

Erogazione dell'acqua

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2009

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

Caratteristiche dell'indagine

- 1.1. Caratteristiche dell'indagine
- 1.2. Confronto fra il campione e l'universo

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
- 2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?
- 2.2. 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?

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto

- 3.0. La qualità percepita dell'acqua del rubinetto.
Domande utilizzate
- 3.1. 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..
- 3.3. In che misura ritiene che vi sia del calcare?
- 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.)?

4.2. 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...?

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

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?

Acqua del rubinetto vs. acqua minerale

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

7.1. Lei beve...?

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?

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...?

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

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



1.1. Caratteristiche dell'indagine

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** novembre 2009
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI), 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:** 1000 piemontesi, suddivisi in due sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N=600) e dalla popolazione residente nei 123 comuni della provincia di Torino serviti da SMAT, compresa la città di Torino (N=1000). Il campione di Torino città è rappresentativo della popolazione da cui è estratto per genere, età e circoscrizione; 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 2009)



1.1. Caratteristiche dell'indagine

■ 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 2009 è stato utilizzato il medesimo questionario adottato nell'indagine condotta nel 2008. 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 2009.

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

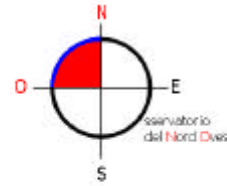


1.2. Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Uomini	367.319	283	47,1%	47,2%	5,9
Donne	412.483	317	52,9%	52,8%	5,6
18-29 anni	105.071	91	13,5%	15,2%	7,5
30-59 anni	400.930	292	51,4%	48,6%	5,8
60 anni e oltre	273.801	217	35,1%	36,2%	6,5
BASI	779.802	600	100%	100%	4,1

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

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Uomini	633.403	476	47,6%	47,6%	4,6
Donne	696.843	524	52,4%	52,4%	4,4
18-29 anni	181.727	154	13,7%	15,4%	5,8
30-59 anni	694.426	499	52,2%	49,9%	4,5
60 anni e oltre	454.093	347	34,1%	34,7%	5,1
BASI	1.330.426	1000	100%	100%	3,2



Novembre 2009

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

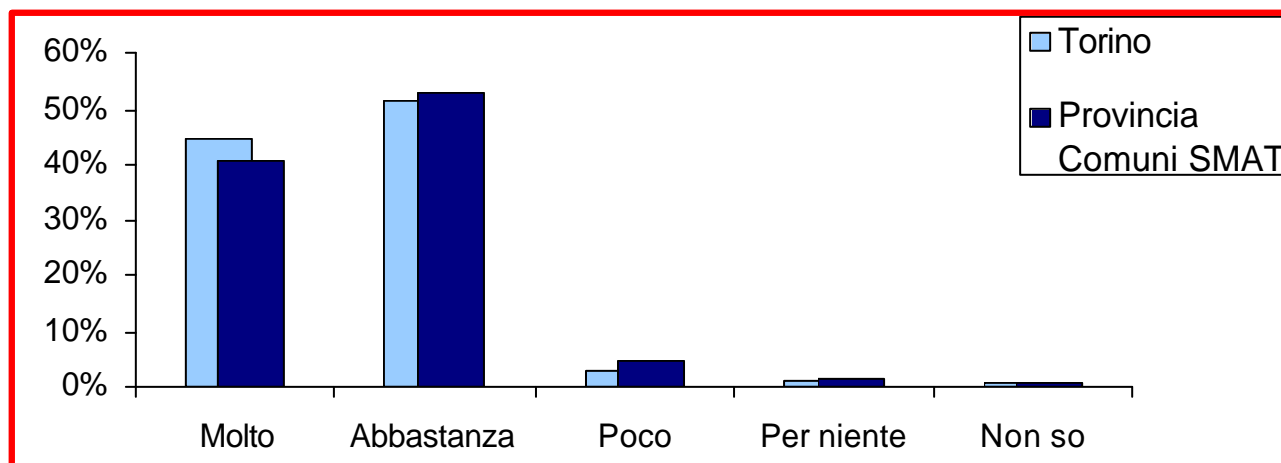


2.0 La soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti 2003- 2009
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



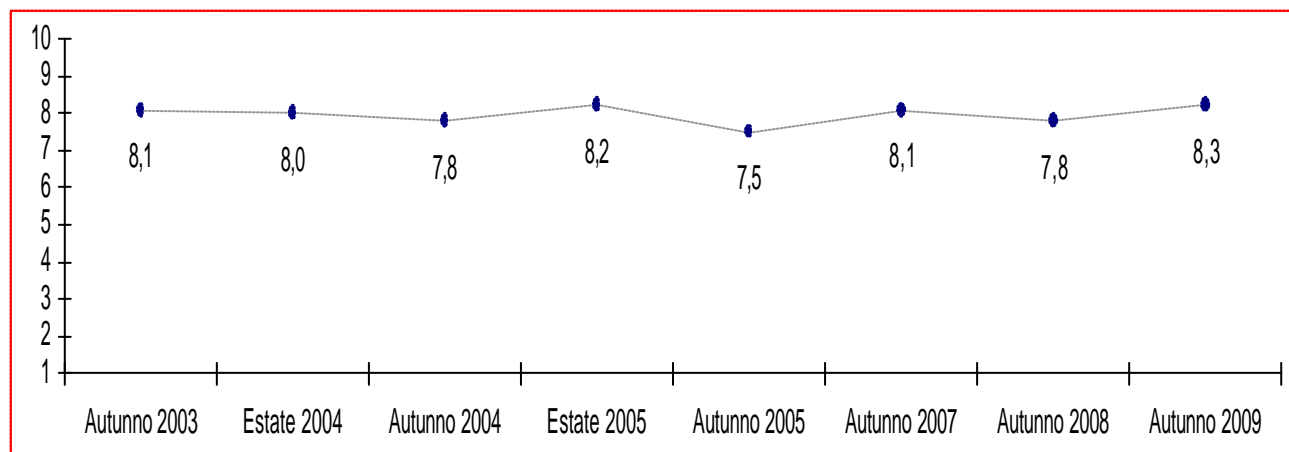
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede?



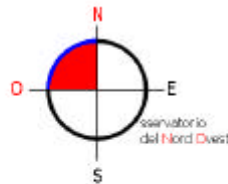
La quasi totalità dei torinesi (95,5%) e dei residenti nella provincia (93,3%) si esprime molto o abbastanza favorevolmente a proposito del servizio di erogazione dell'acqua potabile nel comune di residenza. Chiedendo un voto su di una scala compresa tra 1 e 10, il livello medio di soddisfazione si attesta sull' 8 per entrambe le popolazioni esaminate.



2.2. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel comune in cui risiede? Voto compreso tra 1 e 10. *Andamento autunno 2003 – autunno 2009 (Torino)*



Durante i sei anni trascorsi dalla prima rilevazione campionaria, il livello medio di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua potabile si è mantenuto molto elevato, con scostamenti veramente minimi.



Novembre 2009

La qualità percepita dell'acqua del rubinetto



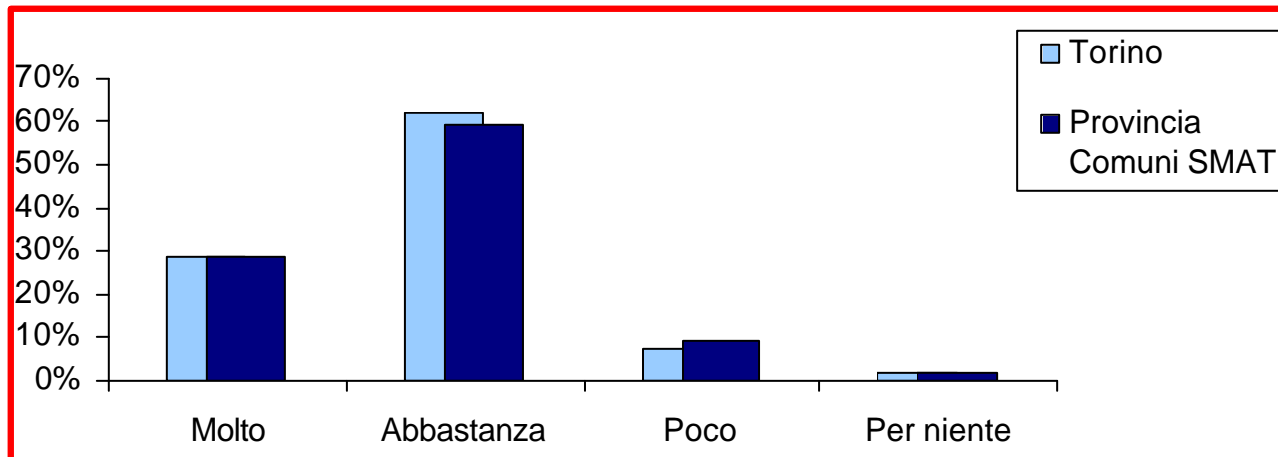
3.0. La qualità percepita dell'acqua del rubinetto.

Domande utilizzate

Domande utilizzate	Confronti 2003 - 2009
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
D11. In che misura ritiene che vi sia del calcare?	Ammessi per Torino
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?	



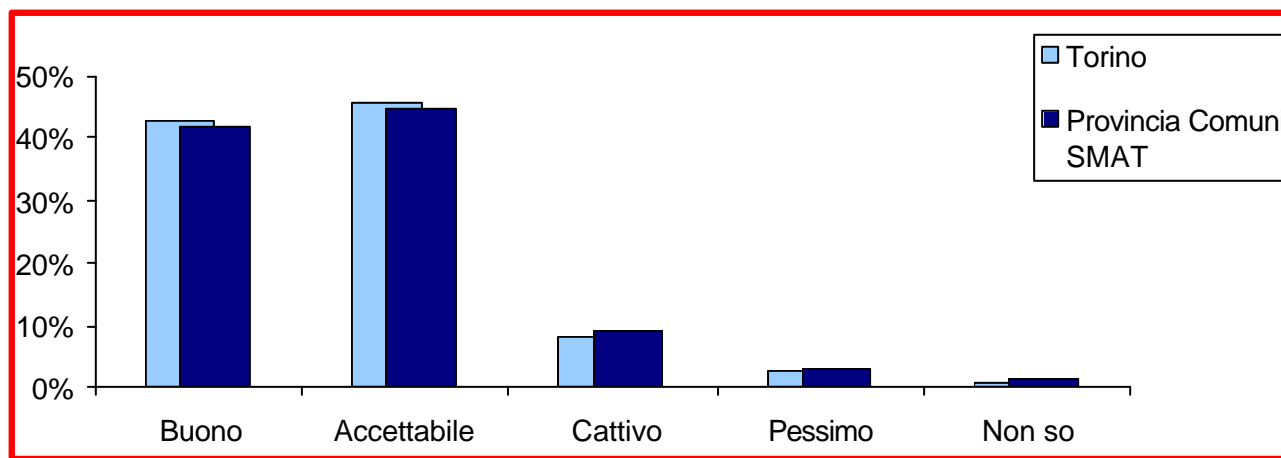
3.1. Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua dei rubinetti della Sua abitazione?



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 91,0%) quanto tra i residenti della provincia (88,3%). Soltanto due persone su dieci si dicono completamente insoddisfatti, e questo in entrambe le popolazioni considerate.



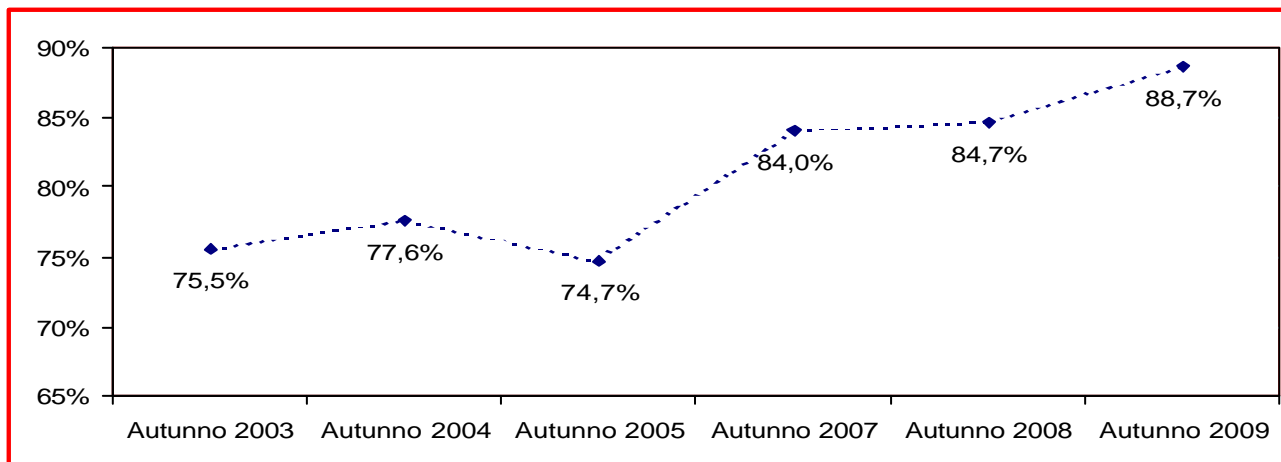
3.2. Pensando all'acqua dei rubinetti della Sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è...?



L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per un'ampissima maggioranza sia dei torinesi (88,7%) sia dei residenti nella provincia (87,0%). Solo poco più di un decimo degli intervistati lo valuta negativamente (10,6% in Torino e 11,9% nella provincia).

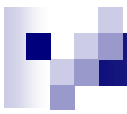


3.2. La valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto. *Andamento autunno 2003 – autunno 2009 (Torino)*

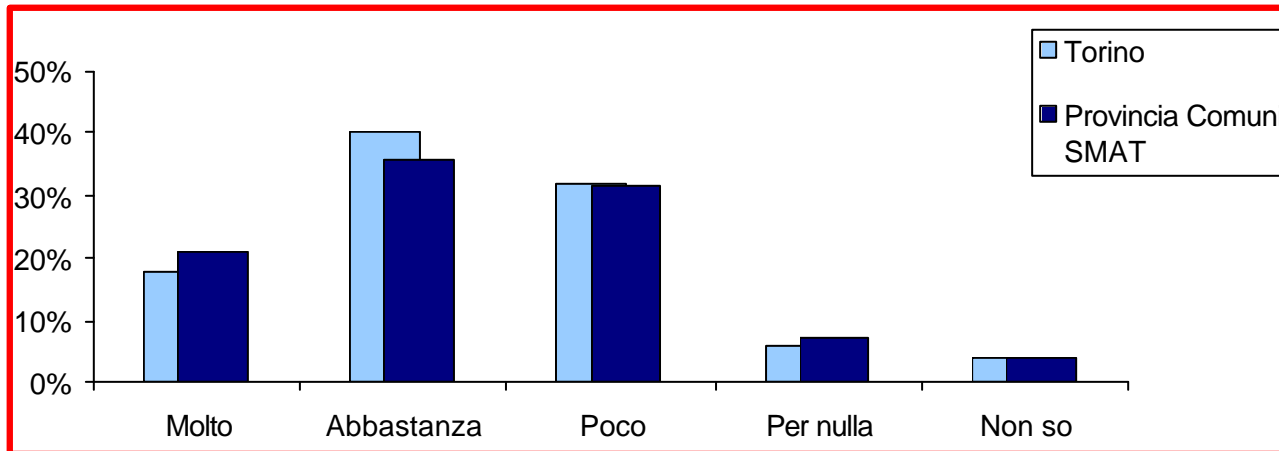


(Linea: soddisfazione dei torinesi per il sapore dell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno definito tale sapore "buono" o "accettabile")

Nell'autunno 2009 si rafforza il trend di crescente soddisfazione rilevato inizialmente due anni prima. La percentuale di torinesi che valuta perlomeno accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto si incrementa di 4 punti percentuali rispetto all'autunno 2008, mentre l'incremento è pari a ben 13,2 punti percentuali se ci riferiamo alla prima rilevazione campionaria.



