

Erogazione dell'acqua

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

Le caratteristiche dell'indagine

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

1.2. Il confronto fra il campione e l'universo

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

2.0. La qualità percepita dell'acqua del rubinetto.

Domande utilizzate

2.1. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?

3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?

3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...? *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*

3.3. In che misura ritiene che vi sia del calcare?

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

- 3.3. In che misura ritiene che vi sia del calcare?
Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)
- 3.4. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?
- 3.5. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?
- 3.6. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

- 4.0. La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile. *Domande utilizzate*
 - 4.1. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?
 - 4.1. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)? *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*
 - 4.2. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornire dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

- 5.0. L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura. *Domande utilizzate*
 - 5.1. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati...?

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

5.2. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati...?

La bolletta dell'acqua

6.0. La bolletta dell'acqua. *Domande utilizzate*

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

6.2. In che misura secondo Lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?

6.3 Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?

6.3 Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua? *Andamento autunno 2003 - autunno 2010 (Torino)*

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

7.0. Acqua del rubinetto versus acqua minerale. *Domande utilizzate*

7.1. Lei beve...?

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

7.1. Lei beve...? *Andamento primavera 2001 - autunno 2010 (Torino)*

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

7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale?

7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale? *Andamento autunno 2005 - autunno 2010 (Torino)*

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

8.0. Gli Sportelli di Assistenza Utenti. *Domande utilizzate*

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

8.2. Il tempo di attesa è stato...?

8.3. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

- 8.4.** Quanto è soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?
- 8.5.** A Suo avviso l'attuale orario degli Sportelli è...?

La SMAT Card

9.0. LA SMAT Card. *Domande utilizzate*

- 9.1.** Lei possiede la SMAT Card?
- 9.2.** Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?

Il Garante del Cliente

10.0. Il Garante del Cliente. *Domande utilizzate*

- 10.1.** Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?
- 10.2.** In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?
- 10.3.** E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?
- 10.4.** Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?

Il sito internet SMAT

11.0. Il sito internet SMAT. *Domande utilizzate*

- 11.1.** Conosce il sito internet SMAT?
- 11.2.** Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet messi a disposizione da SMAT?
- 11.3.** In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?

Il Numero Verde Assistenza Utenti

12.0. Il Numero Verde Assistenza Utenti. *Domande utilizzate*

- 12.1.** Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?
- 12.2.** Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?
- 12.3.** In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?
- 12.4.** E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?
- 12.5.** Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

Il Numero Verde Segnalazione Guasti

13.0. Il numero Verde Segnalazione Guasti.
Domande utilizzate

13.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

13.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

13.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

13.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

13.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?

Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti

14.0. Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti.
Domande utilizzate

14.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

14.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

14.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

14.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

14.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?

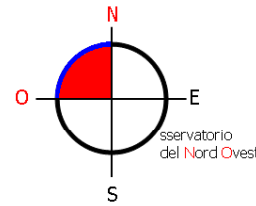
Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua

15.0. Domande utilizzate

15.1. Importanza percepita dalla popolazione torinese

15.2. Importanza percepita dalla popolazione dei comuni della provincia di Torino serviti da SMAT

16. In conclusione



Dicembre 2010

Le caratteristiche dell'indagine

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** dicembre 2010
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI-Computer Assisted Telephone Interviewing), dedicato all'analisi della soddisfazione per l'erogazione dell'acqua potabile a Torino e negli altri comuni della provincia serviti da SMAT (65 domande).
- **CAMPIONE:** 1200 piemontesi, di cui 636 estratti dalla popolazione residente a Torino e 564 estratti dalla popolazione residente nei 145 comuni della provincia di Torino serviti da SMAT.

Il campione di Torino città è rappresentativo per genere, età (dati Istat, 1 gennaio 2009) e circoscrizione (dati del comune di Torino, 31 dicembre 2009).

Il campione dei comuni della provincia serviti da SMAT è rappresentativo per genere, età ed area geografica di appartenenza del comune, ovvero nord, sud, ovest, est, collina, Ivrea (dati Istat, 1 gennaio 2009).

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

- **CAMPIONE:** Occorre precisare che i risultati della ricerca presentati in questo rapporto e riguardanti i comuni della provincia di Torino serviti da SMAT si riferiscono sempre alla popolazione *complessiva* servita da SMAT, ovvero quella costituita sia dai 145 comuni della provincia sia dal capoluogo.
- **CONFRONTI NEL TEMPO**

Torino: lo strumento di rilevazione presenta numerosi elementi di sovrapposizione con quello utilizzato nelle ricerche condotte sugli abitanti di Torino nella primavera 2001, nell'autunno 2003, nell'estate e nell'autunno 2004, nell'estate e nell'autunno 2005, e nell'autunno 2007. Inoltre, nel 2010 è stato utilizzato il medesimo questionario adottato nelle indagini condotte nel 2008 e nel 2009. Questo consente, per i soli residenti in Torino, di studiare l'andamento della soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile negli anni trascorsi tra la primavera 2001 e l'autunno 2010.

1.1 Le caratteristiche dell'indagine

■ CONFRONTI NEL TEMPO

Provincia di Torino: non sono possibili confronti con il passato, dal momento che, nel corso degli anni, è cambiata la lista dei comuni analizzati.

■ MARGINE MASSIMO DI ERRORE

Per quanto riguarda la popolazione complessiva costituita da Torino ed i comuni della provincia di Torino serviti da SMAT, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a +/- 2,82%, con una confidenza del 95%.

Per quanto riguarda la popolazione torinese, il margine massimo di errore nelle stime delle percentuali è pari a +/- 3,88%, con una confidenza del 95%.

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	367.319	299	47,1%	47,0%
Donne	412.483	337	52,9%	53,0%
18-29 anni	105.071	85	13,5%	13,4%
30-59 anni	400.930	326	51,4%	51,2%
60 anni e oltre	273.801	225	35,1%	35,3%
BASI	779.802	636	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: Torino

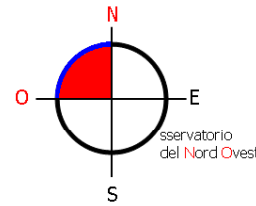
	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Circoscrizione 1	68.654	56	8,8	8,8
Circoscrizione 2	89.626	73	11,5	11,5
Circoscrizione 3	113.202	92	14,5	14,6
Circoscrizione 4	84.402	69	10,8	10,8
Circoscrizione 5	107.810	88	13,8	13,8
Circoscrizione 6	90.347	74	11,6	11,6
Circoscrizione 7	76.221	62	9,8	9,8
Circoscrizione 8	50.292	41	6,4	6,4
Circoscrizione 9	65.926	54	8,4	8,4
Circoscrizione 10	33.734	27	4,3	4,3
BASI	780.214	636	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: provincia di Torino (comuni serviti da SMAT, Torino esclusa)

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Nord	185.296	130	23,0	23,0
Sud	125.619	88	15,6	15,6
Ovest	228.293	160	28,2	28,2
Est	122.970	86	15,2	15,2
Collina	44.900	31	5,6	5,6
Ivrea	99.834	70	12,4	12,4
BASI	806.912	564	100%	100%

1.2 Confronto fra il campione e l'universo: provincia di Torino (comuni serviti da SMAT, Torino inclusa)

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione
Uomini	691.584	567	47,6%	47,3%
Donne	762.506	633	52,4%	52,7%
18-29 anni	196.586	162	13,5%	13,5%
30-59 anni	757.926	620	52,1%	51,6%
60 anni e oltre	499.578	418	34,4%	34,9%
BASI	1.454.090	1200	100%	100%



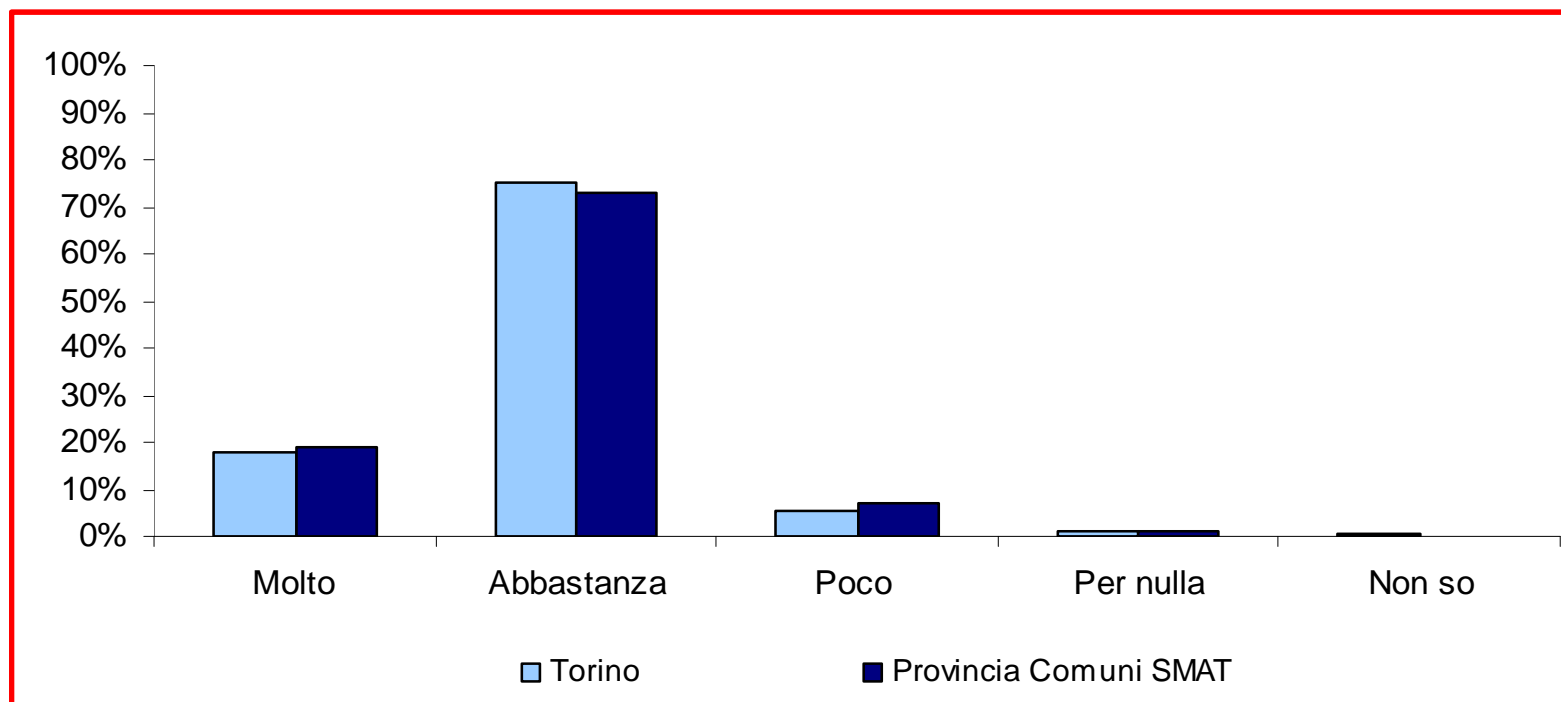
Dicembre 2010

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

2.0 La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. *Domande utilizzate*

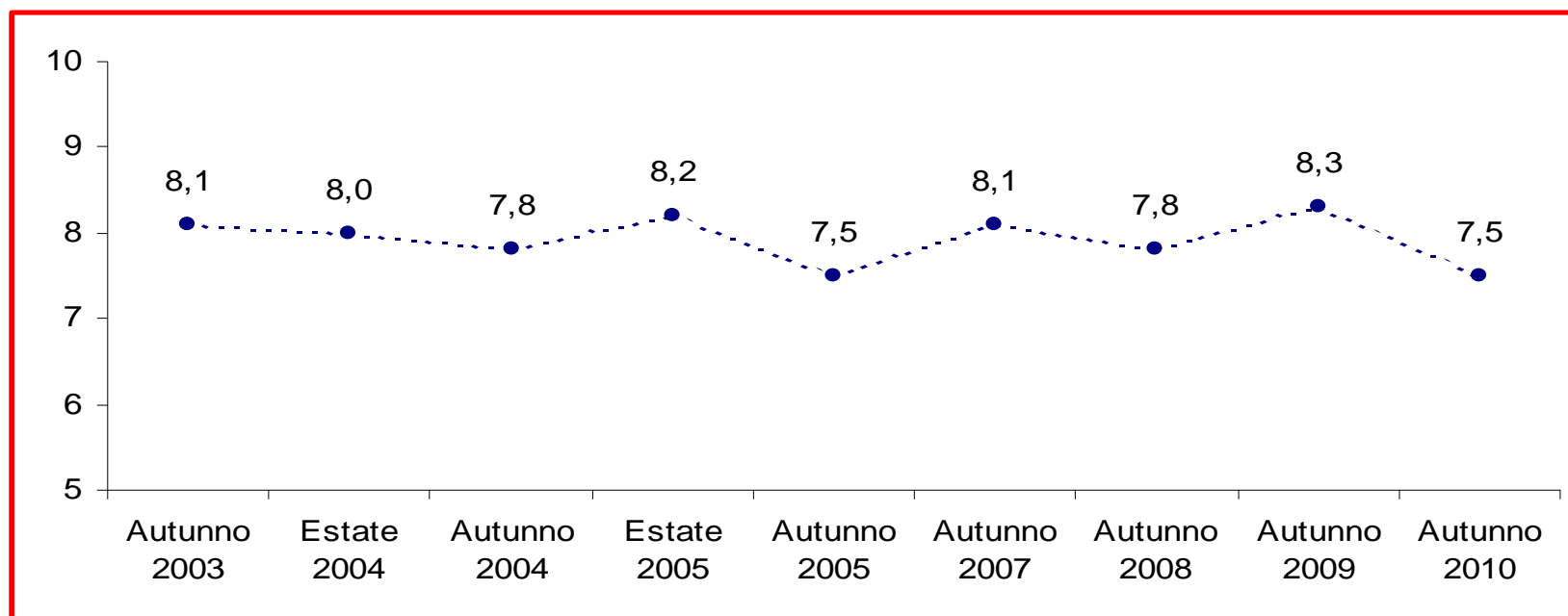
Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D8. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?	
D61. Se dovesse esprimere il Suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)

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

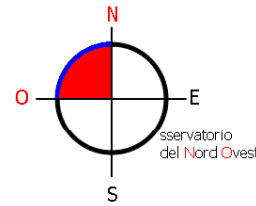


La quasi totalità dei torinesi (93,1%) e dei residenti nella provincia (91,9%) si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. Inoltre, chiedendo un voto su di una scala compresa tra 1 e 10, il livello medio di soddisfazione si attesta sul sette e mezzo per entrambe le popolazioni esaminate.

2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede? Voto compreso tra 1 e 10. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*



Durante i sette anni trascorsi dalla prima rilevazione campionaria, il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile si è mantenuto molto elevato, con variazioni annuali veramente minime. Il dato 2010 è leggermente inferiore rispetto a quello dell'anno precedente, ma assolutamente compatibile con le fluttuazioni evidenziate nel corso della serie storica.



Dicembre 2010

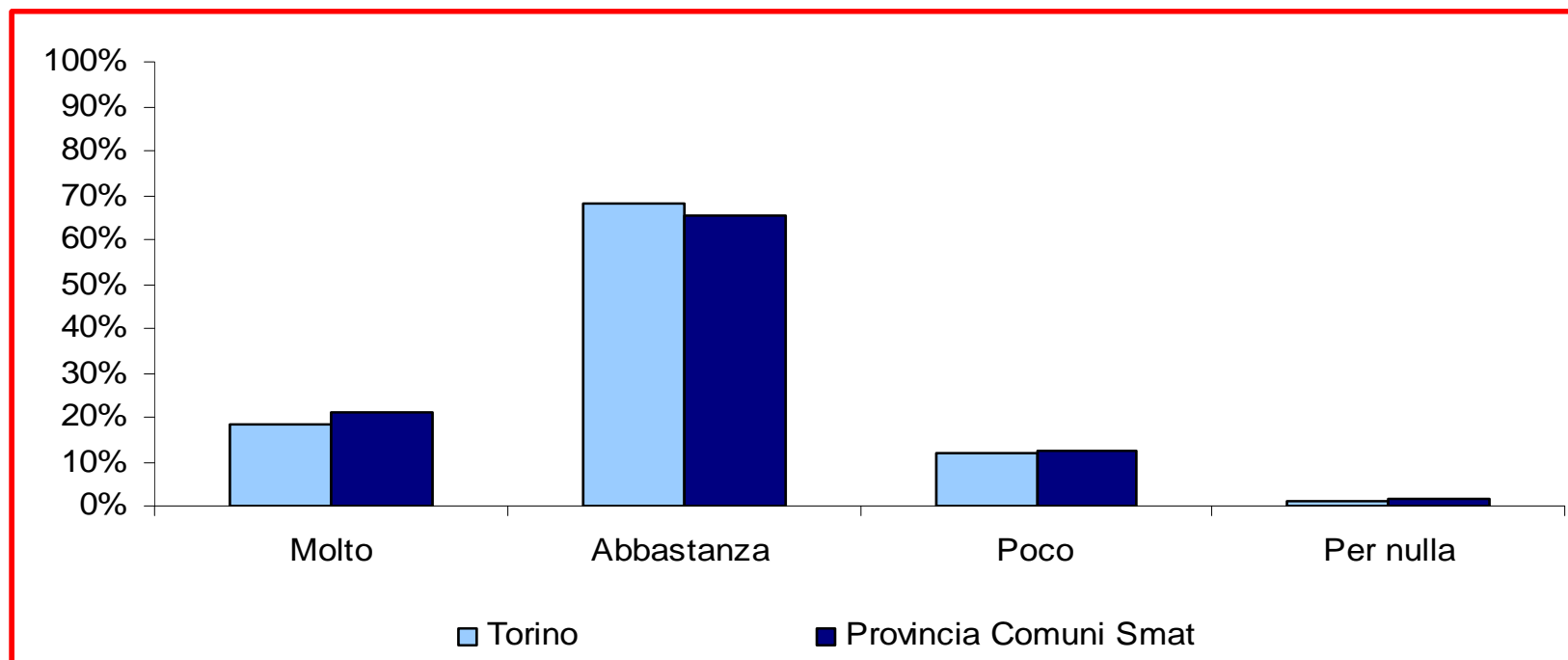
La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

3.0. La qualità percepita dell'acqua del rubinetto.

Domande utilizzate

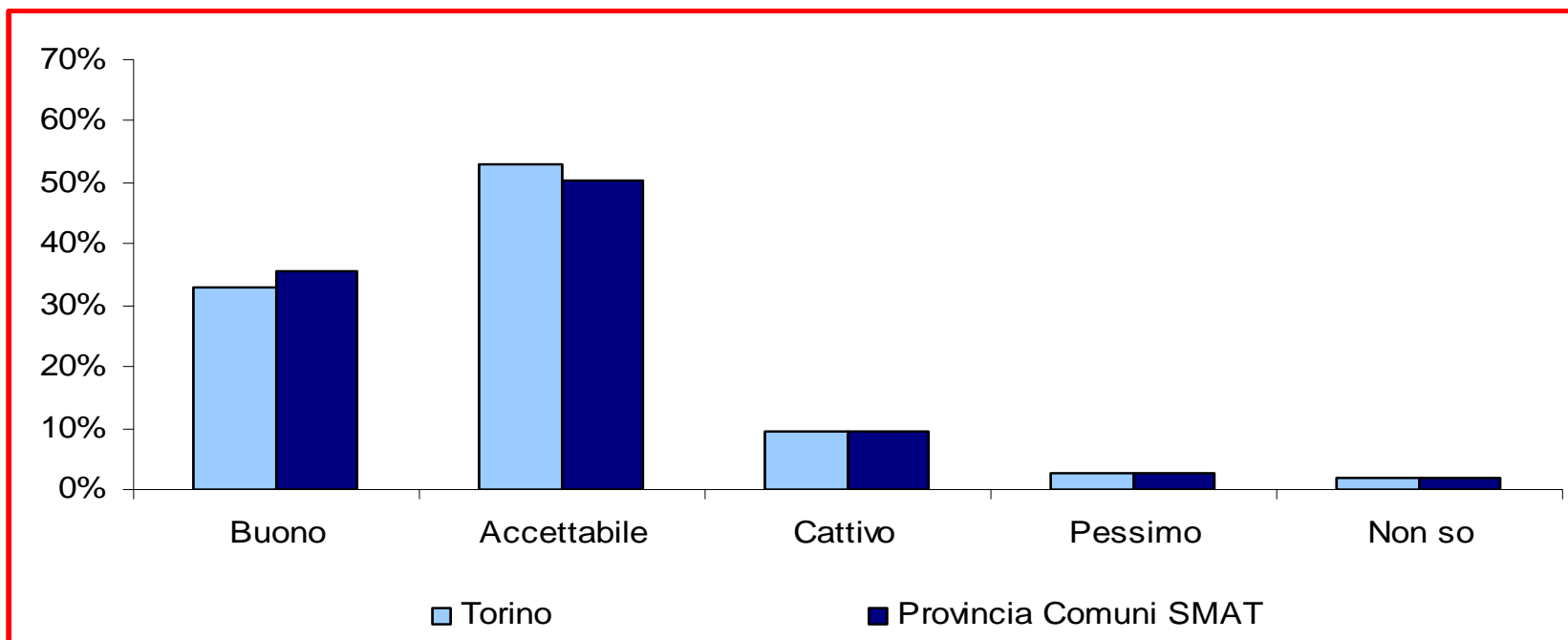
Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D14. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?	
D9. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)
D11. In che misura ritiene che vi sia del calcare?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)
D10. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?	
D12. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?	
D13. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?	

3.1. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?



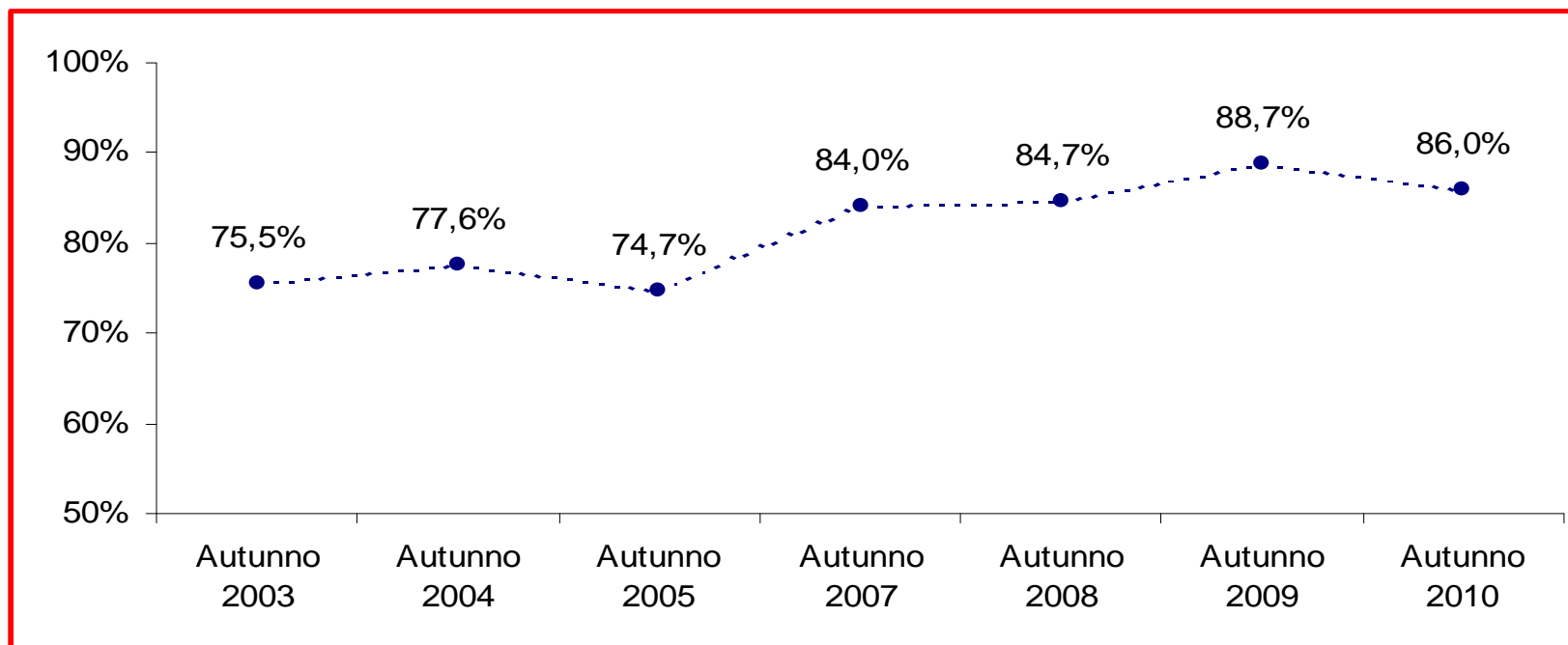
Ampiamente diffusa è la soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto: i giudizi positivi prevalgono nettamente tanto tra i torinesi (molto o abbastanza soddisfatti pari al 86,4%) quanto tra i residenti della provincia (86,3%). Soltanto una persona su cento si dice completamente insoddisfatta, e questo in entrambe le popolazioni considerate.

3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?



L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per un'ampissima maggioranza sia dei torinesi sia dei residenti nella provincia (86,0%). Soltanto circa il 12% degli intervistati valuta il sapore negativamente.

