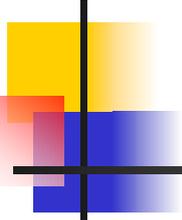


Customer satisfaction dei servizi comunali

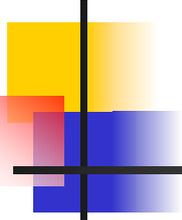
I servizi di erogazione dell'acqua,
dell'energia elettrica e del gas:
analisi descrittive

Estate 2005



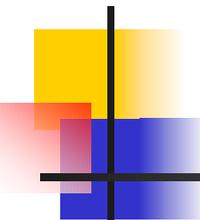
0.1. Caratteristiche dell'indagine

- **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:** 1777 piemontesi, di età compresa fra 18 e 94 anni, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 995), dalla popolazione residente nell'area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 1402), e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'area metropolitana torinese (N = 1777).



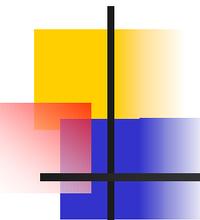
0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- **CAMPIONE (SEGUE):** I tre campioni, che costituiscono una parte del panel postale dell'Osservatorio del Nord Ovest, sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere, età, titolo di studio e zona di residenza.
- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** luglio-agosto 2005.
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** Questionario postale complessivamente costituito da 89 domande.



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- **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, natura e frequenza degli spostamenti effettuati settimanalmente): 19 domande; (b) analisi del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 14 domande; (c) analisi del servizio dei trasporti pubblici urbani: 22 domande; (d) analisi del servizio di erogazione dell'acqua: 11 domande; (e) analisi del servizio di fornitura dell'energia elettrica: 11 domande; (f) analisi del servizio di fornitura del gas: 12 domande.
- **CONFRONTI NEL TEMPO:** alcune domande sono già state utilizzate nelle precedenti indagini. Questo consente alcuni confronti diacronici.



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- FOCUS DEL RAPPORTO: i servizi di erogazione dell'acqua, dell'energia elettrica e del gas nel Comune di residenza.

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	352517	473	47.5%	47.5%	4.6
Femmine	389624	522	52.5%	52.5%	4.4
18-29 anni	139522	187	18.8%	18.8%	5.7
30-64 anni	423762	568	57.1%	57.1%	4.2
> 64 anni	178856	240	24.1%	24.1%	5.5
Max. lic. el.	206315	277	27.8%	27.8%	5.4
Lic. media	241196	322	32.5%	32.5%	5.2
Dipl. sup.	233774	314	31.5%	31.5%	5.2
Laurea	60855	82	8.2%	8.2%	6.1
Basi	742140	995	100.0%	100.0%	3.2

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	673	48.0%	48.0%	3.9
Femmine	667775	729	52.0%	52.0%	3.7
18-29 anni	255552	279	19.9%	19.9%	4.8
30-64 anni	753816	823	58.7%	58.7%	3.4
> 64 anni	274815	300	21.4%	21.4%	4.7
Max. lic. el.	362140	395	28.2%	28.2%	4.5
Lic. media	423780	463	33.0%	33.0%	4.4
Dipl. sup.	395528	432	30.8%	30.8%	4.4
Laurea	102735	112	8.0%	8.0%	5.1
Basi	1284183	1402	100.0%	100.0%	2.7

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

	N (popolazione)	N (campione)	popolazione	campione	Errore standard delle stime
Maschi	892891	855	48.1%	48.1%	3.4
Femmine	963432	922	51.9%	51.9%	3.3
18-29 anni	365695	350	19.7%	19.7%	4.3
30-64 anni	1084093	1038	58.4%	58.4%	3.1
> 64 anni	406535	389	21.9%	21.9%	4.2
Max. lic. el.	540190	517	29.1%	29.1%	4.0
Lic. media	610730	585	32.9%	32.9%	3.9
Dipl. sup.	566179	542	30.5%	30.5%	4.0
Laurea	139224	133	7.5%	7.5%	4.6
Basi	1856323	1777	100.0%	100.0%	2.4

0.5. Contatti telefonici o agli sportelli negli ultimi 12 mesi

	Torino		Area metropolitana (compresa Torino)		Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Energia elettrica: contatti al telefono	18.8%	15.9%	21.6%	16.2%	20.8%	16.5%
Energia elettrica: contatti agli sportelli	5.7%	5.1%	4.6%	3.7%	5.7%	5.0%
Acqua: contatti al telefono	5.4%	3.4%	7.9%	4.6%	9.5%	7.9%
Acqua: contatti agli sportelli	4.2%	0.9%	3.9%	0.9%	5.8%	3.3%
Gas: contatti al telefono	14.3%	18.3%	16.5%	16.1%	16.3%	14.9%
Gas: contatti agli sportelli	5.3%	5.0%	4.9%	3.6%	5.0%	4.6%

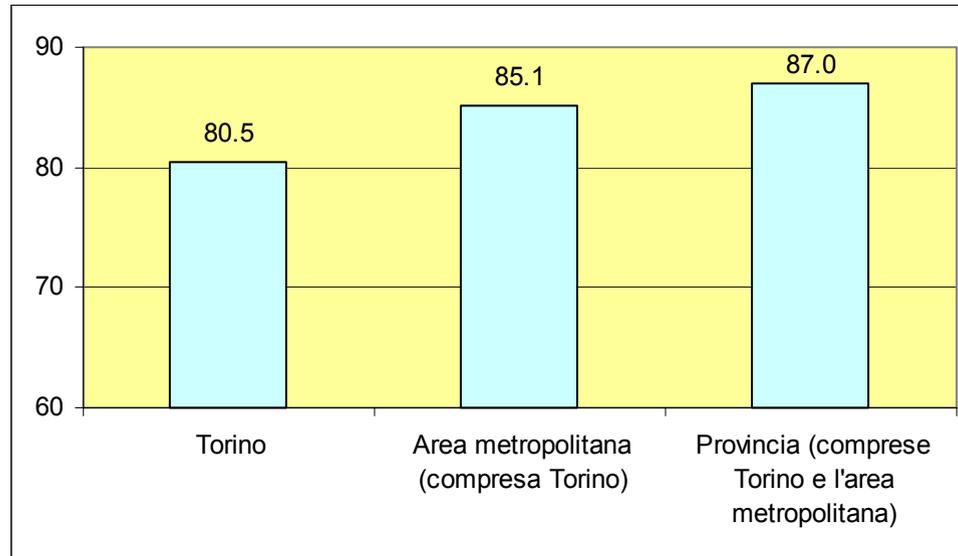
La quota delle popolazioni intervistate che nel 2004 è entrata in contatto con i servizi analizzati varia fra meno di un decimo (contatti dei torinesi con il servizio di erogazione dell'acqua) a circa un quinto (servizio di erogazione dell'energia elettrica, senza differenze territoriali). Per tutti i servizi, i contatti al telefono sono di gran lunga più frequenti di quelli agli sportelli. Fra il 2004 e il 2005 i contatti sono diminuiti per tutti questi tre servizi.

0.6. In famiglia è lei che si occupa di pagare le bollette?

	Torino		Area metropolitana (compresa Torino)		Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Energia elettrica	58.5%	59.9%	60.2%	61.5%	58.9%	61.0%
Acqua	57.9%	59.4%	59.5%	61.4%	56.9%	60.2%
Gas	50.7%	53.7%	52.0%	56.2%	52.3%	56.1%

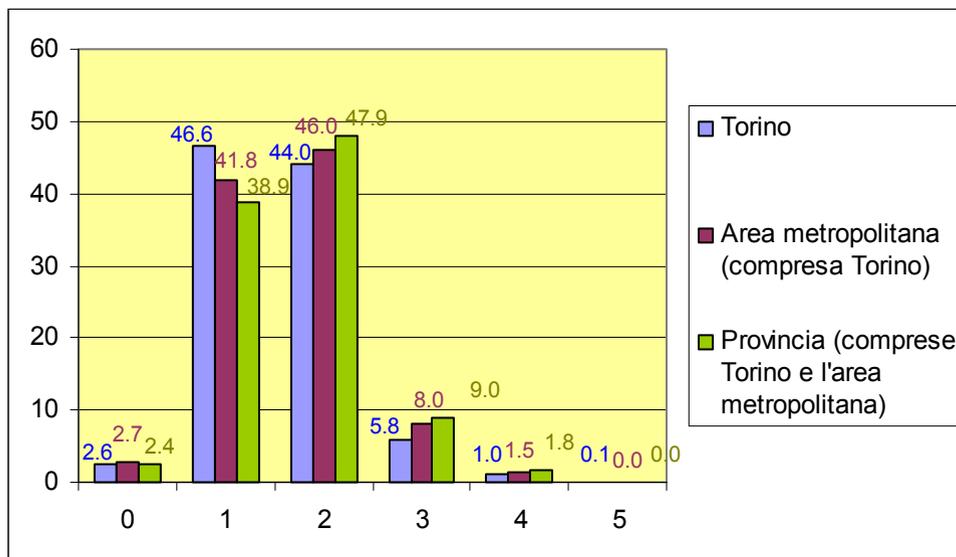
La maggioranza assoluta dei nostri intervistati si occupa personalmente di pagare le bollette dei tre servizi analizzati. Senza differenze territoriali, fra il 2004 e il 2005 questa quota è rimasta sostanzialmente stabile nel caso dell'energia elettrica e si è lievemente accresciuta per quel che riguarda l'acqua e il gas.

0.7. Quota di persone che hanno la patente automobilistica



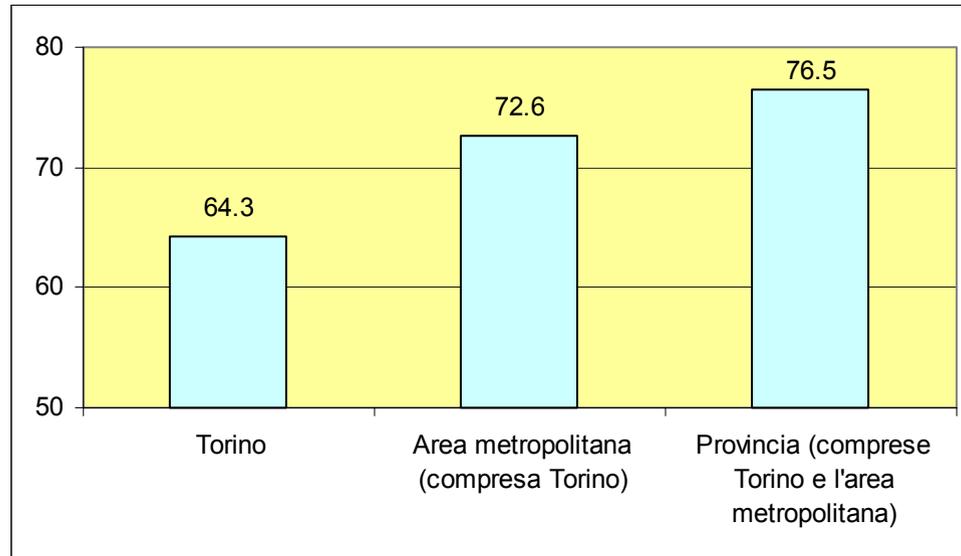
Più di tre quarti delle popolazioni intervistate hanno la patente, con quote di “patentati” crescenti man mano che ci si allontana dal capoluogo.

0.8. Numero di automobili per famiglia



La maggioranza relativa delle famiglie torinesi dispone al massimo di un'automobile, mentre quella delle famiglie dell'area metropolitana e della Provincia dispone di due vetture.

0.9. Quota di persone che hanno un'automobile a disposizione per i loro spostamenti più frequenti



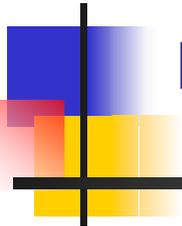
La maggioranza assoluta dei componenti delle tre popolazioni intervistate può disporre di un'automobile per i propri spostamenti più frequenti. La quota aumenta man mano che ci si allontana da Torino, passando da poco meno di due terzi a poco più di tre quarti.

0.10. Tempo generalmente impiegato per raggiungere il posto di lavoro

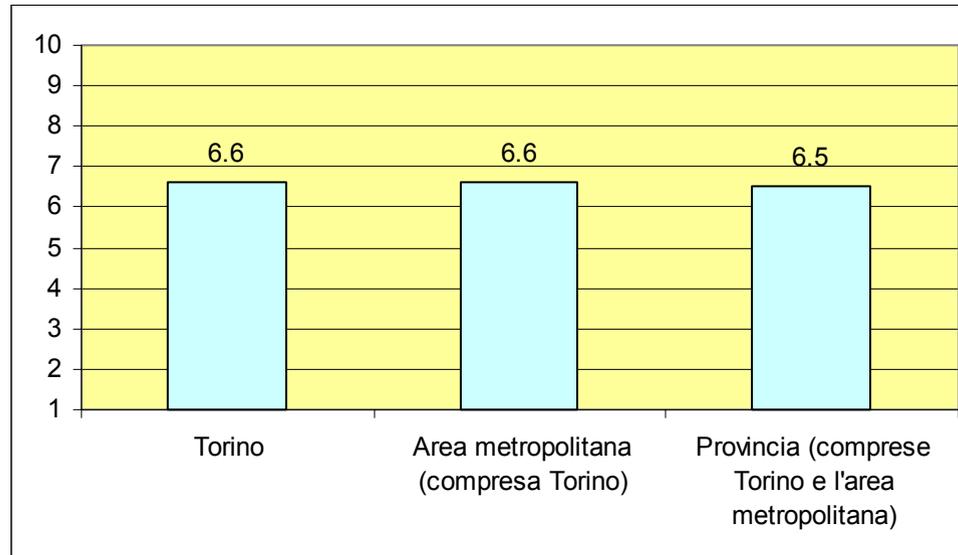
	Non lavoro	Lavoro in casa	Dipende dal posto in cui lavoro	Meno di 15'	15-30'	30-45'	45-60'	Più di 60'
Torino	51.9%	5.2%	7.0%	10.6%	14.4%	7.6%	2.8%	0.6%
Area metropolitana (compresa Torino)	51.8%	4.6%	5.6%	11.0%	14.7%	8.1%	3.5%	0.7%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	52.5%	4.4%	4.5%	13.0%	13.3%	7.1%	3.9%	1.3%

Senza rilevanti differenze territoriali, la maggioranza assoluta delle popolazioni prese in considerazione generalmente non si sposta per recarsi al posto di lavoro, o perché non lavora o perché lavora in casa. La maggioranza assoluta degli intervistati che compiono uno spostamento abituale impiega al massimo mezz'ora per effettuare tale spostamento.

1. La soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza



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

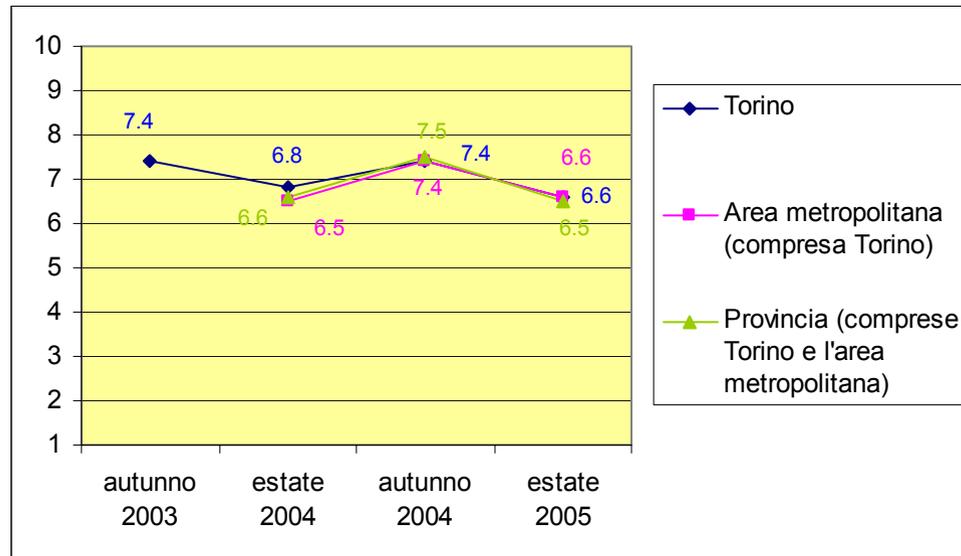


(Barre: soddisfazione media per la propria vita)

Senza differenze territoriali, la soddisfazione per la vita dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia di Torino supera la sufficienza.

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

Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per la propria vita)

In tutti i territori si osserva un andamento stagionale della soddisfazione, che raggiunge il massimo in autunno e il minimo in estate.