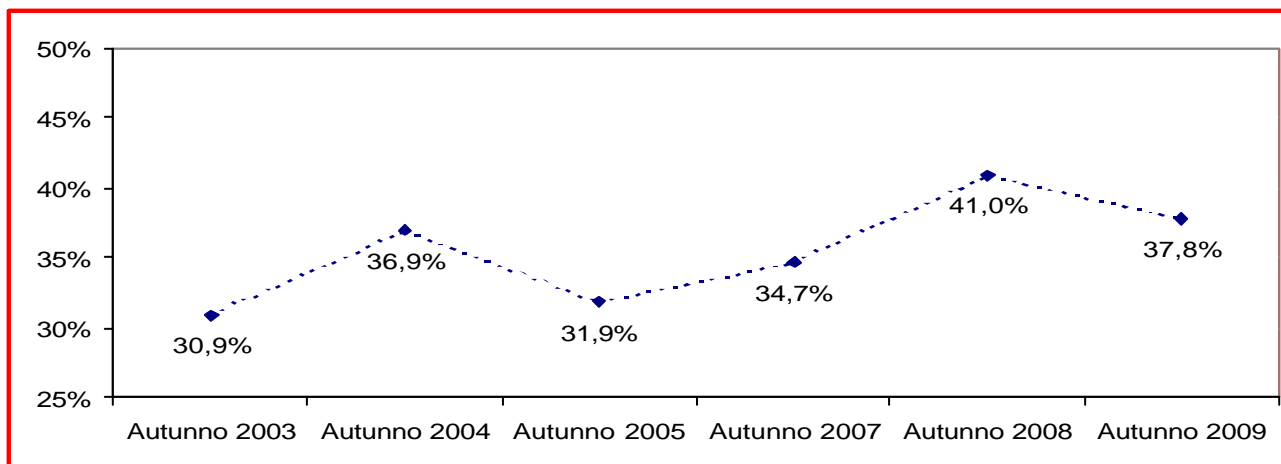
3.3. In che misura ritiene che vi sia del calcare nell'acqua del rubinetto?



La maggioranza assoluta dei torinesi (58,3%) lamenta una discreta o eccessiva presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, mentre la percentuale degli scontenti nella provincia si ferma al 57,1. L'acqua del rubinetto è ritenuta priva o povera di calcare dal 39,0% degli abitanti della provincia e dal 37,8% dei torinesi.

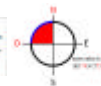


3.3. La valutazione della presenza di calcare nell'acqua del rubinetto. *Andamento autunno 2003 – autunno 2009 (Torino)*

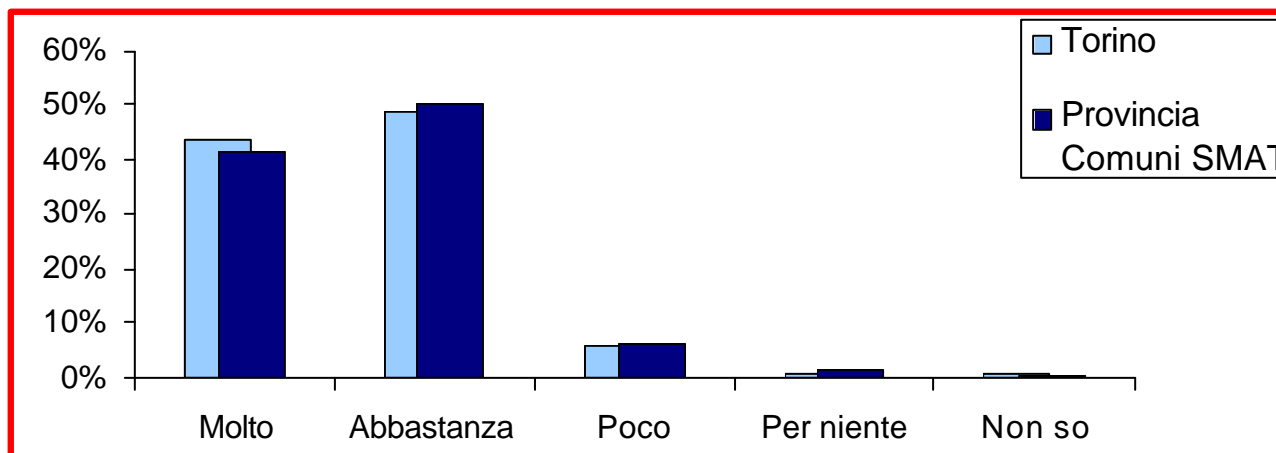


(Linea: valutazione dei torinesi sulla presenza di calcare nell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno valutato tale presenza "poca" o "nulla")

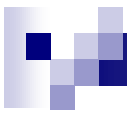
Nonostante permanga una generale insoddisfazione per la presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, nei sei anni compresi fra l'autunno 2003 e l'autunno 2009 i giudizi espressi dai torinesi rispetto a questo parametro si sono fatti complessivamente meno severi. Va però notato che la rilevazione dell'autunno 2009 interrompe il trend di crescita della soddisfazione registrato inizialmente due anni prima.



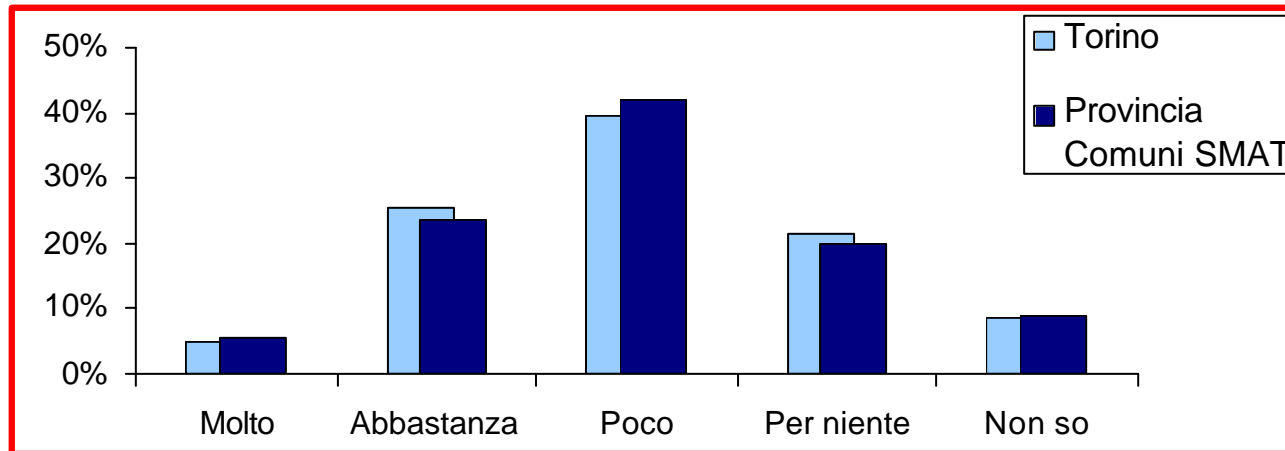
3.4. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?



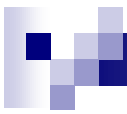
L'acqua del rubinetto è quanto meno abbastanza limpida per circa il 92% degli intervistati torinesi e della provincia. Le persone molto soddisfatte per questo aspetto dell'acqua sono oltre il 40%, con una percentuale leggermente inferiore in provincia. Soltanto una persona su cento esprime una valutazione pesantemente negativa.



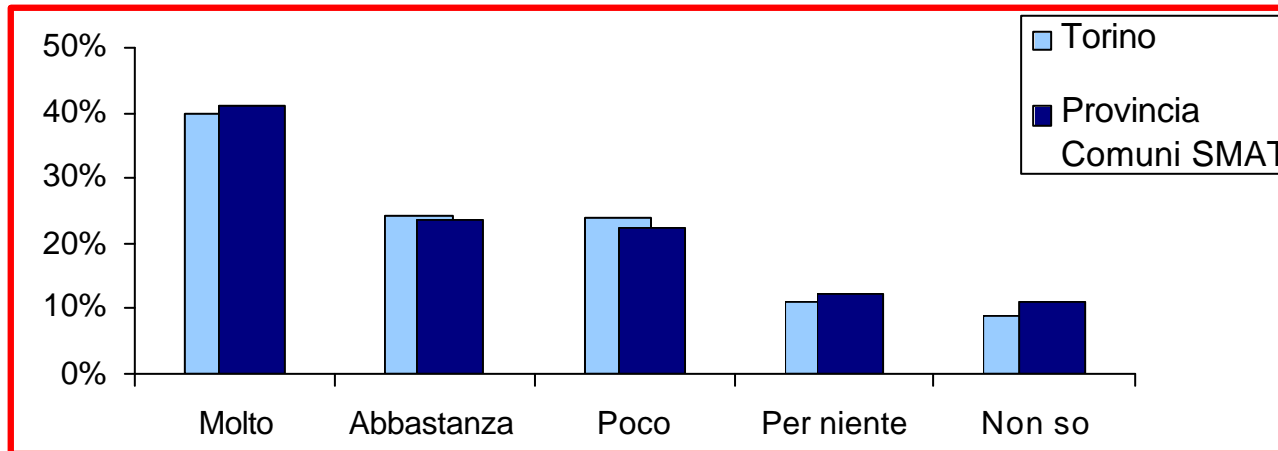
3.5. In che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?



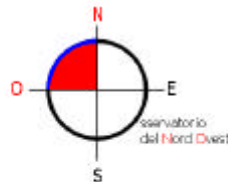
In entrambe le popolazioni studiate, le persone che ritengono che l'acqua del rubinetto contenga pochi residui o non ne contenga affatto costituiscono la maggioranza assoluta (60,9% a Torino; 61,8% in provincia). A queste si contrappone circa il 30% dei torinesi e dei residenti della provincia che esprime invece una valutazione negativa su questo parametro.



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



Più dei due terzi degli intervistati nelle due popolazioni analizzate non ravvisa un problema di odore nell'acqua del rubinetto, con circa un 40% di persone molto soddisfatte di questo aspetto dell'acqua potabile. Un giudizio nettamente sfavorevole è espresso soltanto dal 10,9% dei torinesi e dal 12,1% degli abitanti della provincia.



Novembre 2009

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

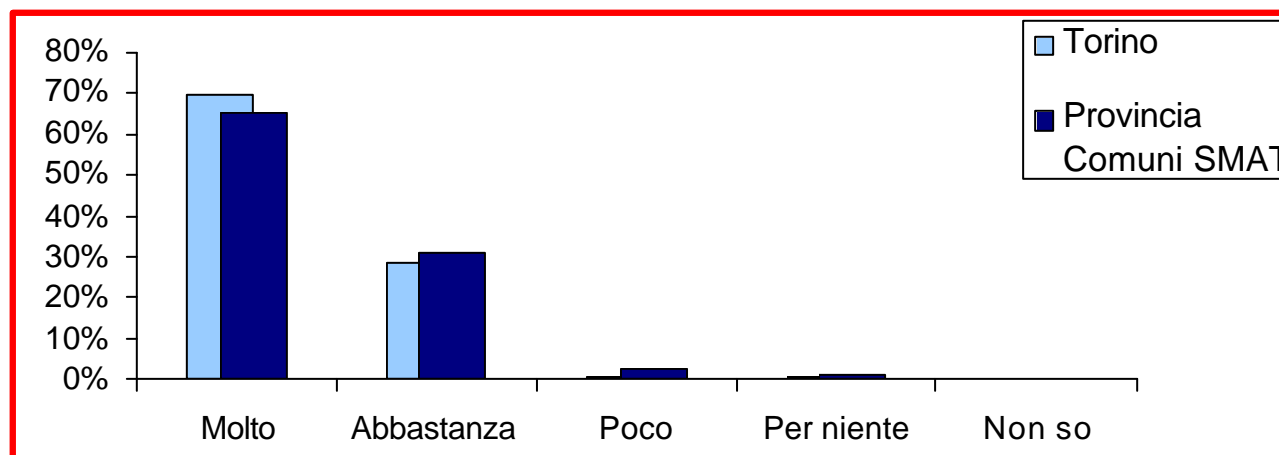


4.0. La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti 2003 - 2009
D15. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Ammessi per Torino
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...?	



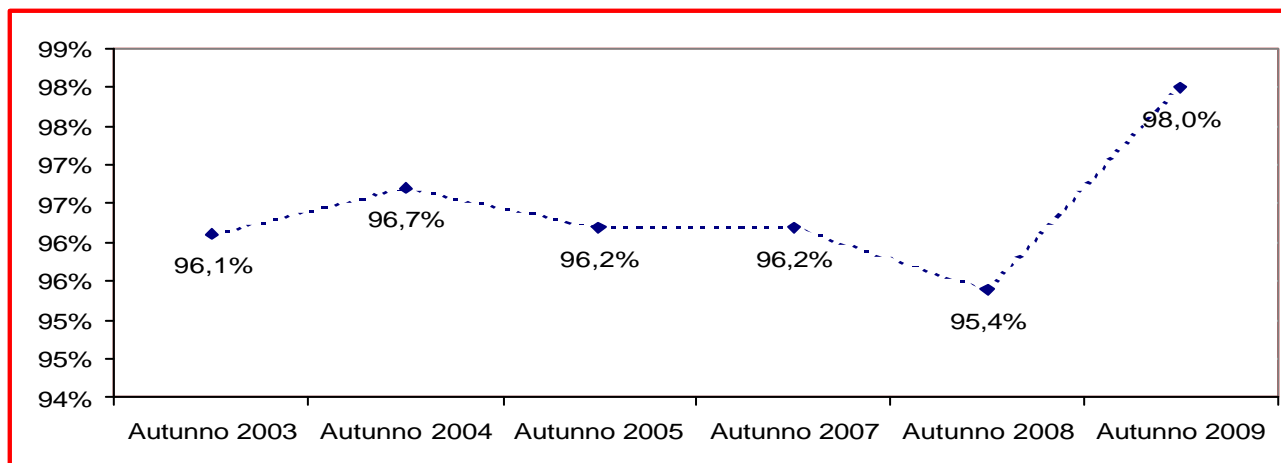
4.1. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?



Oltre 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 1,8% dei torinesi ed il 3,5% dei residenti in provincia).



4.1. La soddisfazione sulla continuità della fornitura di acqua. *Andamento autunno 2003 – autunno 2009 (Torino)*

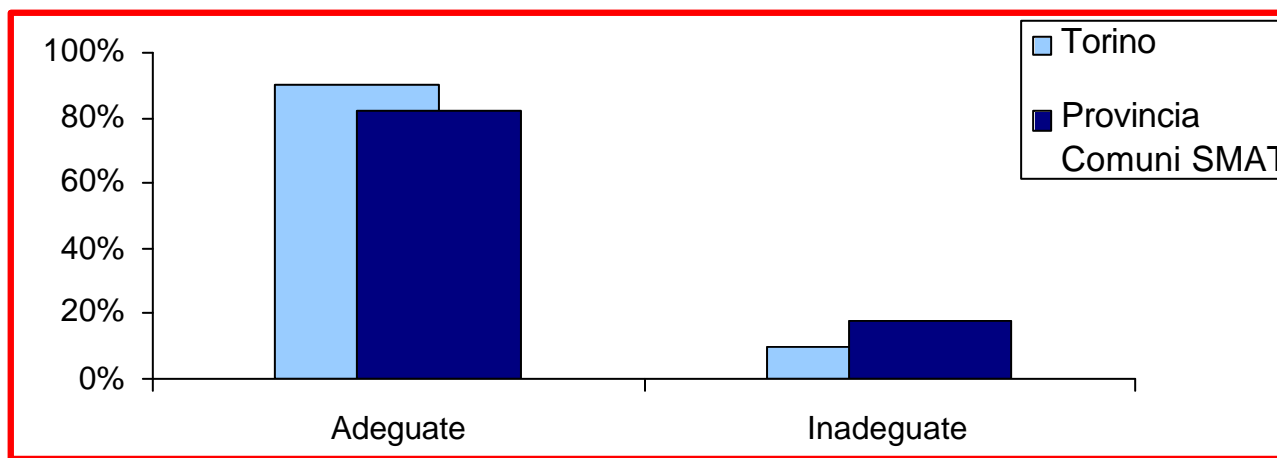


(Linea: soddisfazione dei torinesi sulla continuità della fornitura di acqua espressa come somma delle percentuali dei “molto” e degli “abbastanza” soddisfatti)

Nei sei anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2009, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata: degno di nota però il picco raggiunto proprio in occasione della rilevazione 2009.

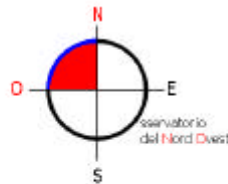


4.2. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornite dall'azienda che gestisce il servizio sono state...?



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

Circa 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: 90,0%; provincia: 81,8%).