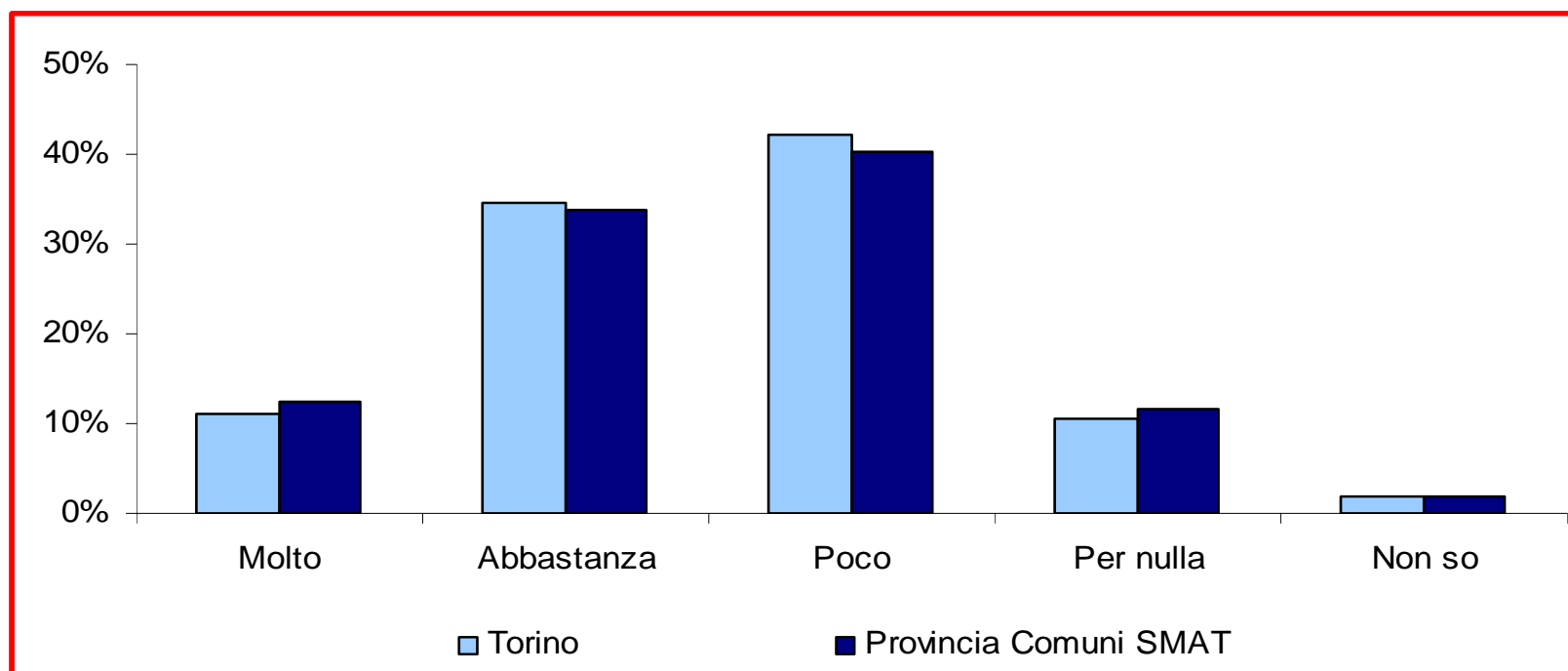
3.2. La valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*



(Linea: soddisfazione dei torinesi per il sapore dell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno definito tale sapore "buono" o "accettabile")

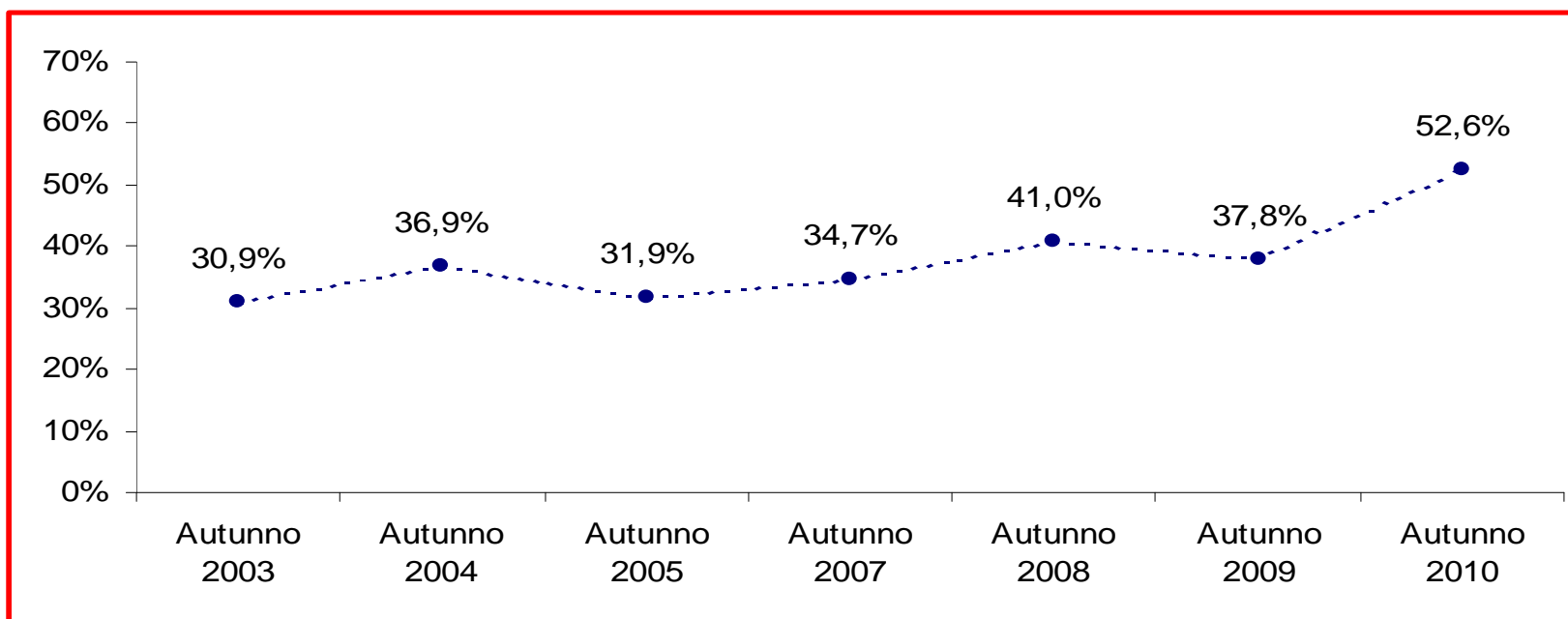
La percentuale di torinesi che valutano perlomeno accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto nel 2010 non si riduce significativamente rispetto a quella del 2009; non si inverte quindi il trend di crescente soddisfazione rilevato inizialmente tre anni prima. Da notare che l'incremento della soddisfazione è pari a ben 10,5 punti percentuali se ci riferiamo alla prima rilevazione campionaria dell'autunno 2003.

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



Meno della maggioranza assoluta dei torinesi (45,6%) lamenta una discreta o eccessiva presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, mentre la percentuale degli scontenti nella provincia è di pochissimo superiore (46,2%). Da evidenziare che l'acqua del rubinetto è ritenuta priva o povera di calcare da ben il 52% degli abitanti della provincia e dei torinesi.

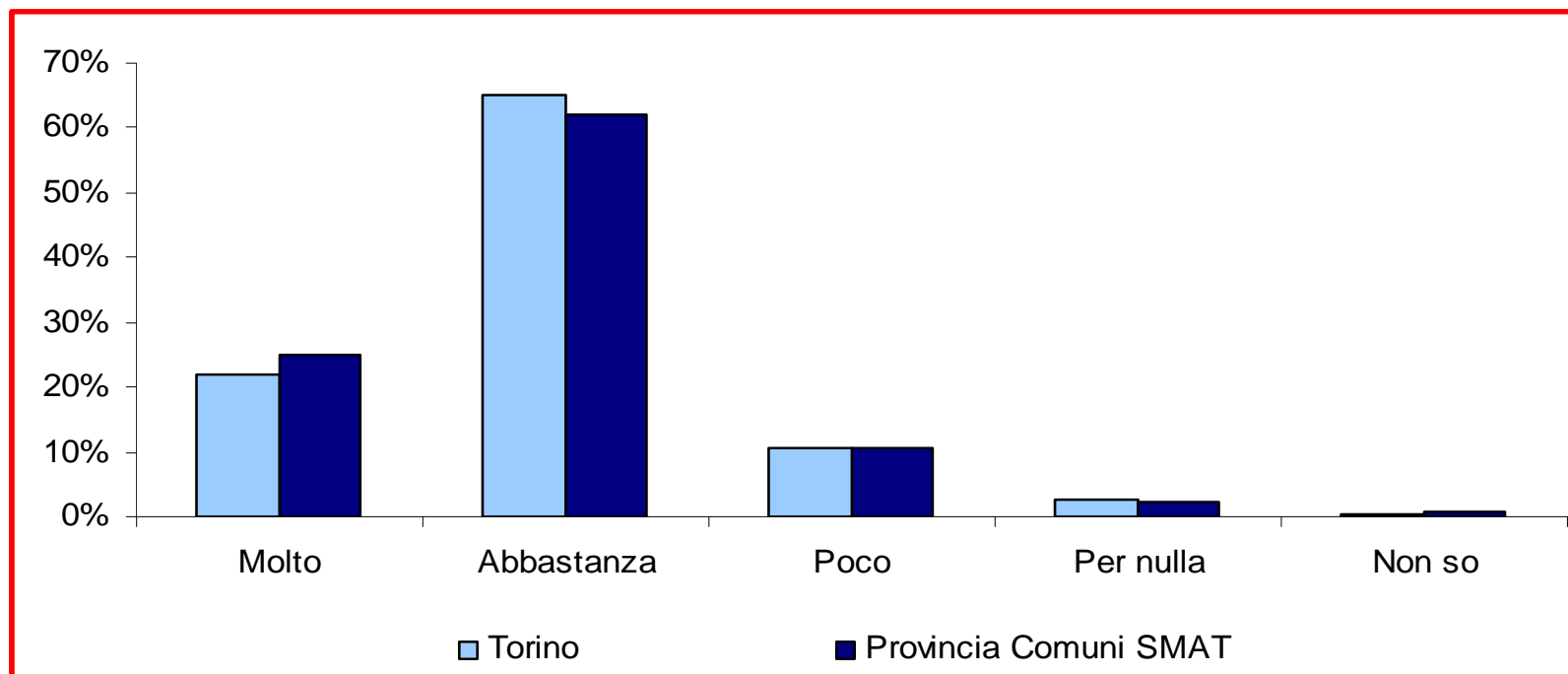
3.3. La valutazione della presenza di calcare nell'acqua del rubinetto. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*



(Linea: valutazione dei torinesi sulla presenza di calcare nell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno valutato tale presenza "poca" o "nulla")

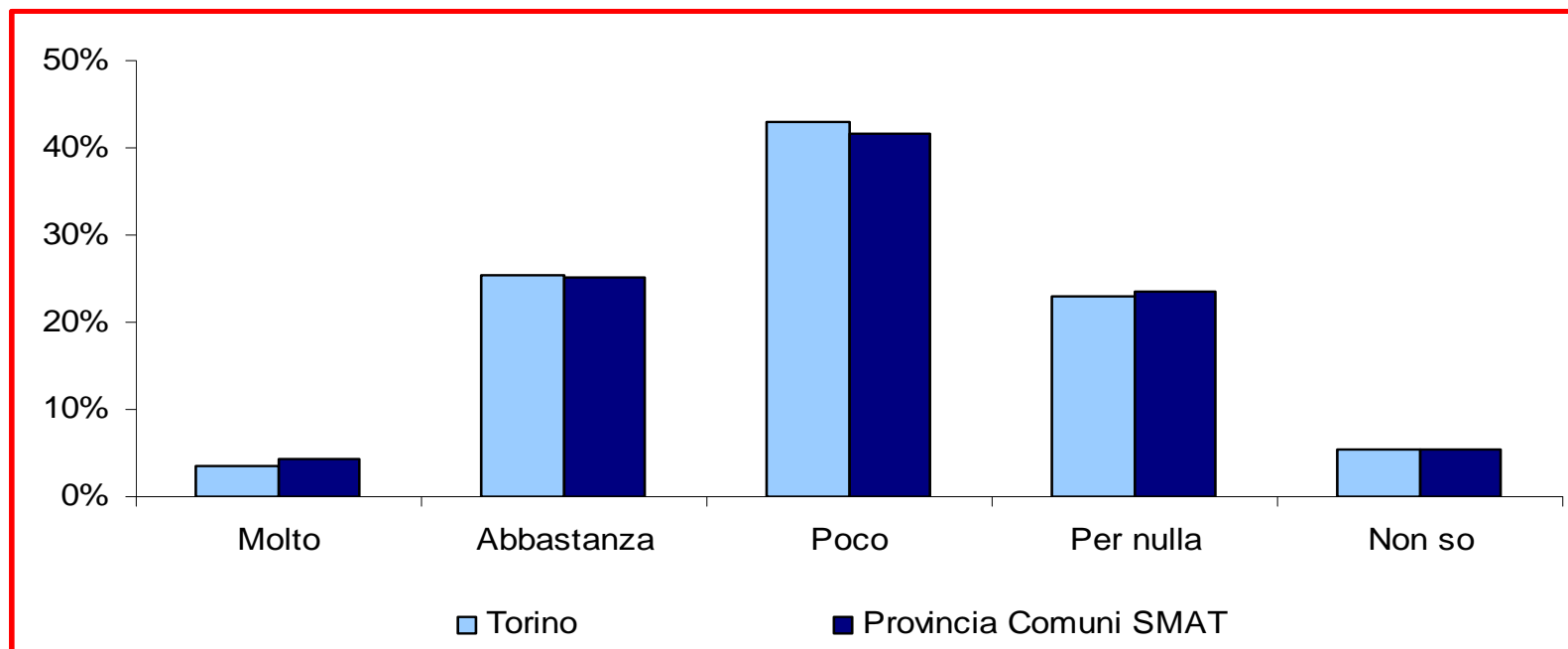
La rilevazione del 2010 attesta per la prima volta il superamento del 50% da parte dei torinesi che esprimono una sostanziale soddisfazione in merito alla scarsa presenza di calcare nell'acqua del rubinetto.

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



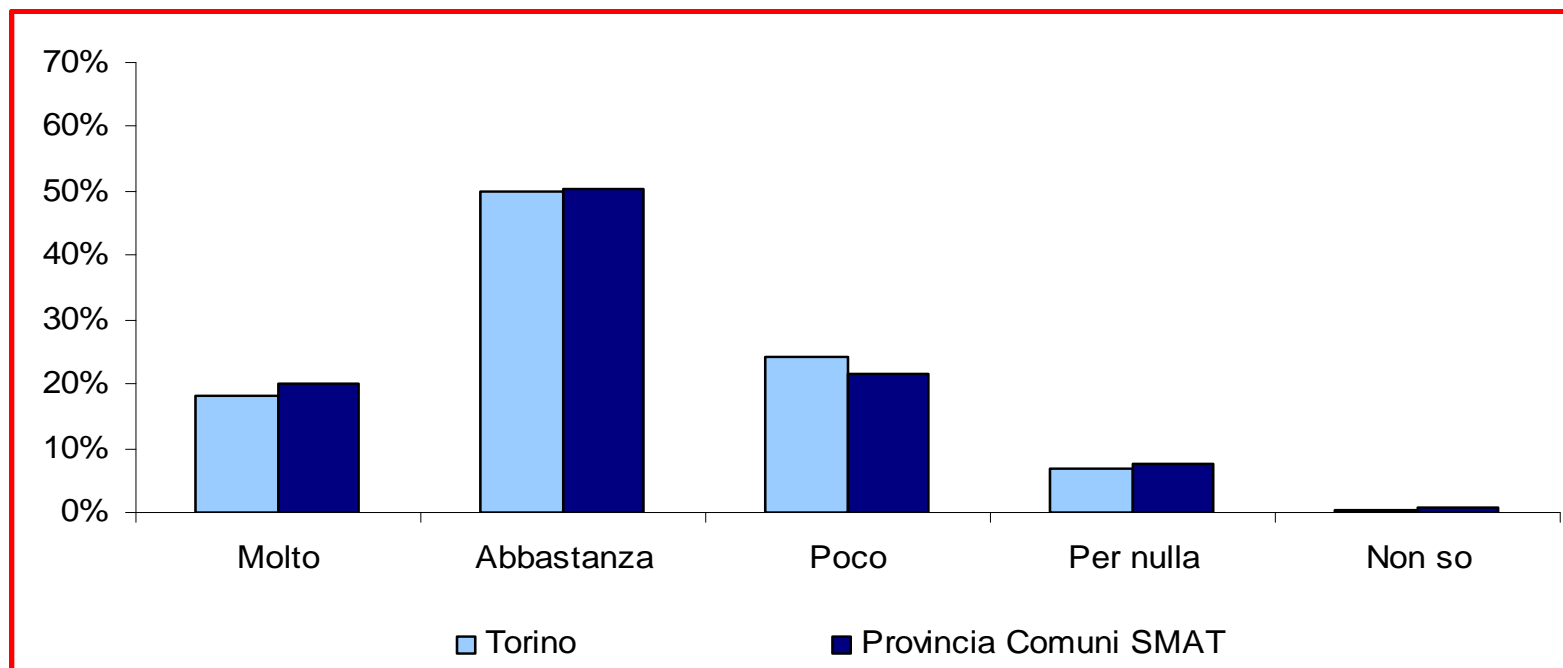
L'acqua del rubinetto è quanto meno abbastanza limpida per circa l'87% degli intervistati torinesi e della provincia. Soltanto due persone su cento esprimono una valutazione pesantemente negativa.

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

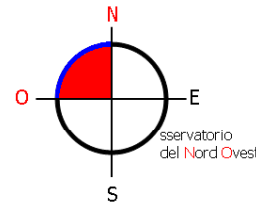


In entrambe le popolazioni studiate, le persone che ritengono che l'acqua del rubinetto contenga pochi residui o non ne contenga affatto costituiscono la maggioranza assoluta (65,8% a Torino; 65,1% in provincia). A queste si contrappone circa il 29% dei torinesi e dei residenti della provincia che esprime invece una valutazione negativa su questo parametro.

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



Quasi il 70% degli intervistati nelle due popolazioni analizzate non ravvisa un problema di odore nell'acqua del rubinetto. Un giudizio nettamente sfavorevole è espresso soltanto dal 6,9% dei torinesi e dal 7,5% degli abitanti della provincia.



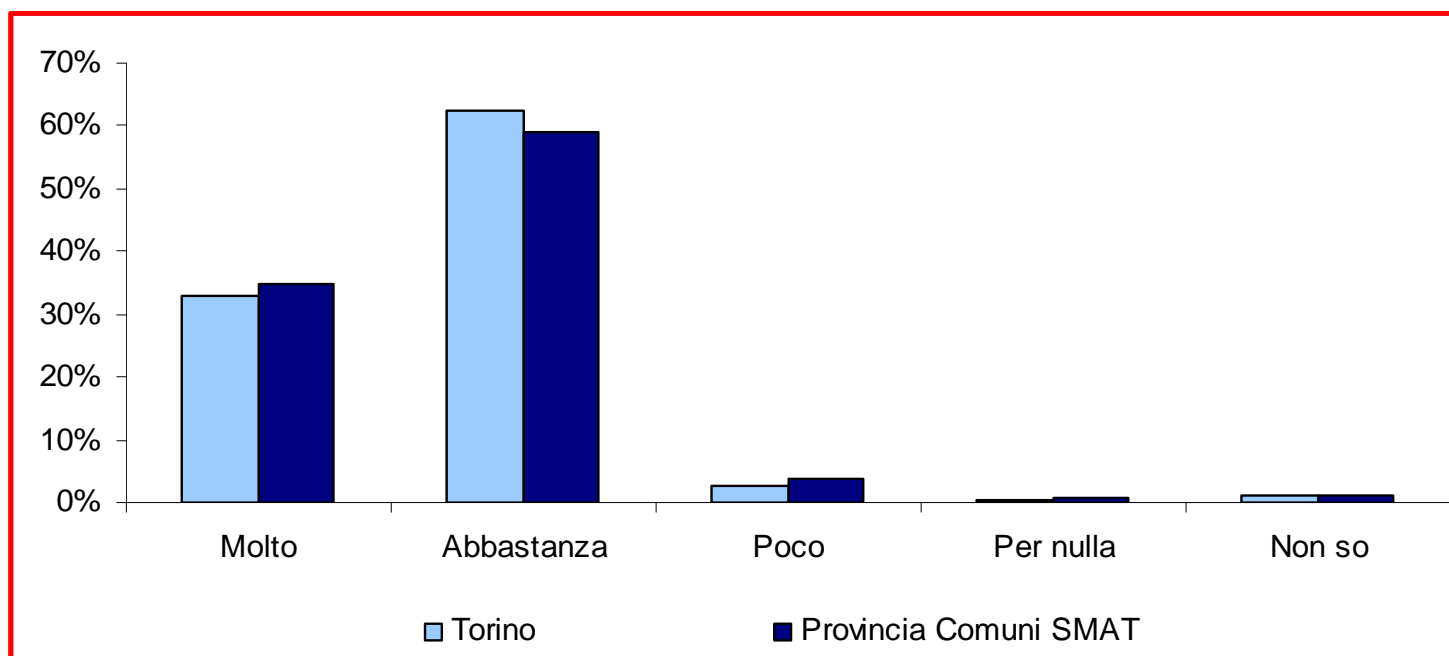
Dicembre 2010

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

4.0. La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile. *Domande utilizzate*

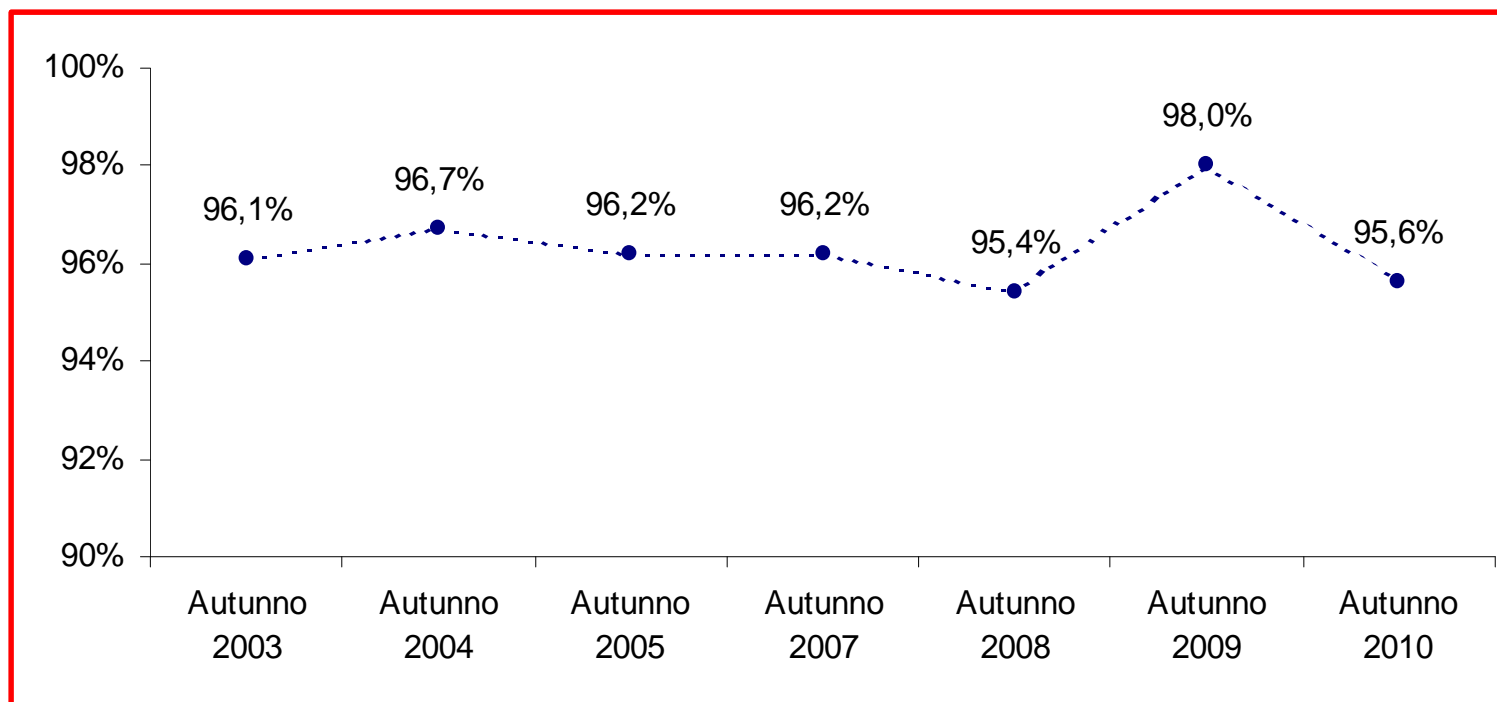
Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D15. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)
D18. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornire dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?	

4.1. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?



Circa il 95% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprime soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua: i giudizi negativi raccolgono percentuali decisamente marginali (poco o per nulla soddisfatti sono il 3,1% dei torinesi ed il 4,7% dei residenti in provincia).

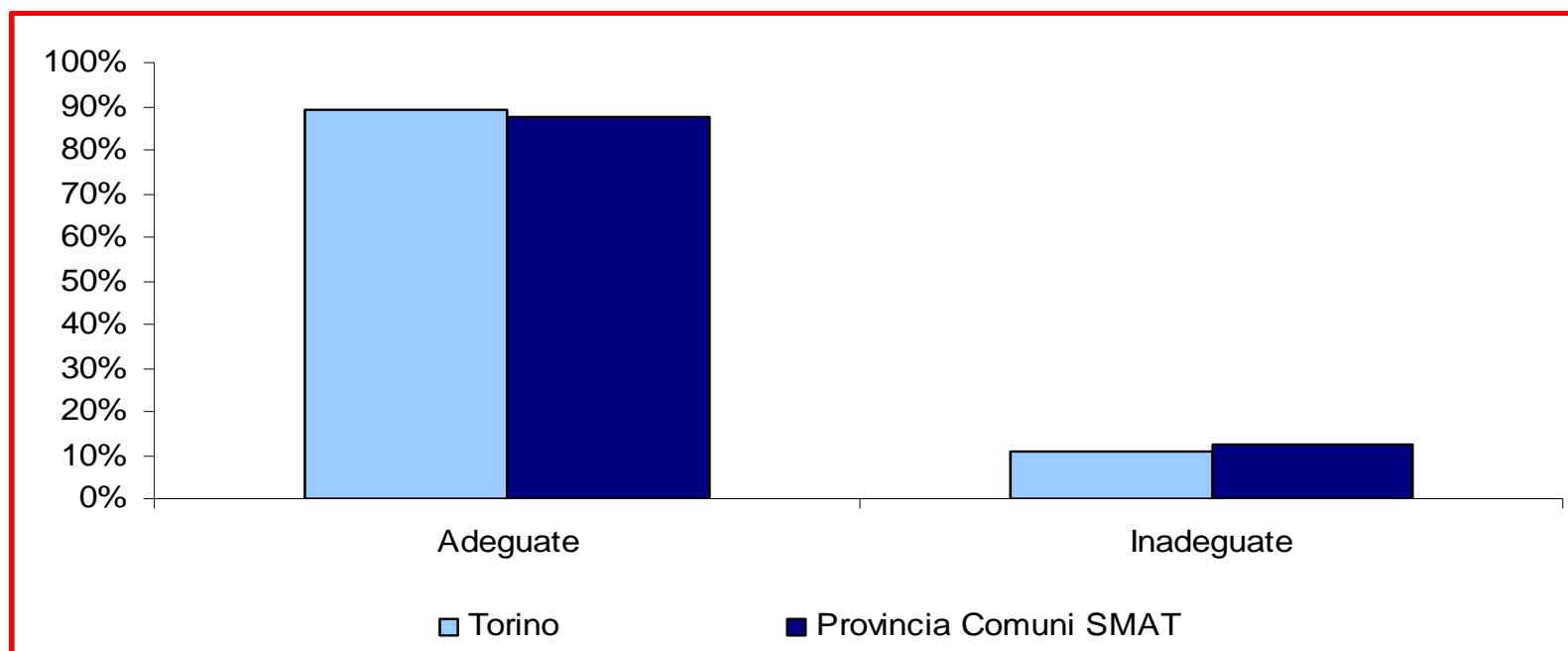
4.1. La soddisfazione sulla continuità della fornitura di acqua. *Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)*



(Linea: soddisfazione dei torinesi sulla continuità della fornitura di acqua espressa come somma delle percentuali dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti)

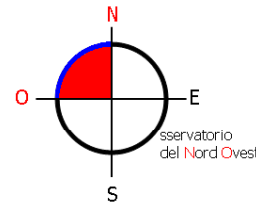
Nei sette anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2010, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua non è significativamente mutata.

