elettrica: 14 domande; (e) analisi del servizio di fornitura del gas: 15 domande.

FOCUS DEL RAPPORTO: il servizio di erogazione dell'acqua, dell'energia elettrica e del gas nel comune di residenza.

CONFRONTI NEL TEMPO: alcune domande sono già state utilizzate nelle precedenti indagini (primavera del 2001 e autunno del 2003) effettuate sugli abitanti del Comune di Torino. Questo consente, *per i soli residenti nel capoluogo*, di confrontare i dati emersi nell'estate del 2004 con quelli emersi negli anni precedenti.

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO

Torino

	Numero casi (popolazione)¹	Numero casi (campione)	% popolazione	% campione
Maschi	352517	479	47.5%	47.5%
Femmine	389624	529	52.5%	52.5%
18-29 anni	139522	190	18.8%	18.8%
30-64 anni	423762	576	57.1%	57.1%
65 anni e oltre	178856	243	24.1%	24.1%
Massimo licenza elementare	206315	280	27.8%	27.8%
Licenza media	241196	328	32.5%	32.5%
Diploma superiore	233774	318	31.5%	31.5%
Laurea	60855	83	8.2%	8.2%
< 10.000 abitanti	0	0	0.0%	0.0%
10.000-100.000 abitanti	0	0	0.0%	0.0%
> 100.000 abitanti	742140	1008	100.0%	100.0%
Basi	742140	1008	100.0%	100.0%

¹ Fonte: Istat.

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO (SEGUE)

Area metropolitana (compresa Torino)

	Numero casi (popolazione)²	Numero casi (campione)	% popolazione	% campione
Maschi	616408	685	48.0%	48.0%
Femmine	667775	743	52.0%	52.0%
18-29 anni	255552	284	19.9%	19.9%
30-64 anni	753816	838	58.7%	58.7%
65 anni e oltre	274815	306	21.4%	21.4%
Massimo licenza elementare	362140	403	28.2%	28.2%
Licenza media	423780	471	33.0%	33.0%
Diploma superiore	395528	440	30.8%	30.8%
Laurea	102735	114	8.0%	8.0%
< 10.000 abitanti	80903	90	6.3%	6.3%
10.000-100.000 abitanti	448180	498	34.9%	34.9%
> 100.000 abitanti	755100	840	58.8%	58.8%
Basi	1284183	1428	100.0%	100.0%

² Fonte: Istat.

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO (SEGUE)

Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)

	Numero casi (popolazione)³	Numero casi (campione)	% popolazione	% campione
Maschi	892891	873	48.1%	48.1%
Femmine	963432	943	51.9%	51.9%
18-29 anni	365695	358	19.7%	19.7%
30-64 anni	1084093	1061	58.4%	58.4%
65 anni e oltre	406535	398	21.9%	21.9%
Massimo licenza elementare	540190	528	29.1%	29.1%
Licenza media	610730	597	32.9%	32.9%
Diploma superiore	566179	554	30.5%	30.5%
Laurea	139224	136	7.5%	7.5%
< 10.000 abitanti	482644	472	26.0%	26.0%
10.000-100.000 abitanti	608874	596	32.8%	32.8%
> 100.000 abitanti	764805	748	41.2%	41.2%
Basi	1856323	1816	100.0%	100.0%

³ Fonte: Istat.

0.3. CONTATTI TELEFONICI O AGLI SPORTELLI NEGLI ULTIMI 12 MESI (Dati: estate 2004)

	Torino			Area metropolitana (compresa Torino)			Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)		
	Sì	No	Non ricordo	Sì	No	Non ricordo	Sì	No	Non ricordo
Igiene urbana: contatti al telefono	21.8%	77.8%	0.4%	22.7%	76.5%	0.8%	21.5%	78.0%	0.6%
Igiene urbana: contatti agli sportelli	3.4%	95.9%	0.8%	7.7%	91.6%	0.7%	7.8%	91.5%	0.7%
Trasporti pubblici: contatti al telefono	18.3%	81.2%	0.5%	17.8%	81.6%	0.6%	15.8%	83.5%	0.7%
Trasporti pubblici: contatti agli sportelli	11.1%	88.4%	0.4%	7.9%	91.0%	1.0%	7.8%	91.2%	1.0%

La quota delle popolazioni intervistate che negli ultimi 12 mesi è entrata in contatto con i due servizi in esame varia fra poco meno di un quarto (contatti con il servizio di trasporti pubblici degli abitanti della Provincia) e un po' meno di un terzo (contatti con il servizio di igiene urbana degli abitanti dell'area metropolitana). Per entrambi i servizi, i contatti sono avvenuti più frequentemente al telefono che agli sportelli.

0.4. IN FAMIGLIA È LEI CHE SI OCCUPA DI PAGARE LA TASSA DEI RIFIUTI?

	Torino		Area metropolitana (compresa Torino)		Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	
	Sì	No	Sì	No	Sì	No
Pagamento della tassa dei rifiuti	65.9%	34.1%	67.5%	32.5%	65.0%	35.0%

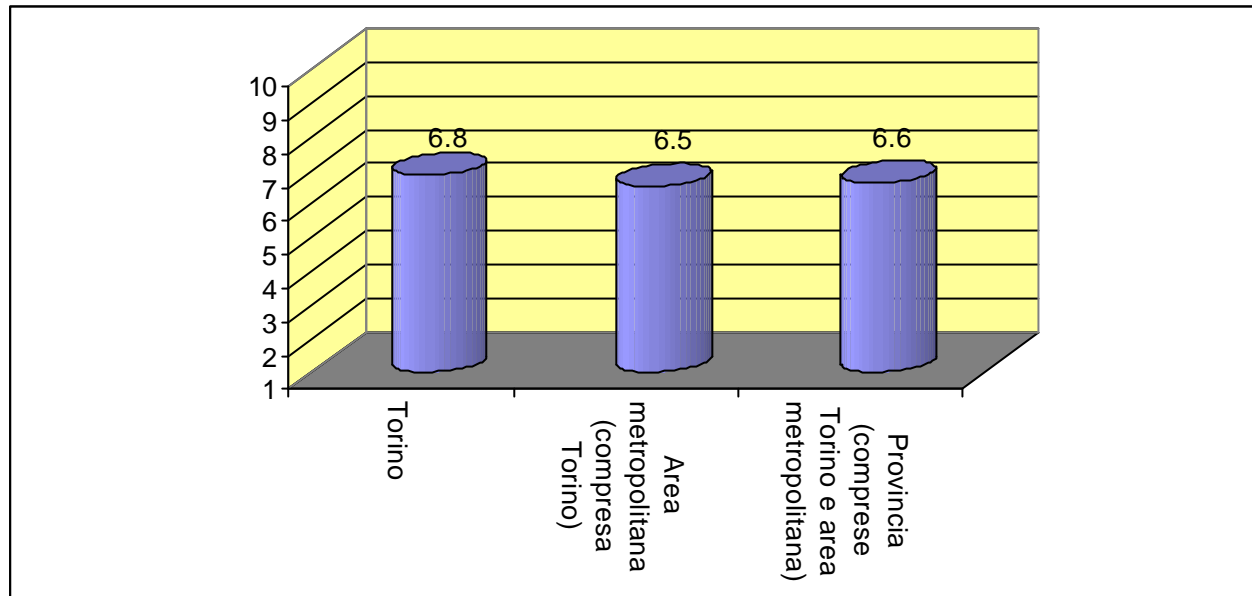
Senza rilevanti differenze territoriali, circa i due terzi degli intervistati si occupano personalmente di pagare la tassa dei rifiuti.

PARTE PRIMA

LA SODDISFAZIONE PER LA PROPRIA ESISTENZA E PER LA VITA NEL COMUNE DI RESIDENZA

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
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	Sì
Secondo lei nel Comune in cui risiede si vive:	Sì	Sì
E secondo lei, nel Comune in cui risiede si vive:	No	No

1.1. NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO DELLA VITA CHE CONDUCE ATTUALMENTE? (Dati: estate 2004)

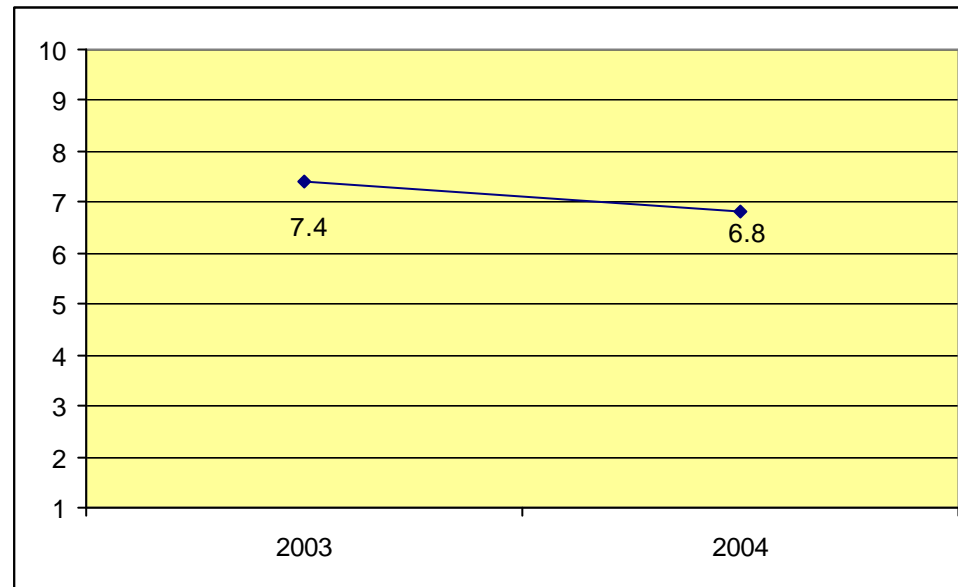


Senza rilevanti differenze territoriali, la soddisfazione per la propria esistenza delle tre popolazioni intervistate supera la sufficienza (che, come nelle pagelle scolastiche, corrisponde al 6).

1.2. NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO DELLA VITA CHE CONDUCE ATTUALMENTE?

(Dati: Torino)

(Andamento autunno 2003-estate 2004)



Fra l'autunno 2003 e l'estate 2004 la soddisfazione per la propria vita dei torinesi è calata di oltre mezzo punto.

1.3. SECONDO LEI NEL COMUNE IN CUI RISIEDA SI VIVE: (Dati 2004)

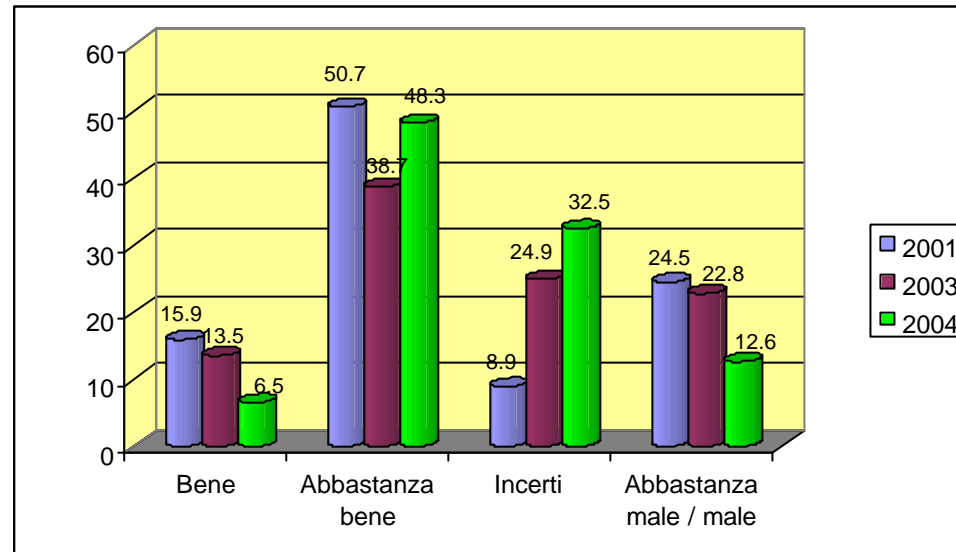
	Bene	Abbastanza bene	Né bene né male	Abbastanza male	Male	Non so
Torino	6.5%	48.3%	32.3%	9.8%	2.8%	0.2%
Area metropolitana (compresa Torino)	10.3%	51.3%	28.7%	7.2%	2.4%	0.1%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	12.6%	53.7%	26.7%	5.3%	1.6%	0.1%

In tutti i territori considerati, la maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate è molto o abbastanza soddisfatta della vita nel proprio Comune di residenza. Tuttavia, la percentuale di molto o abbastanza soddisfatti aumenta man mano che da Torino (54.8%) ci si sposta verso l'area metropolitana (61.6%) e da lì verso la Provincia (66.3%).

1.4. SECONDO LEI NEL COMUNE IN CUI RISIEDE SI VIVE:

(Dati: Torino)

(Andamento primavera 2001-autunno 2003-estate 2004. Categoria “incerti” dall’aggregazione delle risposte “non so” e “né bene né male”)



Fra la primavera del 2001 e l’estate del 2004 la soddisfazione per la qualità della vita a Torino è complessivamente calata (- 11.8% dei molto o abbastanza soddisfatti). Tuttavia, in tale periodo è contemporaneamente calata anche la quota di torinesi abbastanza o molto insoddisfatti per la qualità di vita nel capoluogo (- 11.9%), mentre è sensibilmente aumentata la quota degli “incerti” (risposte “non so” e “né bene né male”) (+ 23.6%).

1.5. E SECONDO LEI, NEL COMUNE IN CUI RISIEDE SI VIVE: (Dati: 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	3.7%	24.2%	54.3%	11.3%	1.9%	4.6%
Area metropolitana (compresa Torino)	5.6%	26.5%	54.1%	9.0%	1.3%	3.4%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	6.3%	30.7%	51.4%	6.8%	0.9%	3.8%

La maggioranza assoluta dei residenti nei tre territori considerati ritiene che nel proprio Comune di residenza si viva più o meno come nella media italiana. Tuttavia, con quote di valutazioni positive crescenti man mano che ci si allontana dal capoluogo, la fetta di popolazione che ritiene che la qualità di vita nel proprio Comune sia superiore alla qualità di vita media italiana (il 27.9% dei torinesi, il 32,1% degli abitanti dell'area metropolitana e il 37.0% dei residenti in Provincia) è più elevata a quella che ritiene che essa sia inferiore (quote rispettivamente pari al 13.2%, al 10.3% e al 7.7%).