Novembre 2009

L'allacciamento all'acquedotto ed alla pubblica fognatura



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

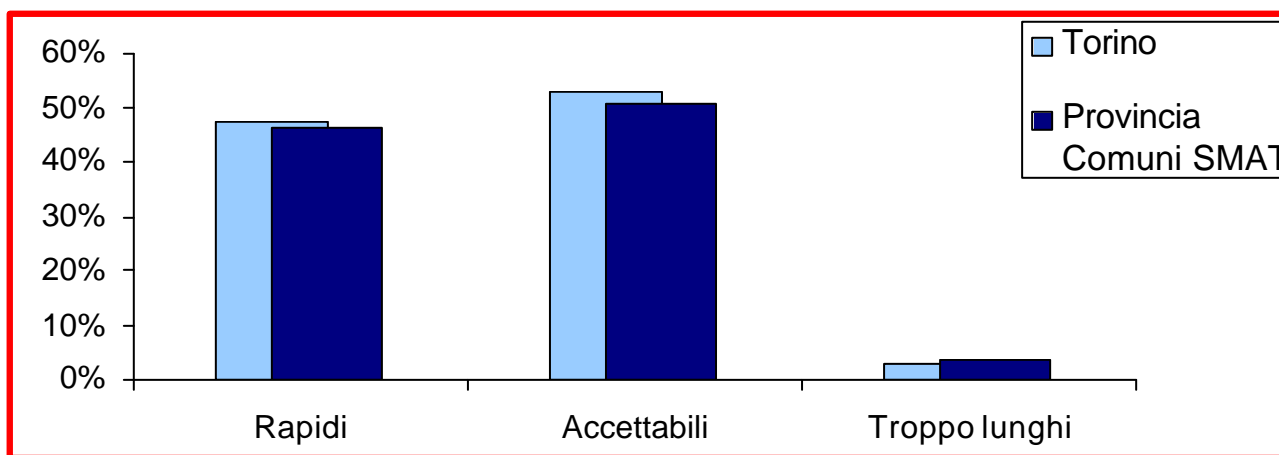
Domande utilizzate

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...?

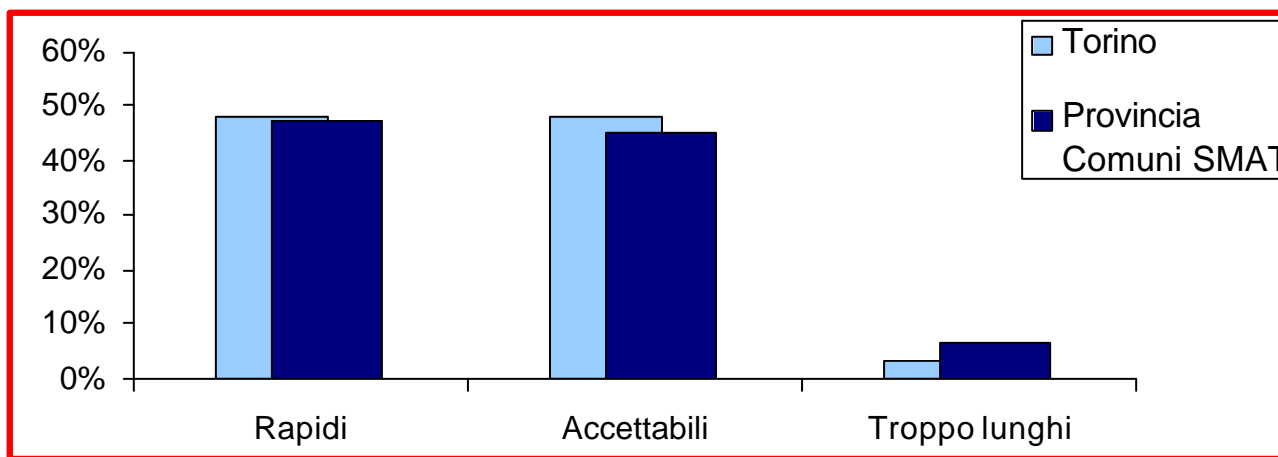


(Base: chi ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto. Dati al netto dei "Non so" e dei "Non ricordo")

I torinesi e gli abitanti della provincia che hanno richiesto l'allacciamento all'acquedotto (6,1% dei torinesi e 11,6% dei residenti in provincia) sono in larghissima maggioranza soddisfatti per i 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 il 5,3% dei torinesi e l'11,6% dei residenti nella provincia hanno richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura. Fra coloro che ne hanno fatto richiesta, quasi la metà afferma che il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi rapidi, mentre i tempi sono stati troppo lunghi per circa il 3% dei torinesi ed il 7% degli intervistati della provincia.



Novembre 2009

La bolletta dell'acqua

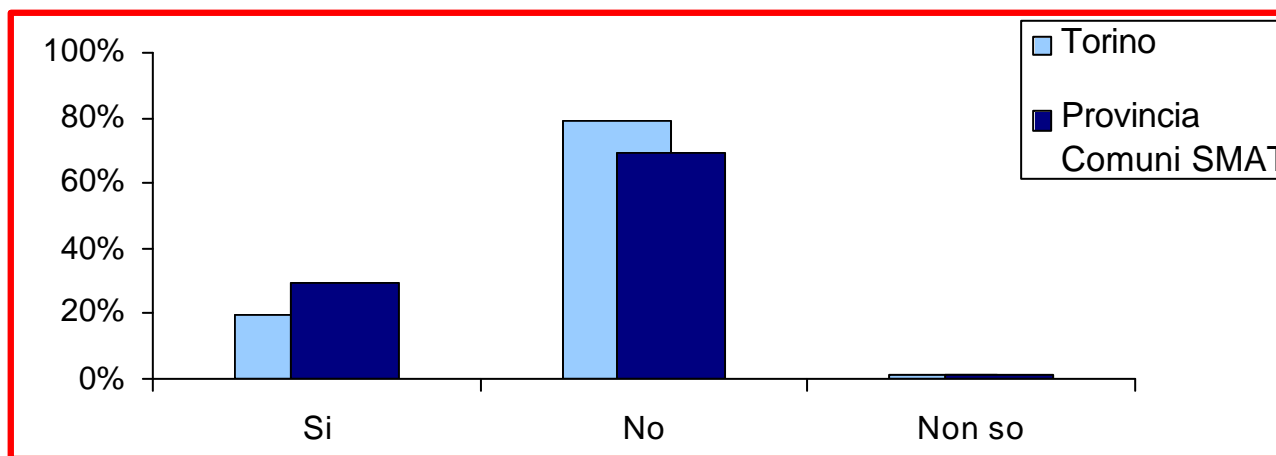


6.0 La bolletta dell'acqua. *Domande utilizzate*

Domande utilizzate	Confronti 2003 - 2009
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



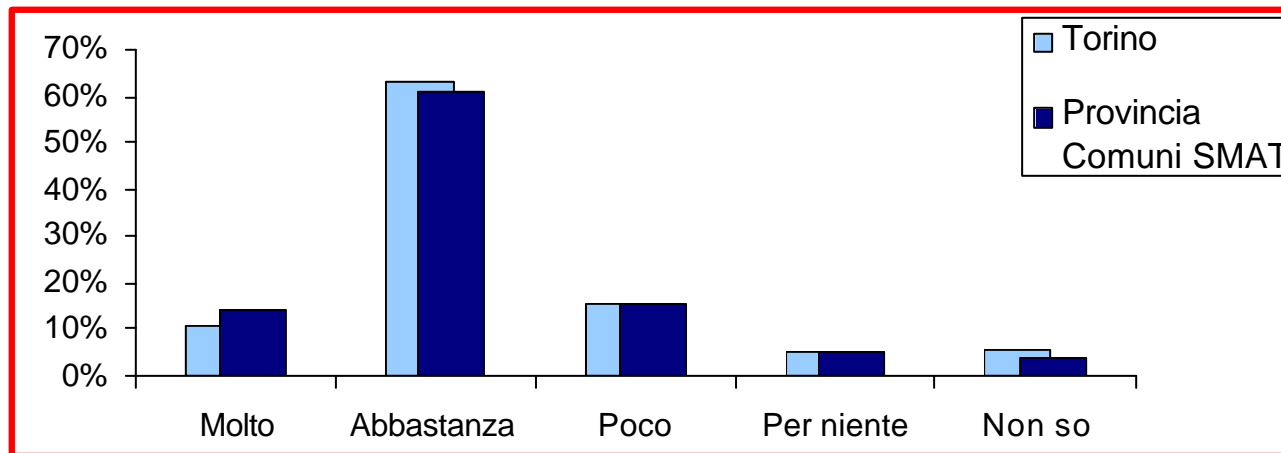
6.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



È decisamente minoritaria la percentuale degli intervistati che dichiara di aver visionato la bolletta dell'acqua negli ultimi 12 mesi: 19,6% fra i torinesi e 29,6% 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?

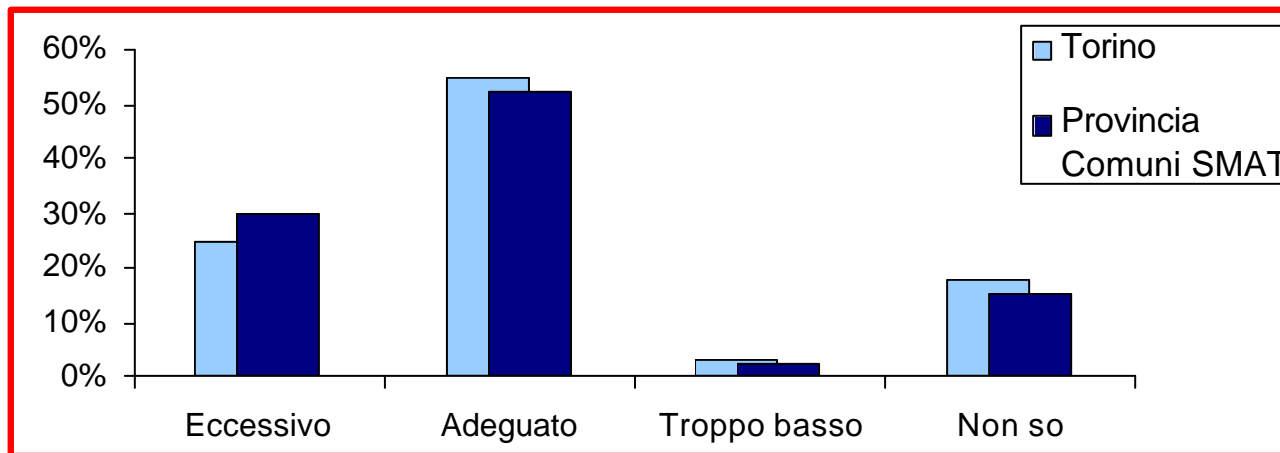


(Base: chi ha visionato la bolletta dell'acqua potabile negli ultimi 12 mesi)

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



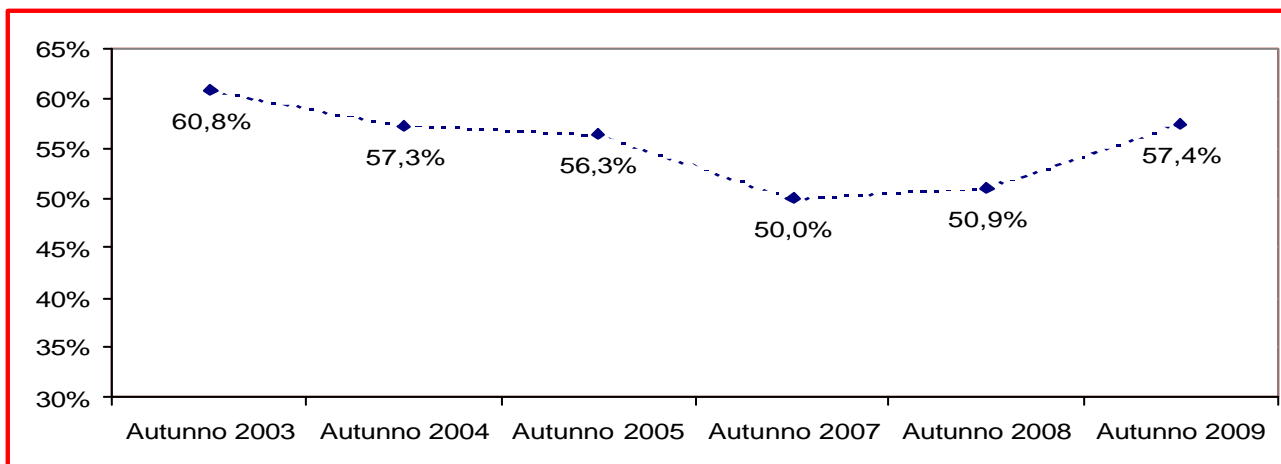
6.3. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso?



Rispetto alla qualità offerta, il costo del servizio di erogazione dell'acqua viene considerato adeguato da più del 50% degli intervistati. La percezione di un costo eccessivo è invece condivisa dal 25,0% dei torinesi e da circa il 30% degli abitanti della provincia.

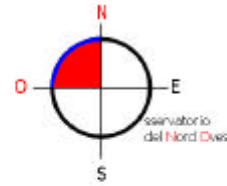


6.3. La valutazione di adeguatezza del costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla sua qualità. *Andamento autunno 2003 – autunno 2009 (Torino)*



(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”)

Nel corso dei quattro anni compresi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2007, si è registrata una progressiva riduzione nella percentuale di torinesi che valutano adeguato o addirittura eccessivamente basso il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso. Nell'autunno 2009, però, tale percentuale cresce sensibilmente, tornando ad attestarsi su valori molto vicini a quelli registrati nei primi anni di rilevazione campionaria.



Novembre 2009

Acqua del rubinetto vs. acqua minerale



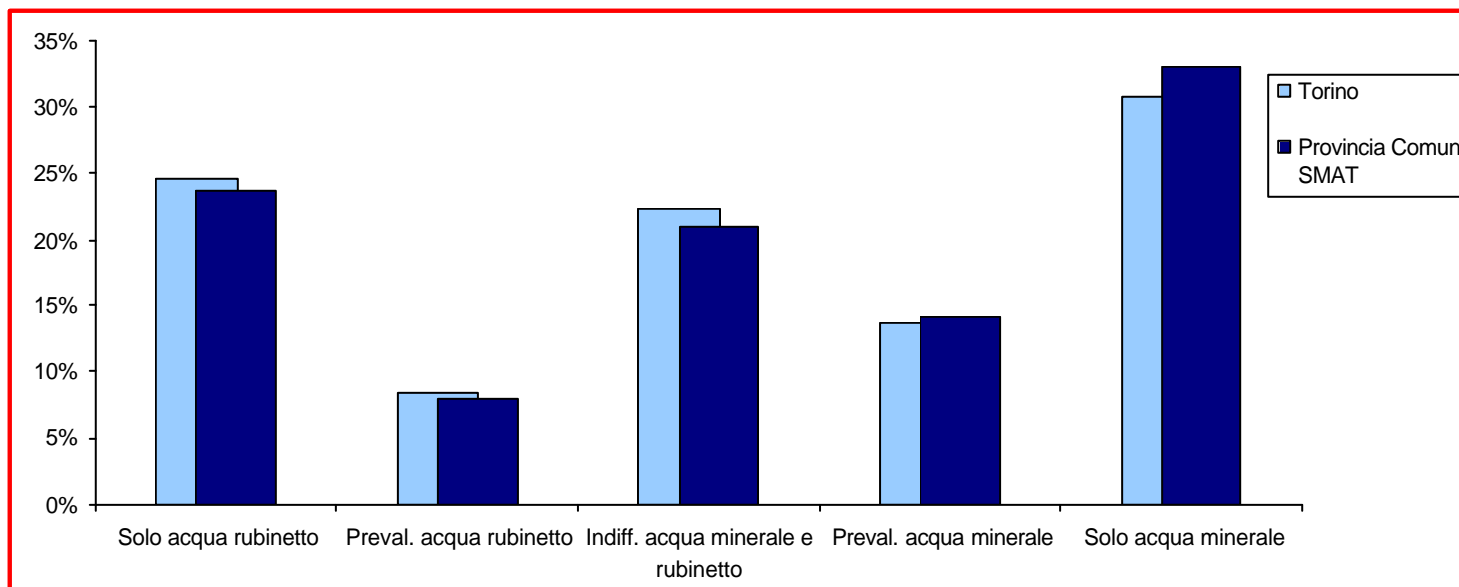
7.0 Acqua del rubinetto vs. acqua minerale.

