

Customer satisfaction dei servizi comunali

Autunno 2004



0.1. Caratteristiche dell'indagine

- **CAMPIONE:** 4813 piemontesi, di età compresa fra 18 e 93 anni, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 4013), dalla popolazione residente nell'area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 4403) e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'area metropolitana torinese (N = 4813). Tale campione è rappresentativo delle popolazioni da cui è stato estratto per genere, età, titolo di studio e zona di residenza.



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 1-17 DICEMBRE 2004.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI) complessivamente costituito da 60 domande (vedi Appendice del rapporto)



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

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



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- **CONFRONTI DIACRONICI:**
 - Con il 2001 e il 2003: lo strumento di rilevazione è in larga parte analogo a quello utilizzato nella ricerca condotta sugli abitanti di Torino nel 2001 e nel 2003. Questo consente, *per i soli residenti in Torino*, di studiare l'andamento della soddisfazione per i servizi analizzati nei tre anni intercorsi fra il 2001 e il 2004.
 - Con la primavera del 2004: lo strumento di rilevazione ha qualche elemento di sovrapposizione con quello utilizzato nella ricerca condotta nell'estate del 2004. Questo consente, *per tutte le popolazioni analizzate*, alcuni confronti relativi al 2004.

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	352517	1906	47.5%	47.5%	2.3
Femmine	389624	2107	52.5%	52.5%	2.2
18-29 anni	139522	754	18.8%	18.8%	2.8
30-64 anni	423762	2291	57.1%	57.1%	2.1
> 64 anni	178856	967	24.1%	24.1%	2.8
Max. lic. el.	206315	1115	27.8%	27.8%	2.7
Lic. media	241196	1304	32.5%	32.5%	2.6
Dipl. sup.	233774	1264	31.5%	31.5%	2.6
Laurea	60855	329	8.2%	8.2%	3.0
Basi	742140	4013	100.0%	100.0%	1.6

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Circoscrizione 1	70255	360	9.0%	9.0%	3.0
Circoscrizione 2	93629	489	12.0%	11.8%	2.9
Circoscrizione 3	113274	580	14.4%	14.3%	2.9
Circoscrizione 4	82238	421	10.5%	10.5%	3.0
Circoscrizione 5	104464	535	13.4%	13.5%	3.0
Circoscrizione 6	88764	454	11.4%	11.5%	3.0
Circoscrizione 7	76156	390	9.8%	9.8%	3.0
Circoscrizione 8	50886	261	6.5%	6.5%	3.1
Circoscrizione 9	67247	344	8.5%	8.6%	3.0
Circoscrizione 10	34336	176	4.4%	4.5%	3.1
Basi	781279	4000	100.0%	100.0%	1.6


0.3. Confronto fra il campione e l'universo: area metropolitana (compresa Torino)

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	616408	2113	48.0%	48.0%	2.2
Femmine	667775	2990	52.0%	52.0%	1.8
18-29 anni	255552	867	19.9%	19.9%	2.7
30-64 anni	753816	2585	58.7%	58.7%	1.9
> 64 anni	274815	943	21.4%	21.4%	2.7
Max. lic. el.	362140	1242	28.2%	28.2%	2.6
Lic. media	423780	1453	33.0%	33.0%	2.5
Dipl. sup.	395528	1356	30.8%	30.8%	2.5
Laurea	102735	352	8.0%	8.0%	2.9
Basi	1284183	4403	100.0%	100.0%	1.5

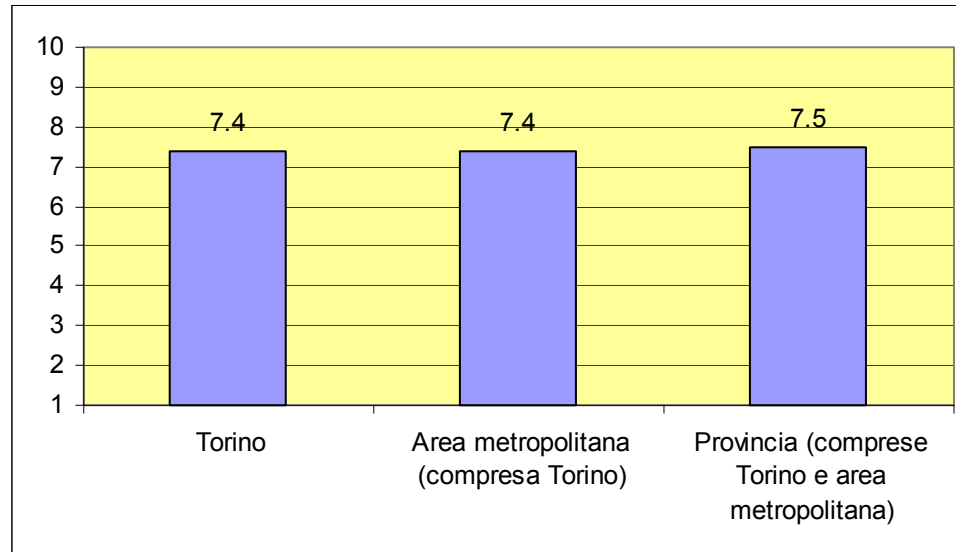
0.4. Confronto fra il campione e l'universo: Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	892891	2315	48.1	48.1	2.1
Femmine	963432	2498	51.9	51.9	2.0
18-29 anni	365695	948	19.7	19.7	2.6
30-64 anni	1084093	2811	58.4	58.4	1.9
> 64 anni	406535	1054	21.9	21.9	2.5
Max. lic. el.	540190	1400	29.1	29.1	2.4
Lic. media	610730	1584	32.9	32.9	2.4
Dipl. sup.	566179	1468	30.5	30.5	2.4
Laurea	139224	361	7.5	7.5	2.8
Basi	1856323	4813	100.0	100.0	1.4

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

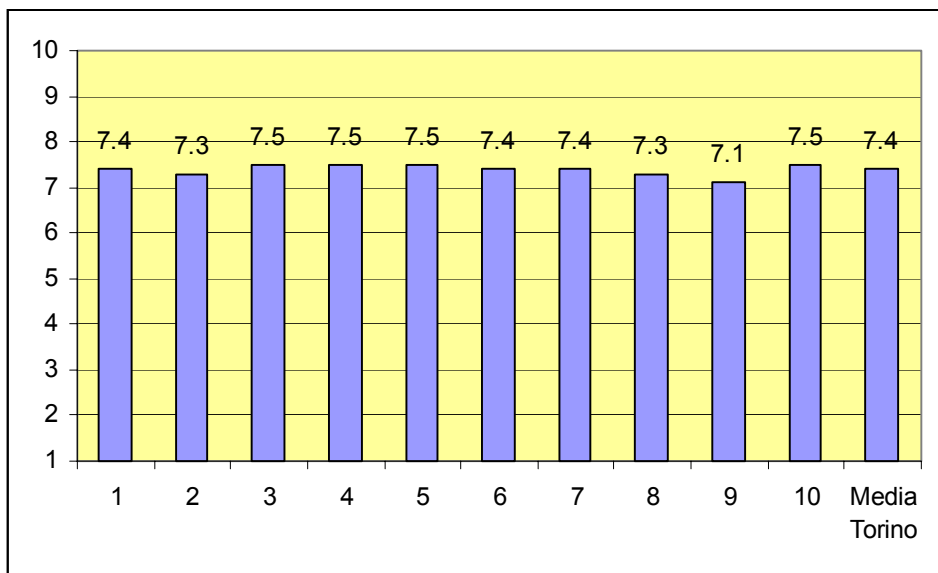


1.1. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?



Senza differenze territoriali, la soddisfazione per la vita dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia di Torino supera ampiamente il 7.

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

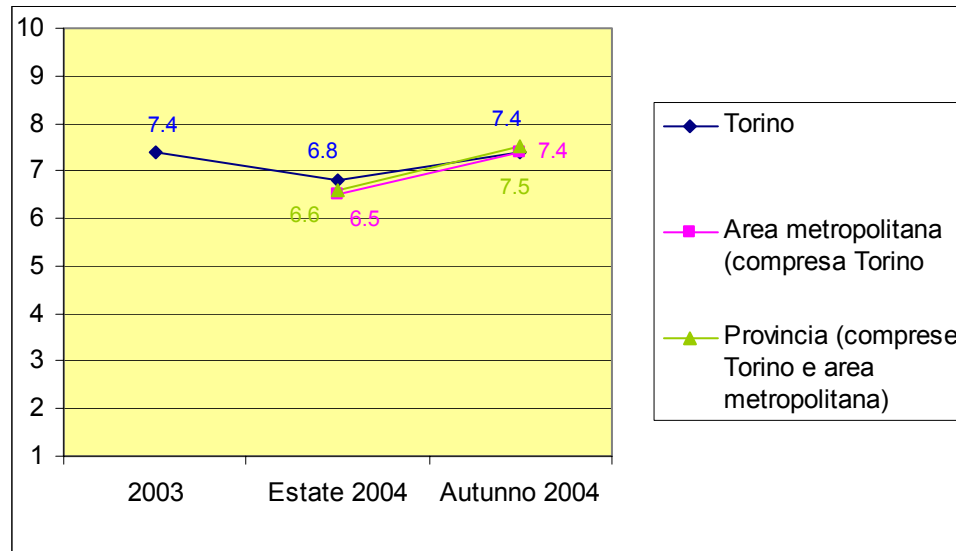


- Legenda**
- 1 Centro – Crocetta
 - 2 Santa Rita – Mirafiori
 - 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
 - 4 San Donato – Campidoglio – Parella
 - 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
 - 6 Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
 - 7 Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
 - 8 San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
 - 9 Lingotto – Nizza Millefonti
 - 10 Mirafiori Sud

(Barre: soddisfazione media per la propria vita. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

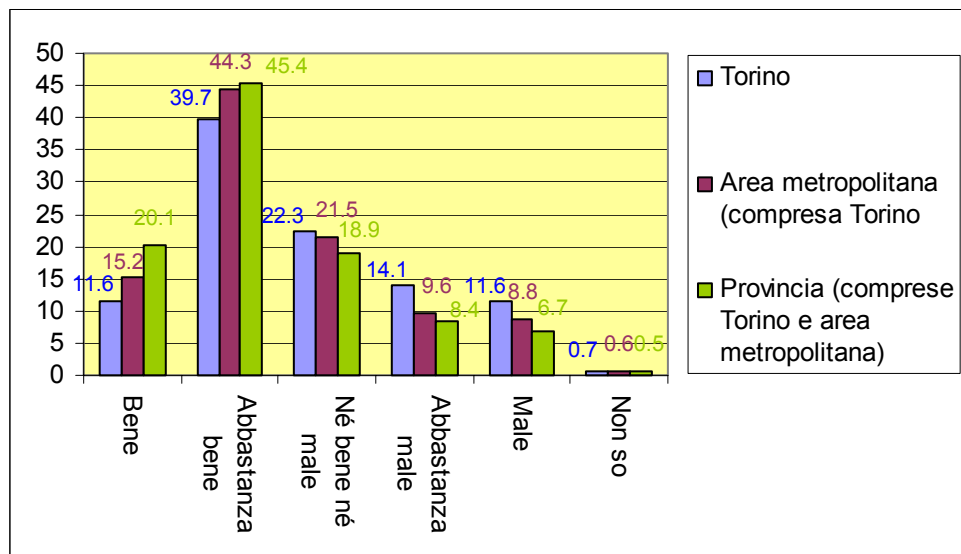
Non emergono rilevanti differenze di soddisfazione fra le circoscrizioni torinesi.

1.2. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Andamento 2003-2004



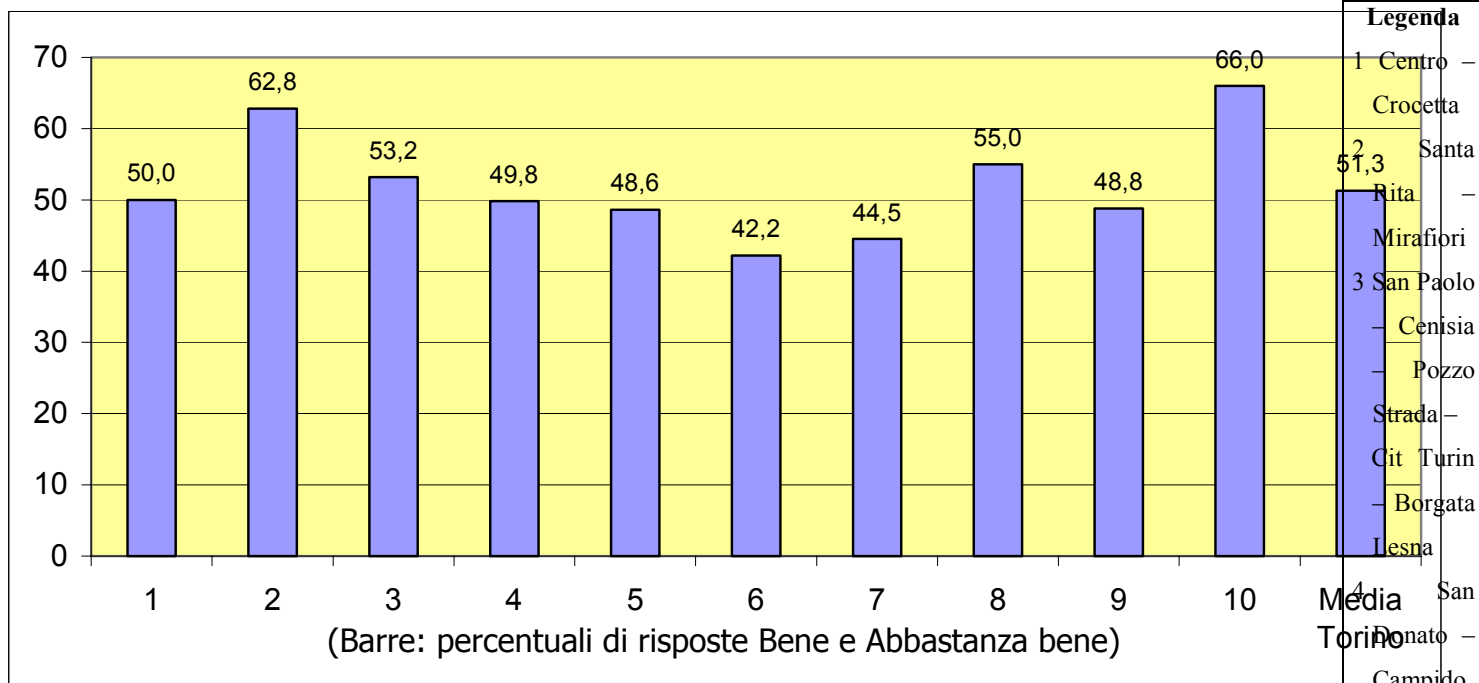
In tutti i territori la soddisfazione per la vita è cresciuta fra l'estate e l'autunno del 2004. Dopo il calo dell'inverno 2003-2004 a Torino il livello di soddisfazione nell'autunno 2004 è tornata pari a quello del 2001.

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



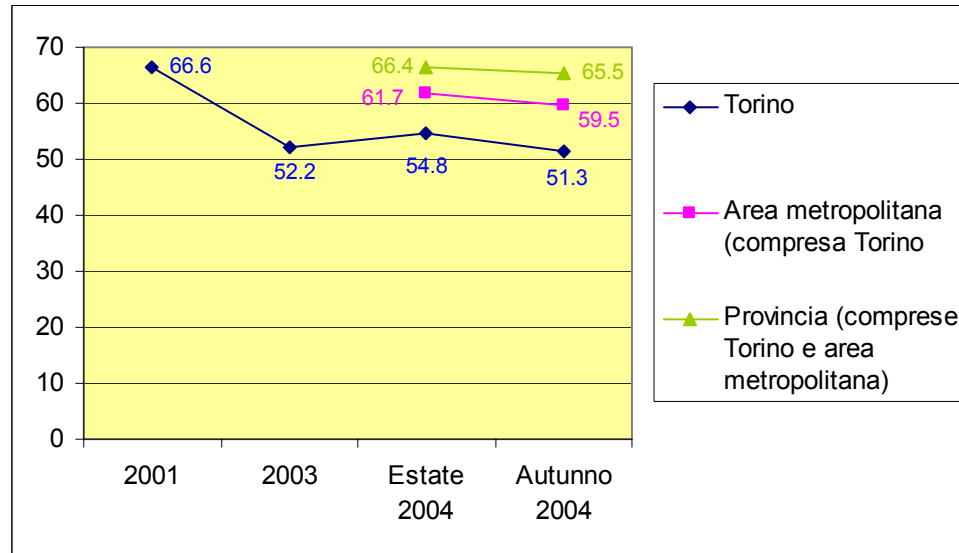
La maggioranza assoluta delle tre popolazioni ritiene che nel proprio Comune si viva almeno abbastanza bene. Tale maggioranza aumenta man mano che ci si allontana da Torino, passando dal 51.3% nel capoluogo al 65.5% della Provincia.

1.3. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? (segue)



I torinesi più soddisfatti per la qualità della vita a Torino sono quelli delle circoscrizioni 2 e, soprattutto, 10. Quelli più insoddisfatti sono quelli delle circoscrizioni 9, 7 e, soprattutto, 6.

1.4. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? Andamento 2001-2004

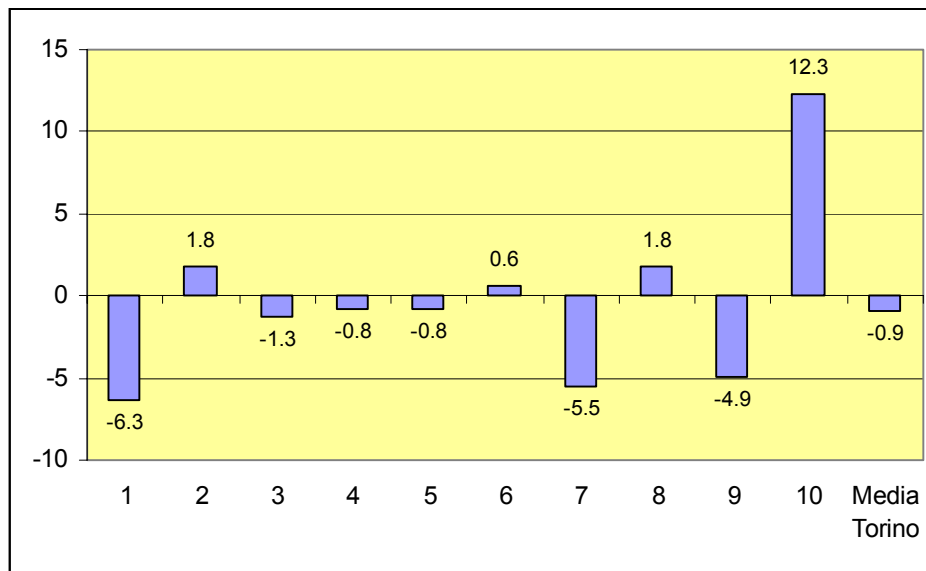


(Linee: percentuali di risposte Bene e Abbastanza bene)

Dopo il drastico calo verificatosi fra il 2001 e il 2003, nell'anno successivo la soddisfazione per la vita nel capoluogo è rimasta sostanzialmente stabile. Minimi i cambiamenti anche nell'area metropolitana e in Provincia.

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

Andamento 2003-2004 (segue)



Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

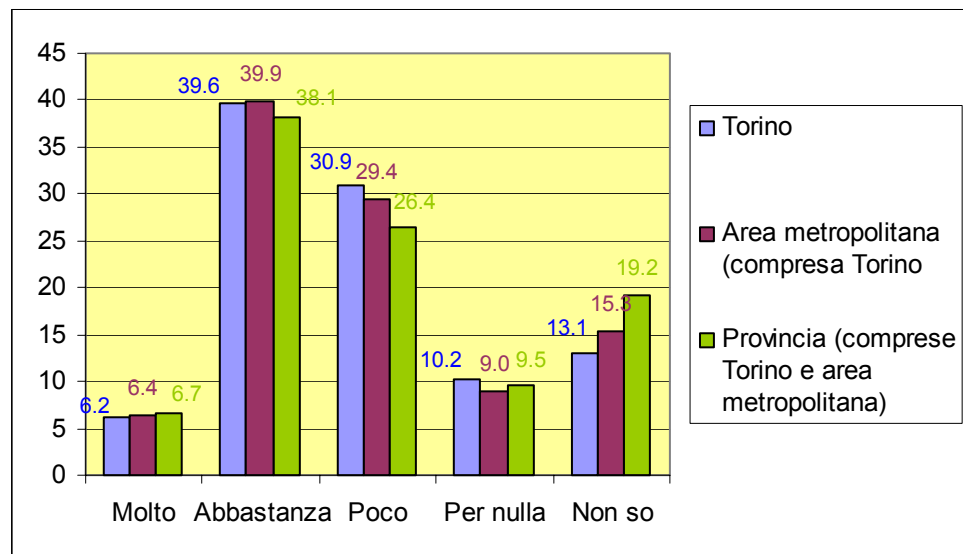
(Barre: percentuali di risposte Bene e Abbastanza bene. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 la soddisfazione per la vita a Torino è cresciuta nelle circoscrizioni 2, 8 e, soprattutto, 10. Nelle altre è calata. Il decremento più sensibile si è verificato nelle circoscrizioni 9, 7 e, soprattutto, 1.

2. La valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani

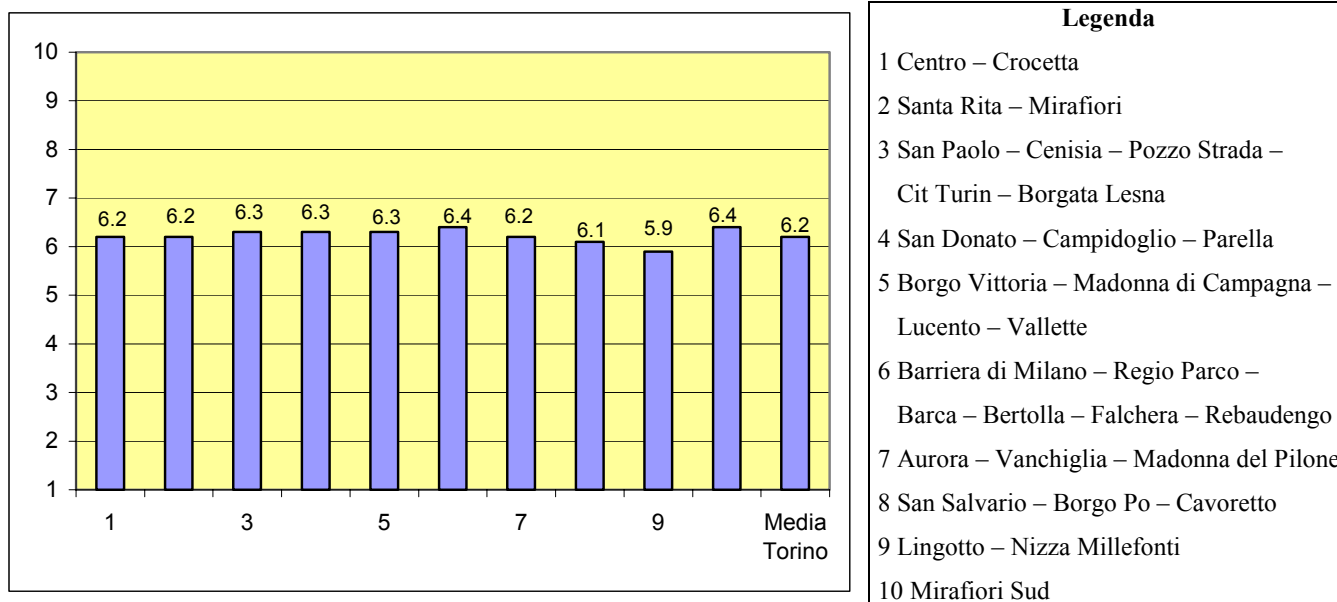


2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporti pubblici urbani di Torino e dell'area torinese?



La maggioranza relativa delle tre popolazioni è molto o abbastanza soddisfatta del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese, senza rilevanti differenze territoriali. In voti da 0 a 10, la soddisfazione è pari a 6.2 per i torinesi e per gli abitanti dell'area metropolitana e a 6.3 per gli abitanti della Provincia.

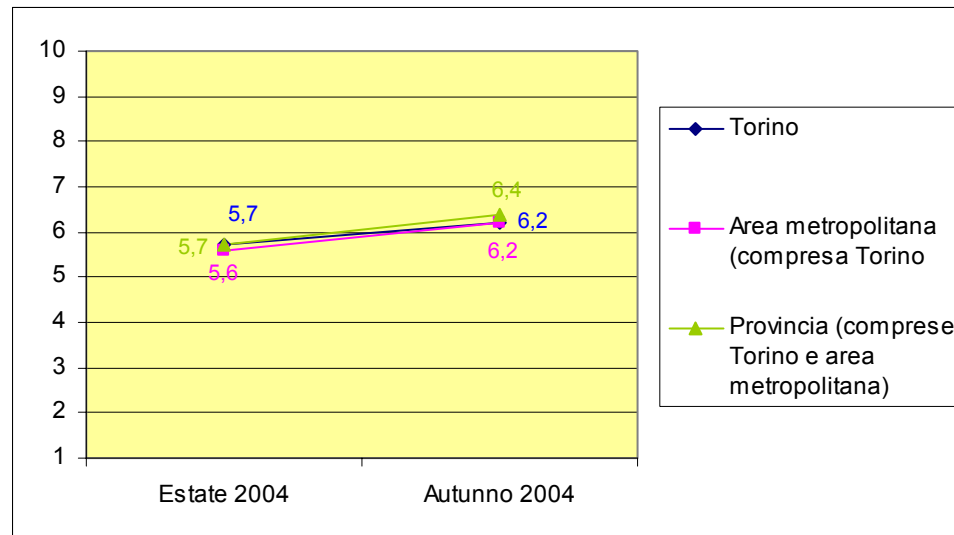
2.1. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporti pubblici urbani di Torino e dell'area torinese? (segue)



(Barre: Valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Non emergono rilevanti differenze di soddisfazione per il servizio fra le circoscrizioni torinesi.

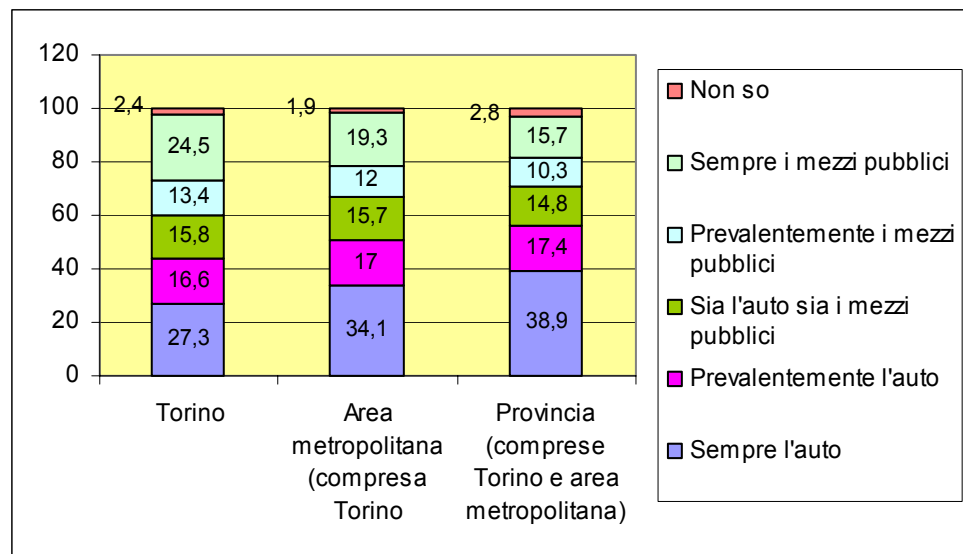
2.2. Soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. Andamento estate-autunno 2004



(Linee: valutazione media del servizio)

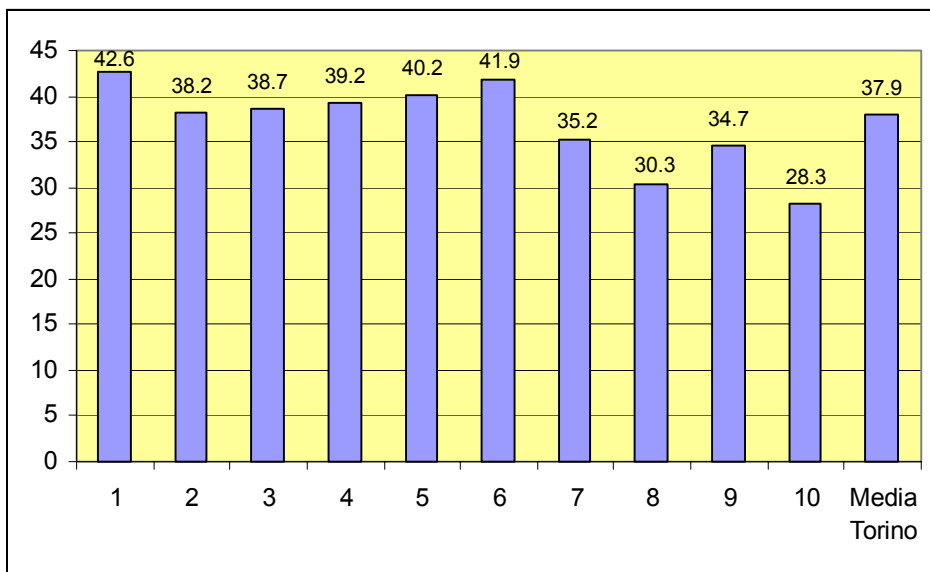
Fra l'estate e l'autunno del 2004 la soddisfazione per il servizio è leggermente aumentata in tutti i tre territori considerati.

2.3. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa:



La quota di chi utilizza almeno prevalentemente i mezzi pubblici cala man mano che ci si allontana dal capoluogo, passando da un po' più di terzo della popolazione torinese a circa un quarto della popolazione della Provincia di Torino.