PARTE SECONDA

LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI EROGAZIONE DELL'ACQUA, DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

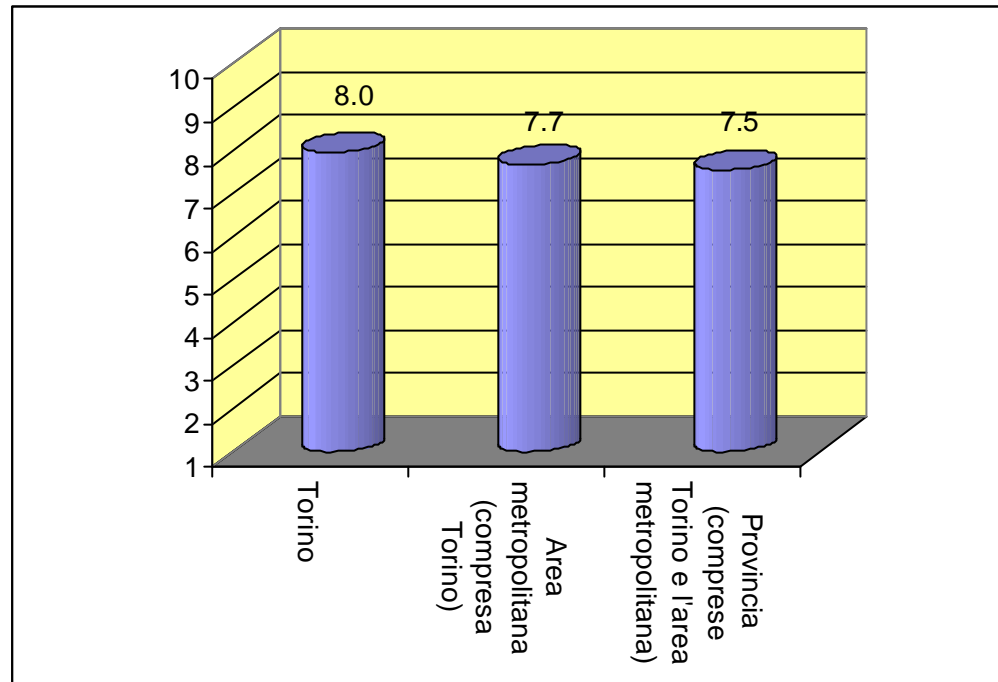
2.1. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
Parliamo ora del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per questo servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	Sì
E secondo Lei il servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede funziona: Lei beve:	No Parziale ⁴	No Parziale ⁴
Di seguito trova elencate una serie di caratteristiche del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede, ciascuna descritta da una coppia di aggettivi. Esprima il suo giudizio con un numero da 1 a 5 a seconda che le sembri più appropriato l'aggettivo di sinistra (ad esempio <i>limpida</i>) o quello di destra (ad esempio <i>torbida</i>)	No	No
Secondo lei qual è il principale punto di forza del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede?	No	No
E qual è il suo principale punto di debolezza?	No	No

⁴ La confrontabilità è solo parziale perché nelle indagini del 2001 e nel 2003 la modalità di risposta centrale era leggermente diversa rispetto a quella usata nella presente indagine (“Sia l’acqua del rubinetto che l’acqua minerale in egual misura” allora, “Indifferentemente l’acqua del rubinetto e l’acqua minerale” ora).

2.1.1. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA NEL COMUNE DI RESIDENZA

(Dati: estate 2004)

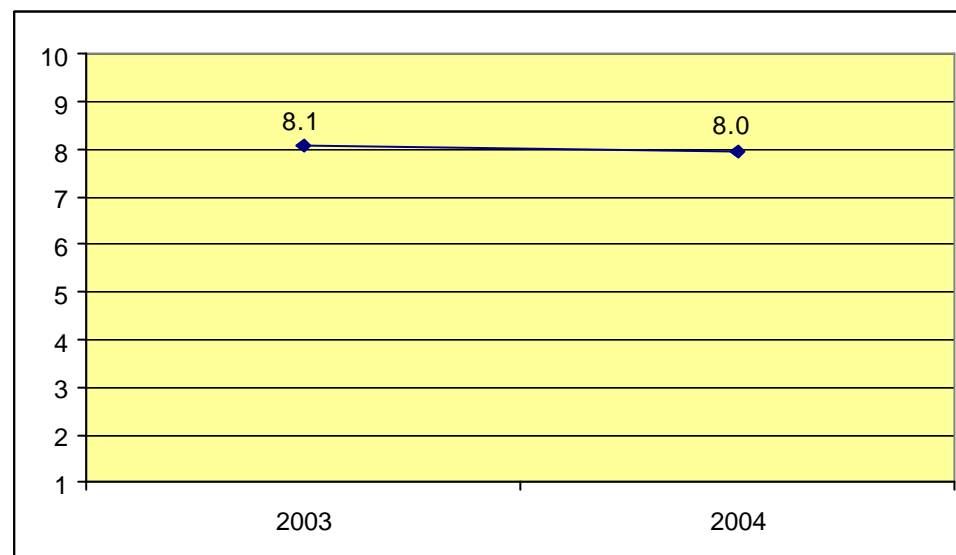


La soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'acqua nel comune di residenza è piuttosto elevata (come nelle pagelle scolastiche, la sufficienza corrisponde al 6). Tale soddisfazione aumenta man mano che dalla Provincia ci si avvicina a Torino.

2.1.2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA
NEL COMUNE DI RESIDENZA

(Dati: Torino)

(Andamento autunno 2003-estate 2004)



La soddisfazione complessiva dei torinesi per il servizio di erogazione dell'acqua è leggermente calata fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004.

2.1.3. E SECONDO LEI IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA NEL COMUNE IN CUI RISIEDA FUNZIONA:

(Dati: estate 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	29.5%	36.2%	21.8%	0.6%	0.0%	11.9%
Area metropolitana (compresa Torino)	25.2%	34.0%	27.2%	3.3%	0.3%	10.0%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	24.2%	34.9%	29.0%	3.0%	0.4%	8.5%

A parere della maggioranza assoluta dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia il servizio di erogazione dell'acqua del Comune di residenza funziona almeno un po' meglio di come funzioni rispetto alla situazione media dell'Italia. Tale quota è particolarmente elevata a Torino (65.7%) rispetto a quanto non sia nell'area metropolitana (59.2%) e in Provincia (59.1%).

2.1.4. LEI BEVE (Dati: estate 2004)

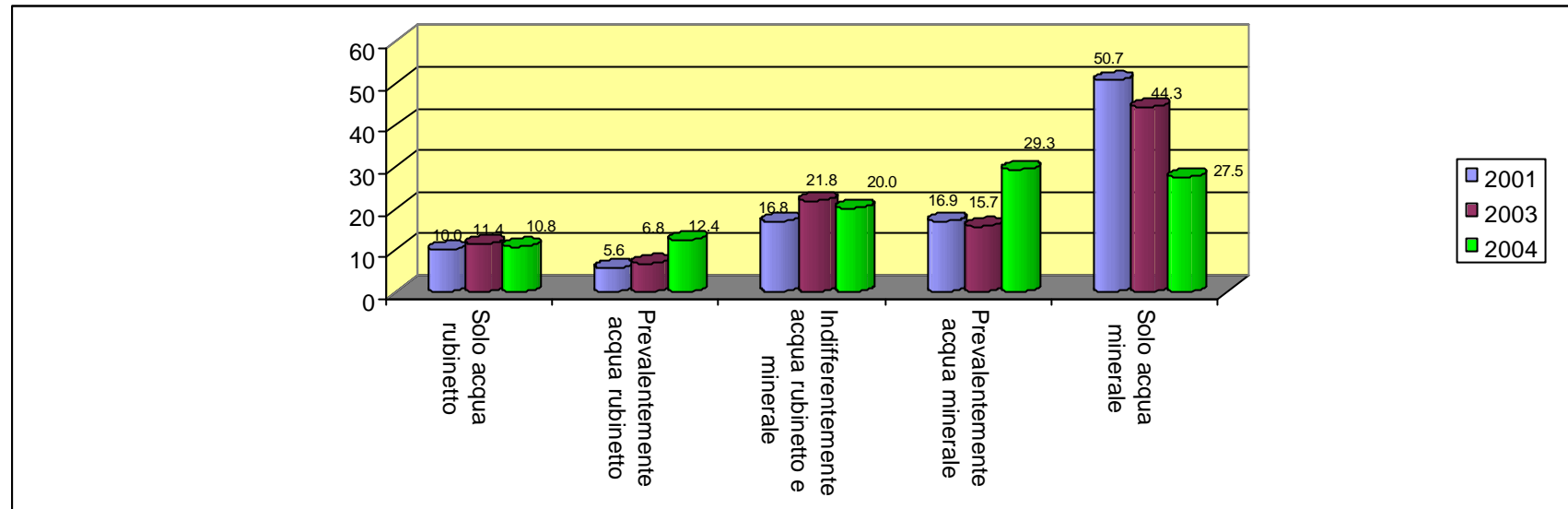
	Solo l'acqua del rubinetto	Prevalentemente l'acqua del rubinetto	Indifferentemente l'acqua del rubinetto e l'acqua minerale	Prevalentemente l'acqua minerale	Solo l'acqua minerale
Torino	10.8%	12.4%	20.0%	29.3%	27.5%
Area metropolitana (compresa Torino)	8.4%	10.9%	19.1%	29.2%	32.4%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	11.6%	11.7%	18.9%	27.7%	30.1%

La quota delle popolazioni analizzate che beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto oscilla fra poco meno di un quinto (19.3%) nell'area metropolitana e quasi un quarto a Torino (23.2%) e nella Provincia (23.3%).

2.1.5. LEI BEVE:

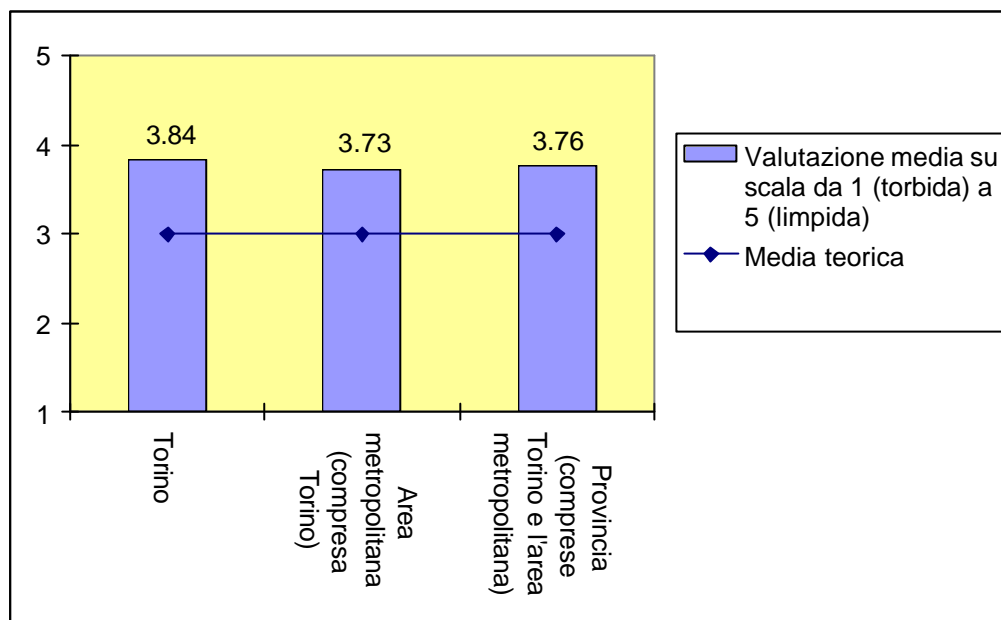
(Dati: Torino)

(Andamento primavera 2001-autunno 2003-estate 2004)



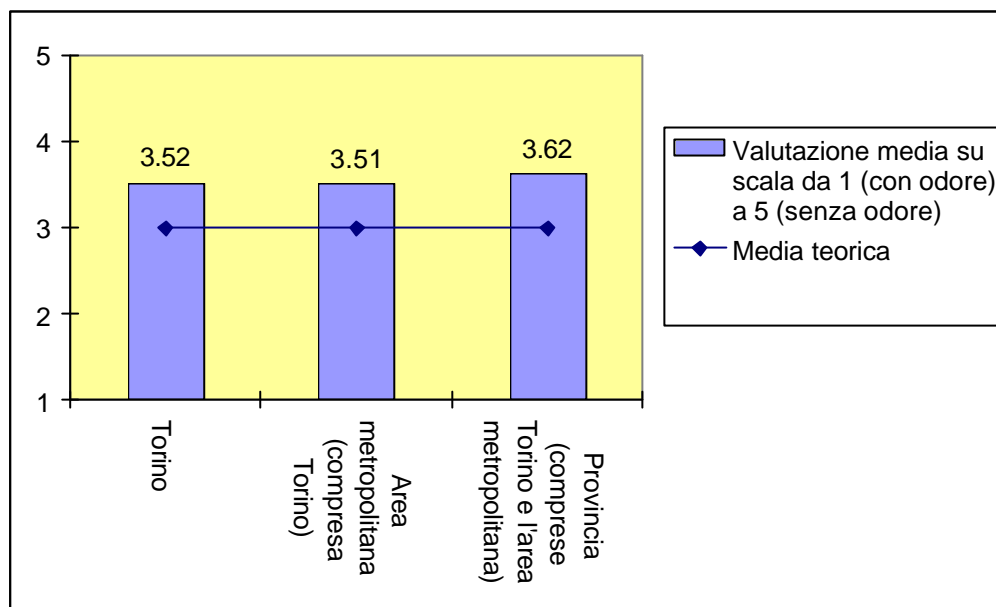
A Torino fra la primavera del 2001 e l'estate del 2004 si è registrato un netto calo di chi beve esclusivamente acqua minerale (- 23.2%), a favore di chi beve prevalentemente acqua minerale (+ 12.4%), indifferentemente acqua minerale e acqua del rubinetto (+ 3.2%) e prevalentemente acqua del rubinetto (+ 6.8). È invece cresciuta, anche se di poco, la quota di torinesi che bevono esclusivamente acqua del rubinetto (+ 0.8%).

2.1.6. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
LIMPIDEZZA DELL'ACQUA DEL RUBINETTO (Dati: estate 2004)



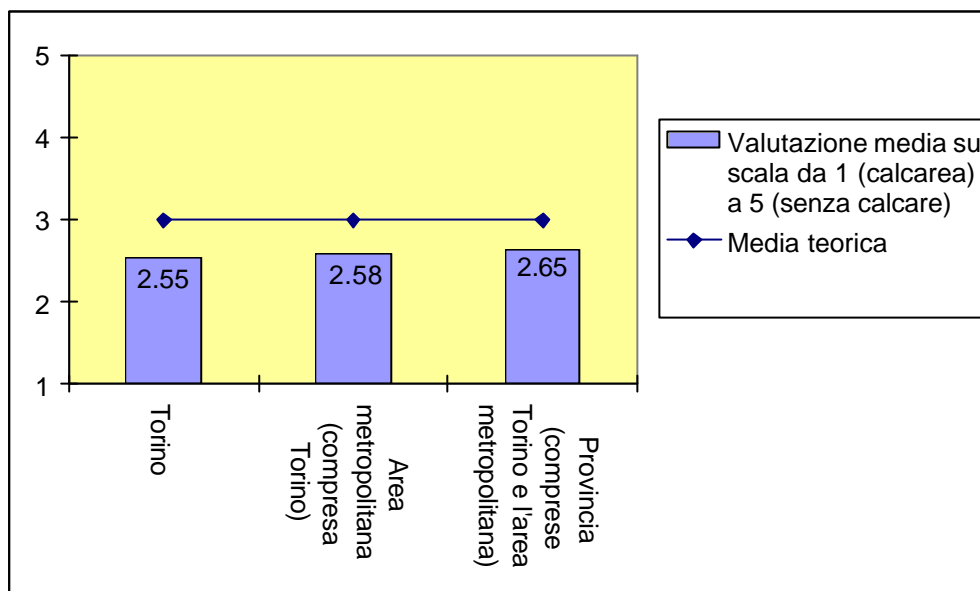
Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni analizzate valutano positivamente la limpidezza dell'acqua di rubinetto (quote di risposte "non so": Torino = 0.1%, area metropolitana = 0.2%, Provincia = 0.2%).

