

CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI COMUNALI

(NOVEMBRE 2003)

PIANO DELLA RICERCA (2003-2006)

	2003 (2° semestre)	2004	2005	2006 (1° semestre)
Indagine telefonica “0” (Torino, 4000 interviste)	1	-	-	-
Panel postale (Torino + AM + Provincia, 1800 interviste)	-	1	1	-
Indagine telefonica (Torino + AM + Provincia, 4800 interviste)	-	1	1	-
Focus group	1	2	2	1

CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

CAMPIONE: 4000 torinesi, di età compresa fra 18 e 92 anni, rappresentativi della popolazione residente in Torino (stratificazione per genere e età). Tale campione è costituito per il 28.1% da membri del panel torinese periodicamente intervistato dall'Osservatorio del Nord Ovest e per il 71.9% da soggetti non intervistati in precedenza.

STRUMENTO DI RILEVAZIONE: Questionario telefonico (metodo CATI) costituito da 60 domande chiuse.

PERIODO DI RACCOLTA DEI DATI: 3-7 novembre 2003.

DOMANDE UTILIZZATE: (a) monitoraggio del servizio dei trasporti pubblici urbani: 14 domande; (b) monitoraggio del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 13 domande; (c) monitoraggio del servizio di erogazione dell'acqua: 7 domande; (d) monitoraggio del servizio di fornitura dell'energia elettrica: 7 domande; (e) monitoraggio del servizio di fornitura del gas: 11 domande; (f) variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza: 8 domande.

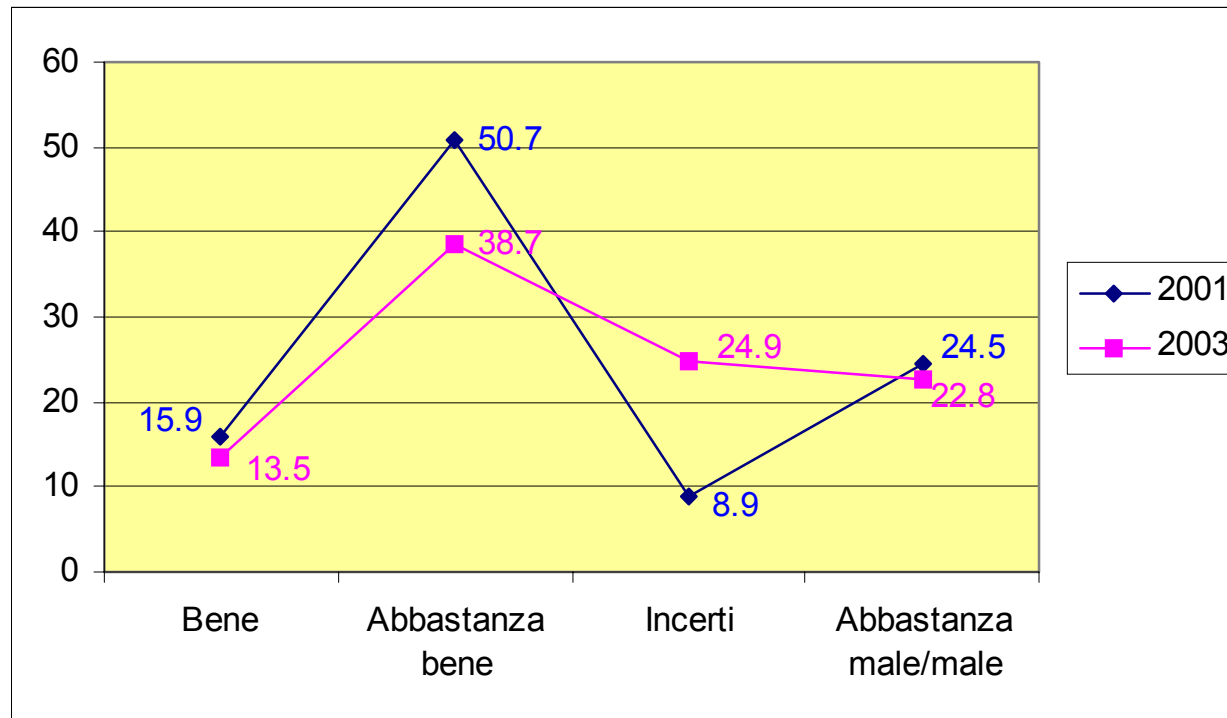
CONFRONTI DIACRONICI: La maggior parte delle domande utilizzate in questa indagine era già stata utilizzata in un'analogia ricerca condotta nel 2001. Questo consente di studiare l'andamento della soddisfazione per i servizi analizzati nei due anni intercorsi fra il 2001 e il 2003.

LA SODDISFAZIONE PER LA VITA A TORINO

SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO? (Andamento 2001-2003)

(Risposte “non so” aggregate con le risposte “né bene né male”)

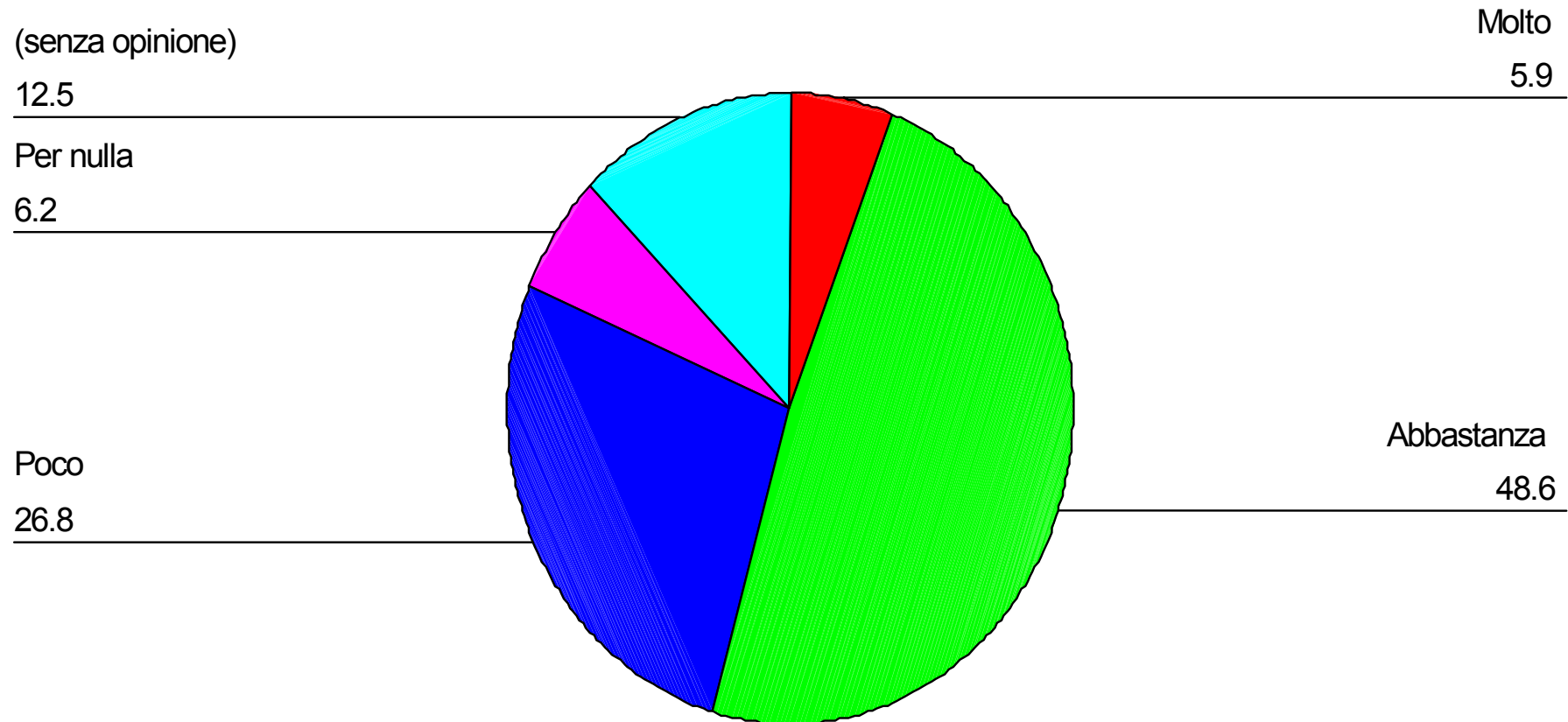
La maggioranza dei torinesi (52.2%) è attualmente molto o abbastanza soddisfatta di come si vive in città. Tuttavia, nei due anni compresi fra il 2001 e il 2003 la soddisfazione dei torinesi per la vita che si vive in città è complessivamente calata. I torinesi convinti che a Torino si viva bene o abbastanza bene sono infatti diminuiti (- 14.4%), mentre è sensibilmente cresciuta la quota degli “incerti” (persone che ritengono che a Torino si viva né bene, né male o che non sanno rispondere) (+ 16.0%).



LA SODDISFAZIONE PER I
TRASPORTI URBANI
PUBBLICI: VALUTAZIONE
SINTETICA

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI A TORINO (Dati: 2003)

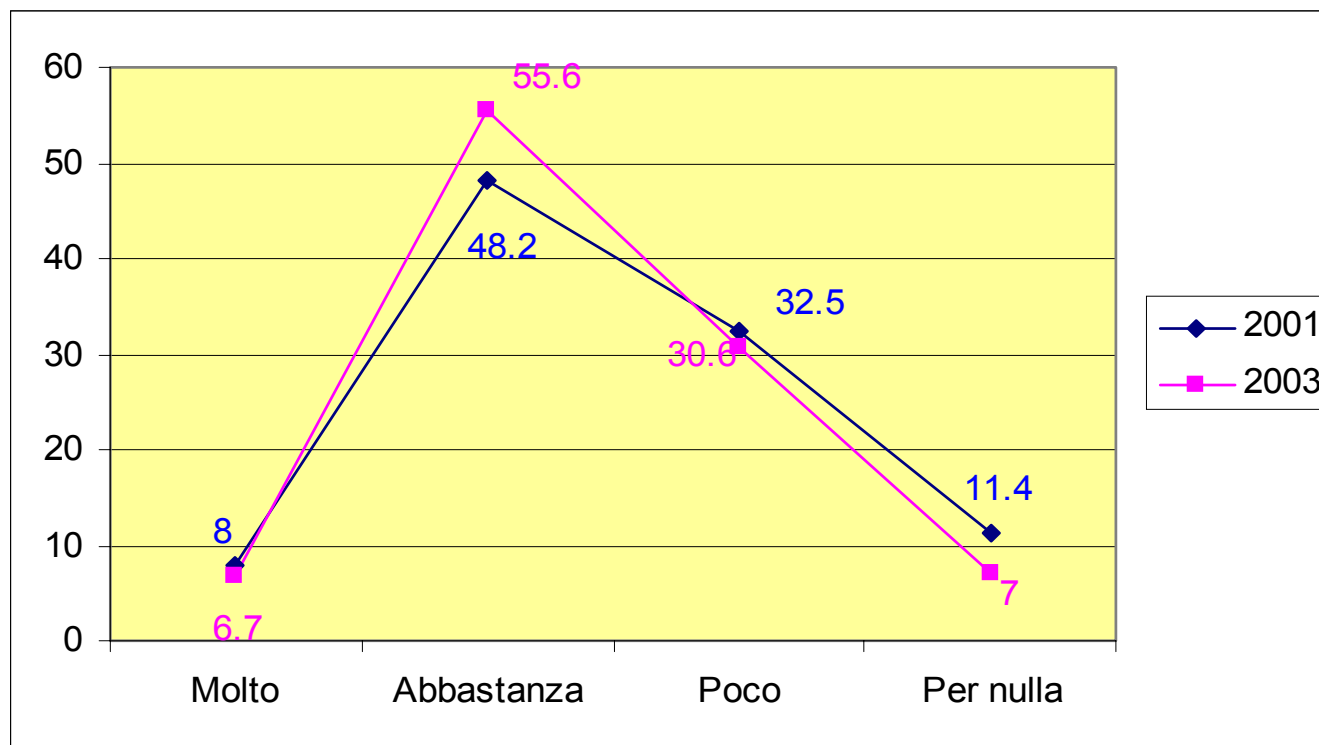
La maggioranza assoluta dei torinesi (54.5%) è molto o abbastanza soddisfatta del servizio di trasporti pubblici urbani. Su una scala da 1 a 10, i torinesi hanno espresso una soddisfazione per i trasporti pubblici urbani cittadini pari a 6.14.



QUANTO È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI A TORINO?

(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “non so”)

Fra il 2001 e il 2003 la quota di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per i trasporti pubblici urbani è cresciuta (+ 6.1%). Tale incremento è dovuto soprattutto all'aumento degli abbastanza soddisfatti (+ 7.4%), mentre se si è verificata una leggera riduzione dei del tutto soddisfatti (- 1.3%). Nello stesso periodo sono diminuiti in modo cospicuo anche i torinesi del tutto insoddisfatti per il servizio di trasporti pubblici urbani (- 4.4%).



IL SERVIZIO DI IGIENE
URBANA: VALUTAZIONE
SINTETICA

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE) (Dati: 2003)

I torinesi soddisfatti per il servizio di igiene urbana sono la maggioranza (il 57.2% è infatti molto o abbastanza soddisfatto per tale servizio). Su una scala da 1 a 10, i torinesi nel loro complesso hanno espresso una soddisfazione per il servizio di igiene urbana pari a 5.84.