2.3. Attualmente lei per muoversi a Torino e nell'area torinese usa: (segue)

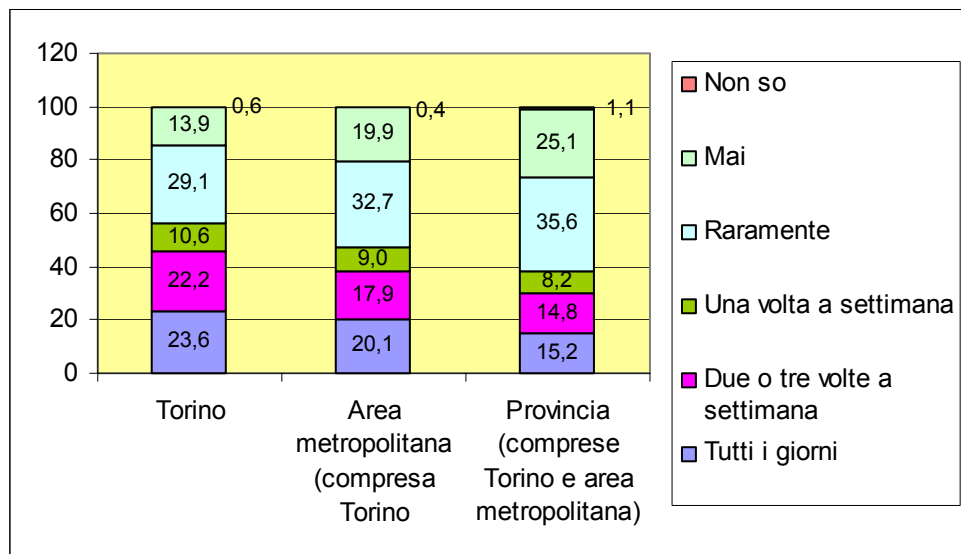


Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Sempre i mezzi pubblici e Prevalentemente i mezzi pubblici). Dati: Torino e le sue circoscrizioni

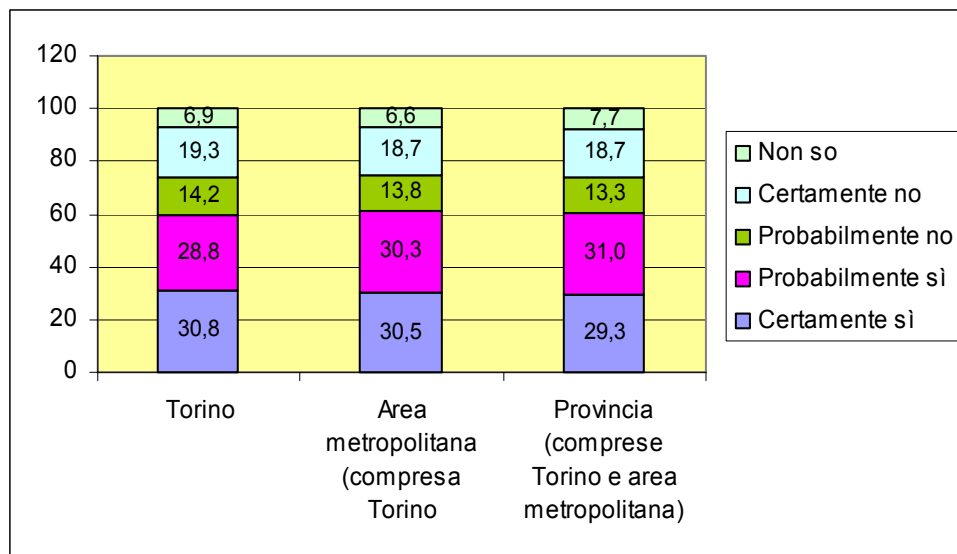
Le circoscrizioni che ricorrono più assiduamente ai mezzi pubblici sono la 5, la 6 e, soprattutto, la 1. Le circoscrizioni 9, 7, 8 e, soprattutto, 10 li usano sensibilmente meno della media dei torinesi.

2.4. Quindi lei utilizza i mezzi pubblici:



La maggioranza assoluta (56.4%) dei torinesi utilizza i mezzi pubblici almeno una volta alla settimana. Viceversa, la maggioranza degli abitanti dell'area metropolitana (52.6%) e della Provincia (60.7%) li usa al massimo raramente.

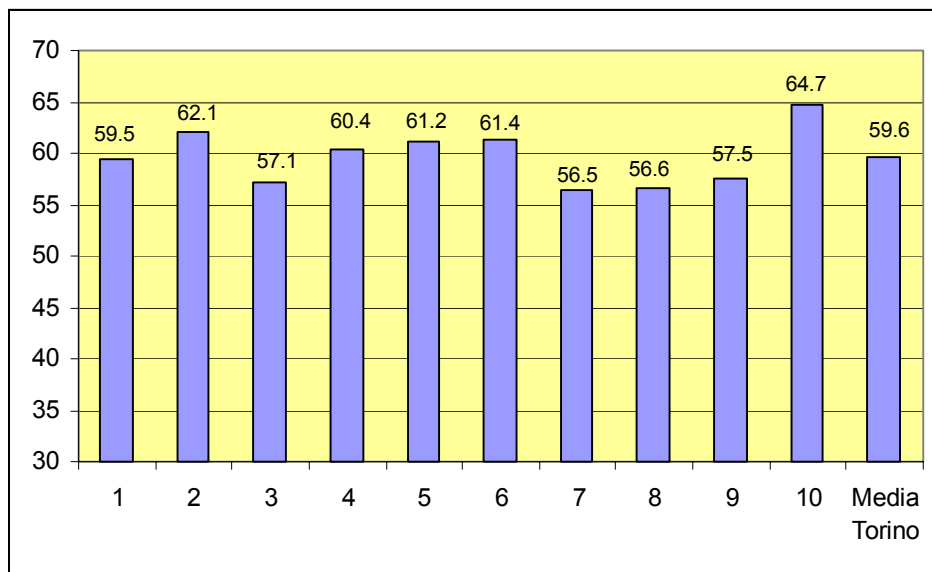
2.5. Aumento dell'uso dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali a Torino in centro e periferia



(Base: chi usa almeno sporadicamente l'auto per spostarsi)

Senza rilevanti differenze territoriali, circa il 60% di chi usa almeno sporadicamente l'auto ricorrerebbe certamente o probabilmente di più ai mezzi pubblici se il sistema di corsie preferenziali torinesi venisse potenziato sia in centro, sia in periferia.

2.5. Aumento uso mezzi pubblici se aumentassero le corsie preferenziali (segue)



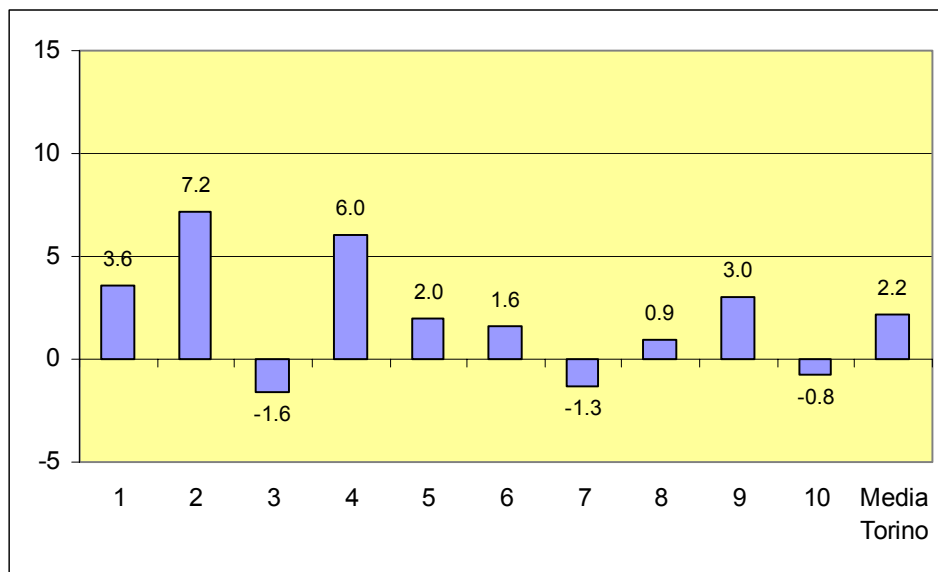
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Certamente sì e Probabilmente sì). Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Le circoscrizioni in cui l'aumento delle corsie preferenziali promuoverebbe più sensibilmente il ricorso ai mezzi pubblici sono la 4, la 2 e, soprattutto, la 10. Quelle in cui l'aumento sarebbe più contenuto sono invece la 7 e la 8.

2.6. Aumento uso mezzi pubblici se aumentassero le corsie preferenziali. Andamento 2003-2004 (Torino)



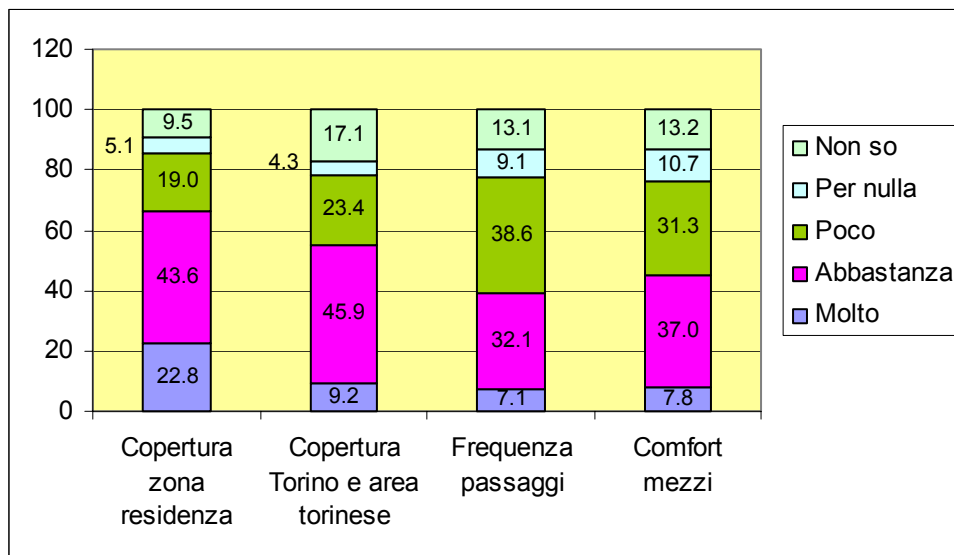
Legenda

- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7 Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
- 8 San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
- 9 Lingotto – Nizza Millefonti
- 10 Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Certamente sì e Probabilmente sì. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Fra il 2003 e il 2004 la propensione al maggiore utilizzo dei mezzi pubblici in caso di aumento delle corsie preferenziali è cresciuta soprattutto nelle circoscrizioni 4 e 2, mentre è leggermente calata nelle circoscrizioni 10, 7 e 3.

2.7. Soddisfazione per copertura territorio e frequenza e comfort mezzi: Torino

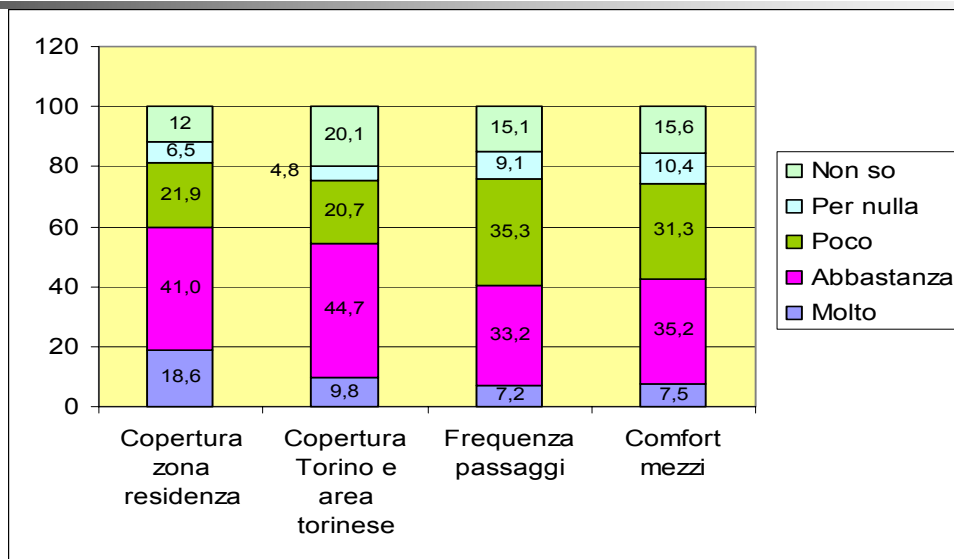


(Base: tutti i torinesi)

La maggioranza assoluta dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatta per la copertura della zona in cui risiedono (66.4%) e per la copertura di Torino e dell'area torinese (55.1%). La quota di soddisfatti per il comfort dei mezzi è leggermente superiore alla quota di insoddisfatti (+ 2.8%), mentre è decisamente inferiore per quel che concerne la frequenza dei passaggi (- 8.5%).

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino – Osservatorio del Nord-Ovest

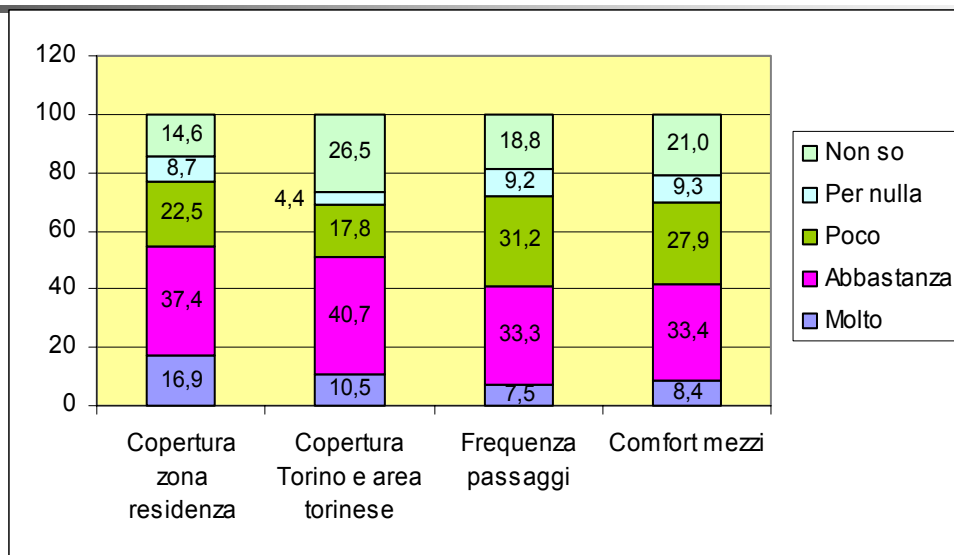
2.8. Soddisfazione per copertura territorio e frequenza e comfort mezzi: Area metropolitana (compresa Torino)



(Base: tutti gli abitanti dell'area metropolitana)

Come nel capoluogo, la maggioranza assoluta degli abitanti dell'area metropolitana è molto o abbastanza soddisfatta per la copertura della zona in cui risiedono (59.6%) e per la copertura di Torino e del torinese (54.5%). La quota di soddisfatti per il comfort dei mezzi è leggermente superiore alla quota di insoddisfatti (+ 1.0%), mentre vale il contrario per quel che concerne la frequenza dei passaggi (- 4.0%).

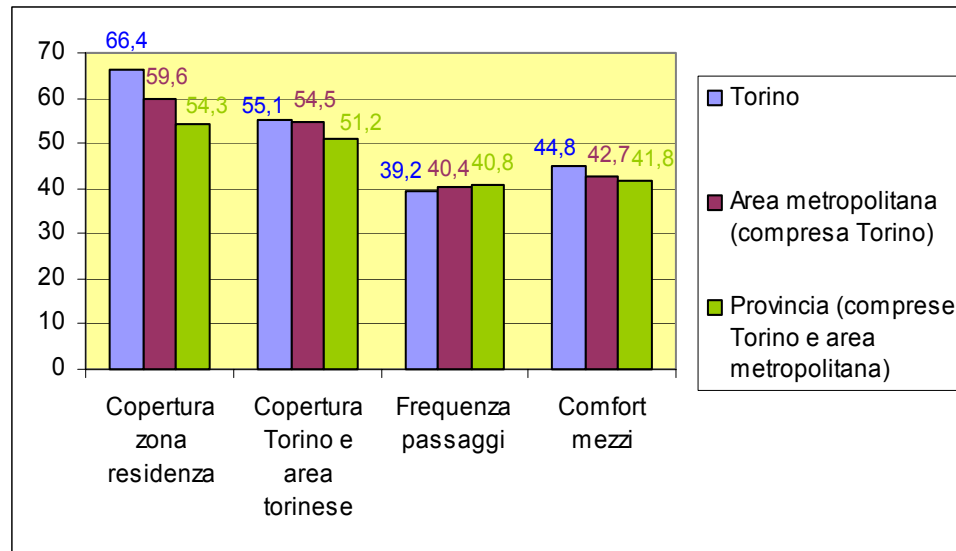
2.9. Soddisfazione per copertura territorio e frequenza e comfort mezzi: Provincia (comprese Torino e area metropolitana)



(Base: tutti gli abitanti della Provincia)

La maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta per la copertura della zona in cui risiedono (59.6%) e per la copertura di Torino e del torinese (51.2%). La quota di soddisfatti per il comfort dei mezzi è superiore alla quota di insoddisfatti (+ 4.6%), mentre per quel che concerne la frequenza dei passaggi soddisfatti e insoddisfatti sostanzialmente si equivalgono (+ 0.4%).

2.10. Soddisfazione per copertura territorio e frequenza e comfort mezzi: Confronto fra i territori analizzati



(Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti)

La soddisfazione per la copertura della zona di residenza è decisamente superiore fra i torinesi. Per le altre tre dimensioni i livelli di soddisfazione sono sostanzialmente analoghi.

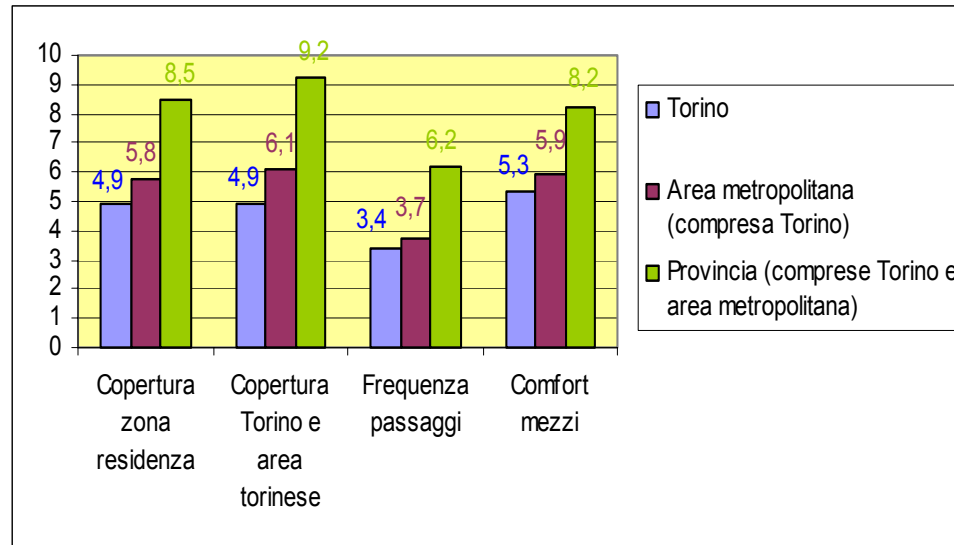
2.10. Soddisfazione per copertura territorio e frequenza e comfort mezzi: Confronto fra i territori analizzati (segue)

	Copertura zona residenza	Copertura Torino e area torinese	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	+ 3.2%	- 3.4%	+ 1.5%	-0.7%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 5.4%	- 3.2%	- 2.6%	+ 5.6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 4.5%	+ 0.7%	+ 0.2%	+ 5.0%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 1.2%	+ 0.7%	+ 4.8%	- 3.8%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 6.0%	- 1.4%	- 2.6%	- 3.3%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+ 0.2%	+ 4.1%	+ 1.3%	- 1.8%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 1.6%	+ 3.7%	+ 5.8%	+ 0.1%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 7.8%	- 4.2%	- 6.7%	- 3.1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 1.9%	- 0.9%	- 2.4%	- 2.7%
10. Mirafiori Sud	+ 11.6%	+ 6.6%	+ 5.0%	+ 4.4%
Media Torino	66.4%	55.1%	39.2%	44.8%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni 3, 7 e, soprattutto, 10, sono più soddisfatte della media torinese su tutte e quattro le dimensioni analizzate, mentre la 5 e, soprattutto, la 8 sono meno soddisfatte della media torinese su tali dimensioni.

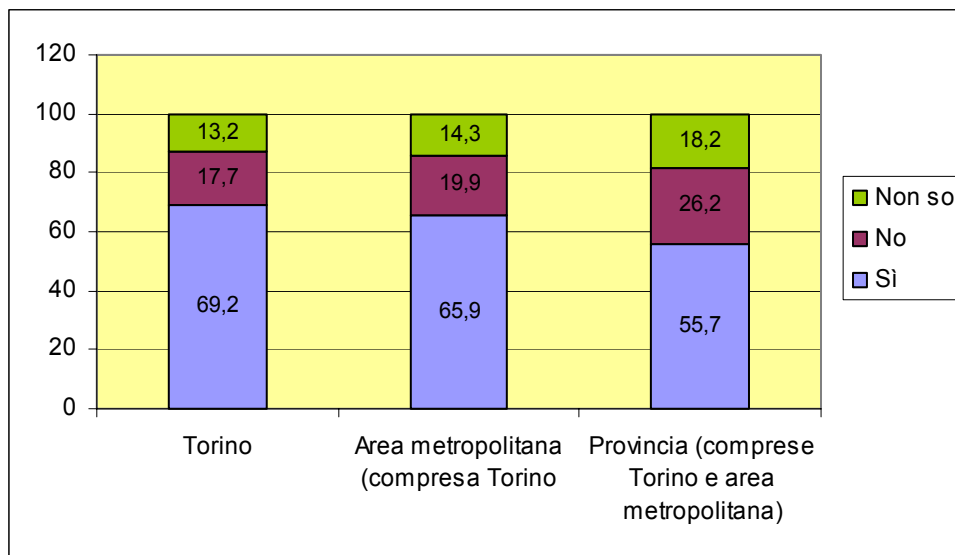
2.11. Soddisfazione per copertura territorio e frequenza e comfort mezzi: Confronto fra utenti e non utenti



(Barre: differenza nella percentuale di chi è Molto o Abbastanza soddisfatto fra chi usa i mezzi pubblici almeno raramente e chi non li usa mai)

Su tutte e quattro le dimensioni analizzate gli utenti almeno sporadici dei mezzi pubblici sono più soddisfatti dei non utenti. Tale differenza di soddisfazione aumenta man mano che ci si allontana da Torino.

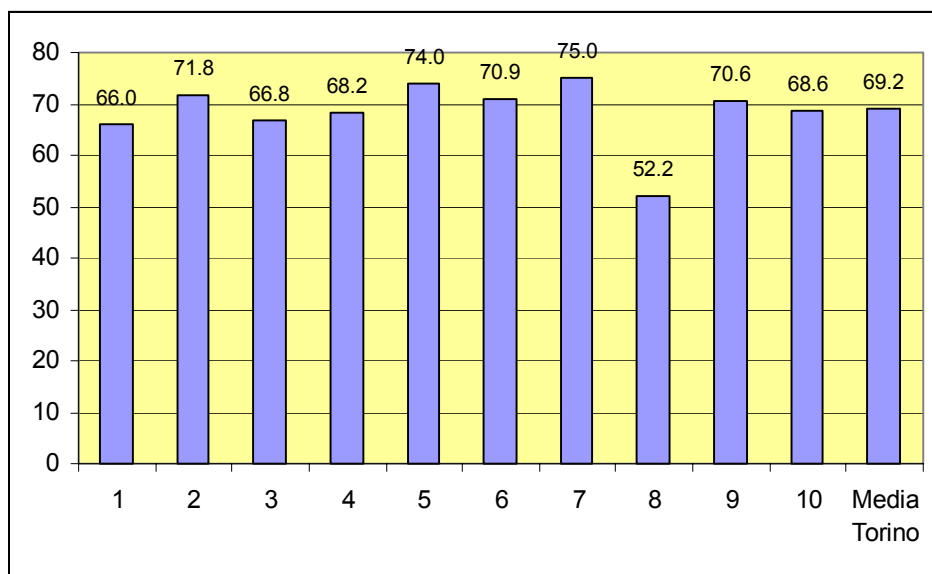
2.12. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?



Base: tutto il campione

La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate ritiene che i mezzi pubblici siano troppo affollati. La quota di insoddisfatti decresce man mano che ci si allontana dal capoluogo.

2.12. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? (segue)



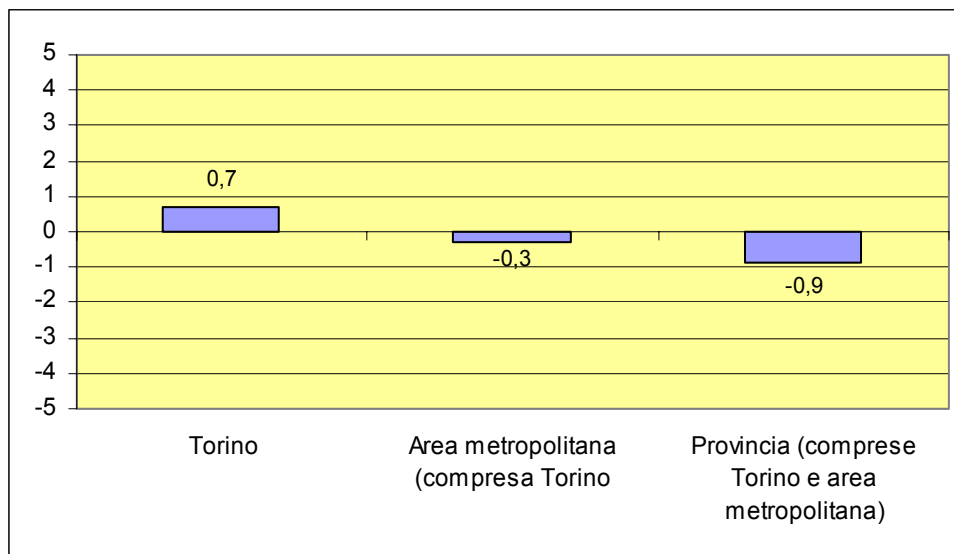
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Sì a Torino e nelle sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni che ritengono meno affollati i mezzi rispetto alla media torinese sono la 3, la 1 e, soprattutto, la 8. Sono particolarmente insoddisfatte per l'affollamento dei mezzi pubblici rispetto ai loro concittadini gli abitanti delle circoscrizioni 5 e, soprattutto, 7.

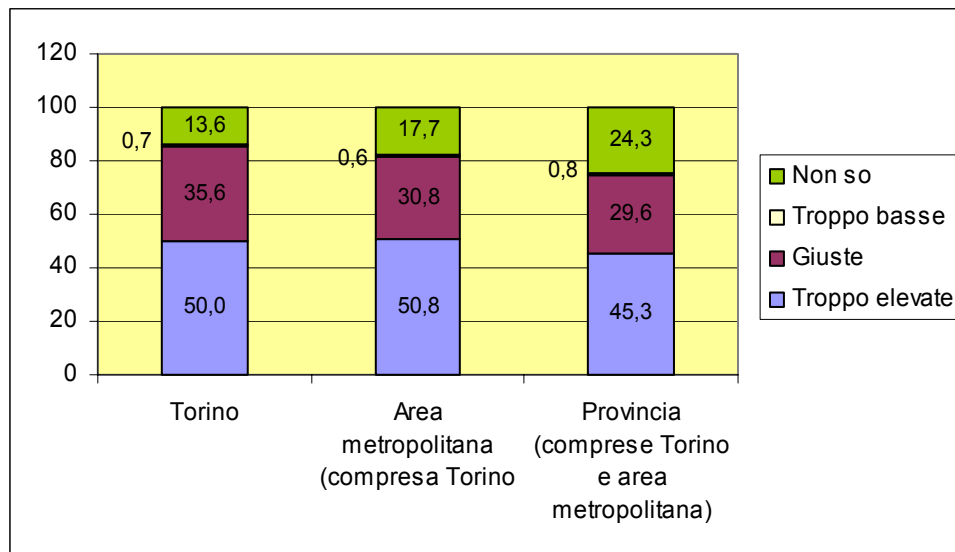
2.13. Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati? Confronto fra utenti e non utenti



(Barre: differenza nella percentuale di risposte No fra chi usa i mezzi pubblici almeno raramente e chi non li usa mai)

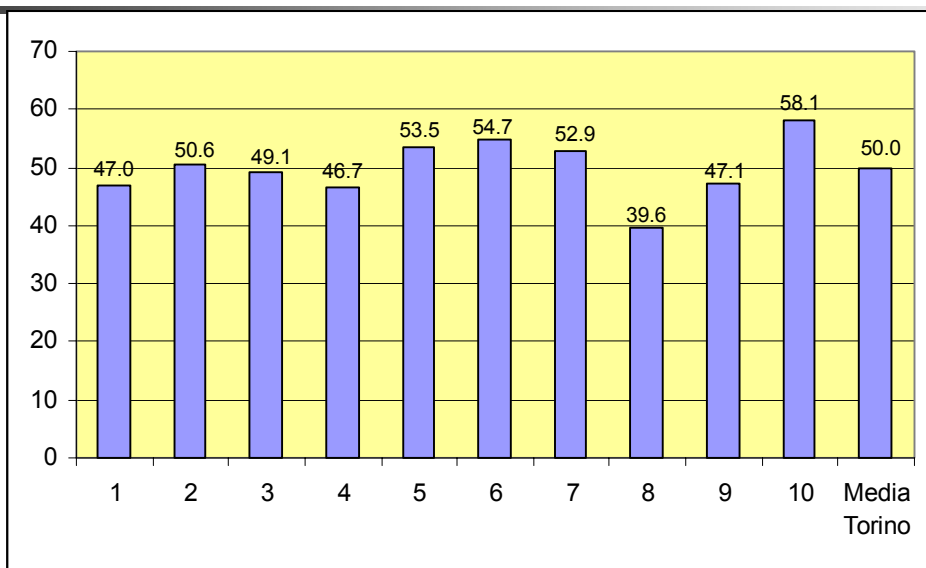
In nessuno dei territori considerati emergono rilevanti differenze fra gli utenti almeno sporadici del trasporto pubblico e i non utenti per quel che concerne la valutazione dell'affollamento dei mezzi.

2.14. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese?



La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana e la maggioranza relativa degli abitanti della Provincia ritiene che le tariffe del trasporto pubblico di Torino e dell'area torinese siano eccessive in relazione alla qualità dei servizi offerti.