2.1.7. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
ODORE DELL'ACQUA DEL RUBINETTO (Dati: estate 2004)



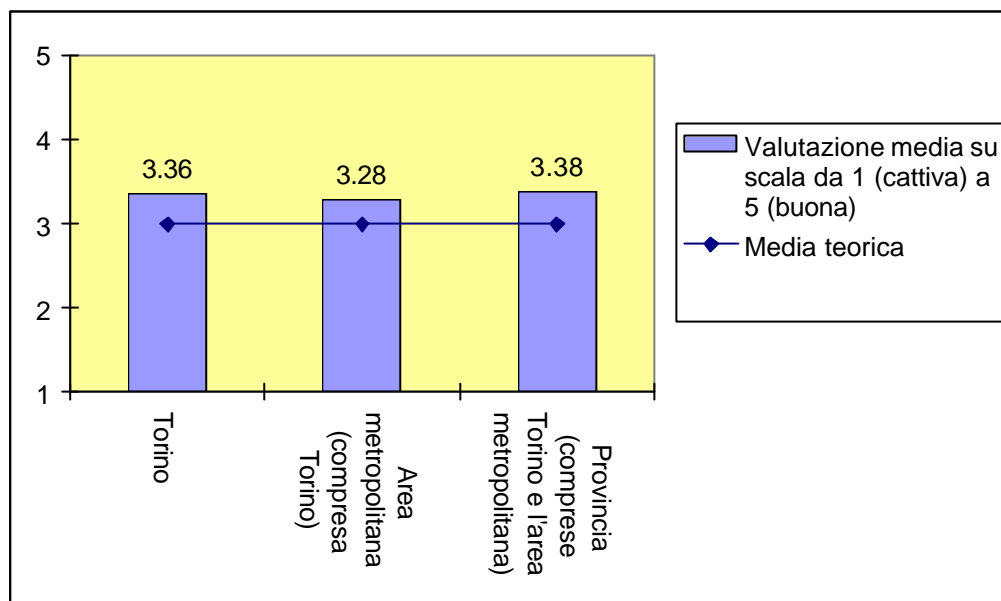
L'acqua del rubinetto è valutata positivamente anche per quel che concerne l'assenza di odore dalle tre popolazioni analizzate. Le valutazioni date dai torinesi e dagli abitanti dell'area metropolitana sono un po' inferiori a quelle date dagli abitanti della Provincia (quote di risposte "non so": Torino = 8.6%, area metropolitana = 7.6%, Provincia = 6.4%).

2.1.8. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
PRESENZA DI CALCARE NELL'ACQUA DEL RUBINETTO (Dati: estate 2004)



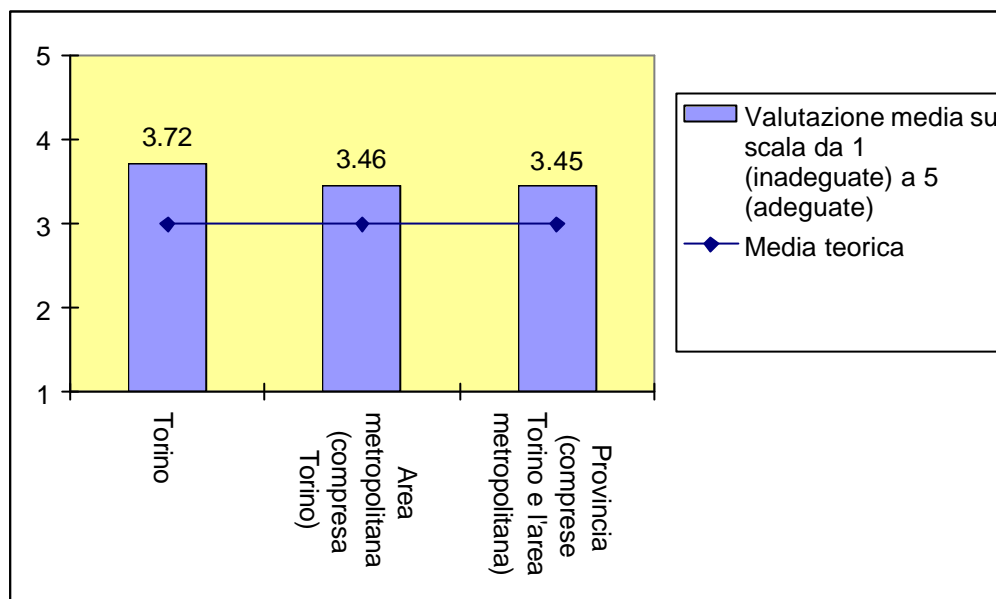
Tutte le tre popolazioni analizzate valutano negativamente l'acqua di rubinetto per quel che concerne la presenza di calcare (quote di risposte "non so": Torino = 5.5%, area metropolitana = 3.9%, Provincia = 4.5%).

2.1.9. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
SAPORE DELL'ACQUA DEL RUBINETTO (Dati: estate 2004)



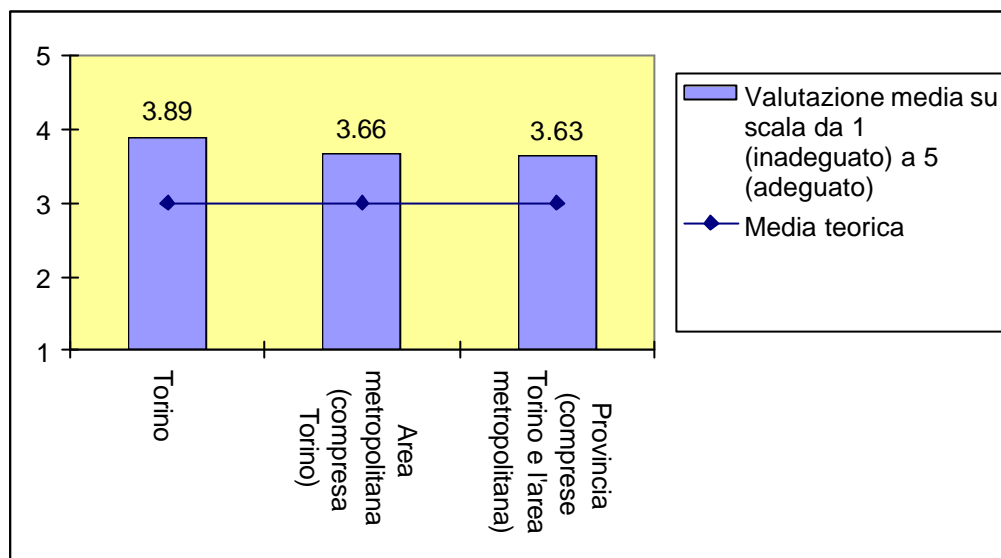
Senza grandi differenze territoriali, le tre popolazioni analizzate dichiarano di apprezzare il sapore dell'acqua di rubinetto (quote di risposte "non so": Torino = 2.9%, area metropolitana = 2.5%, Provincia = 2.2%).

2.1.10. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI IN CASO DI INTERRUZIONE PROGRAMMATA DELL'EROGAZIONE (Dati: estate 2004)



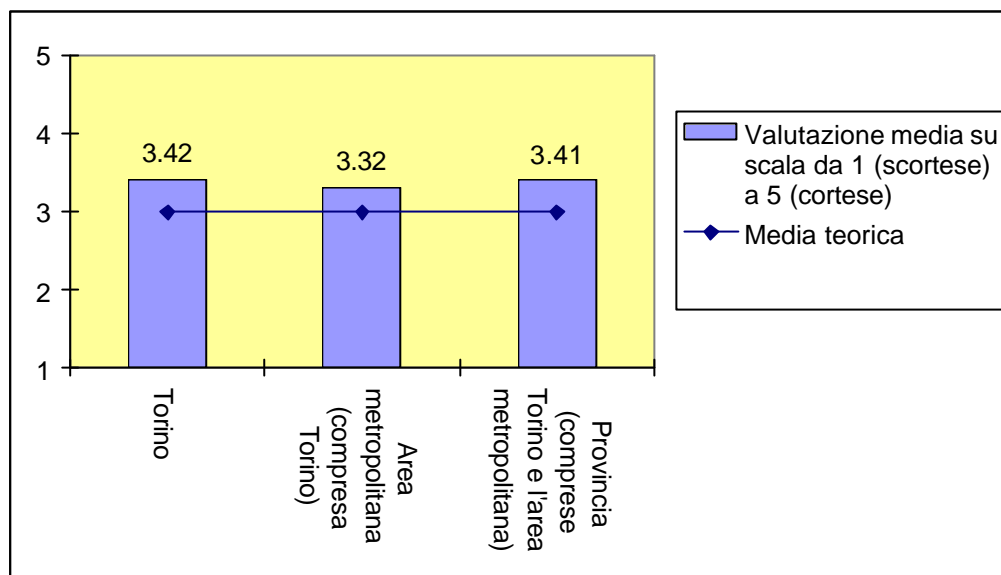
Le tre popolazioni analizzate valutano positivamente l'adeguatezza delle informazioni ricevute in caso di interruzione programmata dell'erogazione dell'acqua. Le valutazioni sono particolarmente buone fra i torinesi (quote di risposte "non so": Torino = 2.9%, area metropolitana = 2.5%, Provincia = 2.2%).

2.1.11. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
ADEGUATEZZA DELL FLUSSO DELL'EROGAZIONE (PRESSIONE E CONTINUITÀ) (Dati: estate 2004)



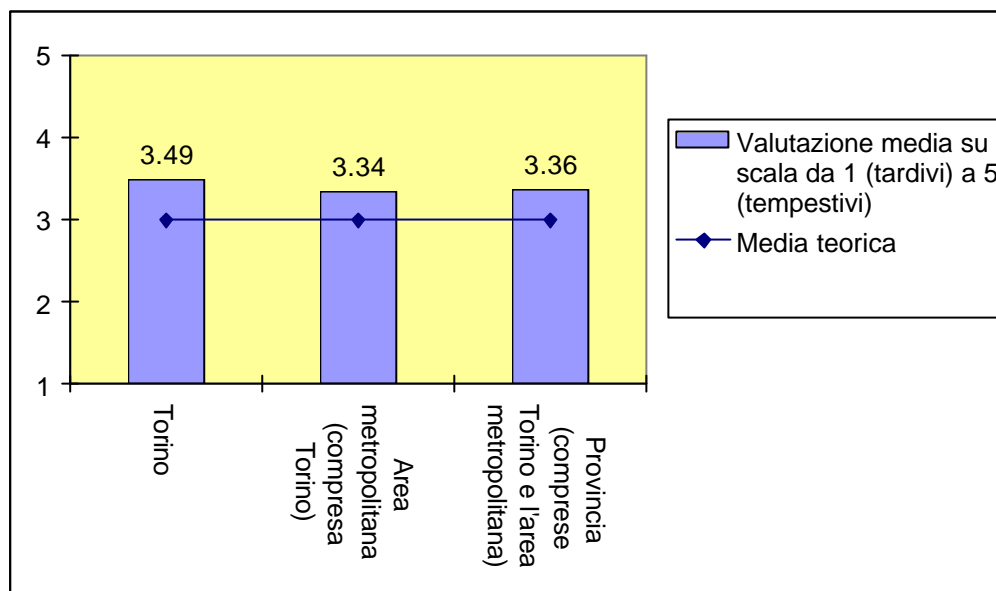
Anche l'adeguatezza del flusso dell'acqua è valutata piuttosto positivamente dalle tre popolazioni analizzate. I giudizi più positivi sono quelli dei torinesi (quote di risposte "non so": Torino = 1.5%, area metropolitana = 1.5%, Provincia = 1.2%).

2.1.12. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (SPORTELLI O TELEFONO) (Dati: estate 2004)



La cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico viene nel complesso valutata positivamente (quote di risposte “non so”: Torino = 52.6%, area metropolitana = 49.7%, Provincia = 45.1%).

2.1.13. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA:
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN CASO DI GUASTI O DI IMPREVISTI (Dati: estate 2004)



La tempestività degli interventi in caso di guasti o di imprevisti è nel complesso valutata positivamente dalle tre popolazioni analizzate. Il giudizio più elevato è quello espresso dagli abitanti del capoluogo (quote di risposte “non so”: Torino = 30.3%, area metropolitana = 28.8%, Provincia = 25.5%).

2.1.14. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA NEL COMUNE IN CUI RISIEDE? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Continuità dell'erogazione	32.2%	32.9%	28.4%
Buona qualità dell'acqua	22.1%	18.6%	18.5%
Non so	16.4%	18.2%	18.7%
Grande disponibilità di acqua per vicinanza montagne e fiume Po	9.0%	10.3%	9.9%
Efficienza in generale	7.1%	7.3%	6.8%
Costanti controlli della qualità dell'acqua	3.5%	2.7%	3.0%
Buona qualità dell'acquedotto e dell'impianto depurazione	3.0%	2.1%	2.7%
Buona manutenzione degli impianti e tempestività degli interventi	2.2%	2.4%	3.7%
Estensione della rete di fornitura	1.3%	1.1%	2.1%
Nessuno	1.3%	2.1%	2.6%
Adeguatezza della pressione	0.7%	0.6%	0.5%
Altro	0.6%	1.3%	1.4%
Monopolio nella gestione del servizio	0.5%	0.5%	1.6%

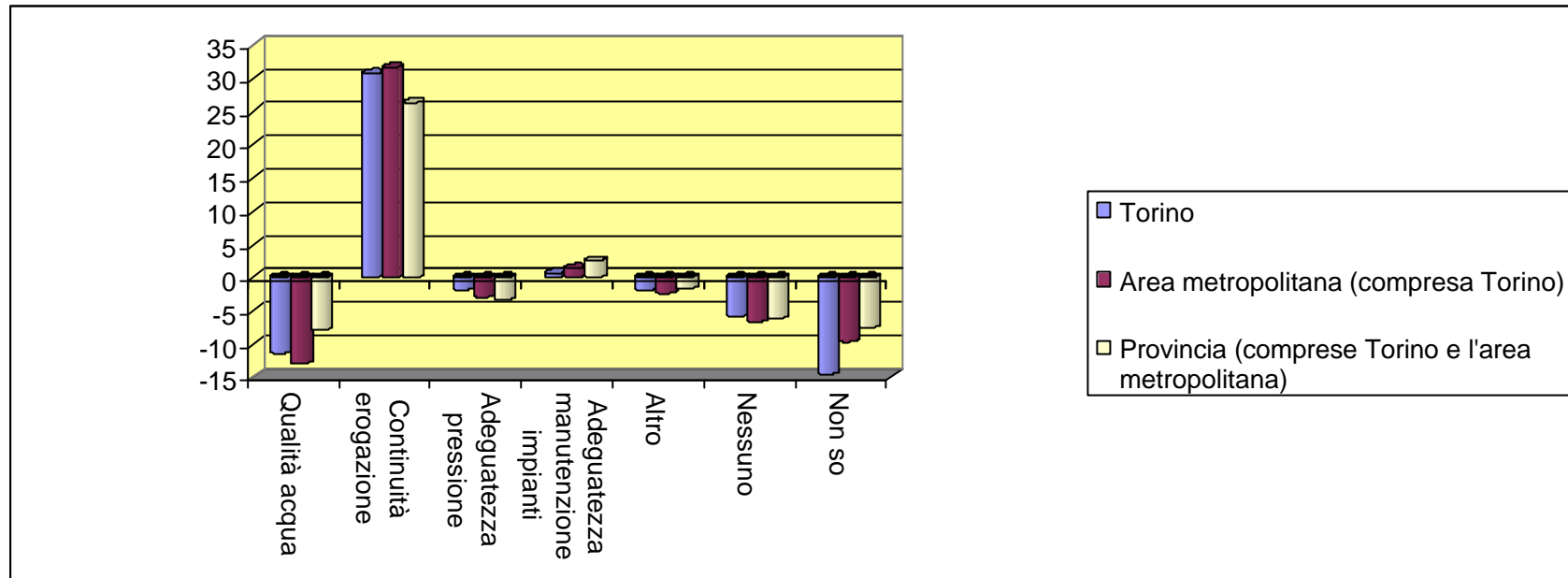
Per le tre popolazioni analizzate i principali punti di forza del servizio di erogazione dell'acqua sono la continuità della fornitura (soprattutto a Torino e nell'area metropolitana) e la qualità dell'acqua (soprattutto nel capoluogo). La quota di intervistati che non sa indicare un punto di forza del servizio è compresa fra circa un sesto (torinesi) e un po' più di un quinto (area metropolitana e Provincia).