Domande utilizzate

Domande utilizzate	Confronti nel tempo
D6. Lei beve...?	Ammessi per Torino (2001-2009)
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 (2005-2009)



7.1. Lei beve...?

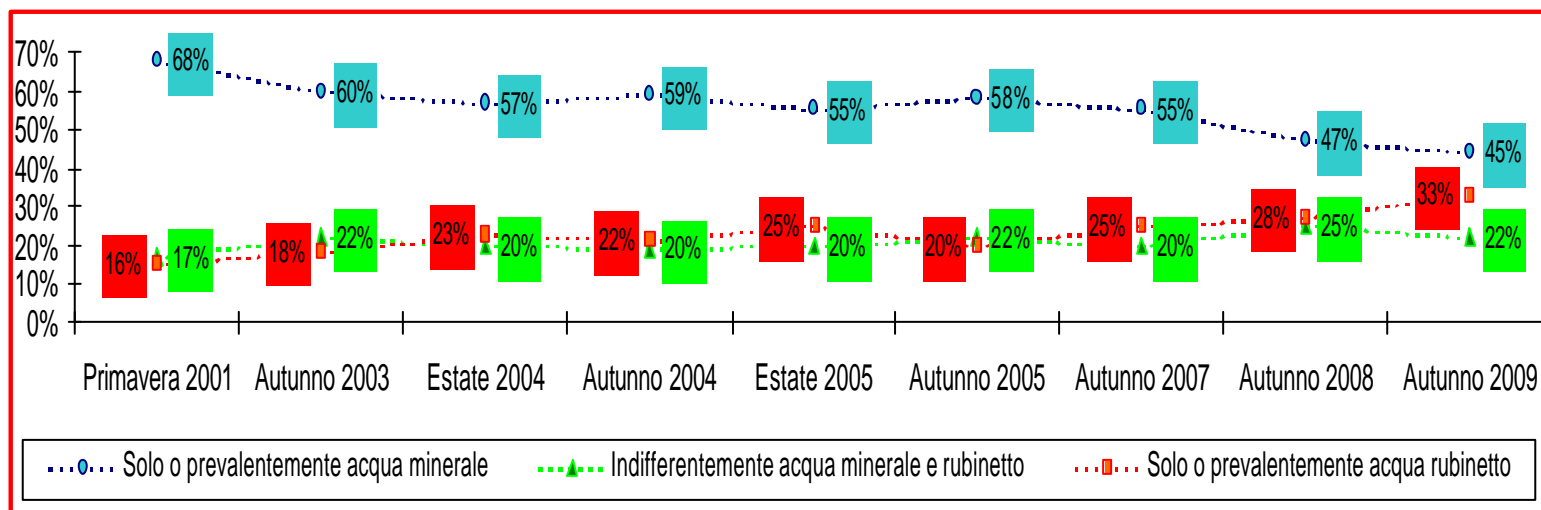


Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono il 33,2% in Torino ed il 31,7% nella provincia. Se aggiungiamo coloro che consumano indifferentemente acqua minerale e del rubinetto, si arriva alla maggioranza assoluta delle due popolazioni sondate (rispettivamente 55,5% e 52,8%). Coloro che si rifiutano di bere acqua del rubinetto ammontano al 30,8% degli intervistati torinesi e al 33,0% di quelli residenti nella provincia.



7.1. Lei beve...?

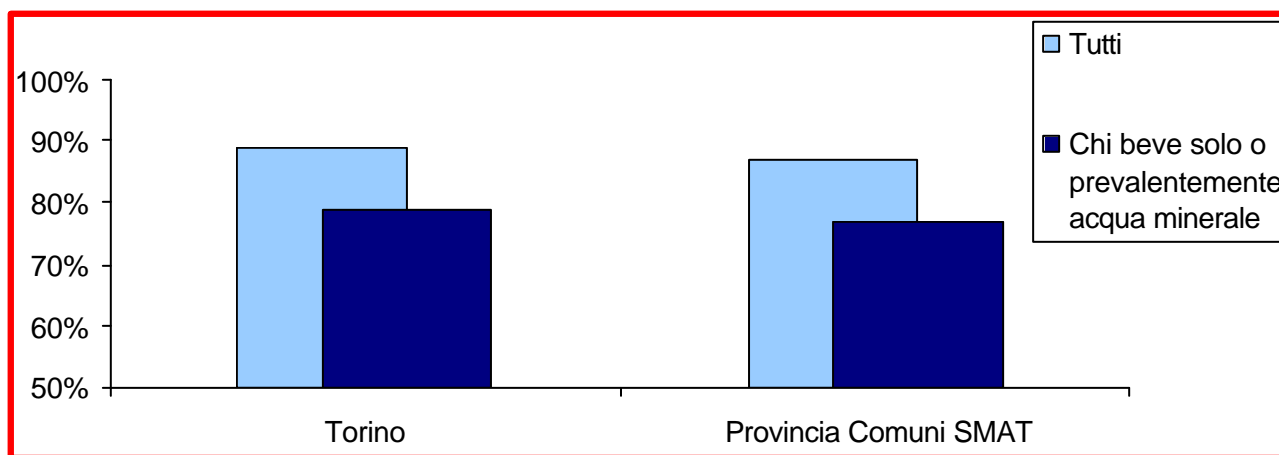
Andamento primavera 2001 – autunno 2009 (Torino)



Fra la primavera 2001 e l'autunno 2009 è diminuita di 23 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). Tra le due rilevazioni più recenti, degna di nota è la crescita di 5 punti percentuali di questi intervistati torinesi, i quali riducono così a soli 12 punti percentuali il divario nei confronti dei 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

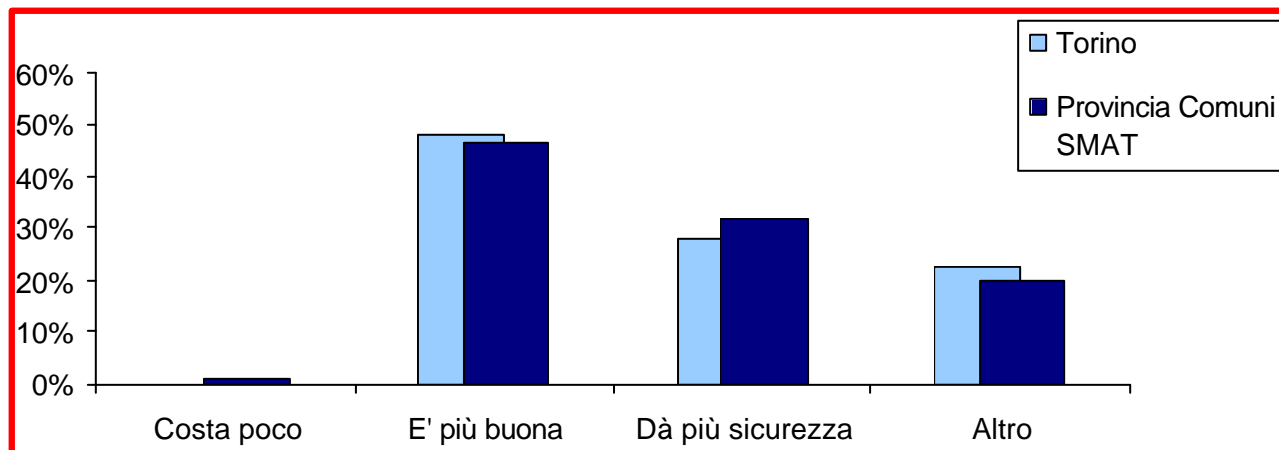


(Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto espressa come somma delle percentuali di coloro che hanno descritto tale sapore come "buono" o "accettabile")

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?

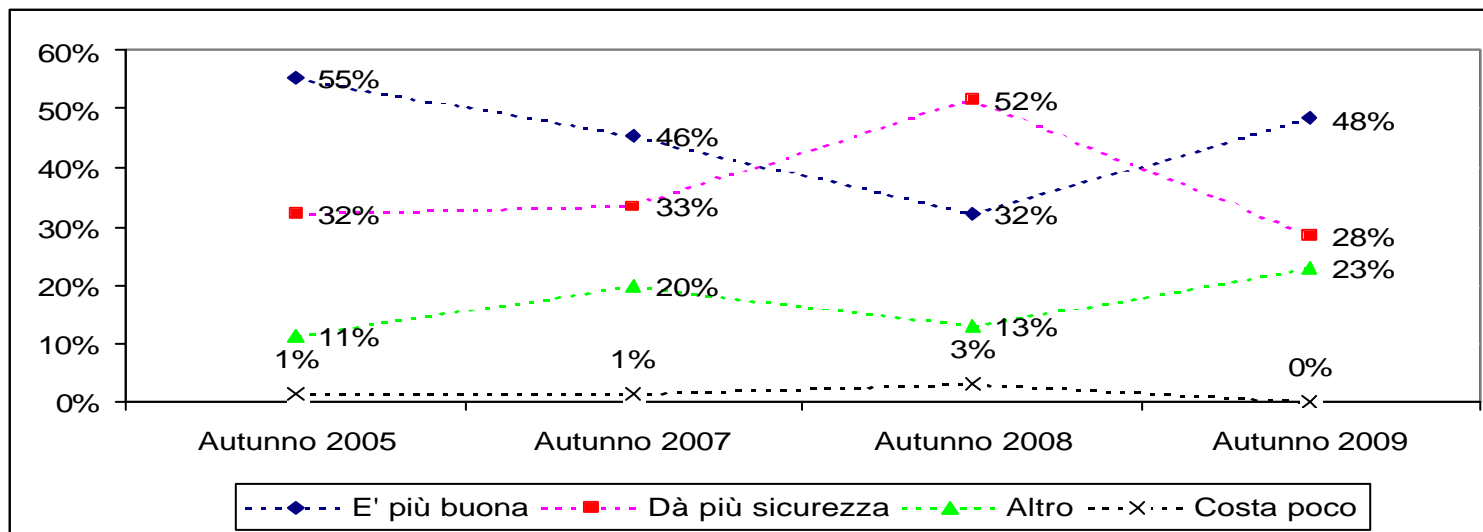


(Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale)

In entrambe le popolazioni studiate, poco meno del 50% di coloro che consumano solo o prevalentemente acqua minerale attribuisce tale abitudine alla maggiore bontà che l'acqua minerale presenterebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 30% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più sicura, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.

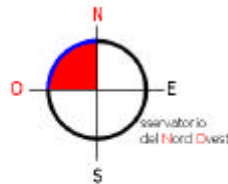


7.3. Perché Lei beve solo o prevalentemente acqua minerale? *Andamento autunno 2005 – autunno 2009 (Torino)*



(Base: chi beve solo o prevalentemente acqua minerale)

Considerando gli utenti torinesi che consumano solo o prevalentemente acqua minerale, nell'autunno 2009 la motivazione più diffusa per tale scelta torna ad essere la miglior bontà percepita rispetto a quella dell'acqua del rubinetto. L'idea che l'acqua minerale garantisca più sicurezza raggiunge peraltro la propria minima diffusione nella rilevazione più recente.



Novembre 2009

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...?

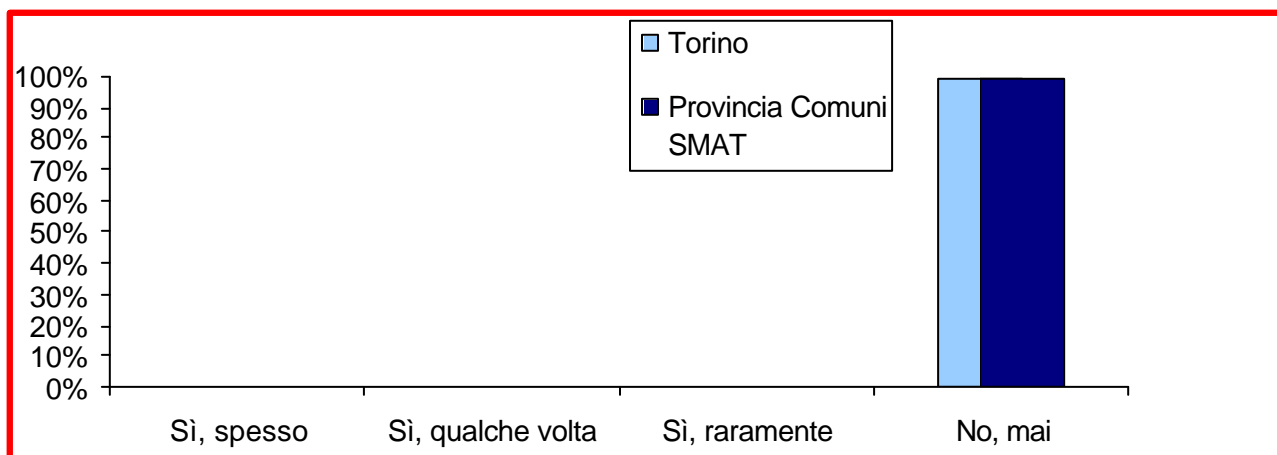
D24. Il personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti è stato...?

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

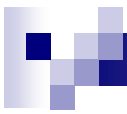
D26. A Suo avviso, l'attuale orario degli Sportelli è...?



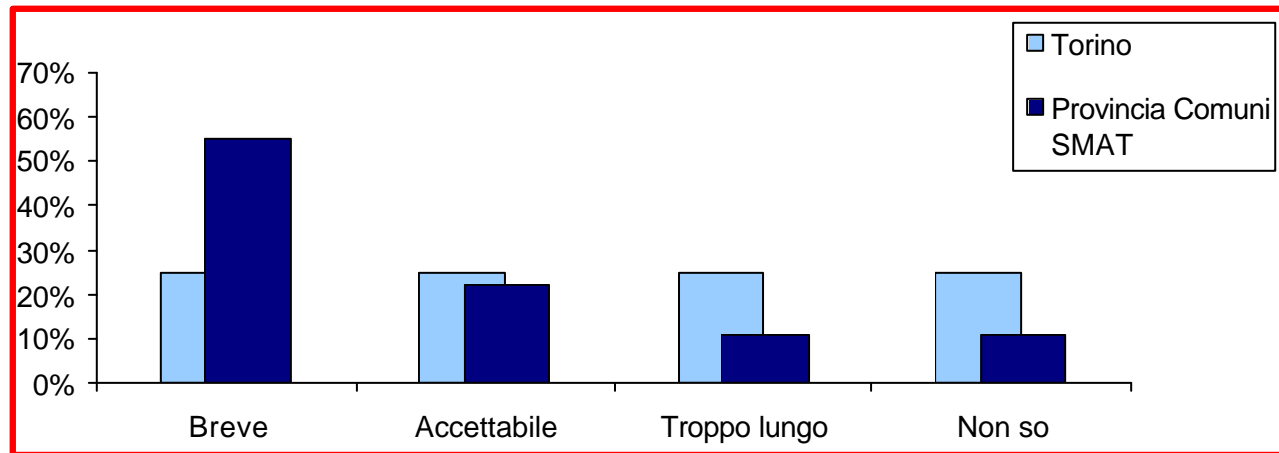
8.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



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: 0,7% dei torinesi (4 persone) e 0,9% dei residenti in provincia (9 persone).



8.2. Il tempo di attesa è stato...?



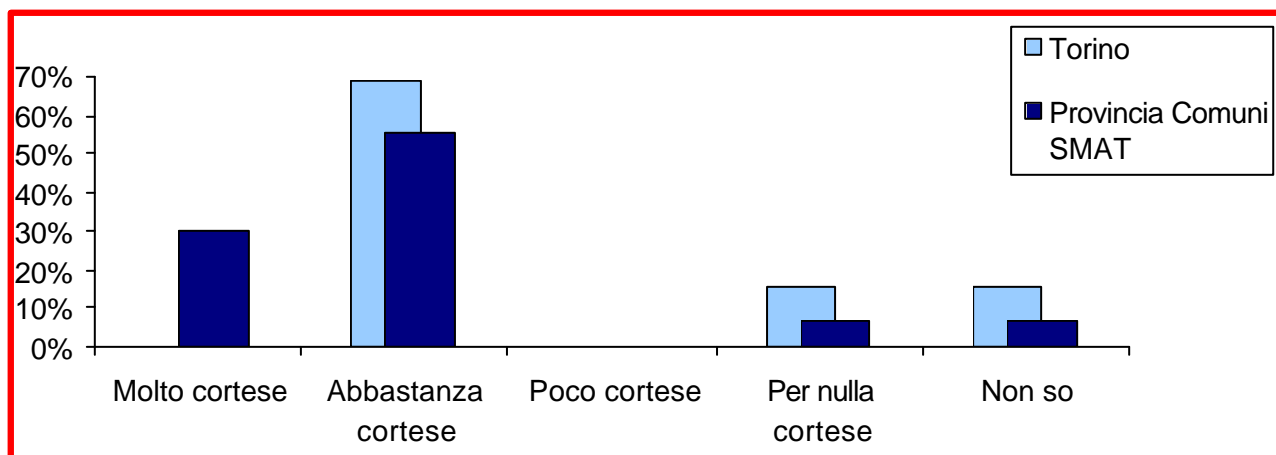
(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Risultano decisamente minoritarie le percentuali di utenti degli Sportelli che ritengono di aver atteso troppo a lungo: il 25,0% dei torinesi e l'11,1% dei residenti in provincia.*

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



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



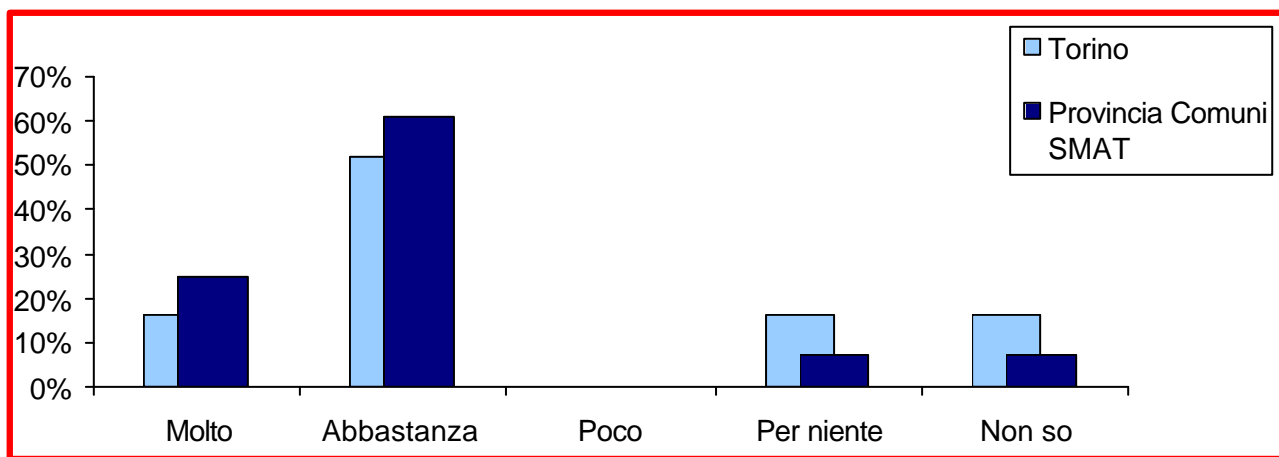
(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

Gli intervistati rimasti soddisfatti per la cortesia del personale addetto agli Sportelli di Assistenza Utenti sono circa il 69% (Torino) e 55% (provincia). Coloro che giudicano il contatto molto scortese sono circa il 16% dei torinesi ed il 7% dei residenti nella 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?