2.14. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? (segue)



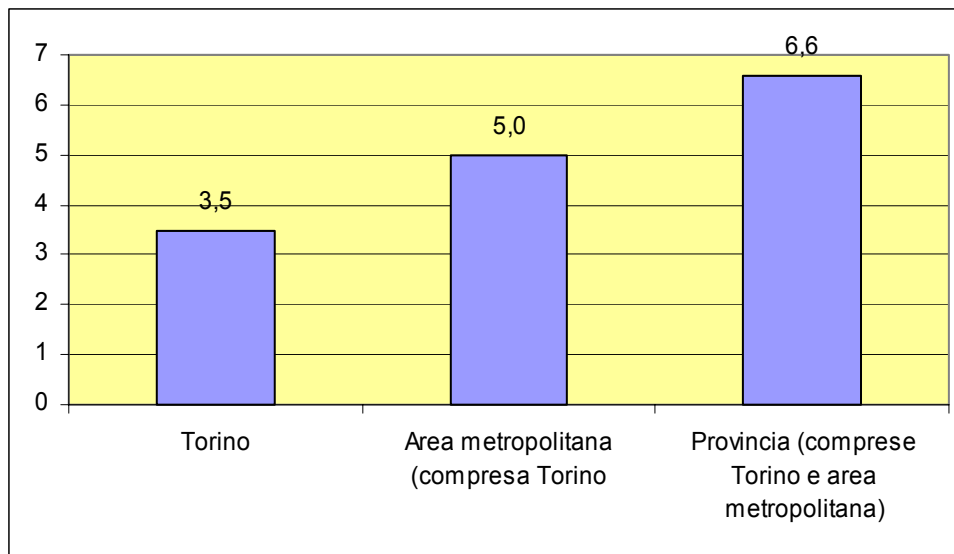
Legenda

- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7 Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
- 8 San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
- 9 Lingotto – Nizza Millefonti
- 10 Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Sono eccessive per la qualità del servizio offerto a Torino e nelle sue circoscrizioni)

Quattro circoscrizioni ritengono eccessive le tariffe in misura sensibilmente superiore alla media torinese: si tratta della 7, della 5, della 6 e, soprattutto, della 10. Al contrario, le circoscrizioni 9, 1, 4 e, soprattutto, 10, sono complessivamente meno insoddisfatte delle tariffe dei trasporti pubblici rispetto alla popolazione complessiva torinese.

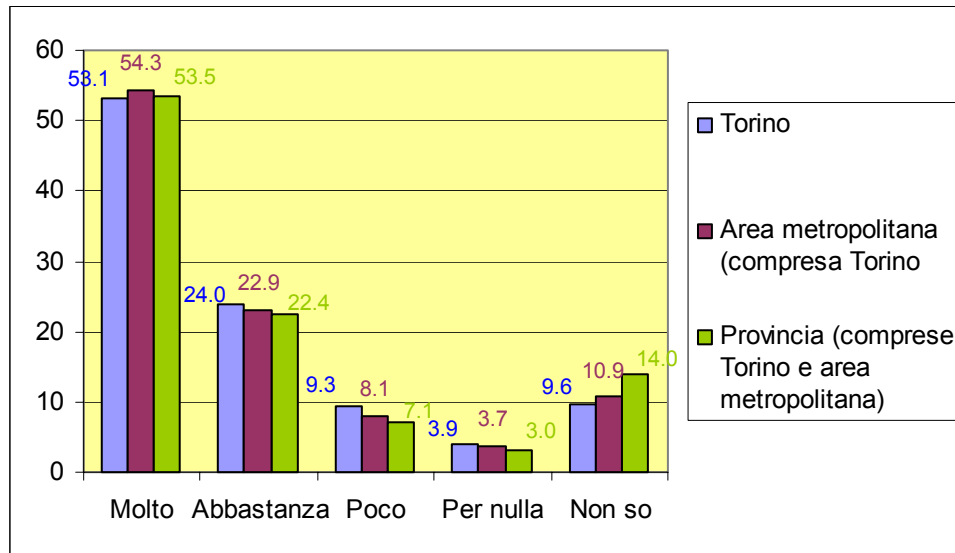
2.15. Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino e nell'area torinese? Confronto fra utenti e non utenti



(Barre: differenza nella percentuale di chi considera Giuste o Troppo basse le tariffe del servizio fra chi usa i mezzi pubblici almeno raramente e chi non li usa mai)

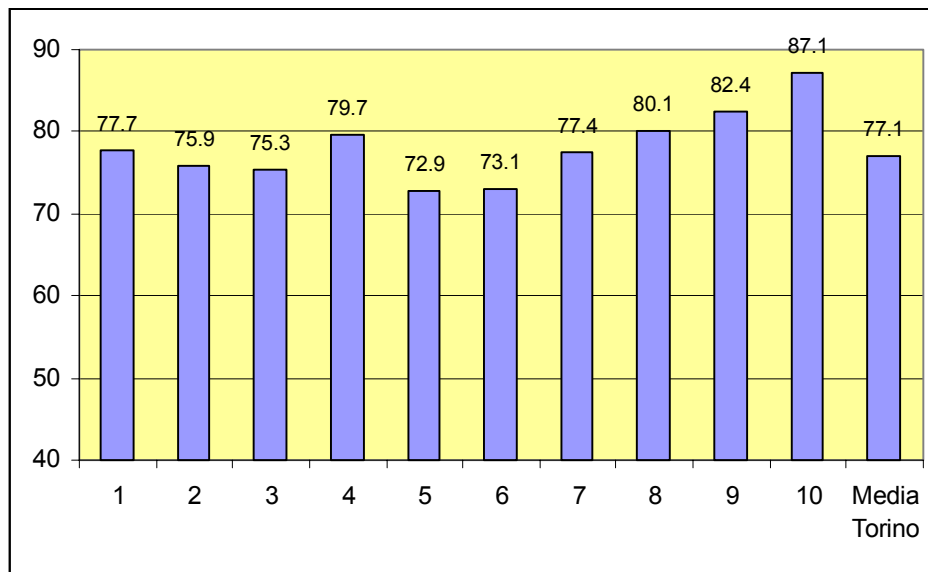
In tutti i territori analizzati gli utenti almeno sporadici del trasporto pubblico considerano adeguate le tariffe dei mezzi pubblici più della popolazione generale. Tale differenza di soddisfazione si fa più cospicua man mano che ci si allontana dal capoluogo.

2.16. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese



Senza differenze territoriali, la stragrande maggioranza delle tre popolazioni analizzate ritiene molto o abbastanza importante l'attuazione della metropolitana per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino e nell'area torinese.

2.16. Importanza della metropolitana per i trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese (segue)



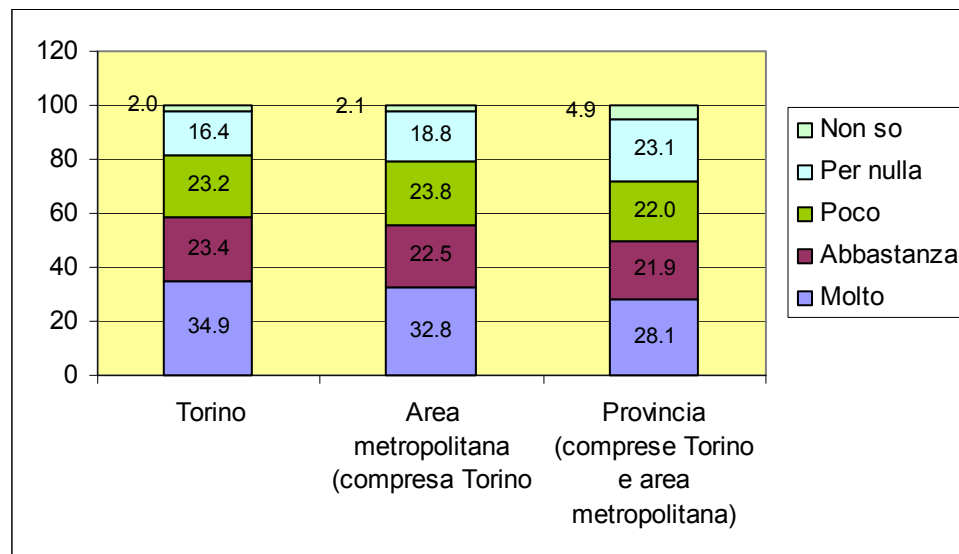
Legenda

- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7 Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
- 8 San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
- 9 Lingotto – Nizza Millefonti
- 10 Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Molto e Abbastanza a Torino e nelle sue circoscrizioni)

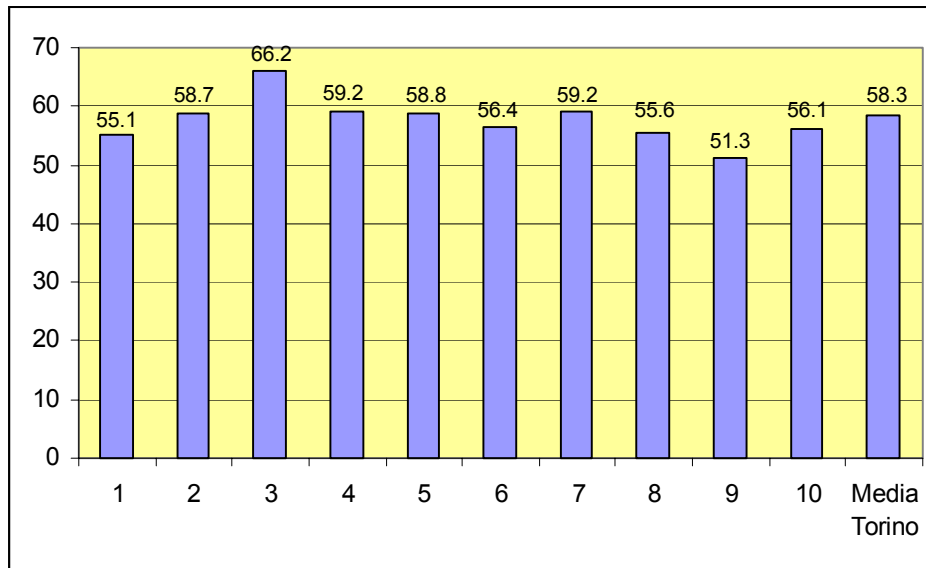
Le circoscrizioni che ritengono più importante l'attuazione della metropolitana sono la 4, la 8, la 9 e, soprattutto la 10. Quelle che la ritengono meno importante sono la 5 e la 6.

2.17. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate prova molto o abbastanza disagio per i cantieri aperti a Torino per la metropolitana, il passante ferroviario, il miglioramento della linea tranviaria 4, ecc. La quota di chi prova disagio aumenta man mano che ci si avvicina al capoluogo.

2.12. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino. Confronto fra le circoscrizioni torinesi



Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

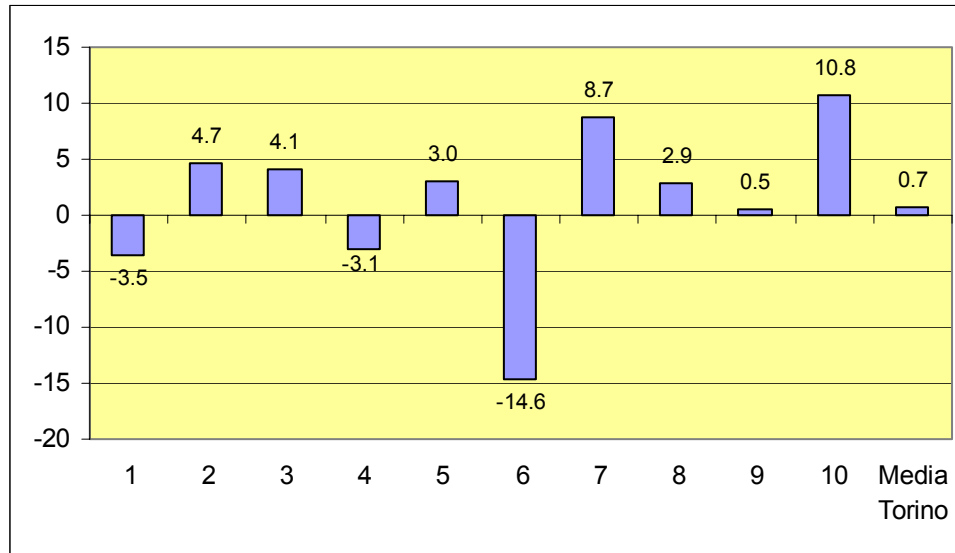
(Barre: percentuali di risposte Molto e Abbastanza a Torino e nelle sue circoscrizioni)

La circoscrizione che dichiara più disagio per i cantieri è la 3. Quelle che ne dichiarano di meno sono la 1 e, soprattutto, la 9. Tuttavia, anche in queste circoscrizioni la maggioranza assoluta della popolazione dichiara di provare molto o abbastanza disagio.

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino – Osservatorio del Nord-Ovest

2.18. Disagio provato per i cantieri aperti nella città di Torino.

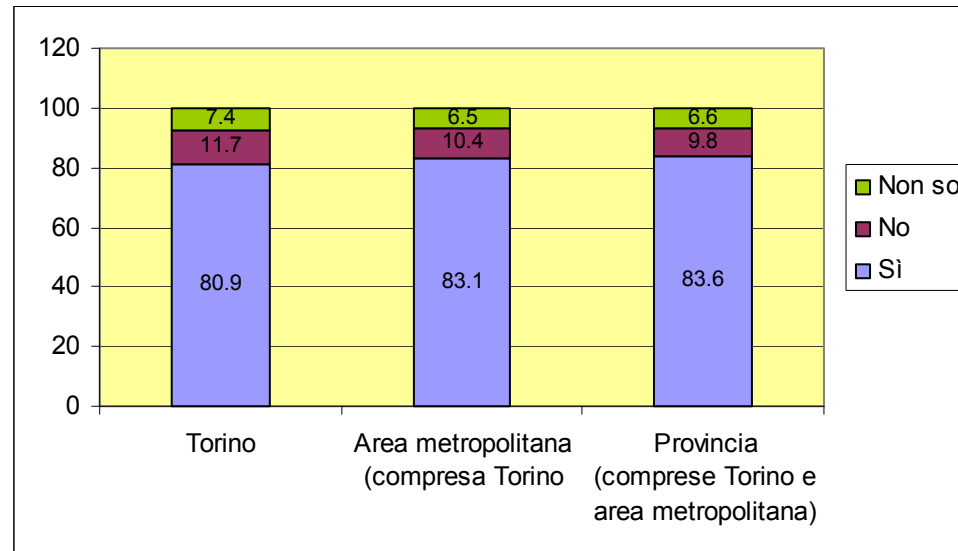
Andamento 2003-2004 (Torino)



(Barre: percentuale di risposte Molto e Abbastanza. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

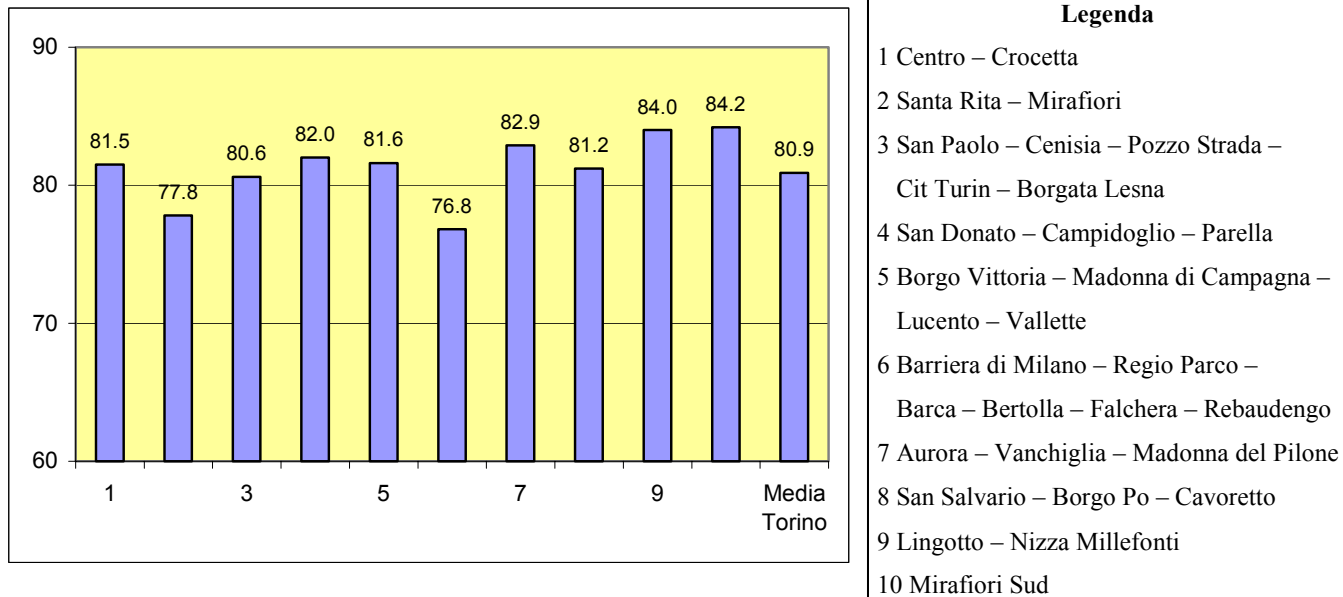
Fra il 2003 e il 2004 non si sono verificati cambiamenti significativi nel disagio provato dai torinesi considerati nel loro complesso. Tuttavia, esistono rilevanti differenze a livello di circoscrizione: infatti, il disagio è sensibilmente aumentato nelle circoscrizioni 5, 3, 2, 7 e, soprattutto, 10, ed è notevolmente diminuito nelle circoscrizioni 4, 1 e, soprattutto, 6.

2.19. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione?



Senza differenze territoriali, più di quattro quinti delle popolazioni analizzate ritengono che quando le nuove opere saranno in funzione i disagi provati saranno adeguatamente compensati da una maggiore facilità nello spostarsi in città.

2.19. I disagi saranno adeguatamente compensati quando le nuove opere saranno in funzione? (segue)

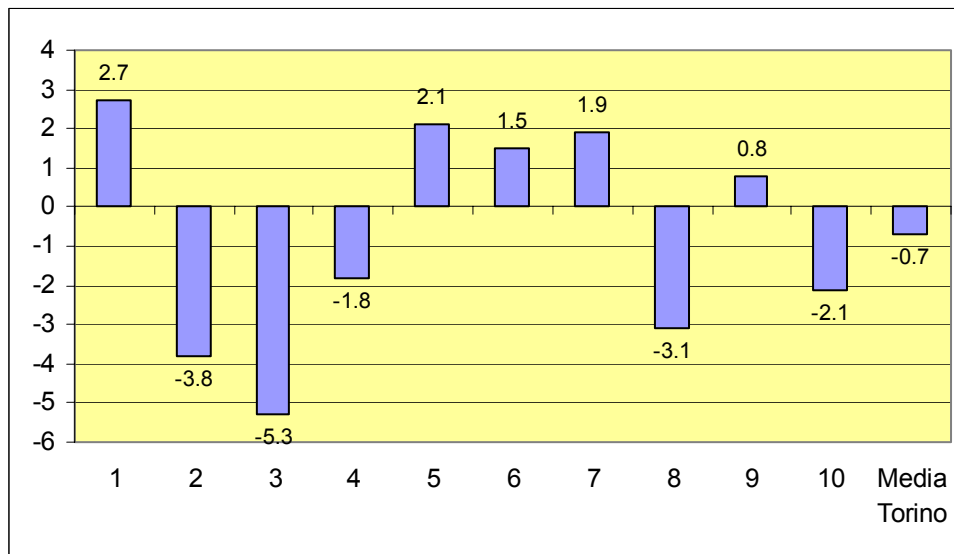


(Barre: percentuali di risposte Sì a Torino e nelle sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni più ottimiste sull'esito del disagio provocato dai cantieri sono la 7, la 9 e la 10, quelle meno ottimiste la 2 e la 6. Anche in queste ultime, comunque, più dei tre quarti della popolazione ritengono che tale disagio sarà adeguatamente compensato una volta che le opere entreranno in funzione.

2.20. Previsione circa la compensazione del disagio.

Andamento 2003-2004 (Torino)



(Barre: percentuale di risposte Sì. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Fra il 2003 e il 2004 l'ottimismo delle previsioni circa la compensazione del disagio provato a causa dei cantieri una volta che le opere entreranno in funzione è rimasto sostanzialmente immutato a livello cittadino. Le circoscrizioni 6, 7, 5 e 1 hanno visto aumentare la quota di ottimisti, mentre le circoscrizioni 4, 10, 8, 2 e, soprattutto, 3 l'hanno vista diminuire.



2.21. In conclusione

- La maggioranza relativa di torinesi, abitanti dell'area metropolitana e della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. Su scala 1-10, il servizio ottiene la sufficienza.
- La soddisfazione mostra un lieve aumento fra l'estate e l'autunno del 2004.
- Il mezzo di trasporto più utilizzato per gli spostamenti è l'automobile. L'uso dei mezzi pubblici aumenta man mano che ci si avvicina a Torino.
- L'aumento delle corsie preferenziali promuoverebbe il ricorso ai mezzi pubblici.



2.21. In conclusione (segue)

- La maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate è molto o abbastanza soddisfatta per la copertura del territorio (quote crescenti avvicinandosi a Torino).
- Gli elementi critici del servizio sono il comfort dei mezzi e, soprattutto, la frequenza dei passaggi e l'affollamento dei mezzi
- La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana e la maggioranza relativa degli abitanti della Provincia ritiene inoltre eccessive le tariffe dei trasporti pubblici in relazione alla qualità del servizio erogato.



2.21. In conclusione (segue)

- Chi usa effettivamente i mezzi pubblici tende a dare valutazioni più positive della popolazione generale per quel che concerne la copertura territoriale, la frequenza dei passaggi, il comfort dei mezzi e l'adeguatezza delle tariffe al servizio erogato. Non emergono invece differenze fra utenti e non utenti per quel che concerne la valutazione dell'affollamento dei mezzi.
- La metropolitana è considerata decisamente importante per migliorare il sistema di trasporti pubblici del torinese.



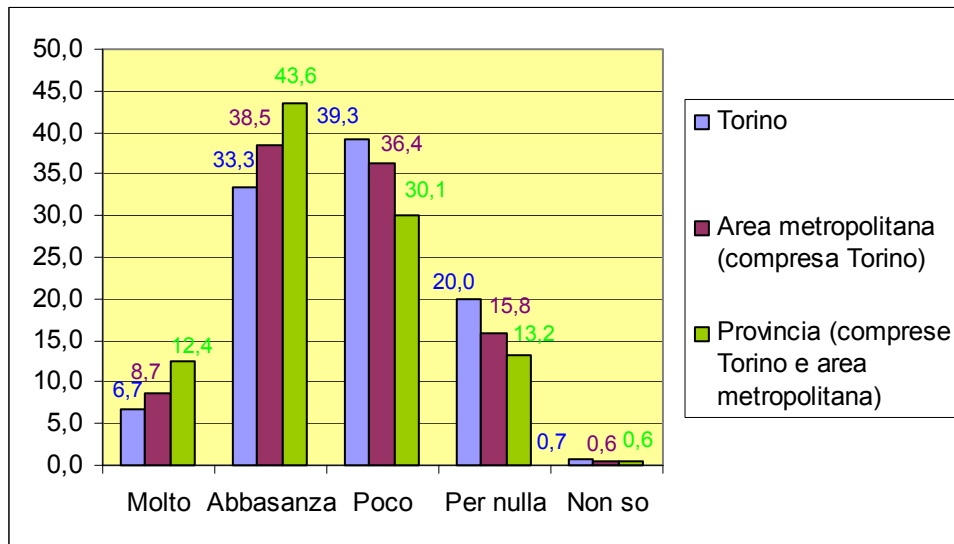
2.21. In conclusione (segue)

- La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate vive con disagio i cantieri che costellano Torino. Ciononostante, è diffusissima la convinzione che quando le nuove opere saranno in funzione i disagi vissuti saranno adeguatamente compensati.



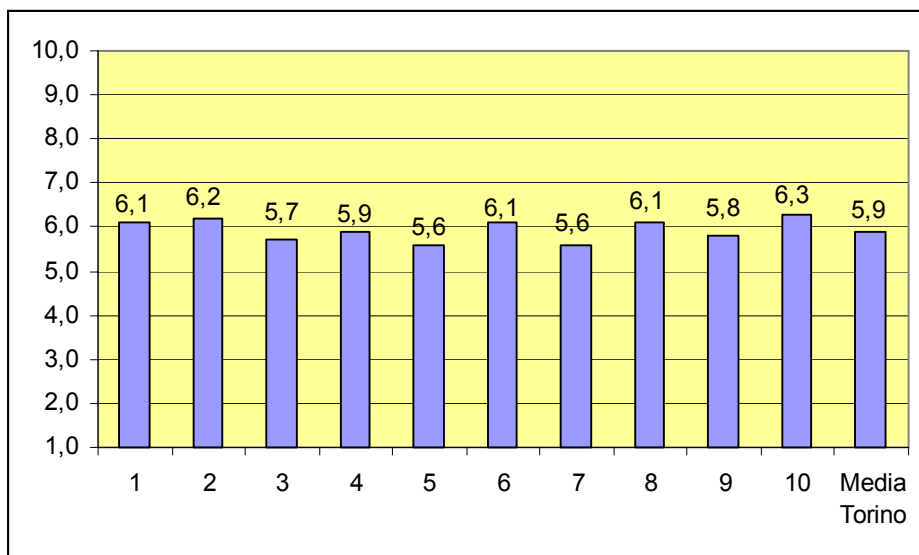
3. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade)

3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede?



La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana è molto o abbastanza insoddisfatta per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza (quota di insoddisfatti superiore a Torino). Al contrario, la maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta di tale servizio. Su scala 1-10, i voti ottenuti dal servizio sono pari a 5.9 (Torino), 6.2 (area metropolitana) e 6.4 (Provincia)

3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede? (segue)



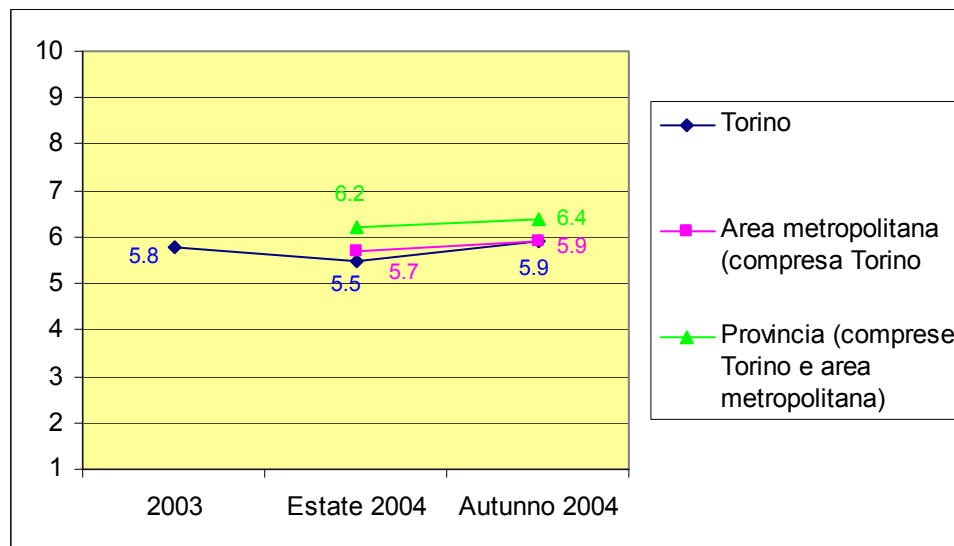
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni meno soddisfatte per il servizio di igiene urbana sono la 3, la 5 e la 7, mentre quelle più soddisfatte sono la 1, la 6, la 8, la 2 e la 10.

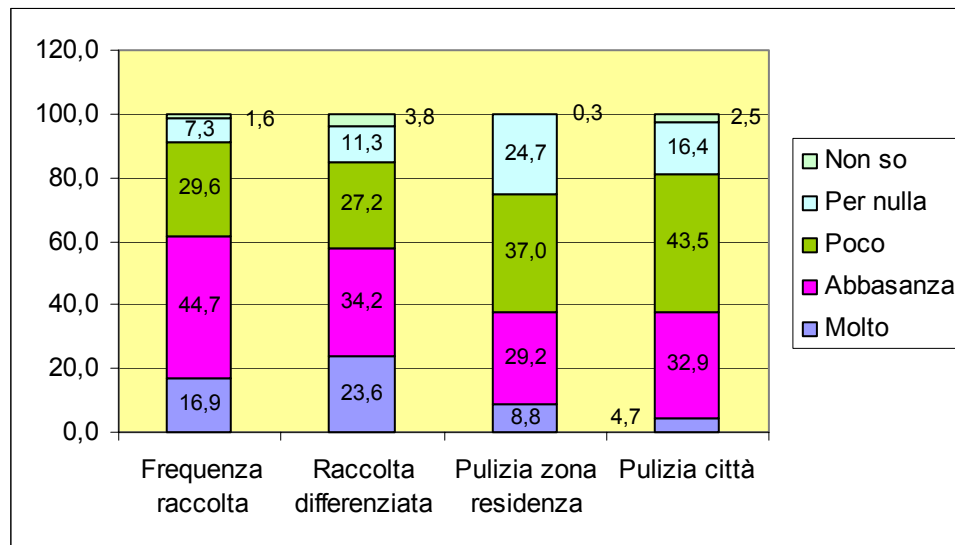
3.2. Soddisfazione per il servizio di igiene urbana del Comune di residenza. Andamento 2001-autunno 2004



(Linee: valutazione media del servizio)

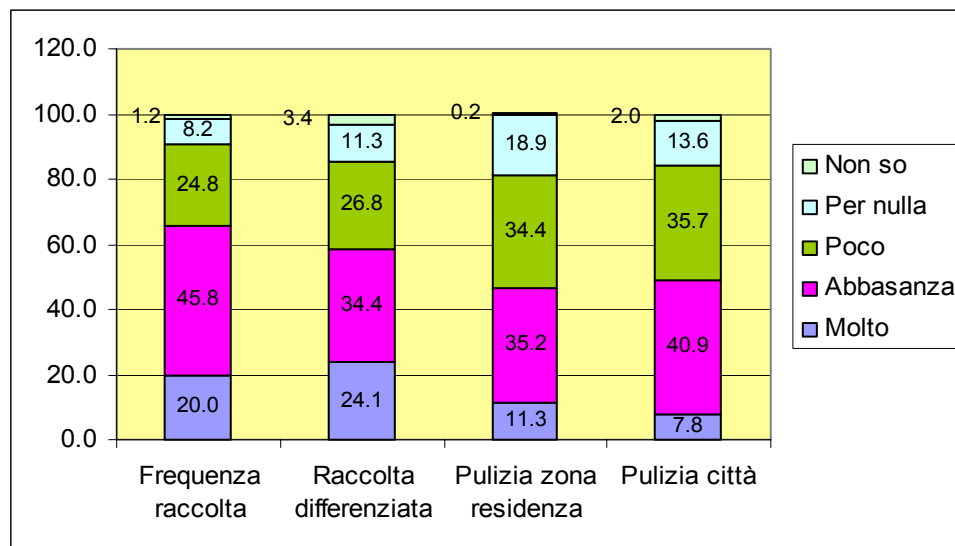
In tutti i territori analizzati le variazioni nella soddisfazione per il servizio di igiene urbana del Comune di residenza sono state minime rispetto alle rilevazioni precedenti.