2.1.15 E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (DATI: ESTATE 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Non so	31.0%	27.9%	26.3%
Cattiva qualità dell'acqua	25.1%	21.4%	18.3%
Troppo calcare nell'acqua	8.4%	10.2%	8.1%
Vecchiaia della rete, frequenza dei guasti	8.2%	9.5%	13.3%
Nessuno	7.2%	8.8%	8.8%
Costi elevati, pagamenti scomodi	5.7%	7.9%	8.7%
Sprechi (ad esempio con fontane)	3.2%	2.0%	2.5%
Scarsa pressione dell'acqua	2.6%	3.6%	3.9%
Altro	2.6%	3.7%	3.1%
Difficoltà nel contatto con personale	1.9%	2.0%	3.1%
Insufficiente manutenzione degli impianti e tempestività degli interventi	1.6%	1.0%	1.2%
Irregolarità dell'erogazione	1.5%	1.3%	2.1%
L'acqua proviene dal Po	1.0%	0.7%	0.5%

Una quota di popolazione compresa fra un po' più di un quarto (area metropolitana e Provincia) e quasi un terzo (Torino) non sa indicare un punto di debolezza del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune di residenza. Chi ne individua uno pone l'accento soprattutto sulla qualità dell'acqua e sull'eccesso di calcare in essa (quote complessivamente comprese fra un po' più di un terzo dei torinesi e un po' più di un quinto degli abitanti della Provincia⁹). Assai rilevante la quota di intervistati che valuta negativamente la vecchiaia della rete di distribuzione e la frequenza dei guasti.

2.1.16. CONFRONTO FRA I PUNTI DI FORZA E I PUNTI DI DEBOLEZZA (Dati: estate 2004)



Un confronto fra i pregi e i difetti del servizio fra loro paragonabili evidenzia che le tre popolazioni intervistate sono particolarmente soddisfatte per la continuità dell'erogazione, mentre valutano negativamente la qualità dell'acqua erogata. Nel complesso, risulta più difficile individuare un punto di debolezza che un punto di forza del servizio.

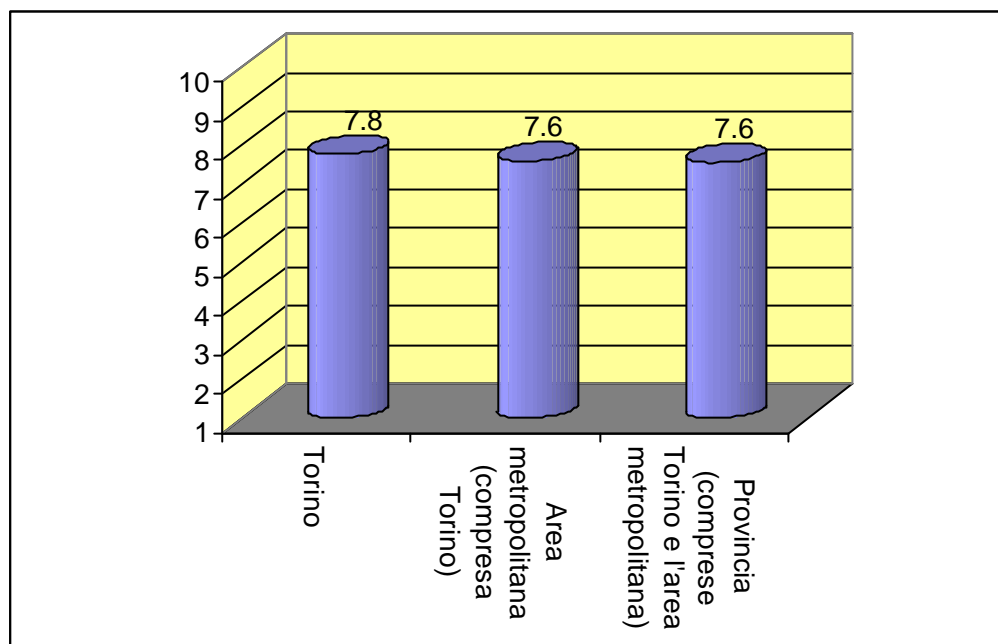
2.1.17. IN CONCLUSIONE

1. Le tre popolazioni analizzate valutano piuttosto positivamente il servizio di erogazione dell'acqua. Ciononostante, a Torino il giudizio sintetico su tale servizio è in leggero calo rispetto all'autunno 2003.
2. Sia i torinesi, sia gli abitanti dell'area metropolitana sia quelli della provincia ritengono che il servizio di erogazione dell'acqua nel loro Comune funzioni meglio di come funziona nella media italiana.
3. A fronte di questa valutazione positiva, la maggioranza delle popolazioni analizzate beve acqua minerale assai più frequentemente di quanto non beva l'acqua del rubinetto. Tuttavia, a Torino fra la primavera 2001 e l'estate 2004 il consumo di acqua minerale è diminuito sistematicamente, a favore del consumo dell'acqua del rubinetto.
4. Dal punto di vista analitico:
 - a. Sette caratteristiche del servizio di erogazione dell'acqua sono valutate positivamente dalle tre popolazioni analizzate: si tratta del sapore dell'acqua, della cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico e, soprattutto, della limpidezza dell'acqua, del suo odore, dell'adeguatezza delle informazioni circa le interruzioni programmate della distribuzione, del flusso e della pressione dell'erogazione e della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti.
 - b. Una sola caratteristica del servizio è valutata negativamente: si tratta del grado di calcare presente nell'acqua.
5. I torinesi valutano particolarmente bene la limpidezza dell'acqua, l'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione programmata del servizio, l'adeguatezza del flusso e la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti; gli abitanti della Provincia valutano in modo particolarmente positivo l'assenza di odore nell'acqua e valutano in maniera meno negativa la presenza di calcare in essa.
6. In sede di bilancio fra punti di forza e punti di debolezza del servizio, le tre popolazioni intervistate hanno più facilità a individuare un punto di forza del servizio piuttosto che un suo punto di debolezza. Senza grandi differenze territoriali, esse concentrano le loro valutazioni positive soprattutto sulla continuità dell'erogazione, e quelle negative principalmente sulla qualità dell'acqua.

2.2. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
Parliamo ora del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per questo servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	Sì
E secondo Lei il servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede funziona:	No	No
Di seguito trova elencate una serie di caratteristiche del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede, ciascuna descritta da una coppia di aggettivi. Esprima il suo giudizio con un numero da 1 a 5 a seconda che le sembri più appropriato l'aggettivo di sinistra (ad esempio <i>tempestivi</i>) o quello di destra (ad esempio <i>tardivi</i>)	No	No
Secondo lei qual è il principale punto di forza del di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede?	No	No
E qual è il suo principale punto di debolezza?	No	No

2.2.1. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA
NEL COMUNE DI RESIDENZA (Dati: estate 2004)

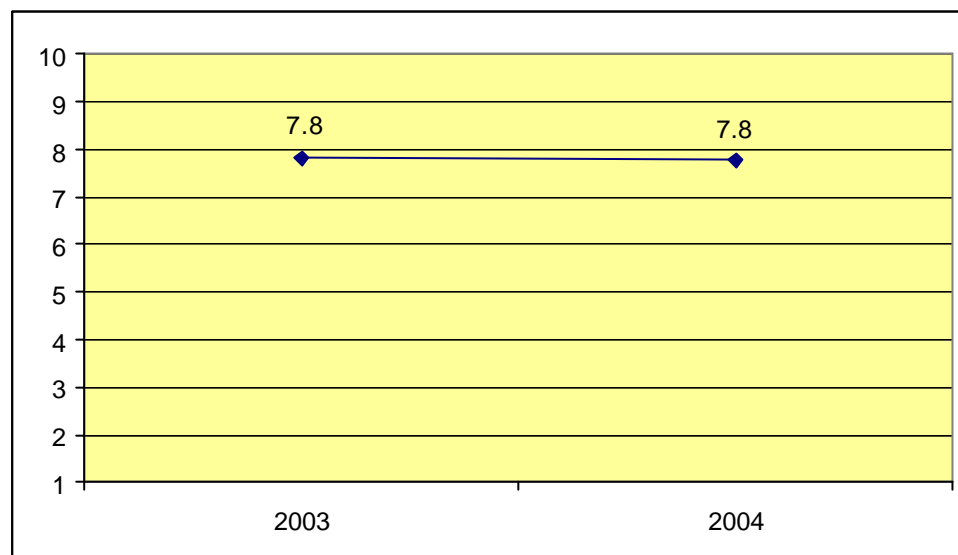


Nel complesso, le tre popolazioni analizzate sono piuttosto soddisfatte per il servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiedono (come nelle pagelle scolastiche, la sufficienza coincide con il 6).

2.2.2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA
NEL COMUNE DI RESIDENZA

(Dati: Torino)

(Andamento autunno 2003-estate 2004)



Fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004 la soddisfazione dei torinesi per il servizio di erogazione dell'energia elettrica è rimasta immutata.

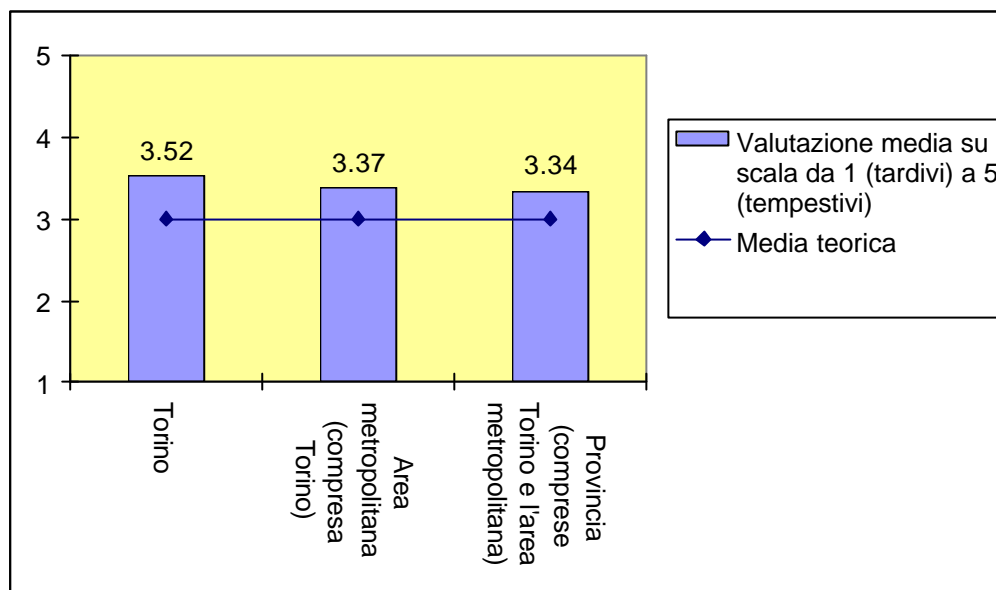
2.2.3. E SECONDO LEI IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA NEL COMUNE IN CUI RISIEME FUNZIONA:

(Dati: estate 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	12.5%	28.8%	42.5%	0.1%	0.0%	16.0%
Area metropolitana (compresa Torino)	10.7%	28.4%	45.7%	0.6%	0.3%	14.3%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	9.3%	29.7%	47.8%	0.8%	0.3%	12.1%

La maggioranza relativa delle tre popolazioni analizzate ritiene che il servizio di erogazione dell'energia elettrica funzioni, nel proprio Comune di residenza, grossomodo come nel resto della nazione. Tuttavia, man mano che ci si avvicina a Torino aumenta il numero di persone che ritengono che tale servizio nel proprio Comune di residenza funzioni almeno un po' meglio che nell'Italia considerata nel suo complesso (quote che passano dal 39.0% in Provincia al 39.1% nell'area metropolitana al 41.3% nel capoluogo). In tutti i territori considerati è assolutamente residuale la quota di persone che ritengono che il funzionamento del servizio di erogazione dell'energia elettrica funzioni peggio nel proprio Comune che nel resto dell'Italia.

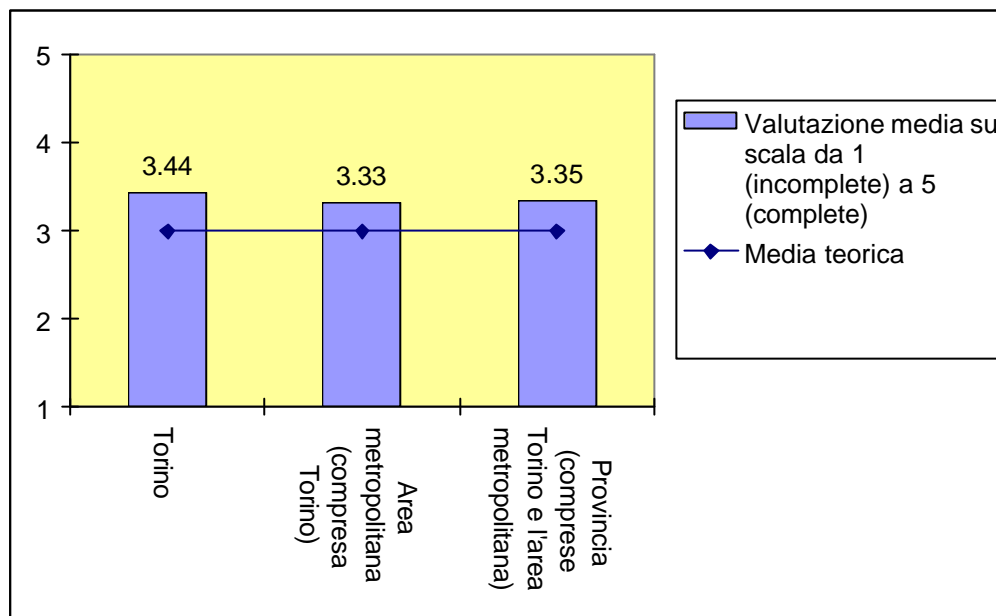
2.2.4. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI NEL CASO DI GUASTI O DI IMPREVISTI (Dati: estate 2004)



La valutazione della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti è positiva in tutti i tre territori considerati. Tale valutazione è migliore a Torino rispetto a quanto non sia nel resto della provincia (quote di risposte “non so”: Torino = 17.7%, area metropolitana = 13.4%, Provincia = 11.6%).

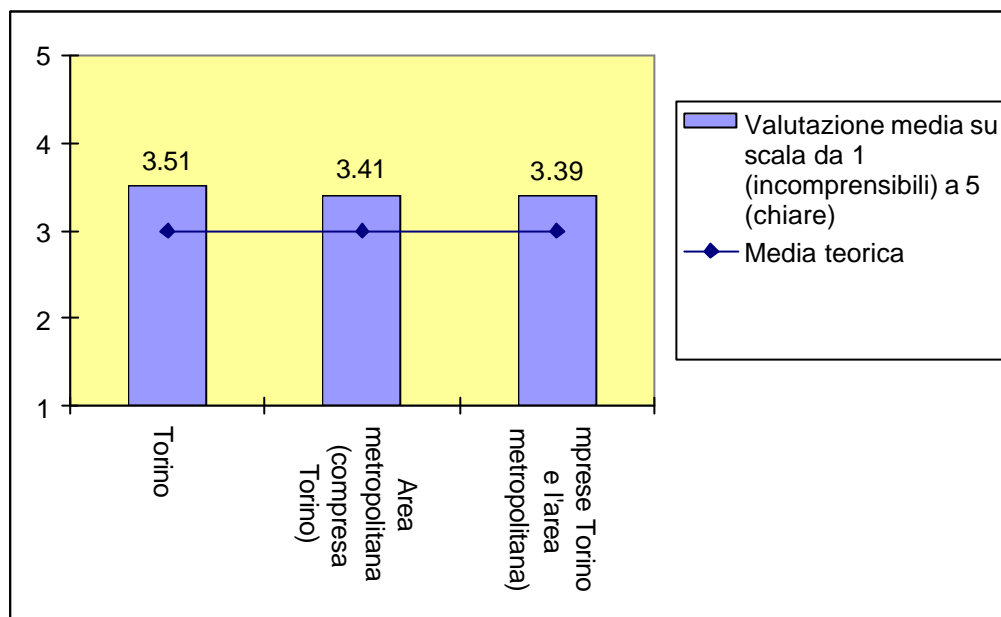
2.2.5. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI COMMERCIALI (SISTEMI DI PAGAMENTO, TARIFFE DIFFERENZIATE, ECC.)