(senza opinione)

.9%

Per nulla

8.9%

Poco

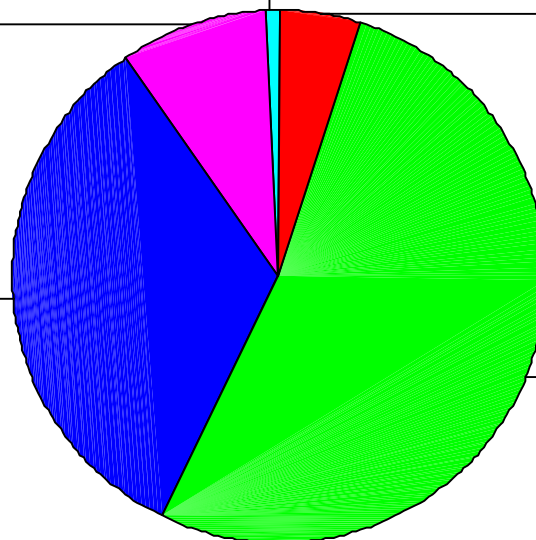
33.1%

Molto

5.0%

Abbastanza

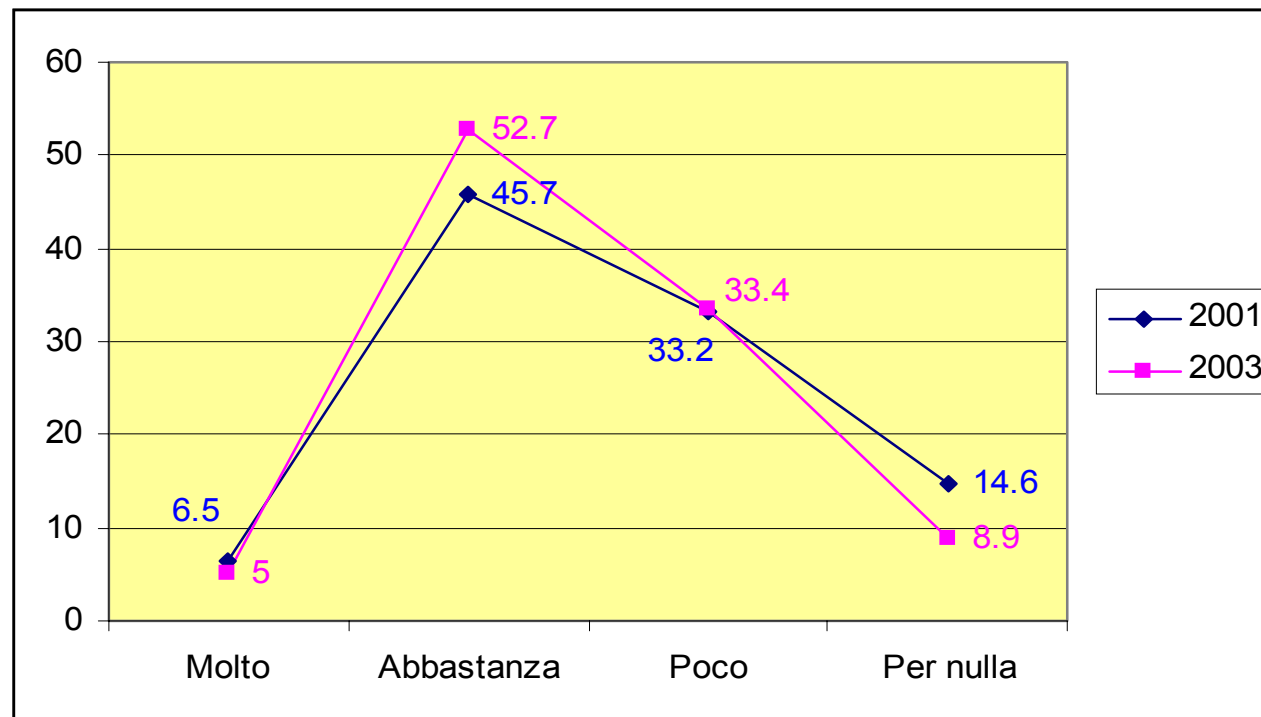
52.2%



PARLIAMO ORA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE). QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “non so”)

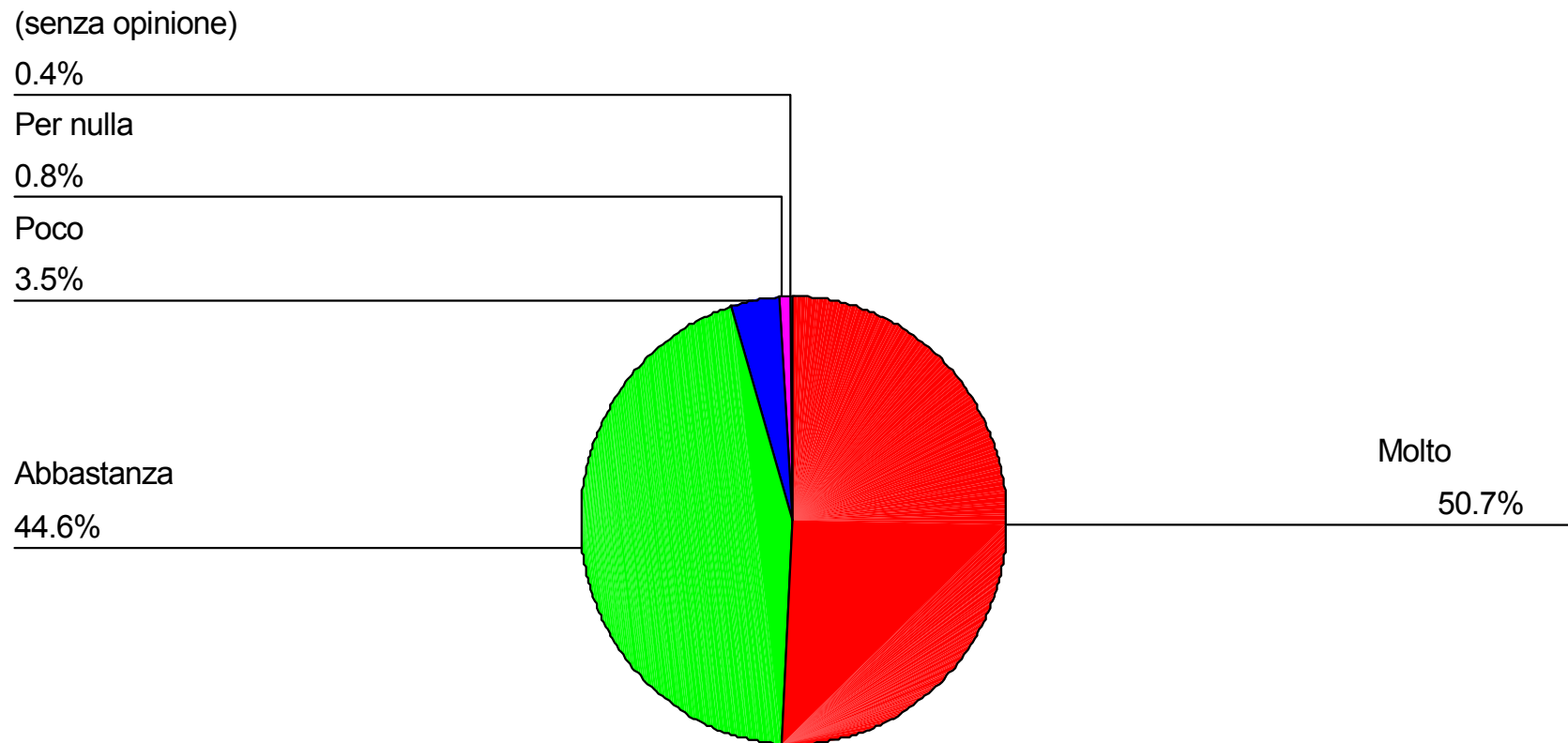
Nel biennio 2001-2003 i torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di igiene urbana sono aumentati del 5.5%. L'incremento è soprattutto dovuto all'aumento degli abbastanza soddisfatti (+ 7.0%), in parte bilanciati dalla riduzione dei del tutto soddisfatti (- 1.5%). I torinesi per nulla soddisfatti per tale servizio sono infine calati del 5.7%.



IL SERVIZIO DI
EROGAZIONE DELL'ACQUA:
VALUTAZIONE SINTETICA

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA (Dati: 2003)

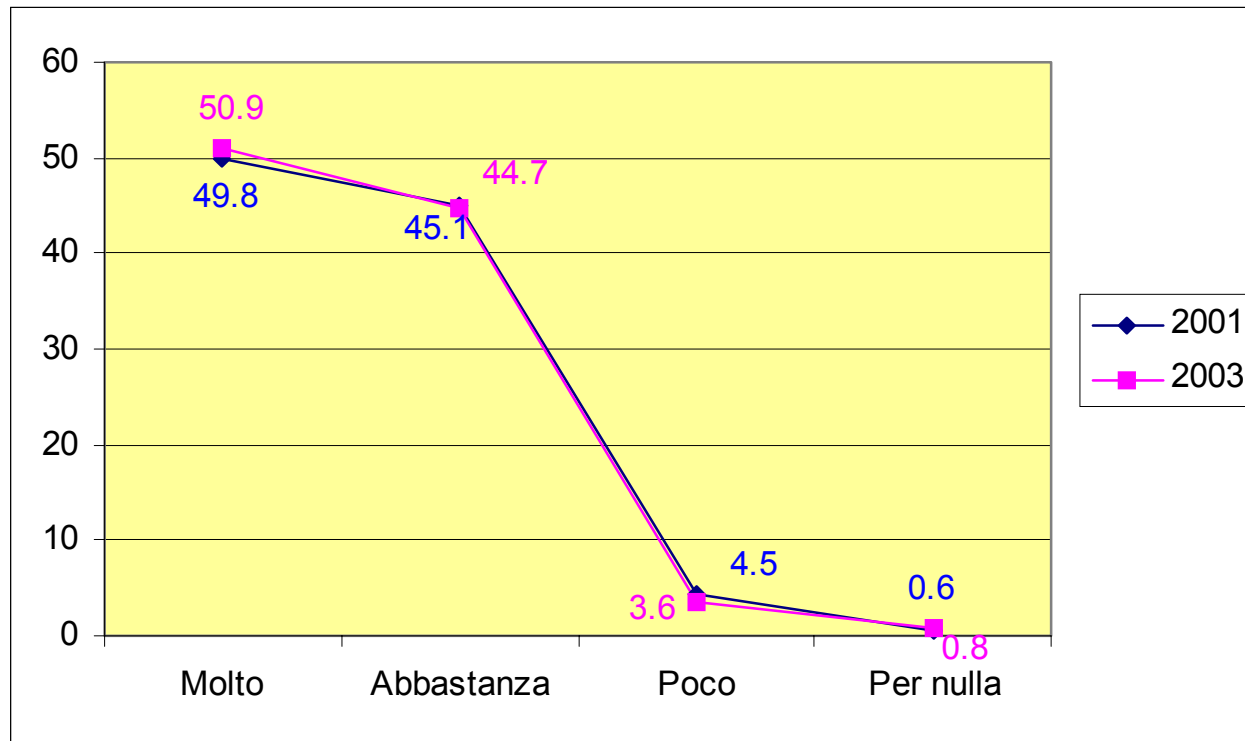
Il 95.3% dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatto per il servizio di erogazione acqua. Su una scala da 1 a 10, i torinesi esprimono una soddisfazione per il servizio di erogazione acqua pari a 8.08.



PARLIAMO ADESSO IN PARTICOLARE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “non so”)

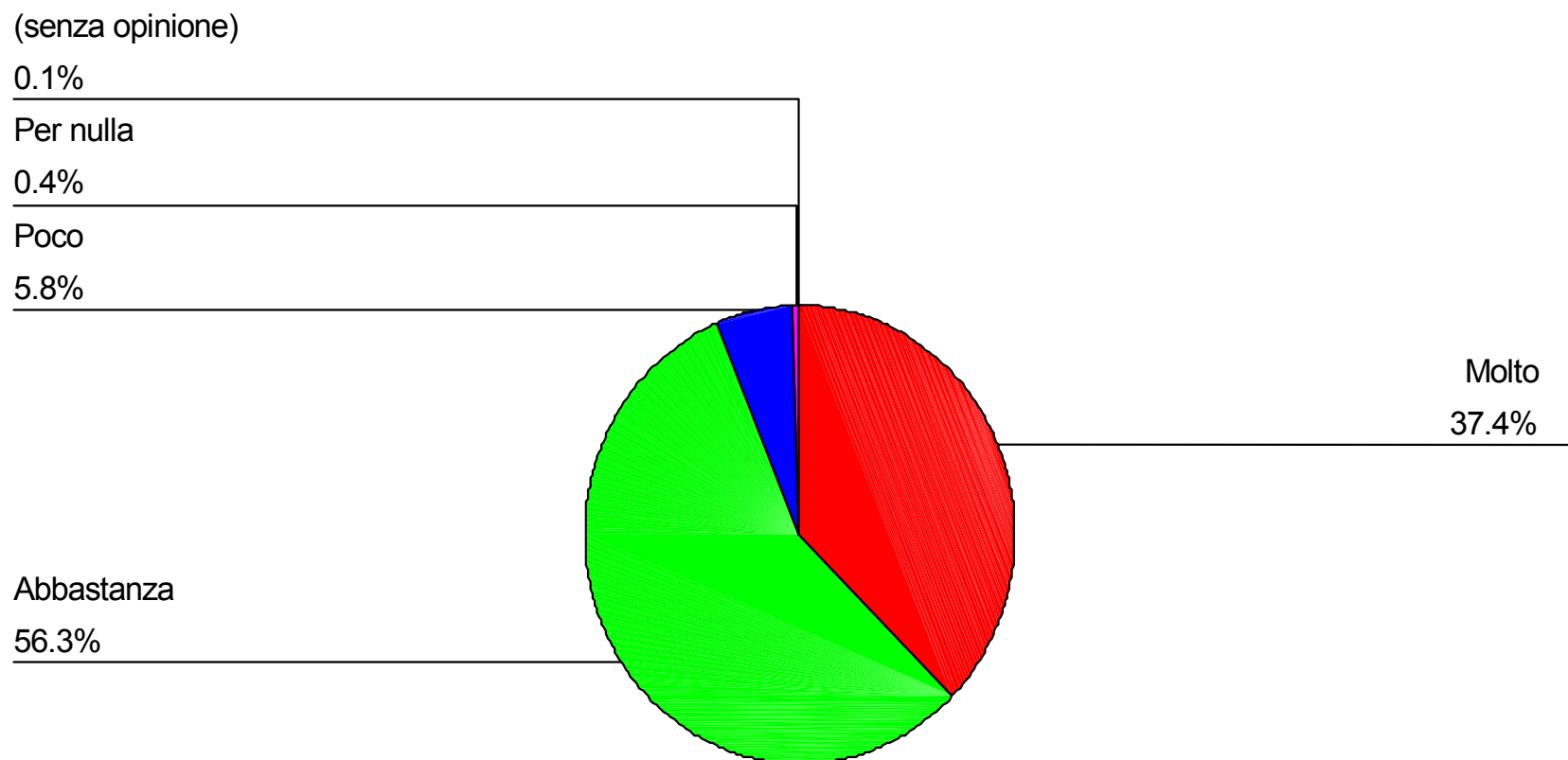
La soddisfazione dei torinesi per il servizio di erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata nel biennio 2001-2003 (+ 0.8% dei molto o abbastanza soddisfatti).



IL SERVIZIO DI FORNITURA
DELL'ENERGIA ELETTRICA:
VALUTAZIONE SINTETICA

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA (Dati: 2003)

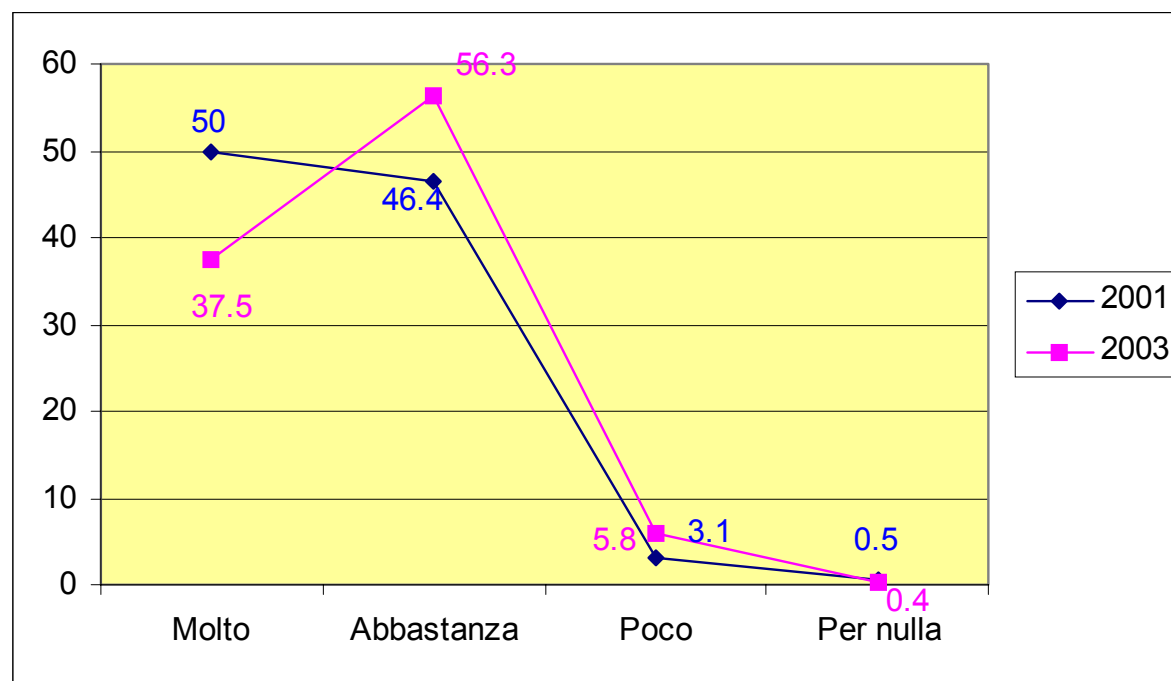
Anche la soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica è piuttosto elevata: il 93.7% dei torinesi è infatti molto o abbastanza soddisfatto per tale servizio. Su una scala 1-10, il voto medio dato dai torinesi al servizio di erogazione dell'energia elettrica è 7.82.