3.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Torino



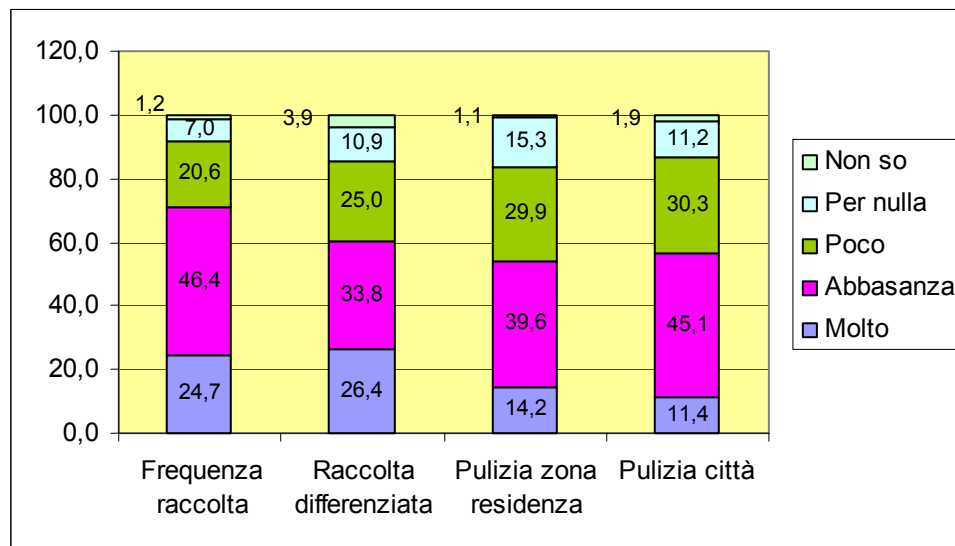
La maggioranza assoluta dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatta per la frequenza della raccolta e per la raccolta differenziata, mentre è abbastanza o molto insoddisfatta per la pulizia della zona in cui risiedono e per la pulizia della città in generale.

3.4. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Area metropolitana (compresa Torino)



Anche la maggioranza assoluta degli abitanti dell'area metropolitana è molto o abbastanza soddisfatta per la frequenza della raccolta e per la raccolta differenziata, e abbastanza o molto insoddisfatta per la pulizia della zona e quella del Comune in cui risiedono.

3.5. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Provincia (comprese Torino e area metropolitana)



La maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta per tutte le dimensioni del servizio prese in esame (frequenza della raccolta, raccolta differenziata, pulizia della zona di residenza e pulizia del Comune in cui si vive).

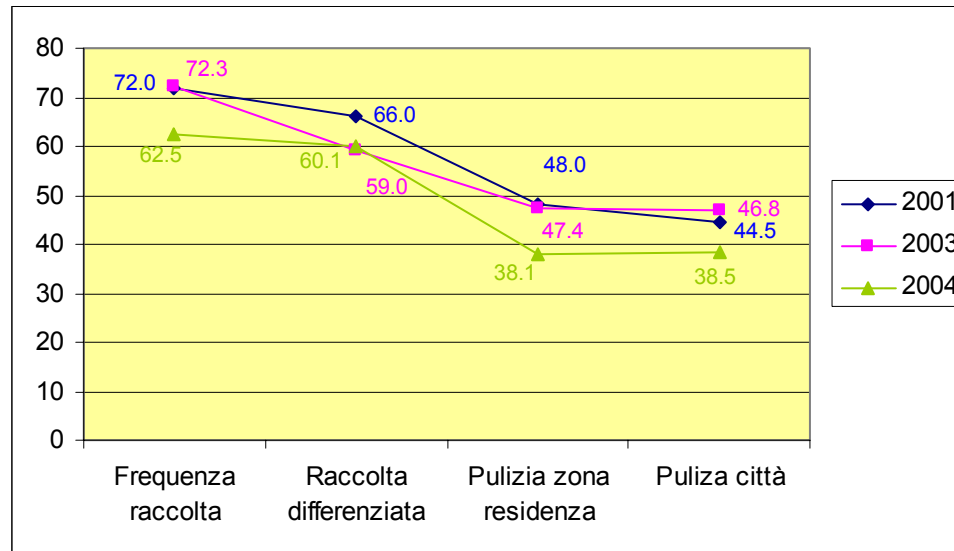
3.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Confronto fra le circoscrizioni torinesi

	Frequenza raccolta	Raccolta differenziata	Pulizia zona residenza	Pulizia città
1. Centro – Crocetta	+ 12.0%	- 11.3%	+ 9.9%	+ 2.0%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 4.2%	+ 6.3%	+ 8.1%	+ 6.1%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	- 10.8%	- 4.4%	- 2.2%	- 1.9%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 1.2%	- 2.4%	- 2.3%	- 1.8%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+ 2.2%	+ 5.2%	- 0.9%	+ 1.6%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 7.4%	+ 1.3%	- 8.8%	- 5.3%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 2.4%	+ 4.8%	- 8.9%	- 2.7%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 10.8%	- 4.0%	+ 0.9%	- 1.5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 1.2%	- 0.4%	+ 0.1%	+ 1.7%
10. Mirafiori Sud	- 3.2%	+ 1.0%	+ 14.0%	+ 4.9%
Media Torino	62.5%	60.1%	38.1%	38.5%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle sue circoscrizioni)

La circoscrizione 2 è più soddisfatta della media cittadina su tutte e quattro le dimensioni del servizio analizzate, mentre la 4 e, soprattutto, la 3 sono le più insoddisfatte.

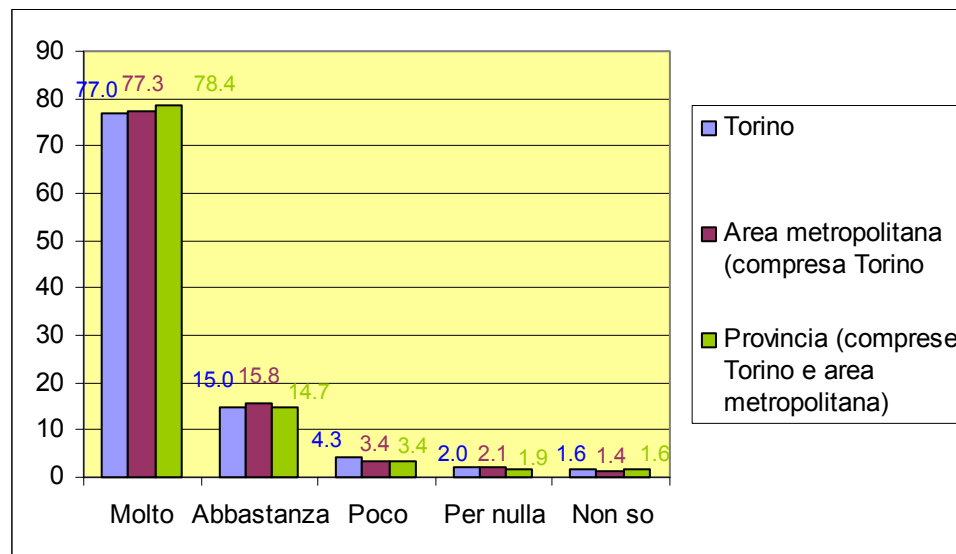
3.7. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento 2001-2004 (Torino)



(Linee: percentuale di risposte Molto soddisfatto e Abbastanza soddisfatto. Dati al netto dei Non so)

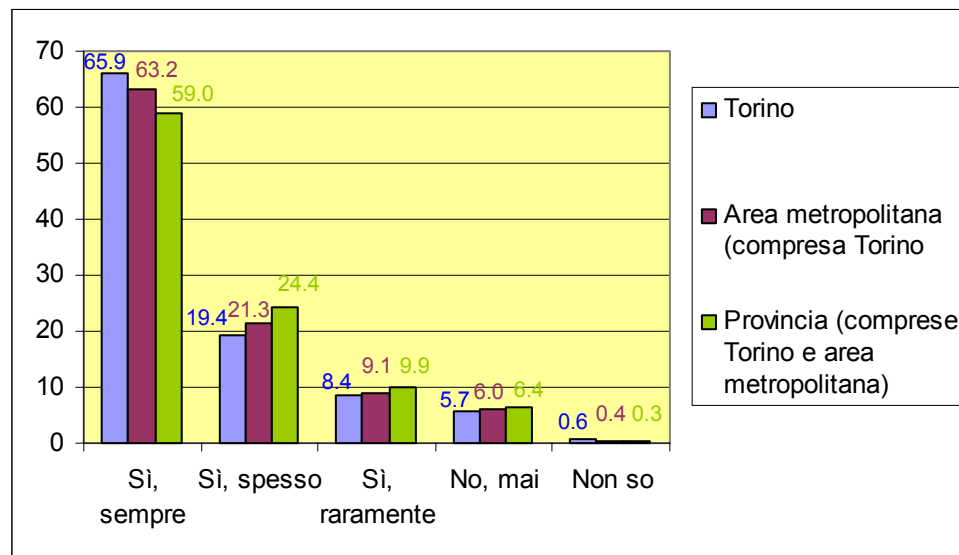
A Torino la soddisfazione per le quattro dimensioni del servizio analizzate è sistematicamente calata fra il 2001 e la fine del 2004.

3.8. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?



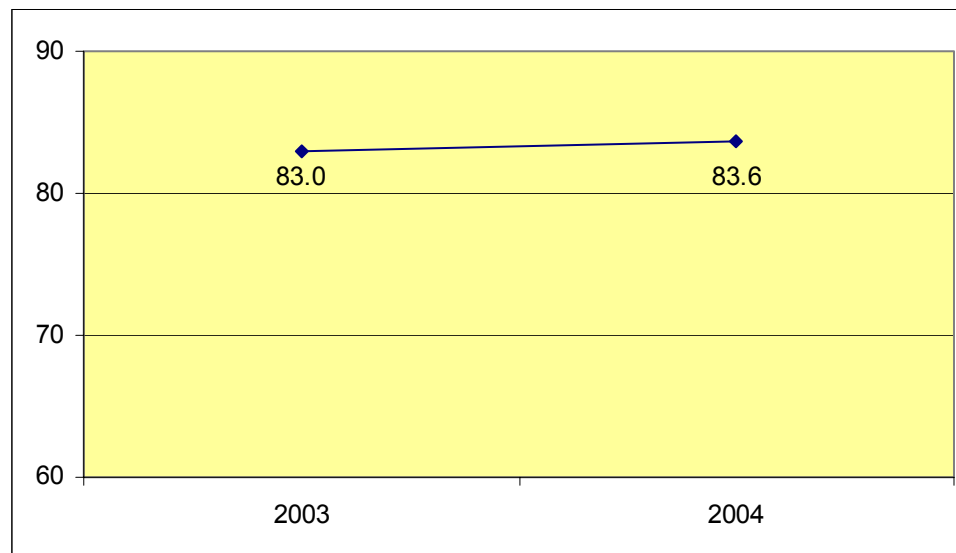
Senza alcuna differenza territoriale, la maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate considera molto o abbastanza importante la raccolta differenziata dei rifiuti.

3.9. Le utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?



Senza grandi differenze territoriali, più di quattro quinti delle popolazioni analizzate dichiarano di ricorrere sempre o spesso alla raccolta differenziata. Si tratta di un dato da interpretare con cautela, dal momento che è plausibile che la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, abbia stimolato a dare risposte affermative anche gli intervistati che non utilizzano effettivamente il servizio.

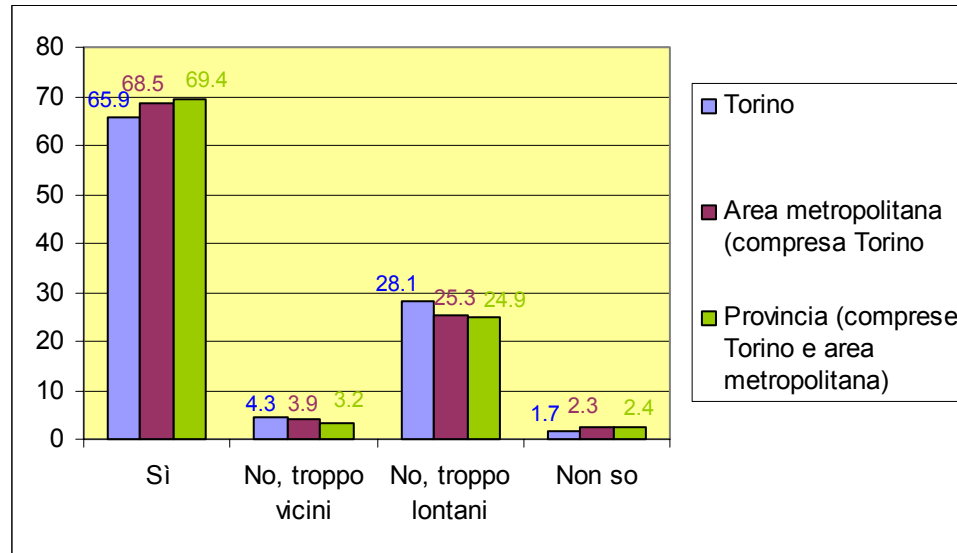
3.10. Le utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti? (Torino)



(Linea: percentuale di risposte Sì, sempre e Sì, spesso. Dati al netto dei Non so)

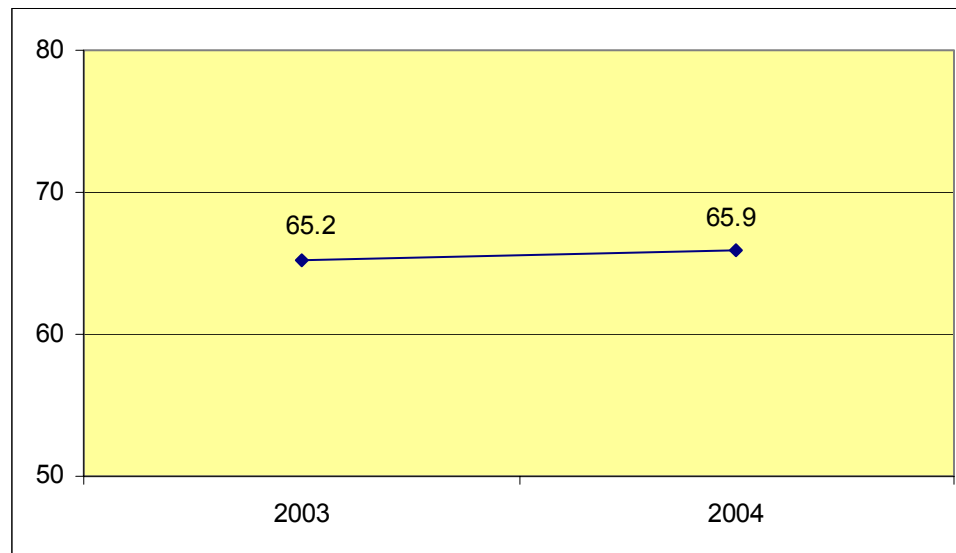
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 non è cambiata la quota di torinesi che dichiarano di utilizzare sempre o spesso la raccolta differenziata.

3.11. I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti sono a una distanza adeguata dalla sua abitazione?



Più di due terzi delle popolazioni intervistate si dichiarano soddisfatti per la distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dalla loro abitazione. La soddisfazione cresce leggermente man mano che ci si allontana da Torino.

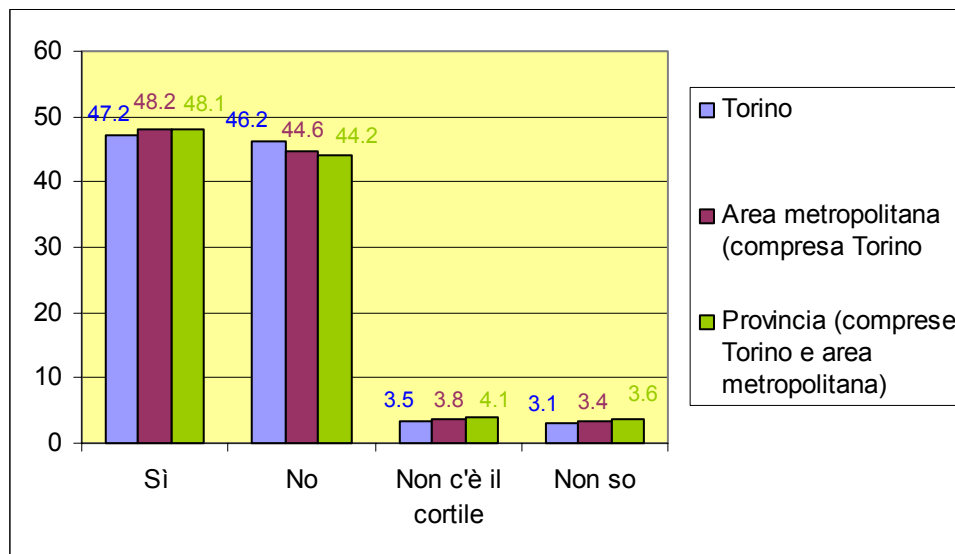
3.12. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata. Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di persone soddisfatte. Dati al netto dei Non so)

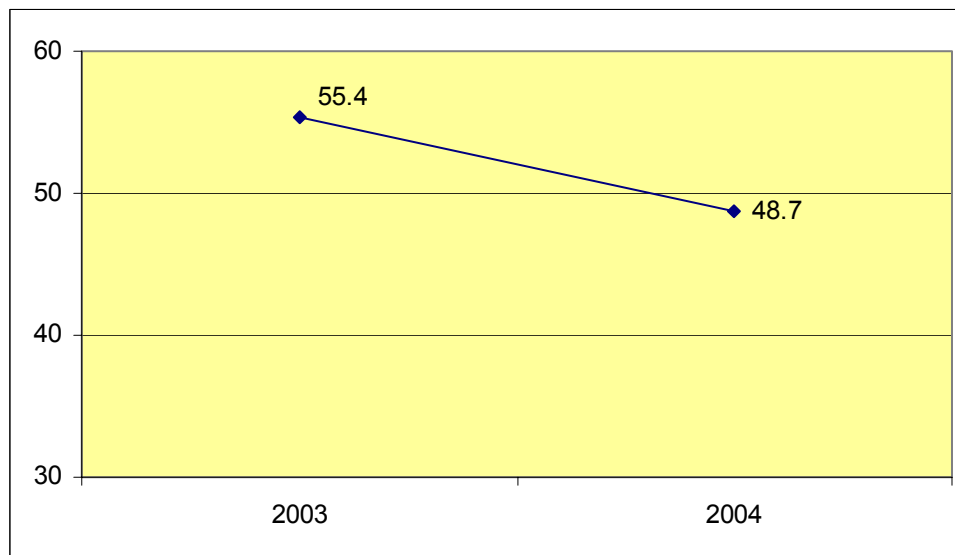
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 il giudizio dato dai torinesi circa l'adeguatezza della distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dall'abitazione è rimasto immutato.

3.13. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile?



Senza rilevanti differenze territoriali, la quota di intervistati che ricorrerebbe di più alla raccolta differenziata se i contenitori fossero collocati nei cortili delle abitazioni sfiora la maggioranza assoluta.

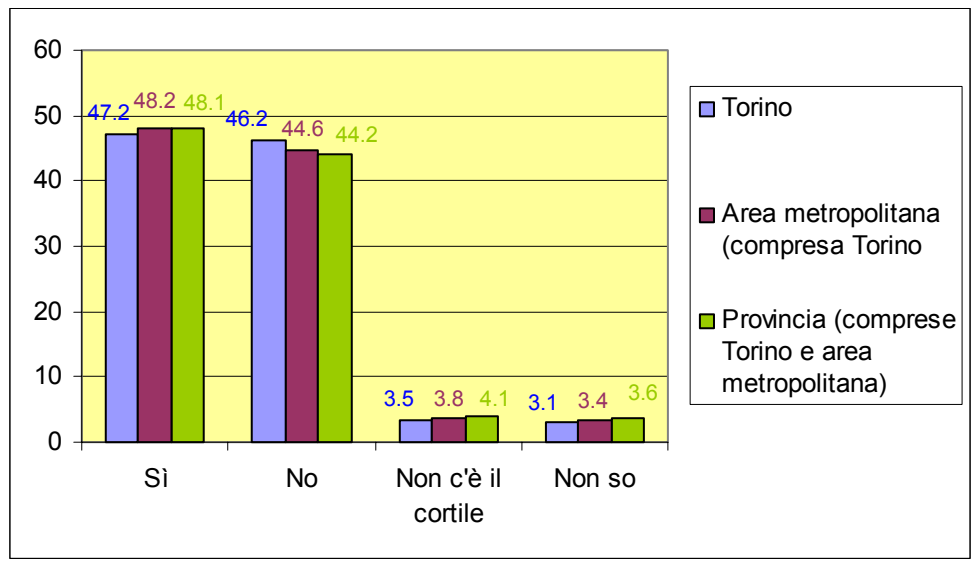
3.14. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte Sì. Dati al netto dei Non so)

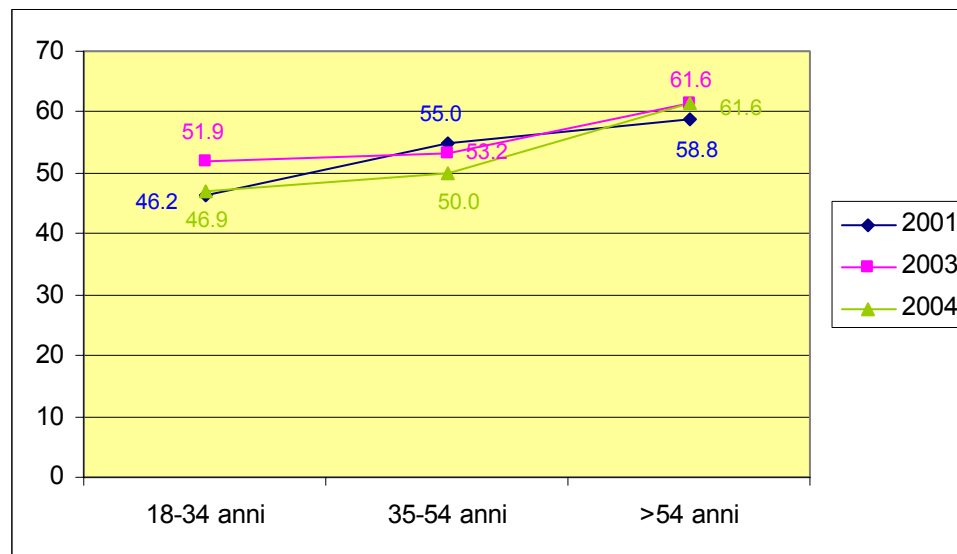
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che ricorrerebbero maggiormente alla raccolta differenziata dei rifiuti se i contenitori fossero posti nei cortili delle loro abitazioni è diminuita in misura abbastanza sensibile.

3.15. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti?



Senza rilevanti differenze territoriali, la maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate vorrebbe che la raccolta dei rifiuti fosse fatta nelle ore della prima o della seconda mattina.

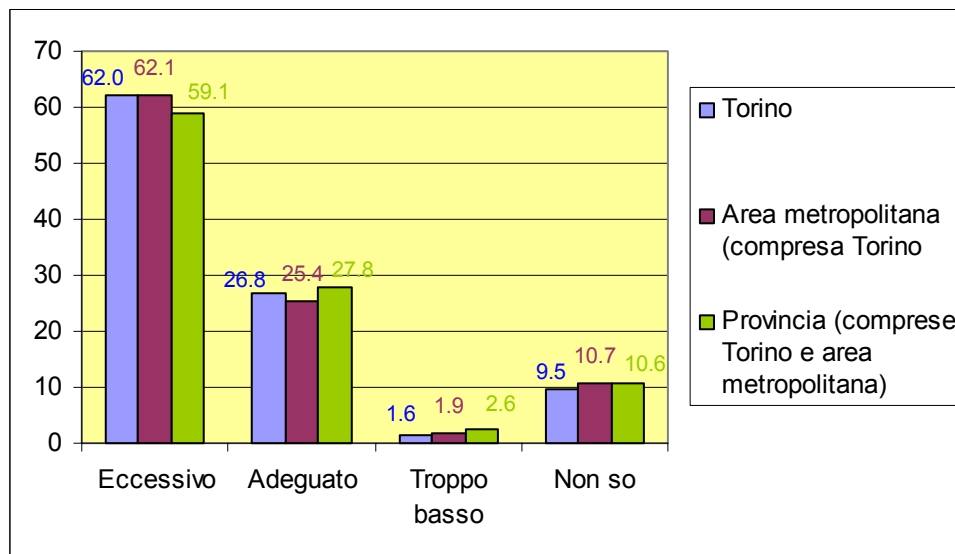
3.16. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? Andamento 2001-2004 (Torino)



(Linee: percentuale di risposte Al primo mattino e Nel corso della mattinata)

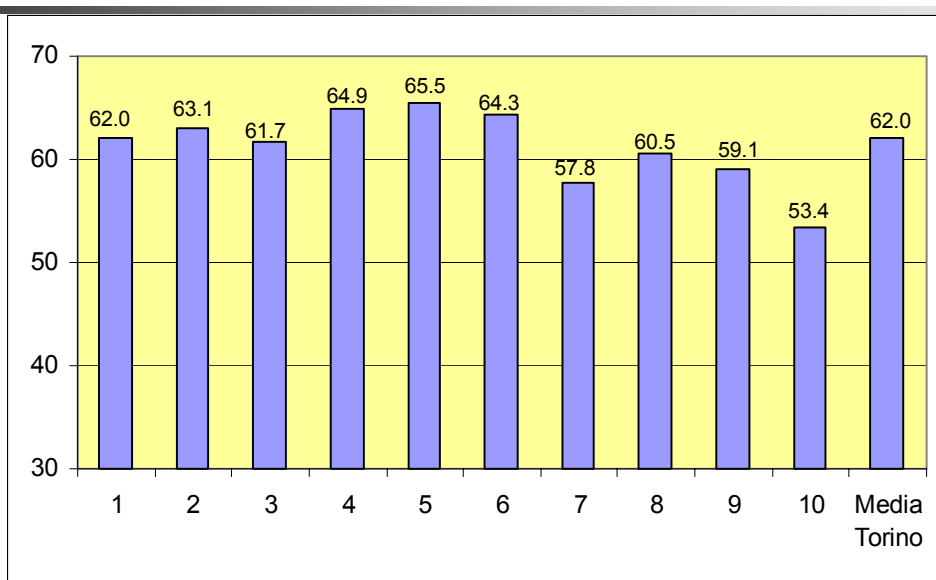
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che preferirebbero che la raccolta venisse effettuata in mattinata è rimasta sostanzialmente immutata.

3.17. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità



Senza rilevanti differenze territoriali, la maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate considera il costo del servizio di igiene urbana eccessivo rispetto alla qualità del servizio offerto.

3.18. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)

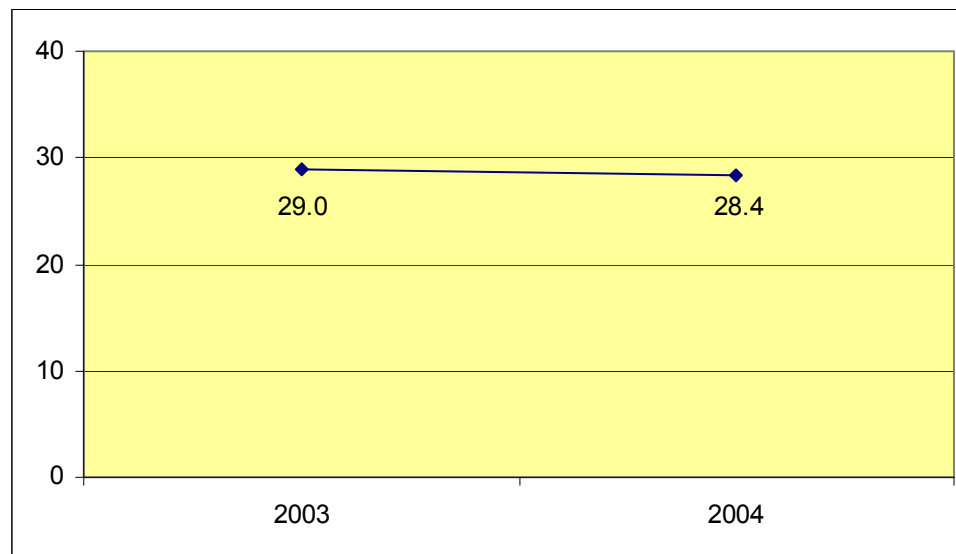


Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte È eccessivo rispetto alla qualità del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni che ritengono meno adeguato alla qualità del servizio di igiene urbana il costo della tassa dei rifiuti sono la 6, la 4 e, soprattutto, la 5. Quelle più soddisfatte sono la 7 e, soprattutto, la 10. Tuttavia, anche in queste ultime circoscrizioni la quota degli insoddisfatti è superiore a quella dei soddisfatti.

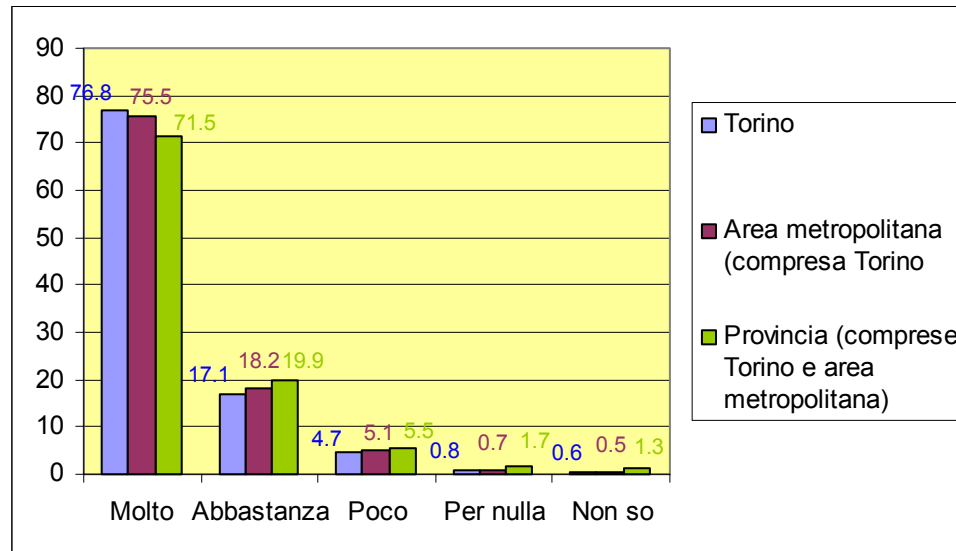
3.19. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte Sì. Dati al netto dei Non so)

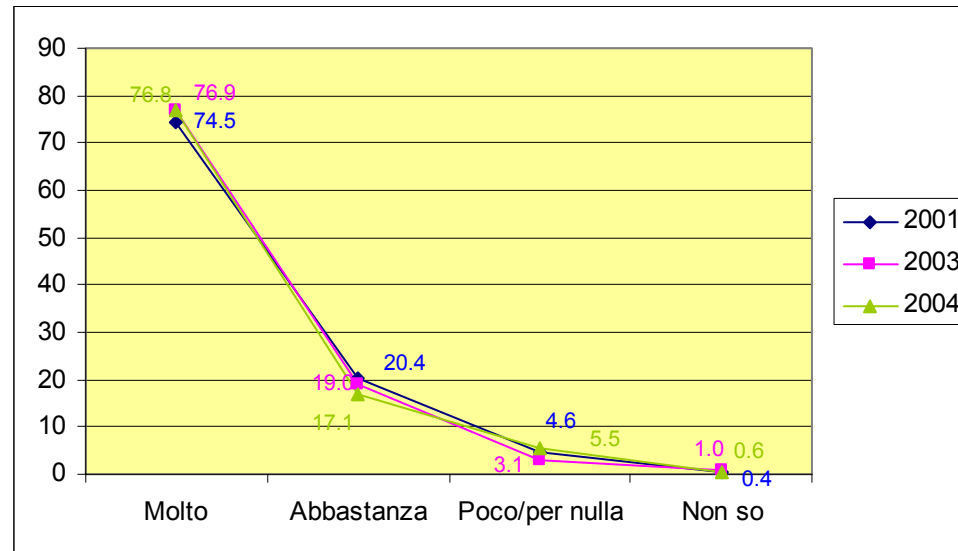
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 è rimasta immutata la quota di torinesi che ritengono giusto o addirittura troppo basso il costo della tassa dei rifiuti in relazione alla qualità del servizio di igiene urbana erogato.