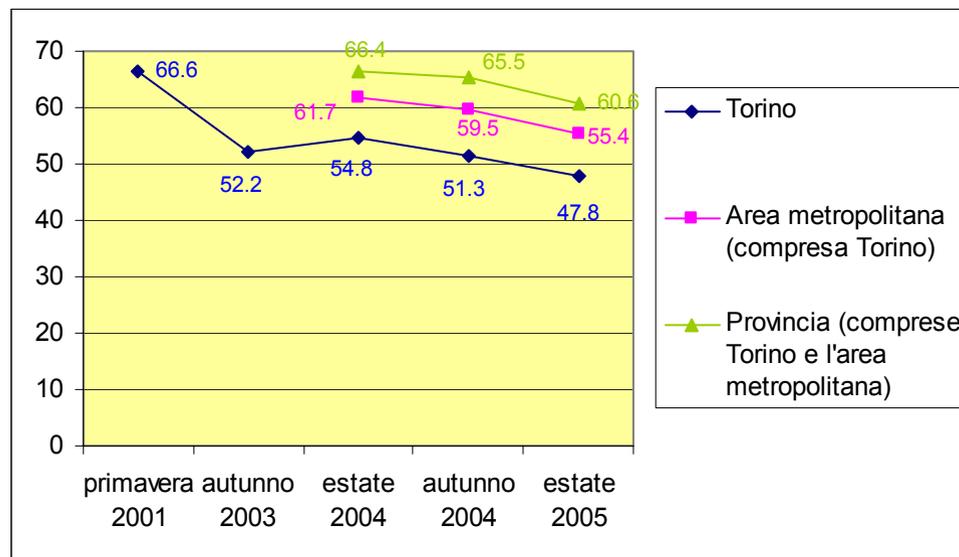
1.3. Secondo lei come si vive nel comune in cui risiede?

	Bene	Abbastanza bene	Né bene né male	Abbastanza male	Male	Non so
Torino	6.1%	41.7%	37.4%	10.7%	3.7%	0.5%
Area metropolitana (compresa Torino)	7.6%	47.8%	32.4%	8.6%	2.6%	1.1%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	9.5%	51.1%	30.1%	6.6%	1.8%	0.9%

La maggioranza relativa dei torinesi (47.8%) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva almeno abbastanza bene. Tale maggioranza diventa assoluta quando si esce dal capoluogo, spostandosi nell'area metropolitana (55.4%) e in Provincia (60.6%).

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

Andamento primavera 2001-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Bene o Abbastanza bene)

In tutti i territori analizzati negli ultimi anni si è rilevata una sistematica riduzione della soddisfazione per la vita nel Comune di residenza.

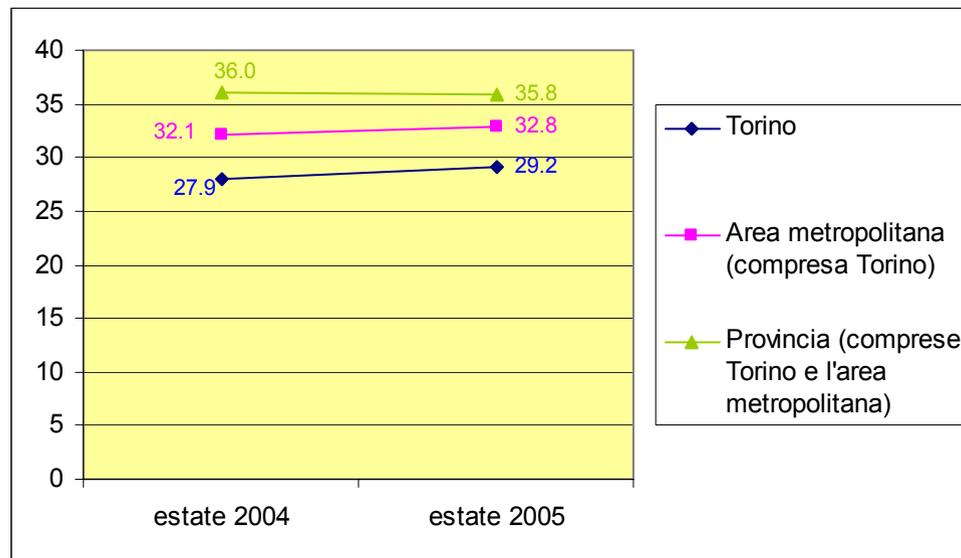
1.5. E secondo lei nel Comune in cui risiede si vive:

	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	2.3%	26.9%	50.4%	13.2%	2.2%	4.9%
Area metropolitana (compresa Torino)	2.1%	30.7%	52.0%	9.1%	1.3%	4.8%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	2.9%	32.9%	52.0%	6.7%	0.9%	4.6%

La maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate ritiene che nel proprio Comune di residenza si viva più o meno come nella media italiana. Seguono coloro i quali pensano che nel proprio Comune di residenza si viva almeno un po' meglio che nel resto del paese. La quota di persone soddisfatte aumenta man mano che ci si allontana dal capoluogo (29.2% a Torino, 32.8% nell'area metropolitana e 35.8% in Provincia).

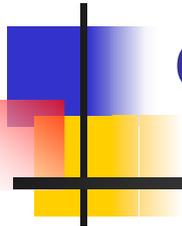
1.6. E secondo lei nel Comune in cui risiede si vive:

Andamento estate 2004-estate 2005



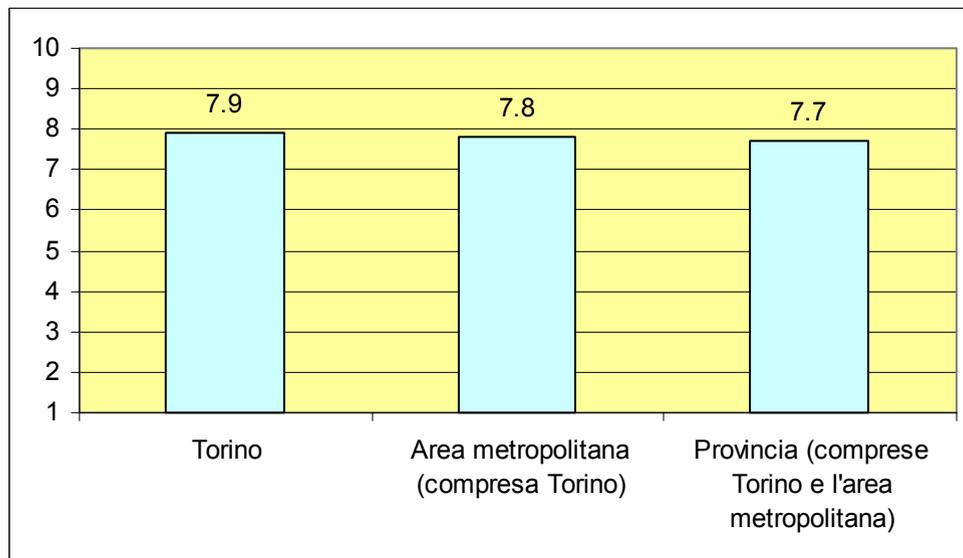
(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

In tutti i territori analizzati fra il 2004 e il 2005 l'esito del confronto fra la qualità della vita nel Comune di residenza e quella media italiana è rimasto sostanzialmente immutato.



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

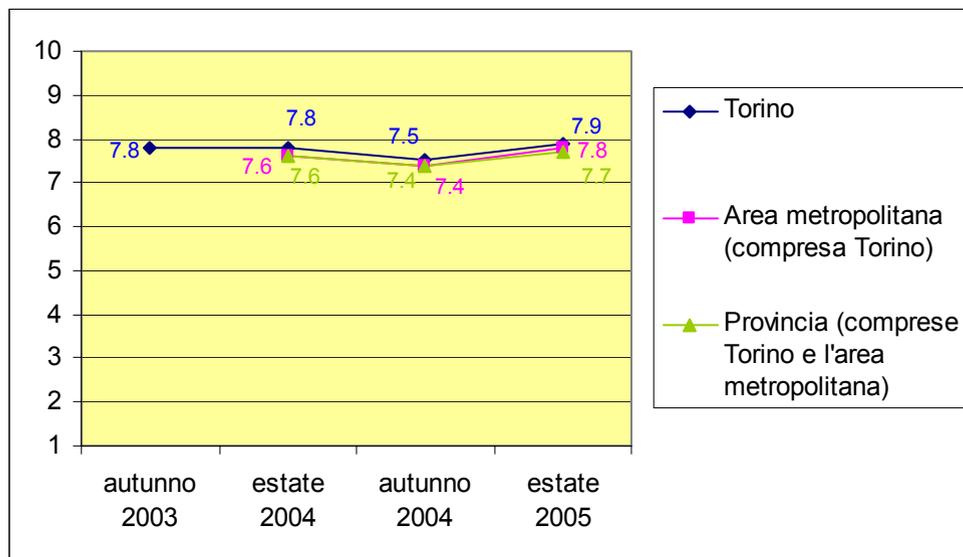
2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'energia elettrica



(Barre: soddisfazione media per il servizio)

In tutte le aree considerate il servizio è giudicato in modo piuttosto positivo, senza grandi differenze territoriali.

2.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'energia elettrica. Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per il servizio)

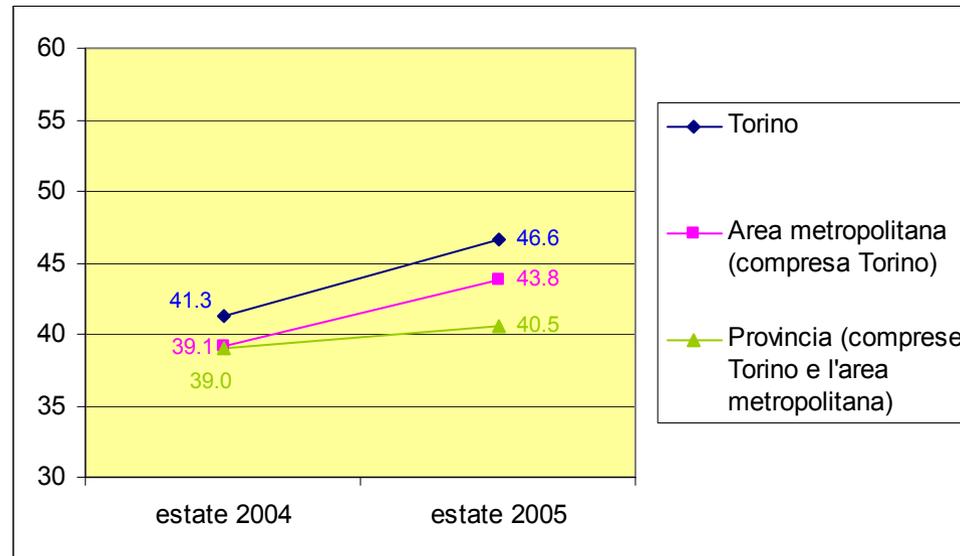
Senza differenze territoriali, la soddisfazione complessiva per il servizio è rimasta sostanzialmente stabile rispetto alle rilevazioni precedenti.

2.3. E secondo lei il servizio di erogazione dell'energia elettrica nel comune in cui risiede funziona:

	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	11.8%	34.8%	36.4%	0.2%	0.0%	16.8%
Area metropolitana (compresa Torino)	10.0%	33.8%	41.2%	0.3%	0.3%	14.3%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	9.1%	31.4%	44.3%	1.6%	0.2%	13.4%

La maggioranza relativa dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana ritiene che nel proprio Comune di residenza il servizio di erogazione dell'energia elettrica funzioni almeno un po' meglio rispetto alla media italiana. In Provincia la maggioranza relativa ritiene invece che il servizio funzioni grossomodo come nella media del Paese.

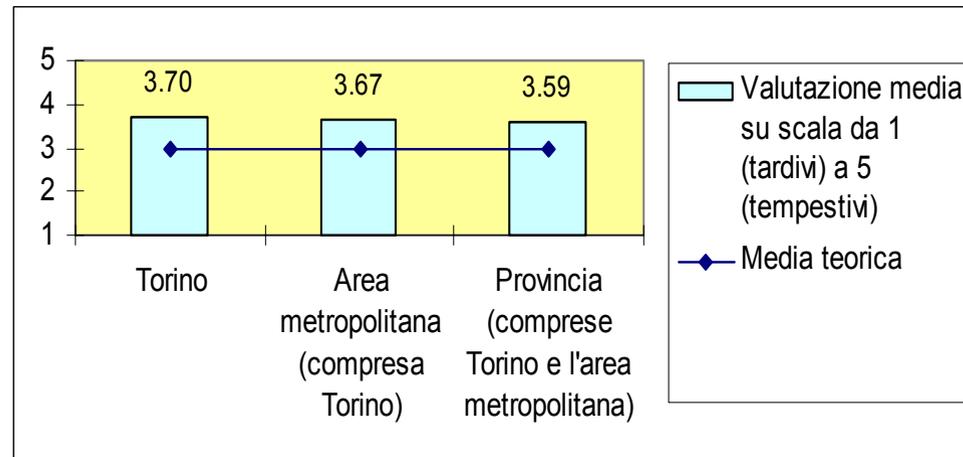
2.4. E secondo lei nel comune in cui risiede il servizio funziona: Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

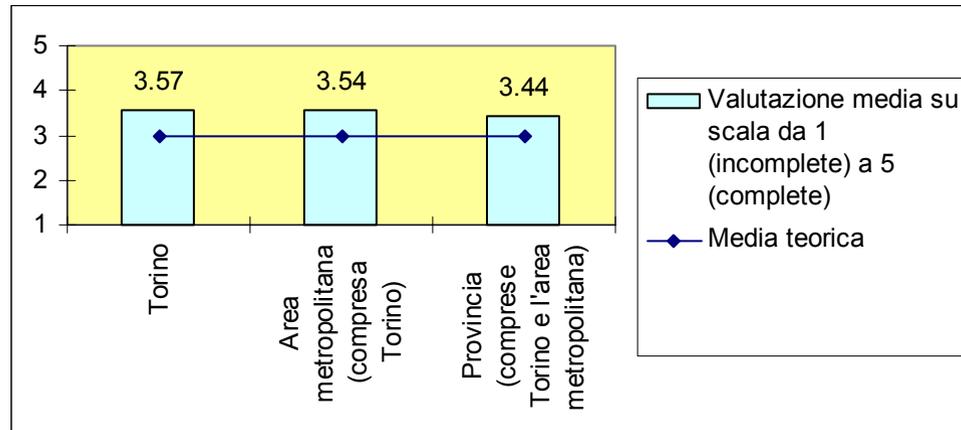
In tutti i territori analizzati fra il 2004 e il 2005 il confronto fra la qualità del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune di residenza e quella che si immagina caratterizzi mediamente l'Italia è sensibilmente migliorato.

2.5. Valutazione della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti



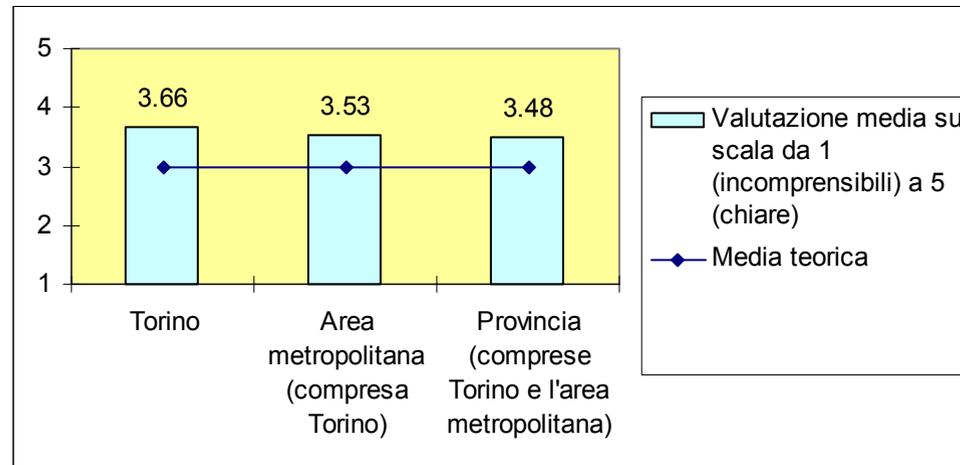
Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni analizzate sono piuttosto soddisfatte per la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti (quote delle risposte "non so": Torino = 21.7%, area metropolitana = 20.5%, Provincia = 18.5%).

2.6. Valutazione della completezza delle informazioni commerciali



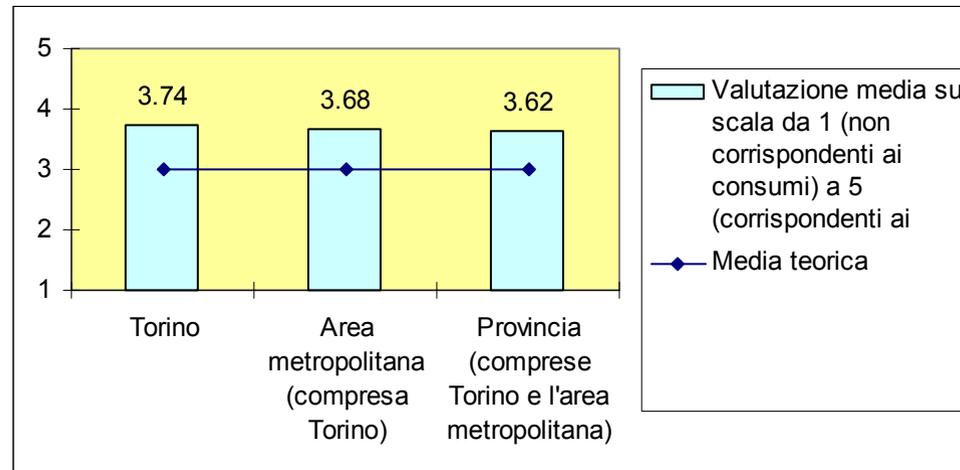
Con un lieve incremento man mano che ci si avvicina a Torino, le tre popolazioni intervistate sono piuttosto soddisfatte per la completezza delle informazioni commerciali (sistemi di pagamento, tariffe differenziate, ecc.). Le quote delle risposte "non so" sono state pari all'11.2% a Torino, all'11.4% nell'area metropolitana e al 10.8% in Provincia.