(Dati: estate 2004)



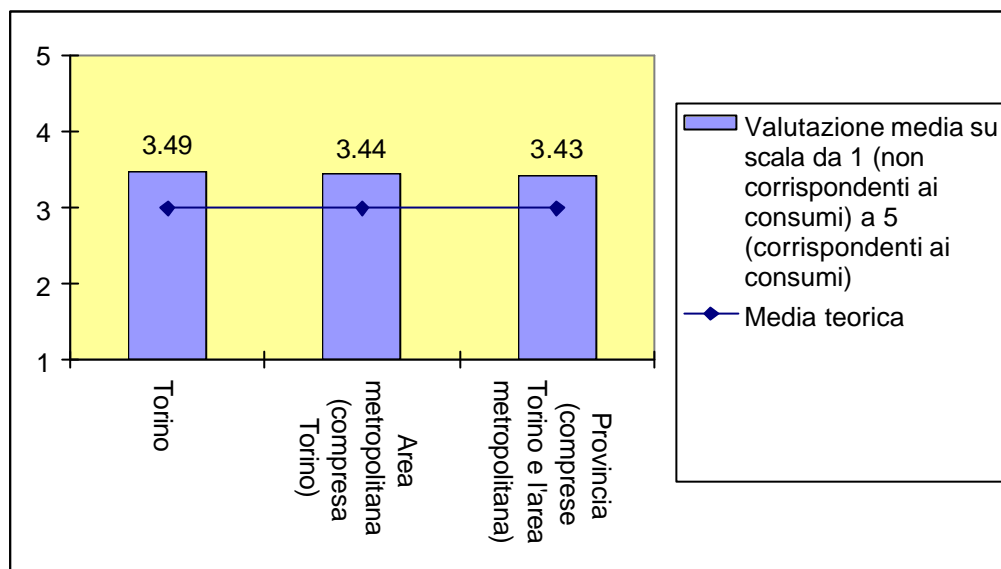
Le tre popolazioni intervistate valutano positivamente la chiarezza delle informazioni commerciali di cui dispongono (quote di risposte “non so”:
Torino = 7.9%, area metropolitana = 7.0%, Provincia = 7.4%).

2.2.6. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
COMPRESIBILITÀ DELLE BOLLETTE (Dati: estate 2004)



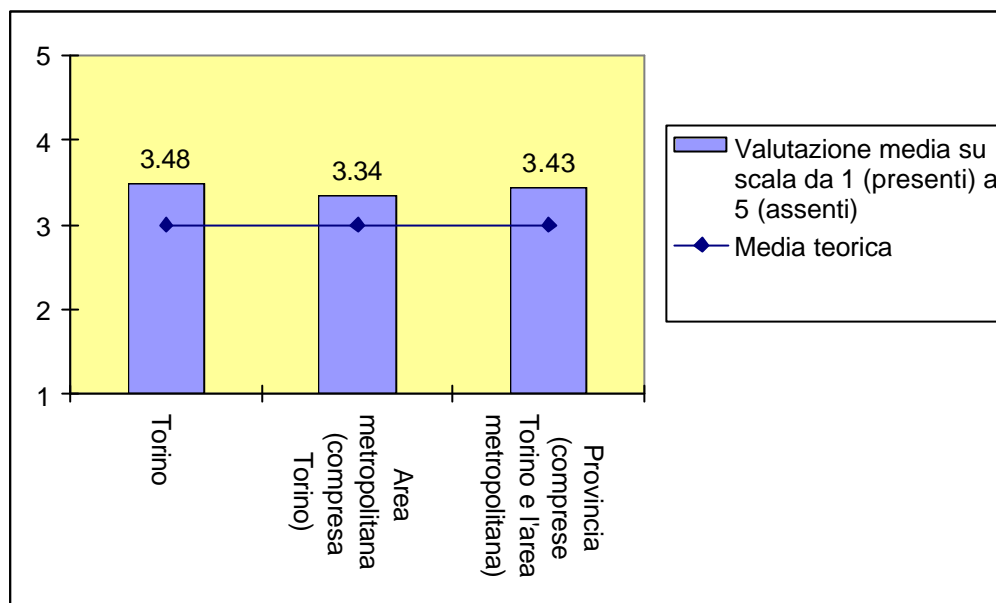
Le bollette sono nel complesso considerate chiare dalle tre popolazioni analizzate (quote di risposte “non so”: Torino = 3.0%, area metropolitana = 2.9%, Provincia = 2.5%).

2.2.7. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
CORRISPONDENZA DELLE BOLLETTE AI CONSUMI (Dati: estate 2004)



Le tre popolazioni analizzate sono soddisfatte per la corrispondenza delle bollette ai loro consumi effettivi (quote di risposte “non so”: Torino = 7.6%, area metropolitana = 6.7%, Provincia = 7.2%).

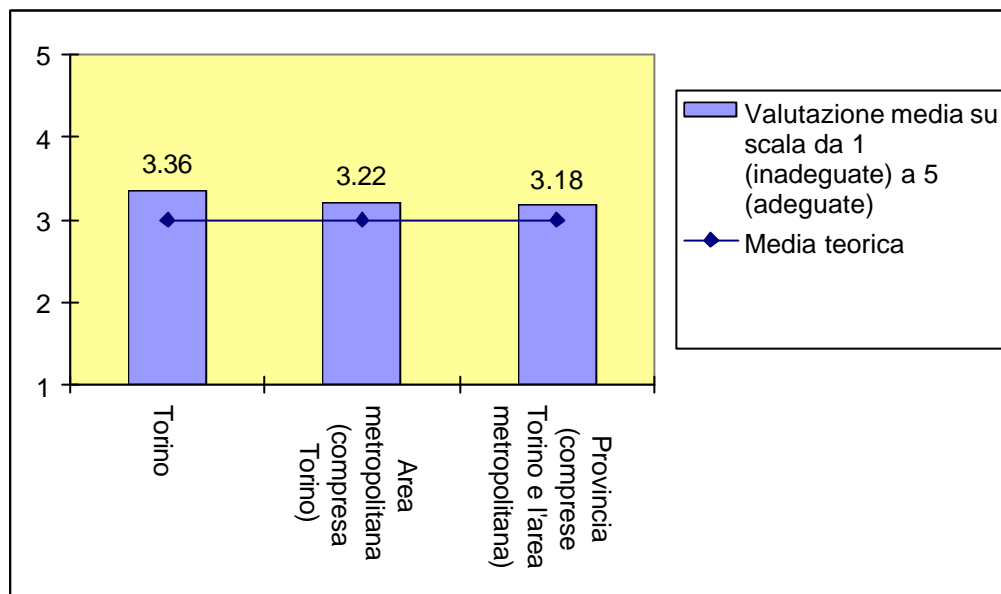
2.2.8. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
PRESENZA DI SBALZI DI TENSIONE NELL'EROGAZIONE (Dati: estate 2004)



La valutazione della continuità dell'erogazione dell'energia elettrica è positiva in tutti i tre territori considerati. Tale valutazione è leggermente superiore a Torino (quote di risposte "non so": Torino = 15.8%, area metropolitana = 13.2%, Provincia = 11.4%).

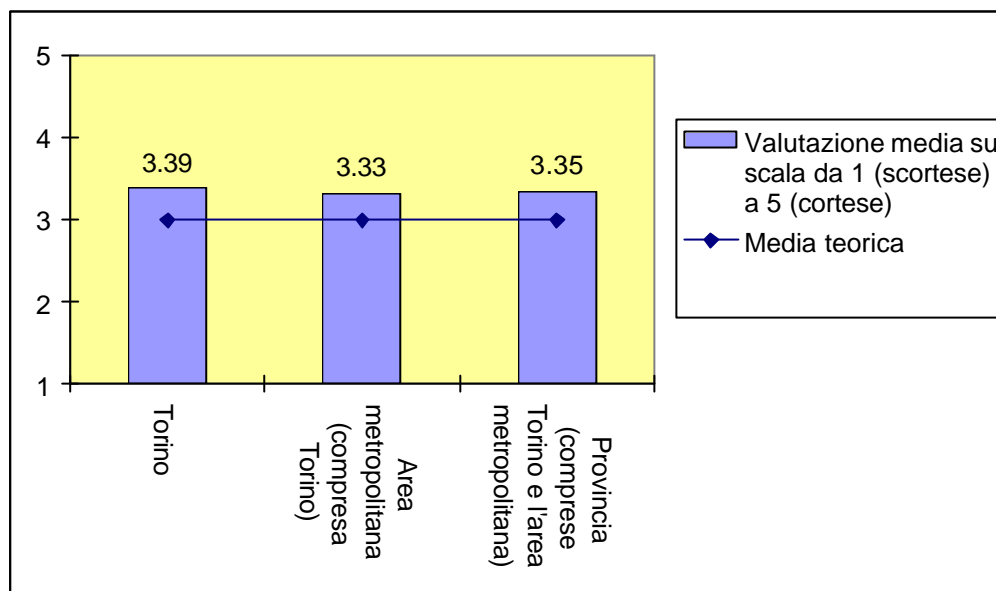
2.2.9. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI IN CASO DI INTERRUZIONE DELL'EROGAZIONE PER INTERVENTI SUGLI IMPIANTI

(Dati: estate 2004)



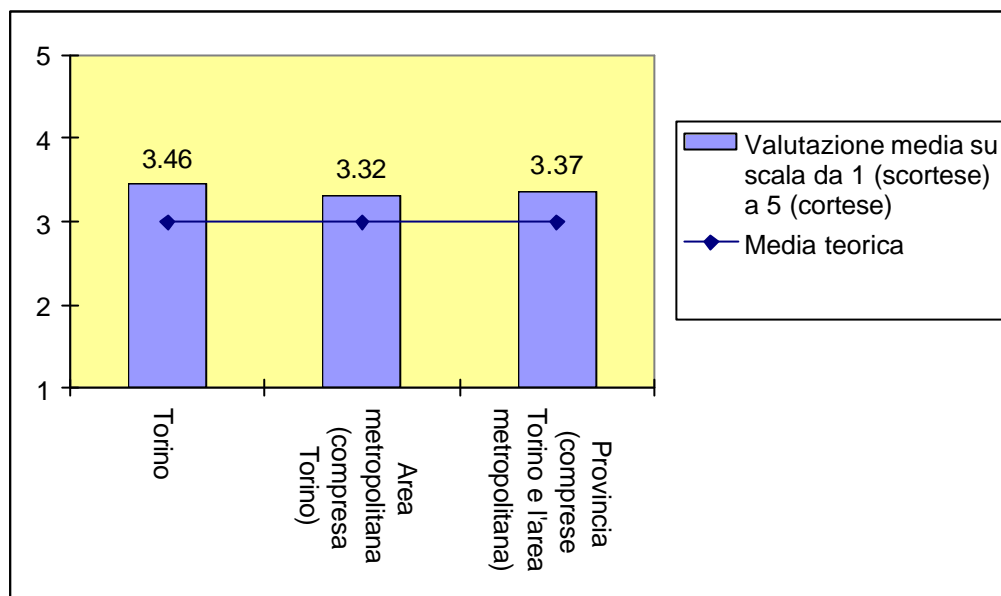
Le tre popolazioni analizzate valutano positivamente l'adeguatezza delle informazioni ricevute in caso di interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica per interventi sugli impianti. Le valutazioni sono particolarmente positive fra i torinesi (quote di risposte "non so": Torino = 10.7%, area metropolitana = 9.4%, Provincia = 9.7%).

2.2.10. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
CORTESIA DEL PERSONALE DEGLI SPORTELLI (Dati: estate 2004)



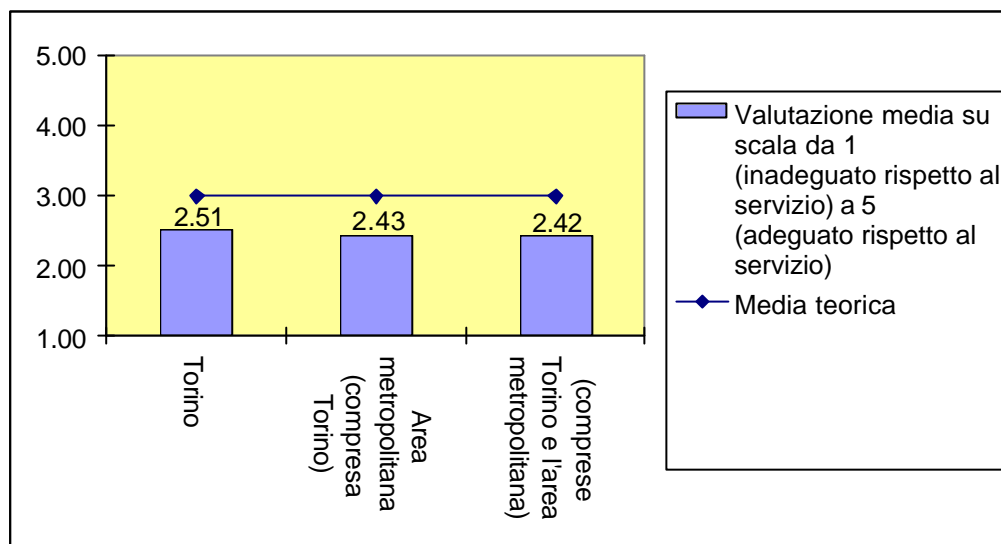
Senza rilevanti differenze territoriali, torinesi, abitanti dell'area metropolitana e abitanti della Provincia di Torino valutano positivamente la cortesia del personale degli sportelli addetto alle relazioni con la clientela (quote di risposte "non so": Torino = 46.4%, area metropolitana = 44.1%, Provincia = 42.5%).

2.2.11. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
CORTESIA DEL PERSONALE DEI SERVIZI TELEFONICI (Dati: estate 2004)



Le tre popolazioni intervistate concordano nel valutare positivamente la cortesia del personale dei servizi telefonici. Le valutazioni date dai torinesi sono quelle più elevate (quote di risposte “non so”: Torino = 38.2%, area metropolitana = 36.0%, Provincia = 34.1%).

2.2.12. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:
ADEGUATEZZA DELL'IMPORTO DELLE BOLLETTE PAGATE (Dati: estate 2004)



Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni analizzate considerano le bollette dell'energia elettrica troppo onerose rispetto alla qualità del servizio ricevuto (quote di risposte "non so": Torino =12.2%, area metropolitana = 12.7%, Provincia = 11.5%).