3.20. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi.



Più del 90% delle popolazioni analizzate ritiene che la scarsa pulizia delle strade e dei marciapiedi sia molto o abbastanza imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini.

3.21. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. Andamento 2003-2004 (Torino)



Fra il 2001 e il 2004 la quota di torinesi che ritengono la cittadinanza corresponsabile per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi è rimasta immutata.



3.22. In conclusione

- La maggioranza relativa dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana è molto o abbastanza insoddisfatta del servizio di igiene urbana del Comune di residenza, mentre la maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia di Torino è molto o abbastanza soddisfatta per il servizio. Su scala 1-10, il servizio sfiora la sufficienza a Torino e la supera nelle altre aree considerate.
- Il costo del servizio è considerato eccessivo rispetto alla qualità erogata.
- Fra i torinesi e gli abitanti dell'area metropolitana le persone soddisfatte per la frequenza della raccolta dei rifiuti e per il funzionamento della raccolta differenziata sono più numerose di quelle insoddisfatte.



3.22. In conclusione (segue)

- Per i torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana gli elementi critici del servizio sono soprattutto quelli concernenti la pulizia della zona in cui abitano e la pulizia del Comune di residenza. Questo non vale per gli abitanti della Provincia, fra cui gli insoddisfatti per queste dimensioni del servizio sono meno numerosi dei soddisfatti.
- I giudizi sulle principali dimensioni del servizio (frequenza raccolta, raccolta differenziata, pulizia della zona di residenza e del comune di residenza) date dai torinesi sono in calo costante dal 2001 alla fine del 2004.



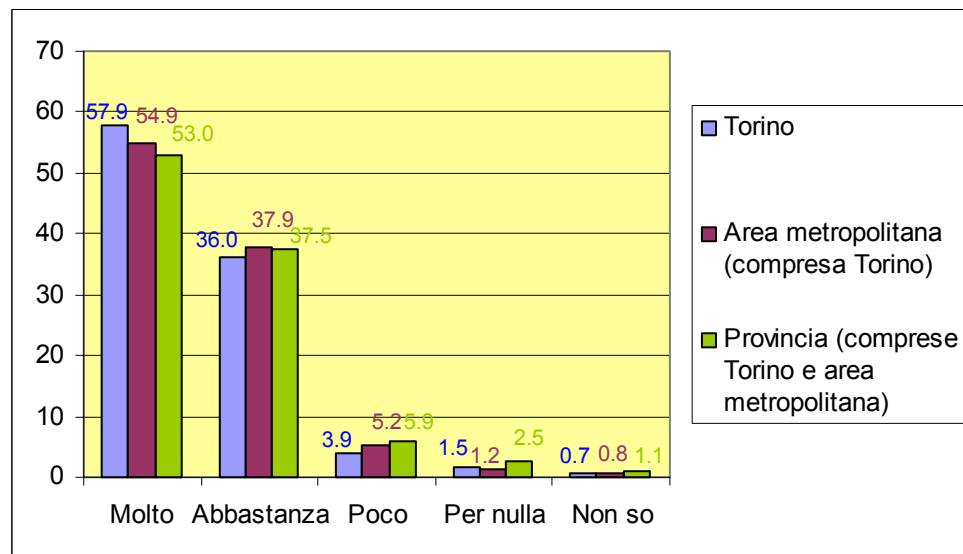
3.22. In conclusione (segue)

- Gli intervistati considerano ampiamente corresponsabile la cittadinanza per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.
- La raccolta differenziata viene considerata importante dalla stragrande maggioranza delle popolazioni analizzate; i contenitori sono considerati in posizione adeguata dalla maggioranza assoluta degli intervistati. Collocare i contenitori nei cortili aumenterebbe l'uso della raccolta differenziata.
- L'orario preferito per la raccolta dei rifiuti è la mattina.

4. La valutazione del servizio di erogazione dell'acqua

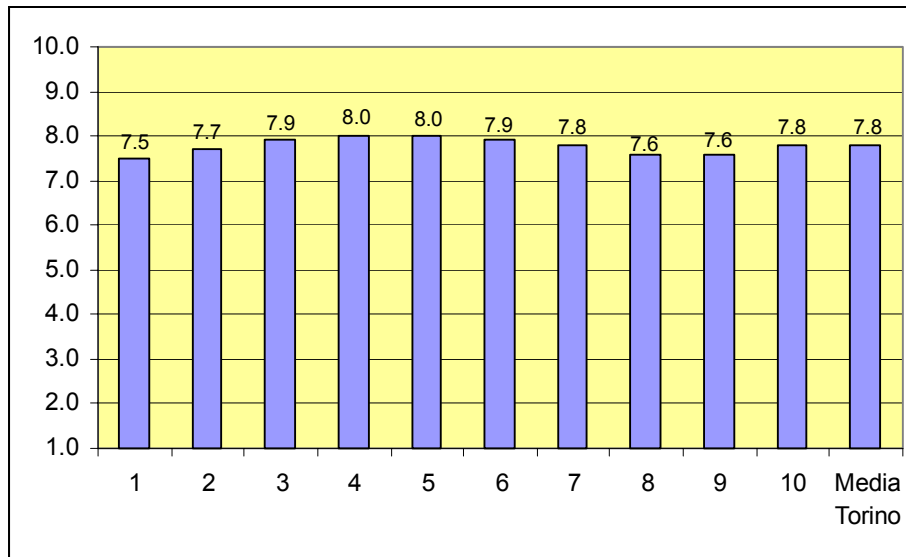


4.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede?



La maggioranza relativa delle tre popolazioni è molto o abbastanza soddisfatta del servizio, senza rilevanti differenze territoriali. In voti da 0 a 10, la soddisfazione è pari a 7.8 per i torinesi e a 7.7 per gli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia.

4.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede? (segue)



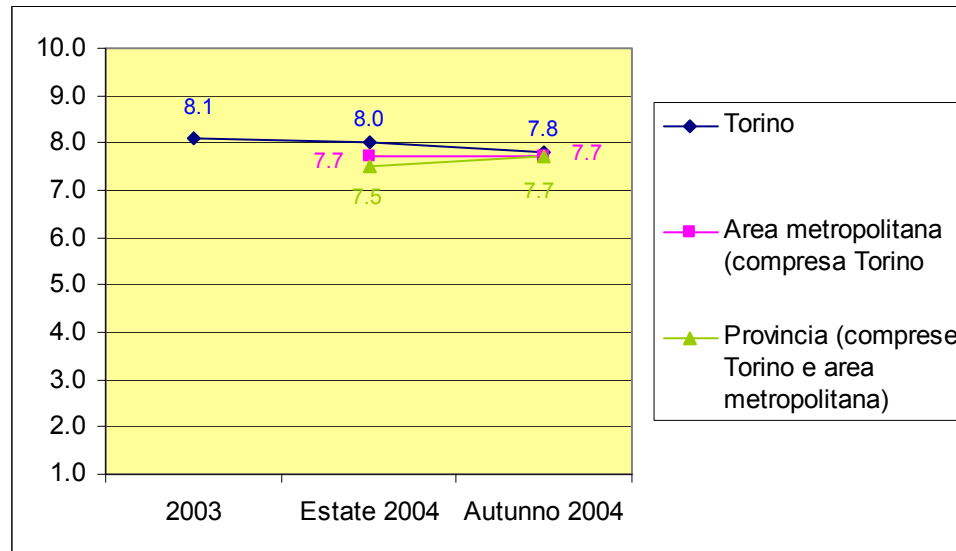
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Non emergono grandi differenze di soddisfazione fra le circoscrizioni torinesi. Ciononostante, sono un po' più soddisfatte della media cittadina le circoscrizioni 4 e 5, e lo sono un po' meno della media cittadina la 1, la 8 e la 9.

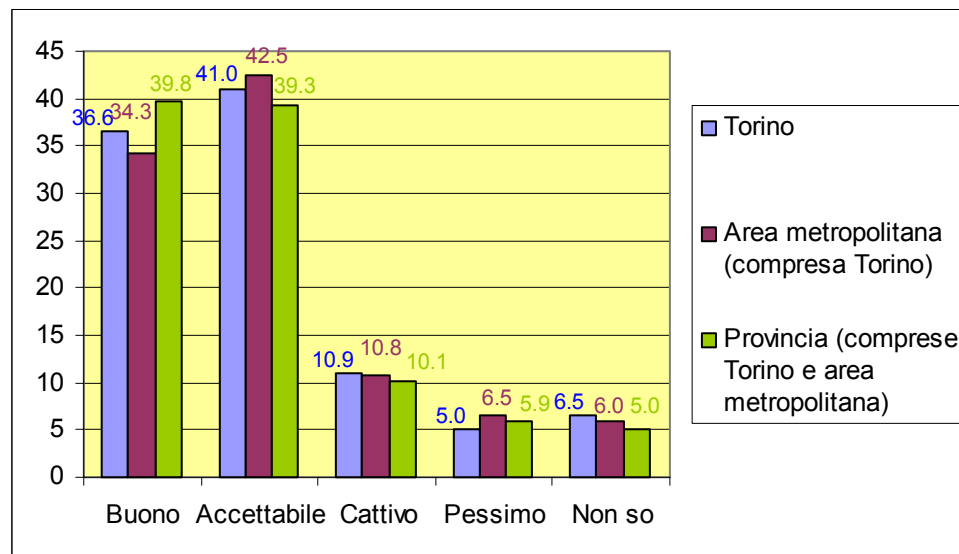
4.2. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede? Andamento 2003-autunno 2004



(Linee: valutazione media del servizio)

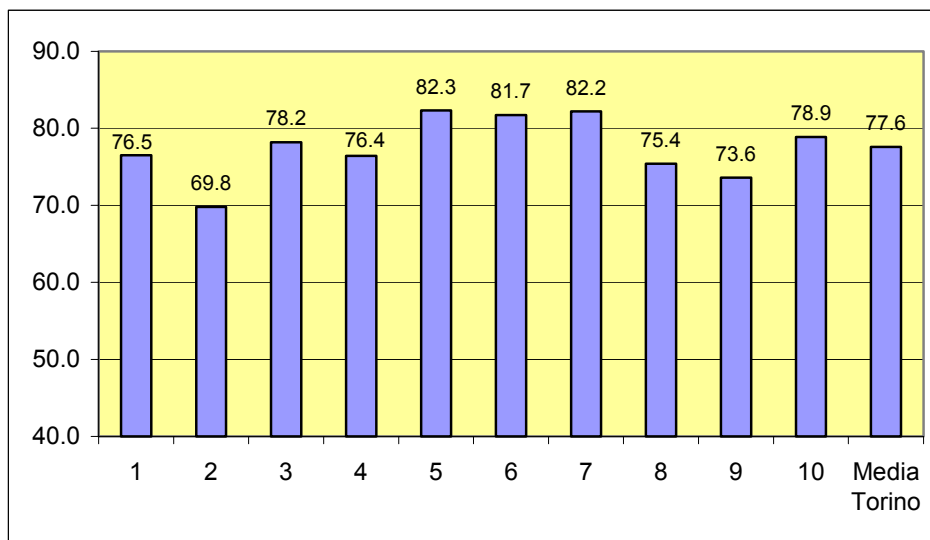
In tutti i tre territori considerati la soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata fra il 2003 e l'autunno del 2004.

4.3. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto



Più di tre quarti delle popolazioni intervistate considerano almeno accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto della propria abitazione (soddisfazione leggermente superiore in Provincia).

4.3. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto (segue)



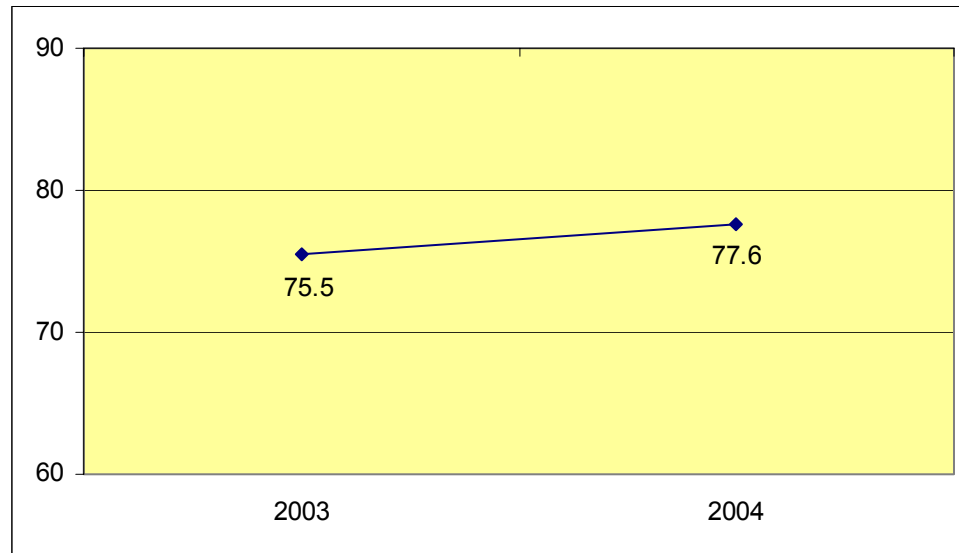
Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Buono e Accettabile. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni più soddisfatte per il sapore dell'acqua sono la 6, la 7 e la 5. Quella meno soddisfatta è la 2.

4.4. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto.

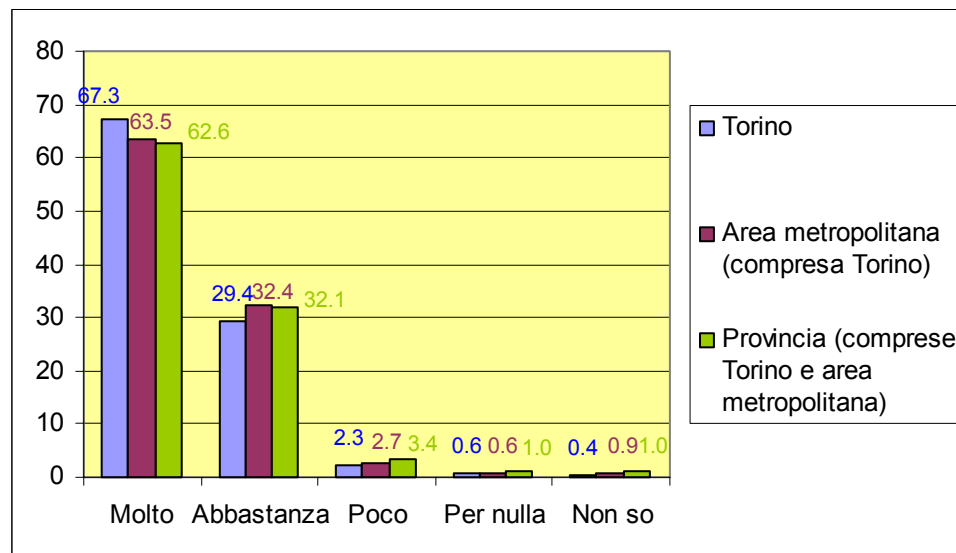
Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte Buono o Accettabile)

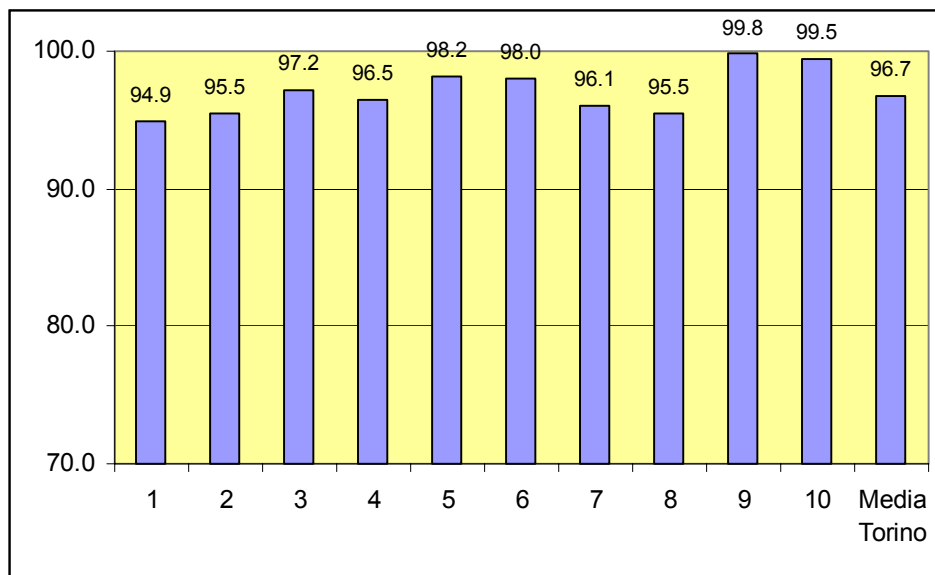
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che ritiene buono o accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto è leggermente aumentato.

4.5. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua



Senza grandi differenze territoriali, le persone che considerano molto o abbastanza soddisfacente la continuità dell'erogazione dell'acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti e così via) superano il 90% delle popolazioni intervistate.

4.5. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua (segue)



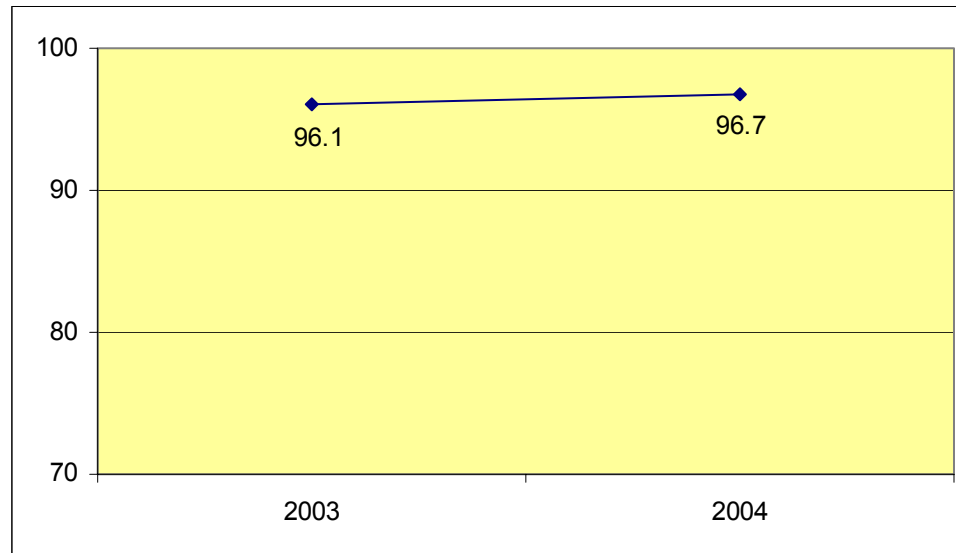
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Molto e Abbastanza. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni più soddisfatte per la continuità dell'erogazione dell'acqua sono la 9 e la 10. Quelle meno soddisfatte sono la 1, la 2 e la 8.

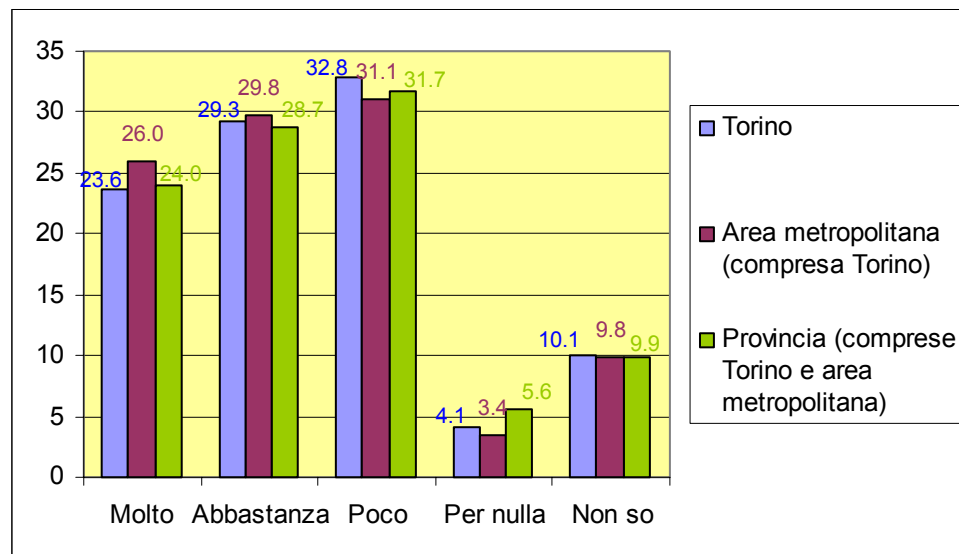
4.6. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte Molto o Abbastanza)

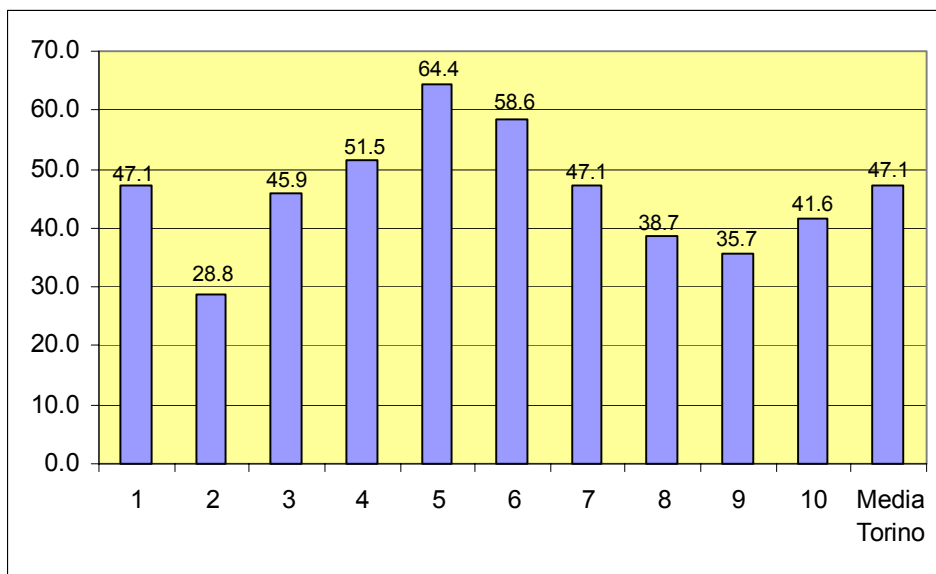
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che ritiene molto o abbastanza soddisfacente la continuità dell'erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata.

4.7. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto ci sia del calcare?



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate ritiene che l'acqua del rubinetto sia molto o abbastanza calcarea.

4.7. In che misura ritiene che nell'acqua del rubinetto ci sia del calcare? (segue)



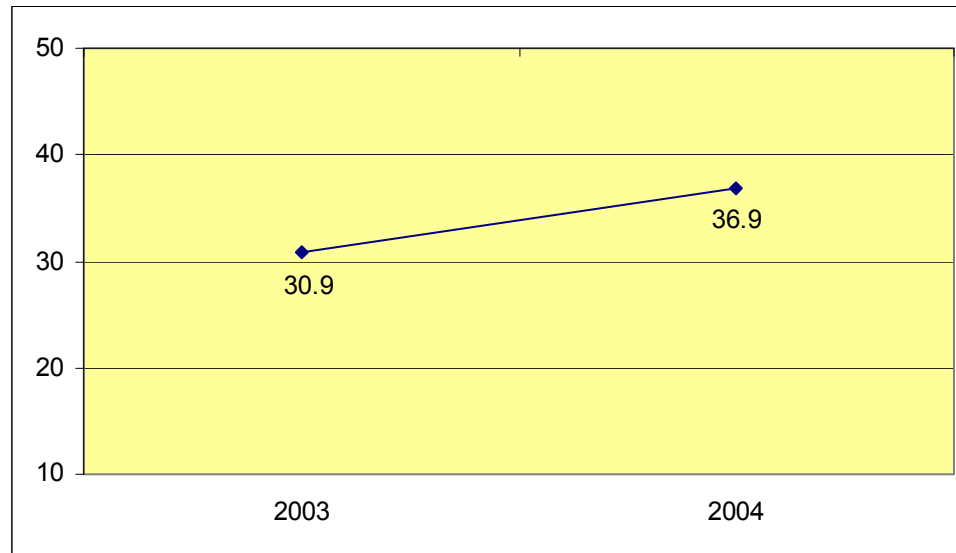
Legenda

- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7 Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
- 8 San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
- 9 Lingotto – Nizza Millefonti
- 10 Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Poco e Per nulla. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni che ritengono meno calcarea l'acqua del rubinetto sono la 4, la 6 e, soprattutto la 5. Quelle meno soddisfatte per questo parametro del servizio sono la 10, la 8, la 9 e, soprattutto, la 2.

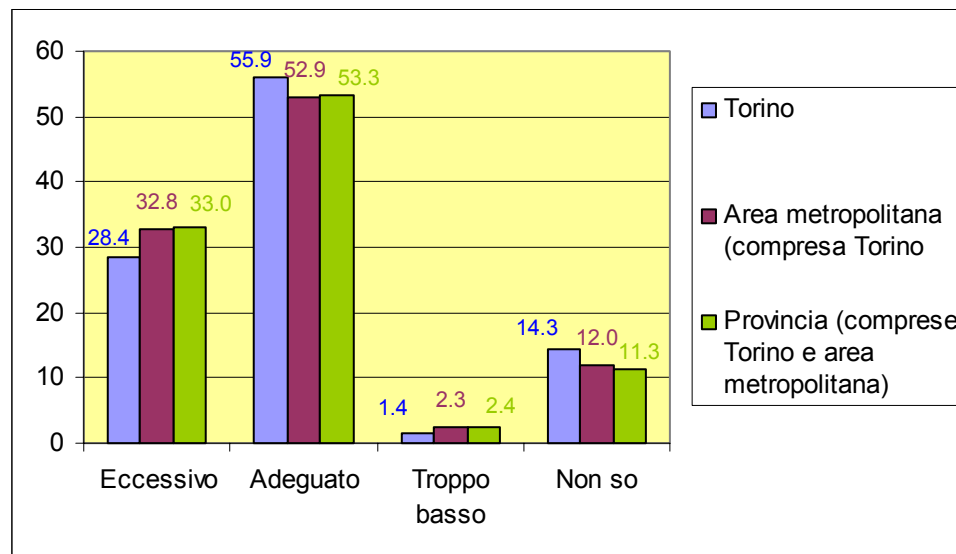
4.8. Soddisfazione per la continuità dell'erogazione dell'acqua. Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte Poco o Per nulla)

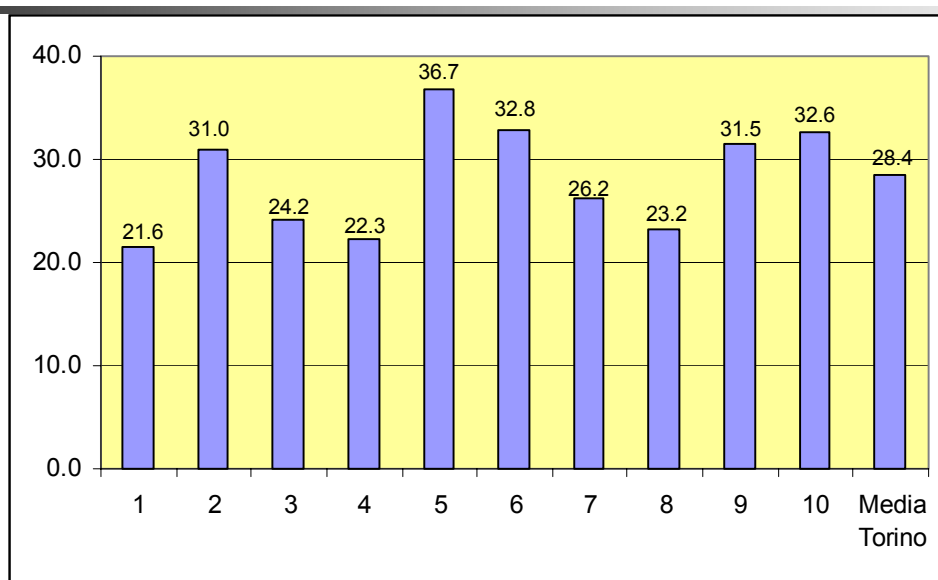
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che ritiene poco o per nulla calcarea l'acqua del rubinetto è cresciuta.

4.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate considera adeguato alla qualità del servizio offerto il costo del servizio di erogazione dell'acqua. Leggermente più soddisfatti gli abitanti del capoluogo.

4.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)



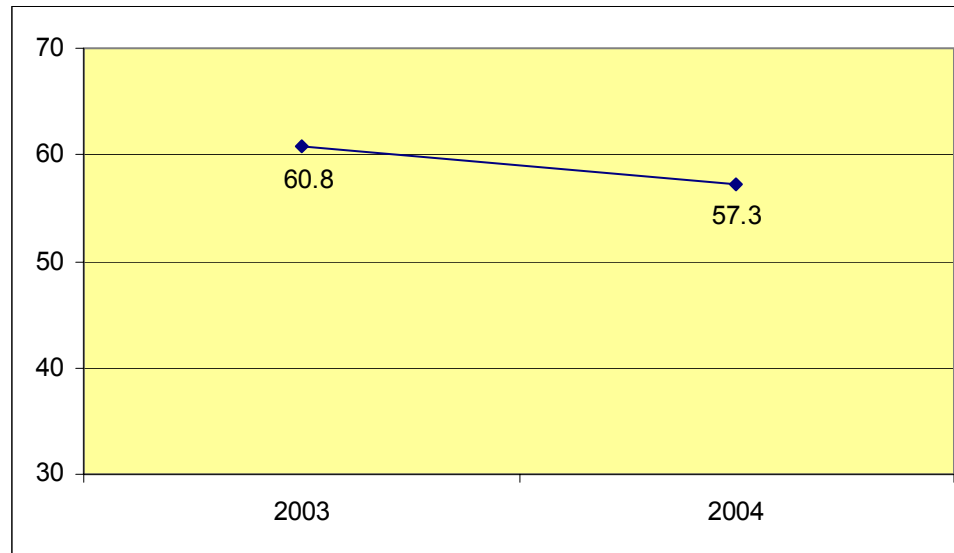
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte È eccessivo rispetto alla qualità del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni più soddisfatte per il rapporto fra qualità e costo del servizio di erogazione dell'acqua sono la 7, la 3, la 4 e, soprattutto, la 1. Quelle meno soddisfatte sono la 2, la 9, la 10, la 6 e, soprattutto, la 5. In ogni caso, anche in queste ultime circoscrizioni la quota dei soddisfatti è sensibilmente superiore a quella degli insoddisfatti.