2.7. Valutazione della comprensibilità delle bollette



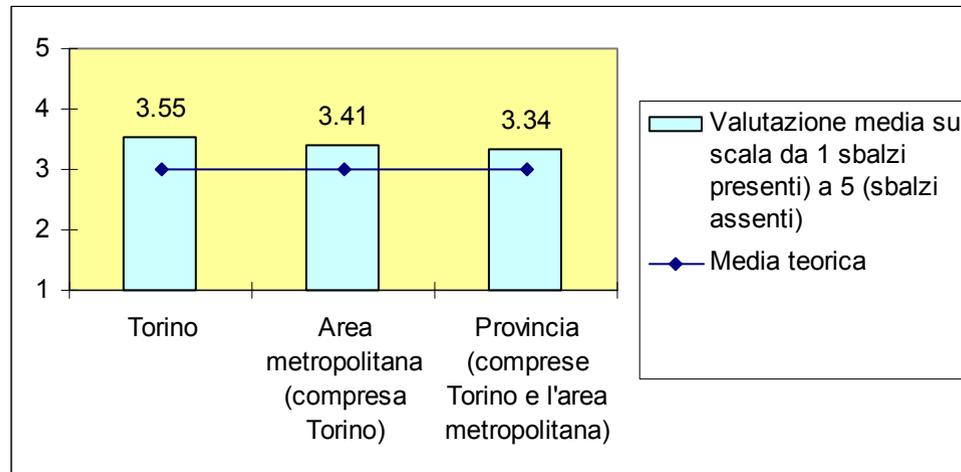
Le tre popolazioni intervistate sono piuttosto soddisfatte anche per la comprensibilità delle bollette. La soddisfazione aumenta leggermente man mano che ci si avvicina a Torino (quote delle risposte "non so": Torino = 7.5%, area metropolitana = 6.5%, Provincia = 6.2%).

2.8. Valutazione della corrispondenza ai consumi degli importi indicati nelle bollette



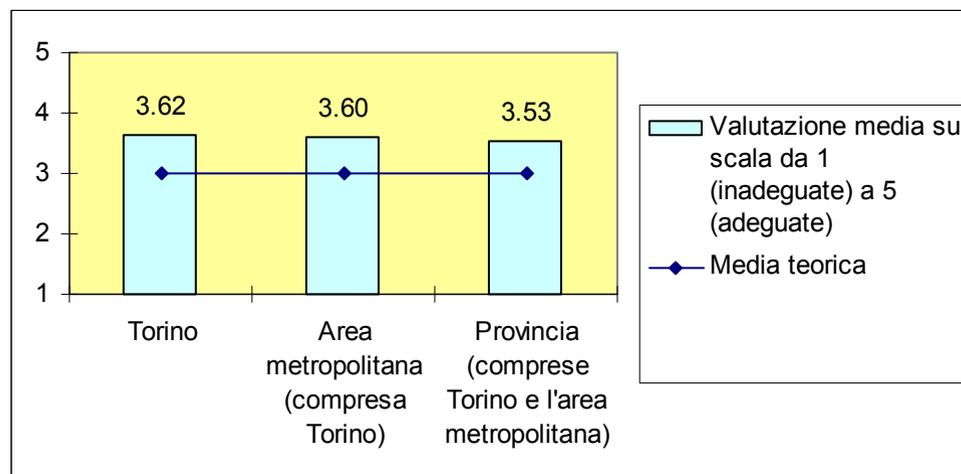
La valutazione della corrispondenza ai consumi degli importi indicati nelle bollette è piuttosto buona, senza rilevanti differenze fra i territori analizzati (quote delle risposte "non so": Torino = 11.1%, area metropolitana = 11.8%, Provincia = 10.9%).

2.9. Valutazione della continuità dell'erogazione



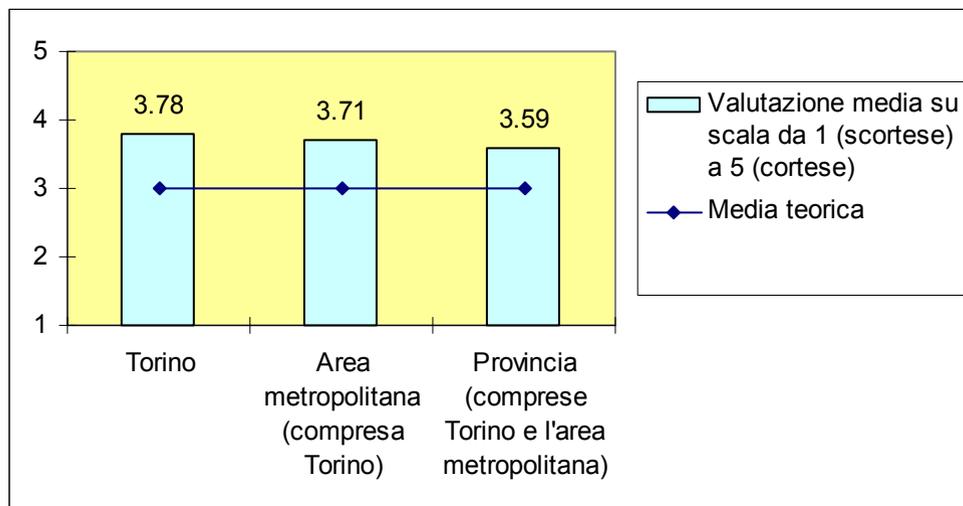
Anche il giudizio sulla continuità dell'erogazione è positivo, con un lieve incremento man mano che ci si avvicina al capoluogo (quote delle risposte "non so": Torino = 16.8%, area metropolitana = 15.9%, Provincia = 15.7%).

2.10. Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione



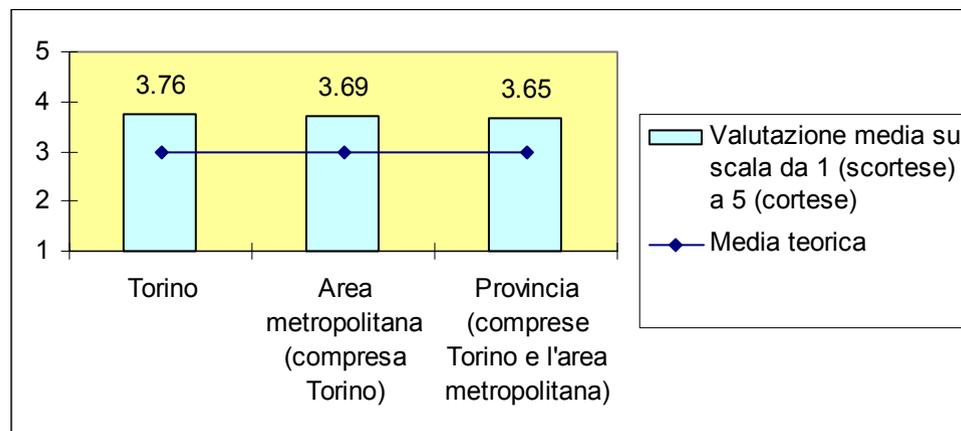
Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni intervistate giudicano piuttosto positivamente anche l'adeguatezza delle informazioni fornite in caso di interruzione dell'erogazione per interventi sugli impianti (quote delle risposte "non so": Torino = 16.2%, area metropolitana = 16.2%, Provincia = 13.4%).

2.11. Valutazione della cortesia del personale agli sportelli



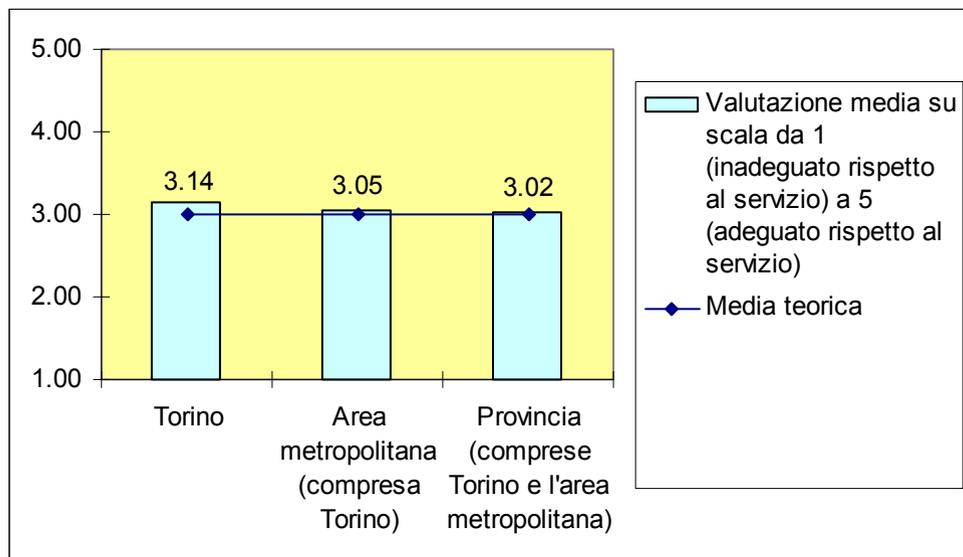
Le tre popolazioni intervistate valutano assai bene la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni che lavora agli sportelli. La soddisfazione cresce leggermente avvicinandosi a Torino (quote delle risposte "non so": Torino = 49.8%, area metropolitana = 49.2%, Provincia = 44.6%).

2.12. Valutazione della cortesia del personale dei servizi telefonici



Con un lieve incremento della positività dei giudizi man mano che ci si avvicina a Torino, le tre popolazioni analizzate valutano assai positivamente la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni che risponde al telefono (quote delle risposte "non so": Torino = 39.9%, area metropolitana = 38.0%, Provincia = 34.3%).

2.13. Valutazione dell'adeguatezza delle bollette al servizio erogato



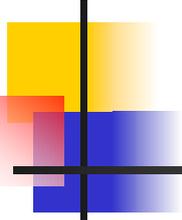
Senza rilevanti differenze fra i territori analizzati, le tre popolazioni intervistate valutano positivamente l'adeguatezza delle bollette al servizio erogato (quote delle risposte "non so": Torino = 14.1%, area metropolitana = 12.2%, Provincia = 11.2%).

2.14. Andamento della soddisfazione fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Tempestività interventi in caso di guasti o imprevisti	0.18	0.30	0.25
Completezza informazioni commerciali	0.13	0.21	0.09
Comprensibilità bollette	0.15	0.12	0.09
Corrispondenza ai consumi delle bollette	0.25	0.24	0.19
Continuità erogazione	0.07	0.07	- 0.09
Adeguatezza informazioni in caso di interruzione erogazione	0.26	0.38	0.35
Cortesia personale sportelli	0.39	0.38	0.24
Cortesia personale servizi telefonici	0.30	0.37	0.28
Adeguatezza bollette al servizio	0.63	0.62	0.60

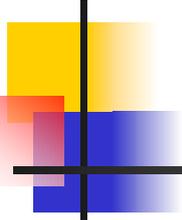
(In cella: differenza fra le valutazioni medie date nel 2005 e quelle date nel 2004)

Con una sola eccezione (la valutazione data dagli abitanti della Provincia alla continuità dell'erogazione) fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005 le valutazioni date ai singoli elementi del servizio dalle tre popolazioni intervistate sono tutte migliorate. Particolarmente rilevante il miglioramento del giudizio sull'adeguatezza delle bollette alla qualità del servizio erogato, sia dal punto di vista numerico, sia per il fatto che fra la prima e la seconda rilevazione tale giudizio è passato dall'insufficienza alla sufficienza.



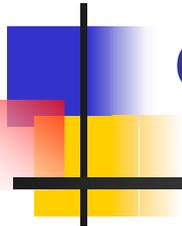
2.15. In conclusione

- Le valutazioni del servizio di erogazione dell'energia elettrica sono ampiamente positive, senza grandi differenze fra i territori analizzate.
- Questo vale sia per la soddisfazione complessiva per il servizio, sia per quella relativa alle sue principali dimensioni.
- Si sono riscontrate alcune lievi differenze territoriali di soddisfazione circa alcuni aspetti del servizio. In questi casi la popolazione più soddisfatta è stata quella torinese.



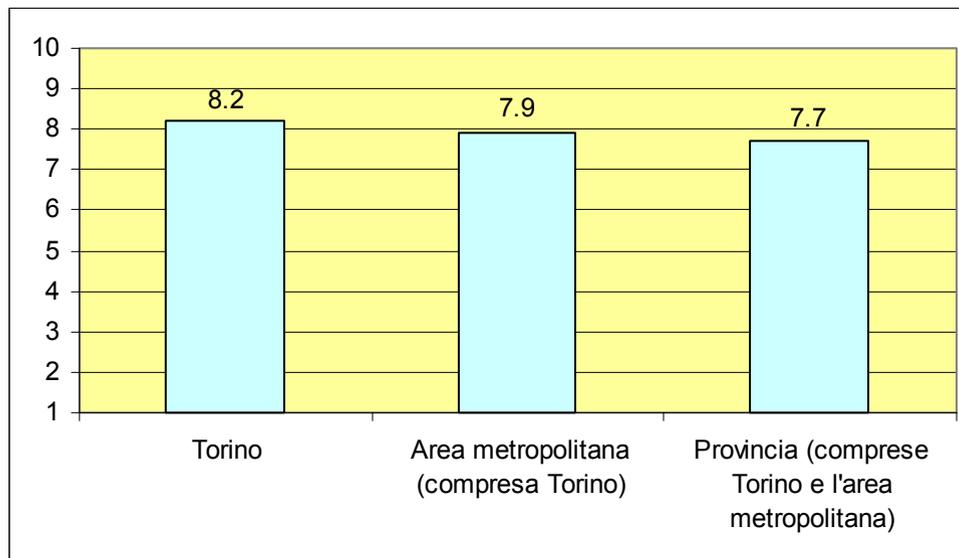
2.15. In conclusione

- Nel 2004 le tre popolazioni intervistate valutavano piuttosto severamente l'adeguatezza dell'importo delle bollette alla qualità del servizio erogato. Nel 2005 anche le valutazioni di tale parametro del servizio hanno raggiunto la sufficienza.



3. La valutazione del servizio di erogazione dell'acqua

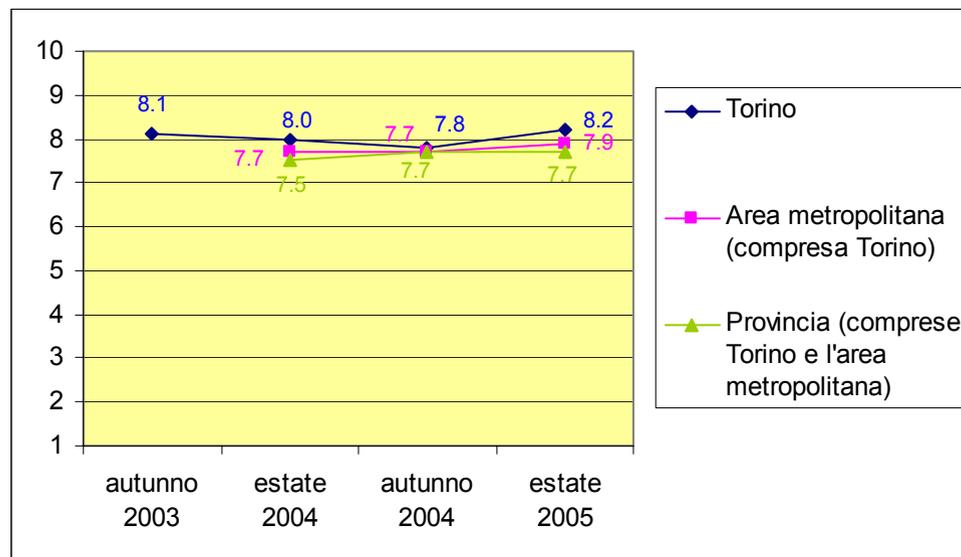
3.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'acqua



(Barre: soddisfazione media per il servizio)

In tutte le aree considerate il servizio è giudicato in modo piuttosto positivo, con un lieve incremento della soddisfazione man mano che ci si avvicina al capoluogo.

3.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'acqua. Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per il servizio)

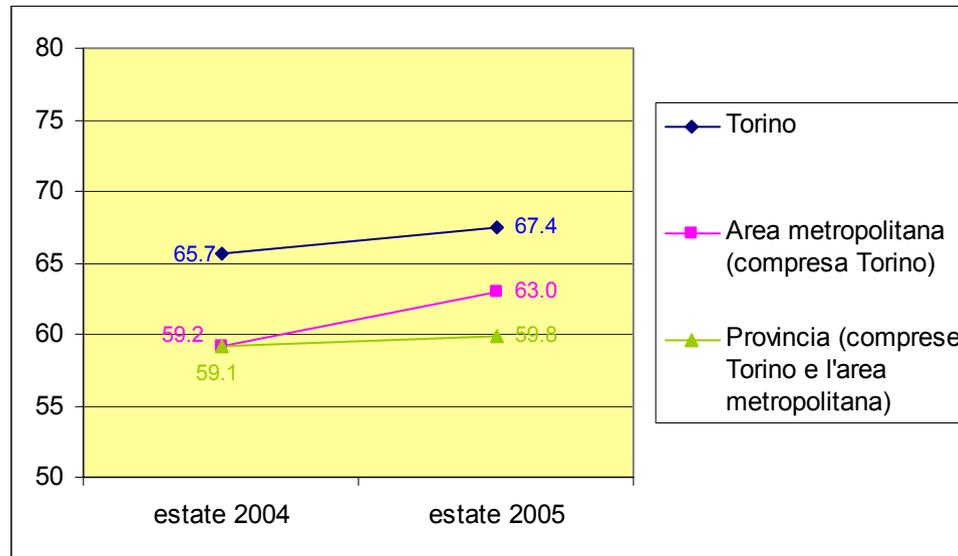
In tutti i territori analizzati la soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata rispetto alle indagini precedenti.

3.3. E secondo lei il servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede funziona:

	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	26.9%	40.5%	18.4%	1.5%	0.1%	12.7%
Area metropolitana (compresa Torino)	24.5%	38.5%	23.0%	1.7%	0.2%	12.1%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	22.8%	37.0%	25.3%	3.1%	0.3%	11.6%

Secondo la maggioranza assoluta delle popolazioni intervistate il servizio di erogazione dell'acqua funziona, nel Comune di residenza, almeno un po' meglio di come funziona nella situazione media italiana. L'entità di tale maggioranza aumenta man mano che ci si avvicina al capoluogo.

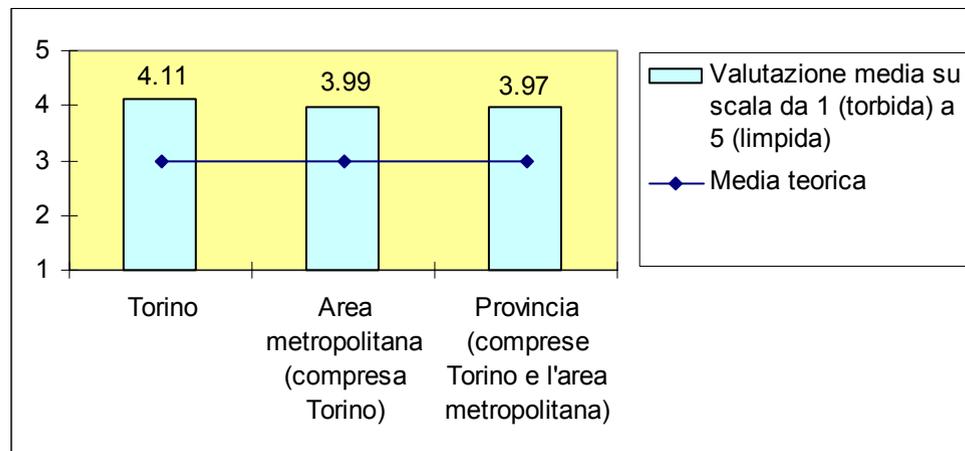
3.4. E secondo lei nel comune in cui risiede il servizio di erogazione dell'acqua funziona: Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

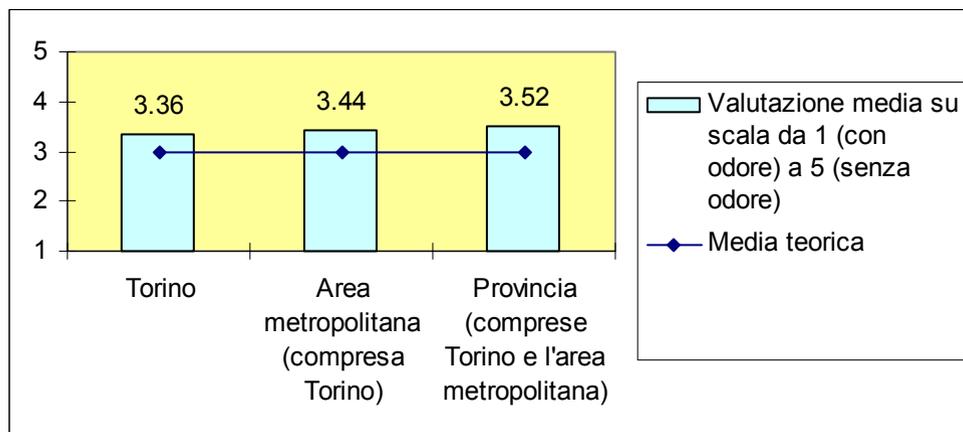
Fra il 2004 e il 2005 l'esito del confronto fra la qualità del servizio di igiene urbana nel Comune di residenza e quella che si immagina che caratterizzi mediamente l'Italia è rimasto sostanzialmente invariato in Provincia. È invece migliorato sensibilmente a Torino e, soprattutto, nell'area metropolitana.

3.5. Valutazione della limpidezza dell'acqua del rubinetto



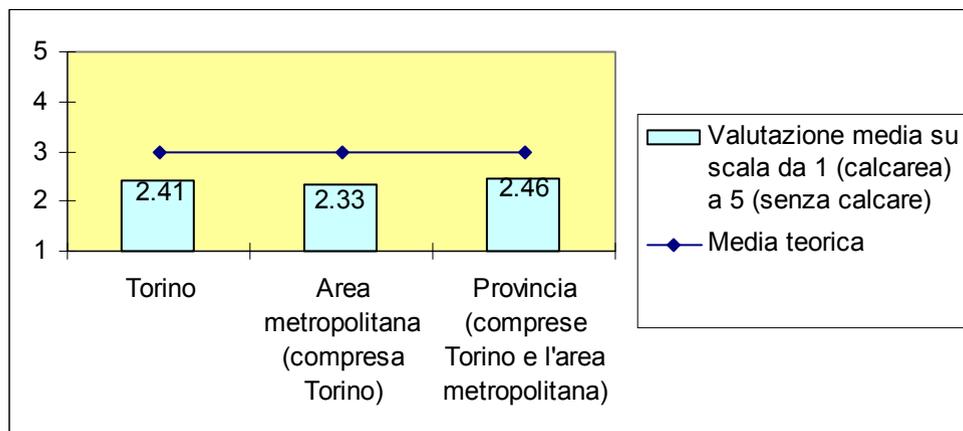
Le tre popolazioni intervistate sono molto soddisfatte per la limpidezza dell'acqua del rubinetto. Particolarmente soddisfatti i torinesi (quote delle risposte "non so": 3.0% a Torino, 3.8% nell'area metropolitana e 3.3% in Provincia).

3.6. Valutazione della presenza di odore nell'acqua del rubinetto



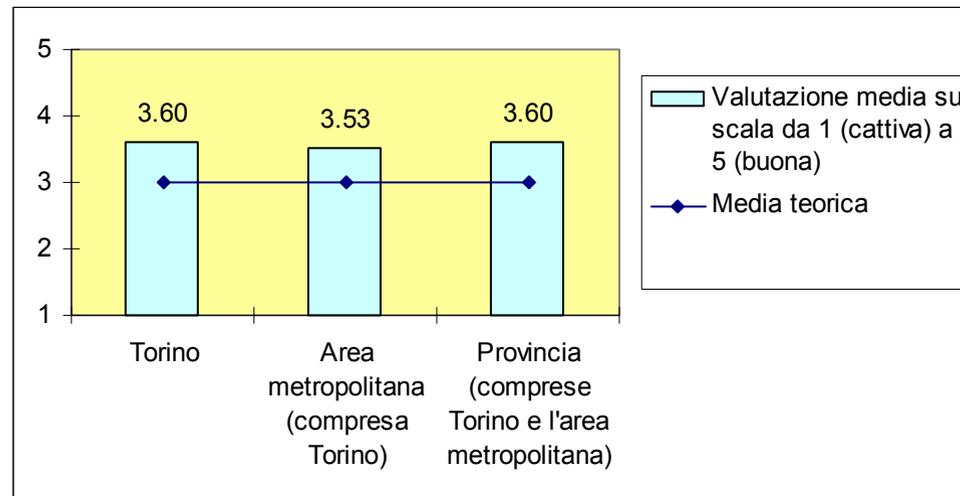
Le tre popolazioni intervistate valutano piuttosto positivamente l'acqua del rubinetto anche per quel che concerne l'assenza di odore. La soddisfazione aumenta leggermente man mano che ci si allontana dal capoluogo (quote di risposte "non so": 13.6% a Torino, 12.9% nell'area metropolitana e 13.4% in Provincia).

3.7. Valutazione della presenza di calcare nell'acqua del rubinetto



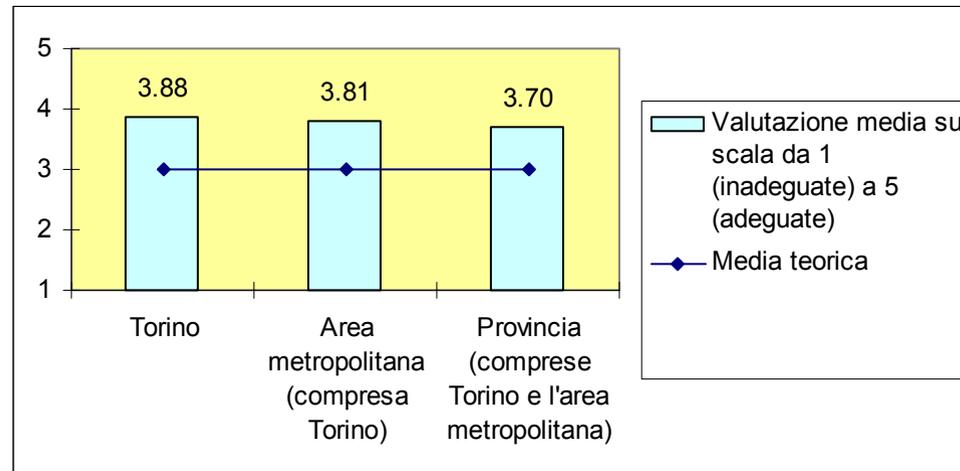
I giudizi sono invece negativi per quel che concerne la percezione di presenza di calcare nell'acqua del rubinetto (leggermente più insoddisfatti gli abitanti dell'area metropolitana). Le quote di risposte "non so" sono state pari al 9.8% a Torino, all'8.1% nell'area metropolitana e all'8.9% in Provincia.

3.8. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto



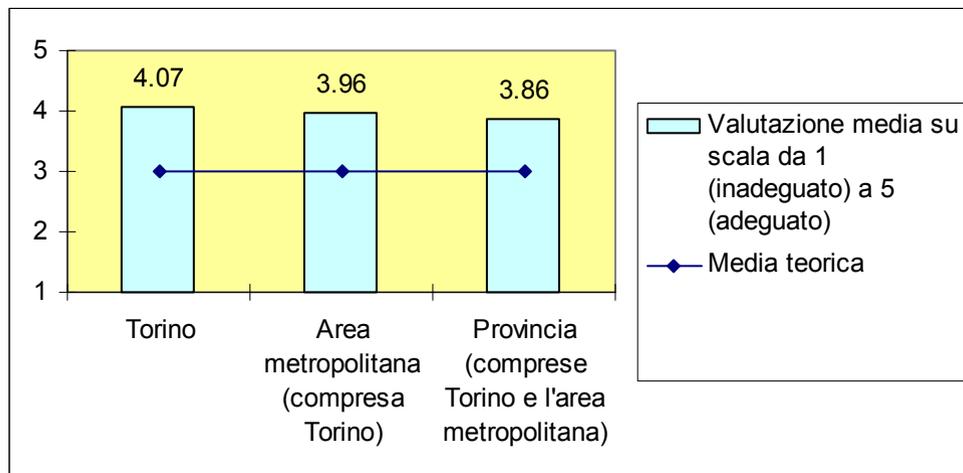
Senza rilevanti differenze fra loro, le tre popolazioni valutano in maniera assai positiva il sapore dell'acqua del rubinetto (quote di risposte "non so": 6.5% a Torino, 7.4% nell'area metropolitana e 7.8% in Provincia).

3.9. Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione



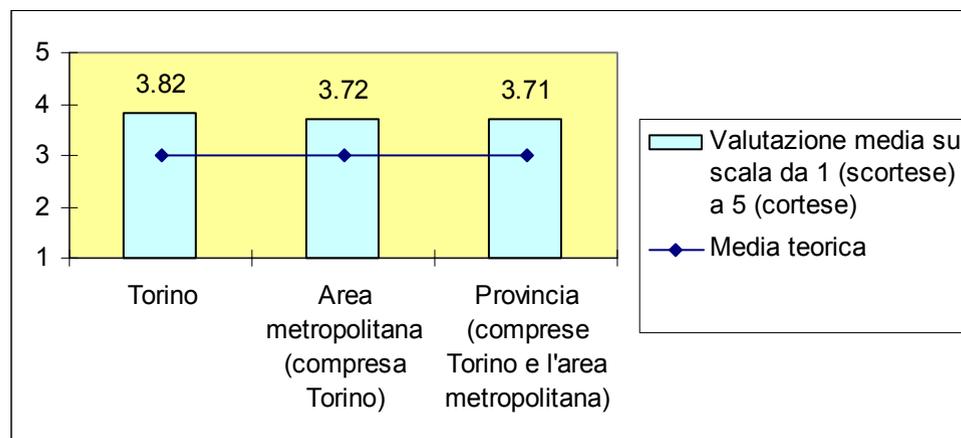
Le tre popolazioni giudicano piuttosto positivamente l'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione. La soddisfazione cresce leggermente con l'avvicinarsi al capoluogo (quote di risposte "non so": 11.3% a Torino, 12.5% nell'area metropolitana e 10.9% in Provincia).

3.10. Valutazione dell'adeguatezza del flusso di erogazione dell'acqua



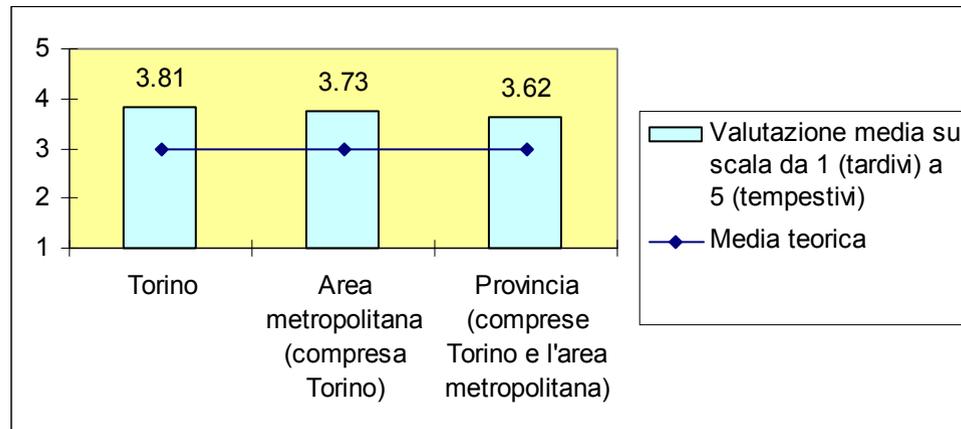
Le tre popolazioni sono molto soddisfatte del flusso di erogazione dell'acqua. La soddisfazione cresce leggermente man mano che ci si avvicina a Torino (quote di risposte "non so": 4.8% a Torino, 5.4% nell'area metropolitana e 4.8% in Provincia).

3.11. Valutazione della cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico



Anche la cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (agli sportelli e al telefono) è valutata in modo piuttosto positivo (soddisfazione leggermente più elevata fra gli abitanti del capoluogo). La quota di risposte "non so" è stata pari al 48.7% a Torino, al 48.3% nell'area metropolitana e al 41.7% in Provincia).

3.12. Valutazione della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti



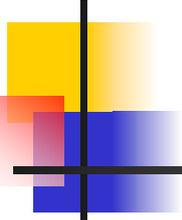
Le tre popolazioni sono molto soddisfatte per la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti. La soddisfazione è leggermente superiore a Torino rispetto agli altri territori analizzati (quote di risposte "non so": 34.1% a Torino, 34.5% nell'area metropolitana e 29.6% in Provincia).

3.13. Andamento della soddisfazione fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Limpidezza acqua	0.27	0.26	0.21
Odore acqua	- 0.16	- 0.07	- 0.10
Presenza calcare	- 0.14	- 0.25	- 0.19
Sapore acqua	0.24	0.25	0.22
Adeguatezza informazioni in caso di interruzione erogazione	0.16	0.35	0.25
Adeguatezza flusso erogazione	0.18	0.32	0.23
Cortesia personale relazioni col pubblico	0.40	0.40	0.30
Tempestività interventi in caso di guasti	0.32	0.39	0.26

(In cella: differenza fra le valutazioni medie date nel 2005 e quelle date nel 2004)

Senza rilevanti differenze territoriali, fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005 la soddisfazione delle tre popolazioni intervistate è aumentata per la limpidezza e il sapore dell'acqua, la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti e, soprattutto, la cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (al telefono e agli sportelli). Le valutazioni dell'odore dell'acqua della presenza di calcare in essa sono invece peggiorate.

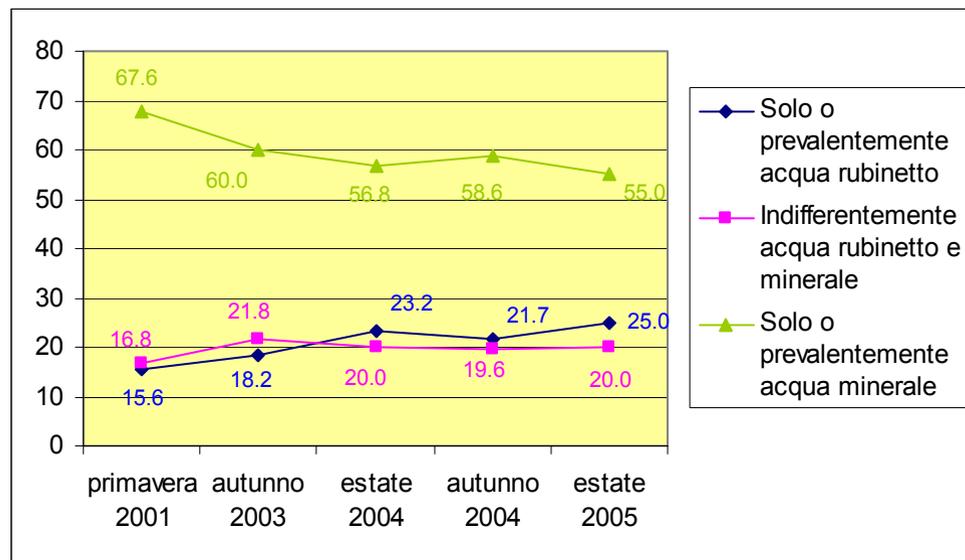


3.14. Acqua bevuta abitualmente

	Solo l'acqua del rubinetto	Preval. l'acqua del rubinetto	Indifferentemente l'acqua del rubinetto e l'acqua minerale	Preval. l'acqua minerale	Solo l'acqua minerale
Torino	12.9%	12.1%	20.0%	31.5%	23.5%
Area metropolitana (compresa Torino)	9.6%	11.2%	18.0%	33.0%	28.3%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	10.7%	13.1%	17.7%	32.1%	26.4%

La quota di chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto oscilla fra poco più di un quinto (abitanti dell'area metropolitana) e un quarto (abitanti di Torino).

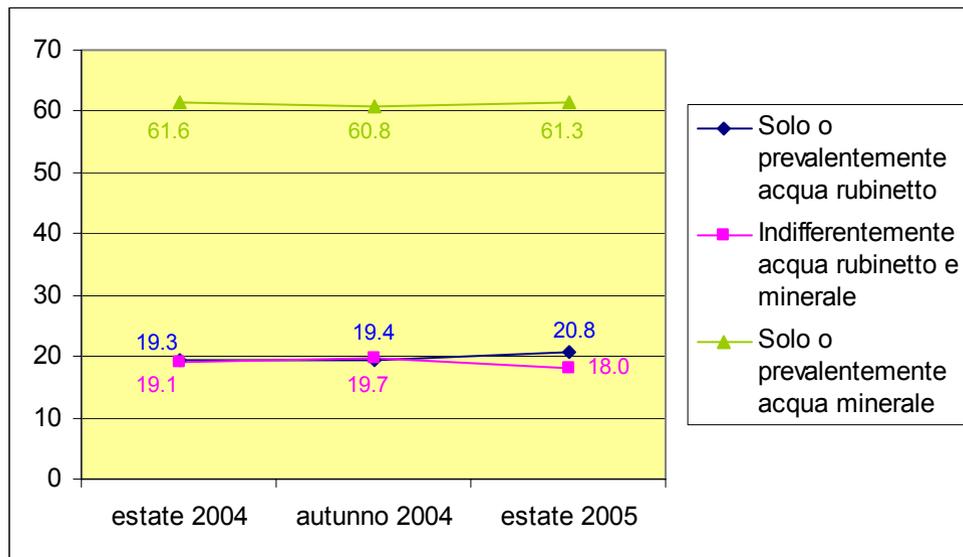
3.15. Acqua bevuta abitualmente. Andamento 2001-2005 (Torino)



(Dati al netto dei Non so)

Fra il 2001 e l'estate del 2005 la maggioranza assoluta dei torinesi ha continuato a bere esclusivamente o prevalentemente acqua minerale. Tale maggioranza si è però andata assottigliando nel periodo considerato, mentre sono aumentate la quota di chi beve indifferentemente l'acqua del rubinetto e l'acqua minerale e quella di chi beve solo o prevalentemente l'acqua del rubinetto.

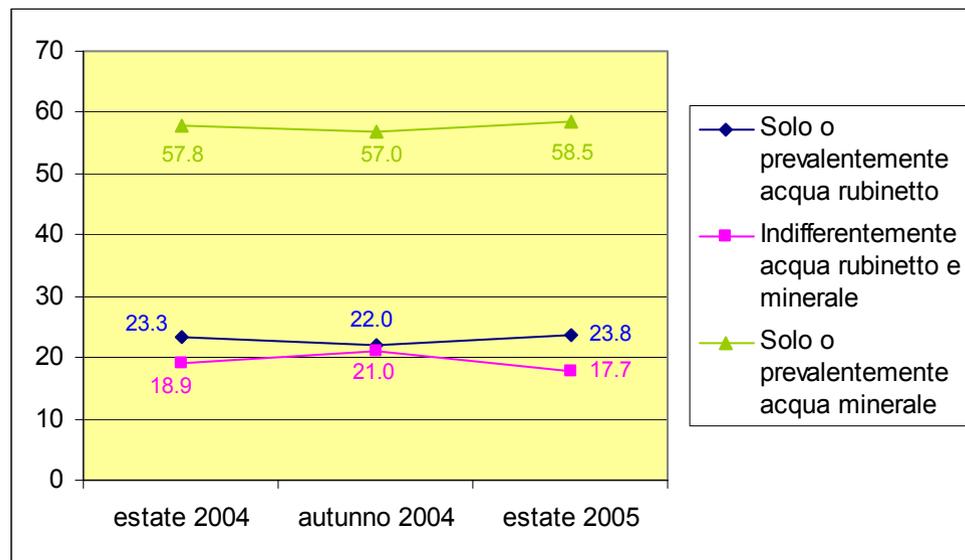
3.16. Acqua bevuta abitualmente. Andamento 2004-2005 (area metropolitana)



(Dati al netto dei Non so)

Fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005 le abitudini di consumo dell'acqua degli abitanti dell'area metropolitana non sono cambiate sensibilmente.

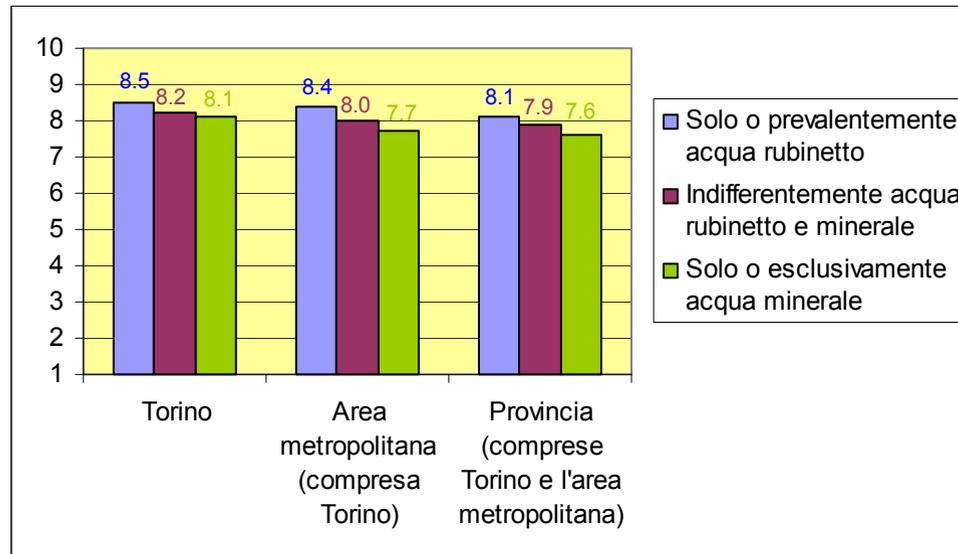
3.17. Acqua bevuta abitualmente. Andamento 2004-2005 (Provincia)



(Dati al netto dei Non so)

Anche in Provincia i dati sul consumo dei diversi tipi di acqua non si è modificato in modo rilevante fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005.

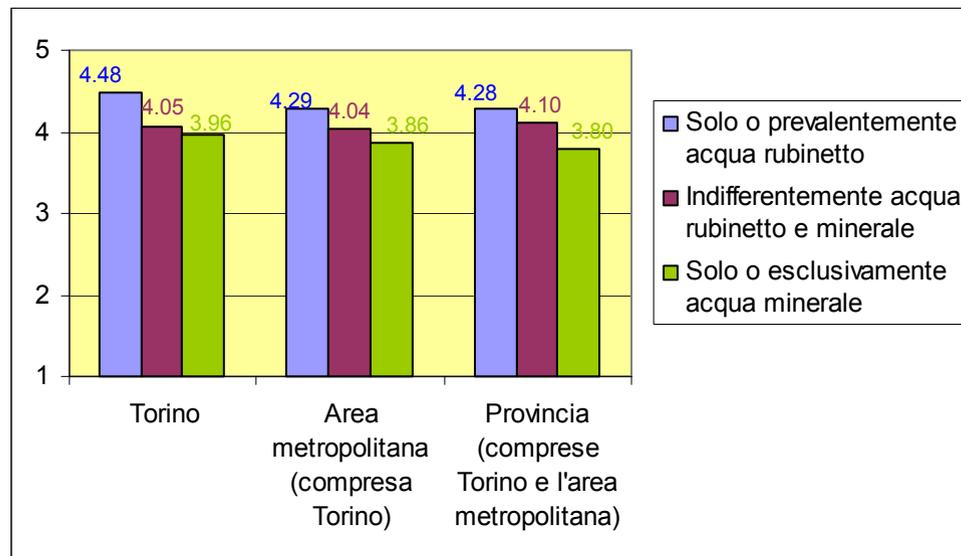
3.17. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione dell'acqua. Confronto fra consumatori



(Barre: soddisfazione media per il servizio)

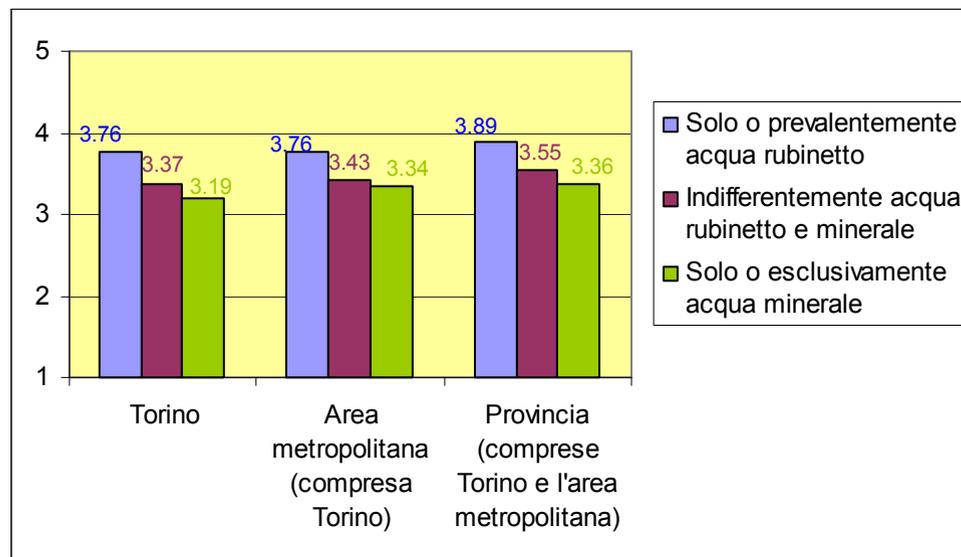
In tutte le aree considerate la soddisfazione complessiva per il servizio è massima fra chi beve solo o prevalentemente l'acqua del rubinetto e minima fra chi beve solo o prevalentemente l'acqua minerale.

3.18. Valutazione della limpidezza dell'acqua del rubinetto. Confronto fra consumatori



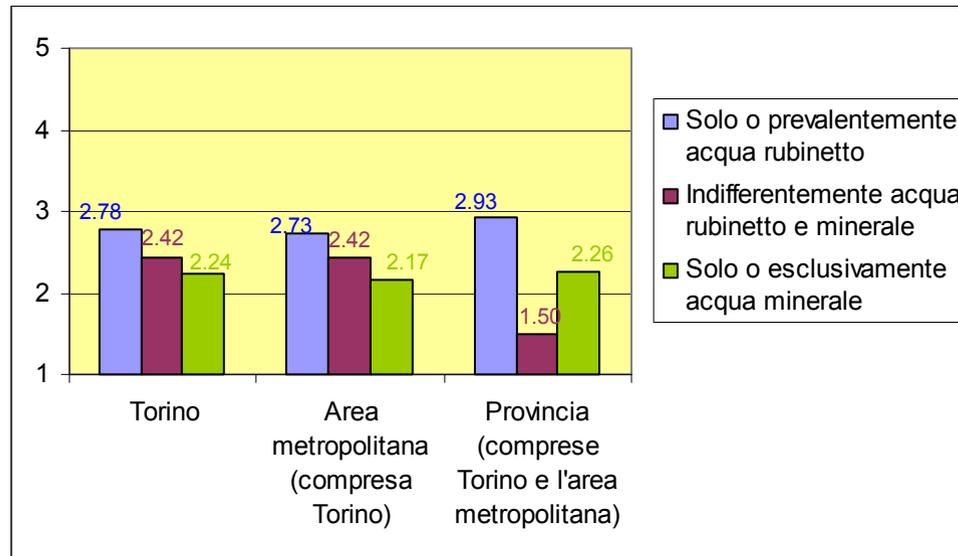
Senza differenze territoriali la soddisfazione per la limpidezza dell'acqua del rubinetto è massima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto e minima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale.

3.19. Valutazione della presenza di odore nell'acqua del rubinetto. Confronto fra consumatori



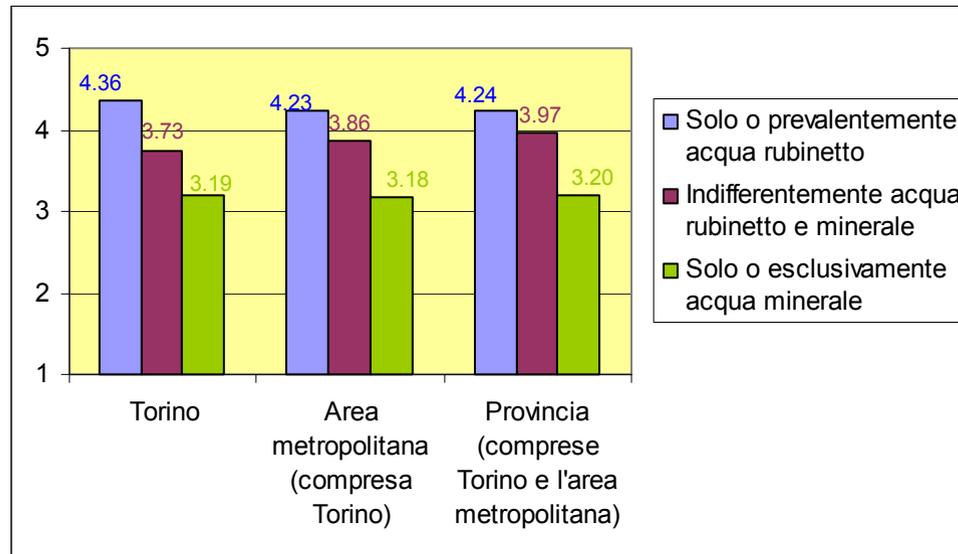
Senza differenze fra le aree analizzate la soddisfazione per l'odore dell'acqua del rubinetto è massima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto e minima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale.

3.20. Valutazione della presenza di calcare nell'acqua del rubinetto. Confronto fra consumatori



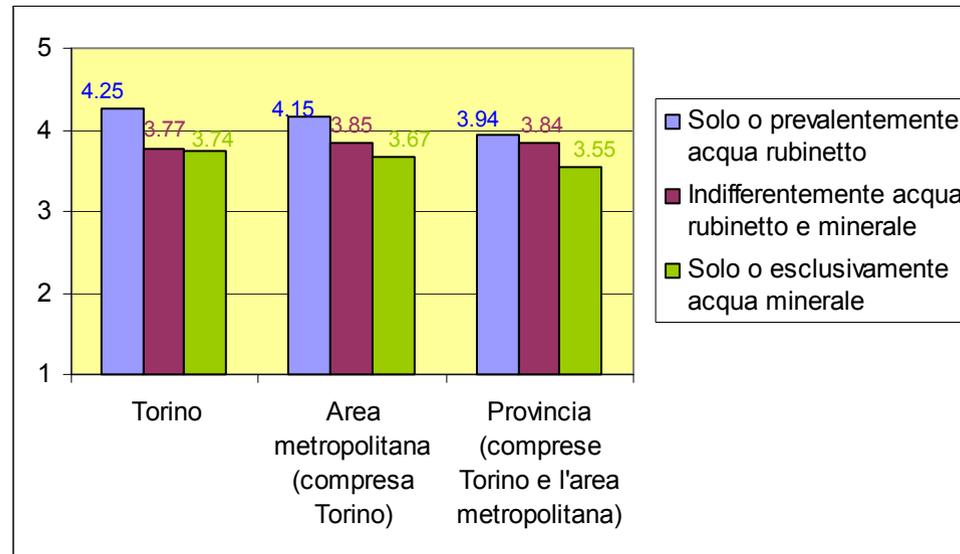
Senza differenze fra le aree analizzate la soddisfazione per la presenza di calcare nell'acqua del rubinetto è superiore fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto e inferiore fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale. In nessun segmento considerato, tuttavia, i giudizi raggiungono la sufficienza.

3.21. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. Confronto fra consumatori



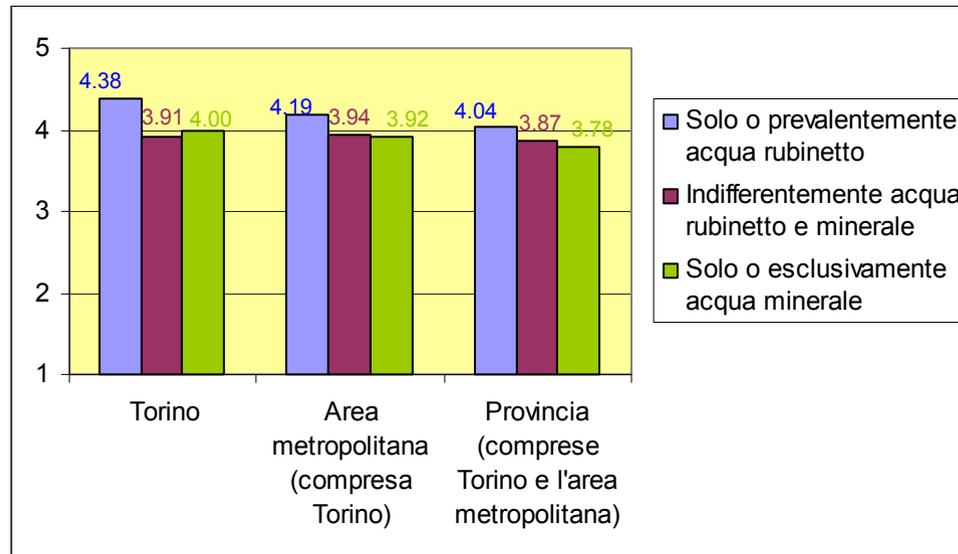
Senza differenze fra le aree analizzate, la soddisfazione per il sapore dell'acqua del rubinetto è massima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto e minima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale.

3.22. Valutazione informazioni in caso di interruzione dell'erogazione. Confronto fra consumatori



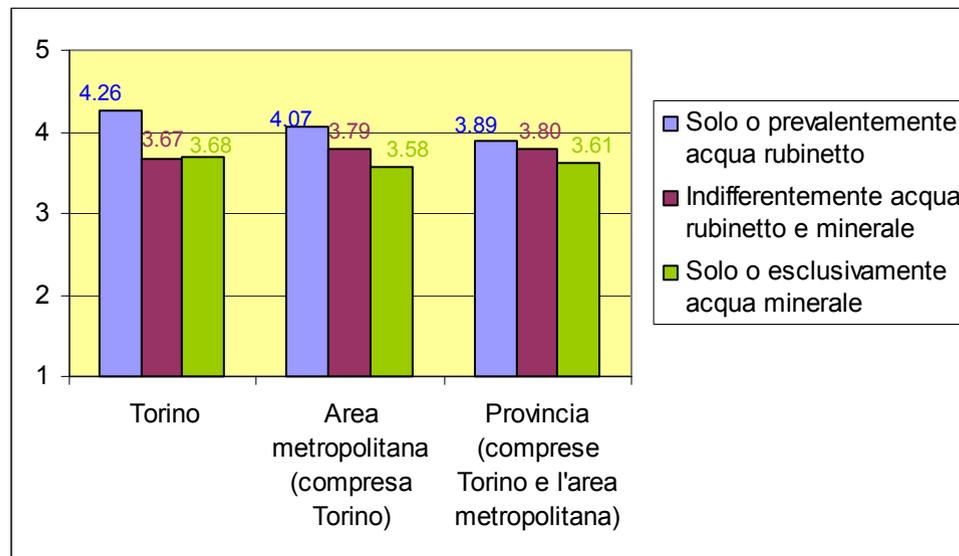
Senza differenze fra le aree analizzate, la soddisfazione per l'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione è massima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto e minima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale.

3.23. Valutazione dell'adeguatezza del flusso di erogazione dell'acqua. Confronto fra consumatori



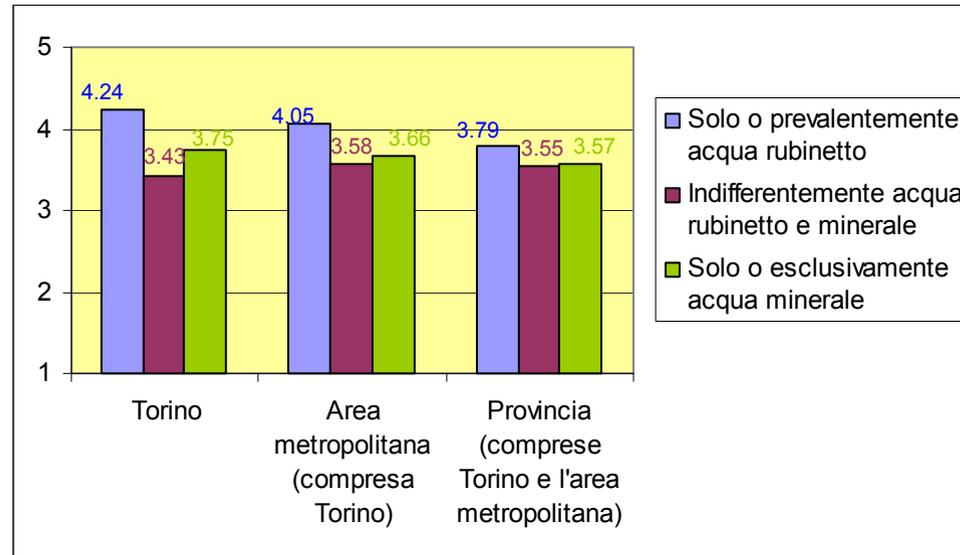
Senza differenze territoriali, la soddisfazione per l'adeguatezza del flusso di erogazione dell'acqua è massima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto. Le valutazioni minime vengono date da chi beve indifferentemente l'acqua minerale e l'acqua del rubinetto a Torino e da chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale nelle altre due aree considerate.

3.24. Valutazione della cortesia del personale relazioni con il pubblico. Confronto fra consumatori

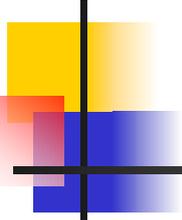


Senza differenze fra le aree analizzate la soddisfazione per la cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (agli sportelli e al telefono) è massima fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto. A Torino non emergono differenze fra gli altri segmenti di consumatori, mentre nell'area metropolitana e in Provincia i giudizi minimi si riscontrano fra chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua minerale.

3.25. Valutazione della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti. Confronto fra consumatori

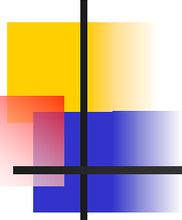


Senza differenze fra le aree analizzate la soddisfazione per la tempestività degli interventi in caso di guasti è massima per chi beve esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto e minima in chi beve indifferentemente l'acqua del rubinetto e l'acqua minerale.



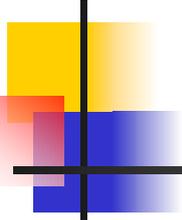
3.26. In conclusione

- Le valutazioni complessive del servizio di erogazione dell'acqua sono decisamente positive e crescono leggermente avvicinandosi a Torino.
- Non si osservano variazioni rilevanti di soddisfazione complessiva rispetto alle indagini precedenti.
- Se considerato dal punto di vista analitico, con un'eccezione, il servizio ottiene valutazioni assai positive su tutte le dimensioni analizzate. Particolarmente elevate le valutazioni della limpidezza dell'acqua e dell'adeguatezza del flusso di erogazione.



3.26. In conclusione (segue)

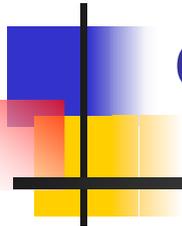
- L'eccezione è rappresentata dalla percezione di presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, rispetto alla quale i giudizi sono piuttosto severi (e sono ulteriormente peggiorati rispetto a quelli già negativi rilevati nel 2004).
- La maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate continua a bere solo o prevalentemente acqua minerale, anche se a Torino fra il 2001 e l'estate del 2005 tale maggioranza è andata via via assottigliandosi.



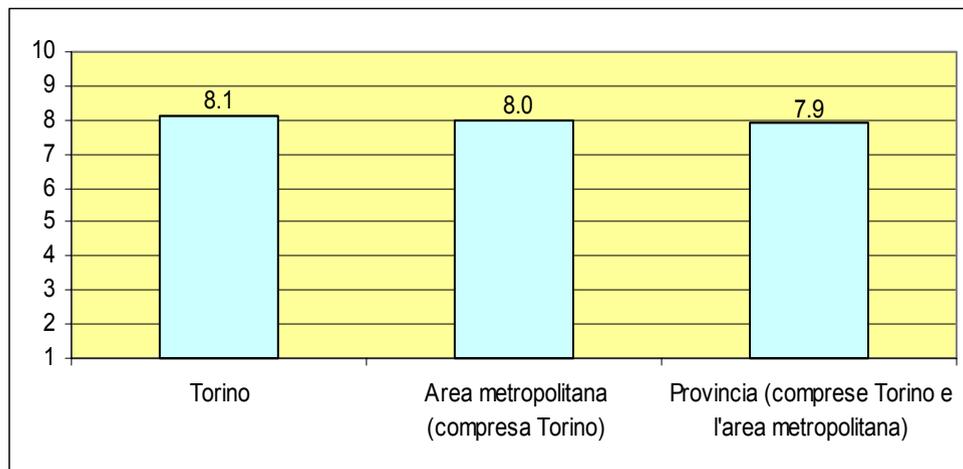
3.26. In conclusione (segue)

- Tutte le valutazioni date da chi beve solo prevalentemente l'acqua di rubinetto sono più positive di quelle date dagli altri segmenti di consumatori. Questo vale anche per le dimensioni non legate direttamente alla qualità (effettiva o percepita) dell'acqua che esce dai rubinetti.

4. La valutazione del servizio di erogazione del gas



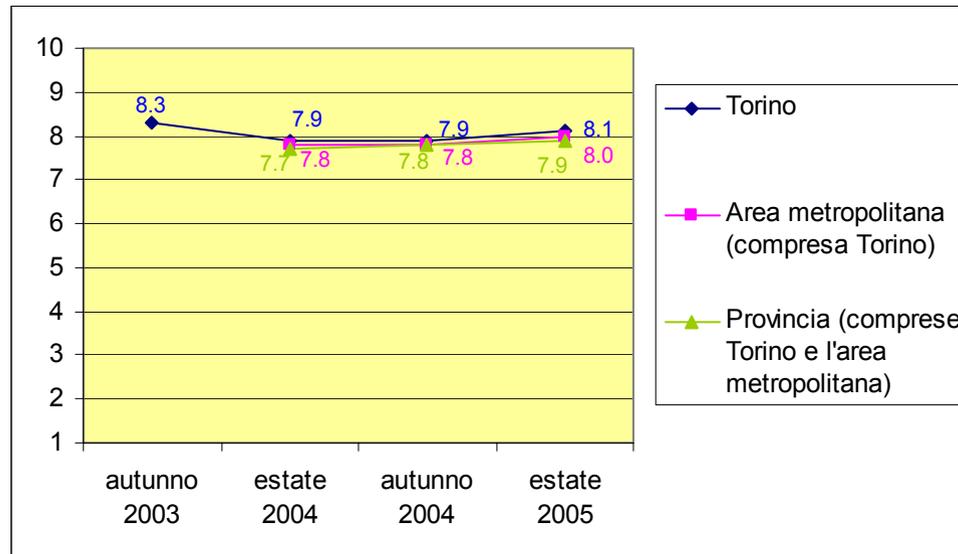
4.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione del gas



(Barre: soddisfazione media per il servizio)

In tutte le aree considerate il servizio è giudicato in modo piuttosto positivo, senza sensibili differenze territoriali.

4.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione del gas. Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per il servizio)

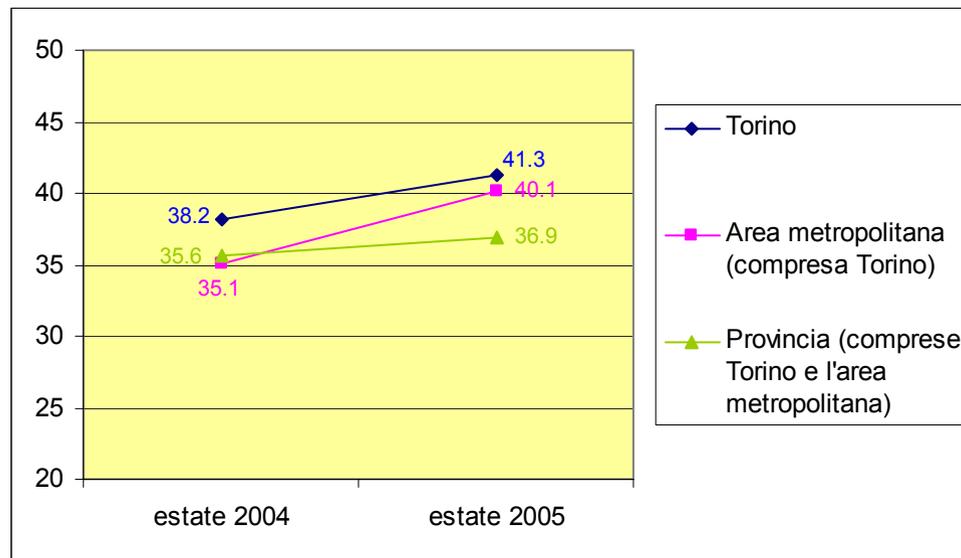
Senza differenze territoriali, la soddisfazione complessiva per il servizio è rimasta sostanzialmente stabile rispetto alle rilevazioni precedenti.

4.3. E secondo lei il servizio di erogazione del gas nel comune in cui risiede funziona:

	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	13.0%	28.3%	37.5%	0.2%	0.1%	21.0%
Area metropolitana (compresa Torino)	13.5%	26.6%	40.4%	1.2%	0.1%	18.2%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	11.2%	25.7%	41.1%	1.0%	0.3%	20.7%

La maggioranza relativa dei torinesi ritiene che nel proprio Comune di residenza il servizio di erogazione del gas funzioni almeno un po' meglio rispetto alla media italiana. Nell'area metropolitana e in Provincia la maggioranza relativa ritiene invece che il servizio funzioni grossomodo come nella media del Paese.

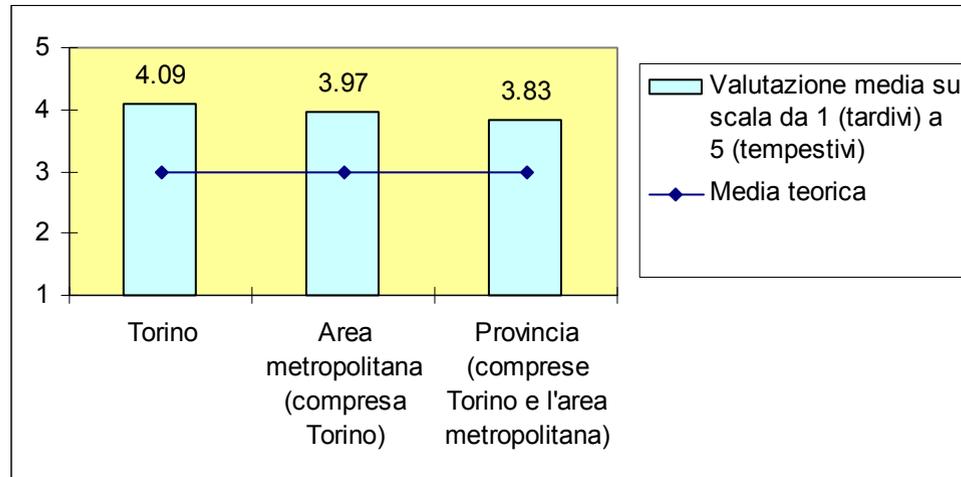
4.4. E secondo lei nel comune in cui risiede il servizio di erogazione del gas funziona: Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

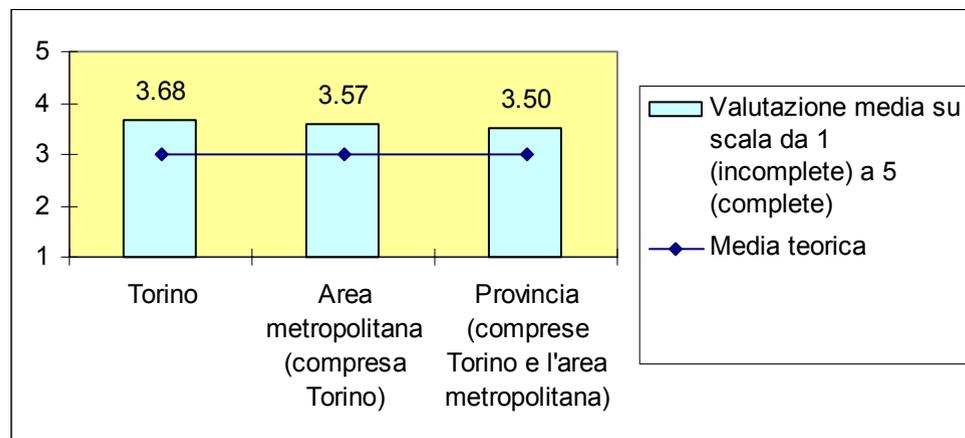
In tutti i territori analizzati fra il 2004 e il 2005 è migliorato il confronto fra la qualità del servizio di igiene urbana nel Comune di residenza e quella che si immagina caratterizzi mediamente tale servizio in Italia.

4.5. Valutazione della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti



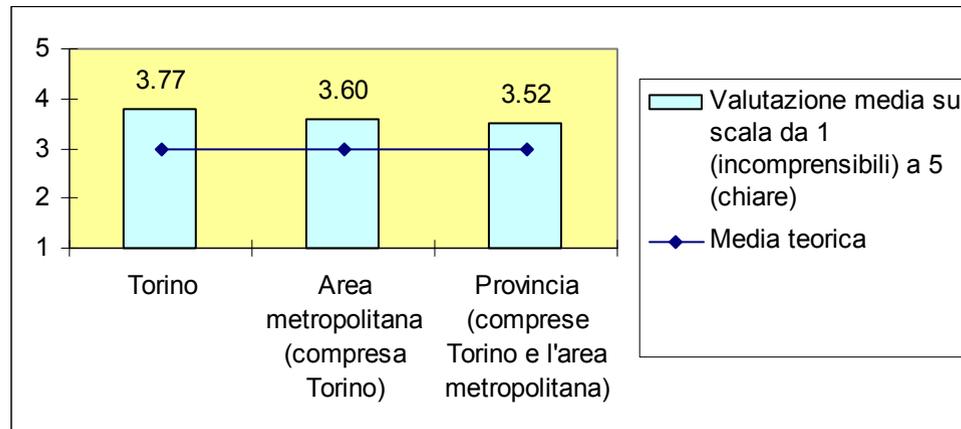
Le tre popolazioni analizzate sono piuttosto soddisfatte per la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti. La soddisfazione aumenta leggermente man mano che ci si avvicina al capoluogo (quote delle risposte "non so": Torino = 30.8%, area metropolitana = 32.6%, Provincia = 32.8%).

4.6. Valutazione della completezza delle informazioni commerciali



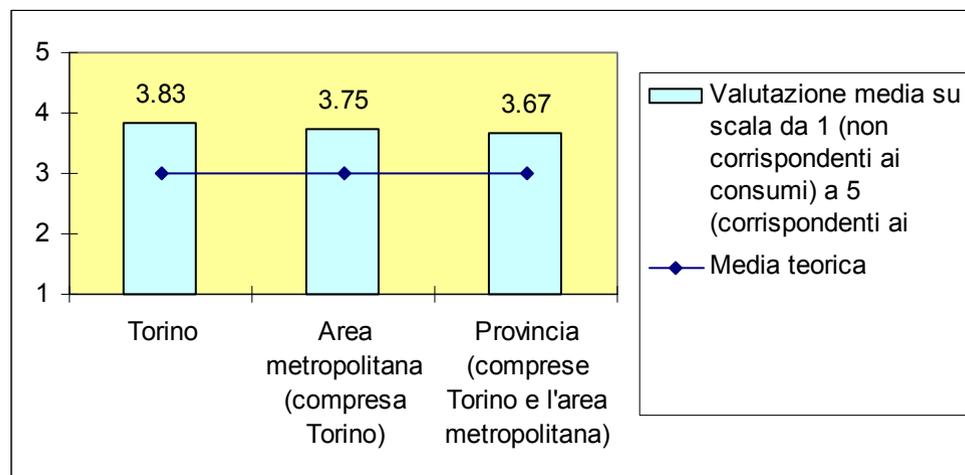
Le tre popolazioni intervistate sono piuttosto soddisfatte per la completezza delle informazioni commerciali (sistemi di pagamento, tariffe differenziate, ecc.). La soddisfazione aumenta leggermente avvicinandosi a Torino. Le quote delle risposte "non so" sono state pari al 17.2% a Torino, al 17.3% nell'area metropolitana e al 18.2% in Provincia.

4.7. Valutazione della comprensibilità delle bollette



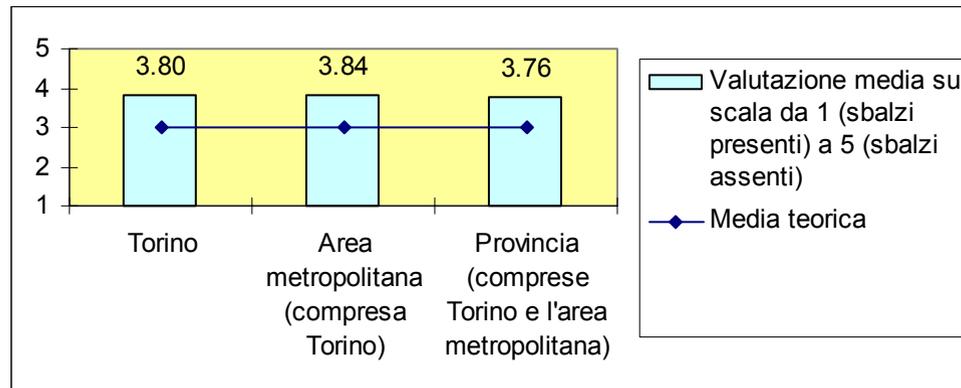
Le tre popolazioni intervistate sono piuttosto soddisfatte anche per la comprensibilità delle bollette. La soddisfazione aumenta leggermente man mano che ci si avvicina a Torino (quote delle risposte "non so": Torino = 11.9%, area metropolitana = 10.8%, Provincia = 13.3%).

4.8. Valutazione della corrispondenza ai consumi degli importi indicati nelle bollette



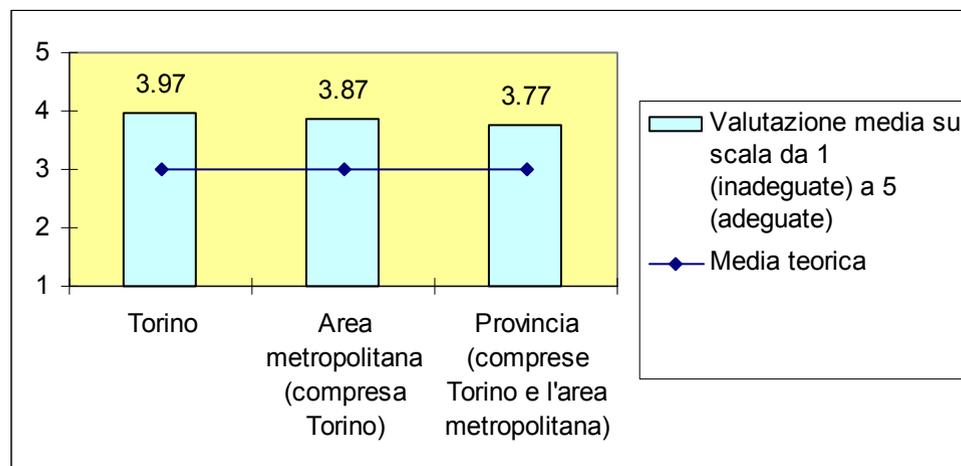
La valutazione della corrispondenza ai consumi degli importi indicati nelle bollette è piuttosto buona, senza rilevanti differenze fra i territori analizzati (quote delle risposte "non so": Torino = 14.2%, area metropolitana = 13.7%, Provincia = 16.1%).

4.9. Valutazione della continuità dell'erogazione



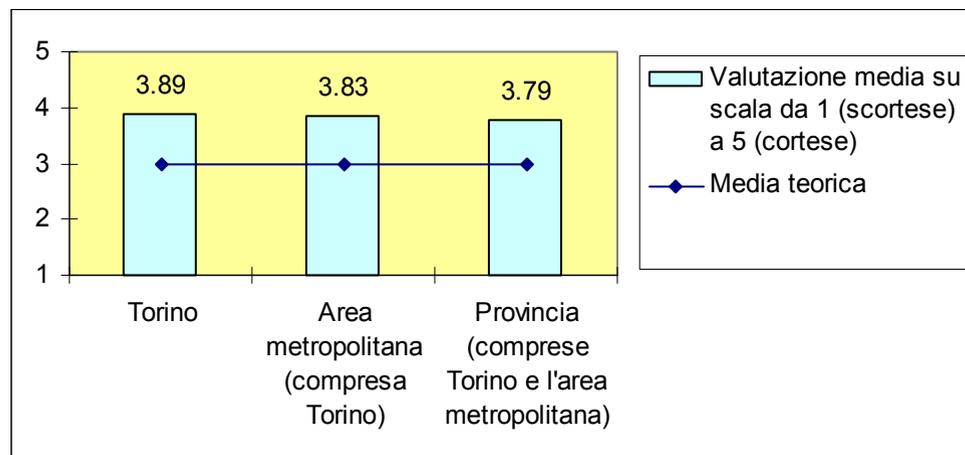
Anche il giudizio sulla continuità dell'erogazione è positivo, senza rilevanti differenze fra i territori analizzati (quote delle risposte "non so": Torino = 27.2%, area metropolitana = 26.0%, Provincia = 28.2%).

4.10. Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni in caso di interruzione dell'erogazione



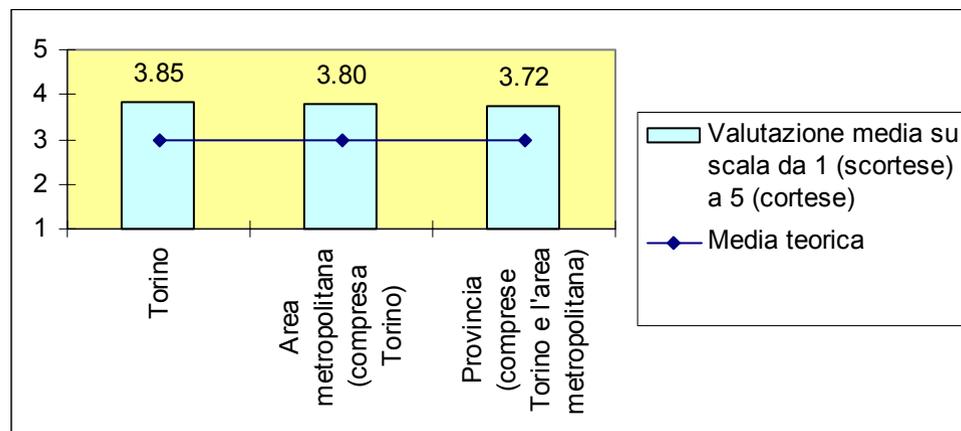
Con un lieve incremento man mano che ci si avvicina al capoluogo, le tre popolazioni intervistate giudicano piuttosto positivamente anche l'adeguatezza delle informazioni fornite in caso di interruzione dell'erogazione per interventi sugli impianti (quote delle risposte "non so": Torino = 23.9%, area metropolitana = 24.7%, Provincia = 27.1%).

4.11. Valutazione della cortesia del personale agli sportelli



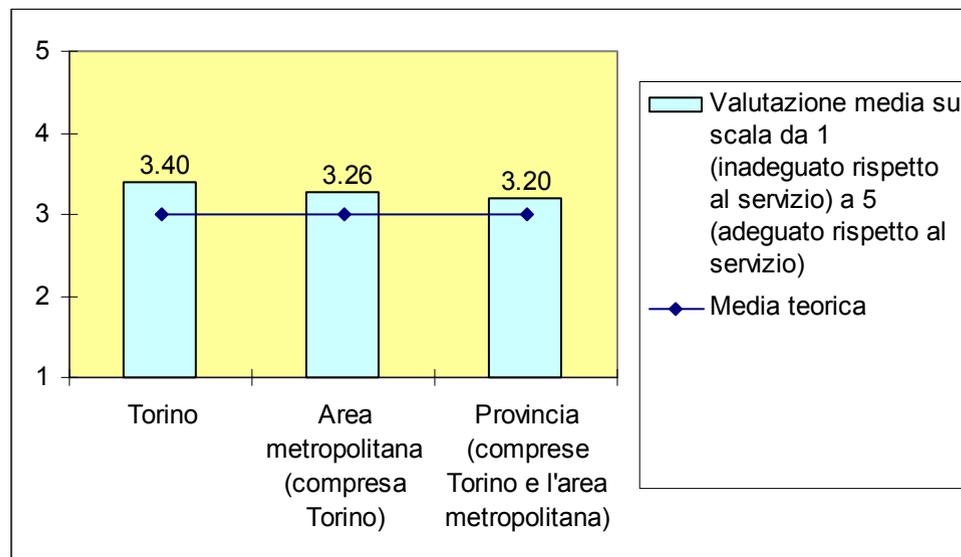
Senza sensibili differenze territoriali, le tre popolazioni intervistate valutano assai bene la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni che lavora agli sportelli (quote delle risposte "non so": Torino = 49.4%, area metropolitana = 50.5%, Provincia = 47.3%).

4.12. Valutazione della cortesia del personale dei servizi telefonici



Senza sensibili differenze territoriali, le tre popolazioni analizzate valutano assai positivamente la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni che risponde al telefono (quote delle risposte "non so": Torino = 42.9%, area metropolitana = 42.7%, Provincia = 41.2%).

4.13. Valutazione dell'adeguatezza delle bollette al servizio erogato



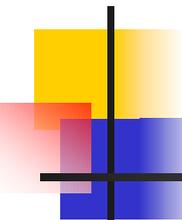
Con un incremento della soddisfazione man mano che ci si avvicina al capoluogo, le tre popolazioni intervistate giudicano positivamente l'adeguatezza delle bollette al servizio erogato (quote delle risposte "non so": Torino = 14.5%, area metropolitana = 14.4%, Provincia = 16.3%).

4.14. Andamento della soddisfazione fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Tempestività interventi in caso di guasti o imprevisti	0.38	0.40	0.27
Completezza informazioni commerciali	0.16	0.17	0.10
Comprensibilità bollette	0.17	0.10	0.03
Corrispondenza ai consumi delle bollette	0.28	0.30	0.23
Continuità erogazione	- 0.07	0.08	0.06
Adeguatezza informazioni in caso di interruzione erogazione	0.31	0.33	0.28
Cortesia personale sportelli	0.50	0.45	0.35
Cortesia personale servizi telefonici	0.40	0.38	0.33
Adeguatezza bollette al servizio	0.57	0.55	0.54

(In cella: differenza fra le valutazioni medie date nel 2005 e quelle date nel 2004)

Con una sola eccezione (la valutazione data dai torinesi alla continuità dell'erogazione) fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005 le valutazioni date ai singoli elementi del servizio dalle tre popolazioni intervistate sono tutte migliorate. Particolarmente rilevante il miglioramento del giudizio sull'adeguatezza delle bollette alla qualità del servizio erogato, sia dal punto di vista numerico, sia per il fatto che fra la prima e la seconda rilevazione tale giudizio è passato dall'insufficienza alla sufficienza.

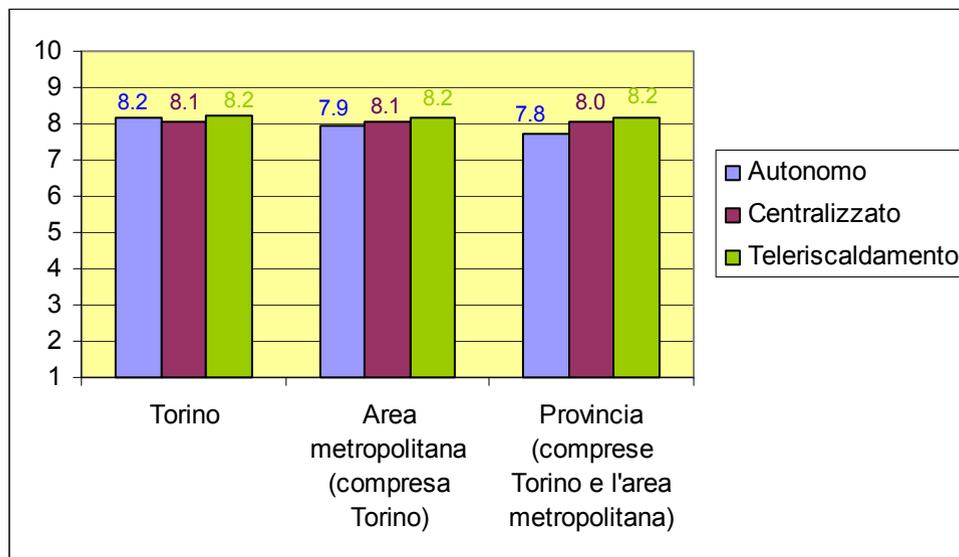


4.15. Sistema di riscaldamento posseduto

	Autonomo	Centr. gas	Centr. gasolio	Centr. carbone	Teleri-scaldamento	Non so
Torino	20.0%	44.7%	13.8%	0.3%	17.9%	3.4%
Area metropolitana (compresa Torino)	32.3%	41.0%	11.6%	0.2%	12.1%	2.9%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	40.9%	36.9%	10.9%	0.1%	8.7%	2.5%

Il sistema di riscaldamento più diffuso nei tre territori analizzati è quello centralizzato, anche se la sua diffusione si riduce man mano che ci si allontana dal capoluogo (infatti, dispone di tale sistema il 58.8% dei torinesi, il 52.8% degli abitanti dell'area metropolitana e il 47.9% degli abitanti della Provincia). Nel capoluogo il teleriscaldamento ha una diffusione leggermente inferiore a quella del riscaldamento autonomo. Tale differenza si amplia allontanandosi da Torino.

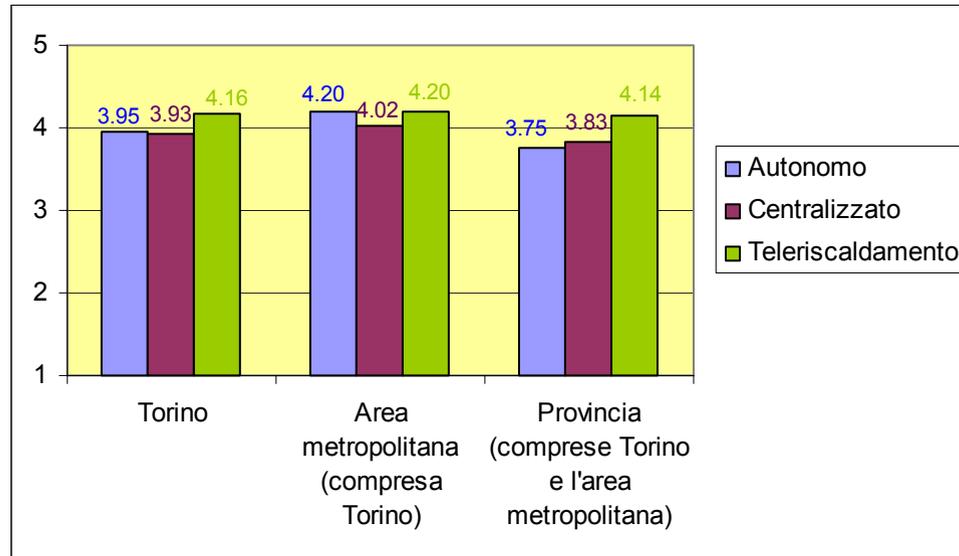
4.16. Soddisfazione complessiva per il servizio di erogazione del gas. Confronto fra utenti



(Barre: soddisfazione media per il servizio)

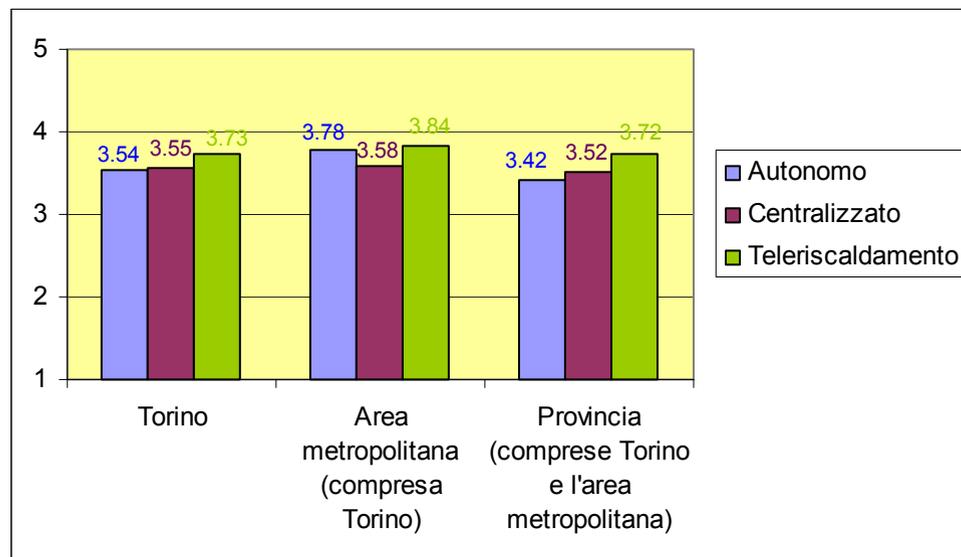
In nessuna delle aree considerate emergono rilevanti differenze di soddisfazione complessiva per il servizio, anche se i giudizi dati dagli utenti del teleriscaldamento sono leggermente superiori a quelli dati dagli utenti degli altri sistemi di riscaldamento.

4.17. Valutazione della tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti. Confronto fra utenti



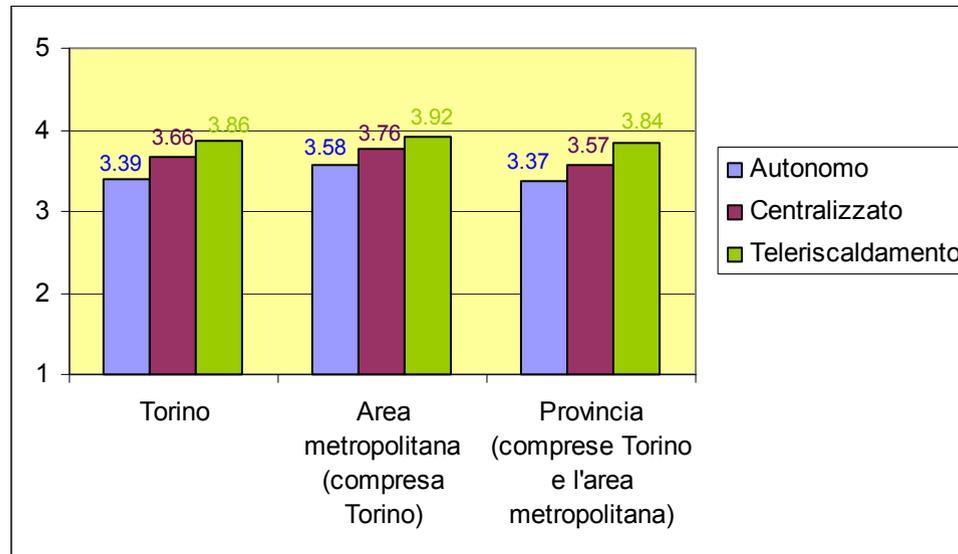
Senza differenze territoriali la soddisfazione per la tempestività degli interventi in caso di guasti o imprevisti è massima fra gli utenti del teleriscaldamento.

4.18. Valutazione della completezza delle informazioni commerciali. Confronto fra utenti



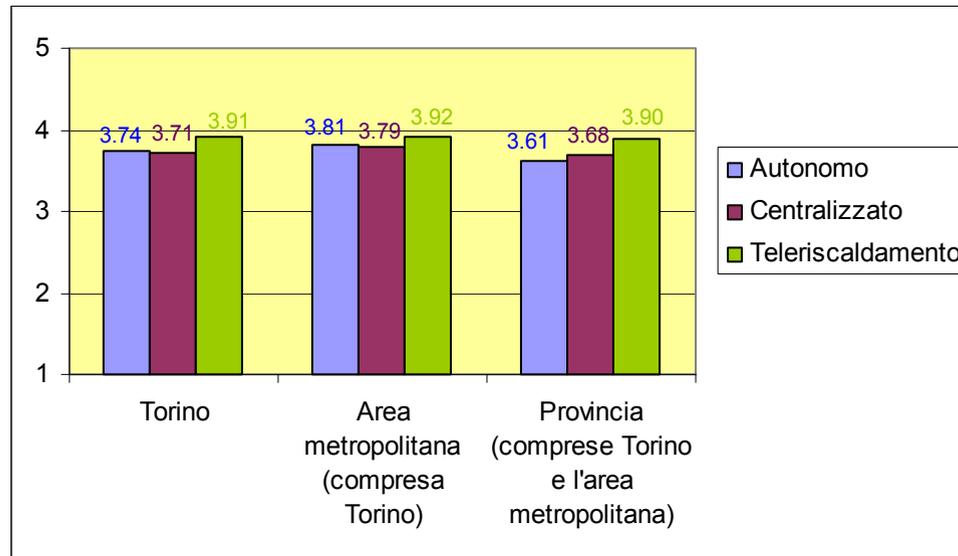
In tutti i territori analizzati i giudizi sulla completezza delle informazioni commerciali è massima fra gli utenti del teleriscaldamento.

4.19. Valutazione della corrispondenza degli importi delle bollette ai consumi. Confronto fra utenti



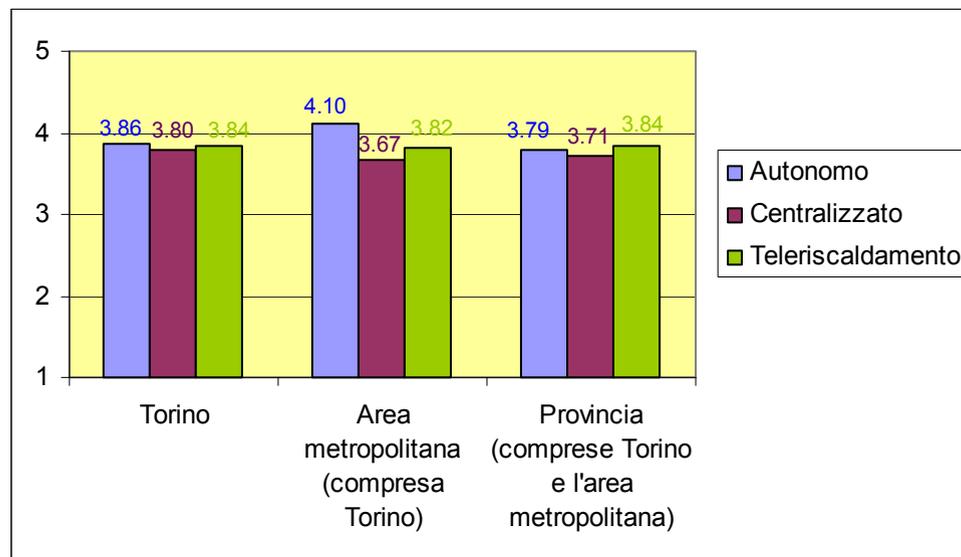
In tutte le aree considerate gli utenti del teleriscaldamento valutano la corrispondenza delle bollette ai consumi sensibilmente meglio rispetto agli utenti degli altri sistemi di riscaldamento.

4.20. Valutazione della continuità dell'erogazione. Confronto fra utenti



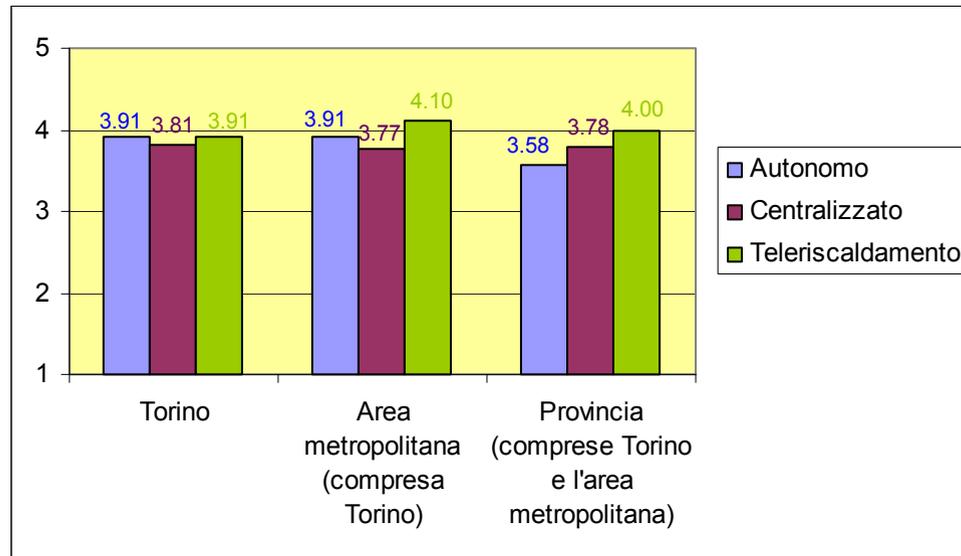
Senza differenze fra le aree analizzate gli utenti del teleriscaldamento danno alla continuità dell'erogazione valutazioni sensibilmente superiori a quelle date dagli utenti degli altri sistemi di riscaldamento.

4.21. Valutazione informazioni in caso di interruzione dell'erogazione. Confronto fra utenti



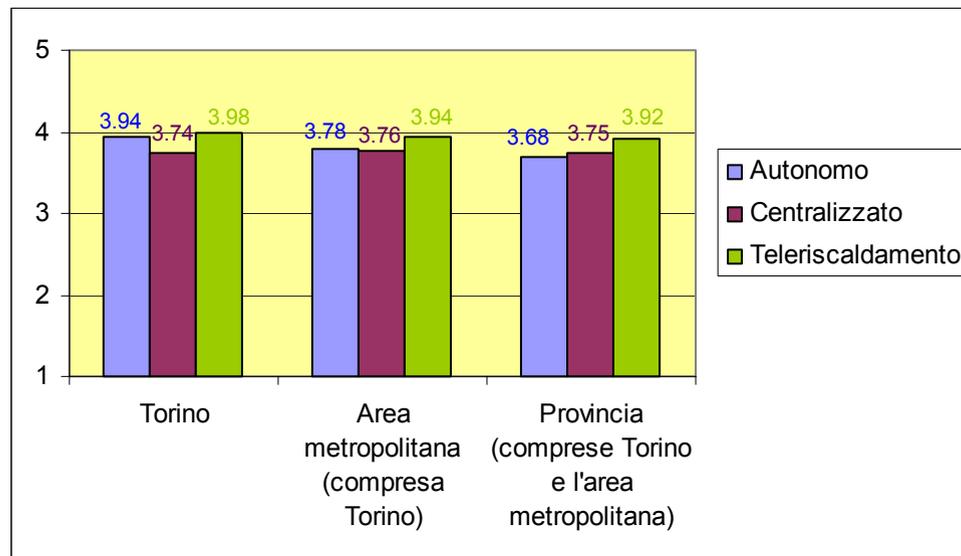
Tranne che nell'area metropolitana, in cui gli utenti più soddisfatti per l'adeguatezza delle informazioni fornite in caso di interruzione dell'erogazione sono quelli che dispongono del riscaldamento autonomo, in nessuno dei territori considerati emergono differenze sensibili fra gli utenti dei diversi sistemi di riscaldamento.

4.22. Valutazione della cortesia del personale agli sportelli. Confronto fra utenti



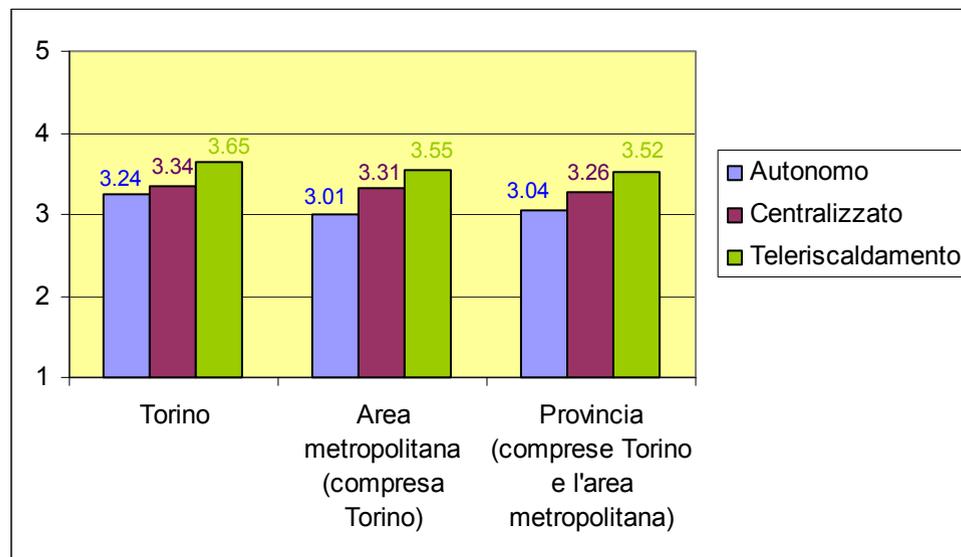
A Torino non emergono differenze fra i diversi segmenti di utenza. Negli altri territori gli utenti più soddisfatti della cortesia del personale agli sportelli sono quelli che dispongono del teleriscaldamento.

4.23. Valutazione della cortesia del personale dei servizi telefonici. Confronto fra utenti

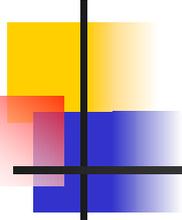


In tutti i territori analizzati gli utenti del teleriscaldamento danno le valutazioni più elevate alla cortesia del personale dei servizi telefonici (i giudizi sono sostanzialmente equivalenti a quelli dati da chi dispone del riscaldamento autonomo solo a Torino).

4.24. Valutazione dell'adeguatezza delle bollette alla qualità del servizio. Confronto fra utenti

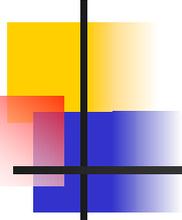


Senza differenze fra le aree analizzate i giudizi più positivi sull'adeguatezza delle bollette pagate alla qualità del servizio sono dati dagli utenti del teleriscaldamento.



4.25. In conclusione

- Le tre popolazioni intervistate giudicano molto positivamente il servizio di erogazione del gas, sia quando lo considerano nel suo complesso, sia quando ne analizzano le principali dimensioni.
- In un quadro di ottime valutazioni spiccano quelle date alla tempestività degli interventi in caso di guasti e all'adeguatezza delle informazioni fornite in caso di interruzione dell'erogazione a causa di interventi sugli impianti.
- Il giudizio complessivo sul servizio è sostanzialmente stabile rispetto alle indagini precedenti, mentre i giudizi sulle componenti del servizio sono sensibilmente migliorati rispetto all'estate del 2004.



4.25. In conclusione (segue)

- Gli utenti più soddisfatti del servizio sono quelli che dispongono del teleriscaldamento. Questo vale sia per la sua valutazione sintetica sia, soprattutto, per la valutazione delle sue dimensioni principali.