4.2. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?



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

Meno di un quinto dei torinesi e degli abitanti nella provincia dichiara che negli ultimi 12 mesi il servizio ha subito interruzioni. In quella circostanza, le informazioni fornite dall'azienda sono state adeguate per la quasi totalità degli intervistati (Torino: 89,1%; provincia: 87,3%).



Dicembre 2010

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

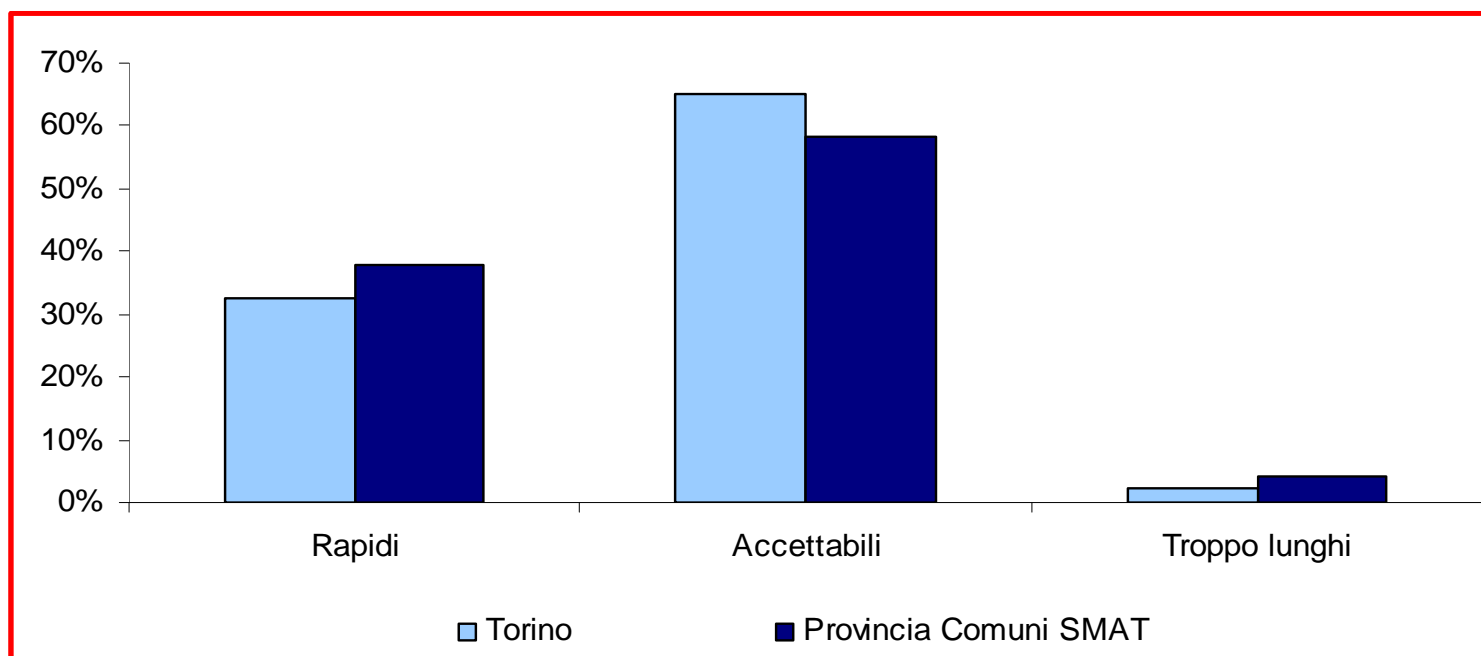
5.0. L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate

D17. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati... ?

D16. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a Suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi...?

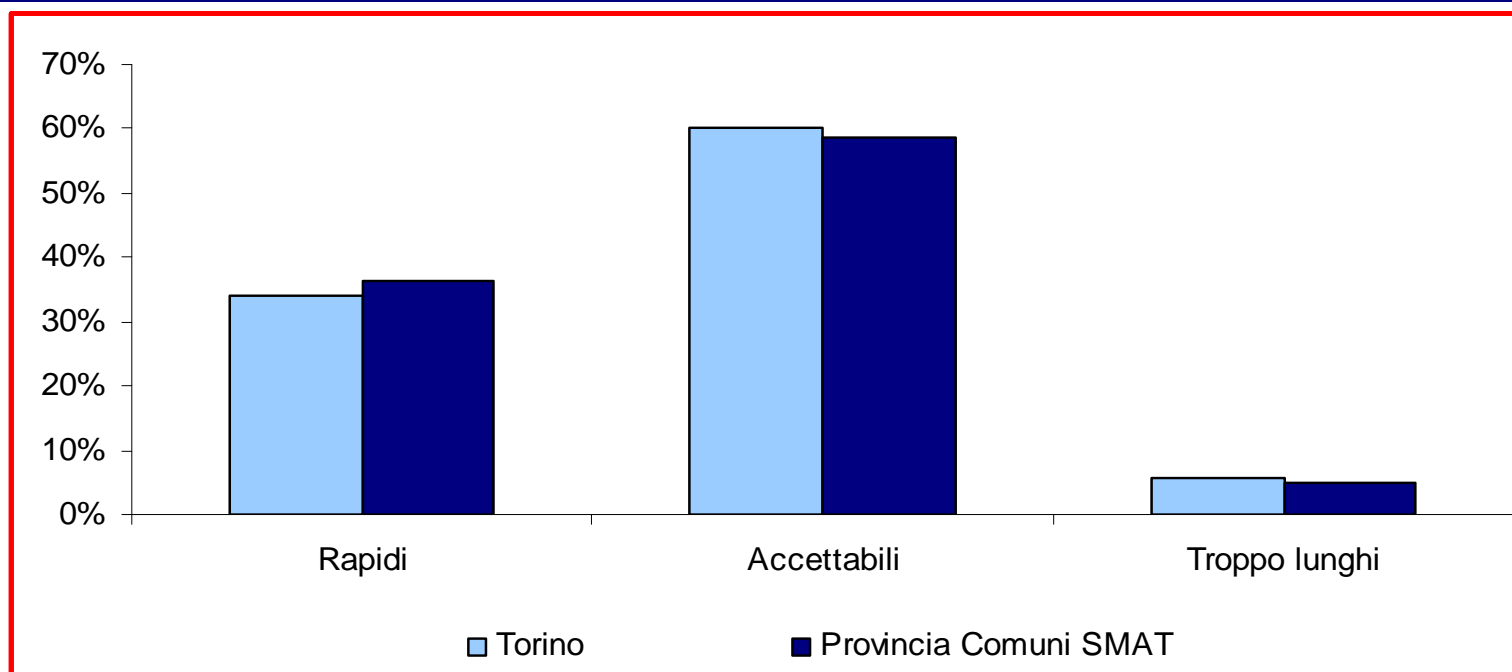
5.1. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a Suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento sono stati...?



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

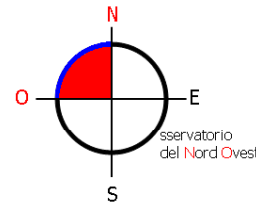
I torinesi e gli abitanti della provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto e serbano ricordo della lunghezza dei tempi di allacciamento (13,4% dei torinesi e 16,3% dei residenti in provincia) sono per la quasi totalità soddisfatti dei tempi di esecuzione dell'allacciamento, al punto che soltanto circa il 3% degli intervistati li considera troppo lunghi.

5.2. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a Suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi...?



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

Soltanto l'11,5% dei torinesi ed il 14,7% dei residenti nella provincia hanno richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura ed affermano di ricordare la lunghezza dei tempi per il rilascio di tale autorizzazione. Fra questi, intorno al 60% afferma che il rilascio è avvenuto in tempi accettabili, mentre i tempi sono stati troppo lunghi per circa il 6% dei torinesi ed il 5% degli intervistati della provincia.



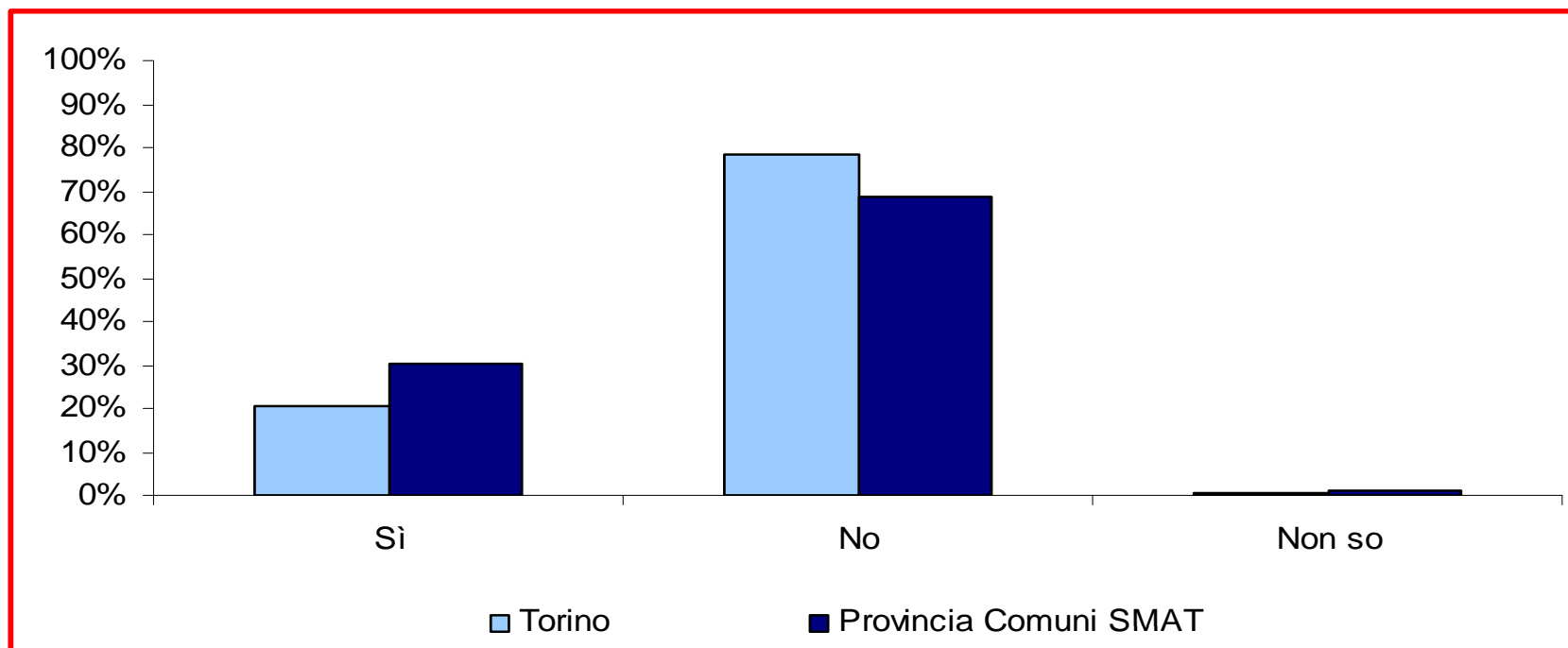
Dicembre 2010

La bolletta dell'acqua

6. 0 La bolletta dell'acqua. *Domande utilizzate*

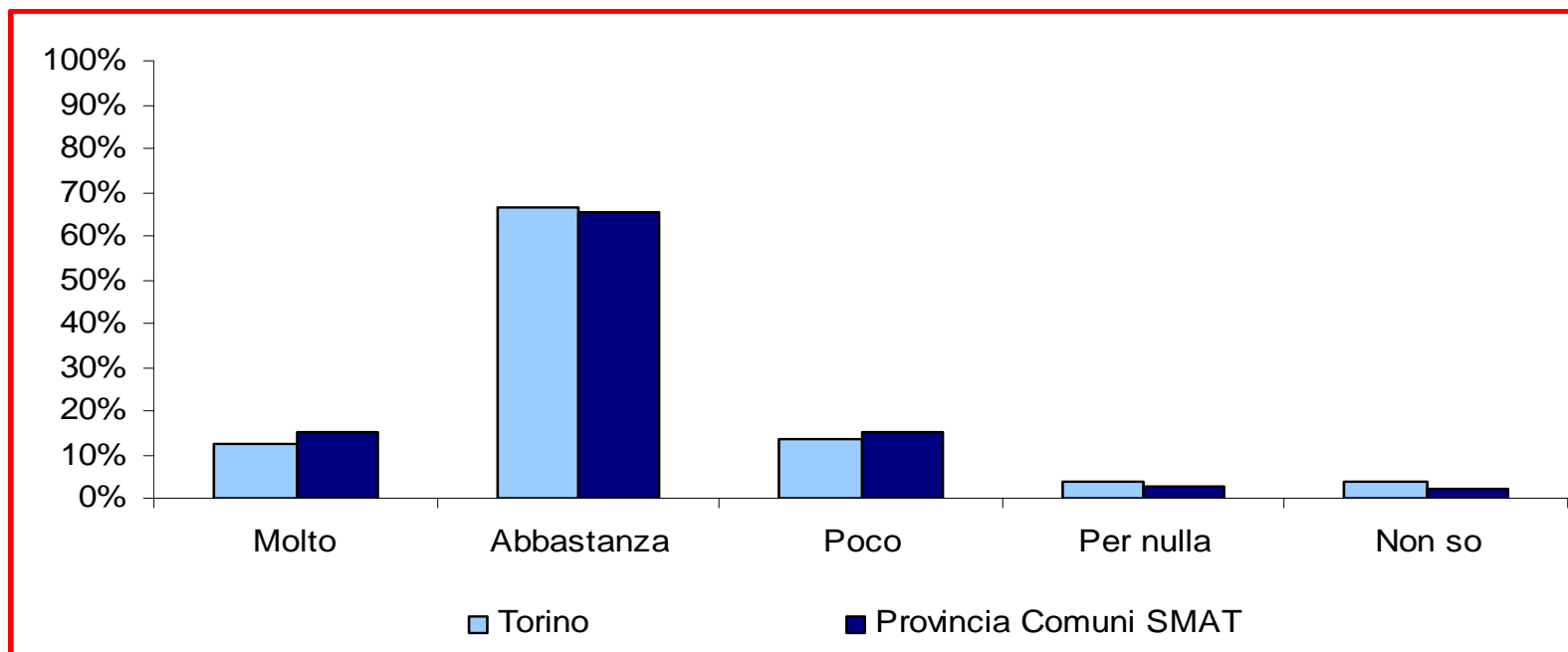
Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D19. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?	
D20. In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?	
D21. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso?	Ammessi per Torino (2003 – 2010)

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



È decisamente minoritaria la percentuale degli intervistati che dichiara di aver visionato la bolletta dell'acqua negli ultimi 12 mesi: 20,8% fra i torinesi e 30,4% fra i residenti della provincia.

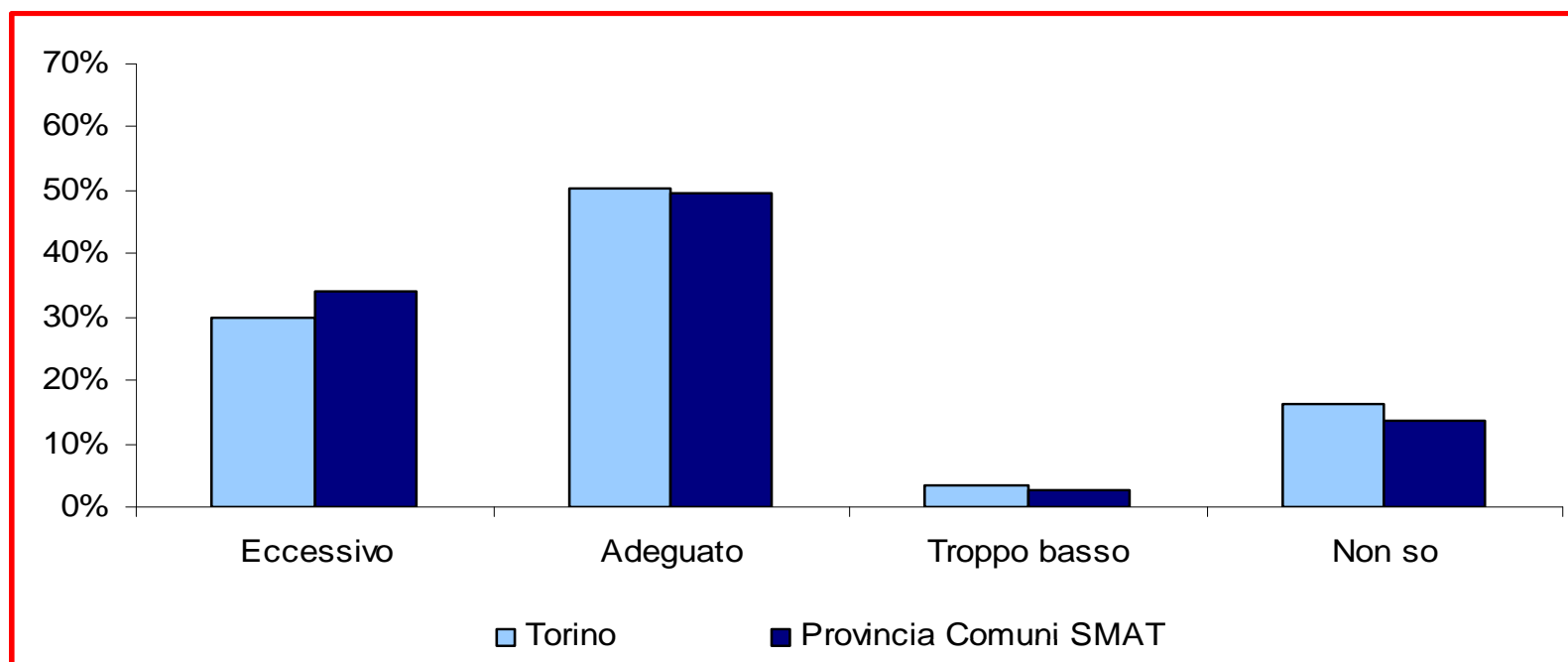
6.2. In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del Suo consumo?



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

Tanto a Torino quanto nella provincia, un'amplissima maggioranza degli intervistati giudica chiara la bolletta dell'acqua: infatti, soltanto poco più del 17% degli utenti che l'hanno visionata negli ultimi 12 mesi la considera poco o per nulla chiara.

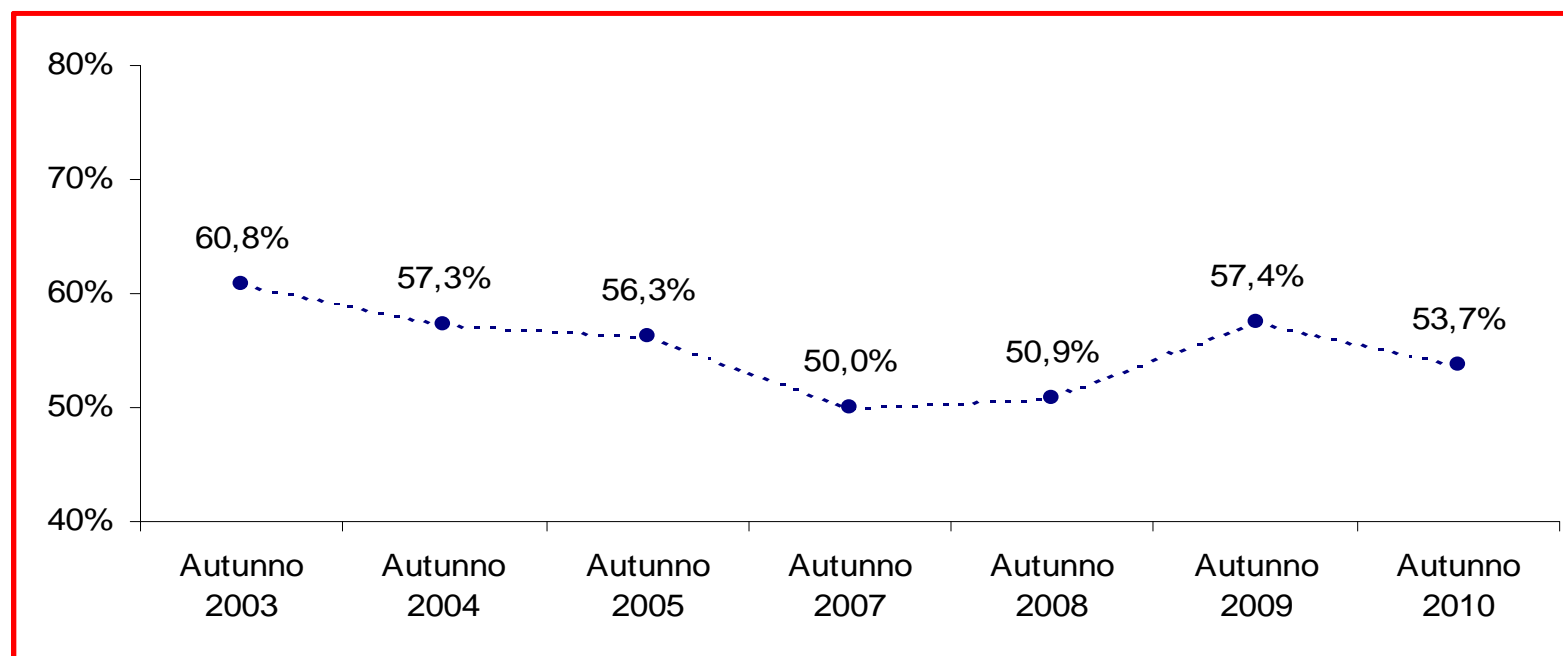
6.3. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso?



Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da circa il 50% degli intervistati. La percezione di un costo eccessivo è invece condivisa dal 29,9% dei torinesi e dal 33,9% degli abitanti della provincia.

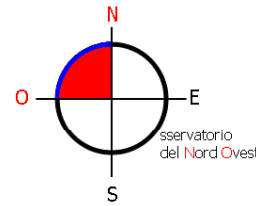
6.3. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla sua qualità.

Andamento autunno 2003 – autunno 2010 (Torino)



(Linea: somma delle percentuali di risposta “Il costo è giusto per la qualità del servizio offerto” e “Il servizio costa troppo poco per la qualità offerta”)

La percentuale registrata nella rilevazione dell'autunno 2010 non è significativamente differente da quella riferita all'anno precedente, confermando così una soddisfazione per il costo del servizio di erogazione dell'acqua che negli anni ha riguardato circa la metà della popolazione torinese.