PASSIAMO ORA AD UN ALTRO SERVIZIO, E CIOÈ AL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “non so”)

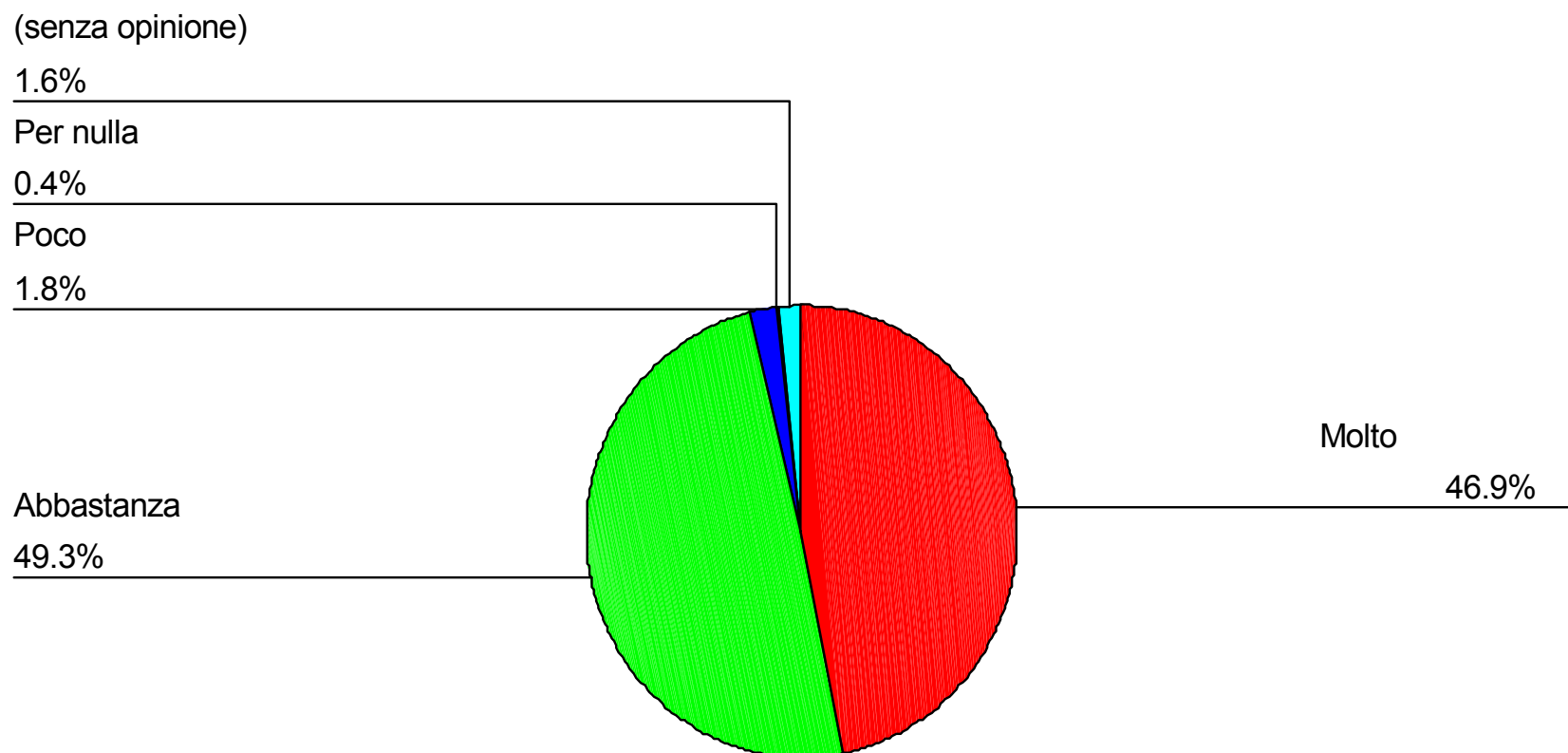
Il numero di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di erogazione dell'energia elettrica è leggermente diminuito nel biennio 2001-2003 (- 2.6%). Soprattutto, c'è stata una notevole redistribuzione delle risposte nelle due categorie che esprimono soddisfazione per tale servizio. Infatti, sono sensibilmente diminuiti i torinesi molto soddisfatti (- 12.5%), mentre sono aumentati in maniera ragguardevole quelli abbastanza soddisfatti (+ 9.9%).



IL SERVIZIO DI FORNITURA
DEL GAS: VALUTAZIONE
SINTETICA

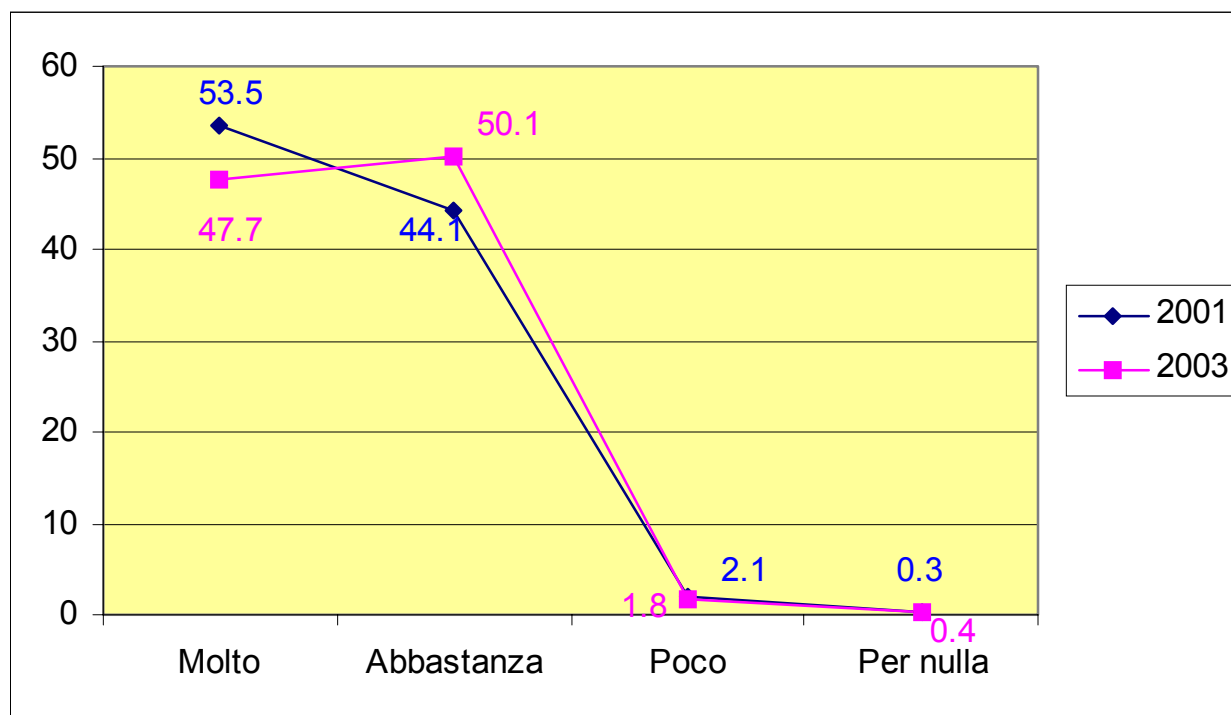
LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS (Dati: 2003)

La soddisfazione per il servizio di fornitura del gas è piuttosto elevata: il 96.2% dei torinesi è infatti molto o abbastanza soddisfatto per tale servizio. In termini numerici, il voto medio dato dai torinesi al servizio di fornitura del gas è pari a 8.26.



PASSIAMO ORA AL SERVIZIO DI FORNITURA GAS. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO? (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “non so”)

Nel complesso, la quota di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di fornitura del gas non è mutata nel biennio 2001-2003 (+ 0.2%). Tuttavia, c'è stata una leggera redistribuzione delle risposte fra le due opzioni che indicano soddisfazione: sono infatti diminuiti i molto soddisfatti (- 5.8%) e aumentati gli abbastanza soddisfatti (+ 6.0%).

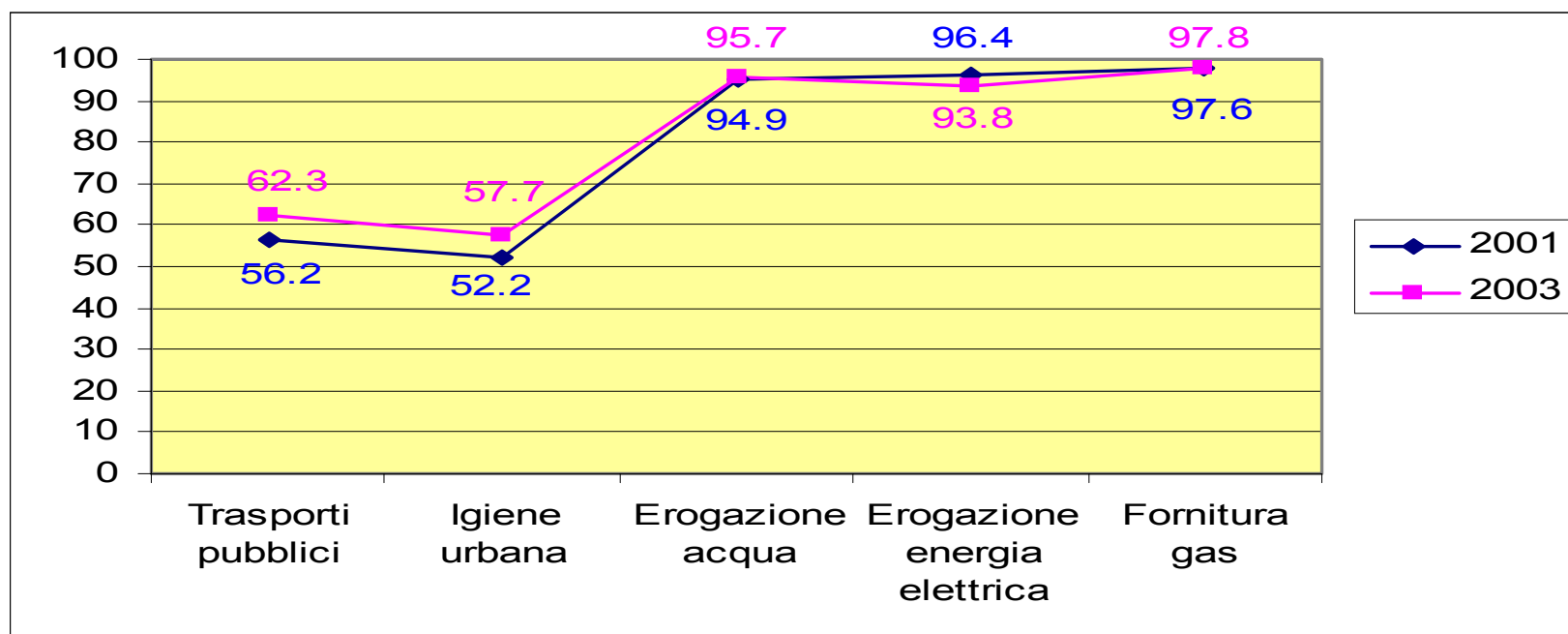


IL CONFRONTO FRA LE VALUTAZIONI DATE AI DIVERSI SERVIZI EROGATI DALLA CITTÀ DI TORINO

(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “non so”).

(Linee: percentuale di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio)

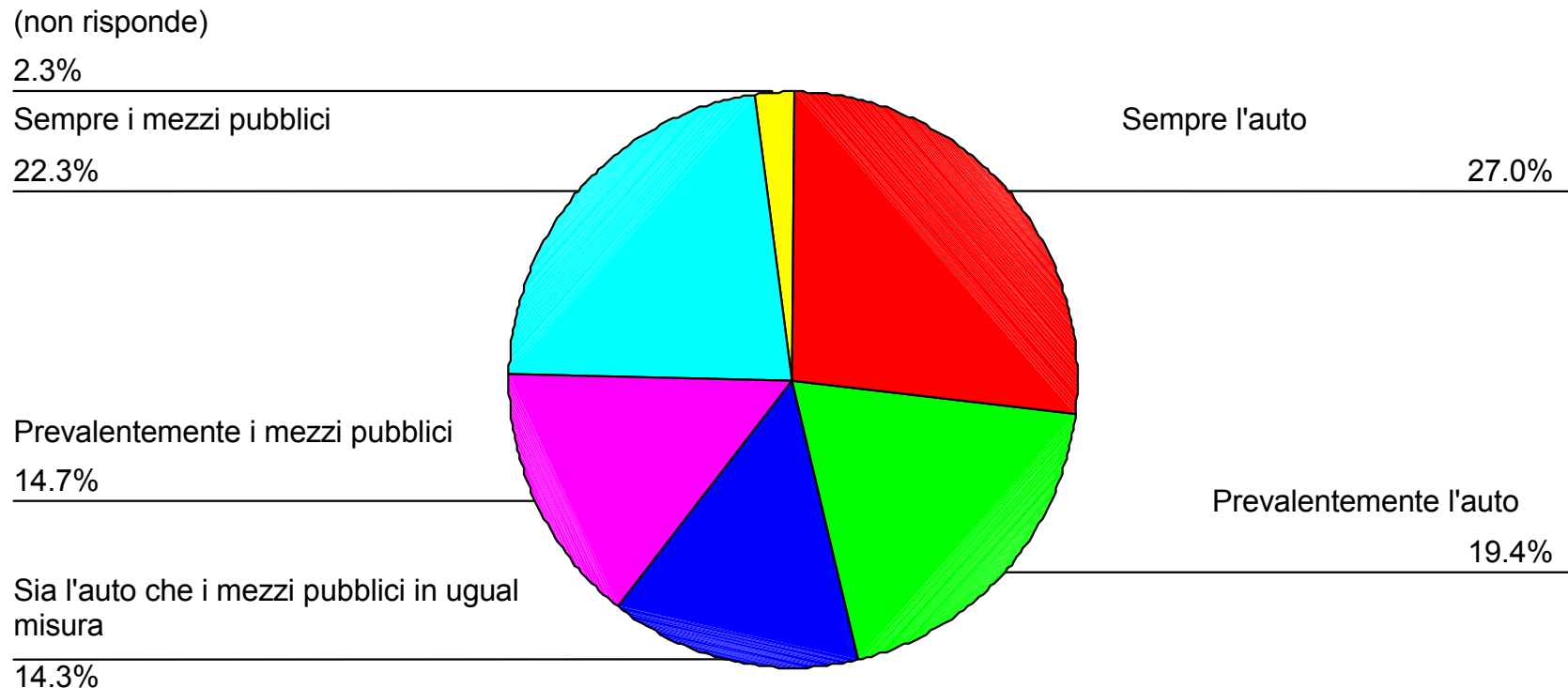
1. Con un'eccezione, la **soddisfazione** per tutti i servizi è **rimasta costante o è aumentata** nel biennio 2001-2003.
2. L'**eccezione** è costituita dal servizio di erogazione dell'**energia elettrica**. Si tratta di un dato che non stupisce, se si pensa alle difficoltà che tale servizio ha incontrato a livello nazionale nell'estate del 2003.
3. In un quadro di generale soddisfazione, **due servizi sono i più critici**: i **trasporti pubblici** e, soprattutto, il servizio di **igiene urbana**.