2.2.13. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA NEL COMUNE
IN CUI RISIESTE? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Non so	32.3%	33.1%	33.6%
Continuità dell'erogazione	30.7%	26.7%	27.3%
Efficienza in generale	7.8%	9.9%	9.1%
Estensione, capillarità, modernità della rete	7.3%	6.4%	7.4%
Buona manutenzione e tempestività degli interventi	6.4%	5.6%	5.8%
Competenza del personale, facilità di ottenere informazioni	4.5%	2.9%	2.6%
Nessuno	3.1%	4.5%	4.2%
Agevole disponibilità del servizio per vicinanza delle centrali	2.9%	3.6%	3.4%
Altro	2.4%	2.5%	2.5%
Monopolio nella gestione del servizio	1.3%	2.3%	2.0%
Adeguatezza del costo	0.7%	2.1%	1.4%
Adeguatezza dell'illuminazione della città	0.6%	0.6%	0.7%

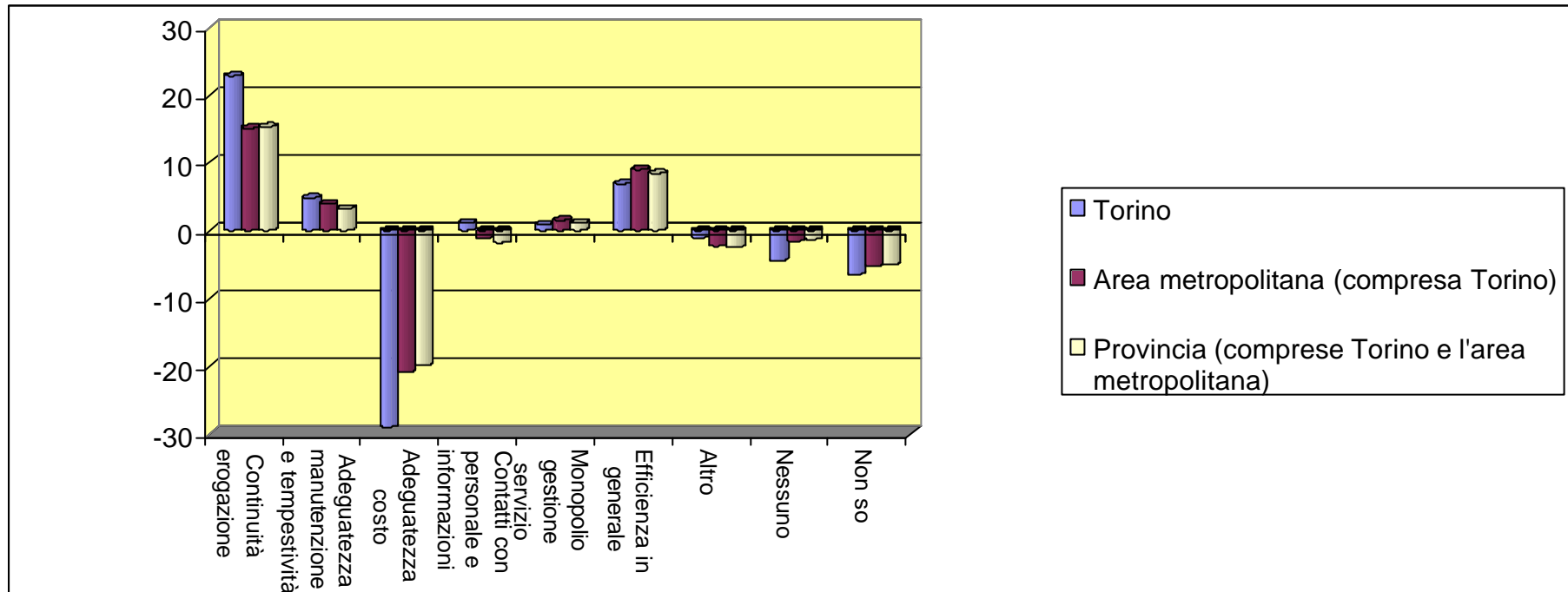
Circa un terzo delle popolazioni intervistate non è in grado di indicare un punto di forza del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede. Quello segnalato più frequentemente – da una quota di intervistati compresa fra un po' più di un quarto degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia e quasi un terzo dei torinesi – è la continuità dell'erogazione.

2.2.14. E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Non so	38.8%	38.4%	38.7%
Costo elevato, assenza di tariffe differenziate	29.7%	23.0%	21.3%
Nessuno	7.6%	6.1%	5.5%
Black out frequenti e senza preavviso	6.5%	8.2%	9.1%
Altro	3.5%	4.8%	5.0%
Scarsità delle informazioni e dei contatti con l'utenza	3.4%	4.1%	4.4%
Servizio non sempre adeguato in ogni zona	2.1%	1.3%	1.2%
Scarsa manutenzione e tempestività degli interventi	1.6%	1.7%	2.6%
Frequenza contatori vecchi	1.5%	5.3%	5.6%
Frequenza sbalzi tensione	1.4%	3.4%	2.9%
Mancata ricerca di fonti energetiche alternative	1.1%	0.6%	0.9%
Inefficienza in generale	0.9%	0.9%	0.7%
Dipendenza dall'estero per ottenere l'energia	0.8%	0.5%	0.6%
Sprechi (ad esempio nell'illuminazione delle strade)	0.6%	0.8%	0.7%
Monopolio gestione servizio	0.4%	0.8%	0.9%

Più di un terzo delle tre popolazioni intervistate non sa indicare un punto di debolezza del servizio. Tuttavia, una quota compresa fra un po' più di un quinto degli abitanti della Provincia e quasi un terzo dei torinesi si dichiara insoddisfatta dei prezzi del servizio.

2.2.15. CONFRONTO FRA I PUNTI DI FORZA E I PUNTI DI DEBOLEZZA (Dati: estate 2004)



Il bilancio complessivo fra i punti di forza e i punti di debolezza confrontabili è univoco: le tre popolazioni sono soprattutto soddisfatte per la continuità dell'erogazione del servizio e per la sua efficienza generale, mentre valutano in modo particolarmente negativo l'adeguatezza dei costi del servizio in relazione alla sua qualità. Anche in questo caso si rivela più agevole indicare un punto di forza che un punto di debolezza del servizio.

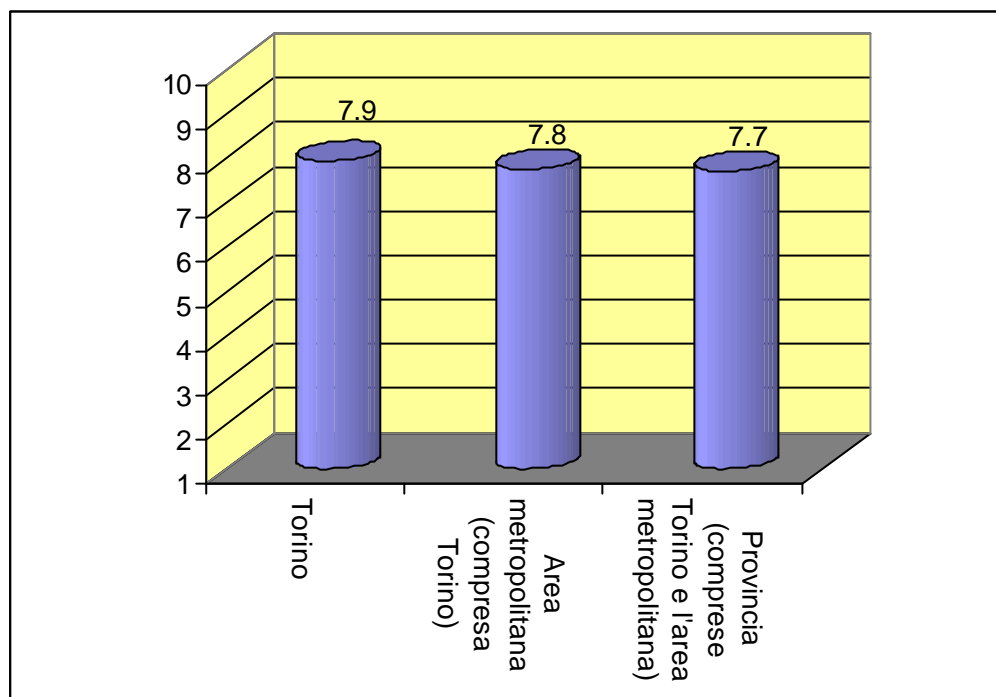
2.2.16. IN CONCLUSIONE

1. Le tre popolazioni intervistate sono piuttosto soddisfatte per la qualità complessiva del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune di residenza. Fra i torinesi tale soddisfazione è rimasta sostanzialmente stabile fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004.
2. Nel complesso, la maggioranza relativa di queste popolazioni ritiene che il servizio di erogazione dell'energia elettrica funzioni nel proprio Comune di residenza grossomodo come nel resto dell'Italia. Tuttavia, nei tre territori (in special modo a Torino) è piuttosto elevata anche la quota di chi pensa che tale servizio nel proprio Comune di residenza funzioni almeno un po' meglio rispetto a come funziona nel resto dell'Italia.
3. A livello analitico:
 - a. Otto caratteristiche del servizio sono valutate positivamente: si tratta della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti, della completezza delle informazioni commerciali, della chiarezza delle bollette, del loro grado di corrispondenza ai consumi effettivi, della continuità dell'erogazione, delle informazioni in caso di interruzione programmata dell'erogazione per interventi sugli impianti, della cortesia del personale che risponde al telefono e della cortesia del personale agli sportelli.
 - b. Una sola caratteristica è valutata negativamente: si tratta dell'adeguatezza dell'importo delle bollette in riferimento alla qualità del servizio erogato.
4. Nei casi in cui emergono differenze territoriali rilevanti nella valutazione delle caratteristiche del servizio, i torinesi sono la popolazione che esprime le valutazioni più positive.
5. Lasciate completamente libere di esprimersi, le tre popolazioni trovano più facilmente un punto di forza piuttosto che un punto di debolezza del servizio. In sede di bilancio fra pregi e difetti del servizio, le tre popolazioni confermano la propria soddisfazione per la continuità dell'erogazione del servizio e per la sua efficienza generale, mentre si dichiarano particolarmente insoddisfatte per la relazione qualità /costo del servizio.

2.3. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
Parliamo ora del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per questo servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	Sì
E secondo Lei il servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede funziona:	No	No
Qual è la forma di riscaldamento della sua abitazione?	Sì	Sì
Di seguito trova elencate una serie di caratteristiche del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede, ciascuna descritta da una coppia di aggettivi. Esprima il suo giudizio con un numero da 1 a 5 a seconda che le sembri più appropriato l'aggettivo di sinistra (ad esempio <i>tempestivi</i>) o quello di destra (ad esempio <i>tardivi</i>)	No	No
Secondo lei qual è il principale punto di forza del di erogazione del gas nel Comune in cui risiede?	No	No
E qual è il suo principale punto di debolezza?	No	No

2.3.1. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS
NEL COMUNE DI RESIDENZA (Dati: estate 2004)

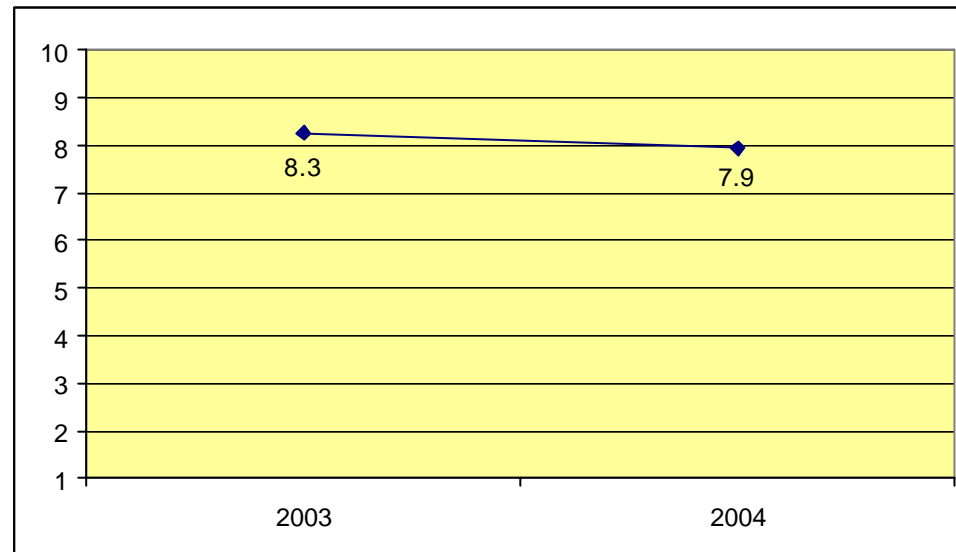


Tutti gli abitanti della Provincia si dichiarano piuttosto soddisfatti per il servizio di erogazione del gas nel proprio Comune di residenza. La soddisfazione cresce man mano che ci si avvicina a Torino (come nelle pagelle scolastiche, 6 rappresenta la sufficienza).

2.3.2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS
NEL COMUNE DI RESIDENZA

(Dati: Torino)

(Andamento autunno 2003-estate 2004)



Pur restando molto positiva, fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004 la valutazione complessiva del servizio di erogazione del gas data dai torinesi è calata.

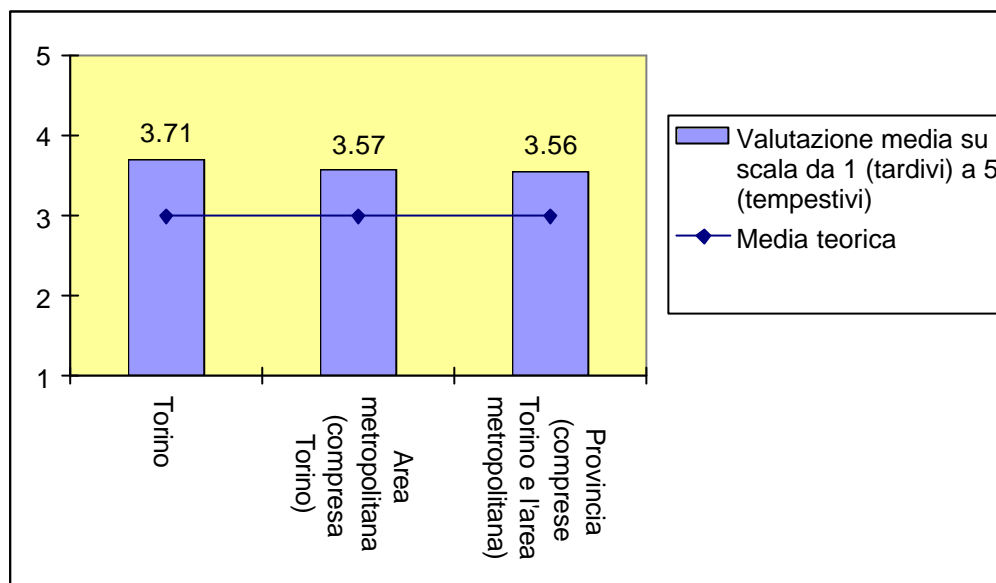
2.3.3. E SECONDO LEI IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS NEL COMUNE IN CUI RISIEDE FUNZIONA:

(Dati: estate 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	13.4%	24.8%	41.7%	0.2%	0.0%	20.0%
Area metropolitana (compresa Torino)	12.4%	22.7%	47.2%	0.6%	0.1%	17.0%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	10.6%	25.0%	46.7%	0.6%	0.1%	17.0%

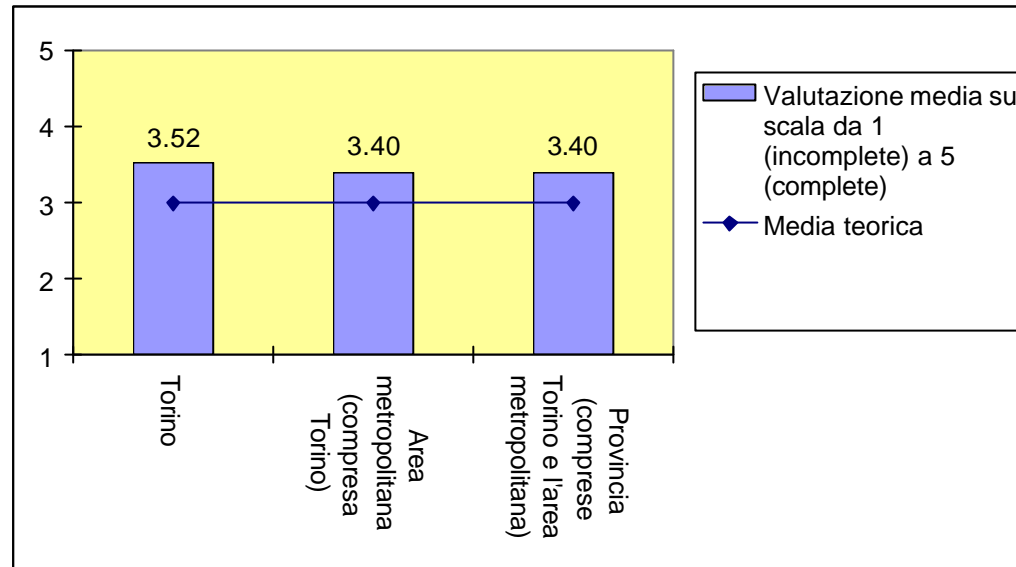
A parere della maggioranza relativa delle tre popolazioni intervistate, nel Comune di residenza il servizio di erogazione del gas funziona grossomodo come nel resto dell'Italia. Tuttavia, è piuttosto rilevante anche la quota (38.2% a Torino, 35.1% nell'area metropolitana e 35.6% in Provincia) di chi ritiene che la situazione nel proprio Comune di residenza sia migliore rispetto alla media italiana. In tutti i territori analizzati la quota di chi ritiene che il funzionamento del servizio di erogazione del gas funzioni peggio nel proprio Comune che nel resto dell'Italia è minima.