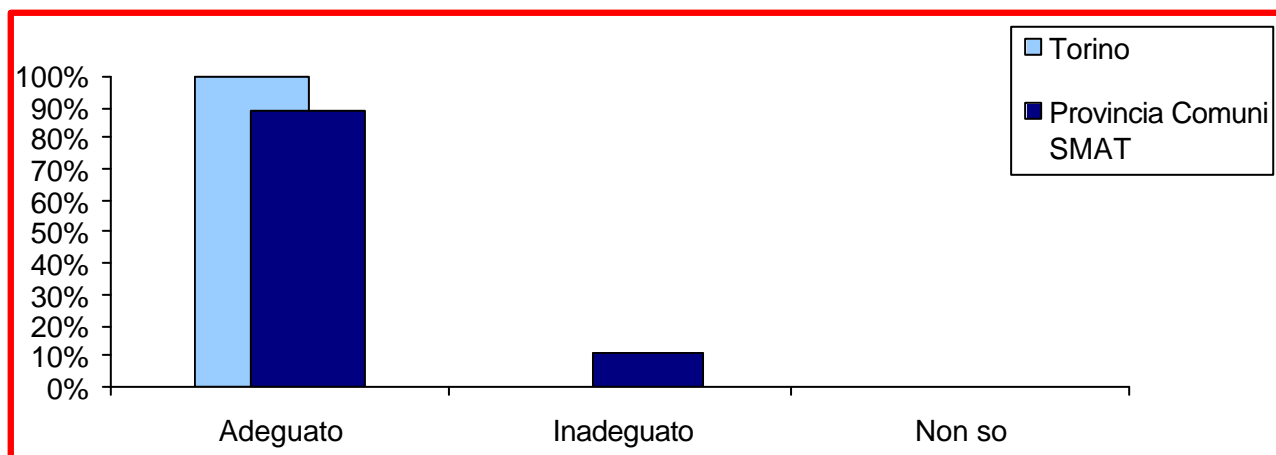
(Base: chi si è recato presso gli Sportelli di Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

In entrambe le popolazioni considerate, è molto ampia la maggioranza di utenti recatisi presso gli Sportelli di Assistenza che dichiara soddisfazione per come il personale ha risposto ai problemi presentati: circa il 68% degli utenti torinesi e l'86% di quelli della provincia (si sono considerati congiuntamente i molto e gli abbastanza soddisfatti).*

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



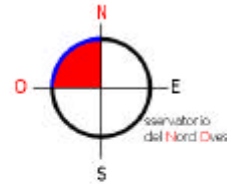
8.5. A Suo avviso, l'attuale orario degli Sportelli è...?



(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 tutti gli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio. Per quanto riguarda la provincia, tale valutazione è condivisa da quasi il 90% degli utenti *

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



Novembre 2009

La SMAT Card



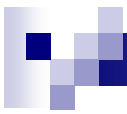
9.0 La SMAT Card

Domande utilizzate

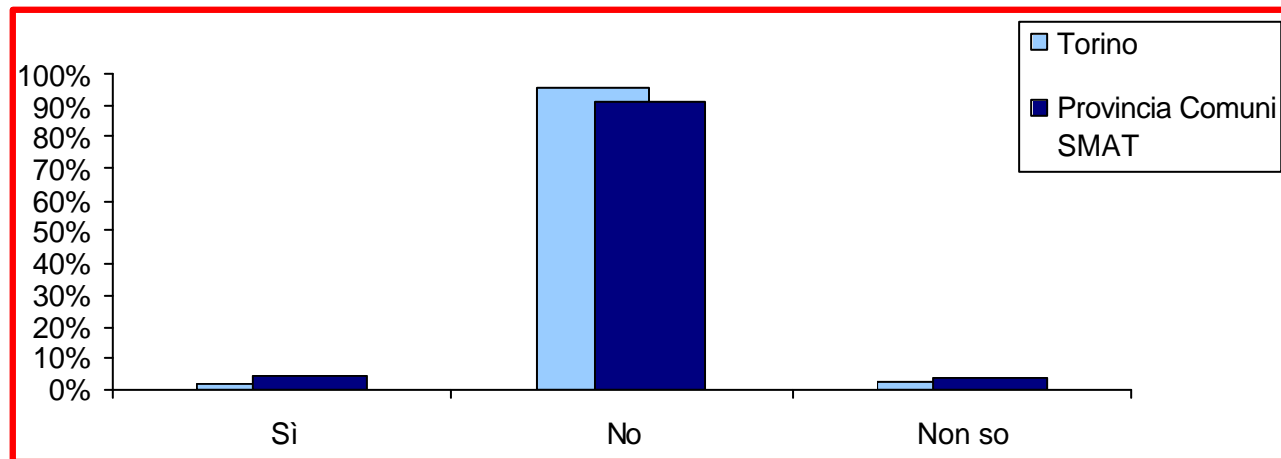
Domande utilizzate

D27. Lei possiede la SMAT Card?

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



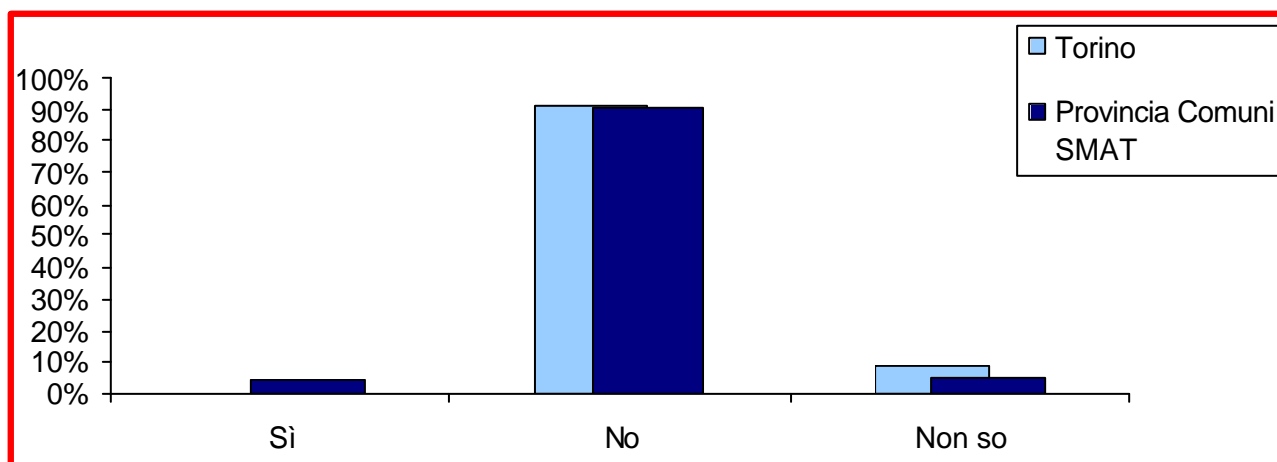
9.1. Lei possiede la SMAT Card?



In entrambe le popolazioni intervistate, sono poche le persone che dichiarano di possedere la SMAT Card: si tratta dell'1,7% dei torinesi (10 persone) e del 4,6% dei residenti nella provincia (46 persone).

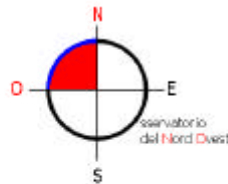


9.2. Ha avuto occasione di utilizzare la SMAT Card negli ultimi 12 mesi?



(Base: chi possiede la SMAT Card)

Nessun torinese possessore di SMAT Card l'ha utilizzata negli ultimi 12 mesi, mentre la carta è stata utilizzata dal 4,1% (2 persone) degli utenti possessori residenti nella provincia.



Novembre 2009

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?

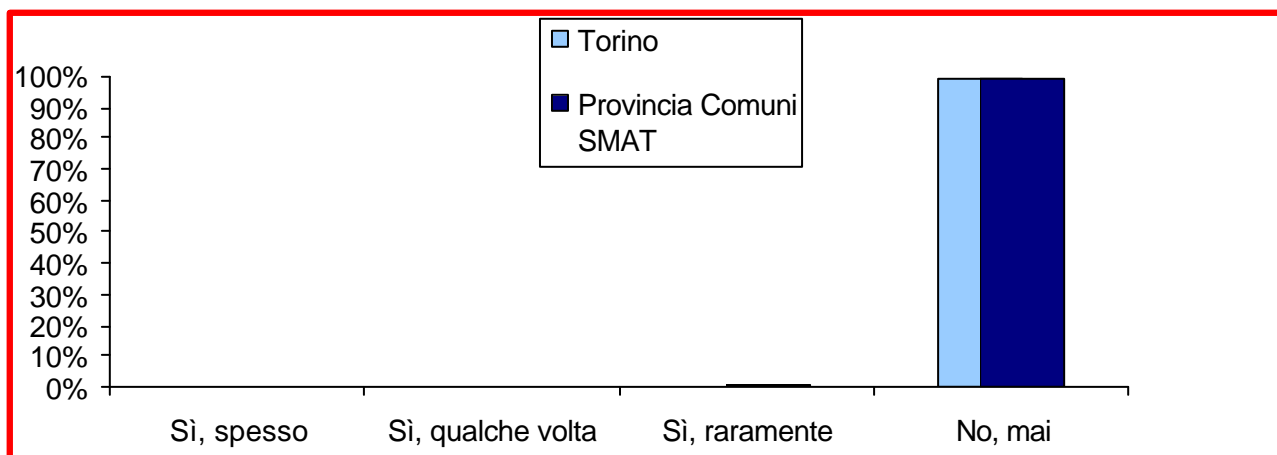
D31. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

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?



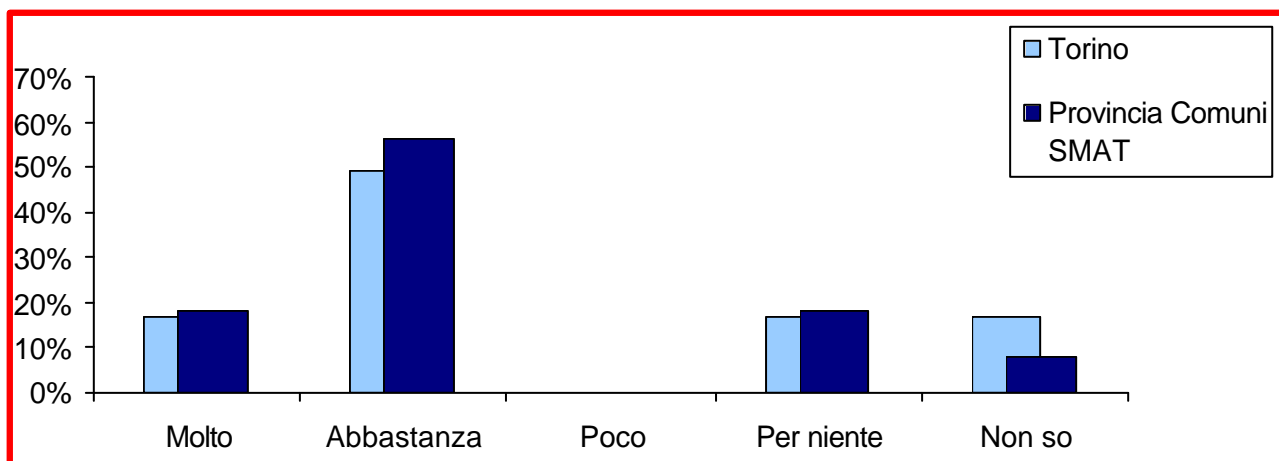
10.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di rivolgersi al Garante del Cliente?



Il Garante del Cliente è una figura a cui dichiara di rivolgersi soltanto lo 0,8% degli intervistati torinesi (5 persone) e l'1% degli intervistati della provincia (10 persone).



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



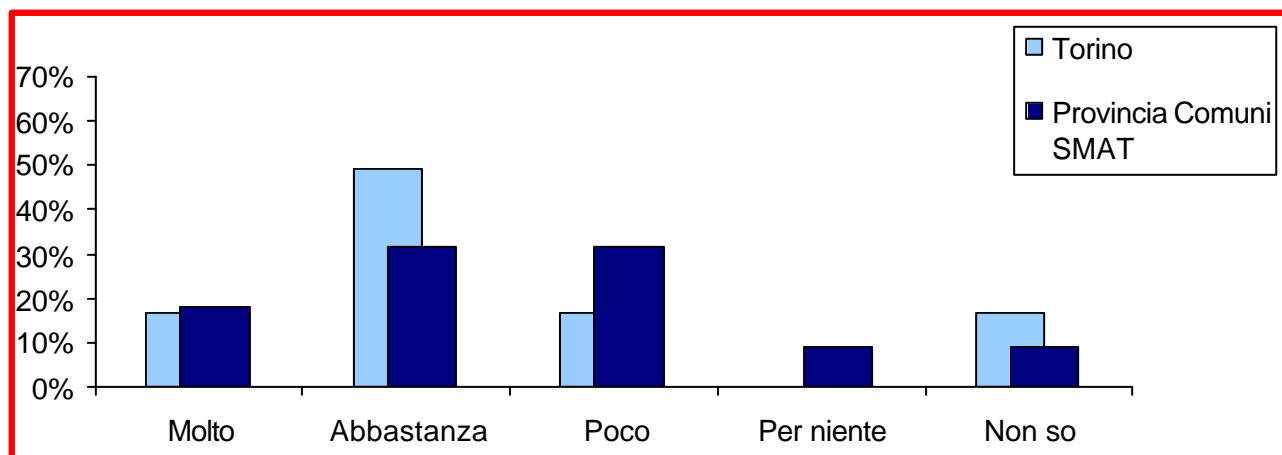
(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano molto chiare le informazioni ricevute per circa il 17% ed abbastanza chiare per il 48,5% (Torino) ed il 56,2% (provincia).*

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



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



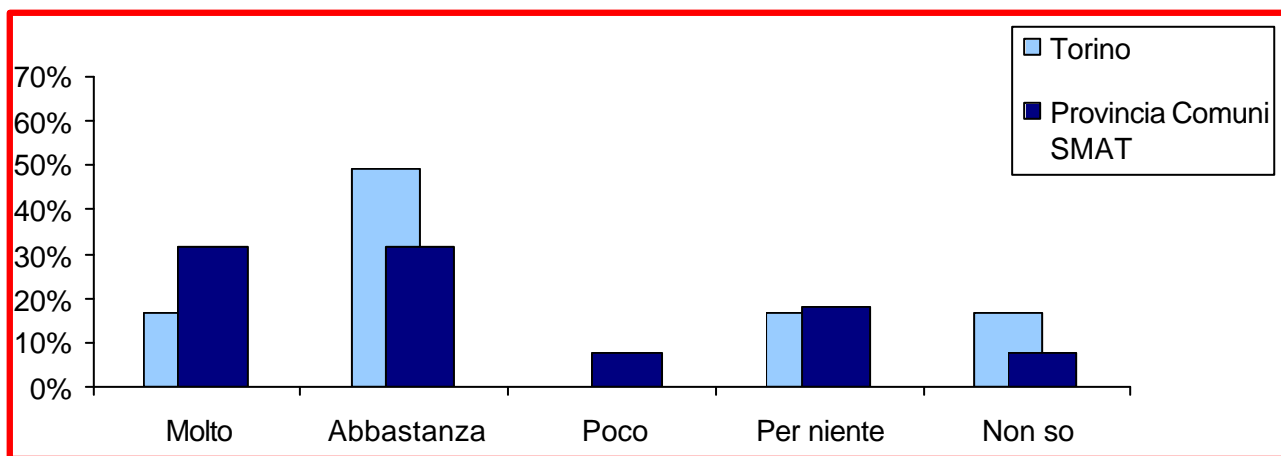
(Base: chi si è rivolto al Garante del Cliente negli ultimi 12 mesi)

Gli utenti torinesi che hanno contattato il Garante del Cliente giudicano favorevolmente la completezza delle informazioni ricevute per il 65,9%, mentre il 17,2% concorda su una valutazione moderatamente negativa. Il giudizio è favorevole per il 50,0% degli utenti della provincia.*

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



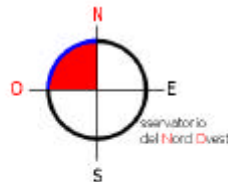
10.4. Quanto è soddisfatto di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?