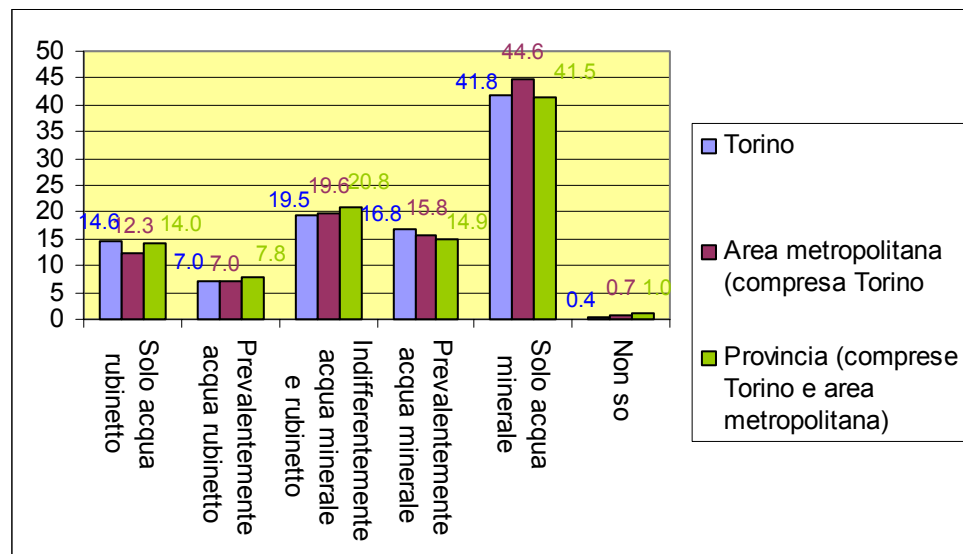
4.10. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte È giusto per la qualità del servizio o Costa troppo poco per la qualità del servizio)

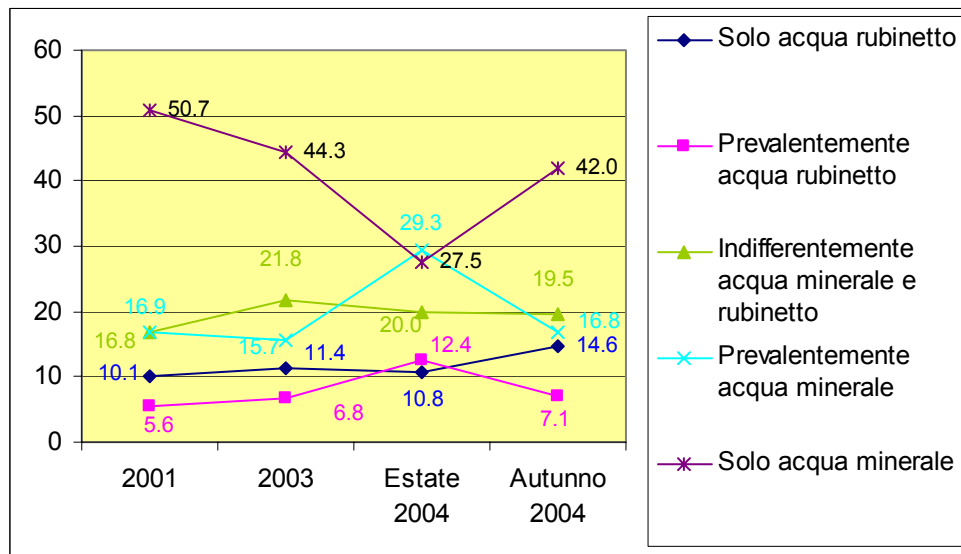
Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 si è leggermente ridotta la quota di torinesi che ritengono adeguato o addirittura troppo poco caro il servizio di erogazione dell'acqua in relazione alla qualità del servizio offerto.

4.11. In definitiva, lei beve:



Senza grandi differenze territoriali, la quota di popolazione che beve solo o prevalentemente l'acqua del rubinetto si aggira intorno a un quinto. Se a questa si aggiungono coloro i quali bevono indifferentemente l'acqua del rubinetto e l'acqua minerale si arriva a circa il 40% degli intervistati.

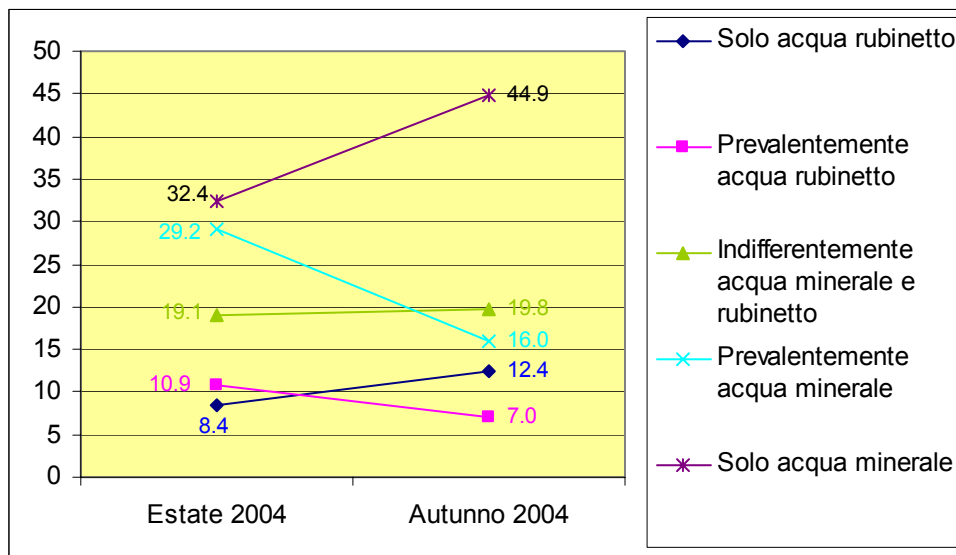
4.12. In definitiva, lei beve: Andamento 2001-2004 (Torino)



(Dati al netto dei Non so)

I torinesi che bevono solo o prevalentemente l'acqua del rubinetto sono aumentati fra il 2001 e l'estate del 2004 (+ 7.5%), diminuendo leggermente nei mesi successivi (- 1.5%). Quelli che bevono esclusivamente o prevalentemente hanno avuto un andamento opposto (- 10.8% fra il 2001 e l'estate del 2004, + 2.0% nei mesi successivi).

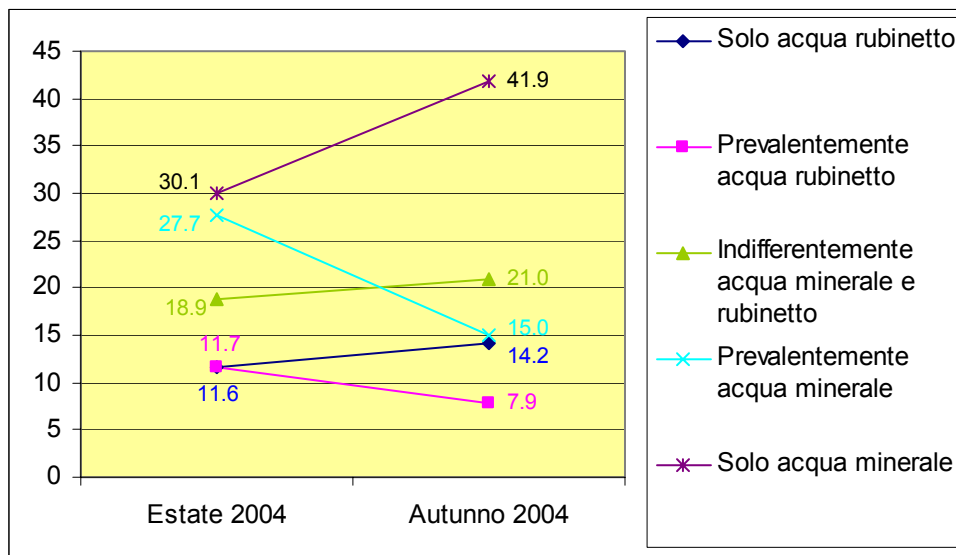
4.13. In definitiva, lei beve: Andamento estate-autunno2004 (area metropolitana, compresa Torino)



Dati al netto dei Non so

Fra l'estate e l'autunno del 2004 rimangono invariate le quote di abitanti dell'area metropolitana che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (+ 0.1%) o indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale (+ 0.7%). Aumentano invece in modo assai cospicuo coloro i quali bevono solo acqua minerale (+ 12.5%), a discapito di chi beve prevalentemente acqua minerale (- 13.2%).

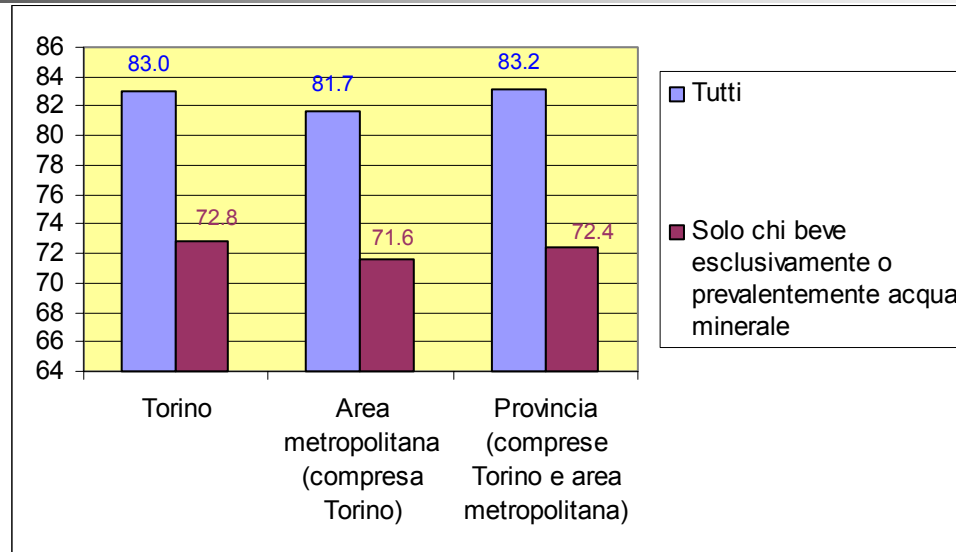
4.14. In definitiva, lei beve: Andamento estate-autunno2004 (area metropolitana, compresa Torino)



(Dati al netto dei Non so)

Fra l'estate e l'autunno del 2004 sono rimaste invariate le quote di abitanti dell'area metropolitana che bevono solo o prevalentemente acqua del rubinetto (+ 0.1%) o indifferentemente acqua del rubinetto e acqua minerale (+ 0.7%). È invece aumentato in modo assai cospicuo il numero di chi i quali beve solo acqua minerale (+ 12.5%), a discapito di chi beve prevalentemente acqua minerale (- 13.2%).

4.15. Valutazione del sapore dell'acqua del rubinetto in chi beve solo o prevalentemente acqua minerale



(Risposte Buono e Accettabile. Dati al netto dei Non so)

In tutti i territori considerati, chi beve solo o prevalentemente acqua minerale è meno soddisfatto della popolazione generale per quel che concerne il sapore dell'acqua del rubinetto.



4.16. In conclusione

- La maggioranza assoluta dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune di residenza. Su scala 1-10, la valutazione del servizio sfiora l'8.
- Fra il 2001 e il 2004 la soddisfazione per il servizio è rimasta sostanzialmente immutata.
- La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate beve prevalentemente o esclusivamente acqua minerale. Negli ultimi anni si è verificata una diminuzione di queste persone; negli ultimi mesi una redistribuzione fra esse (è aumentata la quota di chi beve solo acqua minerale a discapito di chi la beve prevalentemente)



4.16. In conclusione (segue)

- Il sapore dell'acqua di rubinetto è giudicato buono o accettabile dalla stragrande maggioranza delle tre popolazioni considerate nel loro complesso. È invece considerato insoddisfacente dalla maggioranza assoluta di chi beve solo o prevalentemente acqua minerale.
- I giudizi dati dai torinesi rispetto al sapore sono leggermente migliorati dal 2003 al 2004.
- Le tre popolazioni concordano nel giudicare troppo calcarea l'acqua del rubinetto. Ciononostante, fra il 2003 e il 2004 i giudizi dati dai torinesi sulla presenza di calcare nell'acqua di rubinetto sono diventati meno severi.



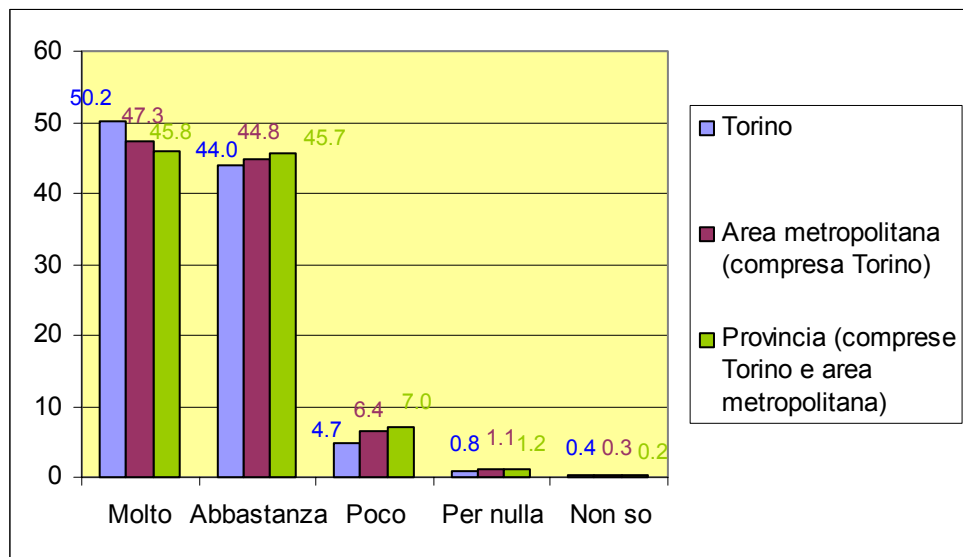
4.16. In conclusione (segue)

- La continuità dell'erogazione dell'acqua è valutata in maniera positiva. I giudizi dati dai torinesi su questa caratteristica del servizio sono rimasti sostanzialmente immutati fra il 2003 e il 2004.
- Il costo del servizio viene considerato adeguato alla qualità erogata. Tuttavia, fra i torinesi la soddisfazione per il rapporto qualità/prezzo del servizio si è leggermente ridotta fra il 2003 e il 2004.



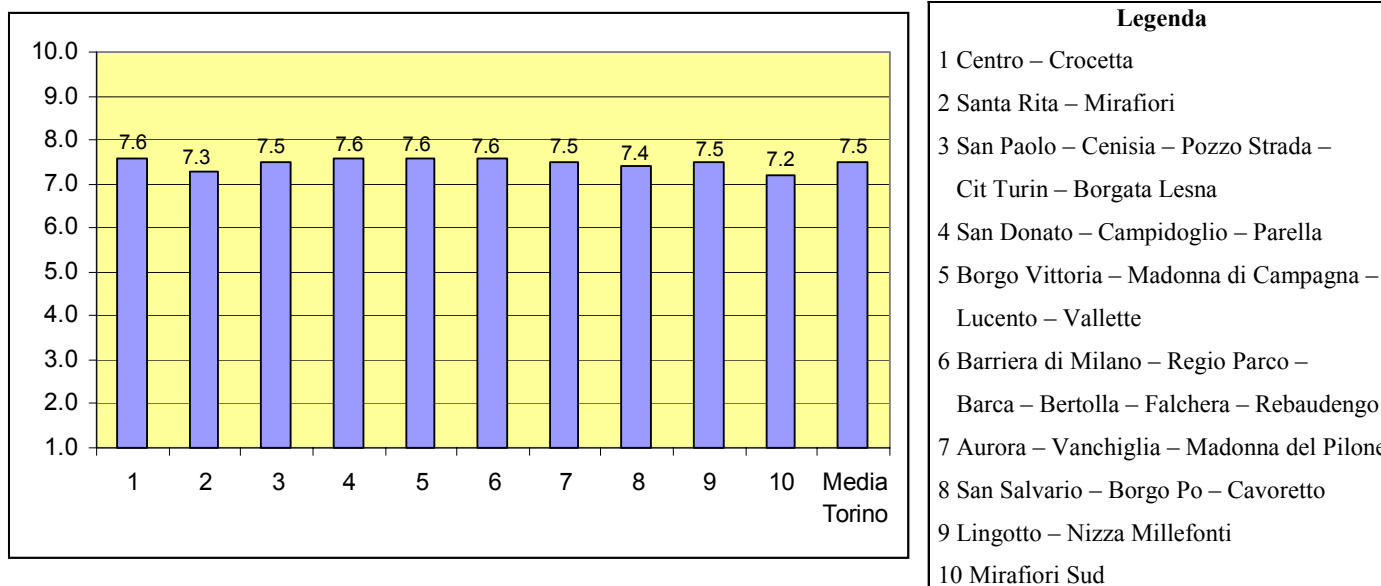
5. La valutazione del servizio di erogazione dell'energia elettrica

5.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede?



In tutti i territori considerati più del 90% della popolazione è molto o abbastanza soddisfatto per la qualità del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune di residenza. La quota di soddisfatti è leggermente superiore fra i torinesi. Su scala 1-10 il voto ottenuto dal servizio è pari a 7.5 a Torino e a 7.4 negli altri due territori.

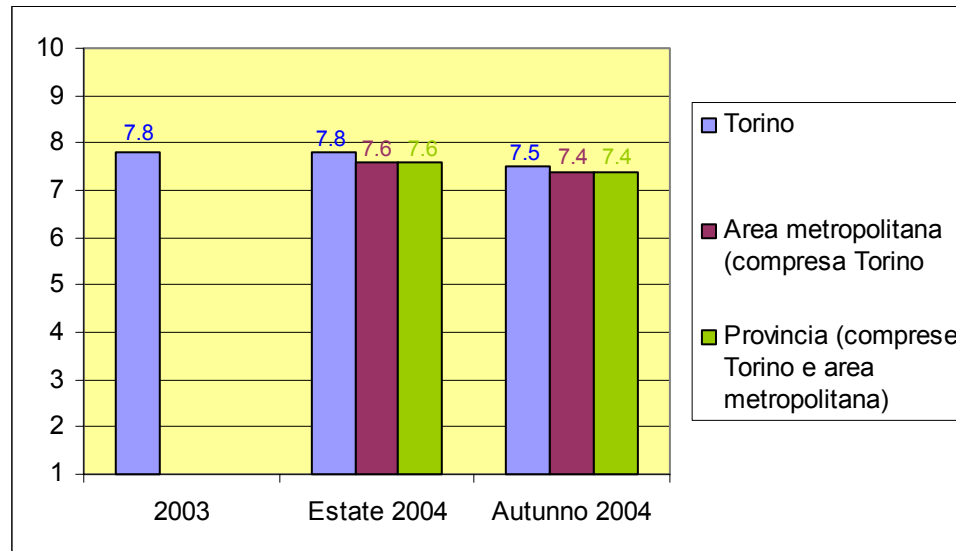
5.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune in cui risiede? (segue)



(Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Non emergono grandi differenze di soddisfazione per il servizio fra le circoscrizioni torinesi. Ciononostante, sono un po' meno soddisfatte della media cittadina le 2 e 10.

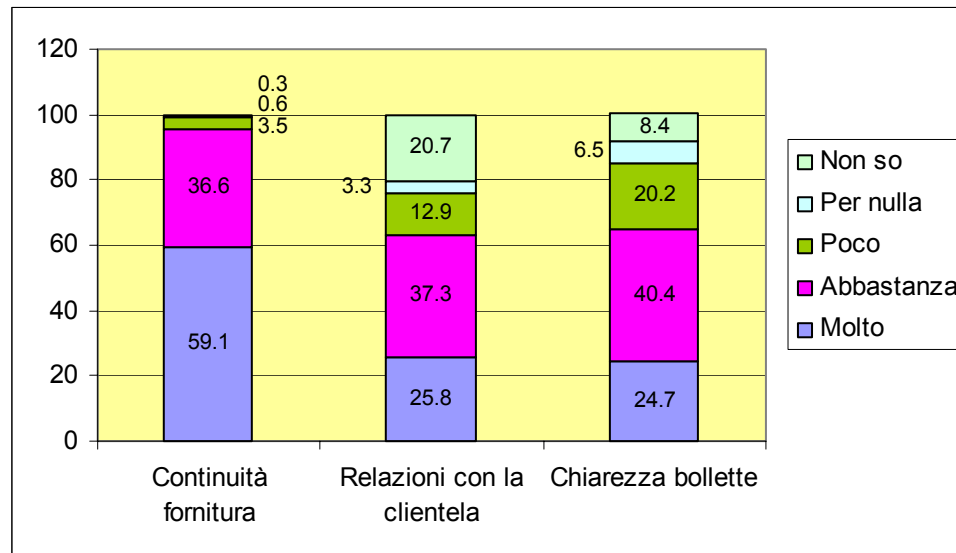
5.2. Soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica. Andamento 2001-autunno 2004



(Barre: valutazione media del servizio)

In tutti i tre territori considerati la soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica è rimasta sostanzialmente immutata rispetto alle rilevazioni precedenti.

5.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino



I torinesi molto o abbastanza soddisfatti per la continuità dell'erogazione dell'energia elettrica sono più del 95%. Le valutazioni positive sono decisamente superiori a quelle negative anche per quel che concerne la qualità delle relazioni con la clientela intrattenute dall'azienda erogatrice e la chiarezza delle bollette (quote di molto o abbastanza soddisfatti che si aggirano intorno a due terzi della popolazione).

5.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino (segue)

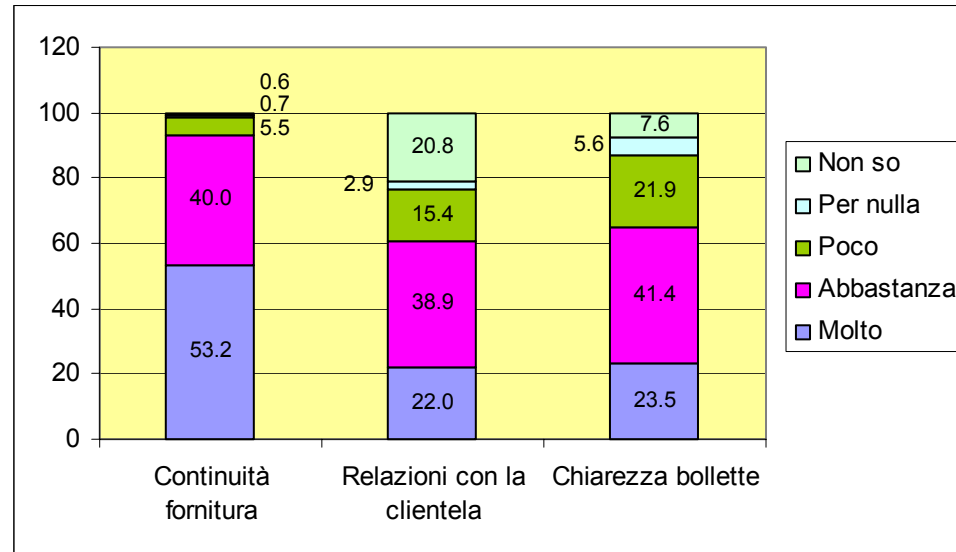
	Continuità erogazione	Relazioni con la clientela	Chiarezza bollette
1. Centro – Crocetta	+ 1.5%	- 3.4%	- 1.1%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 0.6%	- 2.7%	- 0.2%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	0.0%	+ 1.0%	+ 1.2%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 0.1%	- 0.5%	+ 2.4%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 1.2%	- 0.2%	+ 1.7%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 0.2%	- 0.9%	- 4.6%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 0.3%	+ 4.4%	+ 2.0%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 0.4%	- 0.8%	- 1.3%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 0.4%	+ 5.0%	- 4.0%
10. Mirafiori Sud	- 0.7%	- 3.7%	+ 3.3%
Media Torino	95.7%	63.1%	65.1%

In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle circoscrizioni

Nel confronto fra le circoscrizioni torinesi, non emergono differenze rilevanti per quel che concerne la soddisfazione per la continuità dell'erogazione. Per quel che concerne le relazioni con il pubblico, sono più soddisfatte della media cittadina le circoscrizioni 7 e 9, e meno le circoscrizioni 2, 1 e 10. Per quanto riguarda la chiarezza delle bollette, sono più soddisfatte della media cittadina le circoscrizioni 7, 4 e 10, e meno le circoscrizioni 9 e 6.

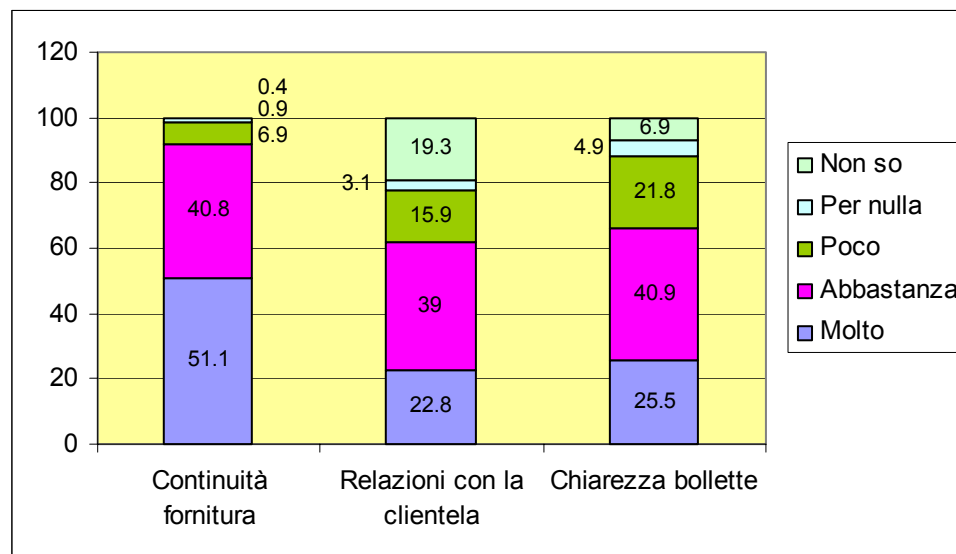
Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino – Osservatorio del Nord-Ovest

5.4. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette area metropolitana (compresa Torino)



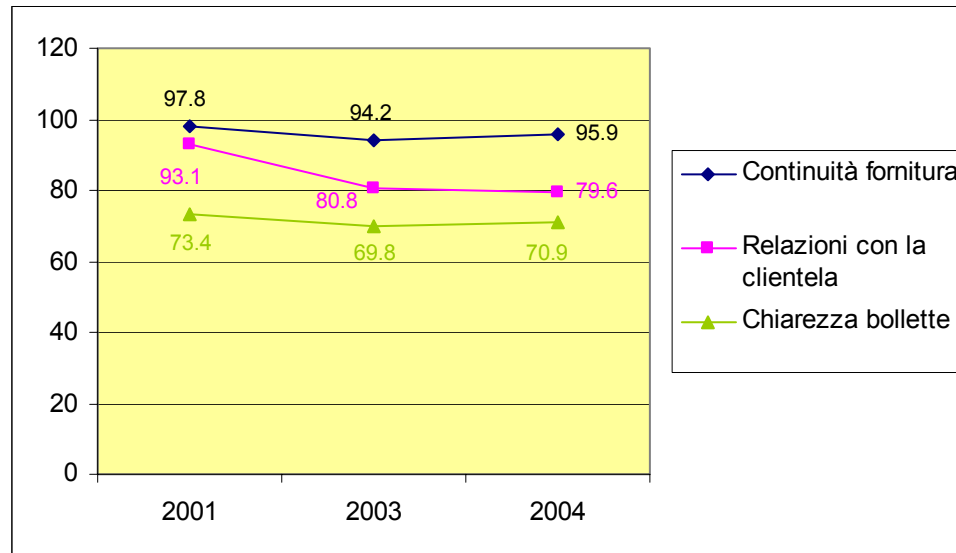
Fra gli abitanti dell'area metropolitana la soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica ha un andamento analogo a quello rilevato a Torino: la stragrande maggioranza della popolazione è molto o abbastanza soddisfatta per la continuità della fornitura, e circa il 60% è molto o abbastanza soddisfatto per le relazioni con la clientela e la chiarezza delle bollette.

5.5. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Provincia (comprese Torino e area metropolitana)



Anche in Provincia di Torino più del 90% della popolazione è molto o abbastanza soddisfatto per la continuità della fornitura di energia elettrica, e circa due terzi della popolazione lo sono per le relazioni con il pubblico e la chiarezza delle bollette.