2.3.4. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI IN CASO DI GUASTI O DI IMPREVISTI (Dati: estate 2004)



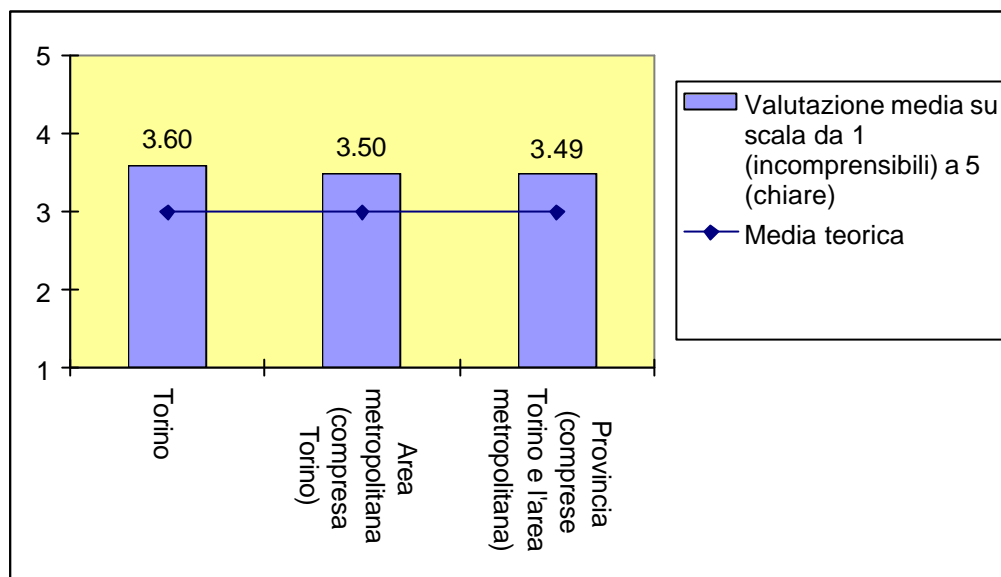
Tutte le tre popolazioni intervistate sono soddisfatte per la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti. La soddisfazione è particolarmente elevata fra i torinesi (quote di risposte “non so”: Torino = 21.8%, area metropolitana = 23.9%, Provincia = 24.8%).

2.3.5. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI COMMERCIALI (SISTEMI DI PAGAMENTO, PROMOZIONI, ECC.) (Dati: estate 2004)



La completezza delle informazioni commerciali è valutata positivamente dalle tre popolazioni intervistate (quote di risposte “non so”: Torino = 6.6%, area metropolitana = 8.6%, Provincia = 10.3%).

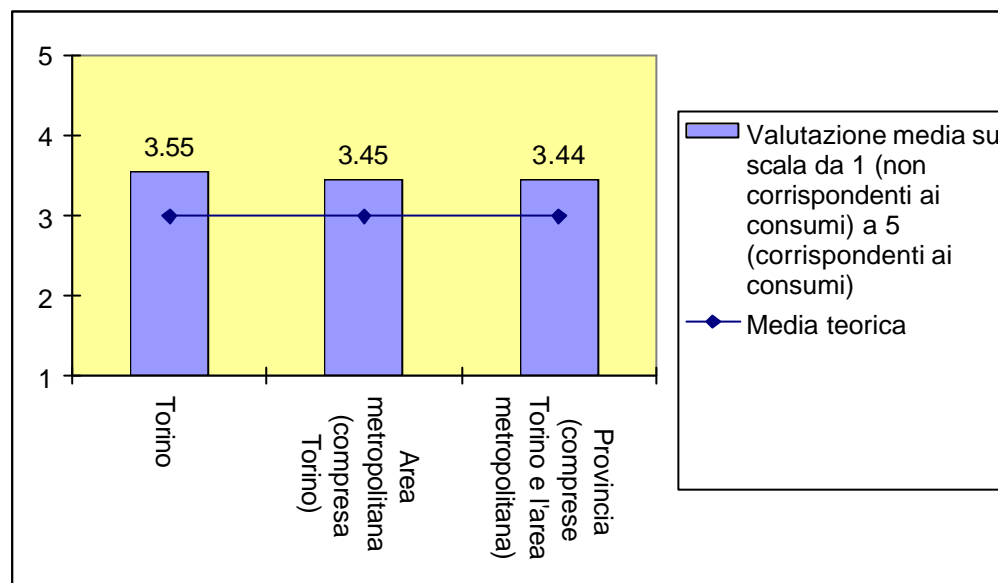
2.3.6. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
COMPRESIBILITÀ DELLE BOLLETTE (Dati: estate 2004)



La comprensibilità delle bollette è valutata piuttosto positivamente da tutte le popolazioni intervistate (quote di risposte “non so”: Torino = 3.1%, area metropolitana = 3.9%, Provincia = 5.6%).

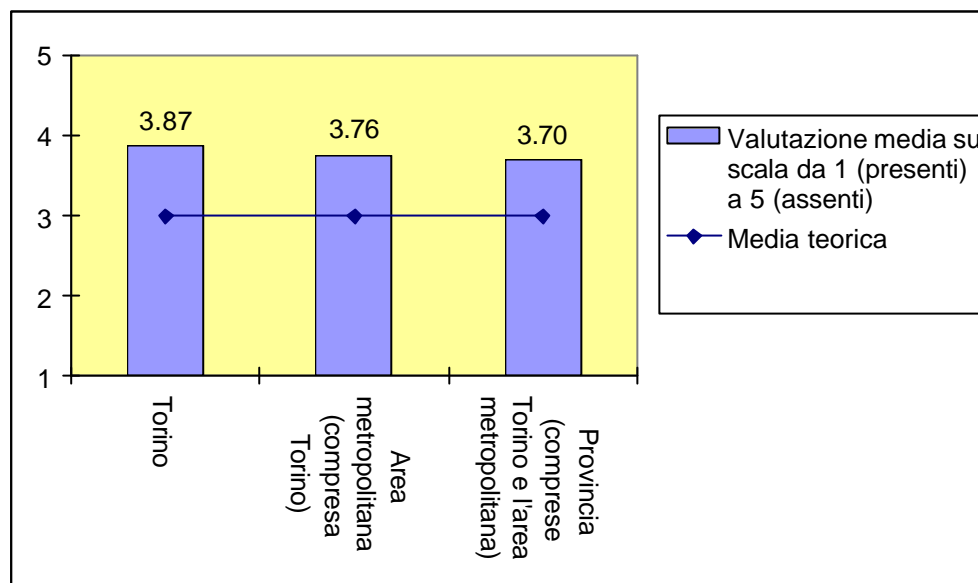
2.3.7. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:

CORRISPONDENZA DELLE BOLLETTE AI CONSUMI (Dati: estate 2004)



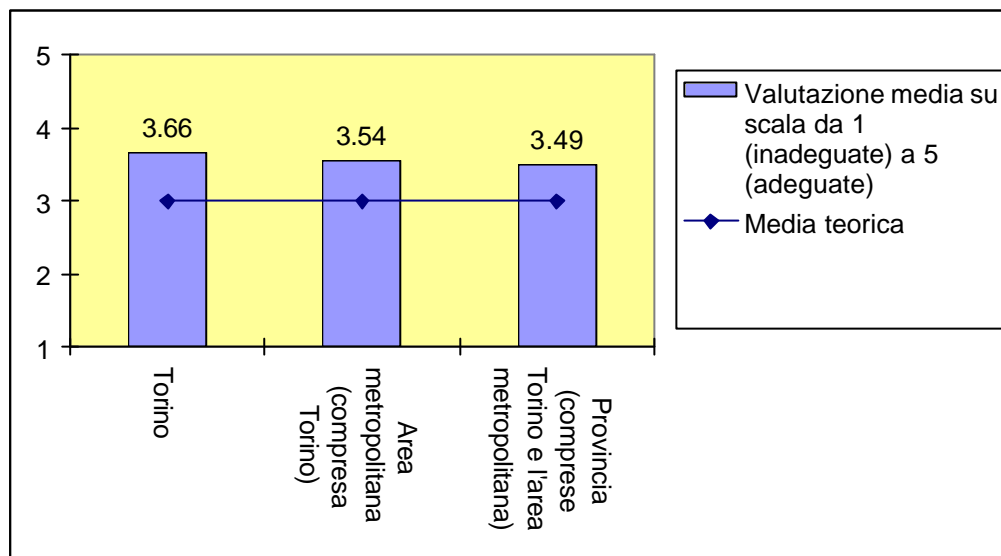
Le tre popolazioni intervistate si dichiarano soddisfatte per il grado di corrispondenza delle bollette con i consumi reali. Anche in questo caso i torinesi sono più soddisfatti degli altri abitanti della Provincia (quote di risposte “non so”: Torino = 7.7%, area metropolitana = 8.1%, Provincia = 10.0%).

2.3.8. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
PRESENZA DI SBALZI DI PRESSIONE NELL'EROGAZIONE (Dati: estate 2004)



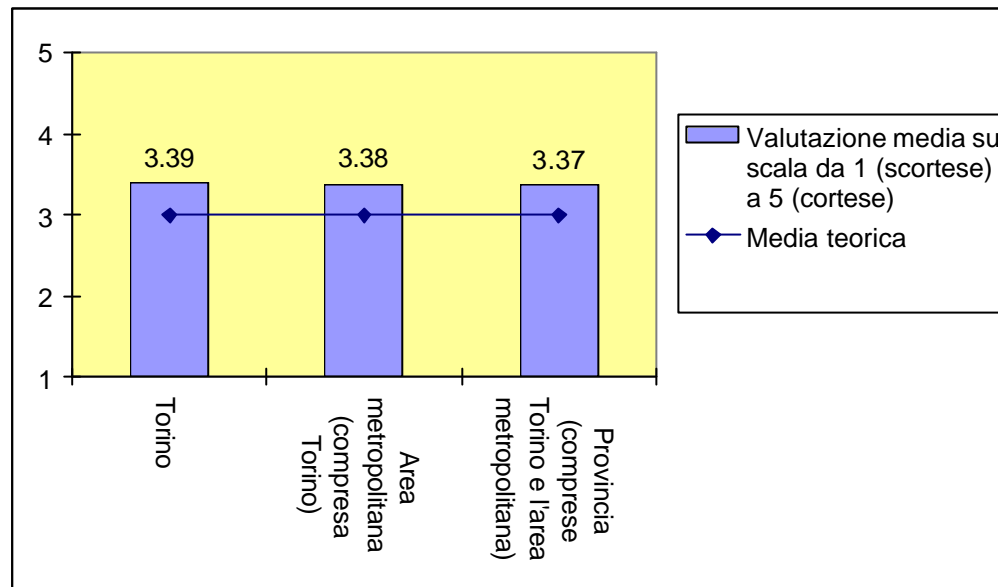
Gli abitanti della Provincia di Torino, dell'area metropolitana torinese e (soprattutto) del capoluogo sono piuttosto soddisfatti per quanto concerne la stabilità della pressione nell'erogazione del gas (quote di risposte "non so": Torino = 23.6%, area metropolitana = 23.5%, Provincia = 22.9%).

2.3.9. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
 ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI IN CASO DI INTERRUZIONE DELL'EROGAZIONE PER INTERVENTI SUGLI IMPIANTI
 (Dati: estate 2004)



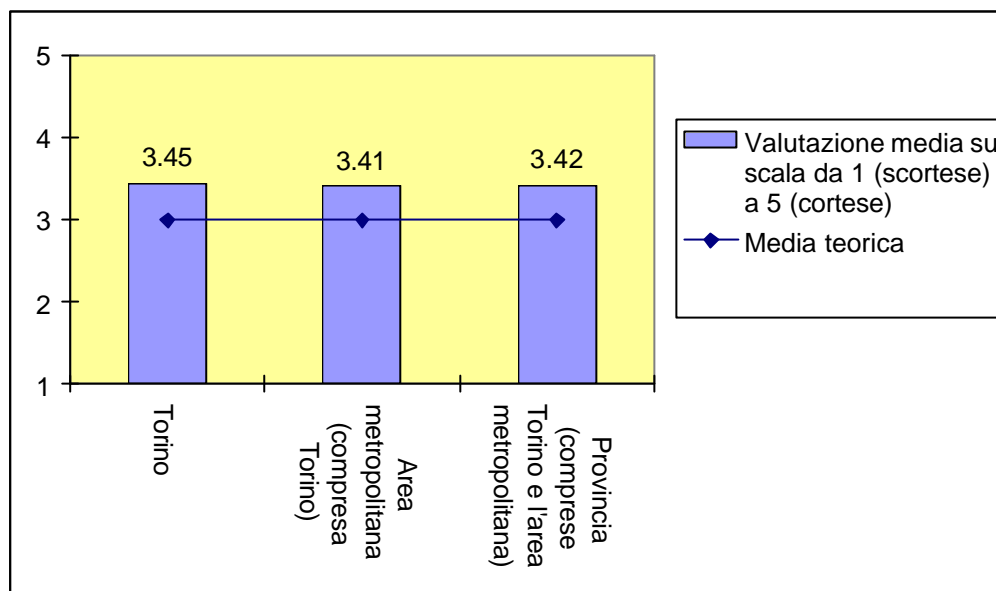
Le tre popolazioni analizzate sono piuttosto soddisfatte per l'adeguatezza delle informazioni fornite in caso di interruzione dell'erogazione dovuta a interventi sugli impianti. La popolazione più soddisfatta è quella dei torinesi (quote di risposte "non so": Torino = 19.4%, area metropolitana = 19.2%, Provincia = 20.2%).

2.3.10. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
CORTESIA DEL PERSONALE DEGLI SPORTELLI (Dati: estate 2004)



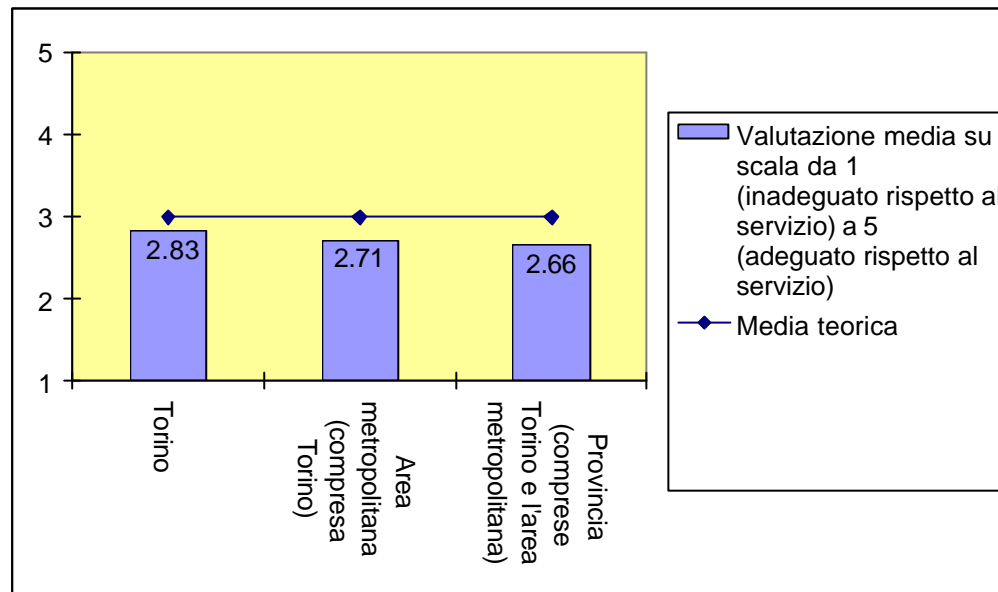
Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni analizzate sono soddisfatte per la cortesia del personale degli sportelli addetto alle relazioni pubbliche (quote di risposte “non so”: Torino = 49.4%, area metropolitana = 46.2%, Provincia = 45.4%).