(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: sono perlomeno abbastanza soddisfatti circa il 66% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, mentre la corrispondente percentuale in provincia è circa il 64%.*

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



Novembre 2009

Il sito internet SMAT



11.0 Il sito internet SMAT

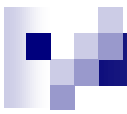
Domande utilizzate

Domande utilizzate

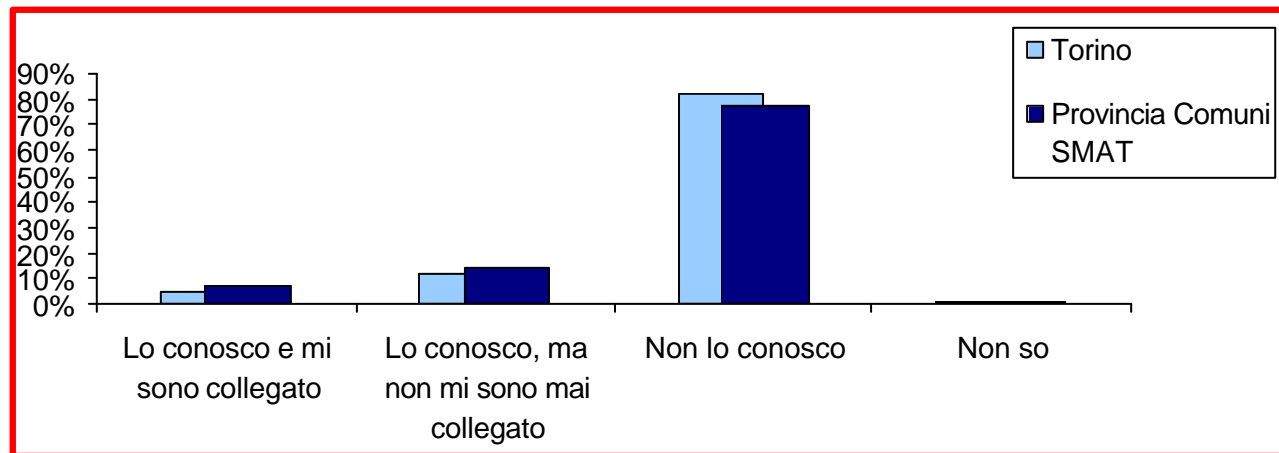
D34. Conosce il sito internet SMAT?

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?



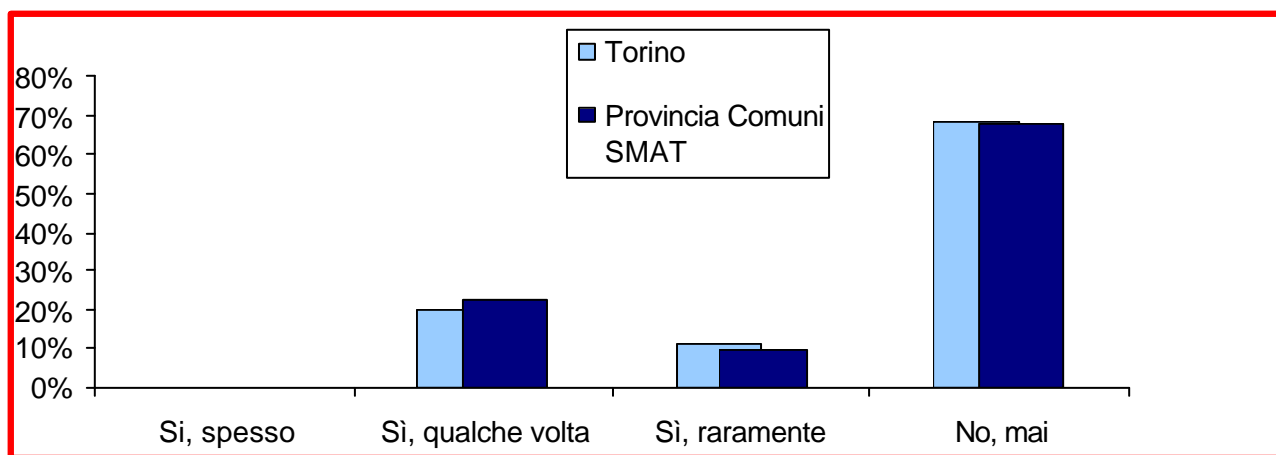
11.1. Conosce il sito internet SMAT?



Circa l'80% degli intervistati dichiara di non conoscere il sito internet di SMAT. Al contrario, circa il 5% degli intervistati torinesi (29 persone) ed il 7% della provincia (69 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?



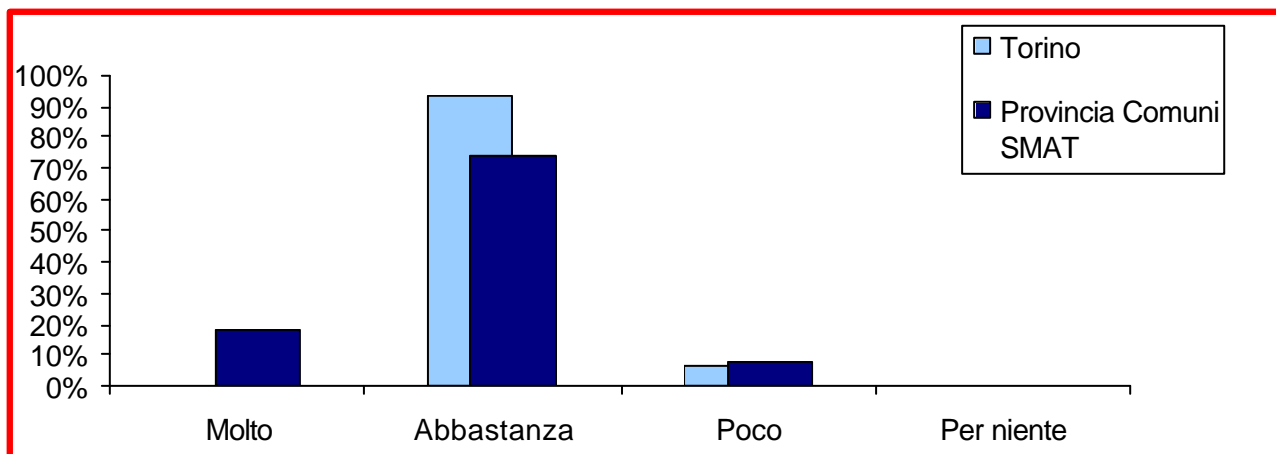
(Base: chi si è collegato al sito internet SMAT)

Tra i pochi intervistati delle due popolazioni considerate che hanno consultato il sito SMAT, il 20,1% degli utenti torinesi ha qualche volta utilizzato i servizi internet messi a disposizione dall'azienda. Per quanto riguarda gli utenti della provincia, la percentuale di chi anche solo raramente ha usufruito di tali servizi si attesta sul 32,1.*

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



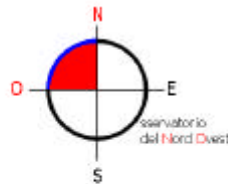
11.3. In generale, quanto è soddisfatto di questi servizi?



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

Il 93,3% degli utenti torinesi che hanno utilizzato i servizi internet SMAT si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre gli utenti della provincia si dividono tra un 18,2% di molto soddisfatti, un 74,5% di abbastanza soddisfatti ed un 7,3% di poco soddisfatti.*

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



Novembre 2009

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...?

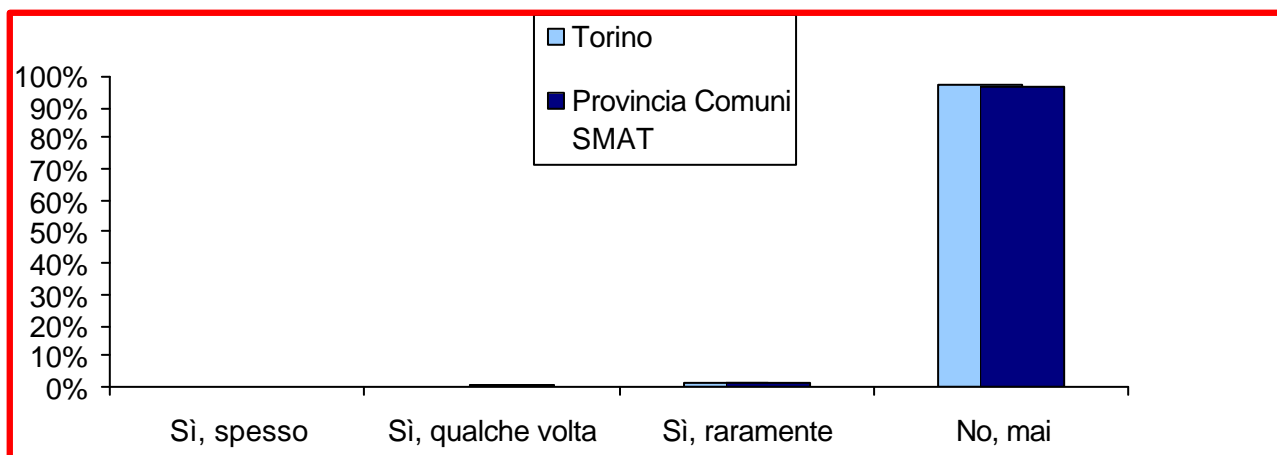
D39. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?

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?



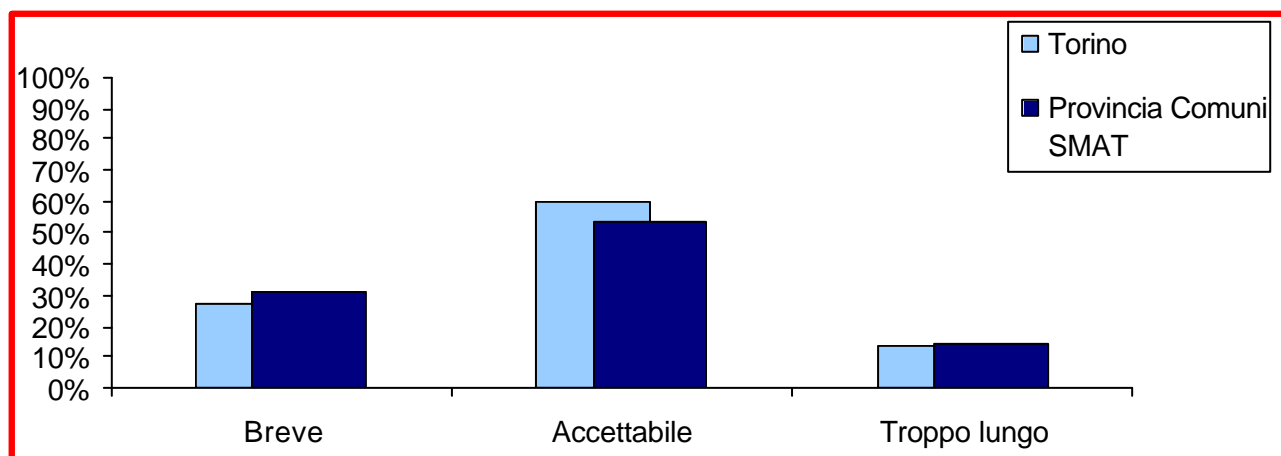
12.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



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 2,4% dei torinesi (14 persone) e dal 3,1% degli abitanti della provincia (31 persone).



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



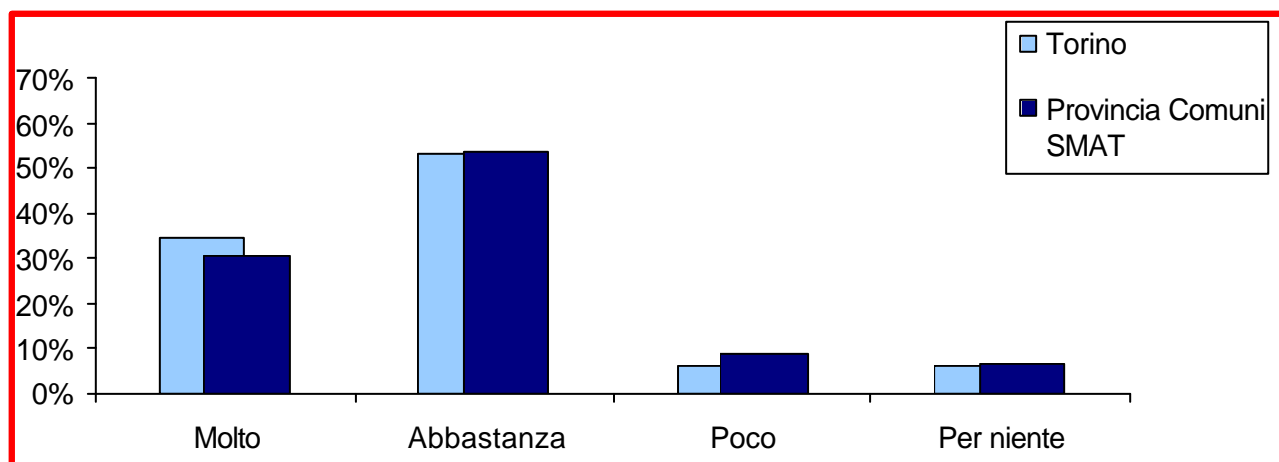
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

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 13,4% degli utenti torinesi ed il 14,9% 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?



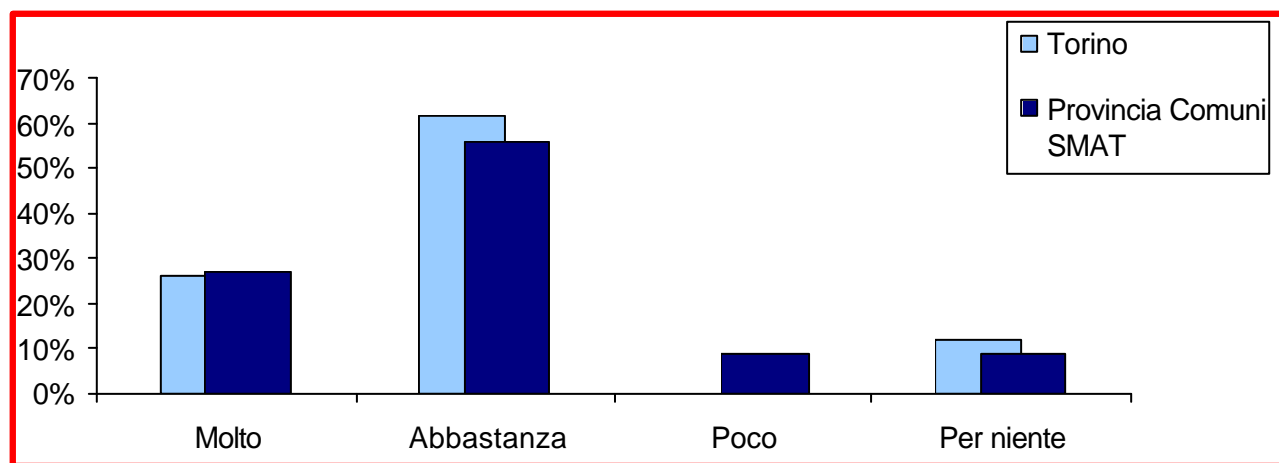
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

La quasi totalità degli utenti torinesi (88,1%) e della provincia (84,2%) 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



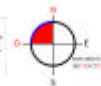
12.4. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?