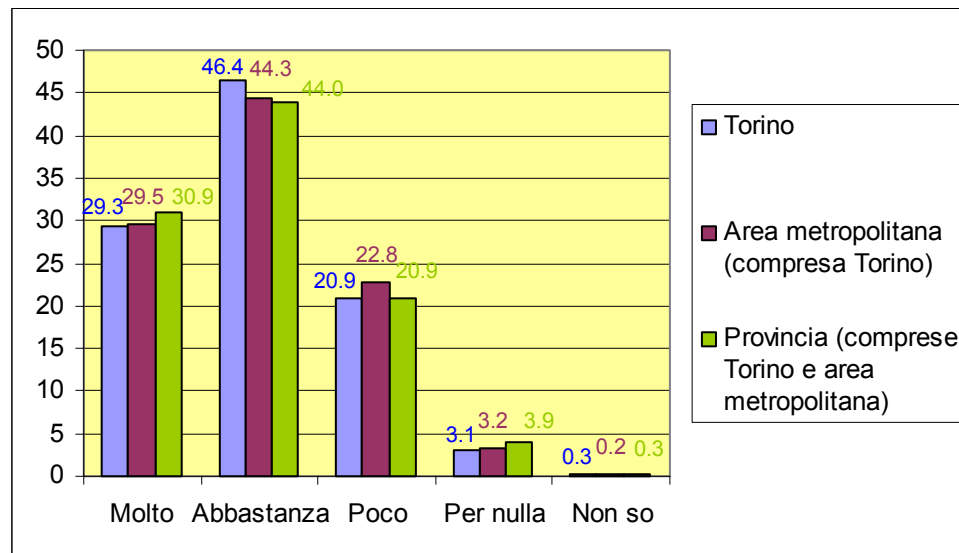
5.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento 2001-2004 (Torino)



(Linee: percentuale di risposte Molto soddisfatto e Abbastanza soddisfatto. Dati al netto dei Non so)

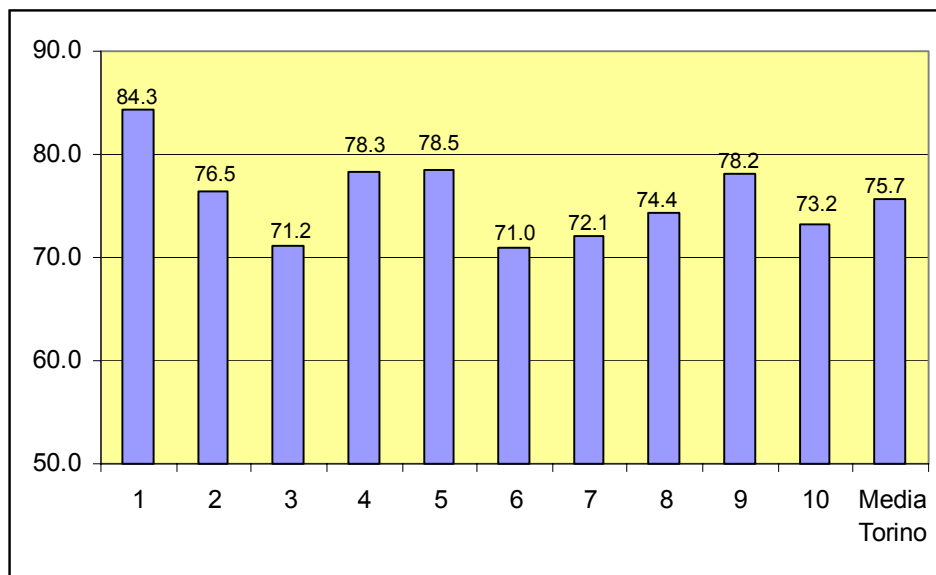
A Torino fra il 2001 e il 2004 la soddisfazione per le tre dimensioni del servizio analizzate è calata. Particolarmente sensibile la diminuzione della quota di torinesi soddisfatti per la qualità delle relazioni con la clientela (- 13.5%).

5.7. Soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza



La quota delle tre popolazioni intervistate che si dichiara molto o abbastanza soddisfatta per l'illuminazione della zona di residenza si aggira intorno ai tre quarti.

5.7. Soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza(segue)



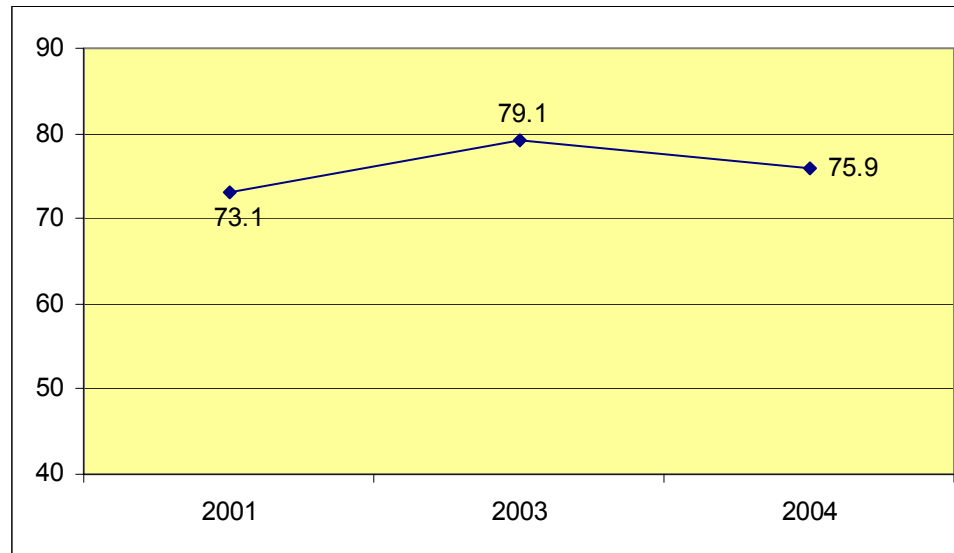
Legenda

1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte Molto e Abbastanza. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni più soddisfatte per l'illuminazione delle strade sono la 9, la 4, la 5 e, di gran lunga, la 1. Sensibilmente meno soddisfatte della media cittadina sono la 7 e la 6 e la 3.

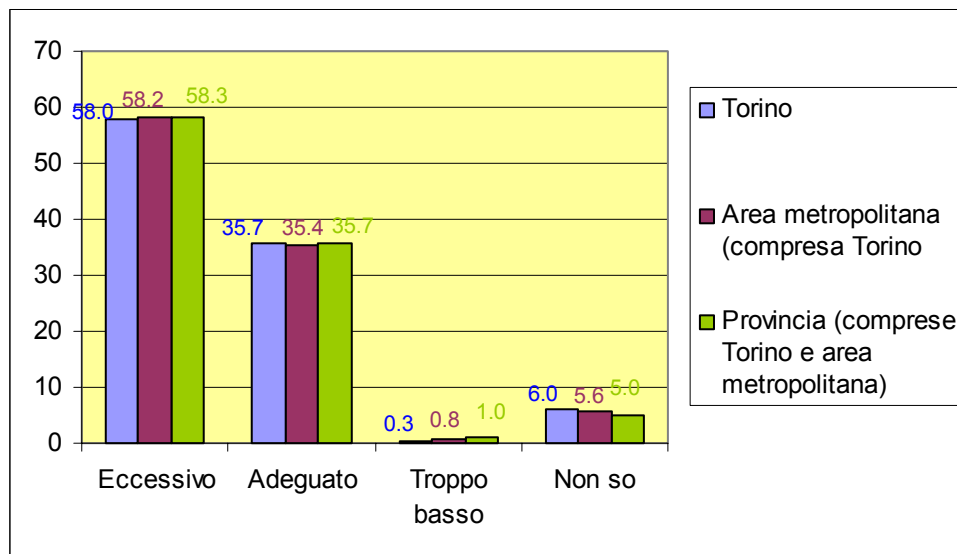
5.8. Soddisfazione per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza. Andamento 2001-2004 (Torino)



(Linee: percentuale di risposte Molto e Abbastanza. Dati al netto dei Non so)

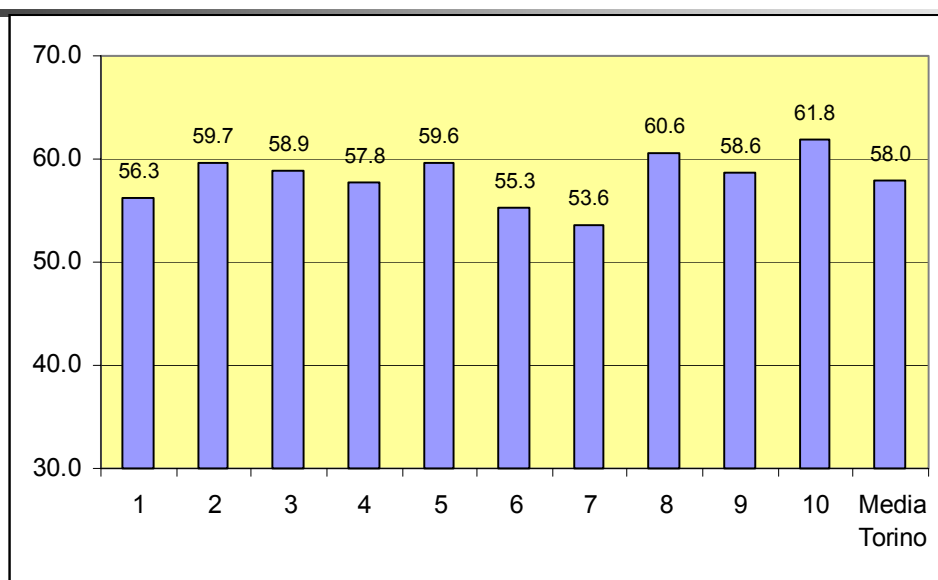
Fra il 2001 e il 2003 la soddisfazione dei torinesi per l'illuminazione delle strade nella zona di residenza è aumentata, per scendere a un livello intermedio a quello delle due prime rilevazioni nel 2004.

5.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate considera il costo del servizio di erogazione dell'energia elettrica eccessivo rispetto alla qualità del servizio offerto. L'insoddisfazione decresce leggermente man mano che ci si allontana dal capoluogo.

5.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)



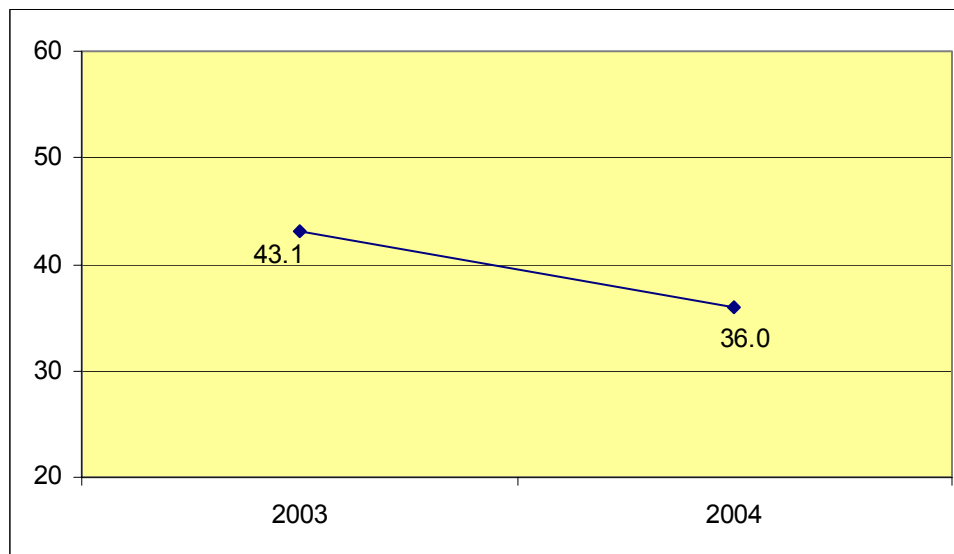
Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte È eccessivo rispetto alla qualità del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Le circoscrizioni meno soddisfatte per il rapporto fra qualità e costo del servizio di erogazione dell'energia elettrica sono la 5, 2, la 8 e, soprattutto, la 9. Quelle più soddisfatte sono la 6 e, soprattutto, la 7. Anche in queste ultime, comunque, le persone che considerano eccessivo il costo dell'energia elettrica costituiscono la maggioranza assoluta della popolazione.

5.10. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità.

Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte È giusto per la qualità del servizio o Costa troppo poco per la qualità del servizio)

Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 si è ridotta la quota di torinesi che ritengono adeguato o addirittura troppo poco caro il servizio di erogazione dell'energia elettrica in relazione alla qualità del servizio offerto.



5.11. In conclusione

- Più del 90% dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia sono molto o abbastanza soddisfatti del servizio di erogazione dell'energia elettrica nel Comune di residenza. Su scala 1-10, il voto medio del servizio sfiora si aggira intorno al 7.5.
- Fra il 2001 e il 2004 la soddisfazione complessiva per il servizio è rimasta sostanzialmente immutata.
- La stragrande maggioranza delle tre popolazioni valuta positivamente le singole dimensioni del servizio. La dimensione più soddisfacente è la continuità dell'erogazione. Seguono l'illuminazione delle strade, le relazioni con il pubblico intrattenute dall'azienda fornitrice del servizio e la chiarezza delle bollette.



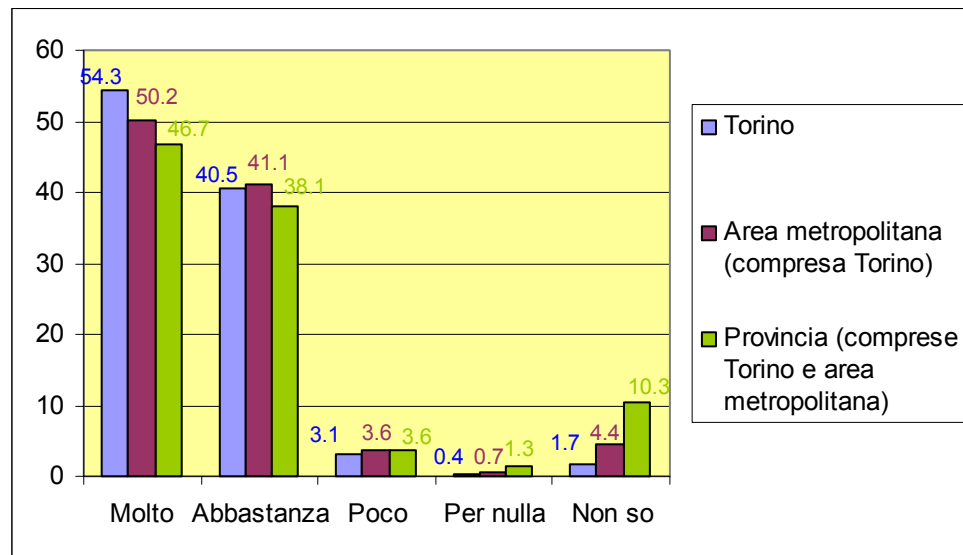
5.11. In conclusione (segue)

- Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio è stabile rispetto alle precedenti indagini. Cala invece la quota delle persone molto o abbastanza soddisfatte per le singole dimensioni del servizio analizzate.
- Nel complesso, il servizio è considerato troppo caro rispetto alla sua qualità. La quota degli insoddisfatti per il suo prezzo è in aumento rispetto alla rilevazione del 2003.



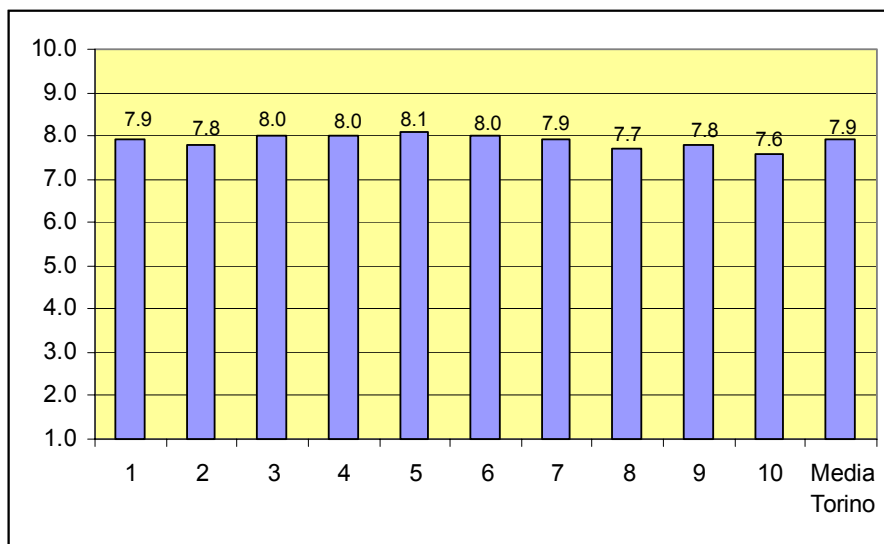
6. La valutazione del servizio di erogazione del gas

6.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede?



In tutti i territori considerati la quota di popolazione molto o abbastanza soddisfatta per la qualità del servizio di erogazione del gas nel Comune di residenza si aggira intorno al 90%, aumentando sensibilmente man mano che ci si avvicina al capoluogo. Su scala 1-10 il voto medio ottenuto dal servizio è pari a 7.9 a Torino e nell'area metropolitana e a 7.8 in Provincia.

6.1. Quanto è soddisfatto del servizio di erogazione del gas nel Comune in cui risiede? (segue)



Legenda

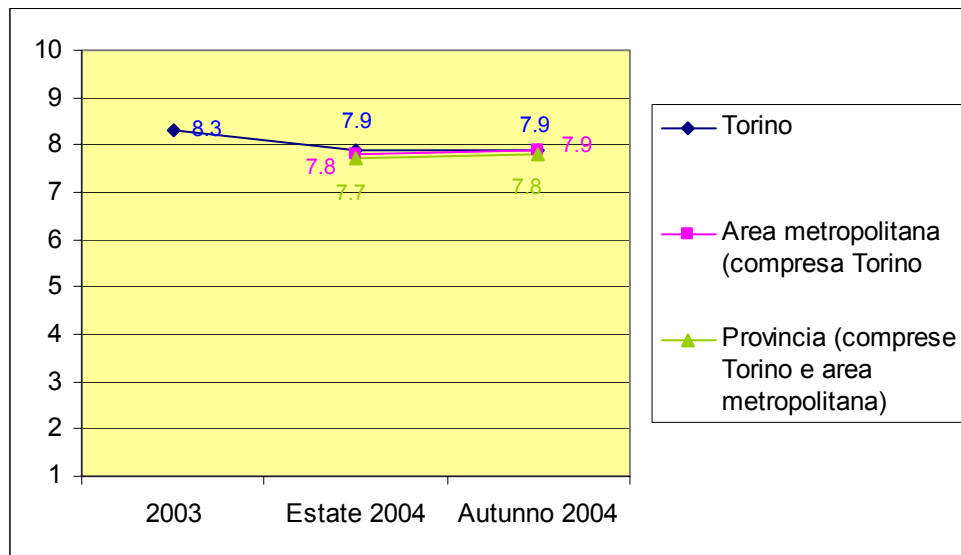
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

Non emergono differenze rilevanti di soddisfazione per il servizio fra le circoscrizioni torinesi.

6.2. Soddisfazione per il servizio di erogazione del gas.

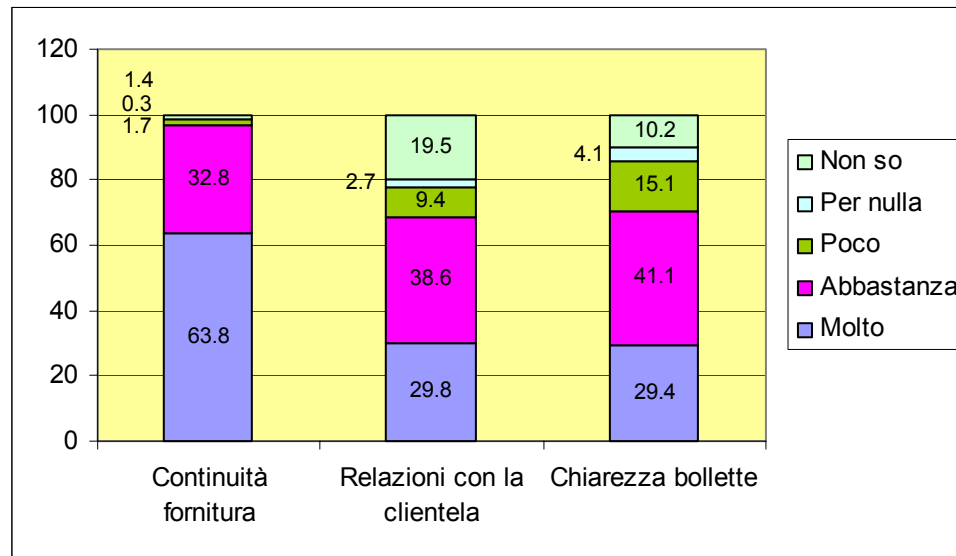
Andamento 2003-autunno 2004



(Linee: valutazione media del servizio)

In tutti i tre territori considerati la soddisfazione per il servizio di erogazione del gas è rimasta sostanzialmente immutata rispetto alle rilevazioni precedenti.

6.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino



I torinesi molto o abbastanza soddisfatti per la continuità dell'erogazione del gas superano il 96%. Le valutazioni positive sono decisamente più diffuse di quelle negative anche per quel che concerne la qualità delle relazioni con la clientela intrattenute dall'azienda erogatrice e la chiarezza delle bollette (quote di molto o abbastanza soddisfatti che superano i due terzi della popolazione).

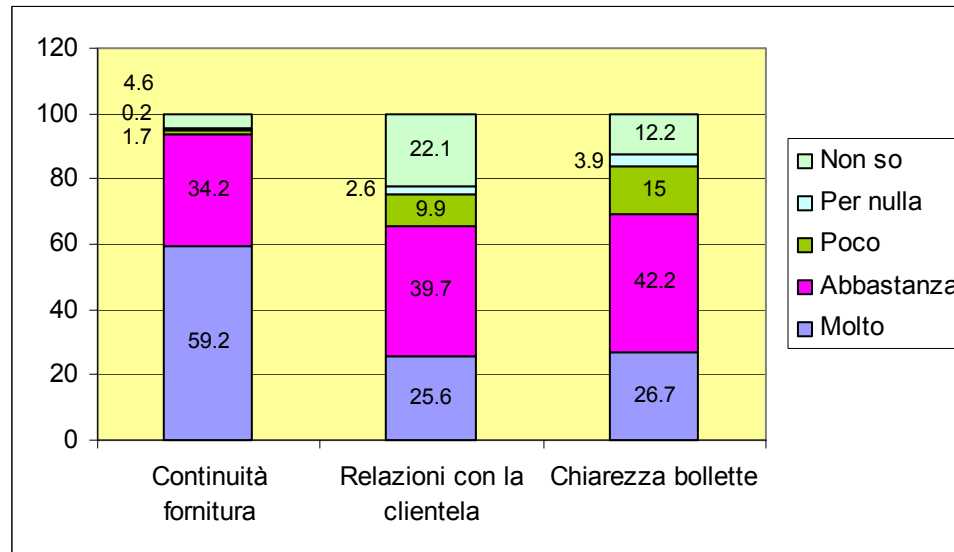
6.3. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Torino (segue)

	Continuità erogazione	Relazioni con la clientela	Chiarezza bollette
1. Centro – Crocetta	- 1.1%	- 3.2%	- 1.7%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 0.4%	- 1.1%	+ 1.2%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 1.3%	+ 1.5%	+ 0.9%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 0.2%	- 0.9%	+ 1.1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 0.6%	- 3.5%	+ 1.7%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 0.8%	+ 0.3%	- 1.4%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 1.6%	+ 5.2%	0.0%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 0.4%	+ 0.8%	- 5.1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 0.7%	+ 2.9%	- 0.3%
10. Mirafiori Sud	- 1.0%	- 1.5%	+ 0.3%
Media Torino	96.6%	68.4%	70.6%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle circoscrizioni)

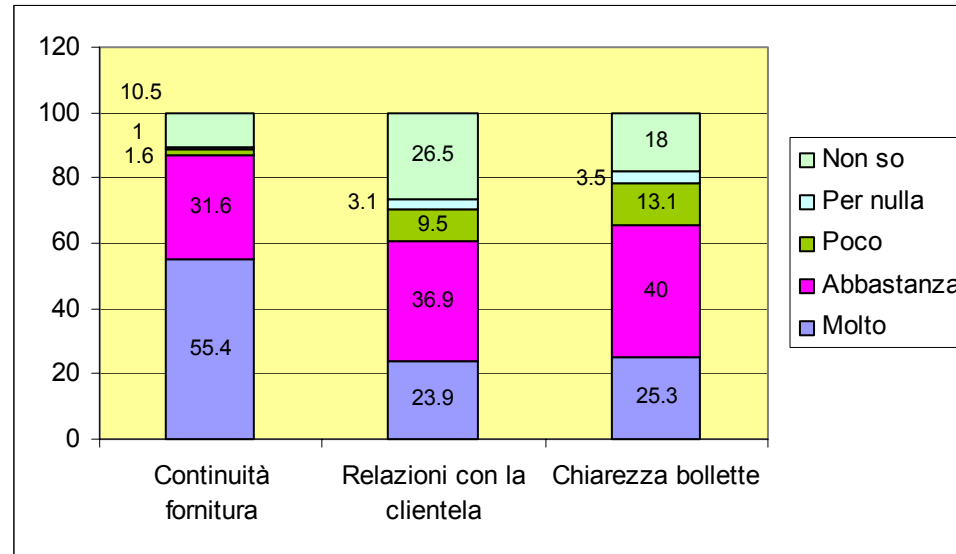
Non emergono grandi differenze fra le circoscrizioni torinesi per quel che concerne la soddisfazione per la continuità dell'erogazione del gas. Per quel che riguarda le relazioni con il pubblico, è sensibilmente più soddisfatta della media cittadina la circoscrizione 7, mentre lo sono di meno le circoscrizioni 1 e 5. Per quanto attiene alla chiarezza delle bollette, è decisamente meno soddisfatta della media cittadina la circoscrizione 8.

6.4. Soddisfazione per continuità fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette area metropolitana (compresa Torino)



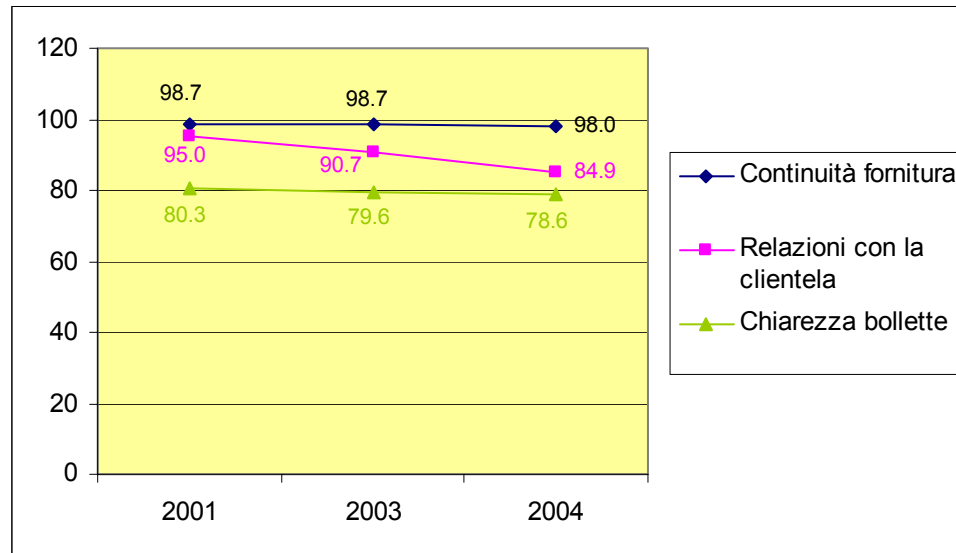
Fra gli abitanti dell'area metropolitana la soddisfazione per il servizio di erogazione del gas ha un andamento analogo a quello rilevato a Torino: la stragrande maggioranza della popolazione è molto o abbastanza soddisfatta per la continuità della fornitura, e circa i due terzi della popolazione sono molto o abbastanza soddisfatti per le relazioni con la clientela e la chiarezza delle bollette.

6.5. Soddisfazione per continuit  fornitura, relazioni con la clientela e chiarezza bollette: Provincia (comprese Torino e area metropolitana)



Anche in Provincia di Torino pi  del 90% della popolazione   molto o abbastanza soddisfatto per la continuit  della fornitura del gas, e circa due terzi della popolazione lo sono per le relazioni con il pubblico e la chiarezza delle bollette.

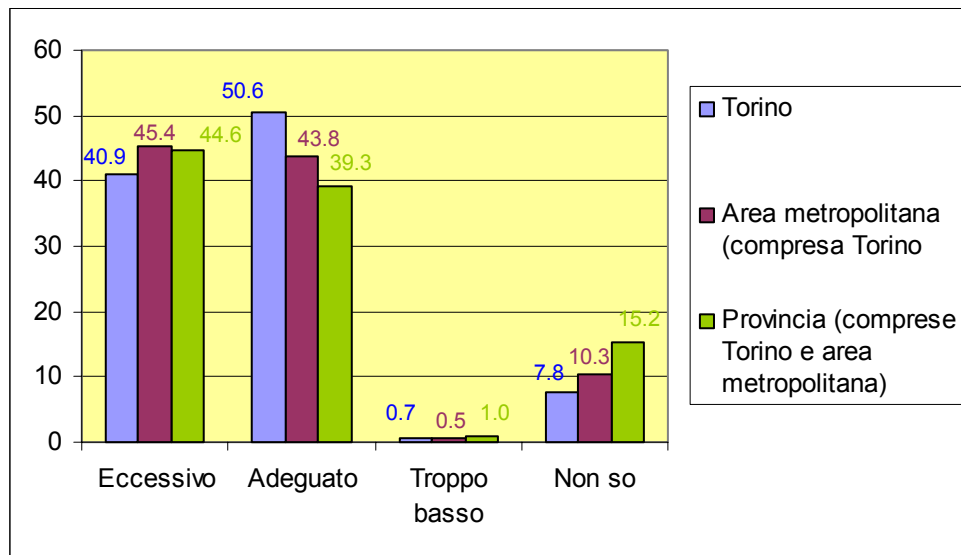
6.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio: Andamento 2001-2004 (Torino)



(linee: percentuale di risposte Molto soddisfatto e Abbastanza soddisfatto. Dati al netto dei "non so")

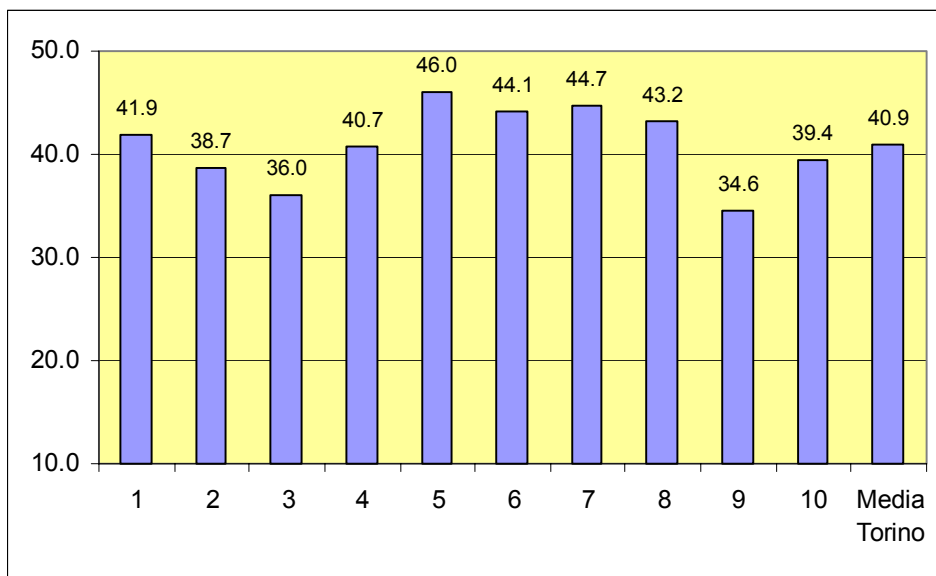
A Torino la soddisfazione per la continuità della fornitura e la chiarezza delle bollette è rimasta sostanzialmente stabile fra il 2001 e la fine del 2004. Sensibile il calo per quel che riguarda le relazioni con la clientela (- 10.1%).