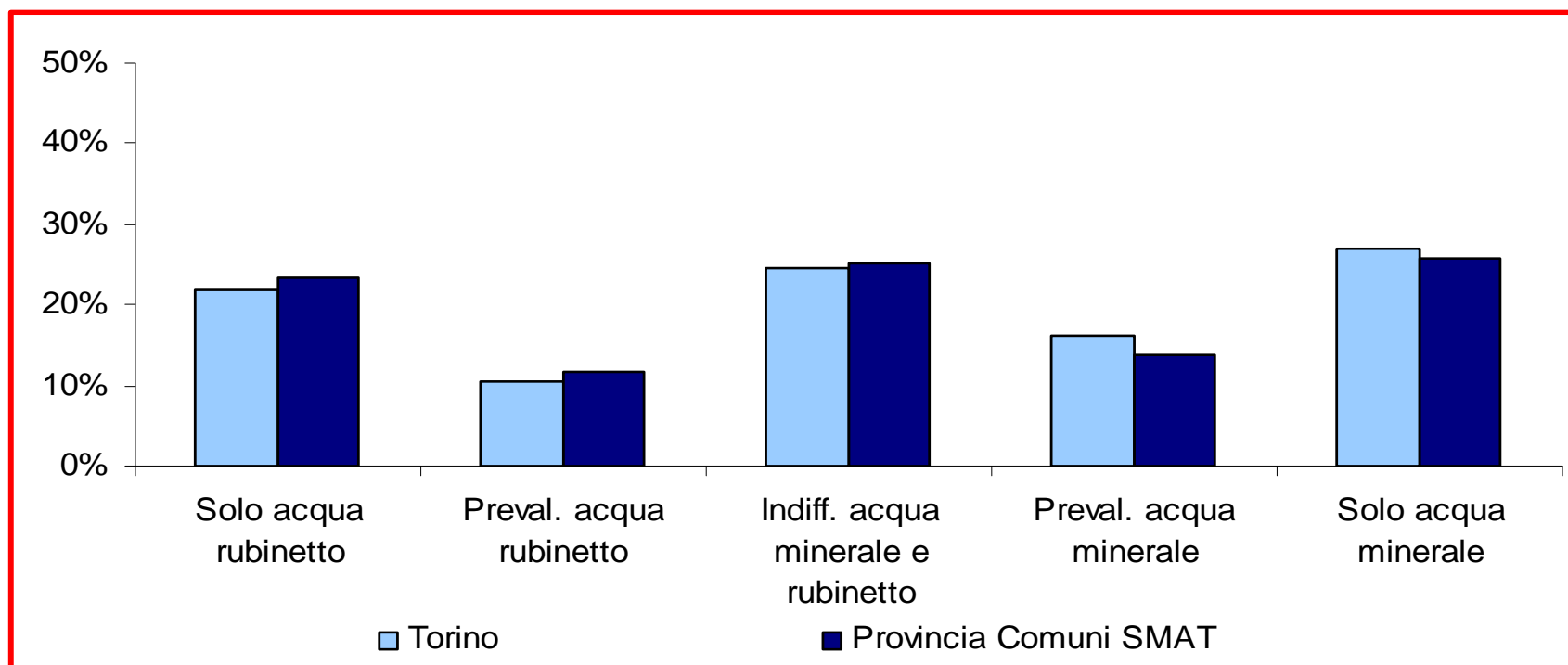
Dicembre 2010

Acqua del rubinetto *versus* acqua minerale

7.0 Acqua del rubinetto *versus* acqua minerale. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D6. Lei beve...?	Ammessi per Torino (2001 – 2010)
D6-D9. Valutazione favorevole del sapore dell'acqua del rubinetto: confronto fra la popolazione generale e coloro che bevono solo o prevalentemente acqua minerale	
D7. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale?	Ammessi per Torino (2005 – 2010)

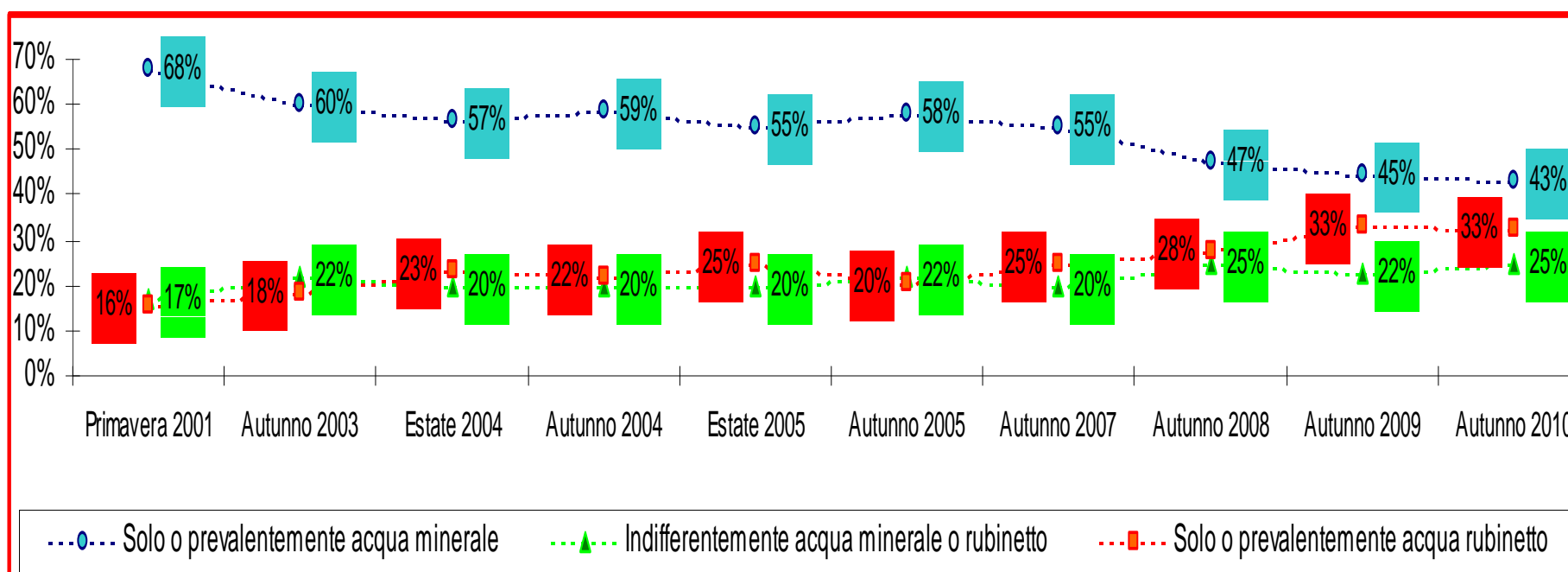
7.1. Lei beve...?



Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono il 32,5% in Torino ed il 35,2% nella provincia. Se aggiungiamo coloro che consumano indifferentemente acqua minerale e del rubinetto, si arriva alla maggioranza assoluta delle due popolazioni sondate (rispettivamente 57,0% e 60,4%). Coloro che si rifiutano di bere acqua del rubinetto ammontano al 26,8% degli intervistati torinesi e al 25,7% di quelli residenti nella provincia.

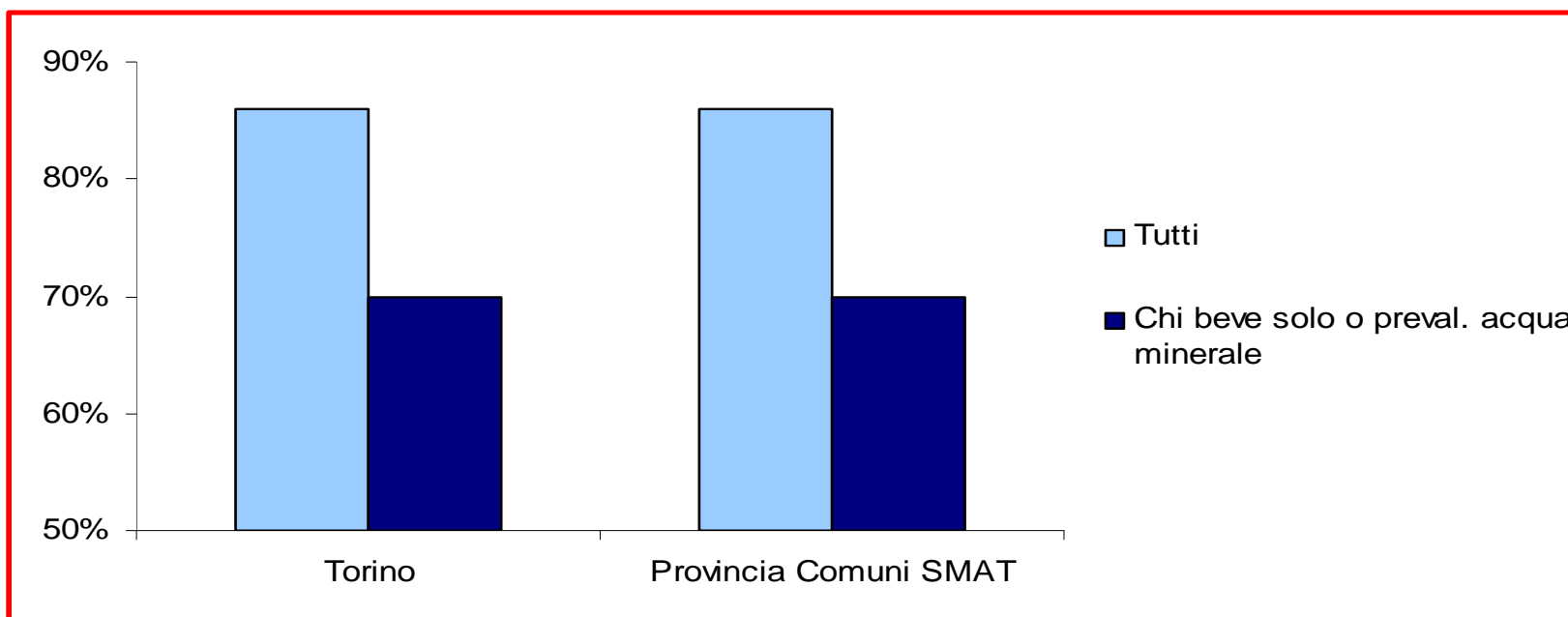
7.1. Lei beve...?

Andamento primavera 2001 – autunno 2010 (Torino)



Fra la primavera 2001 e l'autunno 2010 è diminuita di 25 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti coloro che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento complessivo di 17 punti percentuali, con stazionarietà tra il 2009 ed il 2010). In ragione di queste variazioni, nel 2010 i torinesi che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto hanno ridotto a soli 10 punti percentuali il divario nei confronti dei concittadini consumatori di acqua minerale.

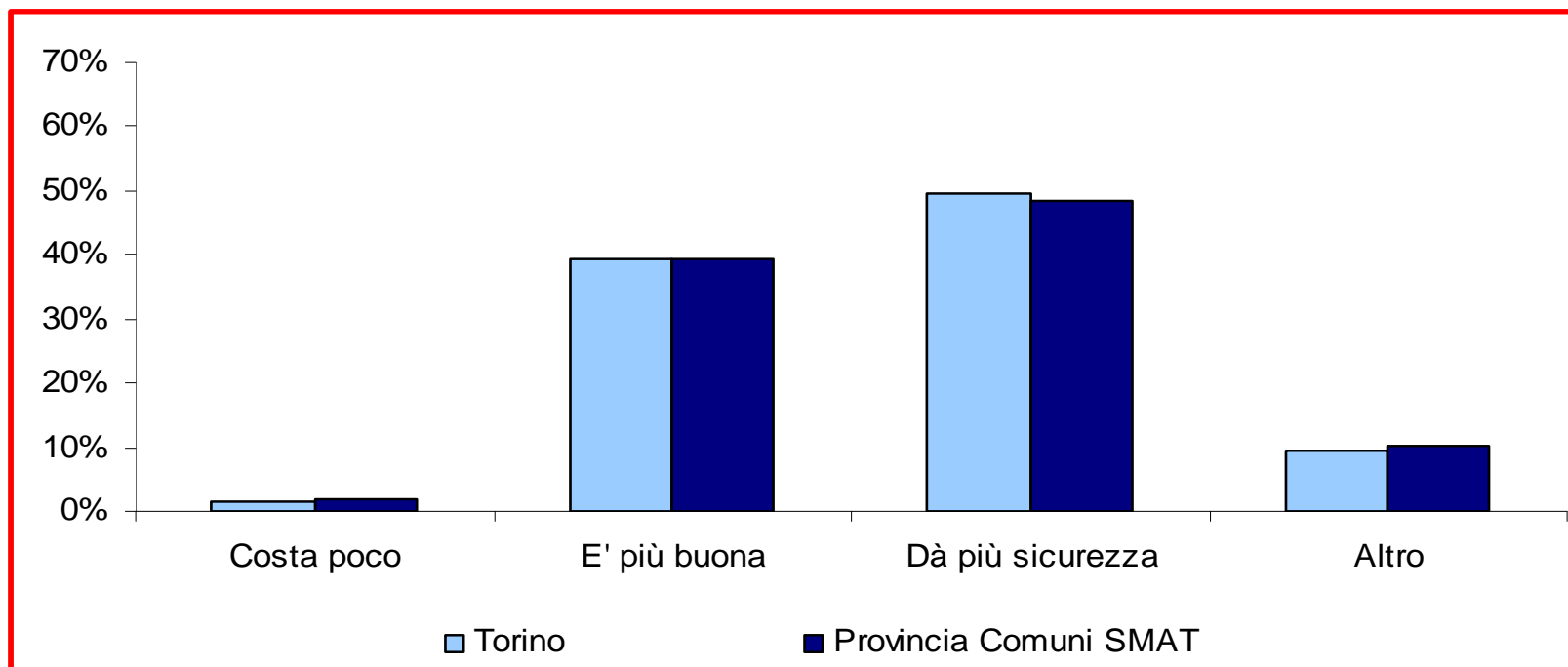
7.2. Valutazione favorevole del sapore dell'acqua del rubinetto: confronto fra la popolazione generale e coloro che bevono solo o prevalentemente acqua minerale



(Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno descritto tale sapore come "buono" o "accettabile")

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

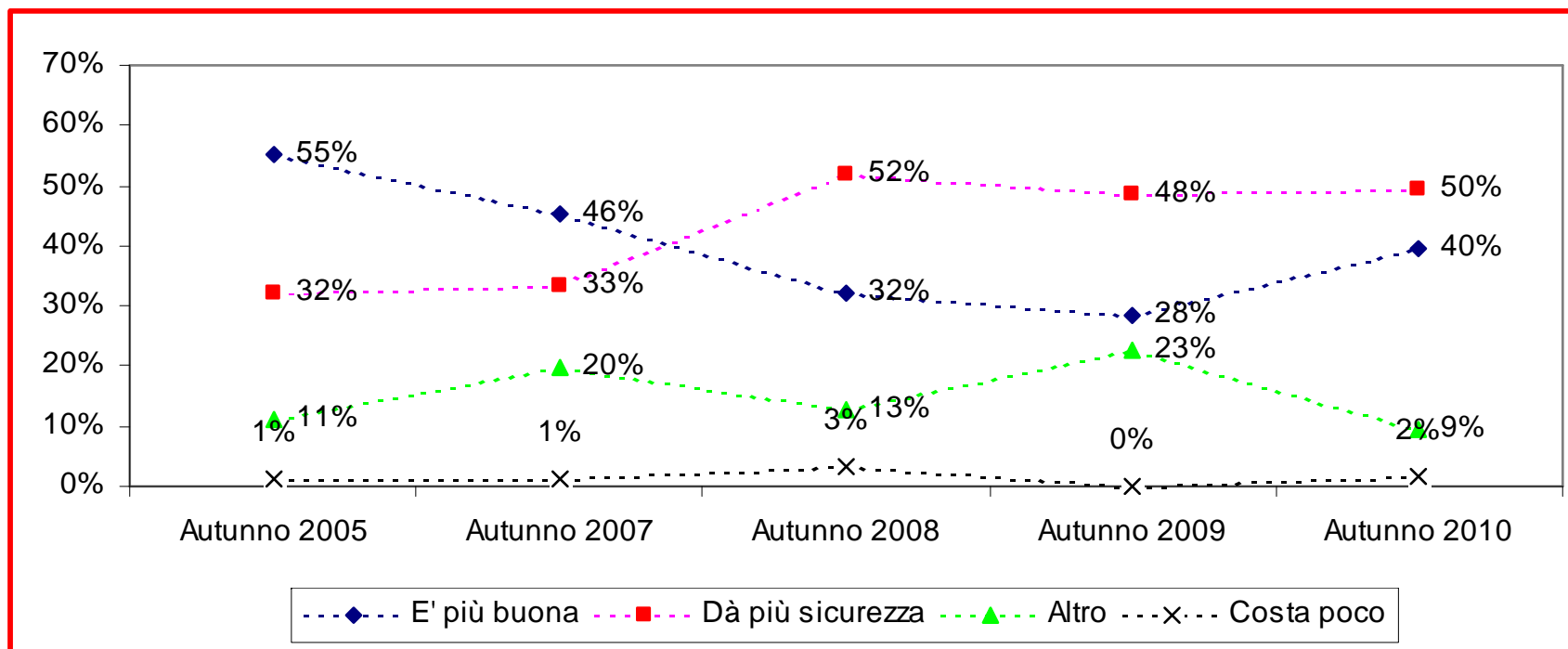
7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale?



(Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale)

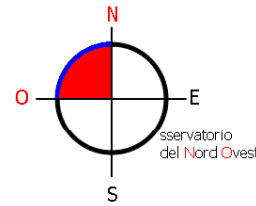
In entrambe le popolazioni studiate, poco meno del 50% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuisce tale abitudine alla maggiore sicurezza che l'acqua minerale darebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 40% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più buona, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale? *Andamento autunno 2005 – autunno 2010 (Torino)*



(Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale)

Considerando gli utenti torinesi che consumano solo o prevalentemente acqua minerale, nell'autunno 2010 la motivazione secondo cui l'acqua minerale garantisce più sicurezza si mantiene sui livelli delle ultime rilevazioni, mentre si diffonde sensibilmente la motivazione secondo cui l'acqua minerale è più buona di quella del rubinetto.



Dicembre 2010

Gli Sportelli di Assistenza Utenti

8.0 Gli Sportelli di Assistenza Utenti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D22. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

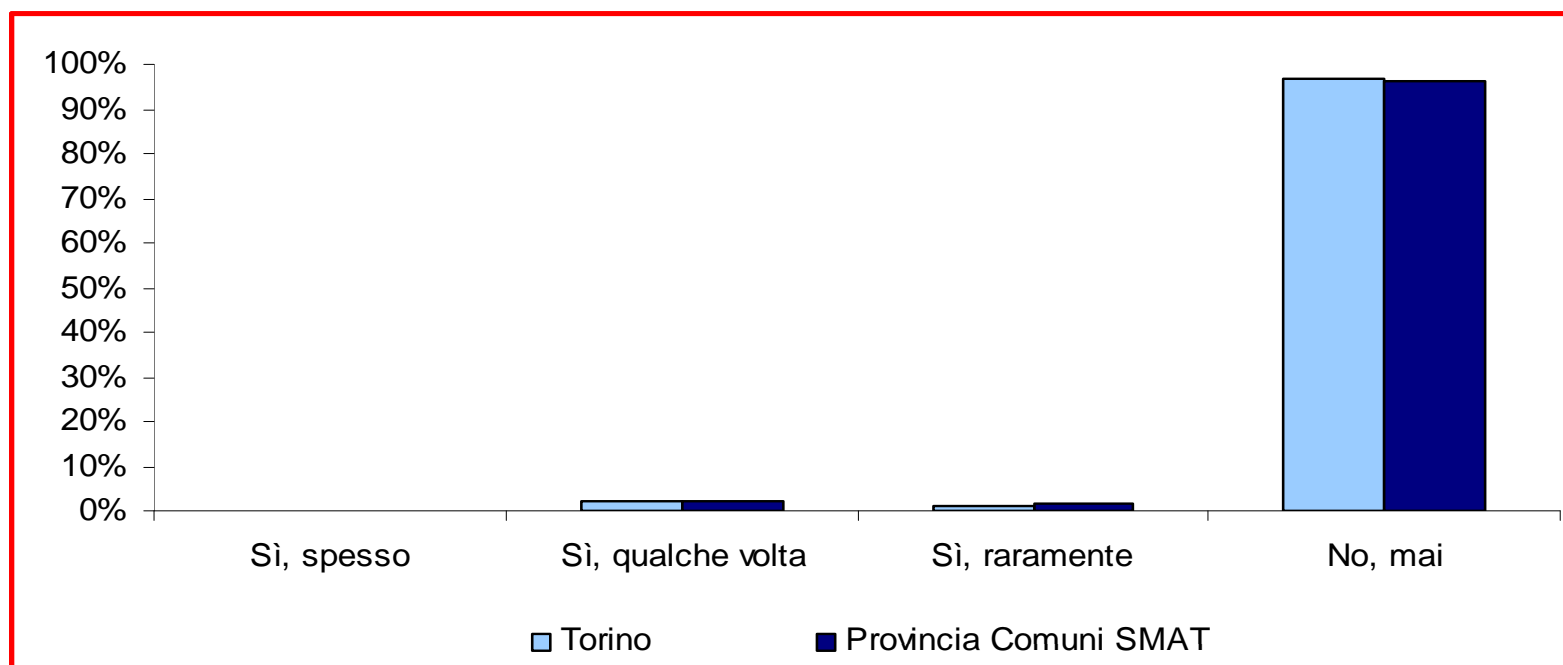
D23. Il tempo di attesa è stato...?

D24. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?

D25. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

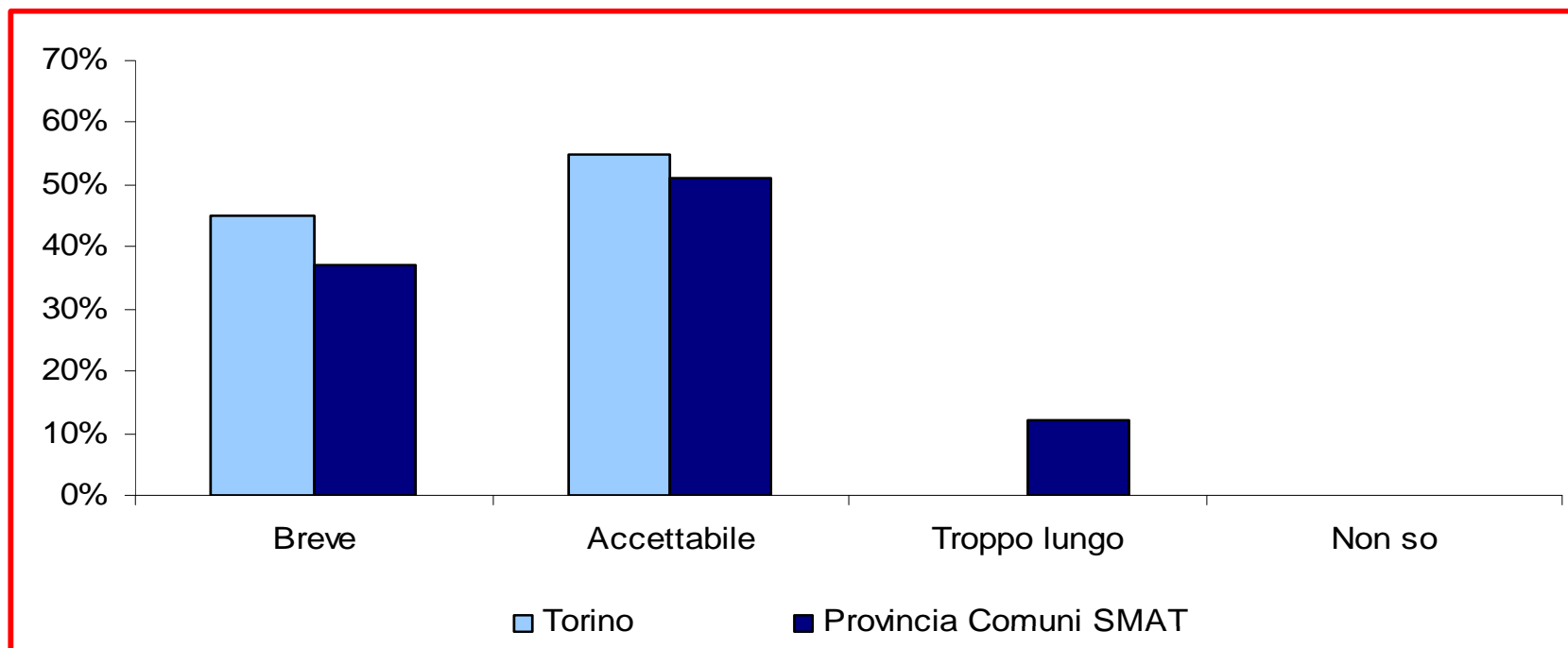
D26. A Suo avviso, l'attuale orario degli Sportelli è...?

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



Sono estremamente basse le percentuali di intervistati che, negli ultimi 12 mesi, si sono recati presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che gestisce l'erogazione dell'acqua potabile: 3,3% dei torinesi (21 persone) e 3,5% dei residenti in provincia (42 persone).

8.2. Il tempo di attesa è stato...?

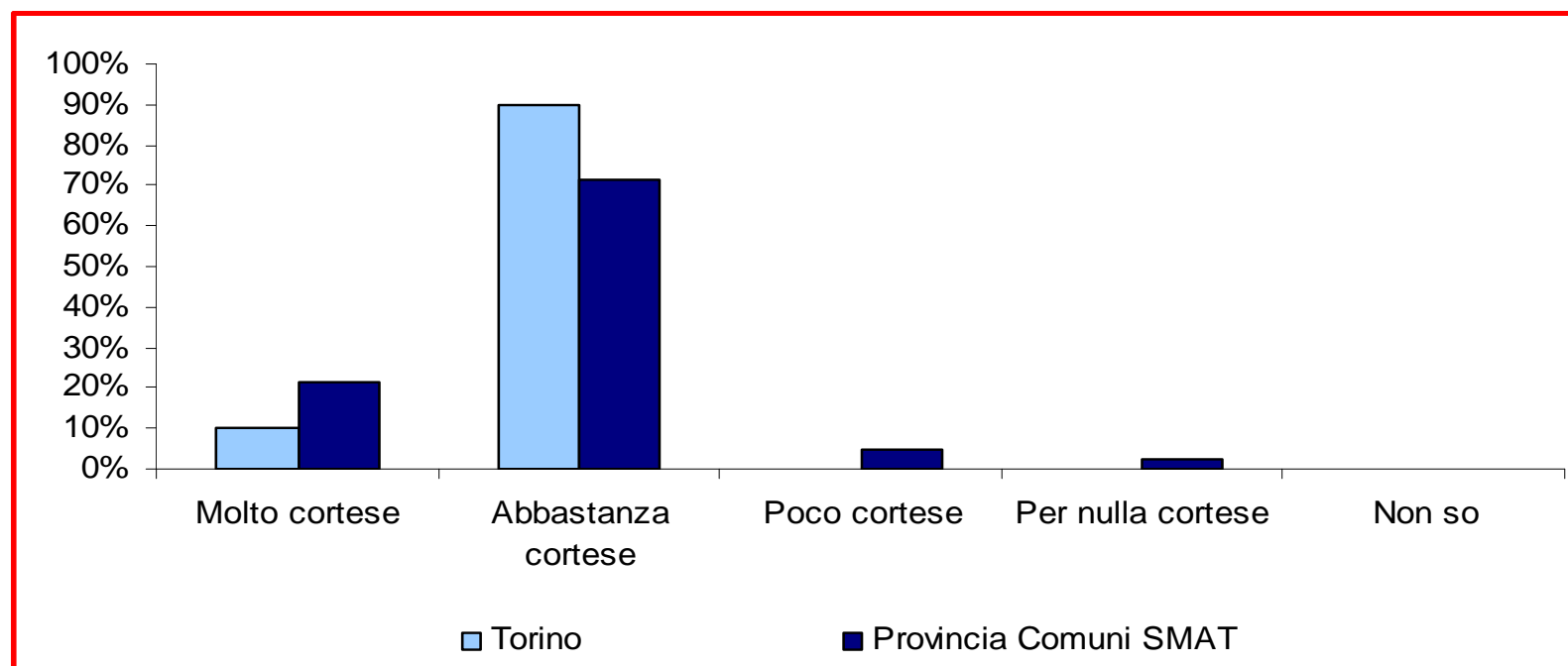


(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Nessun utente torinese degli Sportelli di Assistenza ritiene di aver atteso troppo a lungo, mentre nella provincia tali utenti scontenti sono soltanto il 12,0%.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio. 454

8.3. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?