IL SERVIZIO DI TRASPORTI
PUBBLICI URBANI:
VALUTAZIONE ANALITICA

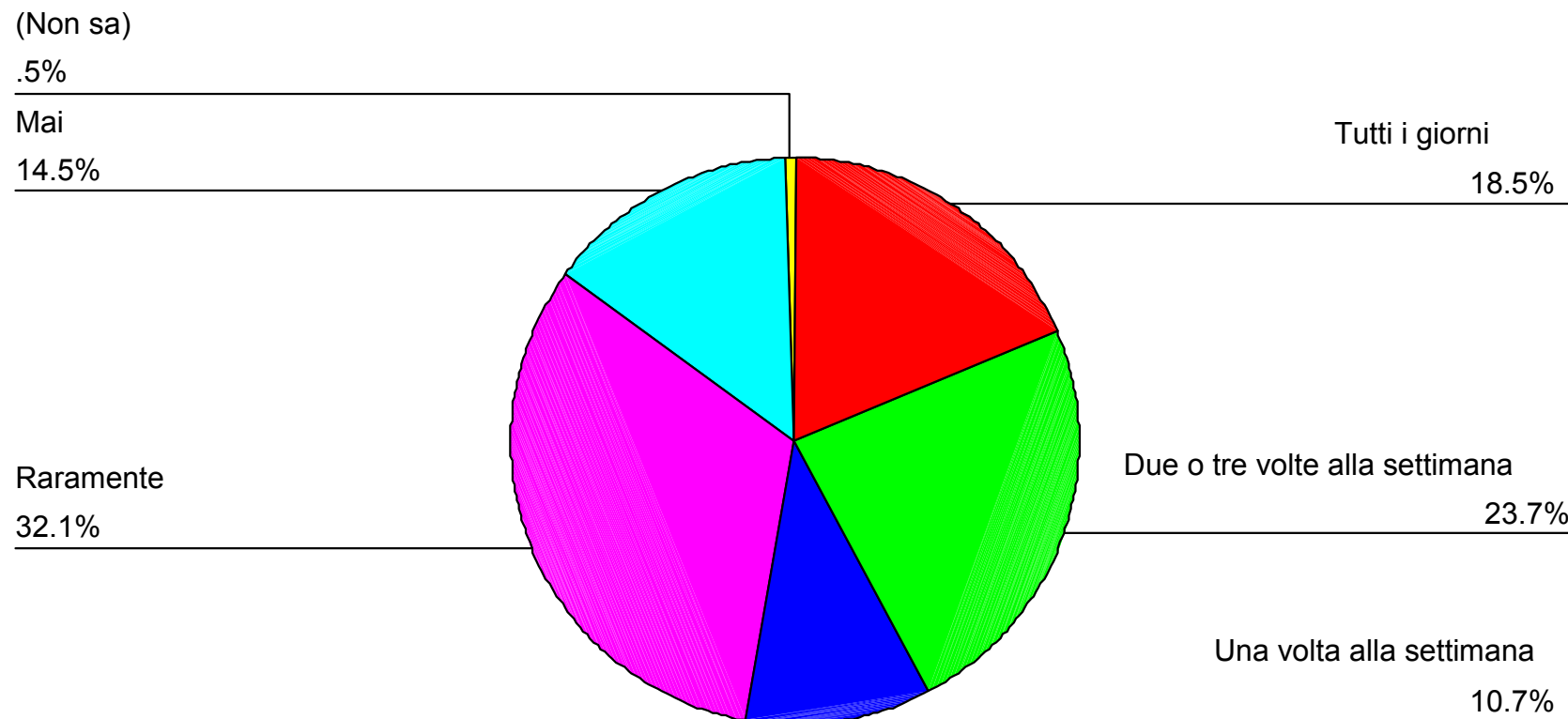
ATTUALMENTE LEI, PER MUOVERSI IN CITTÀ PER LUNGHE DISTANZE, USA... (Dati: 2003)

In funzione del loro uso dei mezzi pubblici, i torinesi possono essere suddivisi in tre categorie. La prima (costituita dal 46.4% della popolazione cittadina) è quella di chi non utilizza mai i mezzi pubblici urbani per i propri spostamenti in città o, pur utilizzandoli, privilegia l'automobile ai trasporti pubblici. Ad essi si contrappone un 37.0% di torinesi che usa solo o soprattutto i mezzi pubblici, mentre il 14.3% degli abitanti della città suddivide equamente l'uso dell'automobile e quello dei mezzi Gtt.



QUINDI LEI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI: (Dati: 2003)

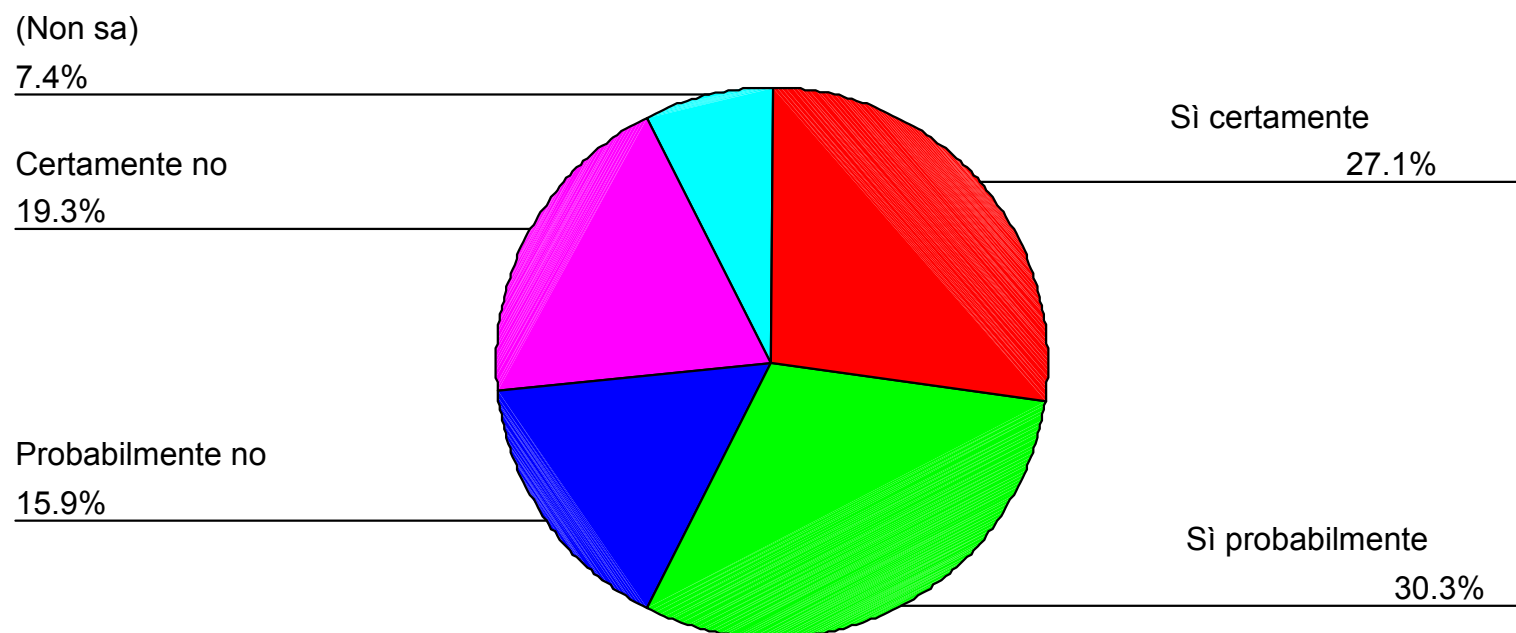
I torinesi che utilizzano i trasporti pubblici urbani almeno una volta la settimana sono il 52.9%. Ad essi si contrappongono coloro i quali fanno uso del servizio erogato da Gtt solo raramente (circa un terzo dei torinesi) o addirittura mai (circa un settimo della popolazione cittadina).



SE AUMENTASSE IL NUMERO DELLE CORSIE PREFERENZIALI, SIA IN CENTRO, SIA IN PERIFERIA, LEI PENSA CHE UTILIZZEREBBE DI MENO L'AUTO E DI PIÙ I MEZZI PUBBLICI? (Dati: 2003)

(Base: tutti gli intervistati tranne coloro i quali usano sempre i mezzi pubblici per spostarsi in città per lunghe distanze)

L'aumento del numero delle corsie preferenziali sarebbe un buon sistema per incentivare il ricorso ai servizi Gtt da parte dei torinesi che non usano esclusivamente i mezzi pubblici per i loro spostamenti urbani.



IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI: SODDISFAZIONE PER LA COPERTURA TERRITORIALE, LA FREQUENZA DEI PASSAGGI E IL COMFORT DEI MEZZI

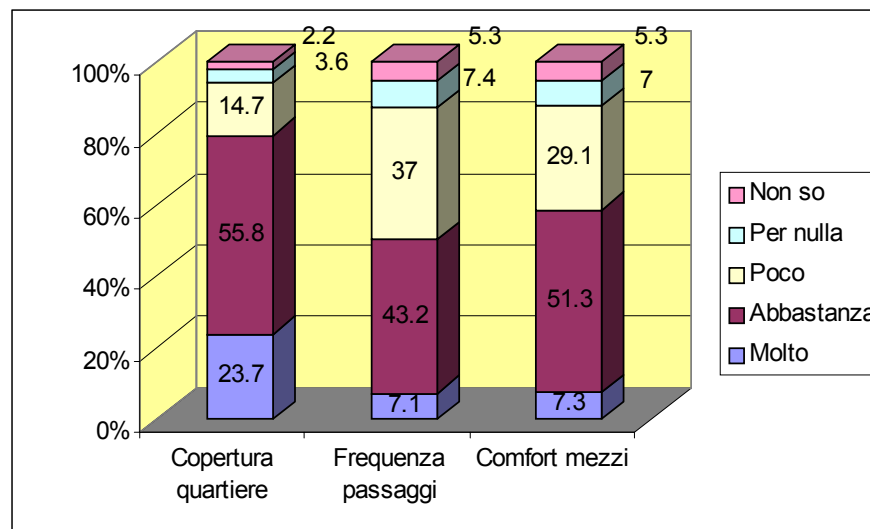
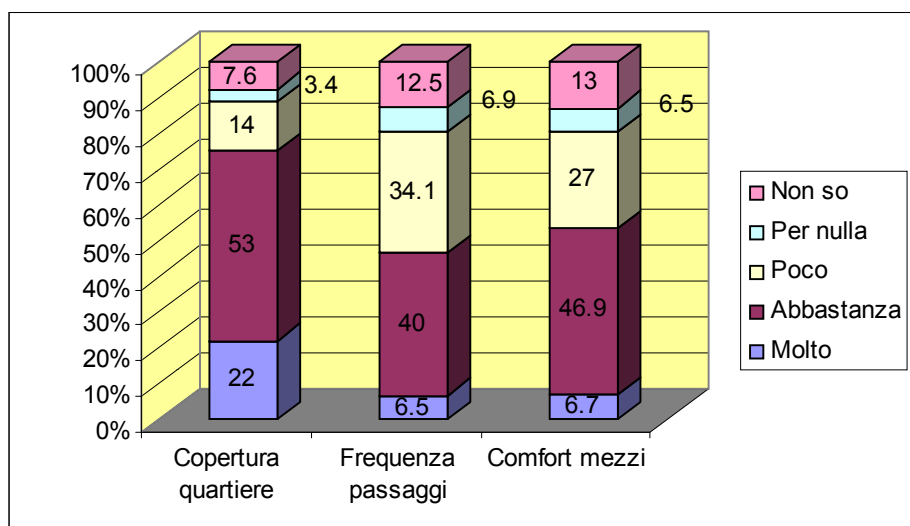
(Dati: 2003)

(Tutti i torinesi a sinistra, solo gli utenti Gtt a destra)

Nel loro complesso, la maggioranza assoluta dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatta per per il comfort dei mezzi (75.0%) e per la copertura del quartiere di residenza (53.6%).

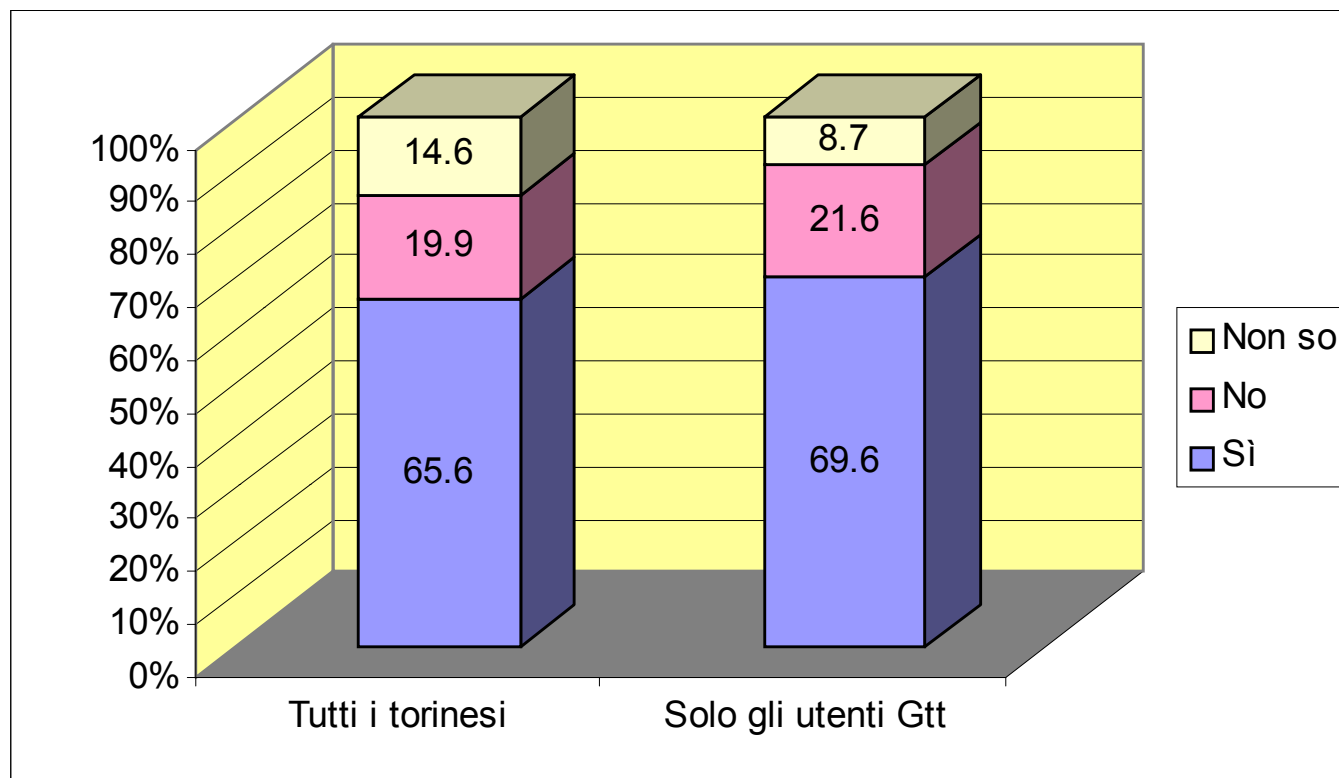
Tuttavia, solo il 46.5% è molto o abbastanza soddisfatto per la frequenza dei passaggi.