2.3.11. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
CORTESIA DEL PERSONALE DEI SERVIZI TELEFONICI (Dati: estate 2004)



Senza rilevanti differenze territoriali, i torinesi, gli abitanti dell'area metropolitana e gli abitanti della Provincia dichiarano di essere soddisfatti per la cortesia del personale dei servizi telefonici addetto alle relazioni con il pubblico (quote di risposte "non so": Torino = 40.4%, area metropolitana = 38.0%, Provincia = 37.8%).

2.3.12. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS:
ADEGUATEZZA DELL'IMPORTO DELLE BOLLETTE PAGATE (Dati: estate 2004)



Le tre popolazioni intervistate considerano inadeguato il costo del gas in relazione alla qualità del servizio ricevuto. (quote di risposte “non so”:
Torino = 12.3%, area metropolitana = 12.2%, Provincia = 12.9%).

2.3.13. QUAL È LA FORMA DI RISCALDAMENTO DELLA SUA ABITAZIONE? (Dati: estate 2004)

	Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento	Non so
Torino	21.8%	40.3%	15.8%	0.7%	20.2%	1.3%
Area metropolitana (compresa Torino)	36.1%	35.8%	13.4%	0.5%	12.9%	1.2%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	43.6%	33.0%	12.6%	0.4%	9.3%	1.1%

Il sistema di riscaldamento più diffuso nelle tre aree considerate è il centralizzato, anche se la sua diffusione si riduce man mano che si allontana dal capoluogo (esso è infatti posseduto dal 56.8% dei torinesi, dal 49.7% degli abitanti dell'area metropolitana e dal 46.0% degli abitanti della Provincia). Nel capoluogo il teleriscaldamento ha una diffusione praticamente analoga al riscaldamento autonomo. Tuttavia, allontanandosi da Torino cresce la diffusione del secondo, mentre cala la diffusione del primo.

2.3.14. QUAL È LA FORMA DI RISCALDAMENTO DELLA SUA ABITAZIONE?

(Dati: Torino)

(Andamento primavera 2001-autunno 2003-estate 2004. Risposte al netto dei “non so”)

	Autonomo	Centralizzato	Teleriscaldamento
2001	27.6%	60.4%	12.0%
2003	23.3%	61.0%	15.8%
2004	22.0%	57.5%	20.5%

A Torino fra la primavera del 2001 e l'estate del 2004 è diminuito il numero delle abitazioni dotate di riscaldamento centralizzato e, soprattutto, autonomo, a favore delle abitazioni dotate di teleriscaldamento.

2.3.15. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS PER TIPO DI RISCALDAMENTO POSSEDUTO

(Dati: estate 2004)

Torino

	Valutazione complessiva	Interventi in caso di guasti	Informazioni commerciali	Chiarezza bollette	Corrispondenza bollette ai consumi	Sbalzi di pressione	Informazioni in caso di interruzione	Personale sportelli	Personale telefono	Adeguatezza importo bollette
Autonomo	7.50	3.98	3.82	3.62	3.66	3.86	3.87	3.44	3.49	2.33
Centralizzato	8.06	3.59	3.34	3.52	3.40	3.86	3.52	3.28	3.31	2.93
Teleriscaldamento	8.23	3.72	3.64	3.73	3.78	3.89	3.85	3.70	3.75	3.06

Il confronto fra i torinesi che dispongono dei tre sistemi di riscaldamento mostra che:

1. Chi dispone del riscaldamento autonomo è particolarmente soddisfatto (cifre in corsivo) per quel che concerne la tempestività degli interventi in caso di guasti o di imprevisti, la completezza delle informazioni commerciali e l'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione per interventi sugli impianti (sostanzialmente a pari merito con chi dispone del teleriscaldamento).
2. Chi dispone del riscaldamento centralizzato non è particolarmente soddisfatto di nessuna caratteristica del servizio di erogazione del gas.
3. Chi dispone del teleriscaldamento è particolarmente soddisfatto (cifre in corsivo) per quel che concerne la chiarezza delle bollette, la corrispondenza delle bollette ai consumi effettivi, le informazioni in caso di interruzione dell'erogazione (sostanzialmente a pari merito con chi dispone del riscaldamento autonomo), la cortesia del personale agli sportelli e la cortesia del personale al telefono. Questo segmento di utenza è inoltre l'unico a dare la sufficienza all'adeguatezza dell'importo delle bollette al servizio ricevuto. I torinesi utenti del teleriscaldamento sono infine quelli più soddisfatti nel complesso del servizio di erogazione del gas.

2.3.15. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS PER TIPO DI RISCALDAMENTO POSSEDUTO (SEGUE)

(Dati: estate 2004)

Area metropolitana (compresa Torino)

	Valutazione complessiva	Interventi in caso di guasti	Informazioni commerciali	Chiarezza bollette	Corrispondenza bollette ai consumi	Sbalzi di pressione	Informazioni in caso di interruzione	Personale sportelli	Personale telefono	Adeguatezza importo bollette
Autonomo	7.45	3.40	3.31	3.36	3.35	3.61	3.39	3.28	3.21	2.38
Centralizzato	7.90	3.02	3.40	3.53	3.42	3.84	3.58	3.37	3.45	2.87
Teleriscaldamento	8.10	3.76	3.64	3.72	3.77	3.87	3.81	3.79	3.80	3.05

Fra gli abitanti dell'area metropolitana chi dispone del teleriscaldamento costituisce di gran lunga il segmento di utenza più soddisfatto. Infatti, sia a livello globale sia a livello analitico le valutazioni date da questi utenti sono sistematicamente le più elevate (anche se sono sostanzialmente a pari merito con quelle date da chi dispone del riscaldamento centralizzato per quel che concerne la soddisfazione per l'assenza di sbalzi di pressione nell'erogazione). Anche in questo caso le persone che dispongono del teleriscaldamento sono le uniche a dare la sufficienza alla adeguatezza dell'importo delle bollette al servizio ricevuto.

2.3.15. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS PER TIPO DI RISCALDAMENTO POSSEDUTO (SEGUE)

(Dati: estate 2004)

Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)

	Valutazione complessiva	Interventi in caso di guasti	Informazioni commerciali	Chiarezza bollette	Corrispondenza bollette ai consumi	Sbalzi di pressione	Informazioni in caso di interruzione	Personale sportelli	Personale telefono	Adeguatezza importo bollette
Autonomo	7.55	3.49	3.35	3.46	3.42	3.61	3.40	3.28	3.30	2.39
Centralizzato	7.78	3.58	3.39	3.47	3.39	3.74	3.51	3.39	3.46	2.82
Teleriscaldamento	8.19	3.76	3.64	3.72	3.76	3.87	3.80	3.78	3.79	3.04

Anche fra gli abitanti della Provincia di Torino gli utenti del teleriscaldamento sono sistematicamente più soddisfatti di chi dispone del riscaldamento autonomo e del riscaldamento centralizzato, al punto da essere gli unici a considerare adeguati al servizio ricevuto gli importi delle bollette pagate.

2.3.16. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL DI EROGAZIONE DEL GAS NEL COMUNE IN CUI RISIEDE?

(Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Non so	36.5%	41.1%	41.0%
Continuità dell'erogazione	25.3%	21.9%	21.1%
Modernità e capillarità della rete	9.4%	6.3%	5.9%
Efficienza in generale	8.2%	9.6%	10.2%
Adeguatezza della manutenzione e tempestività degli interventi	7.6%	7.9%	6.4%
Altro	3.6%	3.6%	3.3%
Adeguatezza del costo al servizio erogato	2.7%	1.8%	1.4%
Nessuno	2.3%	3.3%	4.3%
Praticità, sicurezza, scarso inquinamento	1.9%	2.1%	3.0%
Uso del metano	1.1%	0.9%	1.1%
Teleriscaldamento	1.1%	0.7%	0.6%
Monopolio nella gestione del servizio	0.3%	0.8%	1.7%

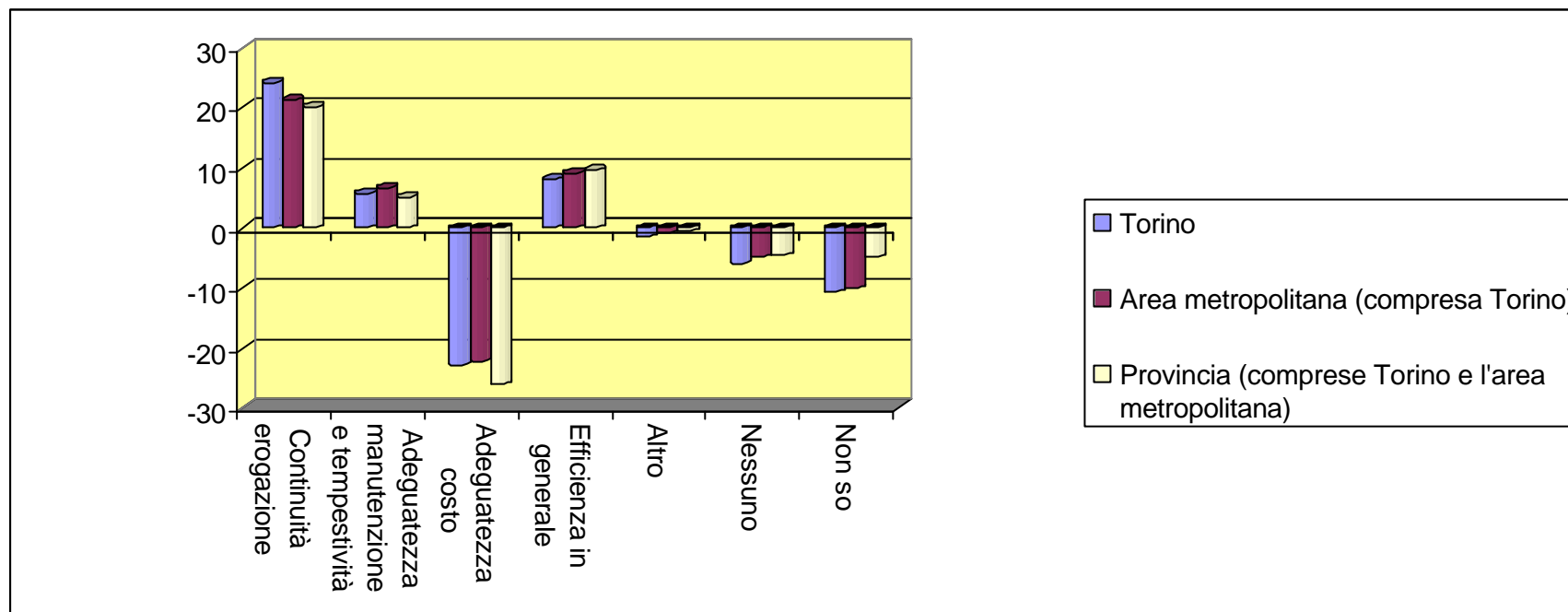
Più di un terzo delle tre popolazioni intervistate (quote più elevate fuori Torino) non riesce a individuare un punto di debolezza del servizio di erogazione del gas nel Comune di residenza. Fra chi è in grado di farlo, la questione che emerge come più problematica è la continuità dell'erogazione del gas, indicata da una quota di intervistati pari a circa un quarto dei torinesi e poco più di un quinto degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia.

2.3.17. E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Non so	47.2%	51.1%	45.9%
Costo eccessivo	25.4%	24.0%	27.4%
Nessuno	8.2%	8.1%	8.8%
Altro	5.0%	4.4%	3.9%
Debolezza della resa, aria nelle condutture	4.4%	5.1%	5.9%
Impianti vecchi, non sempre sicuri	2.8%	1.7%	1.7%
Scarsità delle informazioni e dei contatti con l'utenza	2.1%	2.2%	2.5%
Scortesie e inadeguatezza del personale	1.3%	0.7%	0.5%
Discontinuità dell'erogazione	1.1%	0.6%	1.0%
Scarsità dei controlli e inadeguatezza della manutenzione	1.1%	0.7%	0.6%
Scarsa tempestività degli interventi	0.8%	0.6%	0.7%
Servizio non adeguato in ogni zona	0.4%	0.3%	0.4%
Inefficienza in generale	0.1%	0.5%	0.6%

La maggioranza assoluta delle tre popolazioni intervistate non è in grado di indicare un punto di debolezza del servizio (somma delle risposte “non so” e “nessuno”). L'unica lamentela che proviene da una quota cospicua di intervistati (quote che si aggirano intorno a circa un quarto delle popolazioni intervistate) concerne la dimensione economica del servizio.

2.3.18. CONFRONTO FRA I PUNTI DI FORZA E I PUNTI DI DEBOLEZZA (Dati: estate 2004)



Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni intervistate sono più soddisfatte che insoddisfatte per l'adeguatezza della manutenzione e per la tempestività degli interventi, per l'efficienza in generale del servizio e, soprattutto, per la continuità dell'erogazione. L'adeguatezza del costo alla qualità del servizio è invece valutata più negativamente che positivamente. Nel complesso, è più facile individuare un punto di forza che un punto di debolezza del servizio.

2.3.19. IN CONCLUSIONE

1. La soddisfazione complessiva delle tre popolazioni analizzate per il servizio di erogazione del gas è piuttosto elevata. A Torino fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004 la soddisfazione è leggermente calata. Tuttavia, la maggioranza sia dei torinesi, sia degli abitanti dell'area metropolitana, sia degli abitanti della Provincia ritiene che tale servizio funzioni nel loro Comune di residenza più o meno bene quanto nel resto dell'Italia o almeno un po' meglio rispetto alla media nazionale.
2. A livello analitico:
 - a. Otto caratteristiche del servizio sono valutate positivamente: si tratta della completezza delle informazioni commerciali, della chiarezza delle bollette, della corrispondenza delle bollette ai consumi effettivi, della cortesia del personale agli sportelli e della cortesia del personale al telefono e, soprattutto, della tempestività degli interventi in caso di guasti, dell'assenza di sbalzi nella pressione dell'erogazione e dell'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione.
 - b. Una sola caratteristica del servizio è valutata negativamente: si tratta dell'adeguatezza dell'importo delle bollette alla qualità del servizio ricevuto.
3. Sia la valutazione sintetica, sia le valutazioni analitiche sono tendenzialmente superiori a Torino che nell'area metropolitana e in Provincia.
4. Il sistema di riscaldamento più diffuso nei tre territori considerati è quello centralizzato: di esso dispone la maggioranza assoluta dei torinesi e la maggioranza relativa delle altre due popolazioni. Al di fuori del capoluogo il secondo sistema di riscaldamento più diffuso è quello autonomo; a Torino sistema autonomo e teleriscaldamento hanno una diffusione sostanzialmente analoga.
5. Fra i torinesi, le valutazioni del servizio di erogazione del gas fornite da chi dispone del teleriscaldamento sono in maggioranza più positive delle valutazioni fornite da chi dispone del riscaldamento centralizzato e del riscaldamento autonomo. Nelle altre due popolazioni le valutazioni date dagli utenti del teleriscaldamento sono *sempre* superiori a quelle date dagli altri segmenti di utenza.

2.3.19. IN CONCLUSIONE (segue)

6. In sede di bilancio fra pregi e difetti del servizio di erogazione del gas, le tre popolazioni intervistate trovano più facile individuare un punto di forza del servizio piuttosto che un suo punto di debolezza. Senza rilevanti differenze territoriali, esse confermano la loro soddisfazione per la continuità dell'erogazione del servizio, l'adeguatezza della manutenzione e la tempestività degli interventi e per l'efficienza del servizio in generale, segnalando contemporaneamente la propria insoddisfazione per il rapporto qualità/costo del servizio.