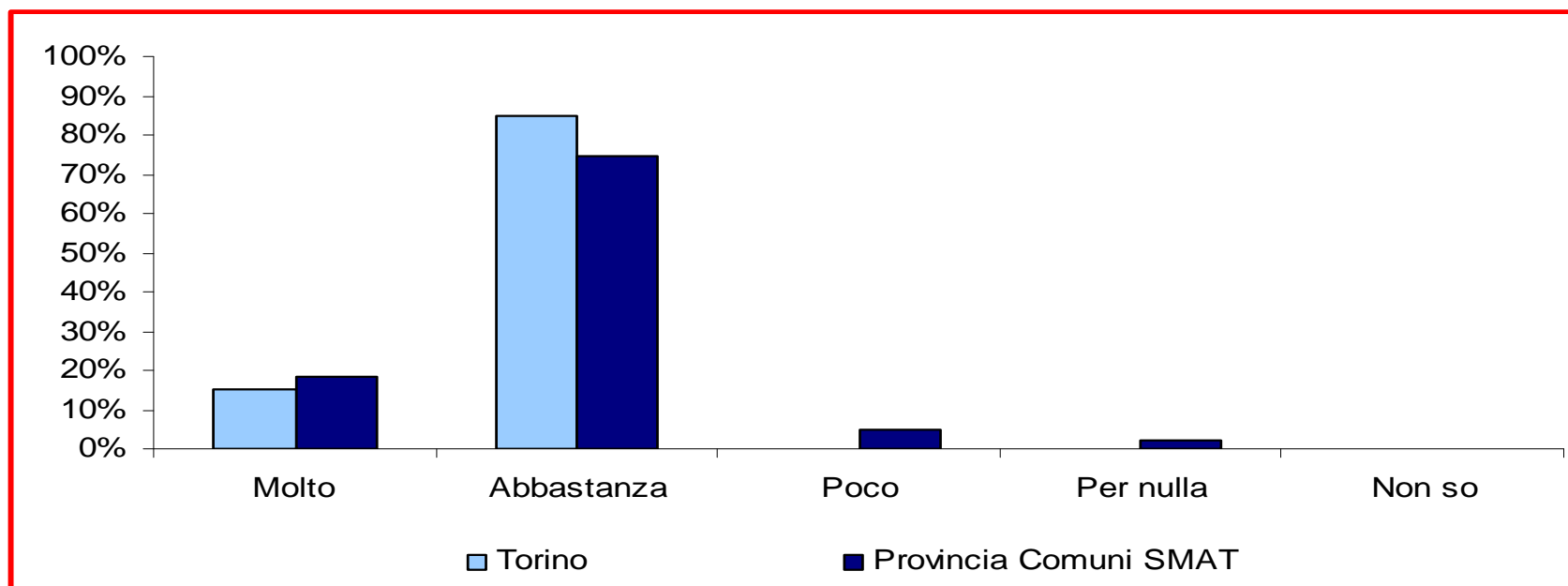


(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Gli intervistati rimasti soddisfatti per la cortesia del personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti sono il 100% in Torino e il 92,9% in provincia.*

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

8.4. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

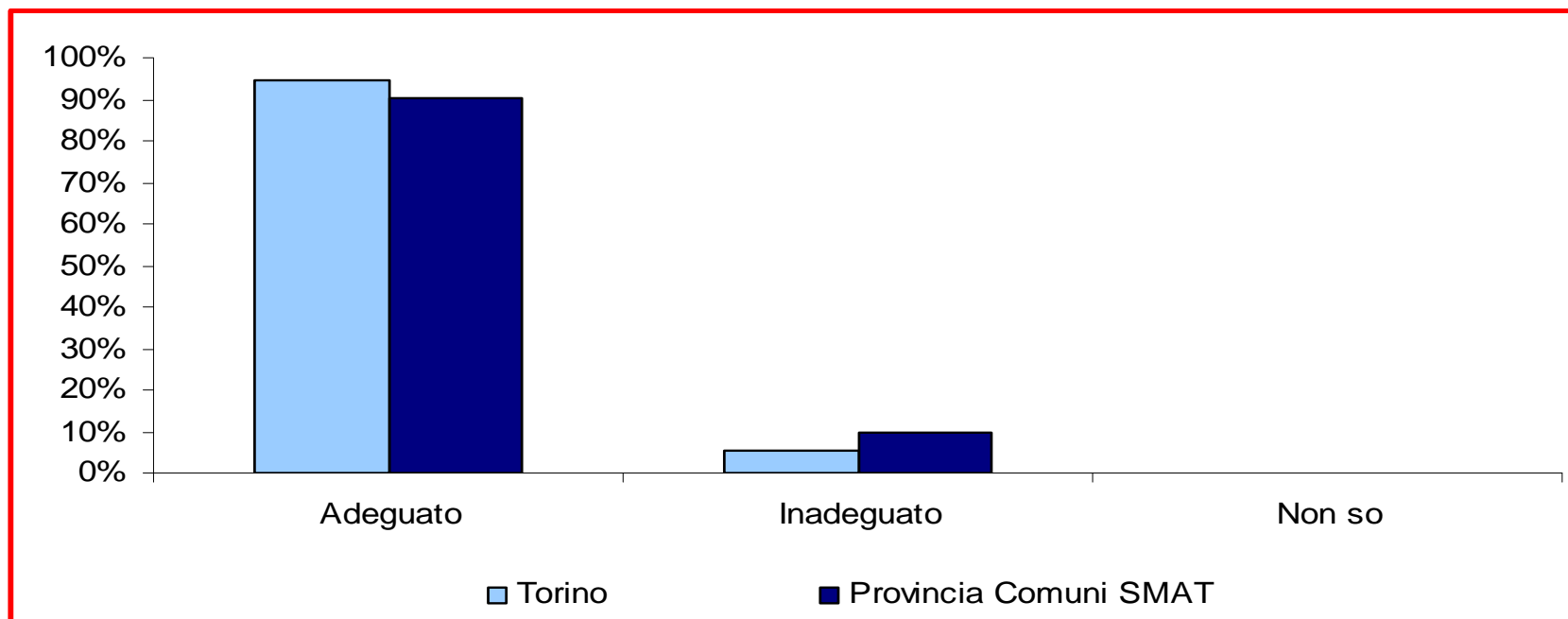


(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

La totalità degli utenti torinesi recatisi presso gli Sportelli di Assistenza dichiara molta o abbastanza soddisfazione per come il personale ha risposto ai problemi presentati; la corrispondente percentuale nella popolazione della provincia è pari al 93,0%.*

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

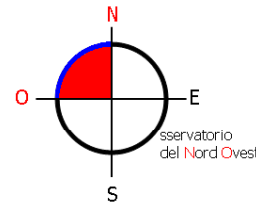
8.5. A Suo avviso, l'attuale orario degli Sportelli è...?



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

L'attuale orario degli Sportelli di Assistenza Utenti viene definito adeguato da quasi il 95% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio. Per quanto riguarda la provincia, tale valutazione è condivisa da poco più del 90% degli utenti *

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio **457**



Dicembre 2010

La SMAT Card

9.0 La SMAT Card

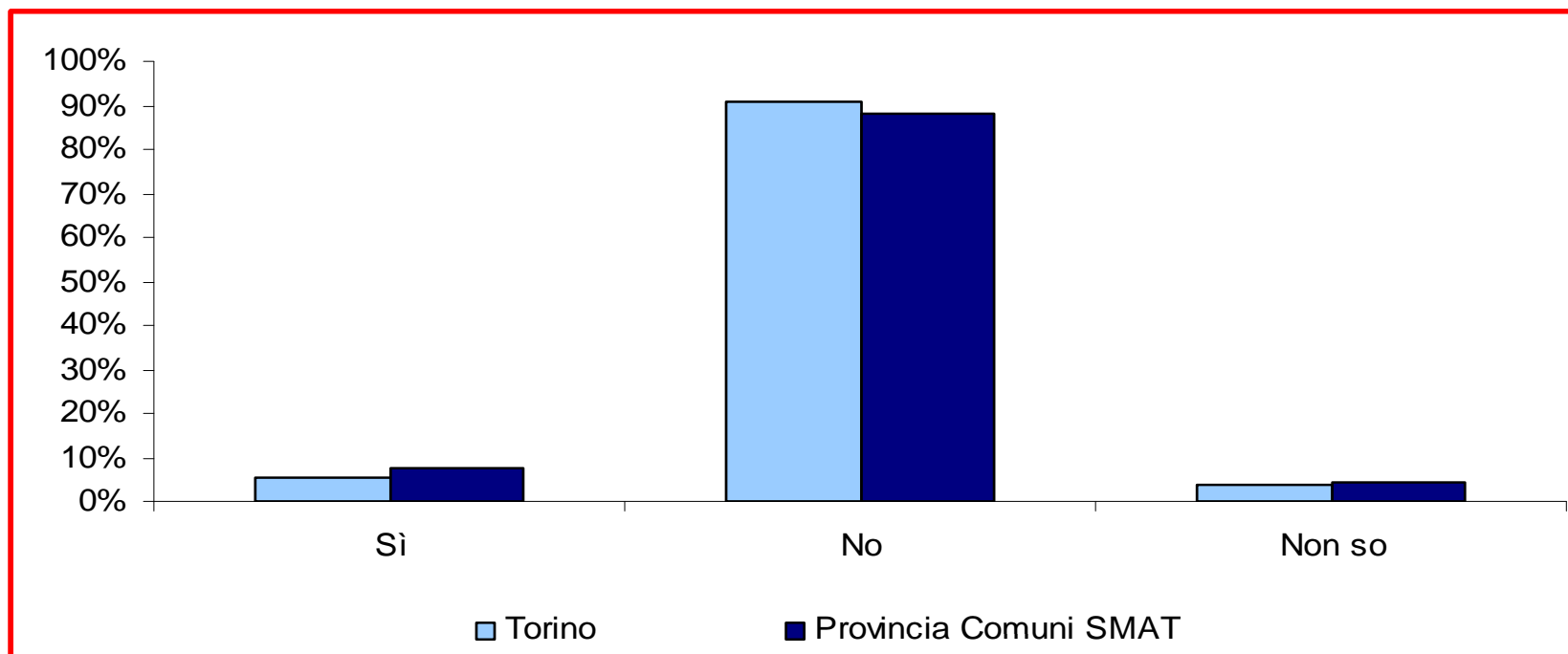
Domande utilizzate

Domande utilizzate

D27. Lei possiede la SMAT Card?

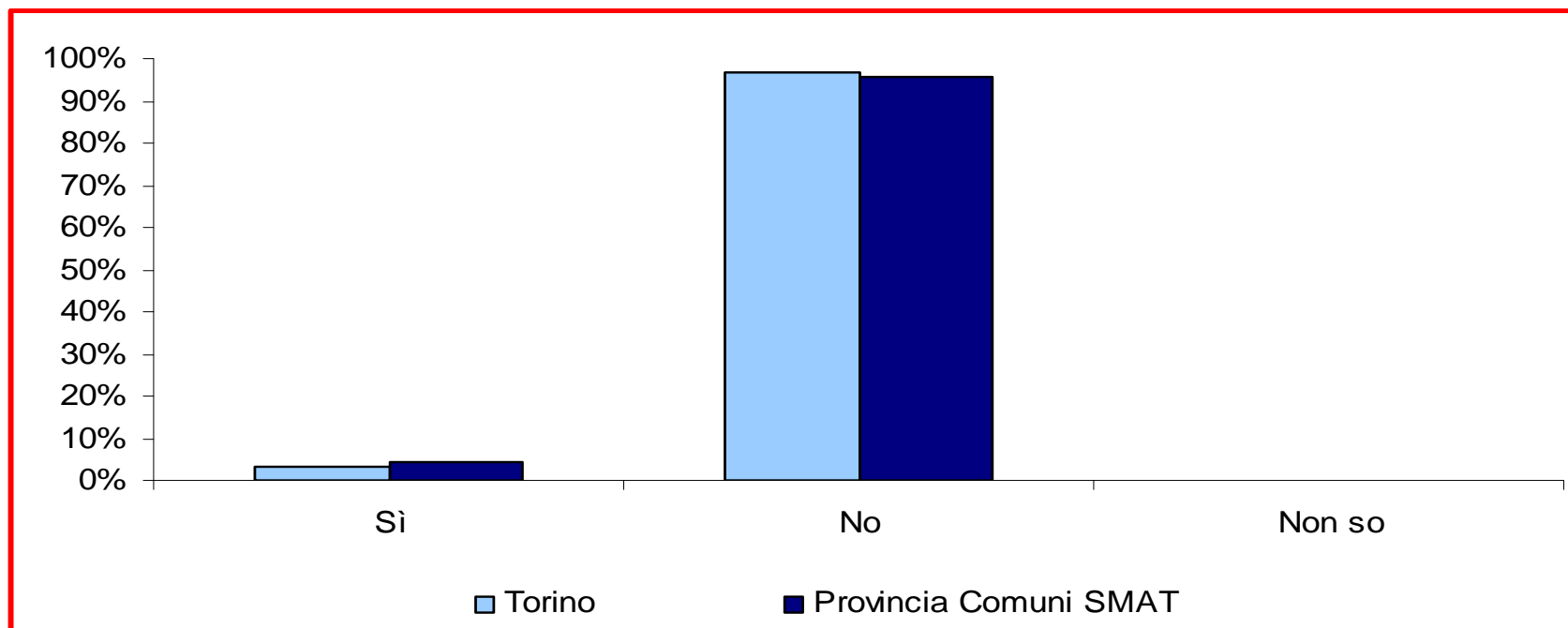
D28. Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?

9.1. Lei possiede la SMAT Card?



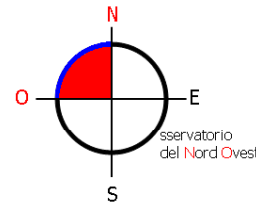
In entrambe le popolazioni intervistate, sono poche le persone che dichiarano di possedere la SMAT Card: si tratta del 5,4% dei torinesi (34 persone) e del 7,8% dei residenti nella provincia (94 persone).

9.2. Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?



(Base: chi possiede la SMAT Card)

Un torinese possessore di SMAT Card l'ha utilizzata negli ultimi 12 mesi, mentre la carta è stata utilizzata dal 4,4% (4 persone) degli utenti possessori residenti nella provincia.



Dicembre 2010

Il Garante del Cliente

10.0 Il Garante del Cliente

Domande utilizzate

Domande utilizzate

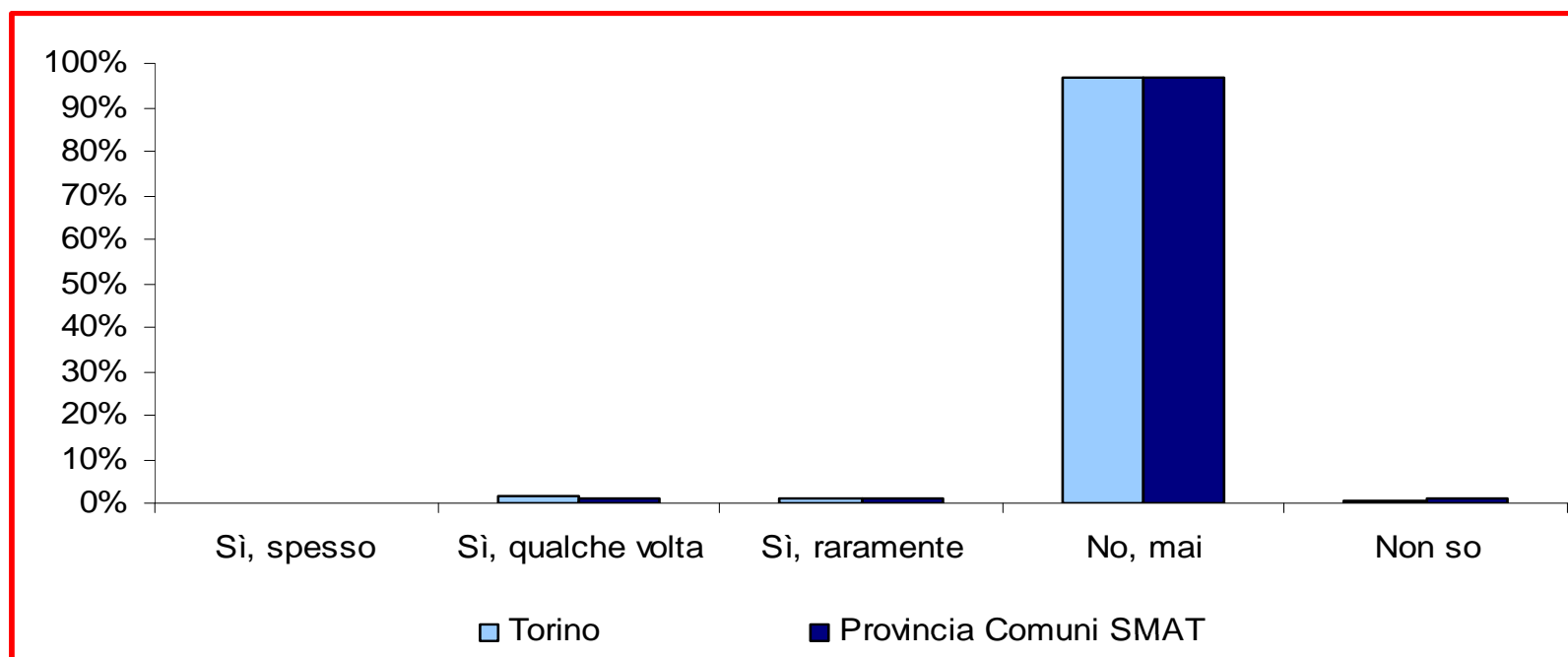
D30. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?

D31. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

D32. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

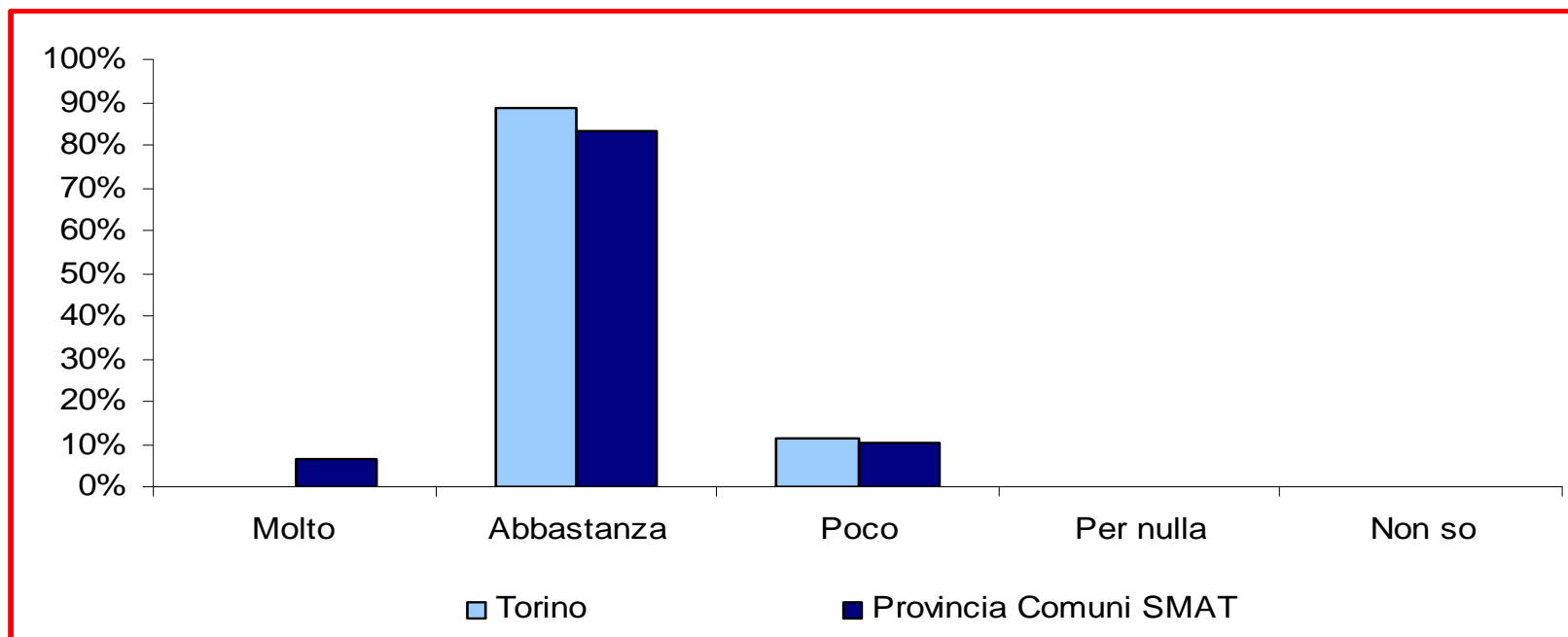
D33. Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?

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



Il Garante del Cliente è una figura a cui dichiara di rivolgersi soltanto il 2,8% degli intervistati torinesi (18 persone) e il 2,5% degli intervistati della provincia (30 persone).

10.2. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

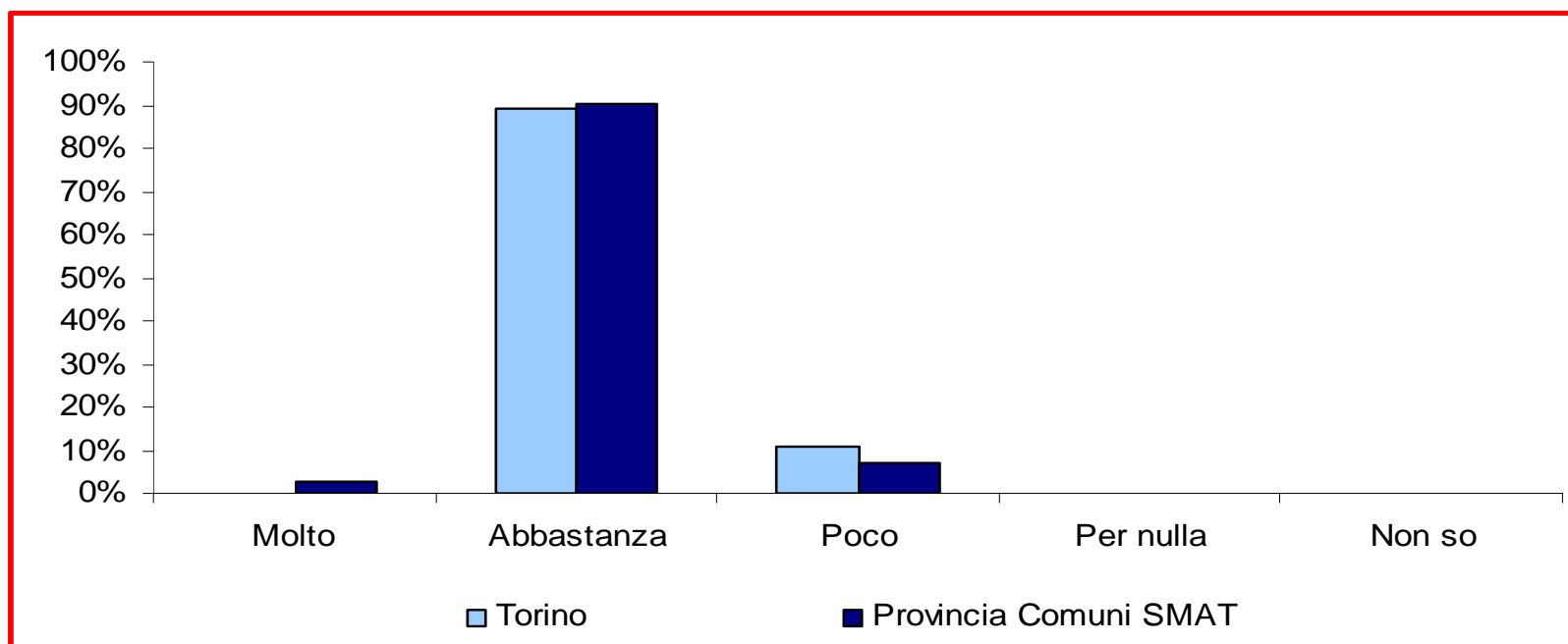


(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano abbastanza chiare le informazioni ricevute per circa l'88%, mentre per gli utenti della provincia le percentuali sono 6,4% (informazioni molto chiare) ed 83,4% (abbastanza chiare).*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio **465**

10.3. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

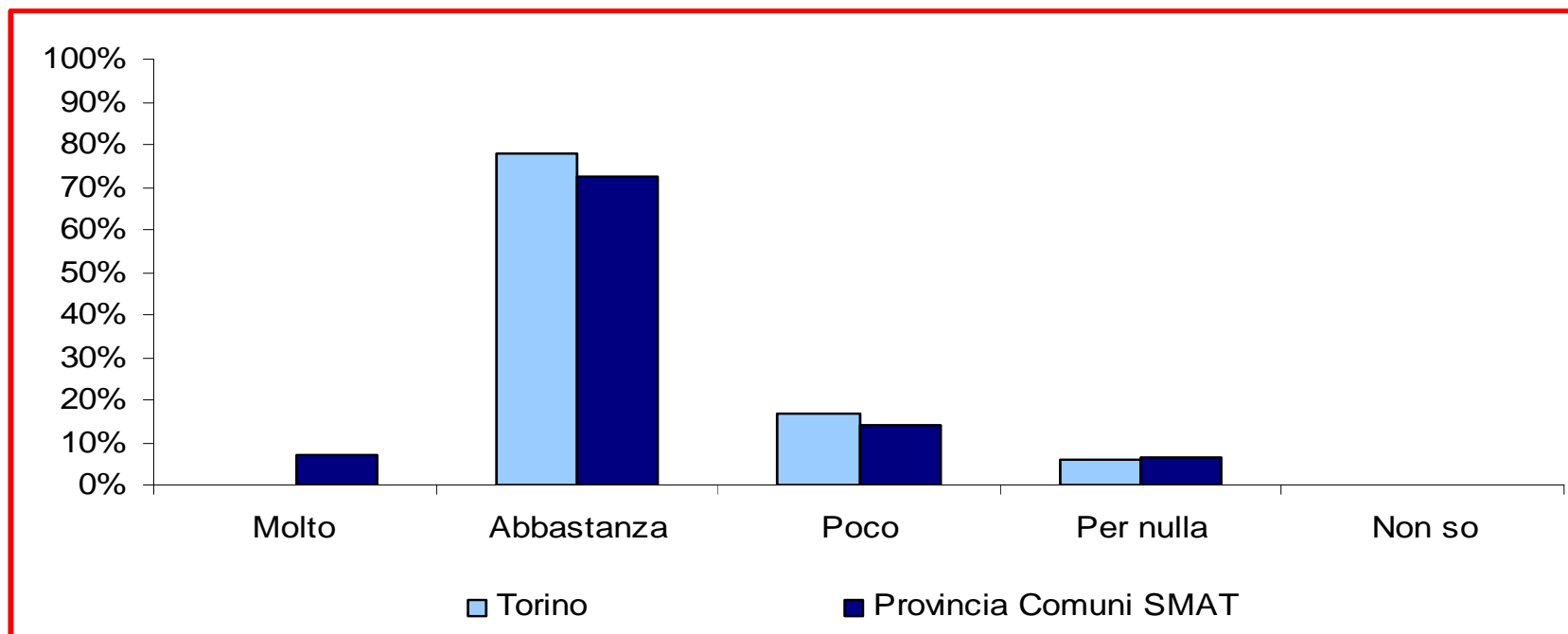


(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano favorevolmente la completezza delle informazioni ricevute per l'89,0%, mentre l'11,0% concorda su una valutazione moderatamente negativa. Il giudizio è favorevole per circa il 93% degli utenti della provincia.*

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

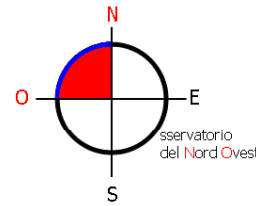
10.4. Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?