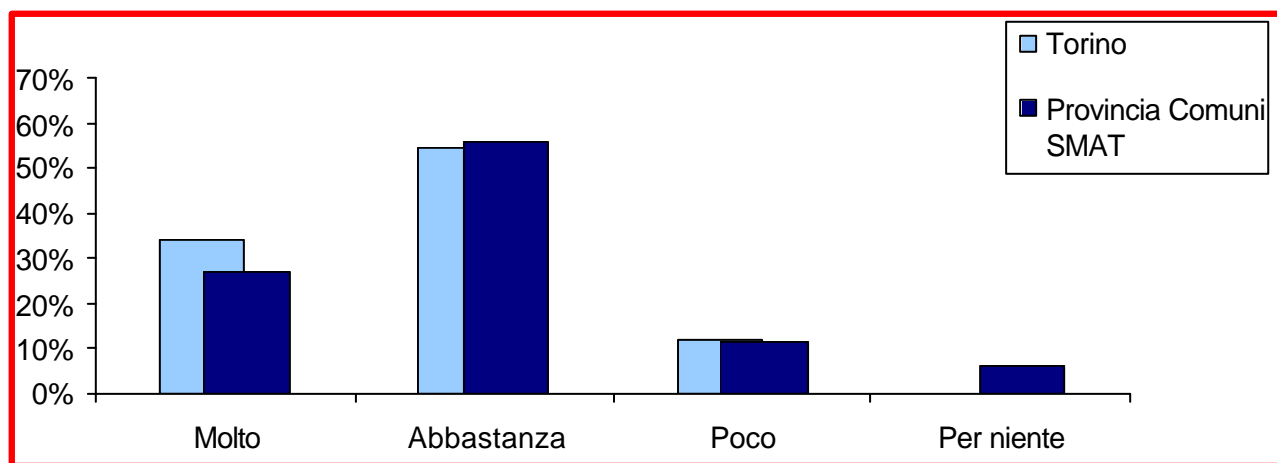
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Assistenza Utenti negli ultimi 12 mesi)

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 dall'11,3% degli utenti torinesi che si sono rivolti al servizio, e poco o per nulla complete da circa il 18% degli utenti della provincia.*

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



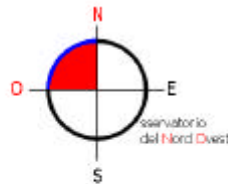
12.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?



(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 dell'88,2% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e dell'82,4% 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



Novembre 2009

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...?

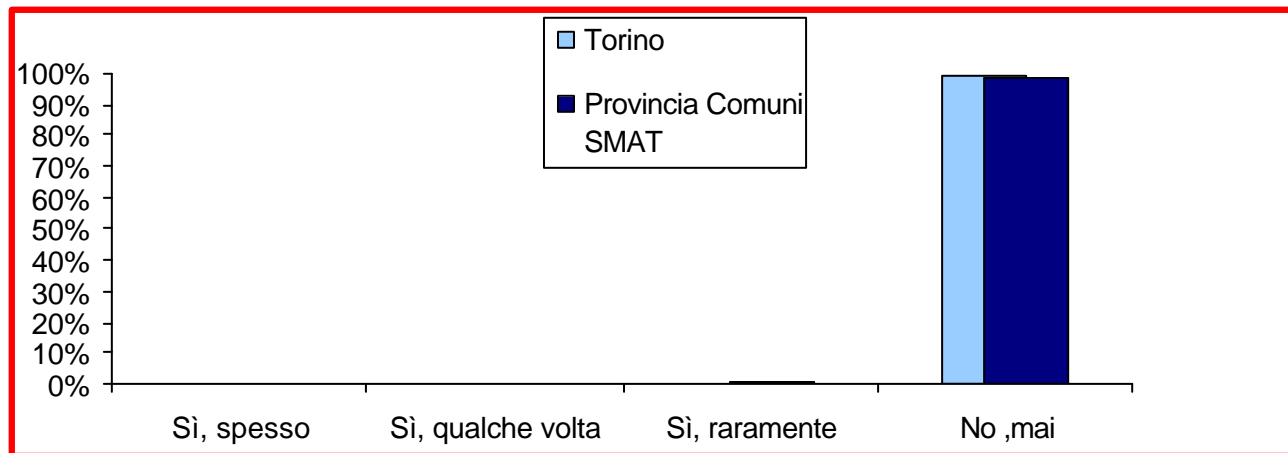
D44. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

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

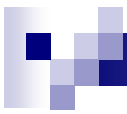
D46. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?



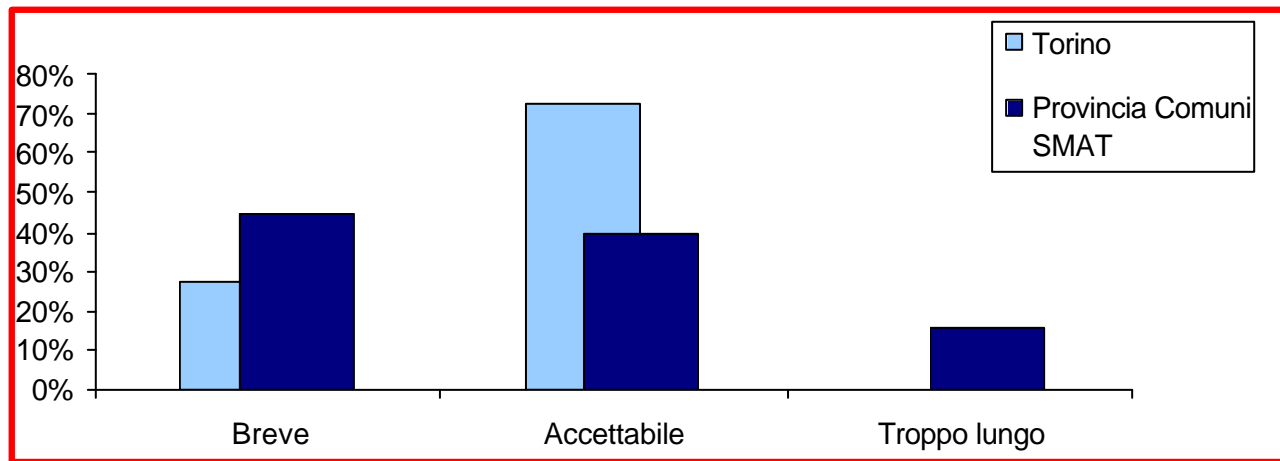
13.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



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 lo 0,5% nel capoluogo (3 persone) e l'1,3% nella provincia (13 persone).



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

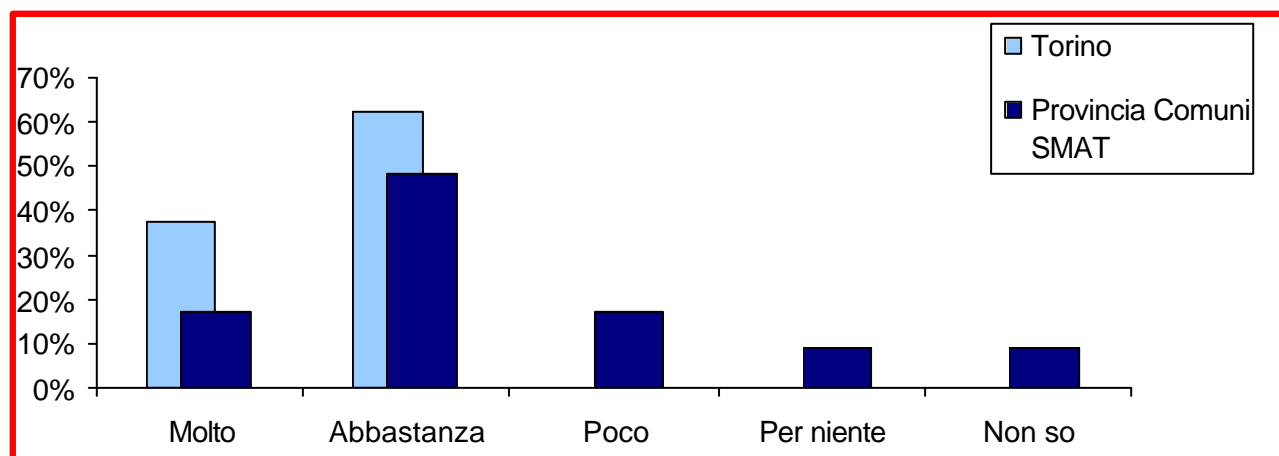


(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

La totalità degli intervistati torinesi ed un'amplessima maggioranza 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 dal 15,6% degli utenti della provincia.*



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



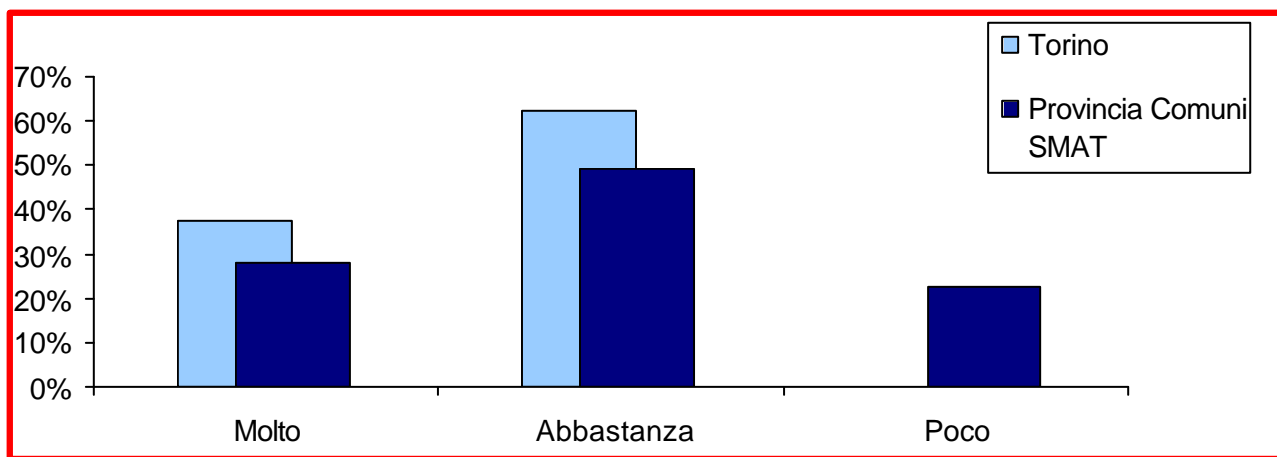
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

La totalità degli utenti torinesi che si sono rivolti al Numero Verde Segnalazione Guasti ed un'ampia maggioranza di quelli della provincia (65,9%) 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



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



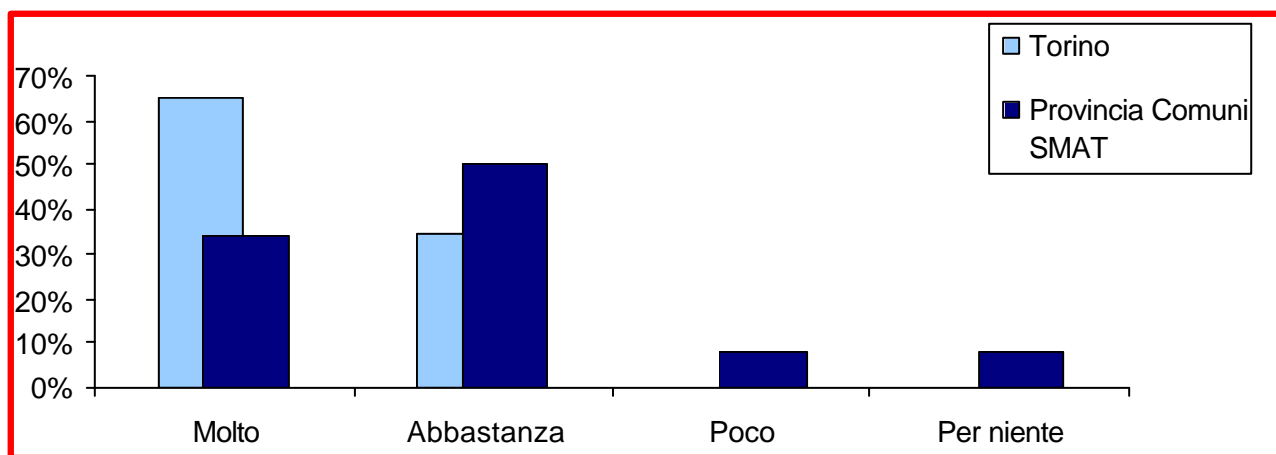
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione Guasti negli ultimi 12 mesi)

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

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



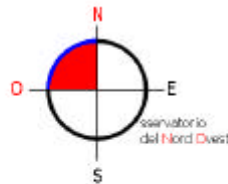
13.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?



(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 100% degli utenti torinesi che hanno usufruito del servizio, e dell'84,3% 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



Novembre 2009

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...?

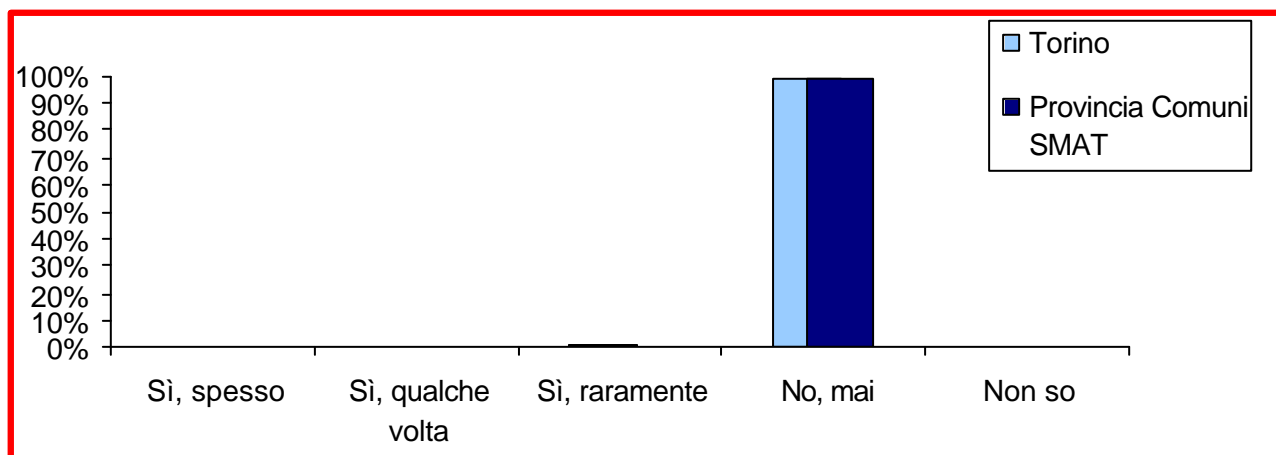
D49. In che misura secondo Lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

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?



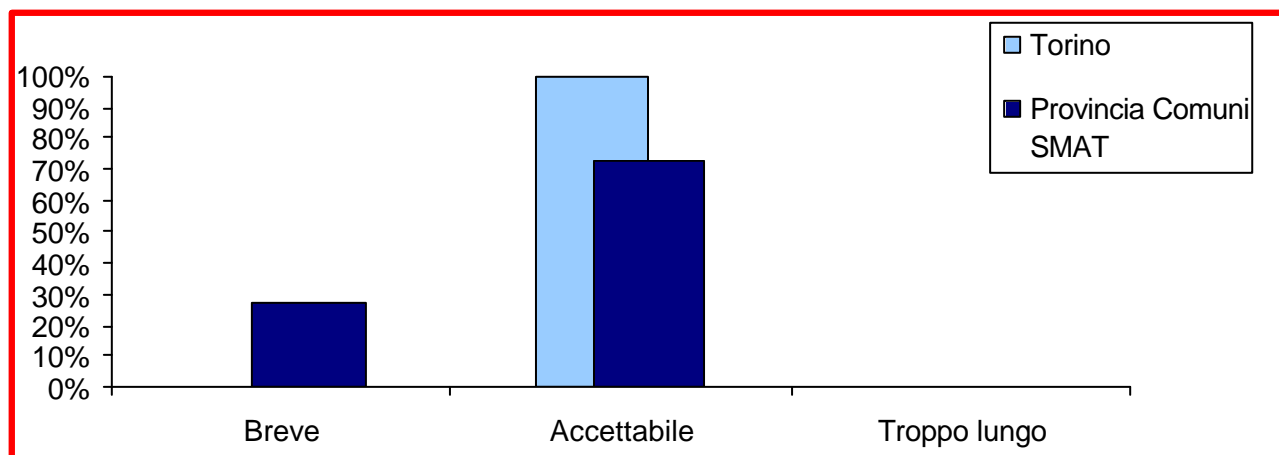
14.1. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?



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 lo 0,5% dei torinesi (3 persone) e lo 0,5% dei residenti nella provincia (5 persone).



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



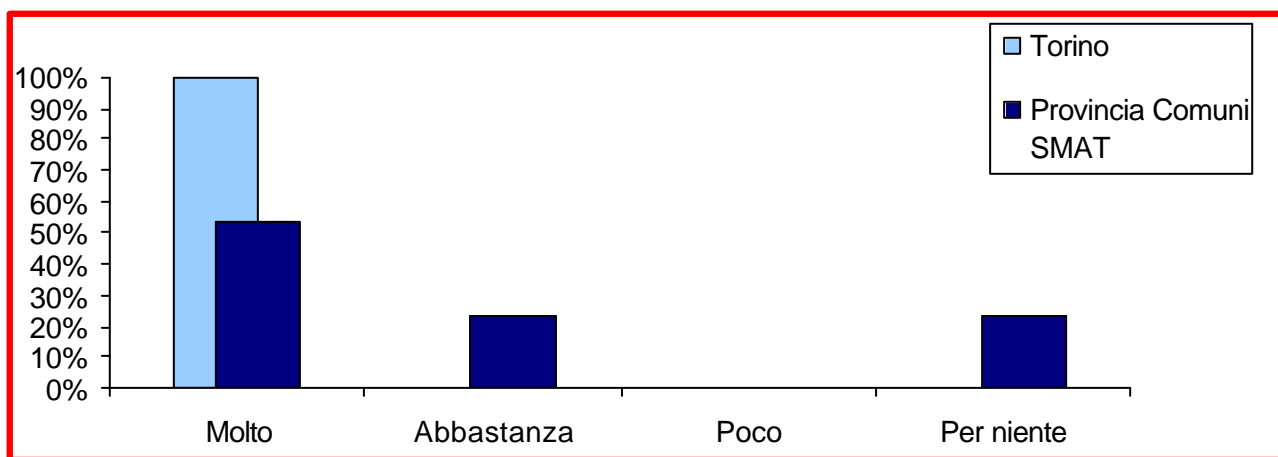
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Tutti gli utenti torinesi che hanno chiamato il Numero Verde Segnalazione Inquinamenti hanno giudicato accettabile il tempo di attesa trascorso prima di poter parlare con un operatore. Gli utenti della provincia, invece, si distinguono fra chi giudica tale tempo breve (27,1%) e chi lo giudica accettabile (72,9%).*

*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?



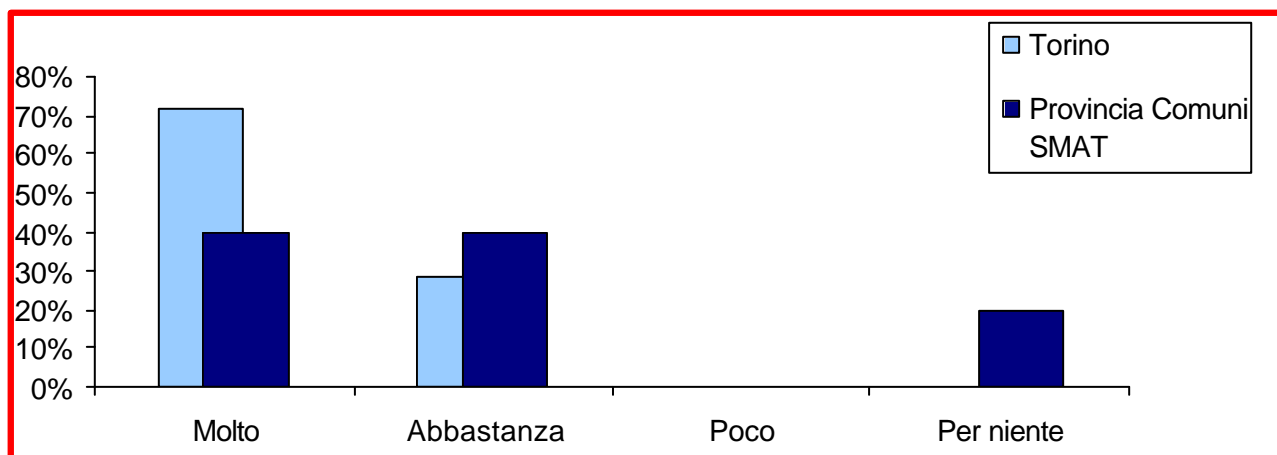
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate molto chiare da tutti gli utenti torinesi che hanno chiamato il numero. Gli utenti della provincia, invece, hanno valutato queste informazioni come molto o abbastanza chiare nel 77,1% dei casi e come poco chiare intorno al 23% dei casi.*

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



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



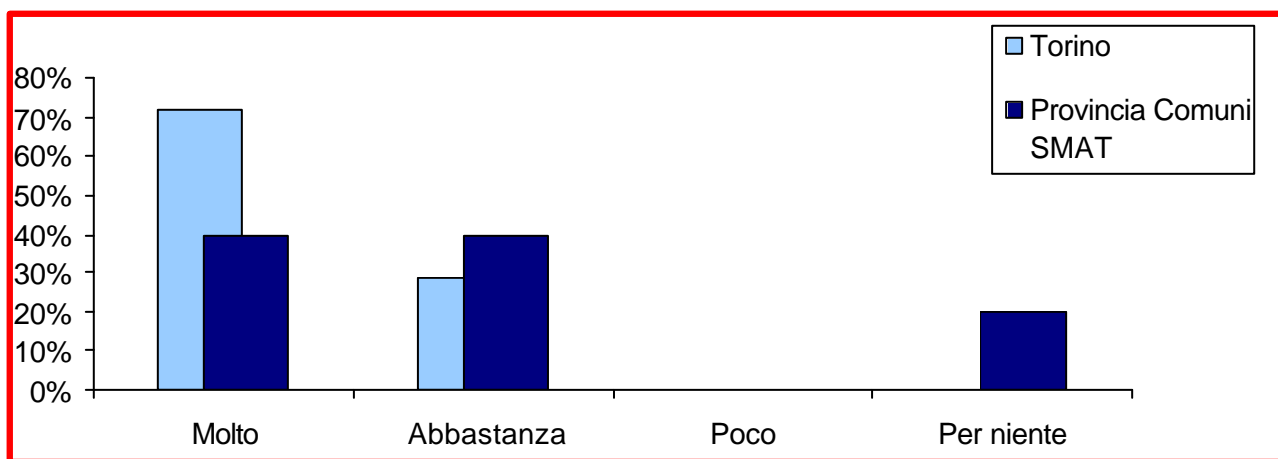
(Base: chi ha utilizzato il servizio Numero Verde Segnalazione inquinamenti negli ultimi 12 mesi)

Le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state giudicate molto complete dal 71,5% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e dal 40% degli utenti della provincia. Una valutazione negativa è stata espressa invece soltanto dal 20% degli utenti del servizio residenti nella provincia*

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



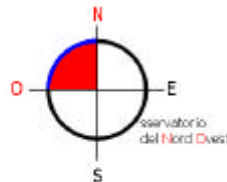
14.5. Quanto è soddisfatto di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?



(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 molto soddisfacente per 71,5% degli utenti torinesi che hanno chiamato il numero, e per il 40% degli utenti della provincia. Una valutazione negativa è stata espressa invece soltanto dal 20% degli utenti del servizio residenti nella provincia.*

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



Novembre 2009

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

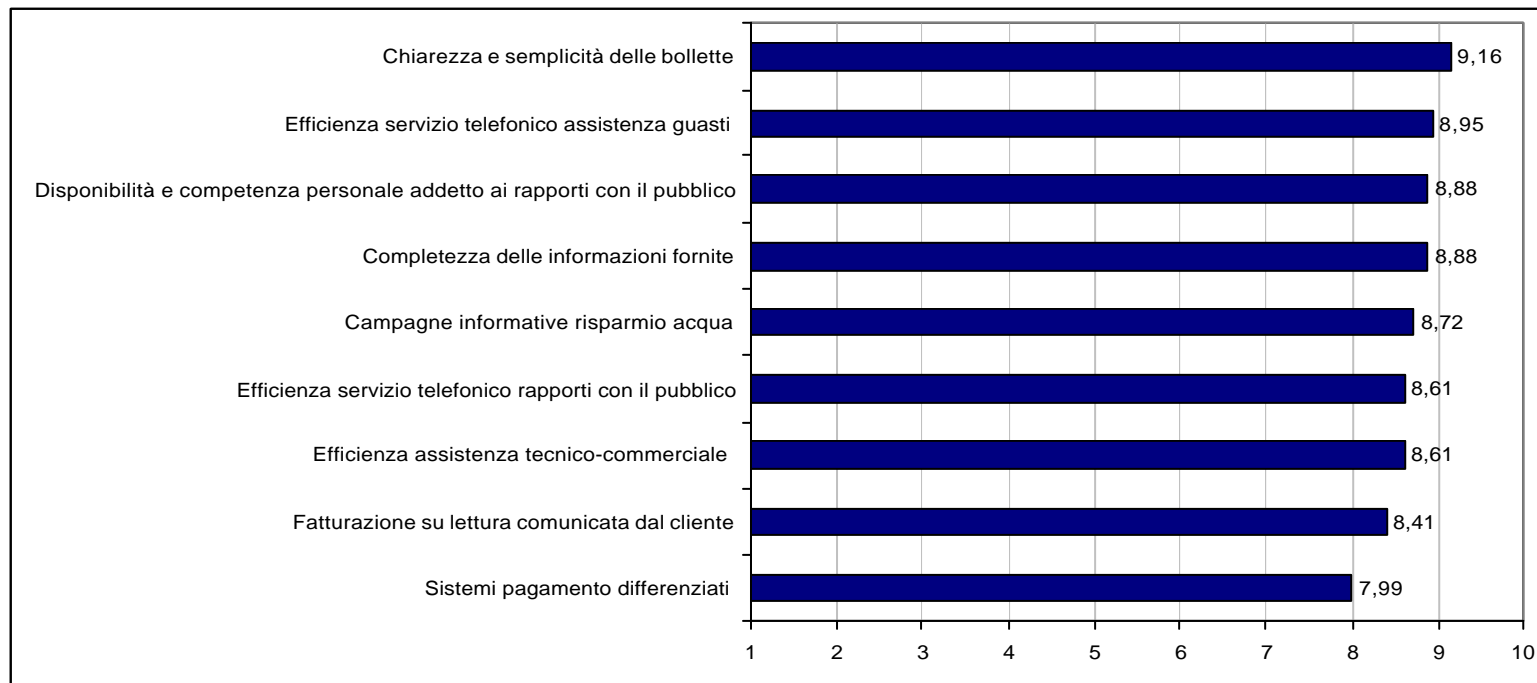
D58. Disponibilità e competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico

D59. Chiarezza e semplicità delle bollette

D60. Offerta al pubblico di sistemi di pagamento differenziati



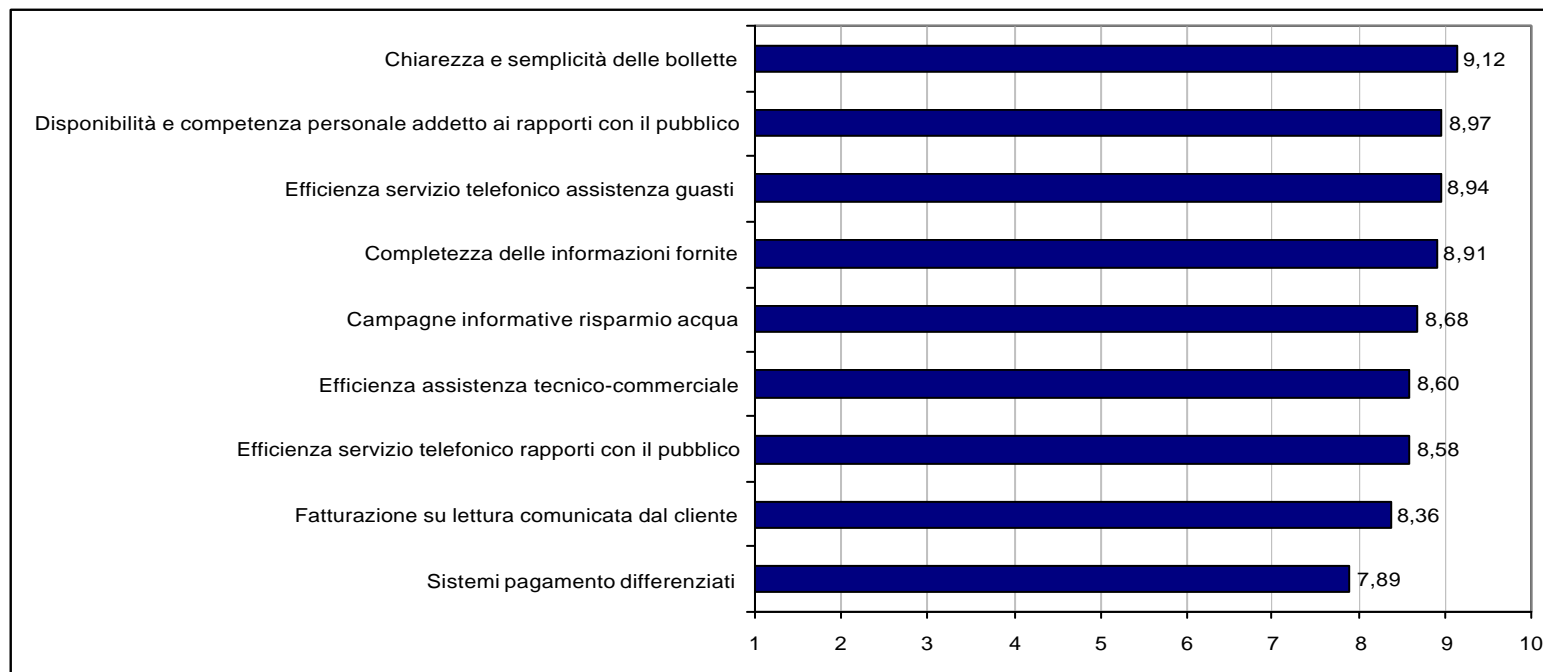
15.1. Importanza percepita di alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua (Torino)



I torinesi 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 8,7. Le caratteristiche considerate relativamente più importanti sono la chiarezza e la semplicità delle bollette, l'efficienza del servizio telefonico per l'assistenza in caso di guasti, la disponibilità e la competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico, la completezza delle informazioni fornite.



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)



Al pari dei torinesi, anche i residenti della provincia attribuiscono grande importanza a tutte le componenti del servizio analizzate: su una scala da 1 a 10, infatti, il voto medio conferito ad esse è pari a 8,7. Nuovamente, le caratteristiche percepite come relativamente più importanti sono la chiarezza e la semplicità delle bollette, la disponibilità e la competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico, l'efficienza del servizio telefonico per l'assistenza in caso di guasti.



Novembre 2009

In conclusione

16. In conclusione (1)

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 di poco superiore all'8 per entrambe le popolazioni esaminate.

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 al 91,0%) quanto tra i residenti della provincia (88,3%).
- L'acqua del rubinetto presenta un sapore buono o comunque accettabile per oltre l'87% degli intervistati. La rilevazione dell'autunno 2009 rafforza 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. Sempre la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene tuttavia eccessiva la presenza di calcare. Va altresì segnalato che, nonostante permanga una generale insoddisfazione per la presenza di calcare nell'acqua del rubinetto, nei sei anni compresi fra l'autunno 2003 e l'autunno 2009 i giudizi espressi dai torinesi rispetto a questo parametro si sono fatti complessivamente meno severi.

La continuità nel servizio di erogazione dell'acqua potabile

- Oltre il 95% degli intervistati di entrambe le popolazioni studiate esprime soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Nei sei anni intercorsi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2009, la soddisfazione dei torinesi per la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata: degno di nota però il picco raggiunto proprio in occasione della rilevazione 2009.



16. In conclusione (2)

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 7% 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 un quinto 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 più del 50% degli intervistati. Nel corso dei quattro anni compresi tra l'autunno 2003 e l'autunno 2007, si è registrata una progressiva riduzione nella percentuale di torinesi che valutano adeguato o addirittura eccessivamente basso il costo del servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio stesso. Nell'autunno 2009, però, tale percentuale è cresciuta sensibilmente, tornando ad attestarsi su valori molto vicini a quelli registrati nei primi anni di rilevazione campionaria.



16. In conclusione (3)

Acqua del rubinetto vs. acqua minerale

- Gli intervistati che dichiarano di bere soltanto oppure prevalentemente acqua del rubinetto sono poco più di un terzo a Torino e nella provincia. Su percentuali molto simili si attestano coloro che al contrario si rifiutano di bere acqua del rubinetto.
- Fra la primavera 2001 e l'autunno 2009 è diminuita di 23 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 bontà che l'acqua minerale presenterebbe rispetto a quella del rubinetto. Circa il 30% preferisce l'acqua minerale perché la giudica più sicura, mentre praticamente nulle sono le percentuali di chi motiva la scelta sulla base del costo contenuto.



16. In conclusione (4)

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. Le caratteristiche considerate relativamente più importanti sono la chiarezza e la semplicità delle bollette, l'efficienza del servizio telefonico per l'assistenza in caso di guasti, la disponibilità e la competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico, la completezza delle informazioni fornite.