6.7. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità



La quota di chi considera adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio rispetto alla sua qualità aumenta man mano che ci si avvicina al capoluogo, fino a raggiungere a Torino la maggioranza assoluta della popolazione.

6.7. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità (segue)



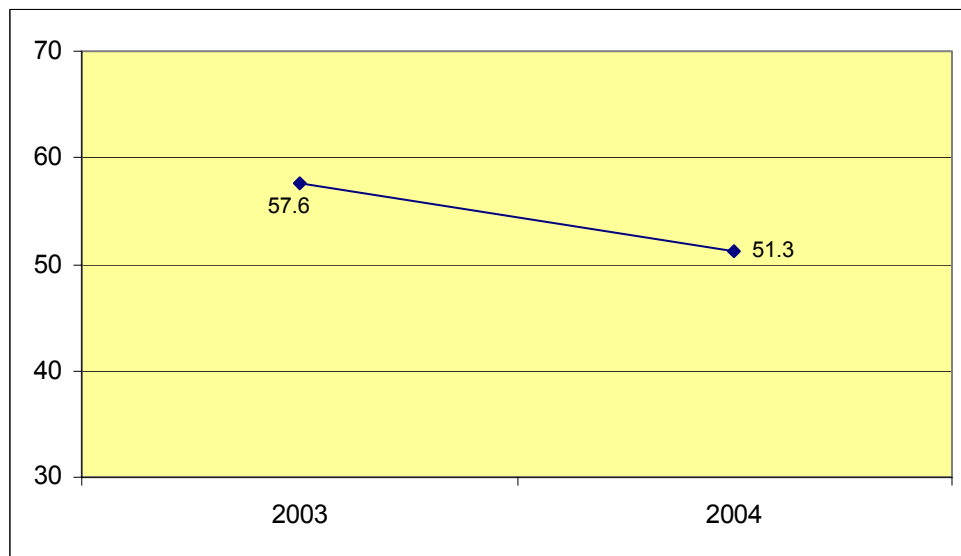
Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

(Barre: percentuali di risposte È eccessivo rispetto alla qualità del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni)

A Torino le circoscrizioni più soddisfatte per il rapporto fra la qualità e il prezzo del servizio di erogazione del gas sono la 2, la 9 e, soprattutto, la 3. Quelle meno soddisfatte sono la 6, la 7 e, soprattutto, la 5. Anche in queste ultime, comunque, la quota dei soddisfatti è superiore a quella degli insoddisfatti.

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino – Osservatorio del Nord-Ovest

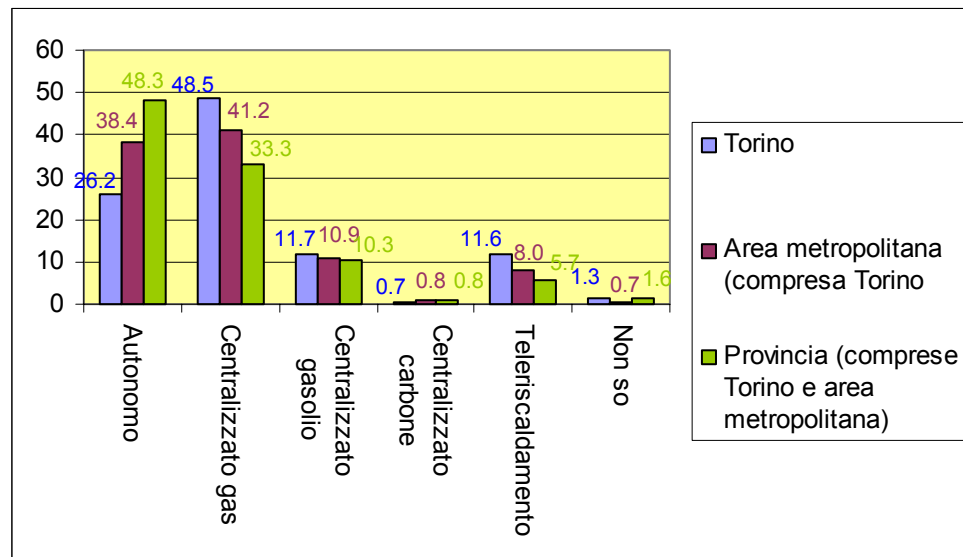
6.8. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento 2003-2004 (Torino)



(Linea: percentuale di risposte È giusto per la qualità del servizio o Costa troppo poco per la qualità del servizio)

Fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 si è ridotta la quota di torinesi che ritengono adeguato o addirittura troppo poco caro il servizio di erogazione gas in relazione alla qualità del servizio offerto.

6.9. Forma di riscaldamento dell'abitazione



Man mano che ci si allontana da Torino aumentano le persone che dispongono del riscaldamento autonomo (fino a sfiorare la maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia) e diminuiscono quelle che usufruiscono del riscaldamento centralizzato a gas e del teleriscaldamento. Assai simile fra i territori analizzati la quota di chi scalda la propria abitazione con il riscaldamento centralizzato a gasolio e a carbone.

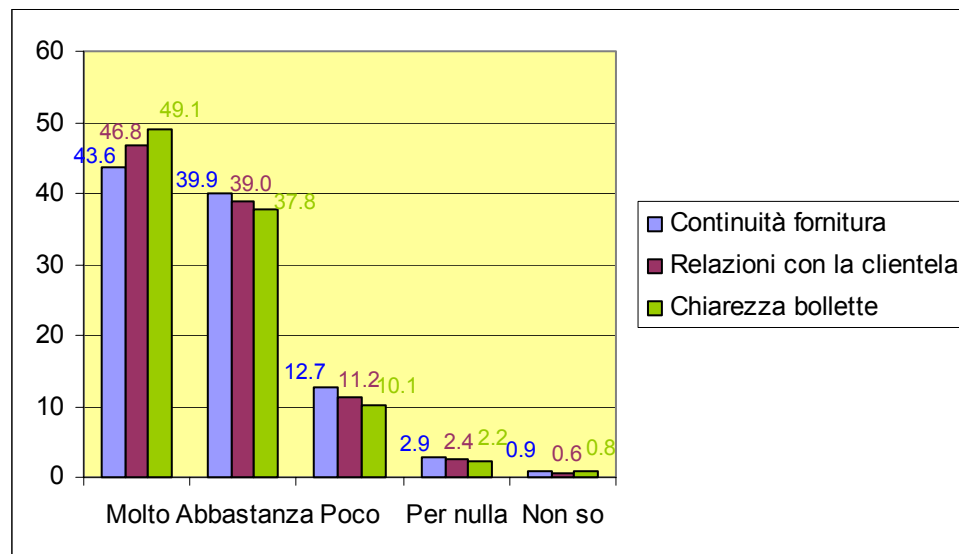
6.9. Forma di riscaldamento dell'abitazione (segue)

	Autonomo	Centralizz. a gas	Centralizz. a gasolio	Centralizz. a carbone	Teleriscaldamento
1. Centro – Crocetta	+ 15.7%	- 7.7%	+ 2.6%	+ 0.8%	- 11.4%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 8.9%	- 19.3%	- 1.5%	- 0.7%	+ 30.4%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	- 5.5%	+ 13.1%	+ 1.5%	+ 2.2%	- 11.3%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 3.9%	+ 9.7%	+ 4.5%	+ 0.6%	- 10.9%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 5.7%	+ 12.5%	+ 1.2%	- 0.7%	- 7.2%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+ 4.2%	+ 9.9%	- 2.1%	- 0.7%	- 11.3%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 7.6%	+ 3.9%	+ 0.5%	- 0.7%	- 11.3%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 17.2%	- 5.0%	+ 0.1%	- 0.7%	- 11.6%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 10.3%	- 21.6%	- 3.9%	- 0.7%	+ 36.5%
10. Mirafiori Sud	+ 5.4%	- 20.3%	- 9.2%	- 0.7%	+ 24.8%
Media Torino	26.5%	49.1%	11.9%	0.7%	11.8%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle circoscrizioni)

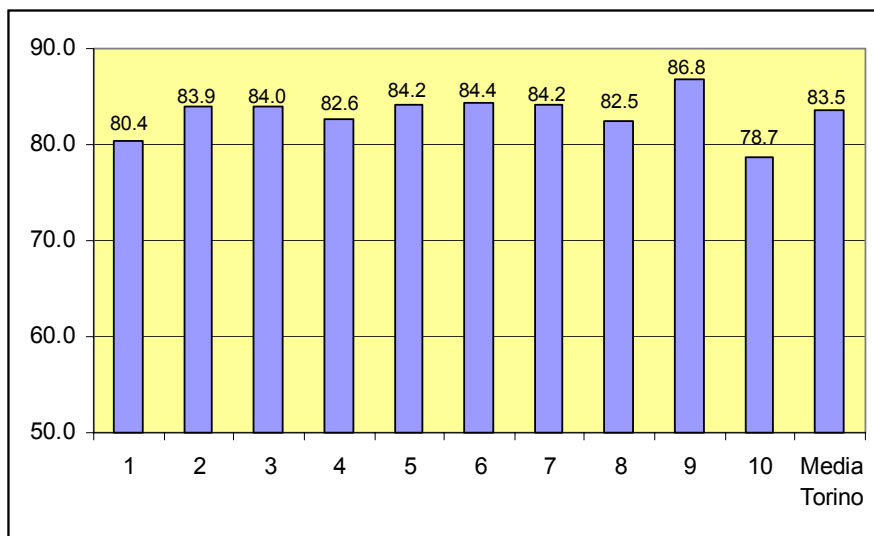
Il riscaldamento autonomo è particolarmente diffuso nelle circoscrizioni 7, 1 e, soprattutto, 8. Il riscaldamento centralizzato a gas è particolarmente frequente nelle circoscrizioni 4, 6 e, soprattutto, 5 e 3, mentre quello centralizzato a gasolio è diffuso soprattutto nella 4. Rispetto alla media cittadina, il centralizzato a carbone è un po' più frequente nella circoscrizione 3, mentre il teleriscaldamento è particolarmente diffuso nelle circoscrizioni 10, 2 e 9.

6.10. Soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto



Indipendentemente dal tipo di riscaldamento posseduto, più dell'80% delle popolazioni intervistate è molto o abbastanza soddisfatto del sistema di riscaldamento di cui dispone. La quota di soddisfatti aumenta man mano che da Torino (83.5%) ci si sposta nell'area metropolitana (85.8%) e in Provincia (86.9%).

6.10. Soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto (segue)



Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone
8	San Salvario – Borgo Po – Cavoretto
9	Lingotto – Nizza Millefonti
10	Mirafiori Sud

Barre: percentuale di Molto o Abbastanza soddisfatti. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Fra le 10 circoscrizioni torinesi non emergono grandi differenze di soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto. Ciononostante, sono un po' meno soddisfatte della media cittadina le circoscrizioni 1 e 10, ed è un po' più soddisfatta la circoscrizione 9.

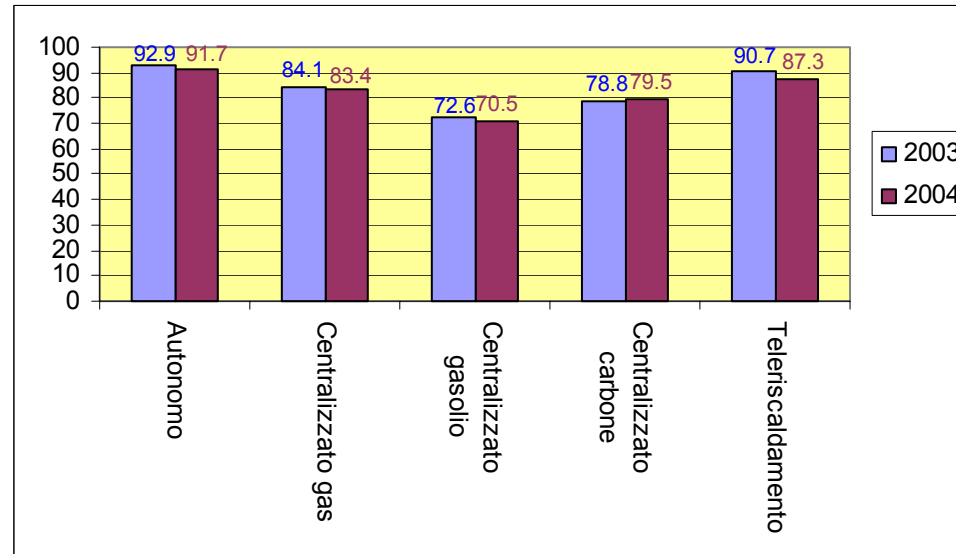
6.11. Soddisfazione per il sistema di riscaldamento posseduto per tipo di riscaldamento di cui si dispone

	Autonomo	Centralizzato gas	Centralizzato gasolio	Centralizzato carbone	Teleriscaldamento
Torino	91.7%	83.4%	70.5%	79.5%	87.3%
Area metropolitana (compresa Torino)	94.7%	83.3%	71.0%	89.8%	85.1%
Provincia (comprese Torino e area metropolitana)	95.1%	82.0%	71.2%	92.9%	85.5%

(In cella: percentuale di Molto e Abbastanza soddisfatti. Dati al netto dei Non so)

Fra i sistemi di riscaldamento posseduti da un numero cospicuo di persone (escludendo quindi quello centralizzato a carbone) il sistema che soddisfa maggiormente gli abitanti di tutte le zone analizzate è quello autonomo, seguito dal teleriscaldamento.

6.12. Soddisfazione per tipo di riscaldamento: Andamento 2003-2004 (Torino)



(Barre: percentuale di Molto e Abbastanza soddisfatti. Dati al netto dei Non so)

Fra il 2003 e il 2004 la soddisfazione dei torinesi per il proprio sistema di riscaldamento non è mutata.

6.13. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto

	Autonomo	Centralizzato gas	Centralizzato gasolio	Centralizzato carbone	Teleriscaldamento	Senza preferenze
Torino	64.0%	11.4%	1.6%	0.2%	20.3%	2.5%
Area metropolitana (compresa Torino)	68.4%	10.4%	1.3%	0.3%	17.0%	2.5%
Provincia (comprese Torino e area metropolitana)	69.7%	9.5%	1.3%	0.3%	15.9%	3.2%

Più dei due delle tre popolazioni analizzate preferirebbero, indipendentemente dal sistema di riscaldamento di cui dispongono, il riscaldamento autonomo (quote discendenti avvicinandosi a Torino). Al secondo posto il teleriscaldamento (quote crescenti man mano che ci si avvicina al capoluogo).

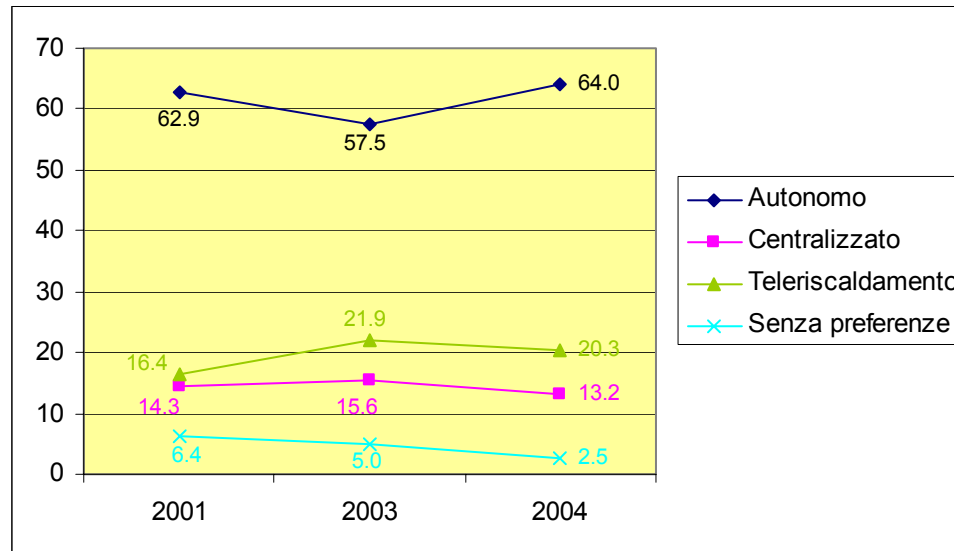
6.13. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto (segue)

	Autonomo	Centralizz. a gas	Centralizz. a gasolio	Centralizz. a carbone	Teleriscal- damento	Senza preferenze
1. Centro – Crocetta	+ 4.9%	- 0.7%	- 0.4%	- 0.2%	- 4.3%	+ 0.8%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 5.6%	- 4.3%	0.0%	- 0.2%	+ 11.4%	- 1.3%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	- 3.8%	+ 4.0%	+ 0.5%	+ 1.3%	- 1.7%	- 0.2%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 2.9%	+ 2.5%	+ 1.5%	- 0.1%	- 2.9%	+ 1.8%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+ 0.2%	+ 1.8%	+ 0.4%	- 0.2%	- 2.7%	+ 0.5%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+ 5.8%	+ 3.4%	- 0.4%	- 0.2%	- 8.8%	+ 0.3%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 5.5%	+ 1.2%	- 0.8%	- 0.2%	- 5.5%	- 0.3%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 5.7%	- 1.8%	- 0.6%	- 0.2%	- 2.6%	- 0.5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 6.7%	- 7.6%	- 0.8%	- 0.2%	+ 16.5%	- 1.3%
10. Mirafiori Sud	+ 1.4%	- 4.9%	- 1.3%	- 0.2%	+ 6.1%	- 1.0%
Media Torino	64.0%	11.4%	1.6%	0.2%	20.3%	2.5%

(In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle circoscrizioni)

Le circoscrizioni più favorevoli al teleriscaldamento sono quelle in cui questo sistema è più diffuso, vale a dire la 10, 2, e, soprattutto, la 9. Quelle meno favorevoli sono la 1 e la 7 e, soprattutto, la 6.

6.14. Sistema di riscaldamento preferito indipendentemente da quello posseduto. Andamento 2001-2003 (Torino)



Fra il 2001 e il 2004 sono leggermente aumentate le quote di torinesi che preferiscono il riscaldamento autonomo e il teleriscaldamento, anche se fra l'autunno del 2003 e l'autunno del 2004 si è verificato un lieve decremento di chi predilige quest'ultimo sistema di riscaldamento.

6.15. Riscaldamento posseduto e preferito (Torino)

	Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
Autonomo	81.1%	3.0%	0.0%	0.4%	15.4%
Centralizzato a gas	60.1%	20.8%	0.2%	0.0%	19.0%
Centralizzato a gasolio	66.9%	4.7%	11.9%	0.1%	16.4%
Centralizzato a carbone	57.5%	0.0%	7.3%	18.1%	17.1%
Teleriscaldamento	51.5%	1.5%	0.6%	0.0%	46.5%

Quello autonomo è il sistema di riscaldamento preferito da tutti i torinesi, indipendentemente dal sistema di cui dispongono effettivamente. Lo scarto fra sistema autonomo e sistema effettivamente posseduto è massimo fra chi dispone del riscaldamento centralizzato a gasolio (+ 55.0%) e minimo fra gli utenti del teleriscaldamento (+ 5.0%).

6.16. Riscaldamento posseduto e preferito (area metropolitana, compresa Torino)

	Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
Autonomo	83.1%	2.7%	0.0%	0.1%	14.1%
Centralizzato a gas	61.7%	21.5%	0.4%	0.0%	16.4%
Centralizzato a gasolio	70.3%	5.0%	10.2%	0.1%	14.4%
Centralizzato a carbone	50.8%	3.4%	0.0%	37%	8.7%
Teleriscaldamento	53.3%	1.3%	0.5%	0.0%	44.9%

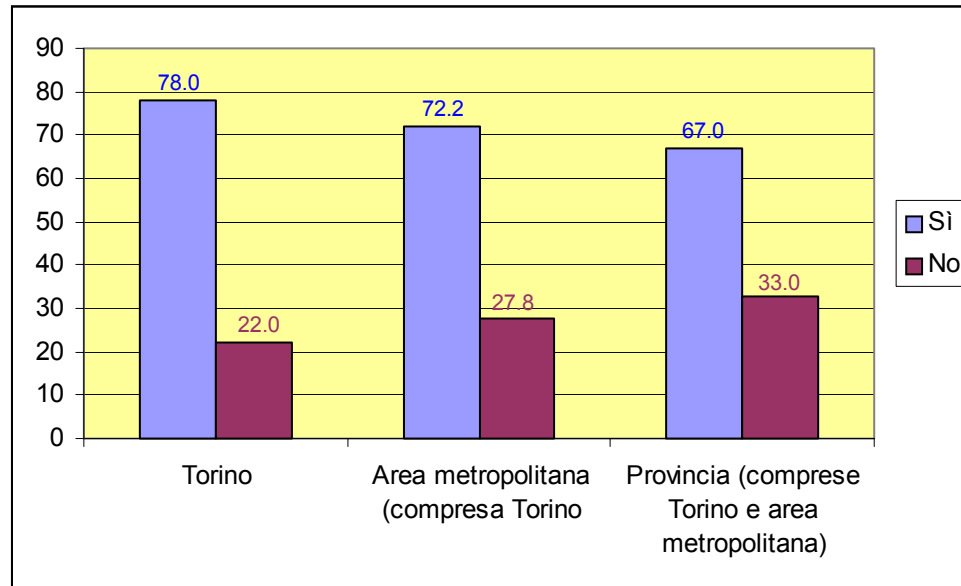
Le risposte degli abitanti dell'area metropolitana sono analoghe a quelle date dai torinesi: il sistema preferito da tutti i segmenti di utenza è quello autonomo. Gli utenti meno insoddisfatti dal loro sistema in confronto a quello autonomo sono quelli del teleriscaldamento (la differenza fra chi preferisce l'autonomo e chi preferisce in teleriscaldamento in questo segmento è pari all'8.4%). Quelli più insoddisfatti sono coloro i quali dispongono del riscaldamento centralizzato a gasolio (scarto entro il segmento: + 60.1% a favore del riscaldamento autonomo).

6.17. Riscaldamento posseduto e preferito (comprese Torino e area metropolitana)

	Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
Autonomo	84.1%	2.4%	0.0%	0.1%	13.4%
Centralizzato a gas	61.0%	22.8%	0.3%	0.0%	15.9%
Centralizzato a gasolio	66.0%	7.6%	12.0%	0.1%	14.4%
Centralizzato a carbone	44.1%	10.8%	0.0%	33.3%	11.9%
Teleriscaldamento	53.2%	1.2%	0.5%	0.0%	45.1%

Anche in Provincia il sistema autonomo di riscaldamento è preferito dalla maggioranza di tutti i segmenti di utenza (maggioranza solo relativa per chi dispone del riscaldamento centralizzato a carbone). Inoltre, anche in questo territorio lo scarto minore fra riscaldamento effettivamente posseduto e riscaldamento autonomo si ha per chi dispone del teleriscaldamento (+ 8.1%), e quello maggiore si ha fra gli utenti del riscaldamento centralizzato a gasolio (+ 54.0%).

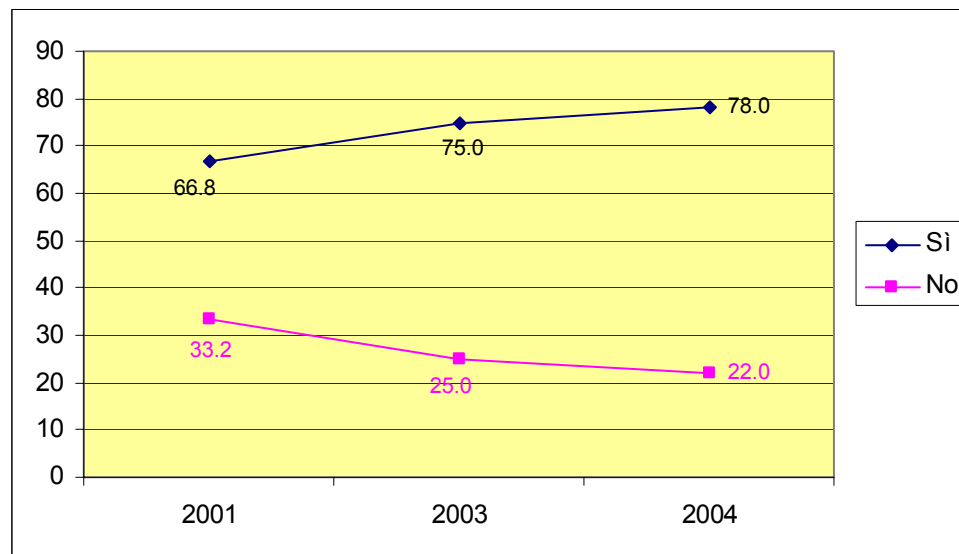
6.18. Conoscenza del teleriscaldamento



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento)

La maggioranza assoluta di chi non scalda la propria abitazione con il teleriscaldamento dichiara di avere già sentito parlare di questo sistema di riscaldamento (quote crescenti man mano che ci si avvicina al capoluogo).

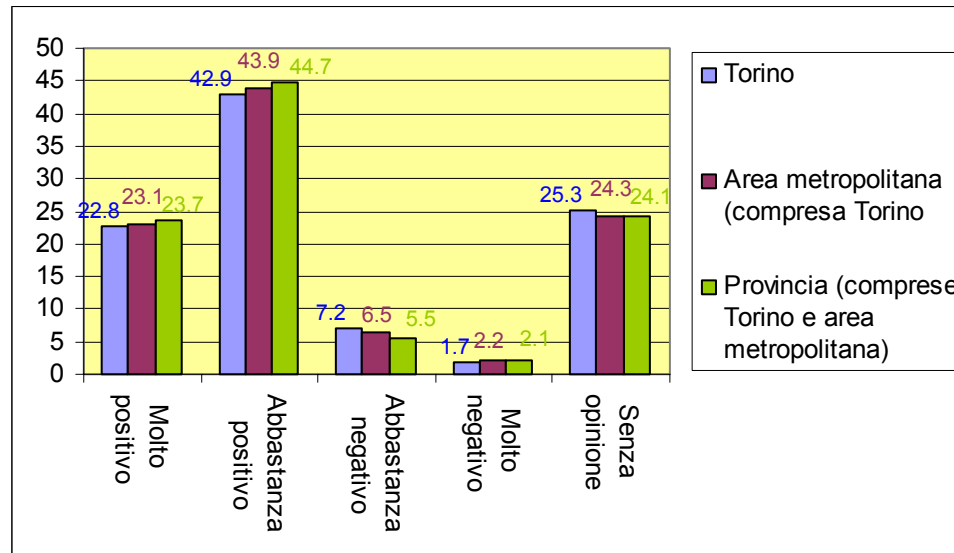
6.19. Conoscenza del teleriscaldamento. Andamento 2001-2004 (Torino)



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento)

Fra il 2001 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che hanno almeno sentito parlare del teleriscaldamento è sensibilmente aumentata (+ 11.2%).

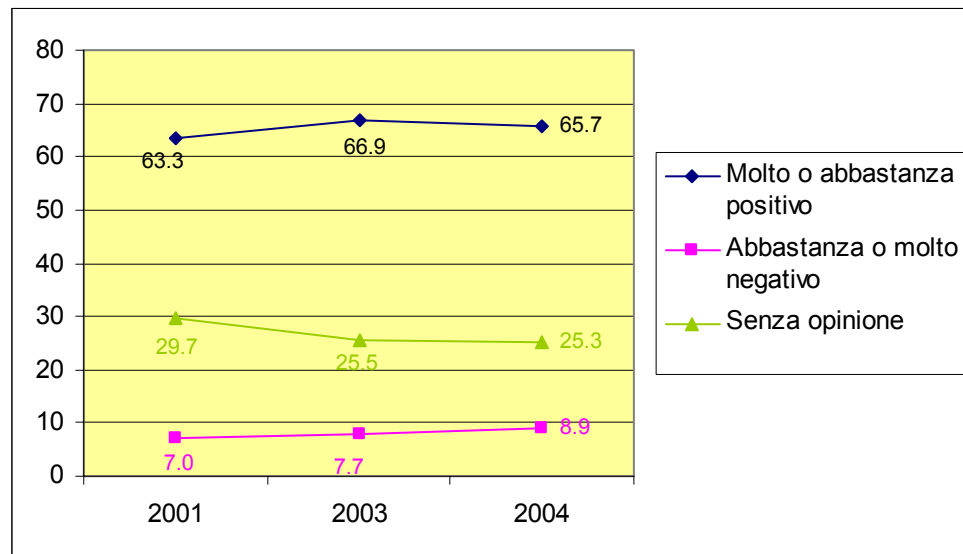
6.20. Giudizio sul teleriscaldamento



(Base: chi non dispone del teleriscaldamento ma ne ha sentito parlare)

La quota di chi non dispone del teleriscaldamento, ne ha sentito parlare e ha un giudizio molto o abbastanza positivo su questo sistema di riscaldamento si aggira intorno ai due terzi delle tre popolazioni analizzate.

6.21. Conoscenza del teleriscaldamento. Andamento 2001-2004 (Torino)



Base: chi non dispone del teleriscaldamento ma ne ha sentito parlare

Fra il 2001 e l'autunno del 2004 la quota di torinesi che non hanno il teleriscaldamento ma ne hanno sentito parlare e non hanno un'opinione su questo sistema di riscaldamento è calata (- 4.4%), mentre sono diventati leggermente più numerosi coloro i quali hanno un giudizio positivo (+ 2.9%) e negativo (+ 1.9%) sul sistema.



6.22. In conclusione

- La stragrande maggioranza dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia è molto o abbastanza soddisfatta del servizio di erogazione del gas nel Comune di residenza. Su scala 1-10, il voto medio del servizio sfiora si aggira intorno al 7.8.
- Fra il 2001 e il 2004 la soddisfazione complessiva per il servizio è rimasta sostanzialmente immutata.
- Nei tre territori analizzati la soddisfazione per le relazioni con la clientela, la chiarezza delle bollette e, soprattutto, per la continuità della fornitura è piuttosto elevata.



6.22. In conclusione (segue)

- Fra il 2001 e il 2003 la quota di torinesi soddisfatti per le relazioni con la clientela è diminuiti sensibilmente (sostanzialmente stabili i giudizi sulle altre dimensioni del servizio).
- Il costo del servizio è considerato adeguato o addirittura troppo basso dalla maggioranza assoluta dei torinesi. Gli abitanti dell'area metropolitana che lo considerano eccessivo e adeguato sostanzialmente si equivalgono, mentre la maggioranza relativa della popolazione della Provincia considera eccessivo il costo del servizio rispetto alla sua qualità.



6.22. In conclusione (segue)

- Il sistema di riscaldamento più diffuso a Torino e nell'area metropolitana è quello centralizzato a gas, in Provincia è quello autonomo.
- La soddisfazione per il tipo di riscaldamento posseduto è elevata, soprattutto per il sistema autonomo e per il teleriscaldamento.
- Fra i torinesi il sistema di riscaldamento preferito è il riscaldamento autonomo, seguito dal teleriscaldamento (trend in ascesa rispetto al 2001).
- Anche fra chi non ne dispone il teleriscaldamento è molto conosciuto e gode di un'immagine piuttosto positiva (trend in miglioramento dal 2001).