Fra i torinesi che usano effettivamente i trasporti pubblici urbani, la quota di molto o abbastanza soddisfatti raggiunge la maggioranza assoluta non solo per quel che concerne la copertura del quartiere di residenza (79.5%) e il comfort dei mezzi (58.6%), ma anche per la frequenza dei passaggi (50.3%).



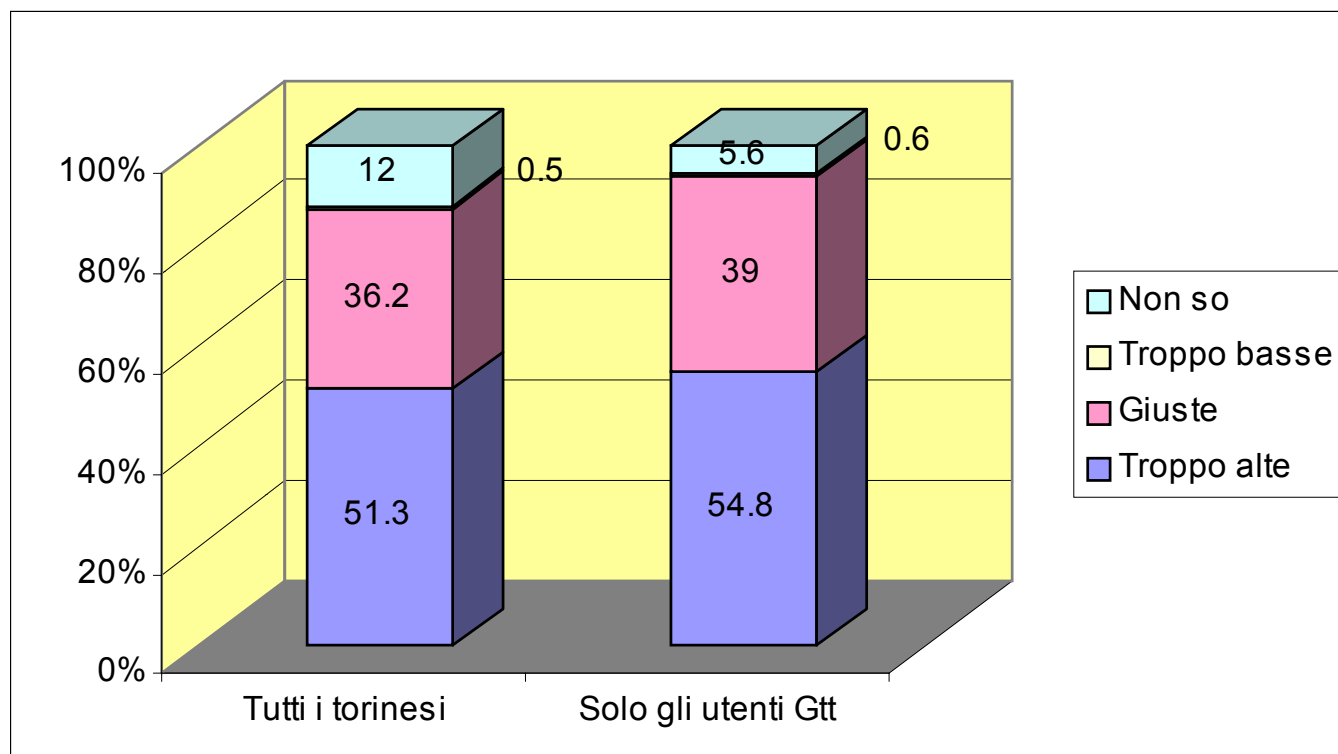
IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI: LEI RITIENE CHE I MEZZI SIANO GENERALMENTE TROPPO AFFOLLATI? (Dati: 2003)

Quasi i due terzi dei torinesi ritengono che i mezzi pubblici siano troppo affollati. Gli utenti Gtt sono nel complesso più insoddisfatti dei torinesi considerati nel loro complesso per l'affollamento dei mezzi.



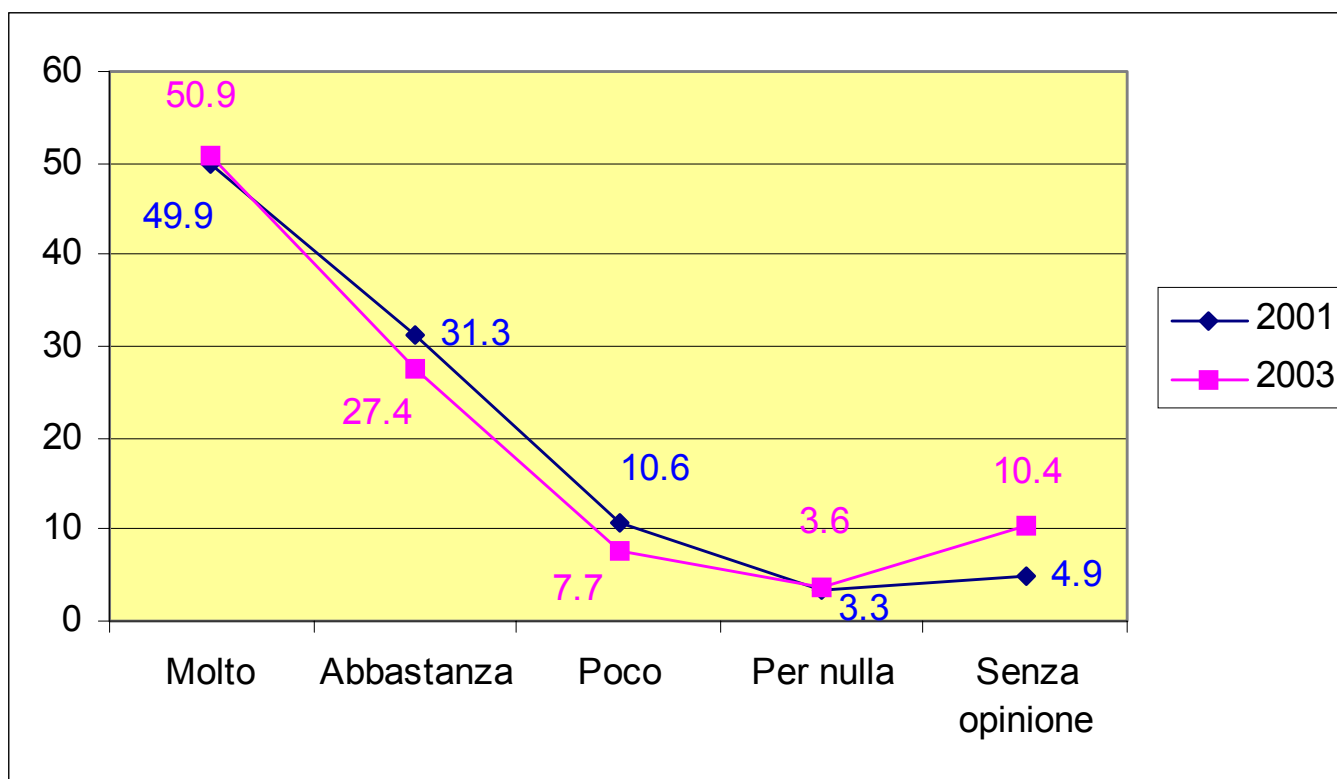
QUANTO RITIENE ADEGUATE LE TARIFFE APPLICATE A TORINO (BIGLIETTI ORDINARI, SETTIMANALI, ECC.)? (Dati: 2003)

La maggioranza assoluta dei torinesi considera eccessivo il costo dei trasporti pubblici urbani in relazione alla qualità del servizio offerto. Tale quota si innalza ulteriormente se si considerano le risposte dei soli utenti Gtt, ossia di chi utilizza almeno sporadicamente i trasporti pubblici urbani. Sostanzialmente irrilevante la quota di chi considera troppo basse le tariffe Gtt in base alla qualità del servizio offerto.



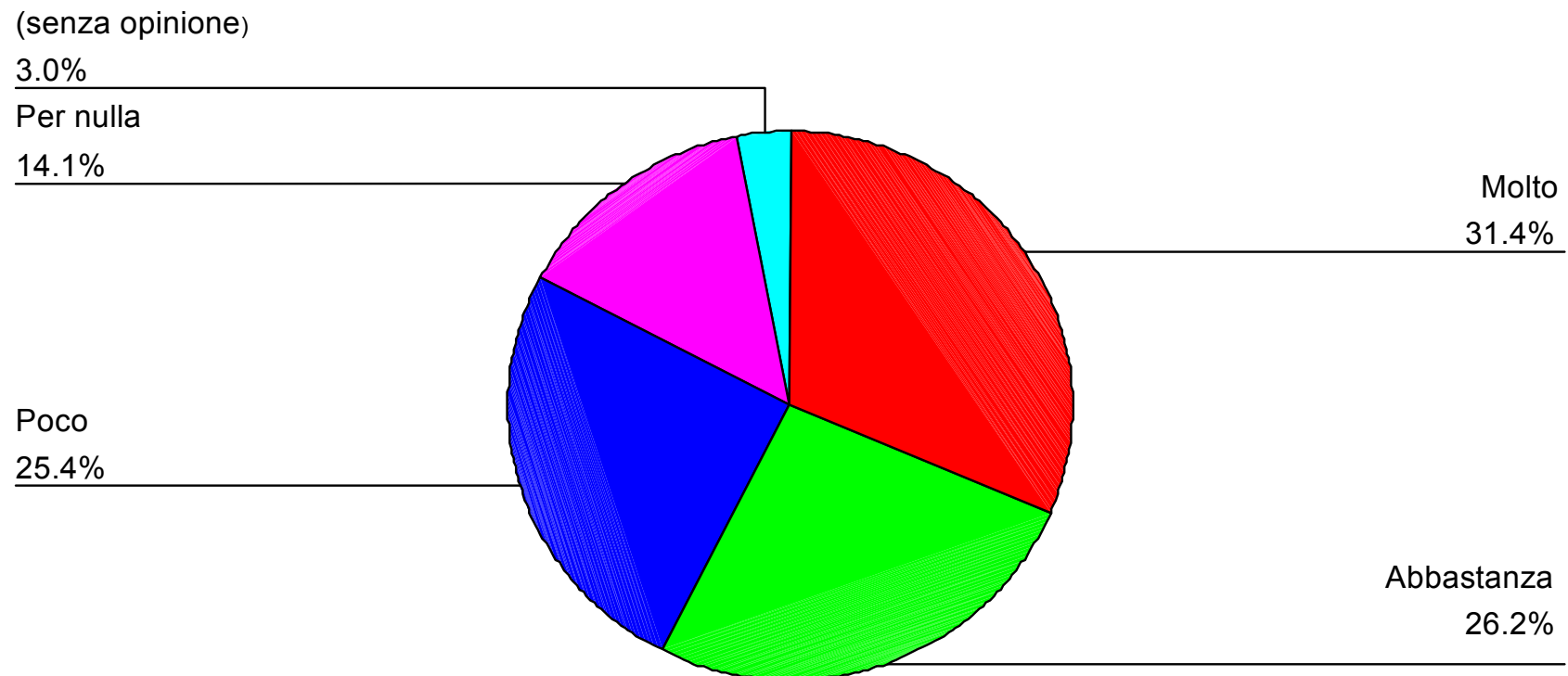
QUANTO RITIENE IMPORTANTE, PER MIGLIORARE IL SISTEMA DEI TRASPORTI PUBBLICI A TORINO, L'ATTUAZIONE DELLA LINEA METROPOLITANA? (Andamento 2001-2003)

Fra il 2001 e il 2003 la quota dei torinesi con un'opinione "estrema" sull'importanza della metropolitana è rimasta sostanzialmente immutata (+ 1.0% per chi la considera molto importante; + 0.3% per chi la considera per nulla importante). Sono invece diminuiti i torinesi che considerano abbastanza o poco importante l'attuazione della metropolitana (rispettivamente - 3.9% e - 2.9%), mentre è parallelamente cresciuta la quota di chi non ha un'opinione precisa sul tema (+ 5.5%).



ALCUNI TORINESI SI LAMENTANO PER I DISAGI PROVOCATI DAI CANTIERI APERTI NELLA CITTÀ (PER LA METROPOLITANA, IL PASSANTE FERROVIARIO, IL MIGLIORAMENTO DELLA LINEA TRAMVIARIA 4, ECC.). QUANTO DISAGIO PROVA LEI PERSONALMENTE PER QUESTI CANTIERI? (Dati: 2003)

Più di metà dei torinesi (57.6%) sta provando molto o abbastanza disagio per i cantieri attualmente diffusi in città, mentre la quota di chi non prova alcun disagio non raggiunge il 15%.



A SUO PARERE IL DISAGIO CHE PROVA PER I CANTIERI SARÀ ADEGUATAMENTE COMPENSATO DA UNA MAGGIORE FACILITÀ NELLO SPOSTARSI IN CITTÀ UNA VOLTA CHE LE NUOVE OPERE SARANNO IN FUNZIONE? (Dati: 2003)

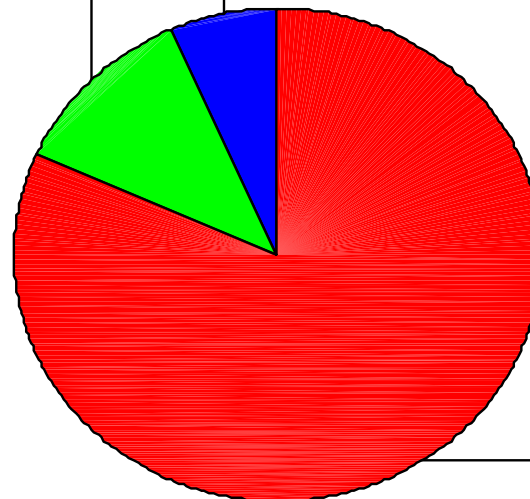
Ciononostante, più di quattro quinti dei torinesi che provano almeno un po' di disagio per i cantieri ritengono che tale disagio verrà adeguatamente compensato da una maggiore facilità di spostamento quando le nuove opere saranno in funzione.