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

La soddisfazione per l'operato del Garante del Cliente è ampiamente maggioritaria in entrambe le popolazioni analizzate: è abbastanza soddisfatto circa il 78% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, mentre è *perlomeno* abbastanza soddisfatto il 79,5% in provincia.*

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



Dicembre 2010

Il sito internet SMAT

11.0 Il sito internet SMAT

Domande utilizzate

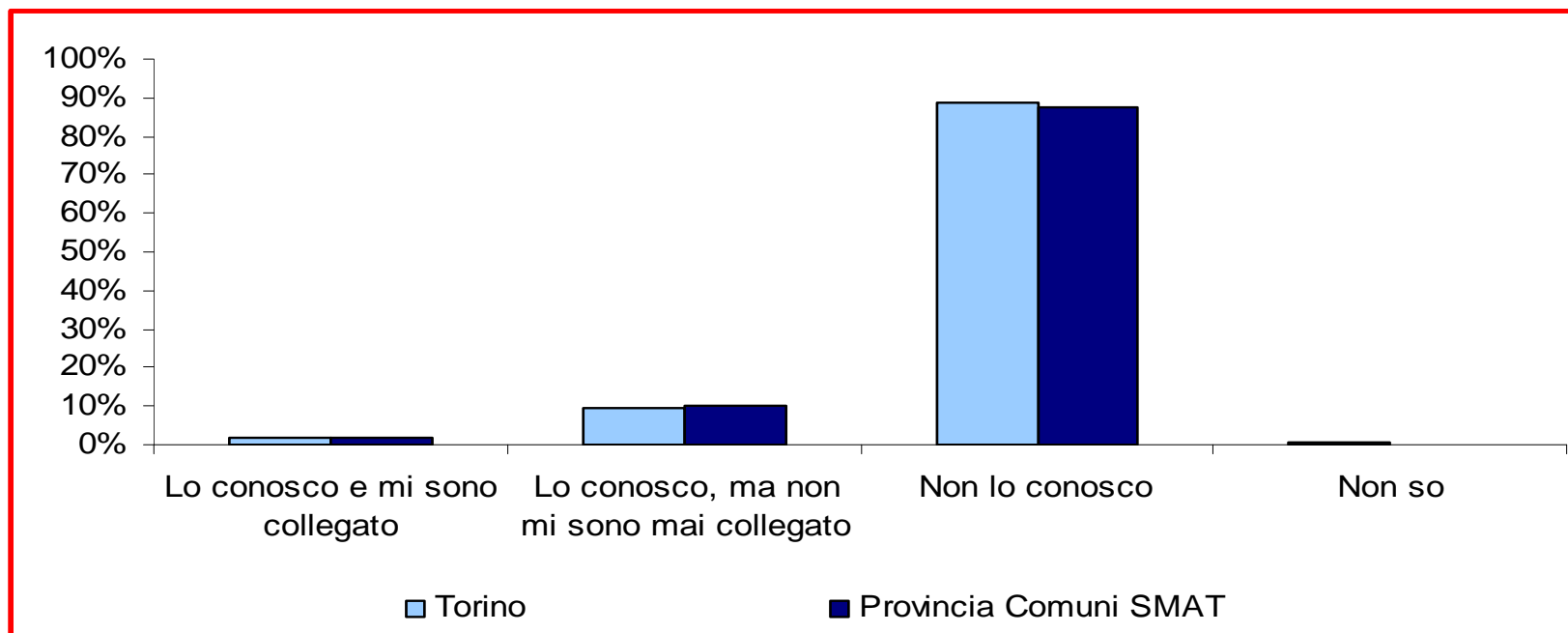
Domande utilizzate

D34. Conosce il sito internet SMAT?

D35. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet messi a disposizione da SMAT?

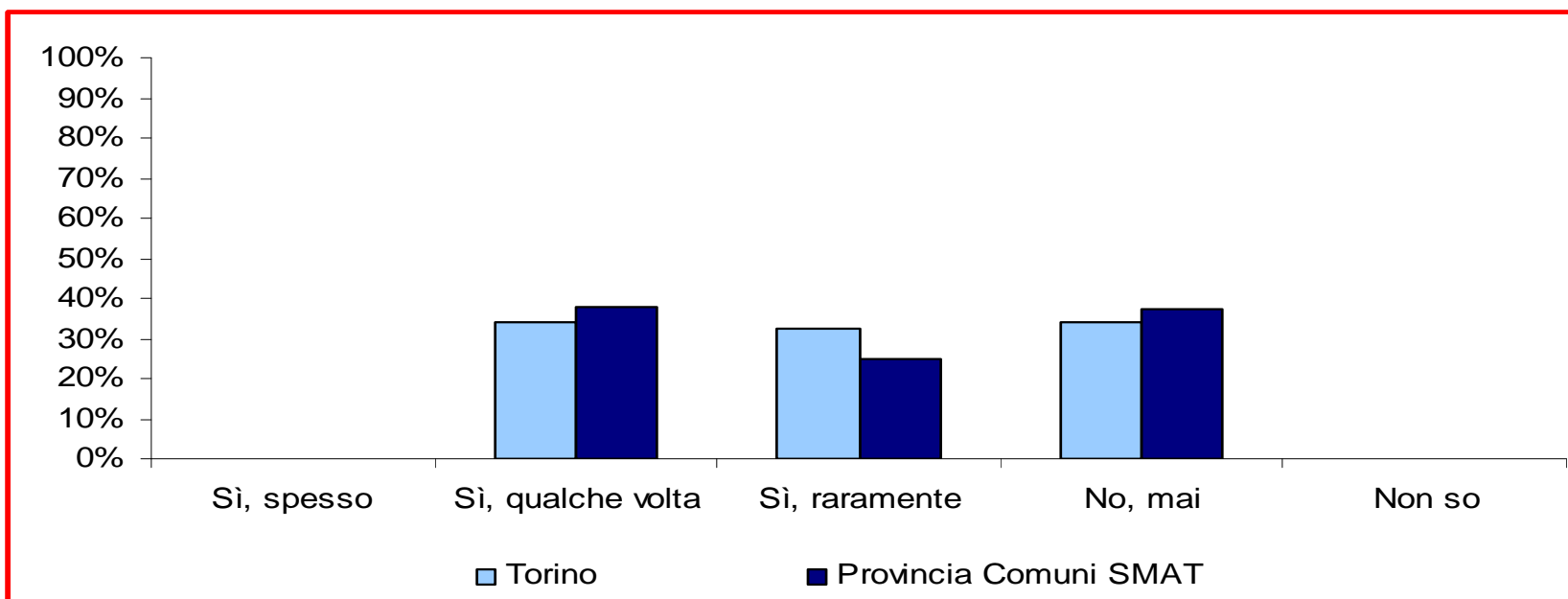
D36. In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?

11.1. Conosce il sito internet SMAT?



Circa l'88% degli intervistati dichiara di non conoscere il sito internet di SMAT. Al contrario, l'1,5% degli intervistati torinesi (10 persone) e l'1,7% della provincia (20 persone) riferisce di conoscere il sito e di essersi collegato ad esso.

11.2. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet messi a disposizione da SMAT?

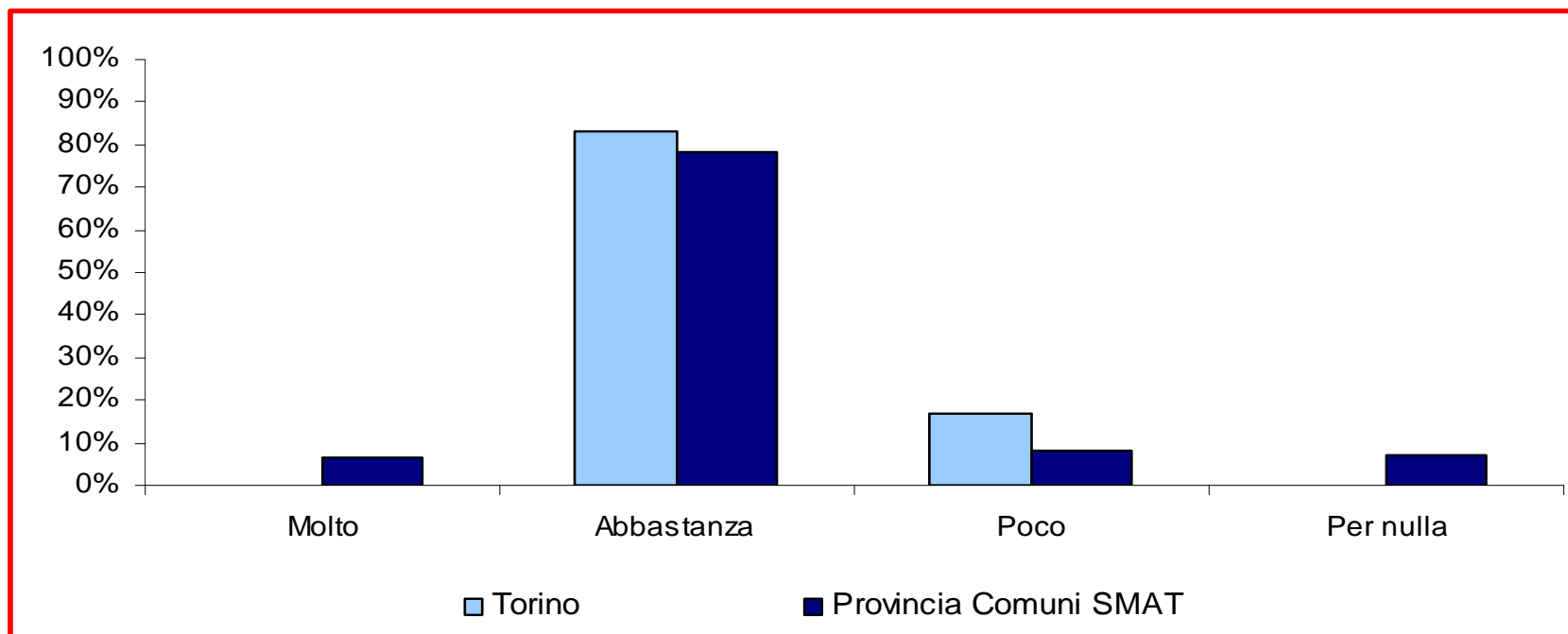


(Base: chi si è collegato al sito internet SMAT)

Tra i pochi intervistati delle due popolazioni considerate che hanno consultato il sito SMAT, il 66,0% degli utenti torinesi qualche volta o raramente ha utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Per quanto riguarda gli utenti della provincia, la corrispondente percentuale si attesta sul 62,8%.*

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

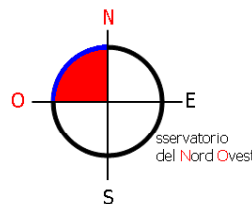
11.3. In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?



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

L'83,3% degli utenti torinesi che hanno utilizzato i servizi internet SMAT si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre la percentuale dei molto o abbastanza soddisfatti tra gli utenti della provincia è pari a 84,6%.*

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



Dicembre 2010

Il Numero Verde Assistenza Utenti

12.0 Il Numero Verde Assistenza Utenti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D37. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

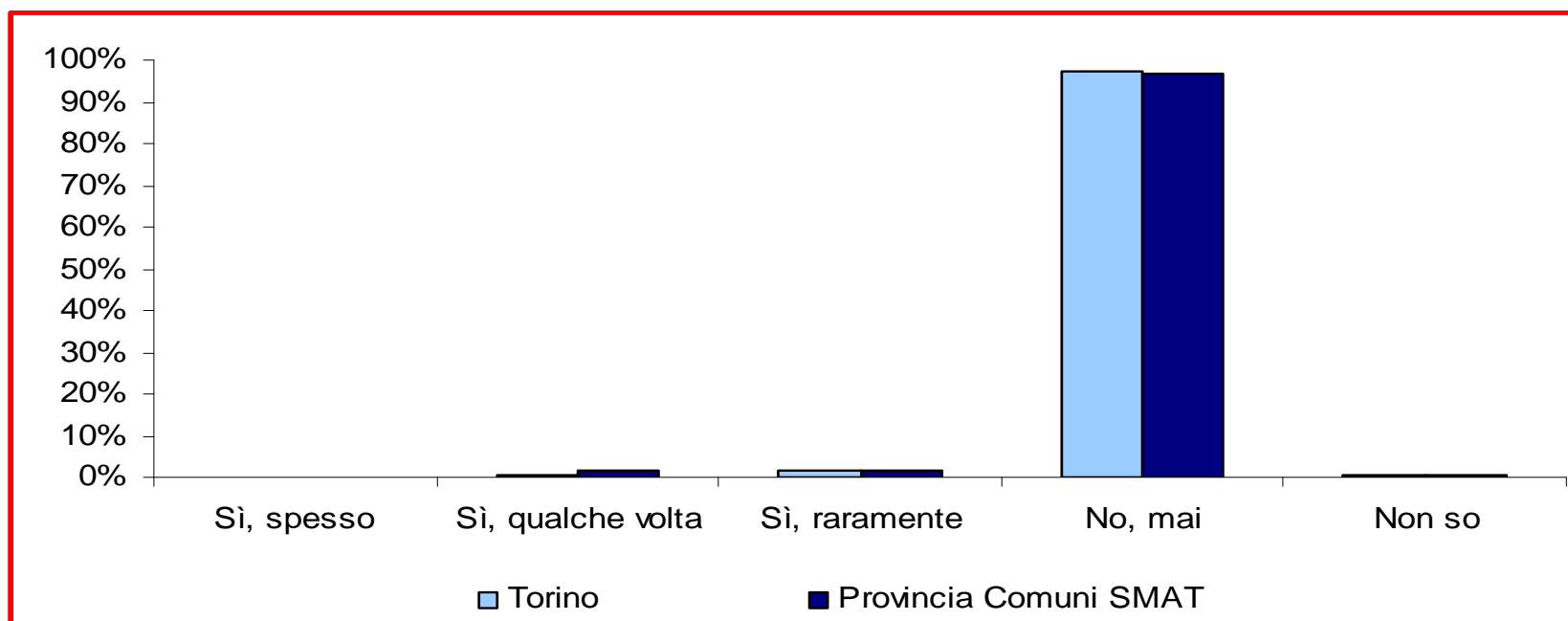
D38. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

D39. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?

D40. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

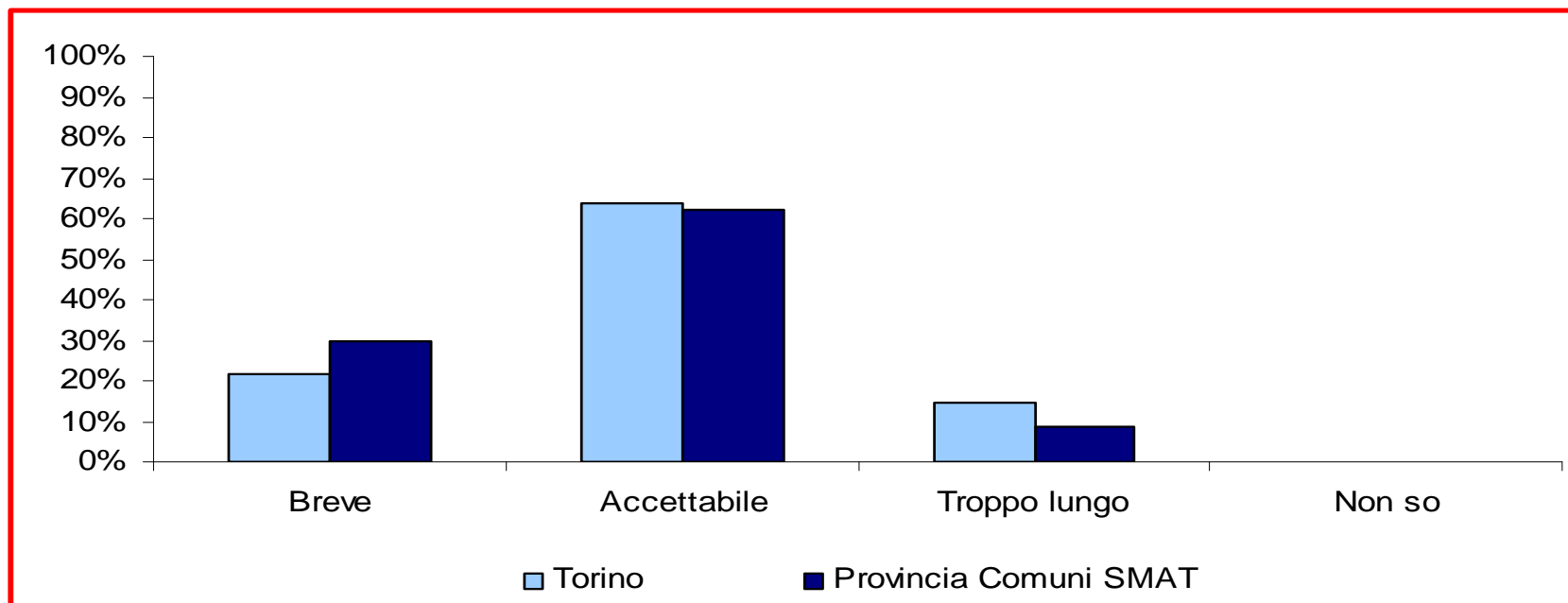
D41. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

12.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



In entrambe le popolazioni considerate, la quasi totalità degli intervistati non ha mai contattato, negli ultimi 12 mesi, il Numero Verde Assistenza Utenti. Marginale è dunque il ricorso a tale servizio, utilizzato da appena il 2,3% dei torinesi (15 persone) e dal 3,0% degli abitanti della provincia (36 persone).

12.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

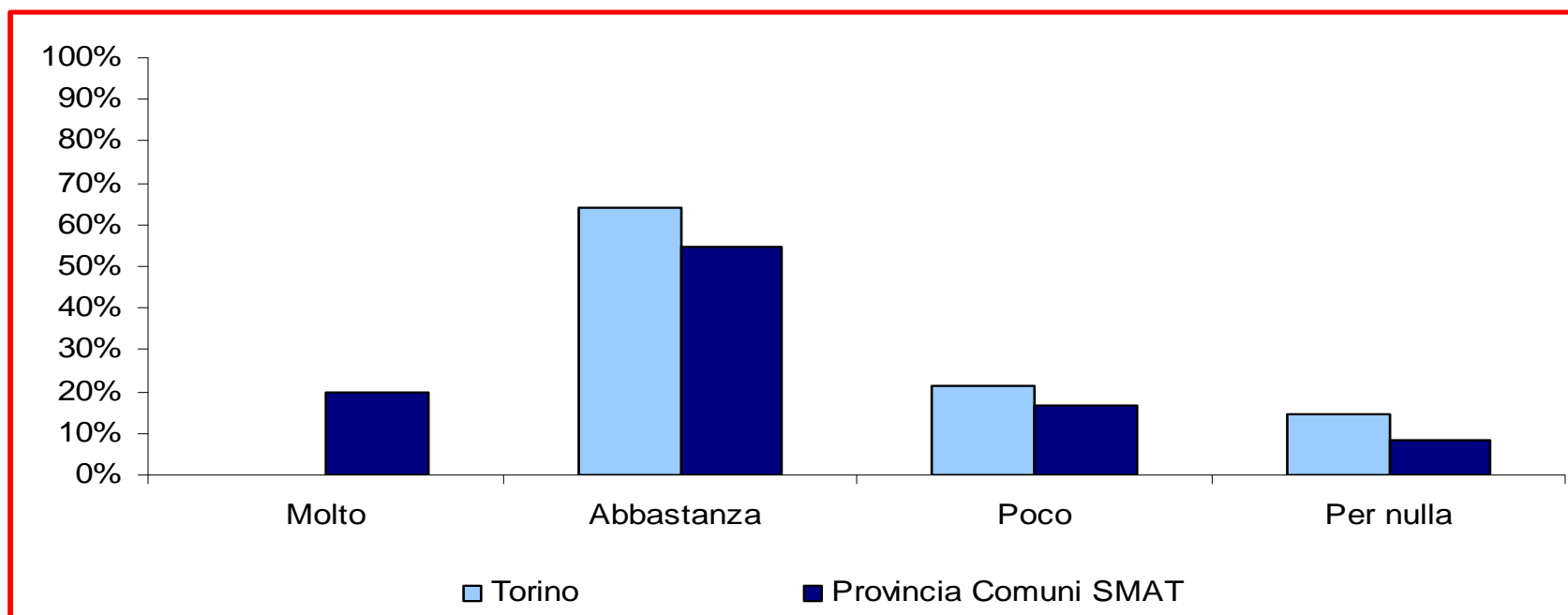


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

La valutazione positiva rispetto al tempo di attesa del Numero Verde Assistenza Clienti è largamente prevalente tra gli utenti che hanno usufruito di tale servizio, in entrambe le popolazioni considerate. Soltanto il 14,5% degli utenti torinesi ed l'8,6% degli utenti della provincia ritiene infatti di aver atteso troppo.*

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

12.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?