(senza opinione)

6.6%

No

11.8%



Si

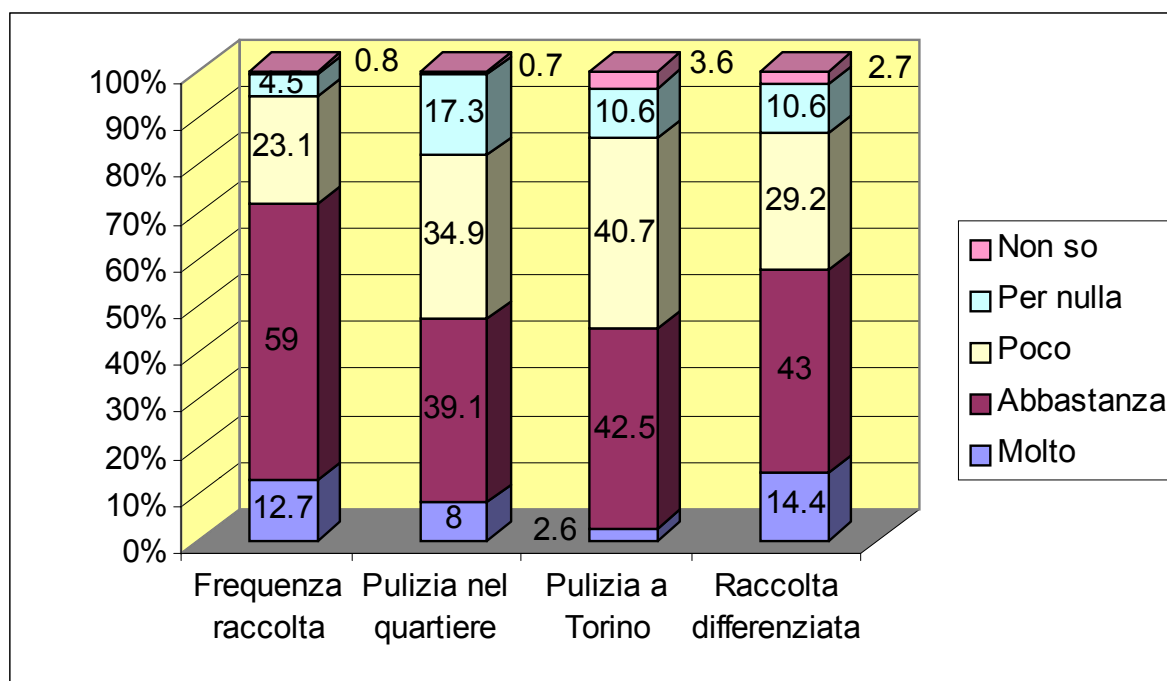
81.6%

IL SERVIZIO DI IGIENE
URBANA: VALUTAZIONE
ANALITICA

IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA: SODDISFAZIONE PER LA FREQUENZA DELLA RACCOLTA, PER LA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI DEL QUARTIERE DI RESIDENZA E DELLA CITTÀ E PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

(Dati: 2003)

La frequenza della raccolta e la raccolta differenziata soddisfano molto o abbastanza la maggioranza assoluta dei torinesi (percentuale dei molto o abbastanza soddisfatti rispettivamente 71.7% e 57.4%). Tuttavia, più di metà dei torinesi ritiene insoddisfacente la pulizia del proprio quartiere di residenza e della città nel suo complesso (percentuale di molto o abbastanza insoddisfatti rispettivamente 52.2% e 51.3%).



QUANTO RITIENE UTILE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI? (Dati: 2003)

La raccolta differenziata dei rifiuti è ritenuta molto o abbastanza utile dal 93.8% dei torinesi.

(senza opinione)

1.3%

Per nulla

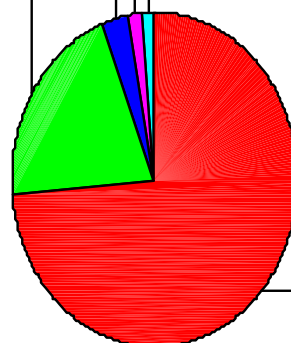
1.6%

Poco

3.2%

Abbastanza

20.2%

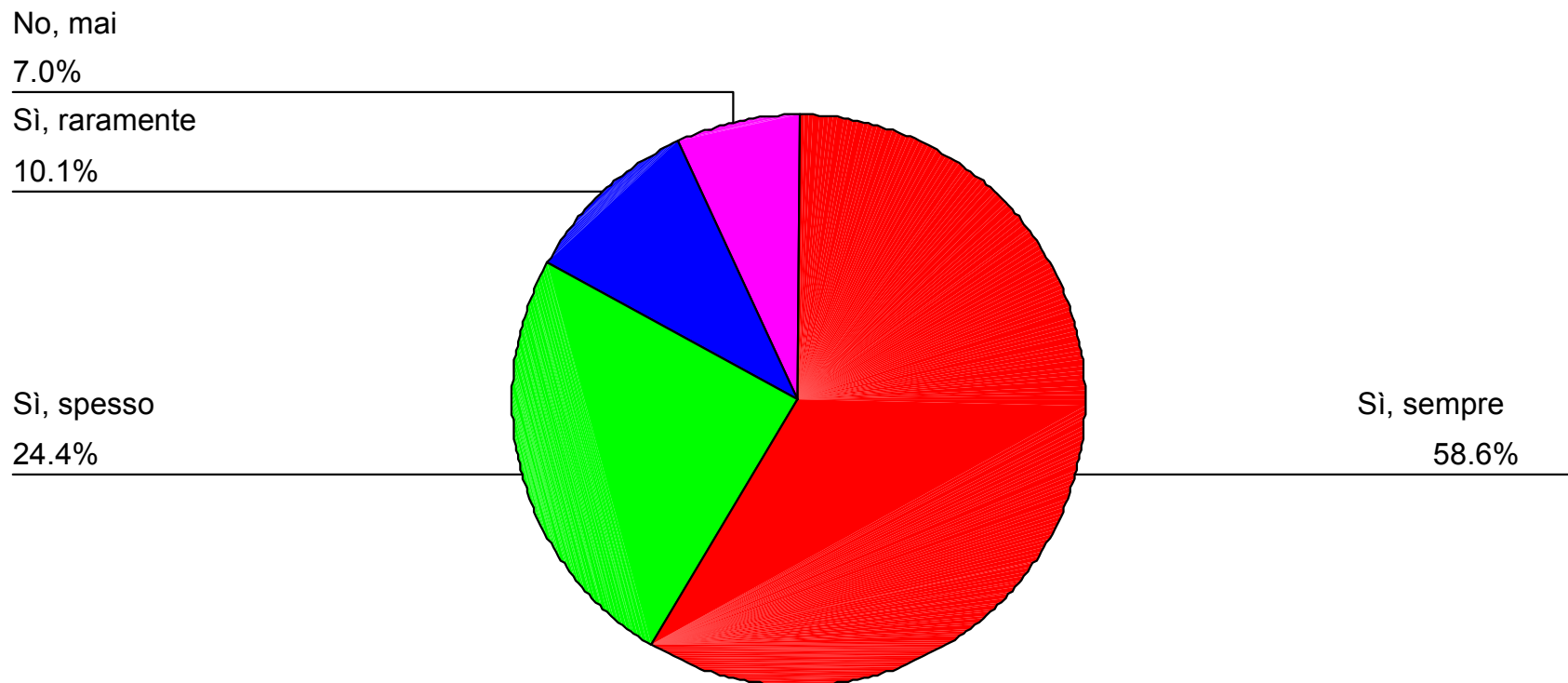


Molto

73.6%

LEI UTILIZZA IL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI? (Dati: 2003)

I torinesi che usano sempre o spesso la raccolta differenziata dei rifiuti sono l'83.0%. Ad essi si contrappone un 7.0% di abitanti della città che non vi fanno mai ricorso. Si tratta di dati che vanno interpretati con una certa cautela, dal momento che è plausibile che la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, stimoli gli intervistati a dare risposte affermative.



RITIENE CHE I CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI SIANO POSTI A UNA DISTANZA ADEGUATA DALLA SUA ABITAZIONE? (Dati: 2003)

Il 33.2% dei torinesi non è soddisfatto della collocazione dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. Soprattutto, il 28.8% ritiene che essi siano collocati troppo lontani dalla loro abitazione. È plausibile che aumentare il numero di raccoglitori potrebbe incentivare la raccolta differenziata. Infatti, fra il 17.1% dei torinesi che dichiara di utilizzare raramente o mai tale servizio (cfr. grafico precedente) la percentuale di chi ritiene che i raccoglitori siano troppo lontani dalla loro abitazione cresce fino al 52.5%.

(senza opinione)

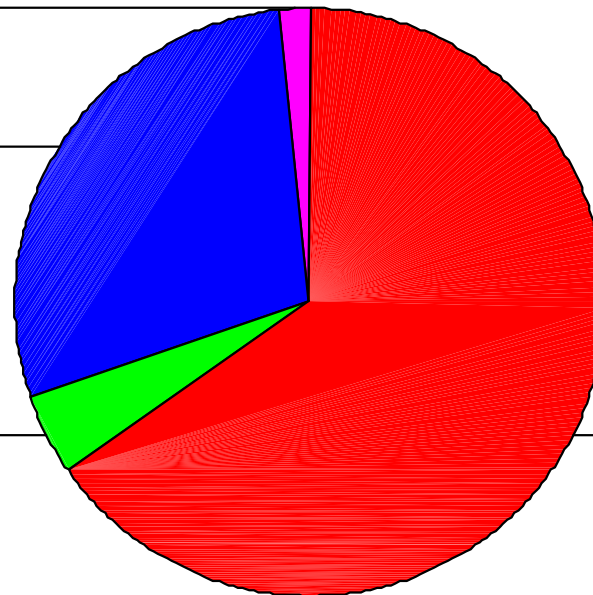
1.6%

No, sono troppo lontani

28.8%

No, sono troppo vicini

4.4%



Sì

65.2%

**SE I CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI
FOSSERO COLLOCATI NEL SUO CORTILE, LEI RITIENE CHE
RICORREREBBE PIÙ SPESSO ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI
RIFIUTI, O, SE GIÀ LO SONO, L'HANNO PORTATA A RICORRERE PIÙ
SPESSO ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA? (Dati: 2003)**

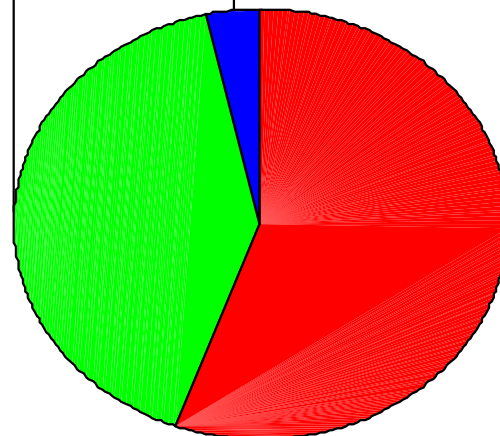
Una strategia per promuovere la raccolta differenziata dei rifiuti potrebbe consistere nel collocare i raccoglitori nei cortili delle abitazioni. I torinesi che abitano in una casa con un cortile che sarebbero incentivati da tale decisione a ricorrere a tale servizio sono infatti il 57.5%. Ad essi si contrappone un 41% di torinesi sui quali tale strategia non avrebbe impatto, principalmente perché la maggior parte di essi (83.1%) dichiara di utilizzare già sempre o spesso la raccolta differenziata.

Nello stabile in cui risiedo non c'è un cortile

3.6%

No

41.0%



Si

55.4%

QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA? (Dati: 2003)

La maggioranza assoluta dei torinesi ritiene che il servizio di igiene urbana costi troppo per la qualità del servizio offerto, mentre un quinto circa degli abitanti della città lo considera adeguato. Minima la quota di torinesi che considerano troppo basso il costo del servizio di igiene urbana in relazione alla qualità del servizio.

(senza opinione)

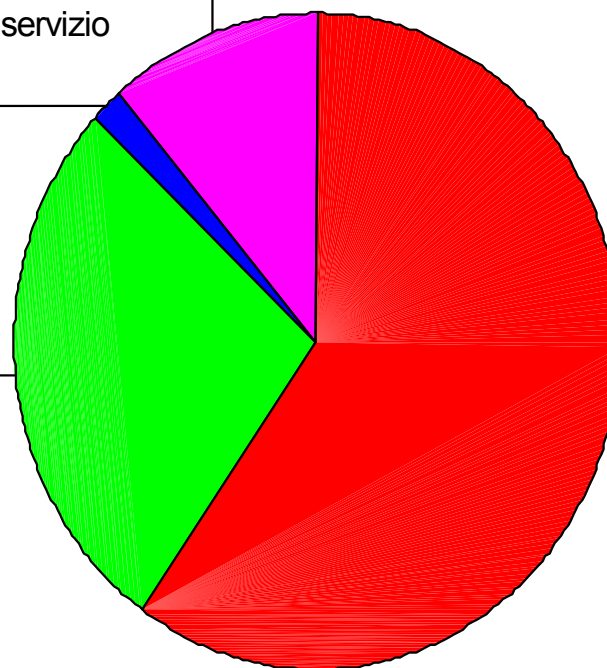
11.3%

Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto

1.8%

È giusto per la qualità del servizio offerto

27.2%



Costa troppo per la qualità del servizio offerto

59.7%

IL SERVIZIO DI
EROGAZIONE ACQUA:
VALUTAZIONE ANALITICA

IL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA: VALUTAZIONE DEL SAPORE DELL'ACQUA (Dati: 2003)

Il 75.5% dei torinesi considera nel complesso buono o accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto.

(senza opinione)

6.0%

Pessimo

6.7%

Cattivo

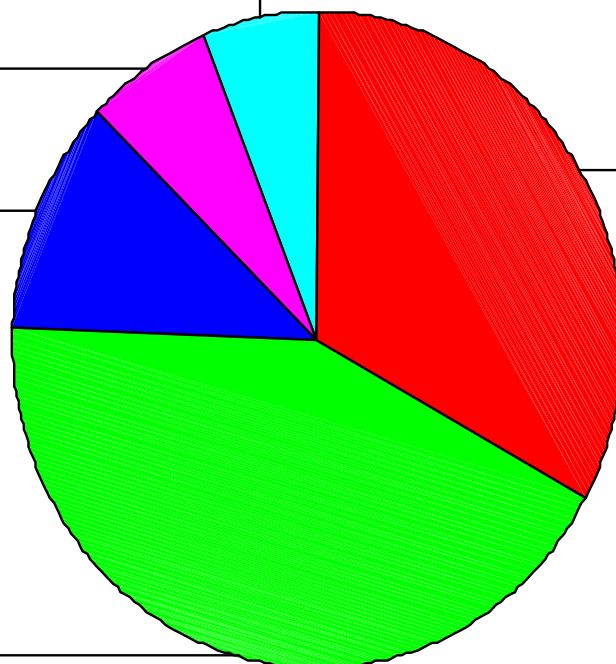
11.8%

Accettabile

42.6%

Buono

32.9%



QUANTO È SODDISFATTO DELLA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA DI ACQUA (ASSENZA DI INTERRUZIONE, VELOCITÀ DI RIPARAZIONI IN CASO DI GUASTI, ECC.)? (Dati: 2003)

Il 96.1% dei torinesi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto per la continuità dell'erogazione dell'acqua.

(senza opinione)

0.7%

Per nulla

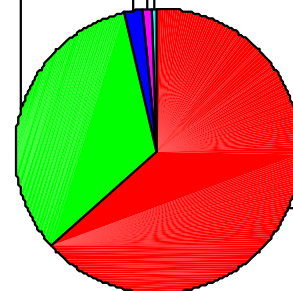
1.0%

Poco

2.2%

Abbastanza

32.7%



Molto
63.4%

IL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA: E IN CHE MISURA RITIENE CHE VI SIA DEL CALCARE? (Dati: 2003)

La maggior parte dei torinesi ritiene che l'acqua dei rubinetti sia molto o abbastanza calcarea (58.9%).

(senza opinione)

10.2%

Per nulla

4.2%

Poco

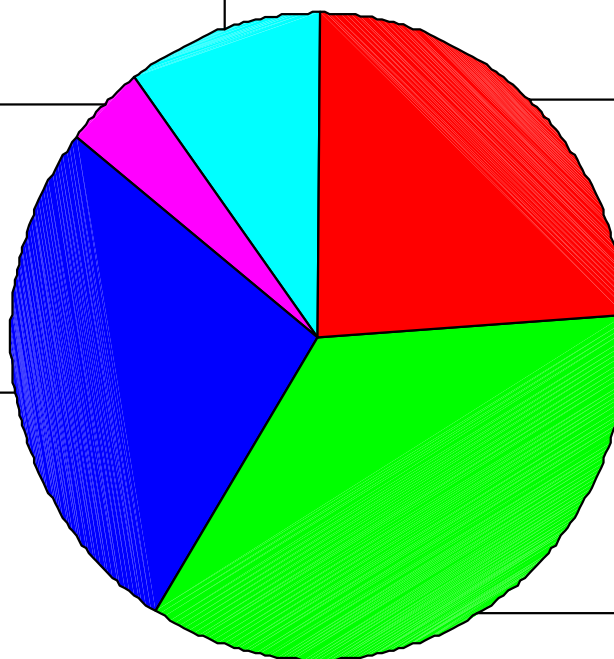
26.7%

Molto

24.0%

Abbastanza

34.9%



QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA? (Dati: 2003)

La maggioranza assoluta dei torinesi considera adeguate le tariffe dell'acqua potabile in relazione alla qualità del servizio offerto, mentre circa un quarto dei torinesi le considera eccessive. Minima la quota di chi sostiene che tali tariffe potrebbero essere superiori.

(senza opinione)

14.5

Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto

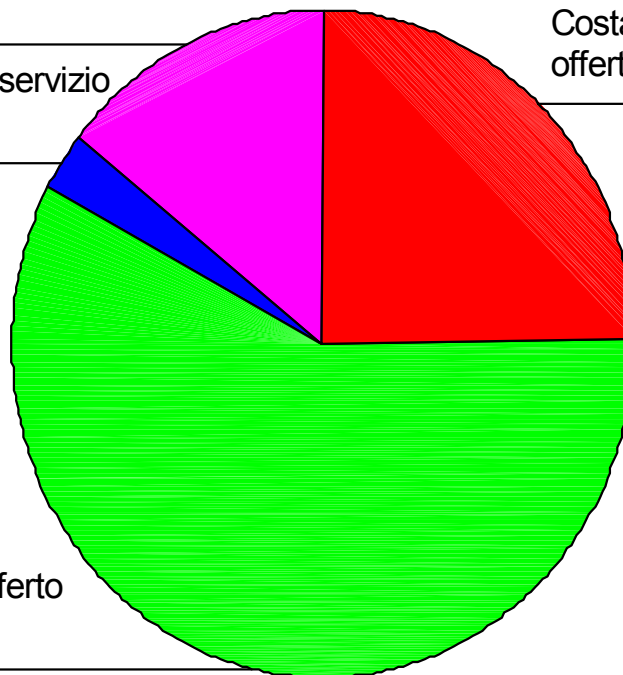
2.7%

È giusto per la qualità del servizio offerto

58.1%

Costa troppo per la qualità del servizio offerto

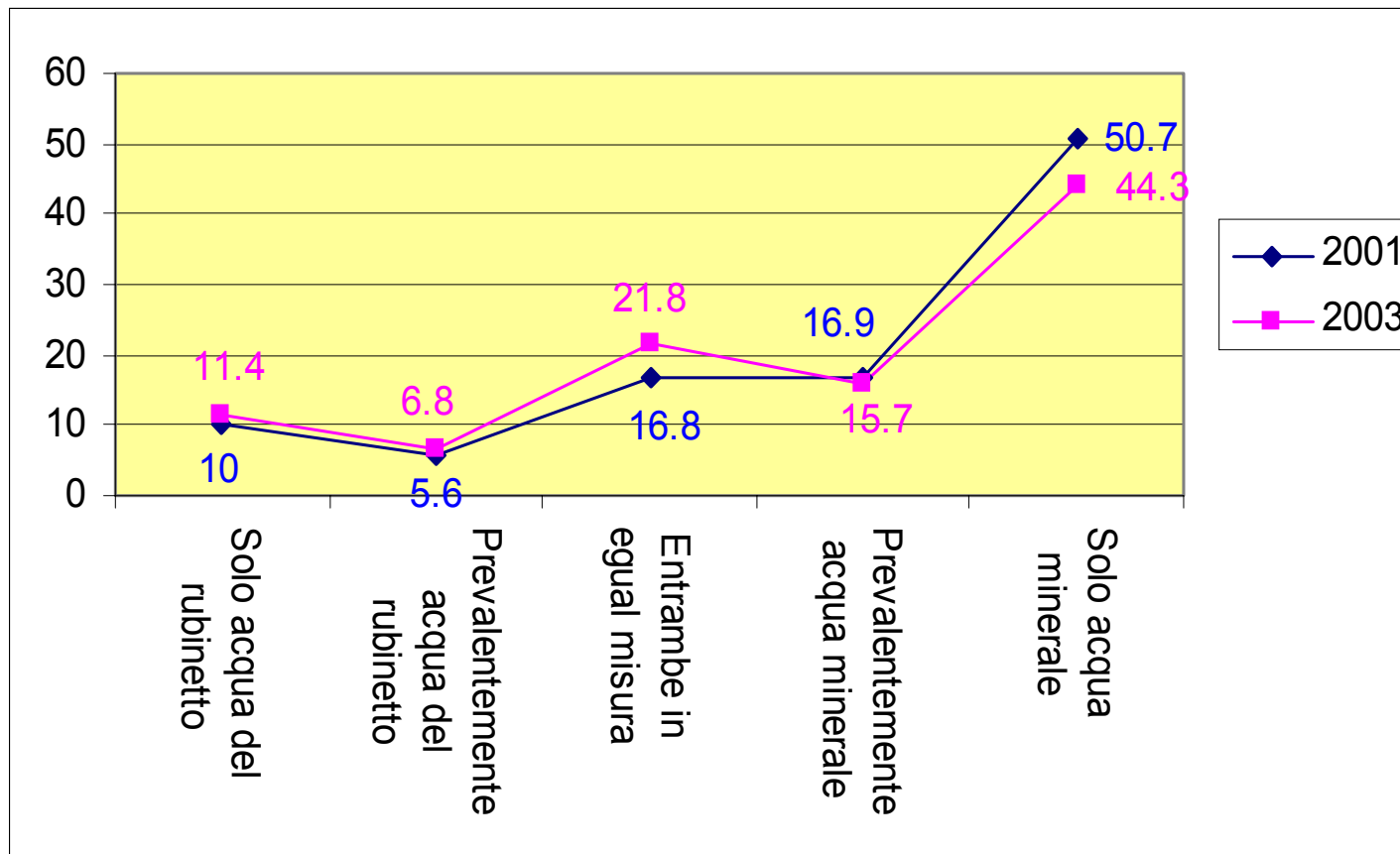
24.7%



IN DEFINITIVA, LEI BEVE... (andamento 2001-2003)

Nonostante la complessiva soddisfazione per la qualità dell'acqua erogata dall'acquedotto, i torinesi che bevono esclusivamente o prevalentemente l'acqua del rubinetto sono solo il 18.2%.

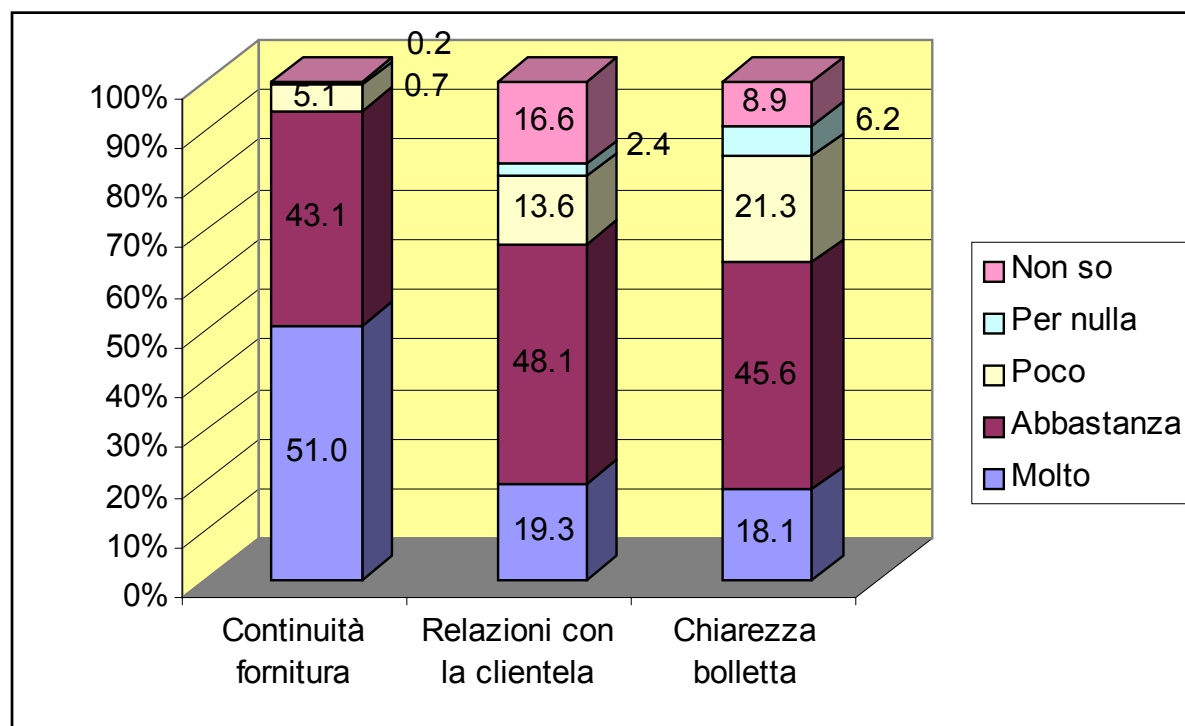
Tuttavia, nel biennio 2001-2003 si è verificata una sensibile diminuzione dei torinesi che hanno ridotto l'uso esclusivo dell'acqua minerale (- 6.4%), ed un corrispondente aumento di quelli che bevono acqua minerale e acqua del rubinetto in egual misura (+ 5.0%). Le altre categorie di consumatori di acqua sono invece rimaste sostanzialmente immutate.



IL SERVIZIO DI
EROGAZIONE
DELL'ENERGIA ELETTRICA:
VALUTAZIONE ANALITICA

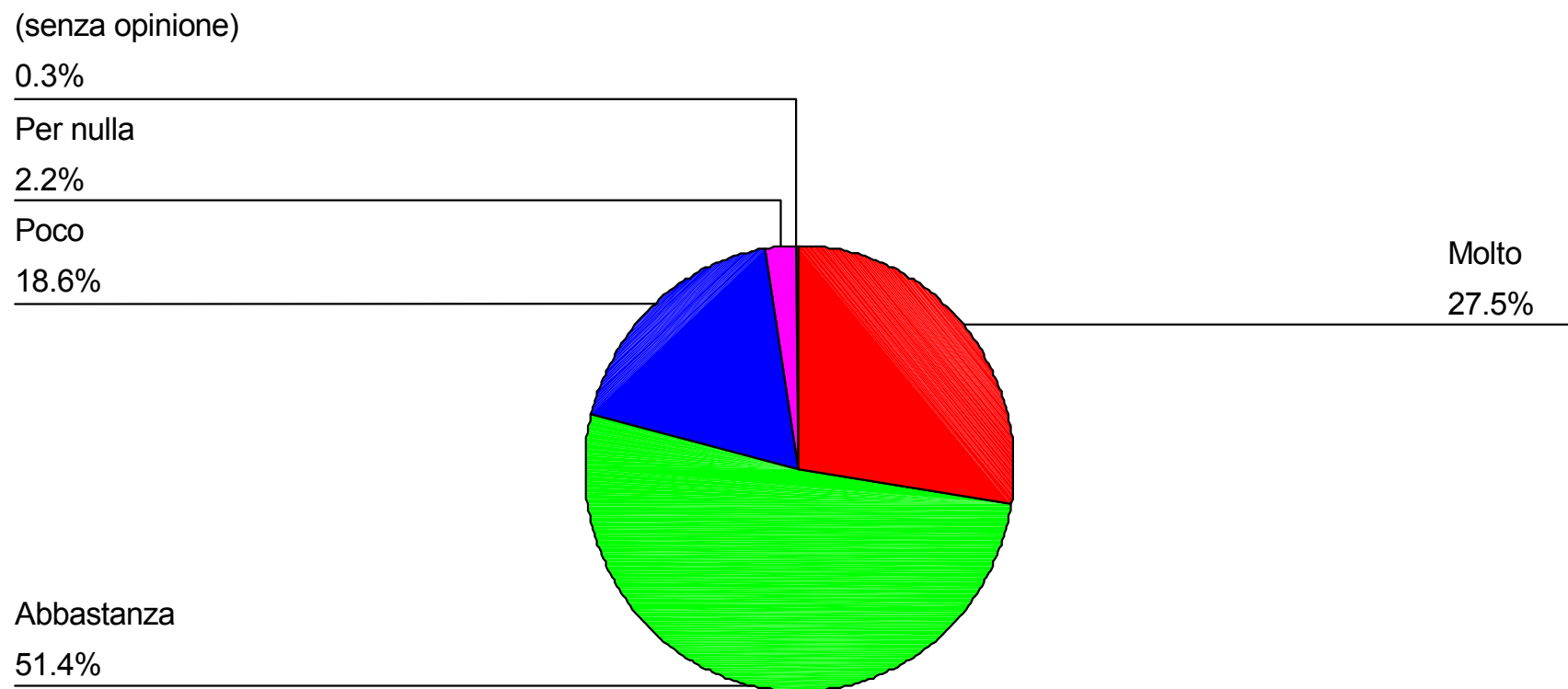
IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA. SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA, LE RELAZIONI DI AEM CON IL PUBBLICO E LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA (Dati: 2003)

La continuità della fornitura dell'energia elettrica non costituisce un problema per i torinesi: i molto o abbastanza soddisfatti per tale parametro sono infatti il 94.1%. I torinesi molto o abbastanza soddisfatti sono la maggioranza anche per quel che concerne le relazioni di AEM con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli) (67.4%) e la chiarezza della bolletta nel mostrare il calcolo del costo del consumo (63.6%).



IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA. SODDISFAZIONE PER L'ILLUMINAZIONE DELLE STRADE NELLA ZONA DI RESIDENZA (Dati: 2003)

Il 78.9% dei torinesi è nel complesso molto o abbastanza soddisfatto per l'illuminazione delle strade nella zona in cui risiede.



QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DI ELETTRICITÀ? (Dati: 2003)

Poco più della metà dei torinesi considerano eccessivo il costo dell'energia elettrica in relazione al servizio offerto. La quota di torinesi che lo considerano troppo basso è invece minima.

(senza opinione)

6.5%

Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto

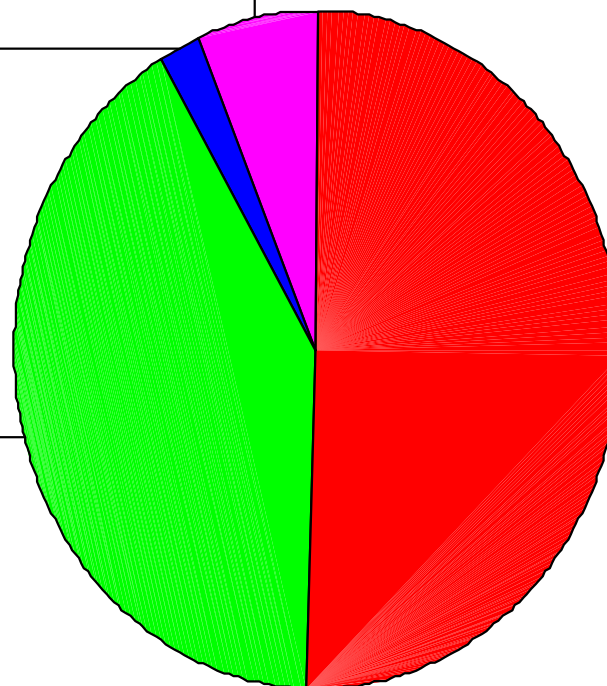
2.3%

È giusto per la qualità del servizio offerto

40.8%

Costa troppo per la qualità del servizio offerto

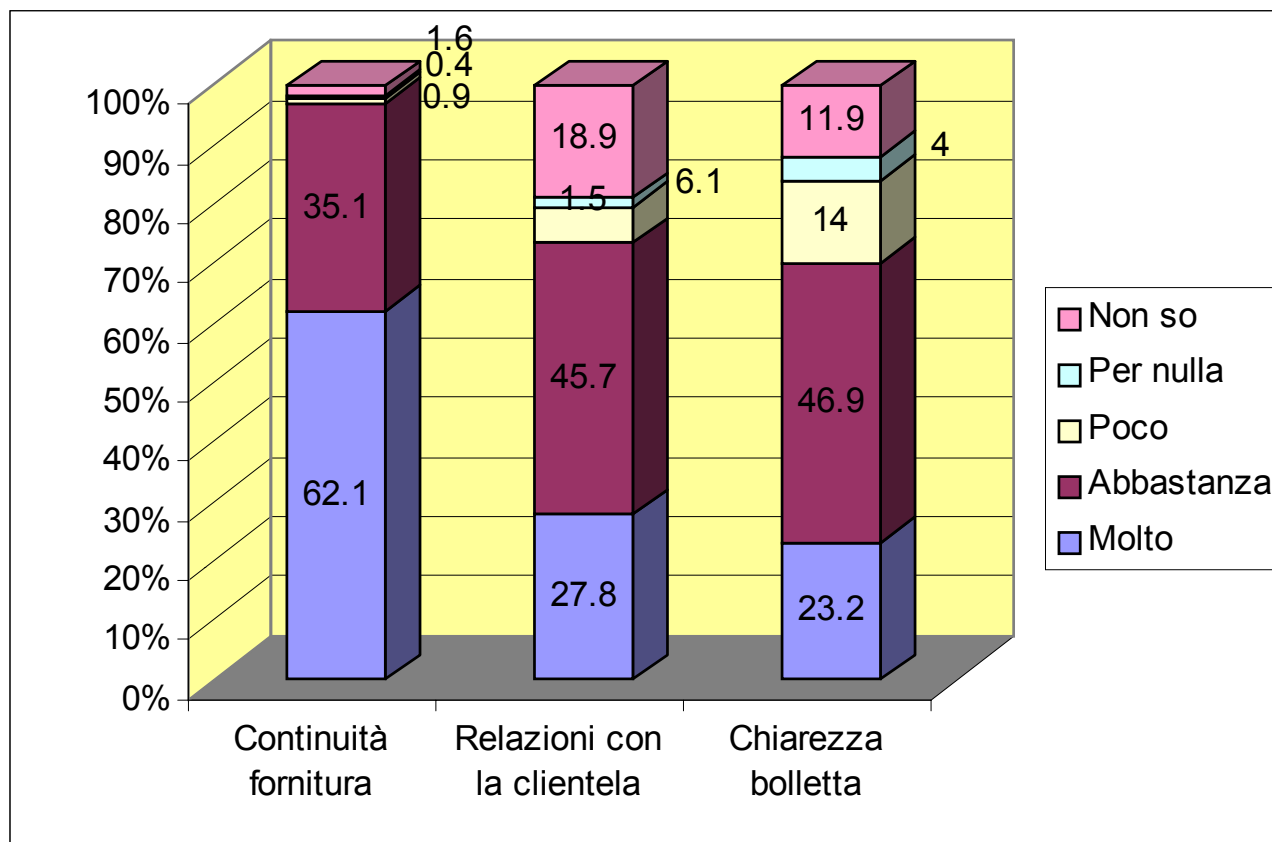
50.5%



IL SERVIZIO DI
EROGAZIONE DEL GAS:
VALUTAZIONE ANALITICA

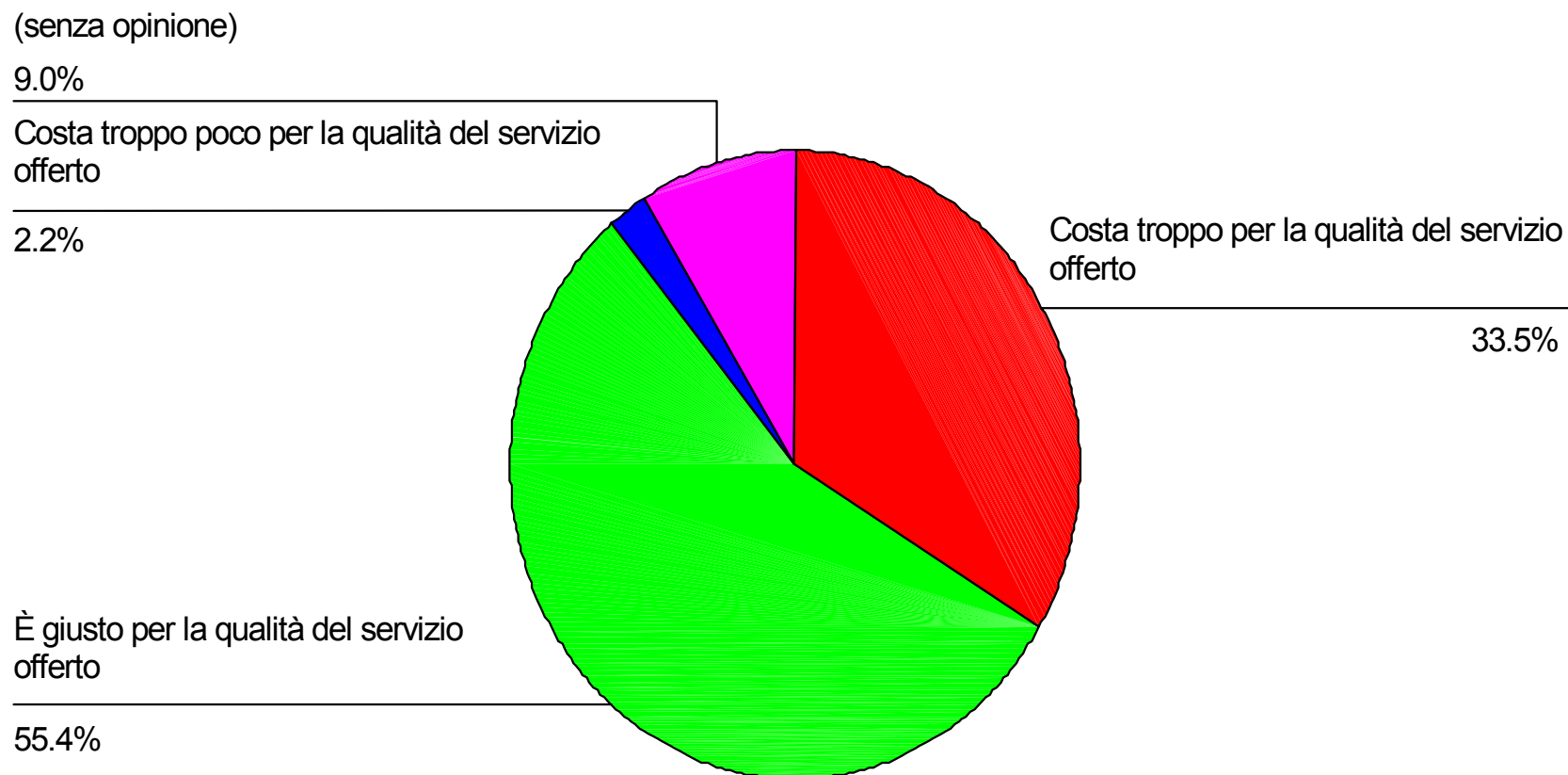
IL SERVIZIO DI EROGAZIONE GAS. SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA, L'ASSISTENZA E LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA (Dati: 2003)

I torinesi sono in massima parte molto o abbastanza soddisfatti per la continuità della fornitura del gas (97.2%), le relazioni con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli) (73.5%) e la chiarezza della bolletta nel mostrare il calcolo del costo del consumo (70.1%).



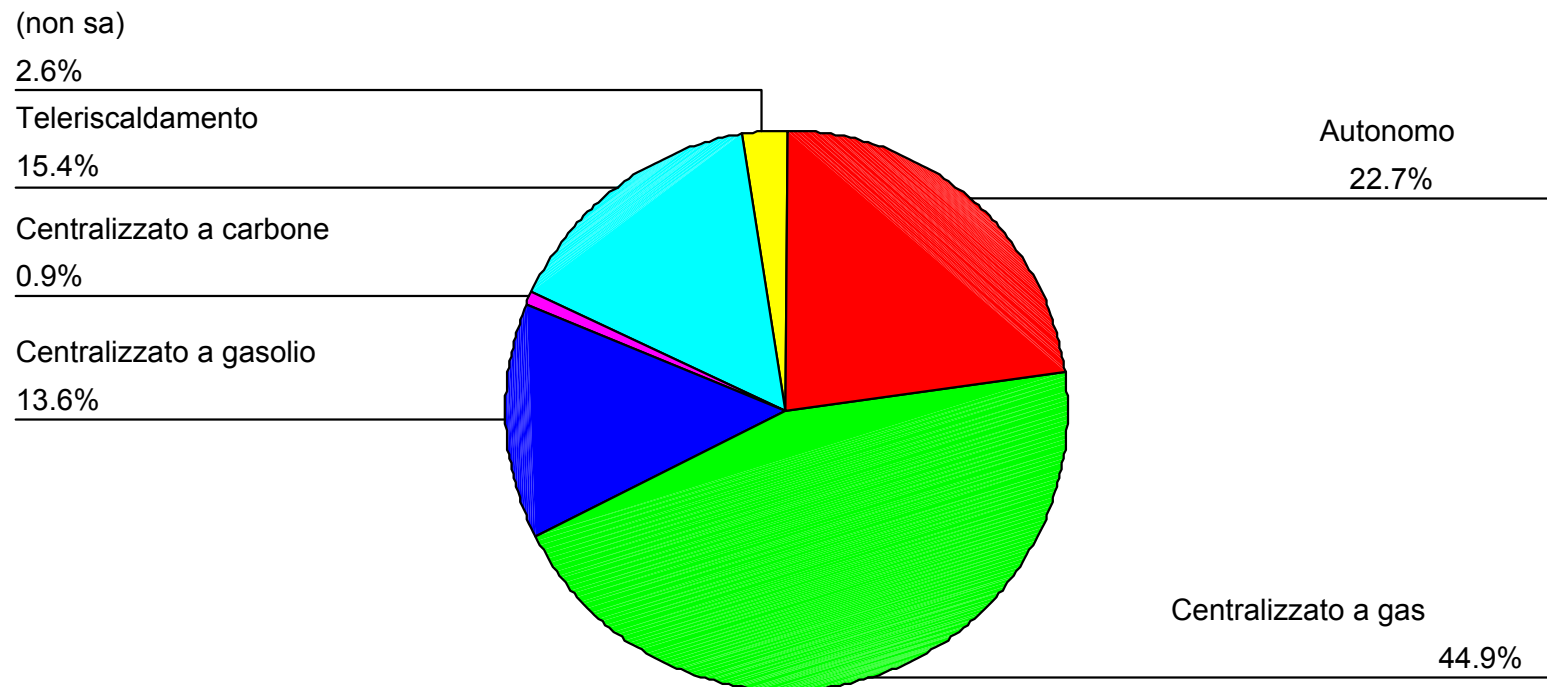
QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE GAS? (Dati: 2003)

La maggioranza assoluta dei torinesi considera adeguate le tariffe del gas. I torinesi che considerano eccessivo il costo del gas in relazione alla qualità del servizio offerto sono invece circa un terzo, mentre è minima la quota di chi lo considera troppo basso.



QUAL È LA FORMA DI RISCALDAMENTO DELL'APPARTAMENTO IN CUI ABITA? (Dati: 2003)

Il sistema di riscaldamento più diffuso a Torino è quello centralizzato (opzione indicata dal 59.4% degli abitanti della città). Nell'ambito del riscaldamento centralizzato, quello a gas è a sua volta il più frequente. La quota di torinesi che dispone di un sistema autonomo di riscaldamento è di poco inferiore ad un quarto, mentre poco più di un sesto degli abitanti della città dispone del teleriscaldamento. Il dato sul riscaldamento centralizzato a carbone va probabilmente interpretato con cautela: essendo un sistema assai inquinante ed essendo assai diffusa la convinzione che esso sia vietato dalla legge, è infatti plausibile che alcuni intervistati abbiano preferito non dichiarare di avere tale sistema.



TIPO DI RISCALDAMENTO POSSEDUTO E PREFERITO (Dati: 2003)

		Riscaldamento posseduto				
		Autonomo	Centr. a gas	Centr. a gasolio	Centr. a carbone	Teleriscaldamento
Riscaldam. preferito	Autonomo	75.8%	57.2%	62.7%	56.3%	46.5%
	Centr. a gas	6.8%	23.6%	8.5%	9.4%	1.3%
	Centr. a gasolio	1.6%	0.2%	10.0%	6.3%	1.3%
	Centr. a carbone	0.1%	0.2%	0.0%	15.6%	0.0%
	Teleriscaldamento	15.7%	18.7%	18.7%	12.5%	51.8%
	Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

CONOSCENZA E GIUDIZIO SUL TELERISCALDAMENTO (Andamento 2001-2003)

(Chi non ha il teleriscaldamento a sinistra, chi ne ha sentito parlare a destra)

La conoscenza del teleriscaldamento è piuttosto diffusa. Inoltre, tale sistema gode di un'immagine decisamente positiva. Infatti, i tre quarti dei torinesi che attualmente non lo possiedono ne hanno sentito parlare e, fra essi, coloro i quali ne danno un giudizio molto o abbastanza positivo costituiscono circa i due terzi. Nel biennio 2001-2003 la conoscenza dei torinesi del teleriscaldamento è complessivamente aumentata (+ 8.2%). Parallelamente, il numero di torinesi che valuta molto o abbastanza positivamente tale sistema di riscaldamento è aumentata (+ 3.6%), e si è ridotta la quota di persone che, pur avendo sentito parlare del teleriscaldamento, non sono in grado di dare un giudizio su esso (- 4.2%).