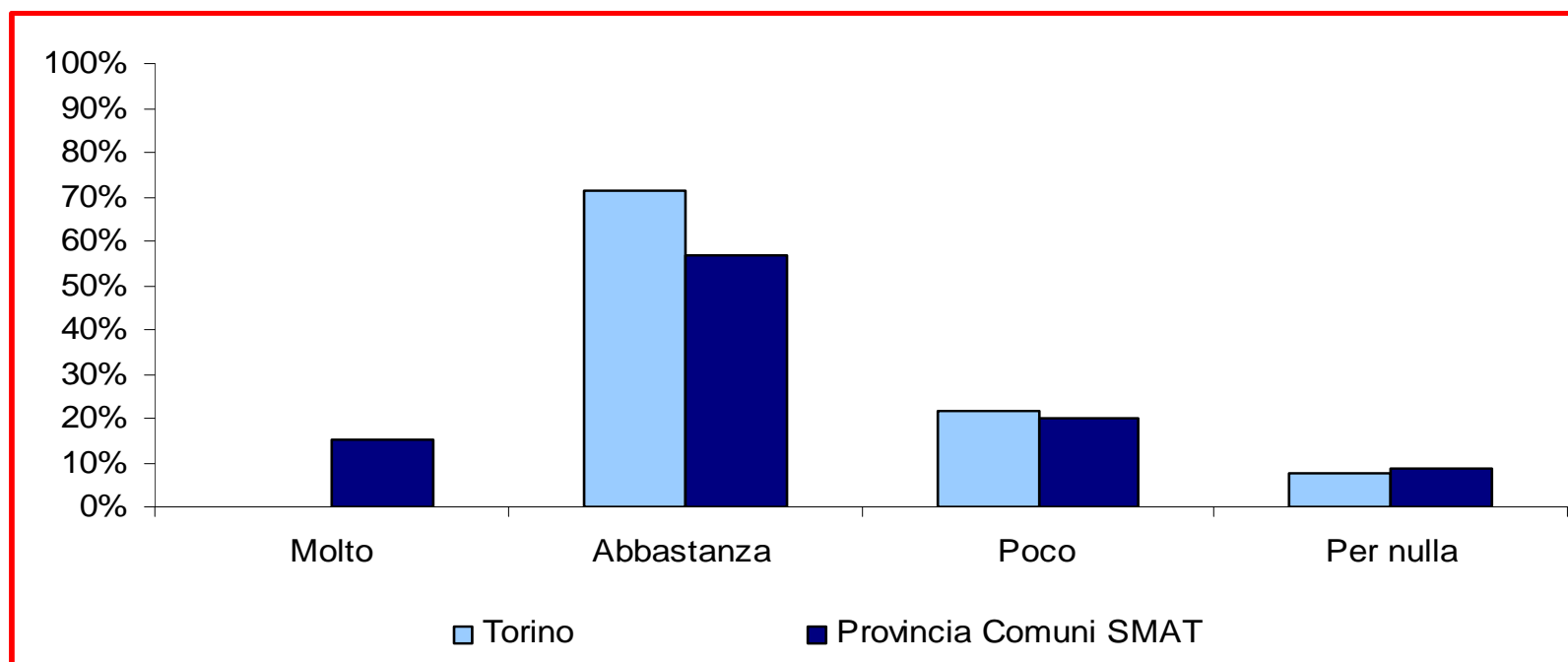


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Il 63,9% degli utenti torinesi ed il 74,6% degli utenti della provincia che si sono rivolti al Numero Verde Assistenza Utenti giudica molto oppure abbastanza chiare le informazioni fornite dal personale addetto a tale servizio.*

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

12.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

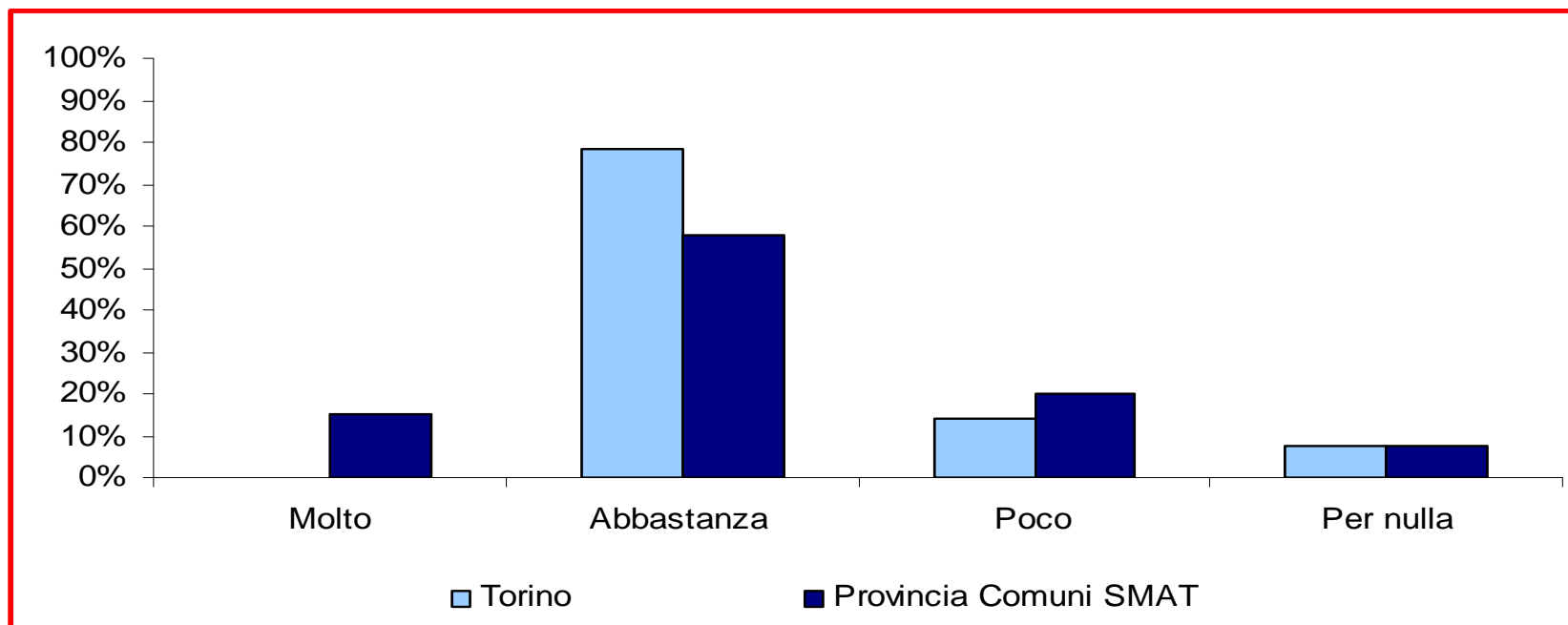


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

In entrambe le popolazioni studiate, risulta largamente predominante la soddisfazione per la completezza delle informazioni fornite dal personale del Numero Verde Assistenza Utenti: tali informazioni sono infatti giudicate per nulla complete soltanto dal 7,4% degli utenti torinesi che si sono rivolti al servizio, e dall'8,6% degli utenti della provincia.*

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

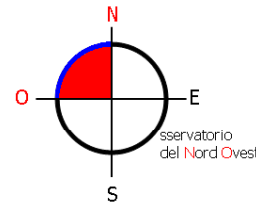
12.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?



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

Il personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti riscuote il gradimento del 78,3% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e del 72,7% degli utenti della provincia (si sono considerati congiuntamente gli intervistati dichiaratisi molto oppure abbastanza soddisfatti).*

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



Dicembre 2010

Il Numero Verde Segnalazione Guasti

13.0 Il Numero Verde Segnalazione Guasti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D42. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

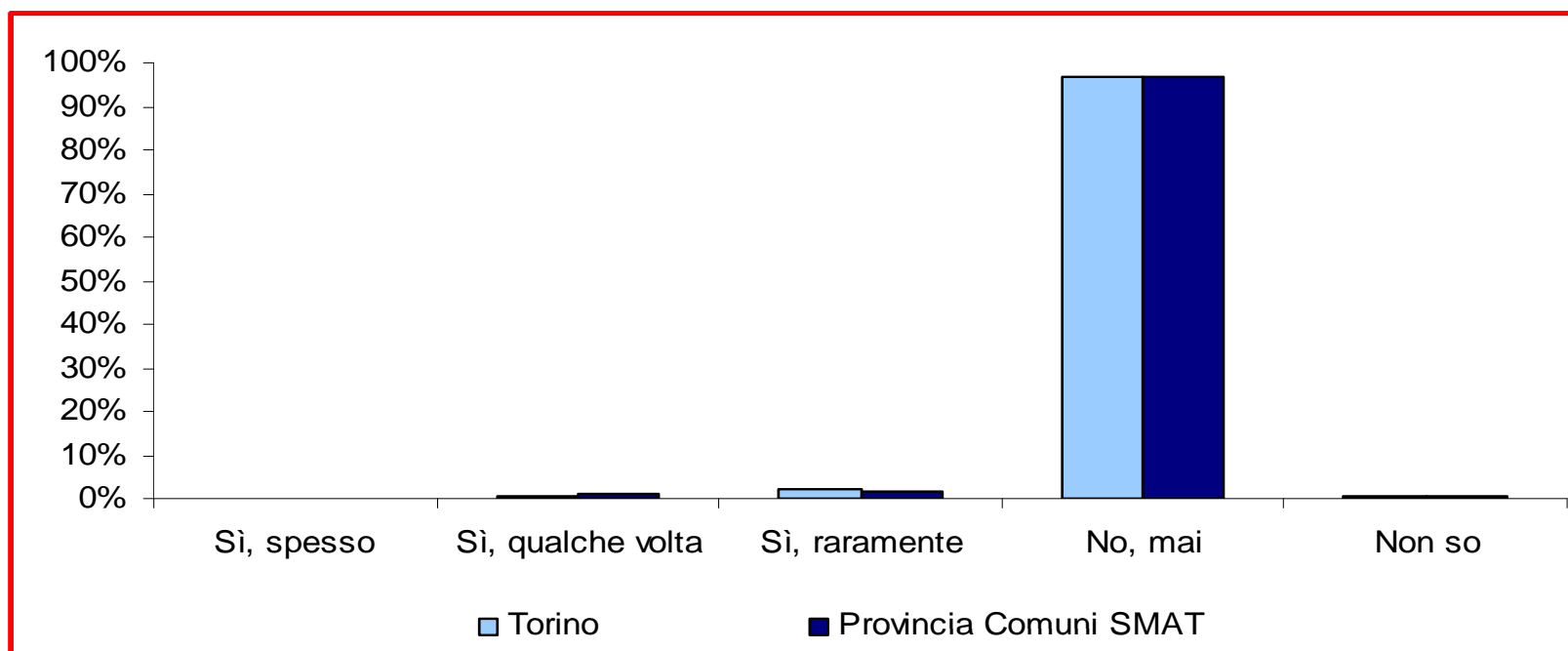
D43. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

D44. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

D45. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

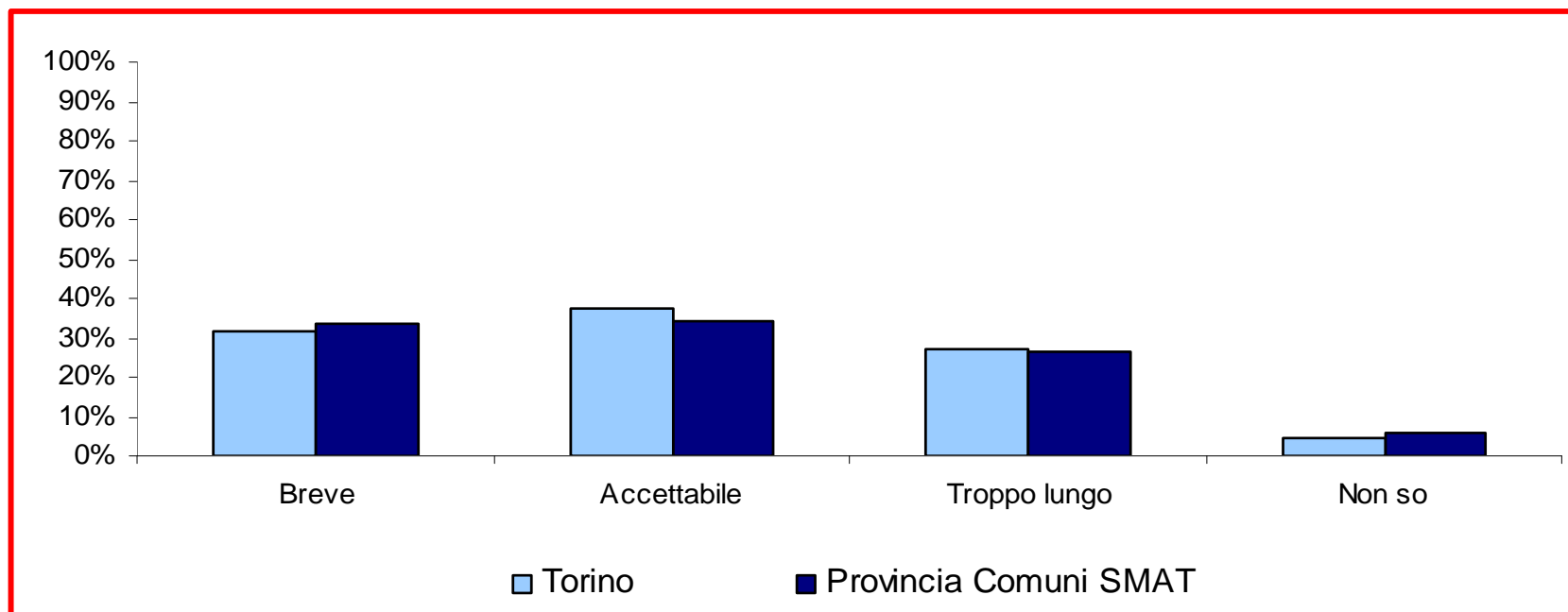
D46. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?

13.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sia a Torino che nell'intera provincia sono pochissimi gli utenti che hanno contattato il Numero Verde per segnalare un guasto all'impianto idrico: appena il 3,1% nel capoluogo (20 persone) e il 2,9% nella provincia (35 persone).

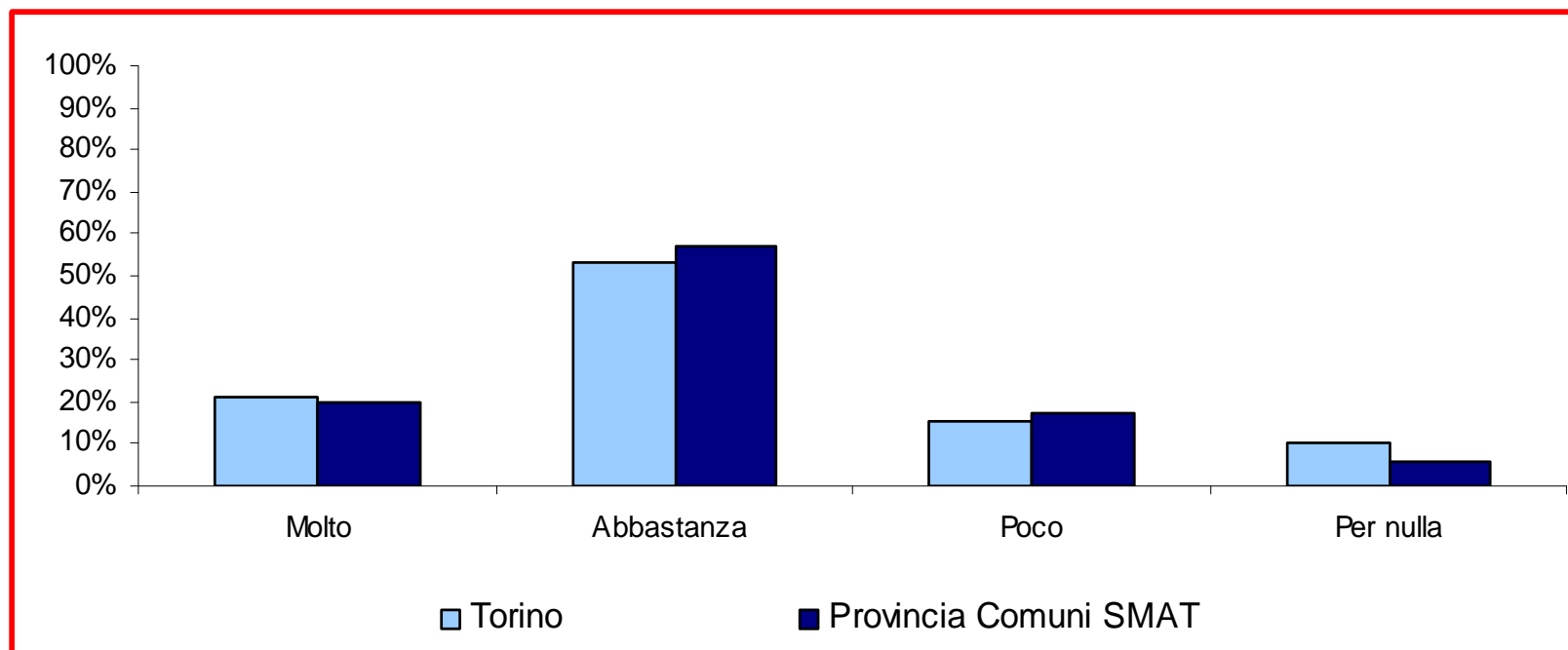
13.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?



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

Un'ampia maggioranza degli intervistati torinesi e di quelli della provincia, che hanno chiamato il Numero Verde per segnalare un guasto all'impianto idrico, ritiene che il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore sia stato breve o comunque accettabile: una valutazione negativa è espressa soltanto da circa il 26% degli utenti di entrambe le popolazioni.*

13.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

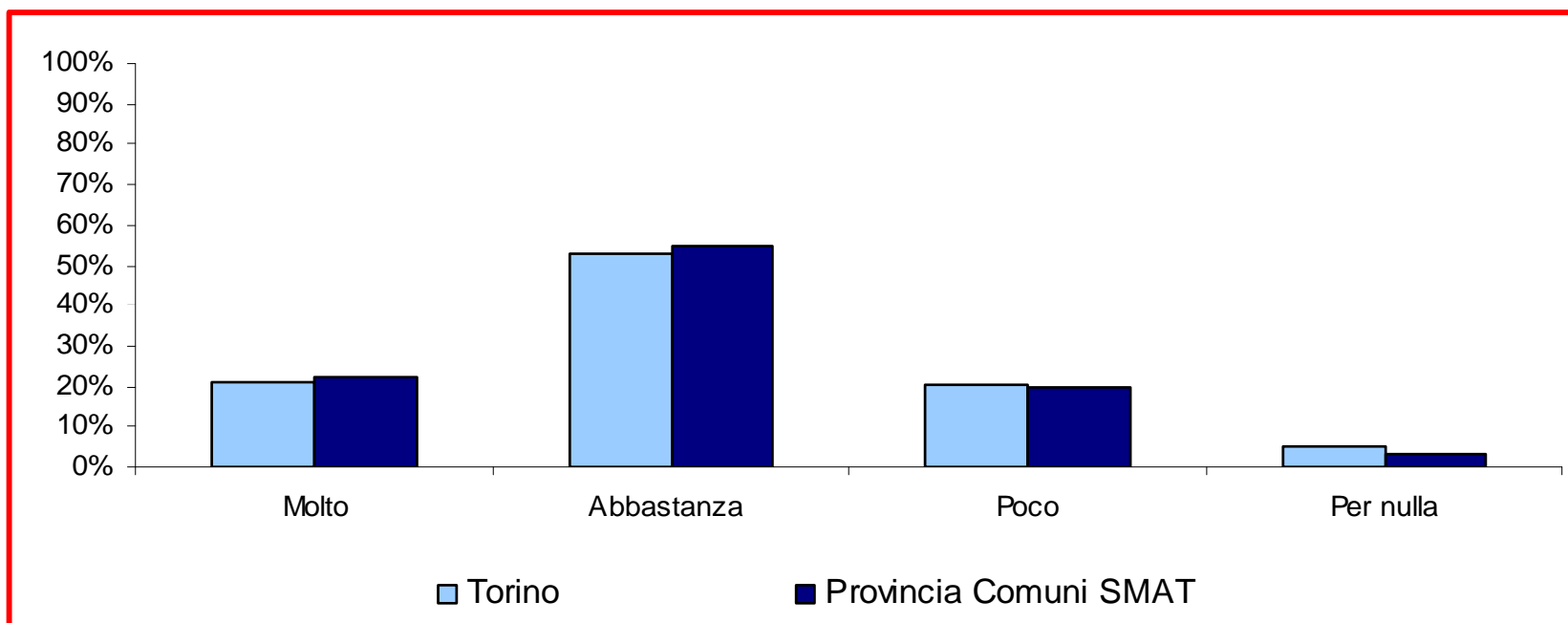


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

Un'ampia maggioranza degli utenti torinesi e della provincia che si sono rivolti al Numero Verde Segnalazione Guasti giudica molto oppure abbastanza chiare le informazioni fornite dal personale addetto a tale servizio (rispettivamente 74,3% e 76,7%).*

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

13.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

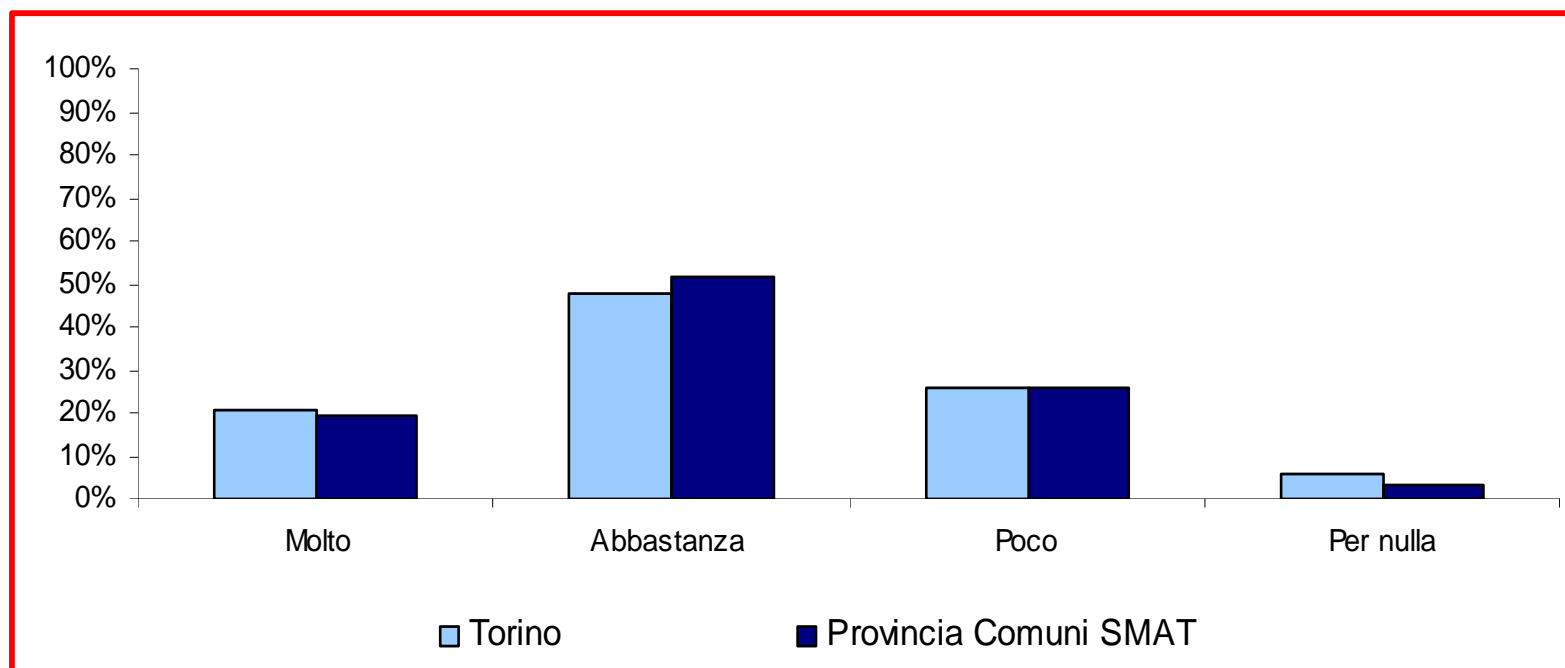


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

Nel complesso, risulta largamente predominante la soddisfazione per la completezza delle informazioni fornite dal personale del Numero Verde Segnalazione Guasti: valutazioni negative vengono espresse infatti soltanto dal 25,8% degli utenti torinesi e dal 22,9% degli utenti della provincia.*

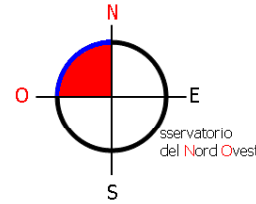
*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio

13.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?



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

Il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti riscuote il gradimento del 68,8% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e del 70,9% degli utenti della provincia (si sono considerati congiuntamente gli intervistati dichiaratisi molto oppure abbastanza soddisfatti).*



Dicembre 2010

Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti

14.0 Il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti

Domande utilizzate

Domande utilizzate

D47. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

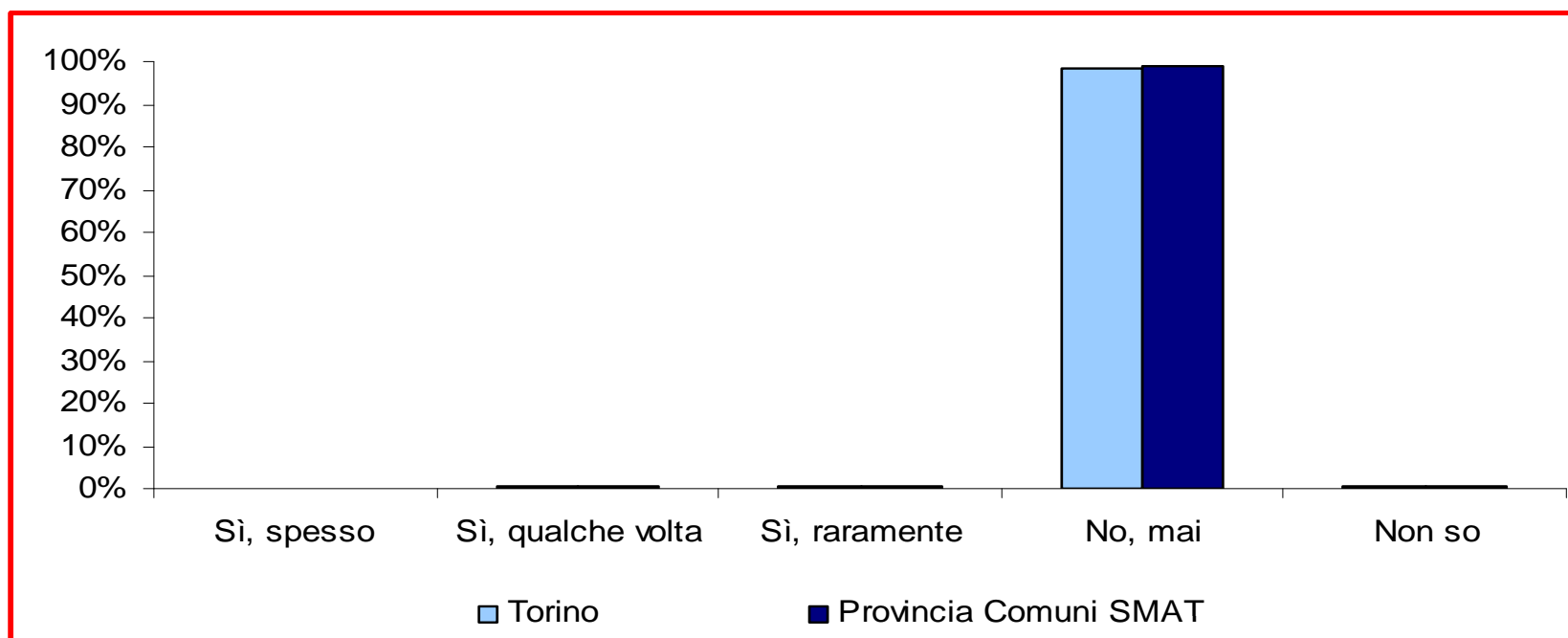
D48. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

D49. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

D50. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

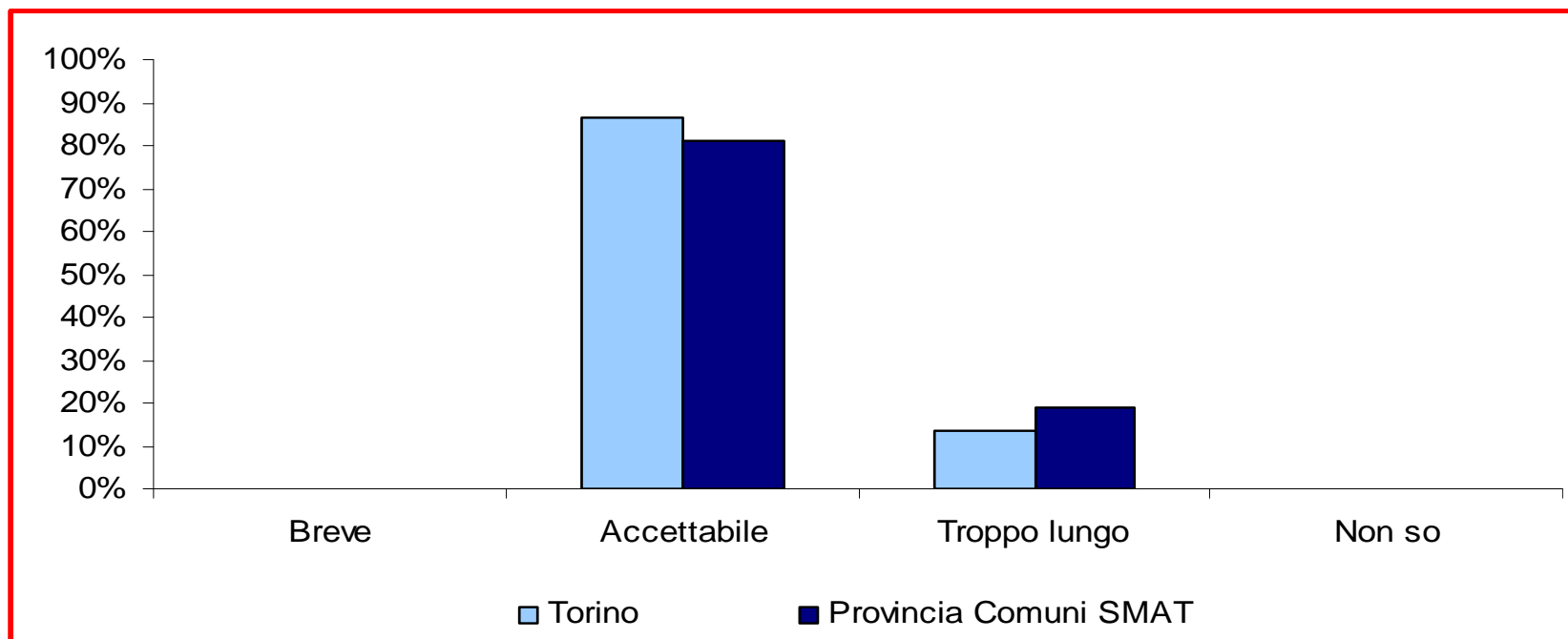
D51. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?

14.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



Sono una ridottissima minoranza i torinesi e gli abitanti della provincia che negli ultimi 12 mesi hanno contattato telefonicamente l'azienda per segnalare inquinamenti delle fonti di approvvigionamento idrico: appena l'1,1% dei torinesi (7 persone) e lo 0,9% dei residenti nella provincia (11 persone).

14.2. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato...?

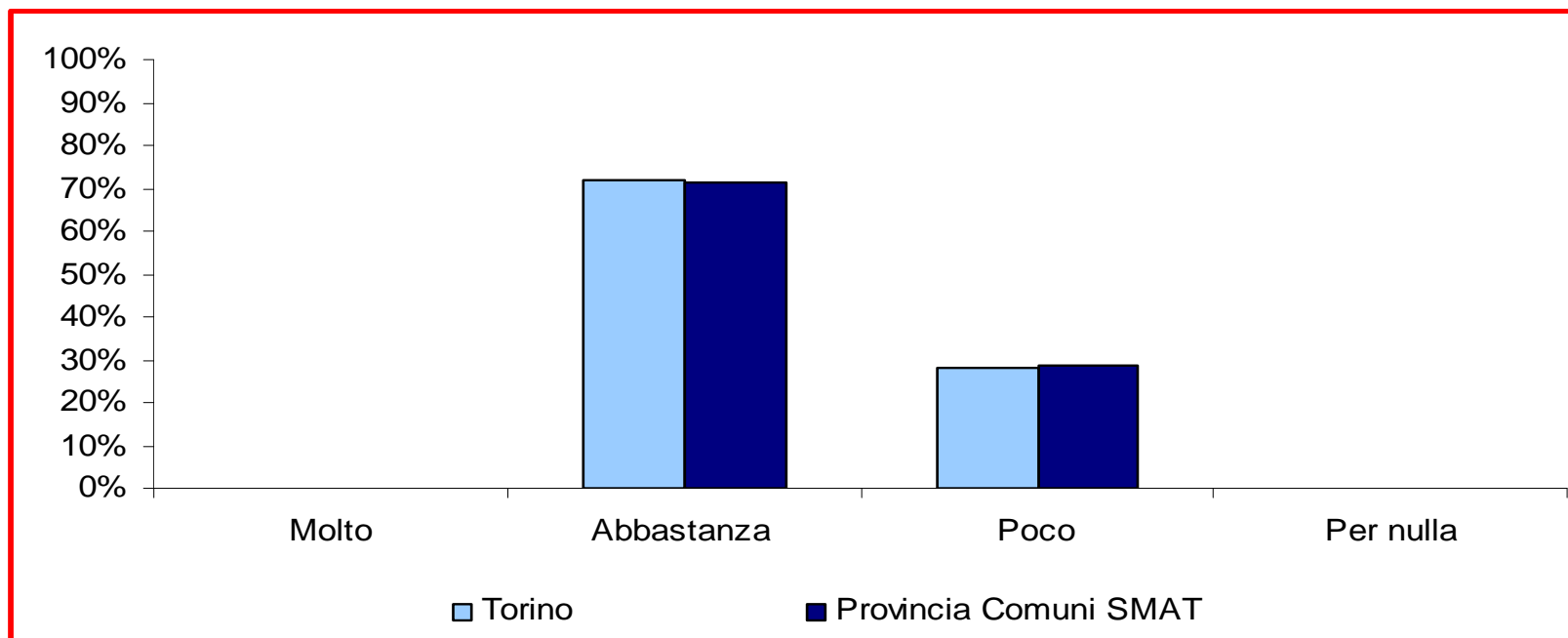


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi e della provincia che hanno chiamato il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti hanno giudicato accettabile il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore secondo una percentuale che supera l'80%.*

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

14.3. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

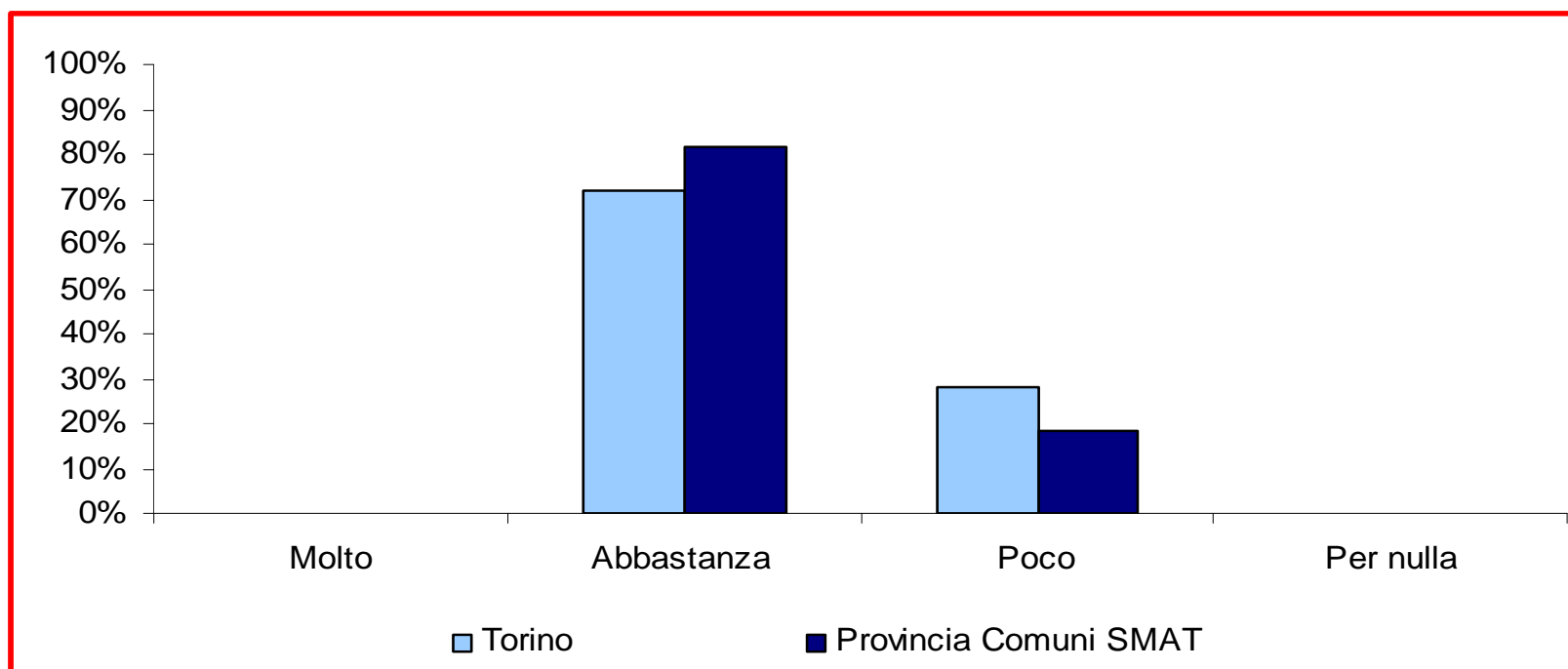


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate abbastanza chiare da poco più del 71% degli utenti torinesi e della provincia che hanno chiamato il numero.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio. 491

14.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

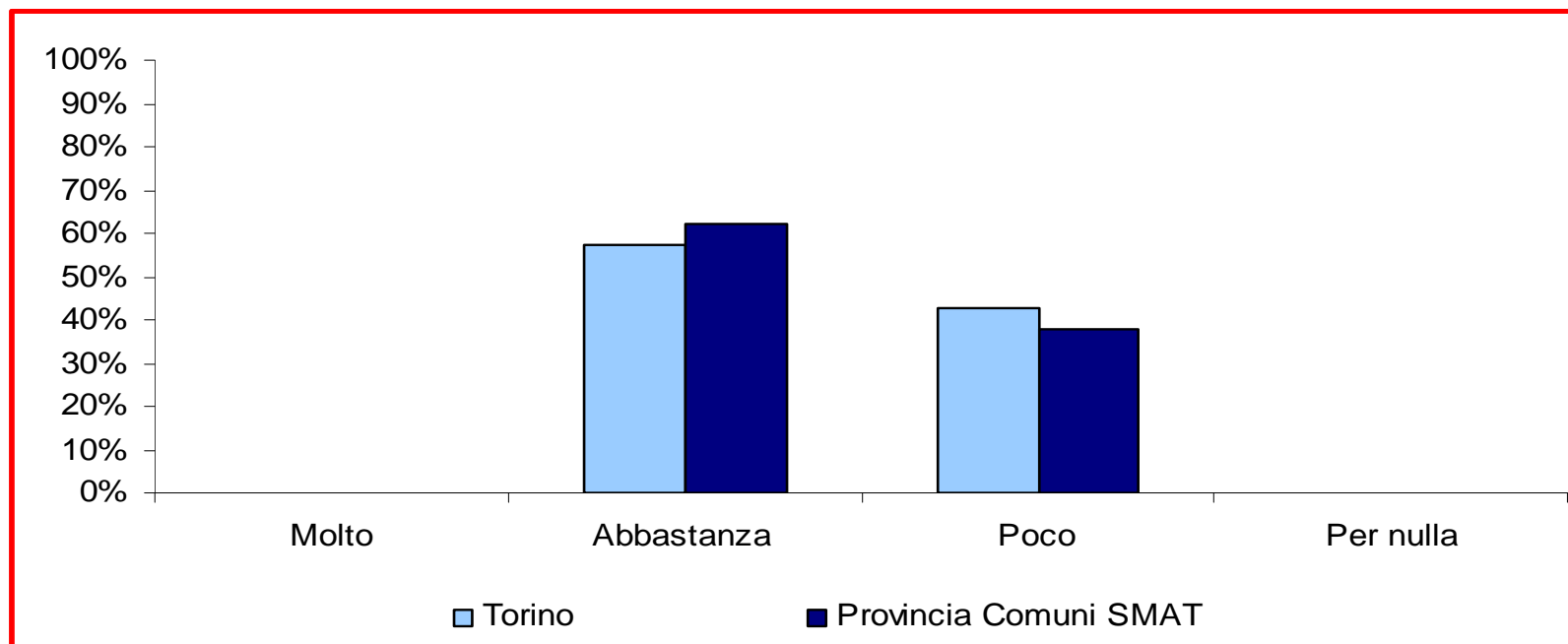


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate abbastanza complete dal 71,7% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e dall'81,6% degli utenti della provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio. 492

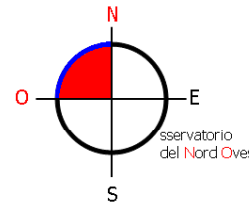
14.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?



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

Il personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto in modo abbastanza soddisfacente per il 57,4% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e per il 62,2% degli utenti della provincia.*

*Questi risultati devono essere interpretati con cautela, data l'esiguità numerica delle persone che hanno utilizzato il servizio. 493



Dicembre 2010

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

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

Domande utilizzate

Le elenchiamo ora alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua. Indichi quanto ritiene importante ognuna di esse con un voto da 1 a 10 (dove 1 = per nulla importante e 10 = molto importante).

D52. Completezza delle informazioni fornite

D53. Efficienza dell'assistenza tecnico-commerciale fornita

D54. Efficienza del servizio telefonico per i rapporti con il pubblico (cioè la possibilità di ottenere informazioni, fare operazioni contrattuali, ecc.)

D55. Efficienza del servizio telefonico per assistenza guasti

D56. Campagne informative per il risparmio dell'acqua potabile

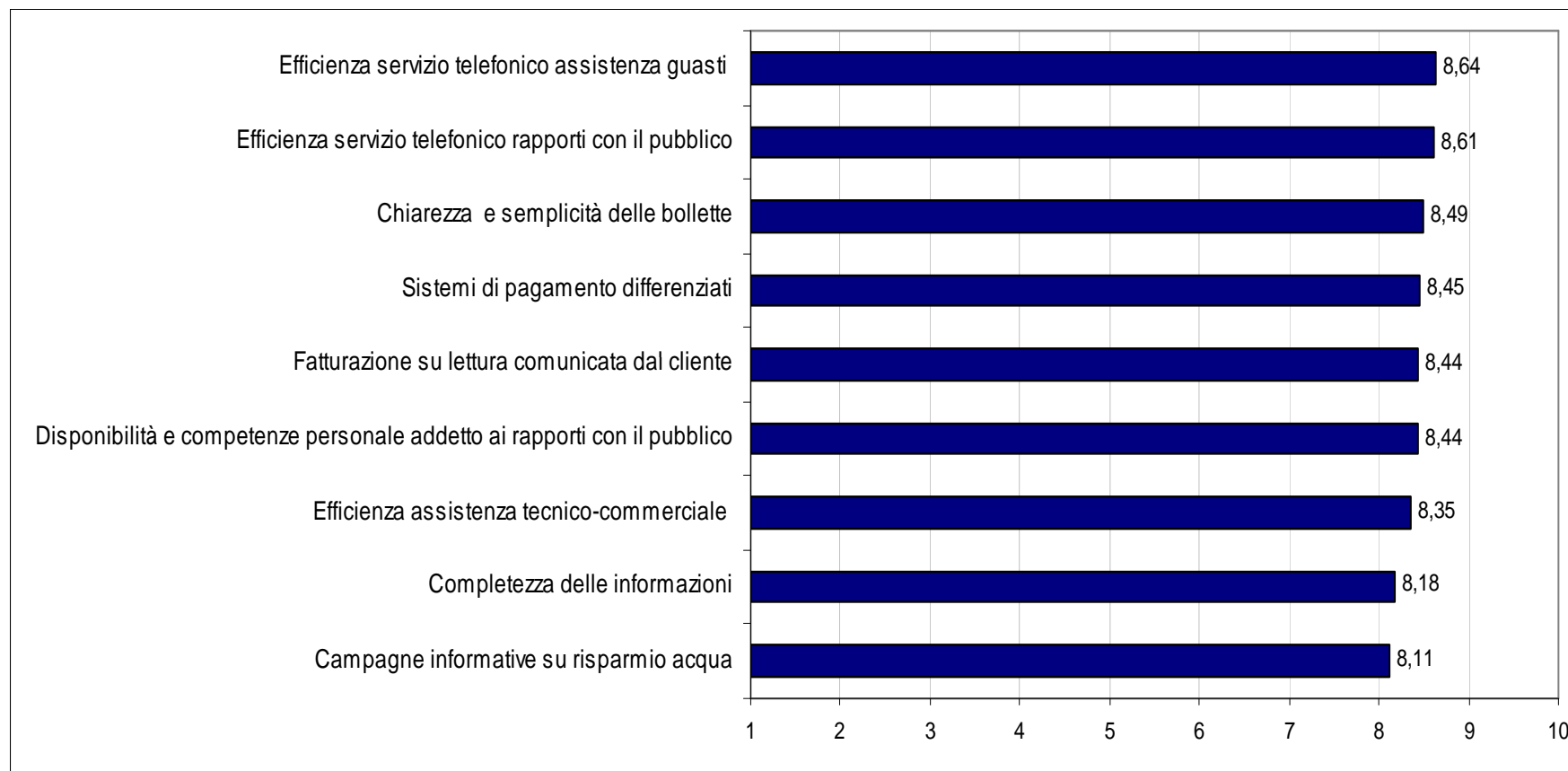
D57. Predisposizione della fatturazione su lettura comunicata dal cliente

D58. Disponibilità e competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico

D59. Chiarezza e semplicità delle bollette

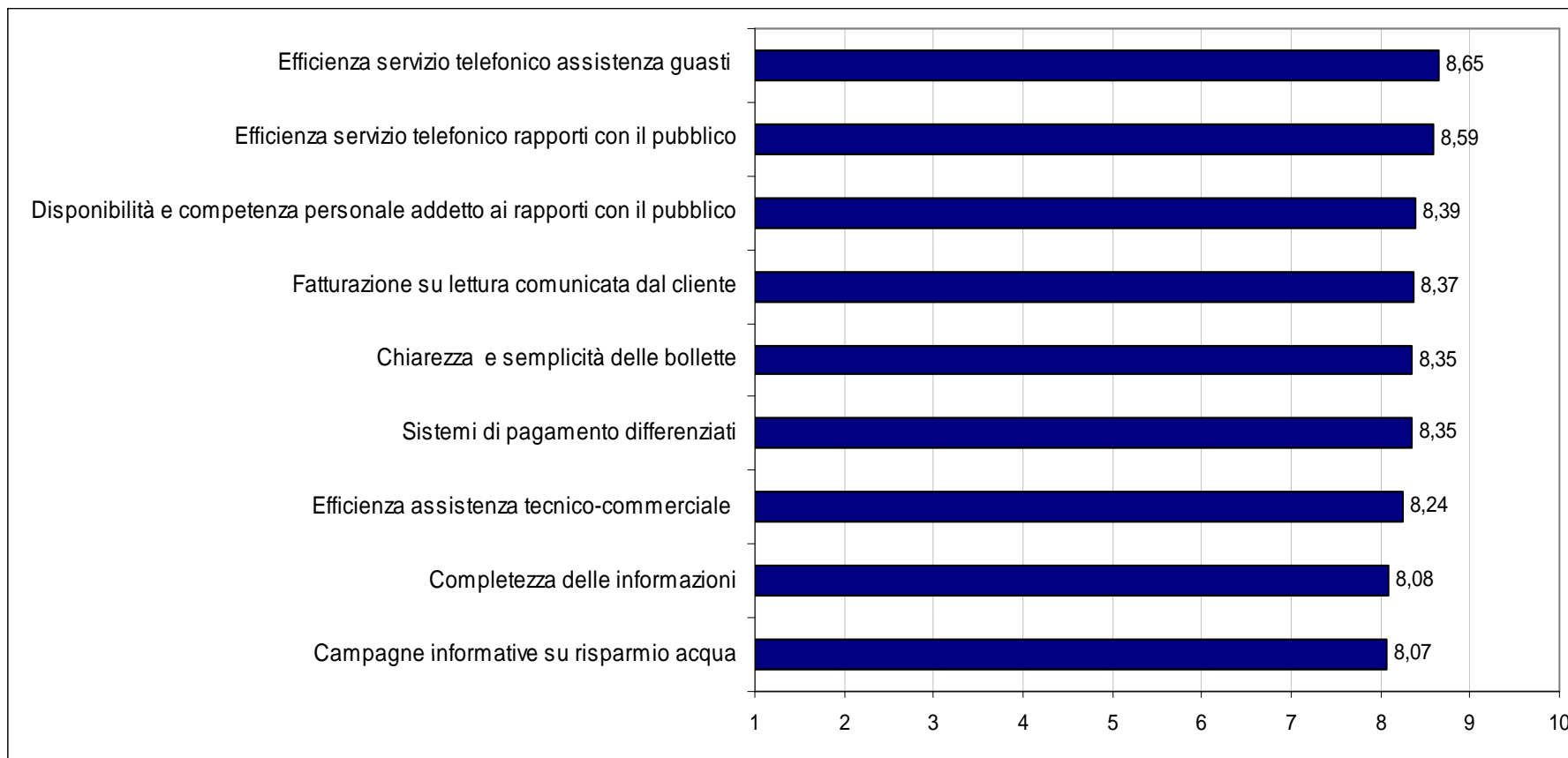
D60. Offerta al pubblico di sistemi di pagamento differenziati

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

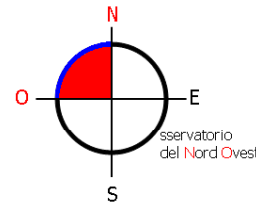


I torinesi attribuiscono grande importanza a tutte le componenti del servizio analizzate: su una scala da 1 a 10, infatti, il voto medio conferito ad esse è pari a 8,4. La caratteristica percepita come relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.

15.2. Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua (provincia di Torino, comuni serviti da SMAT)



I residenti nella provincia considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. Su una scala da 1 a 10, infatti, il giudizio medio di importanza conferito ad esse è pari a 8,3. La caratteristica considerata relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.



Dicembre 2010

In conclusione

16. In conclusione (1)

La soddisfazione per la qualità della vita

- Un'amplissima maggioranza degli intervistati di entrambe le popolazioni (Torino e comuni della provincia serviti da SMAT) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva per lo meno abbastanza bene. La percentuale di coloro che, nel 2010, dichiarano di vivere bene o abbastanza bene a Torino si presenta come il valore più alto della serie storica.
- Senza differenze territoriali, gli intervistati delle due popolazioni considerate si dichiarano piuttosto soddisfatti della vita che attualmente stanno conducendo. Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione viene espresso con un voto di poco superiore al 7.

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

- Oltre il 90% dei torinesi e dei residenti nella provincia si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza.
- Su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione si attesta su di un voto pari a sette e mezzo per entrambe le popolazioni esaminate.

16. In conclusione (2)

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

- Ampiamente diffusa è la soddisfazione per la qualità dell'acqua del rubinetto: i giudizi positivi prevalgono nettamente tanto tra i torinesi (molto o abbastanza soddisfatti pari all'86,4,%) quanto tra i residenti della provincia (86,3%).
- L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per l'86,0% degli intervistati. La rilevazione dell'autunno 2010 non inverte il trend di crescente soddisfazione iniziato due anni prima.
- Per la maggioranza assoluta dei torinesi e dei residenti nella provincia l'acqua del rubinetto è limpida, inodore e priva di residui. La rilevazione del 2010 attesta per la prima volta il superamento della soglia del 50% da parte dei torinesi che esprimono una sostanziale soddisfazione in merito alla scarsa presenza di calcare nell'acqua del rubinetto.

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

- Circa il 95% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprime soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Nei sette anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2010, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata.

16. In conclusione (3)

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura

- I torinesi e gli abitanti della provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto ed alla fognatura sono in larghissima maggioranza soddisfatti per i tempi di esecuzione di tali servizi, al punto che non più del 6% degli intervistati li considera troppo lunghi.

La bolletta dell'acqua

- Tanto a Torino quanto nella provincia, un'amplessima maggioranza degli intervistati giudica chiara la bolletta dell'acqua: infatti, soltanto circa il 17% degli utenti che l'hanno visionata negli ultimi 12 mesi la considera poco o per nulla chiara.
- Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da poco meno del 54% degli intervistati. La percentuale registrata nella rilevazione dell'autunno 2010 non è significativamente differente da quella riferita all'anno precedente, confermando così una soddisfazione per il costo del servizio di erogazione dell'acqua che negli anni ha caratterizzato circa la metà della popolazione torinese.

16. In conclusione (4)

Acqua del rubinetto versus acqua minerale

- Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono circa un terzo a Torino e nella provincia. Intorno al 26% si attestano coloro che al contrario si rifiutano di bere acqua del rubinetto.
- Fra la primavera 2001 e l'autunno 2010 è diminuita di 25 punti la percentuale di torinesi che dichiara di consumare solo o prevalentemente acqua minerale, mentre sono sensibilmente cresciuti coloro che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (incremento di 17 punti percentuali).
- In entrambe le popolazioni studiate, poco meno del 50% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuisce tale abitudine alla maggiore sicurezza che l'acqua minerale darebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 40% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più buona, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

16. In conclusione (5)

Gli Sportelli di Assistenza Utenti, il Garante del Cliente, i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti

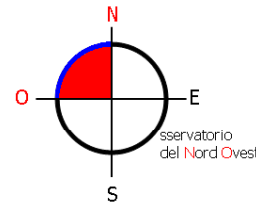
- In entrambe le aree considerate, è decisamente raro il ricorso agli Sportelli di Assistenza Utenti ed al Garante del Cliente. Altrettanto ridotta è la percentuale di intervistati che hanno contattato i Numeri Verdi Assistenza Utenti, Segnalazione Guasti e Segnalazione Inquinamenti. Nel complesso, il giudizio formulato nei confronti di tali servizi da coloro che ne hanno usufruito è positivo. Ricordiamo però che si tratta di giudizi da interpretare con grande cautela, considerato il numero estremamente ridotto di persone che si sono rivolte a tali servizi.

Il sito internet SMAT

- Sono pochi coloro che hanno utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Gli intervistati che hanno fatto ricorso a tali servizi si dicono nel complesso molto o abbastanza soddisfatti. Ancora una volta si raccomanda estrema cautela nell'interpretazione di questi giudizi, considerata l'esiguità numerica degli utenti dei servizi esaminati.

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

- Gli intervistati di entrambe le popolazioni considerano importanti tutte le componenti del servizio analizzate. La caratteristica considerata relativamente più importante è l'efficienza dei servizi telefonici dedicati all'assistenza in caso di guasti ed ai rapporti con il pubblico.



Erogazione dell'acqua

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2010

a cura di Mirko Dancelli
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino