

CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI COMUNALI

RAPPORTO 2003

0.1. CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

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

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

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

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

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

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO

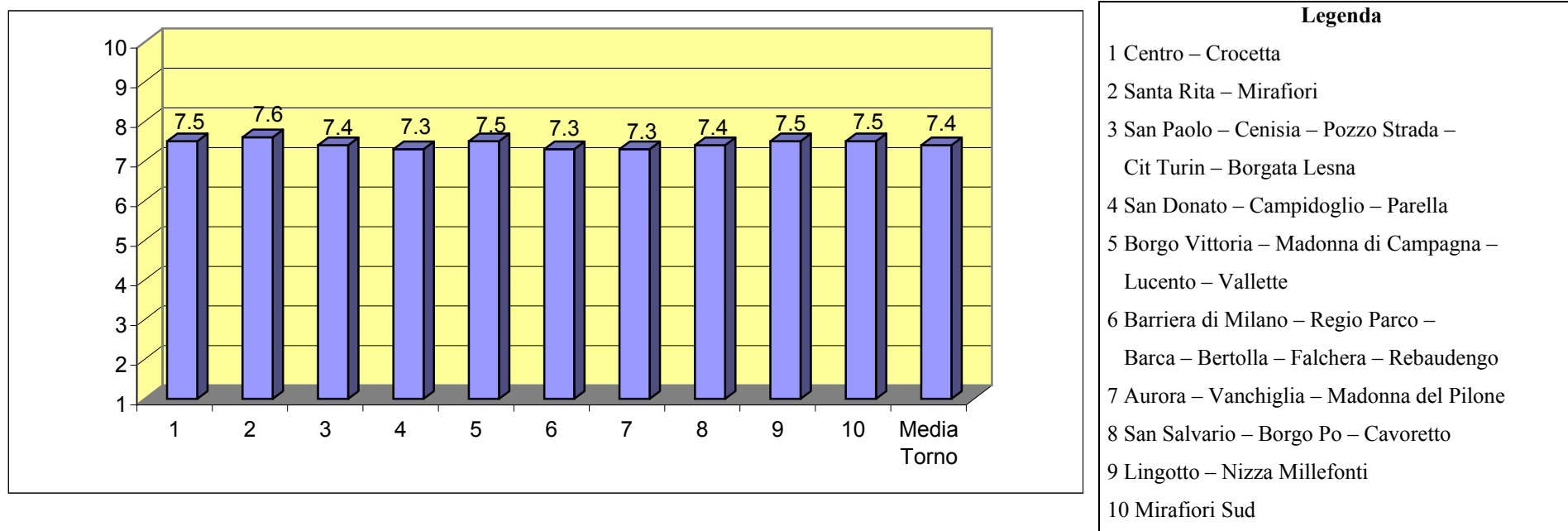
	Numero casi (popolazione)¹	Numero casi (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	370518	1900	47.4%	47.5%	1.1%
Femmine	410761	2100	52.6%	52.5%	1.1%
18-34 anni	205807	1050	26.3%	26.3%	1.5%
35-54 anni	258483	1324	33.1%	33.1%	1.3%
55 anni e oltre	316989	1626	40.6%	40.6%	1.2%
Circoscrizione 1	70255	360	9.0%	9.0%	2.6%
Circoscrizione 2	93629	474	12.0%	11.8%	2.3%
Circoscrizione 3	113274	572	14.4%	14.3%	2.1%
Circoscrizione 4	82238	421	10.5%	10.5%	2.4%
Circoscrizione 5	104464	539	13.4%	13.5%	2.1%
Circoscrizione 6	88764	460	11.4%	11.5%	2.3%
Circoscrizione 7	76156	392	9.8%	9.8%	2.5%
Circoscrizione 8	50886	258	6.5%	6.5%	3.1%
Circoscrizione 9	67247	345	8.5%	8.6%	2.7%
Circoscrizione 10	34336	179	4.4%	4.5%	3.7%
Basi	781279	4000	100.0%	100.0%	0.7%

¹ Fonte: Istat.

PARTE PRIMA
LA SODDISFAZIONE PER LA PROPRIA ESISTENZA E PER LA VITA A TORINO

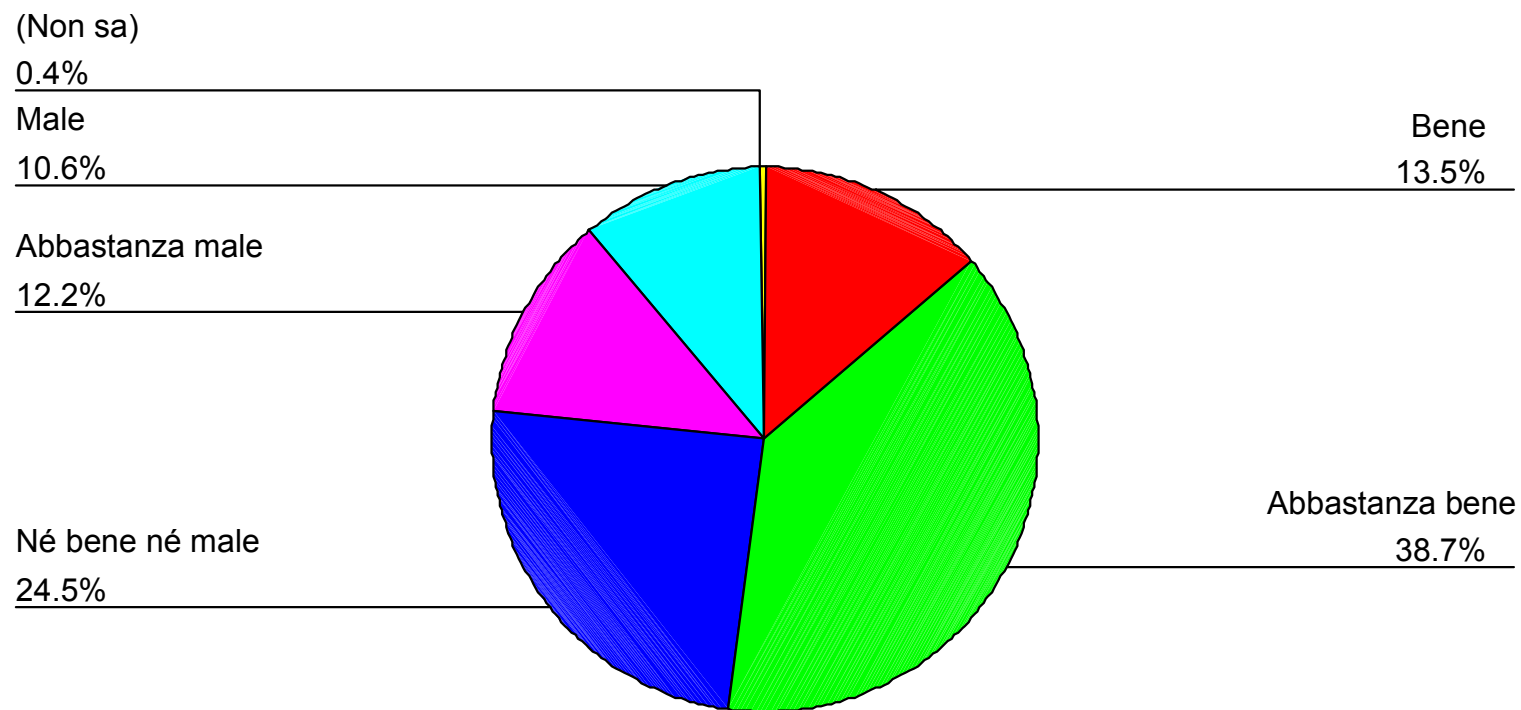
Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	No
Secondo lei come si vive oggi a Torino?	Sì

1.1. NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO DELLA VITA CHE CONDUCE ATTUALMENTE? (Dati: 2003)



Nel complesso, i torinesi si dichiarano discretamente soddisfatti per la propria esistenza, senza sensibili differenze connesse alla circoscrizione in cui vivono.

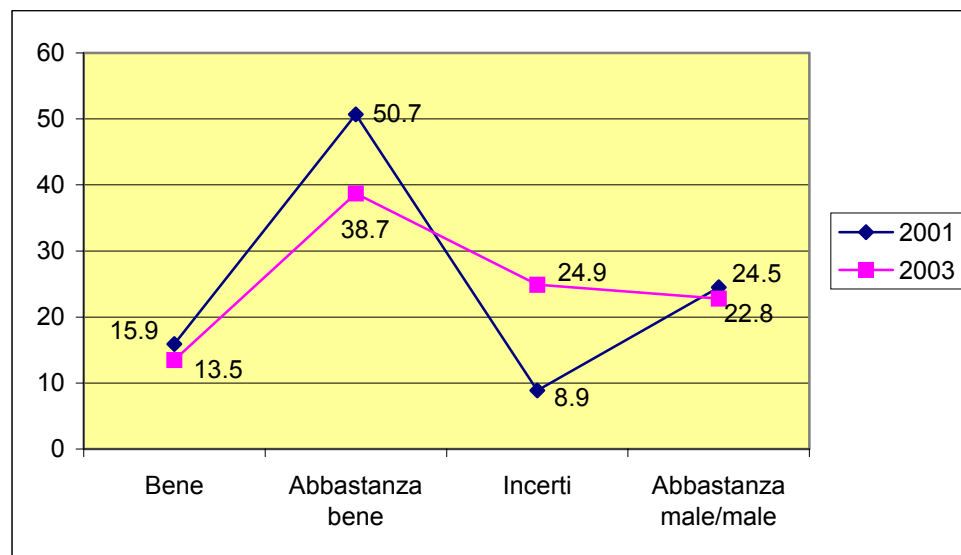
1.2.1. SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO? (Dati: 2003)



La maggioranza dei torinesi (52.2%) è attualmente molto o abbastanza soddisfatta di come si vive in città.

1.2.2. SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO?

(Andamento 2001-2003. Risposte “Non so” aggregate con le risposte “Né bene né male”)

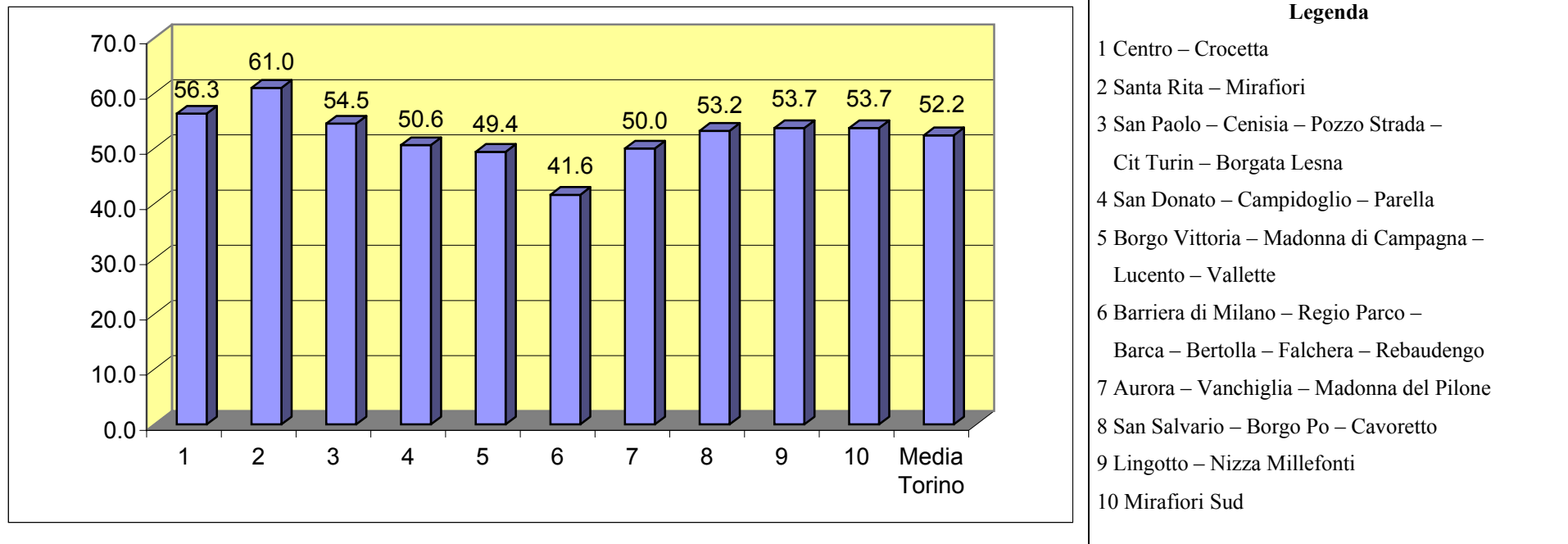


Nei due anni compresi fra il 2001 e il 2003 la soddisfazione dei torinesi per la vita che si vive in città è complessivamente calata. I torinesi convinti che a Torino si viva bene o abbastanza bene sono infatti diminuiti (- 14.4%), mentre è sensibilmente cresciuta la quota degli “incerti” (persone che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

1.2.3. SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte “Non so” aggregate con le risposte “Né bene né male”)

(Barre: percentuale di risposte “bene” + “abbastanza bene”)



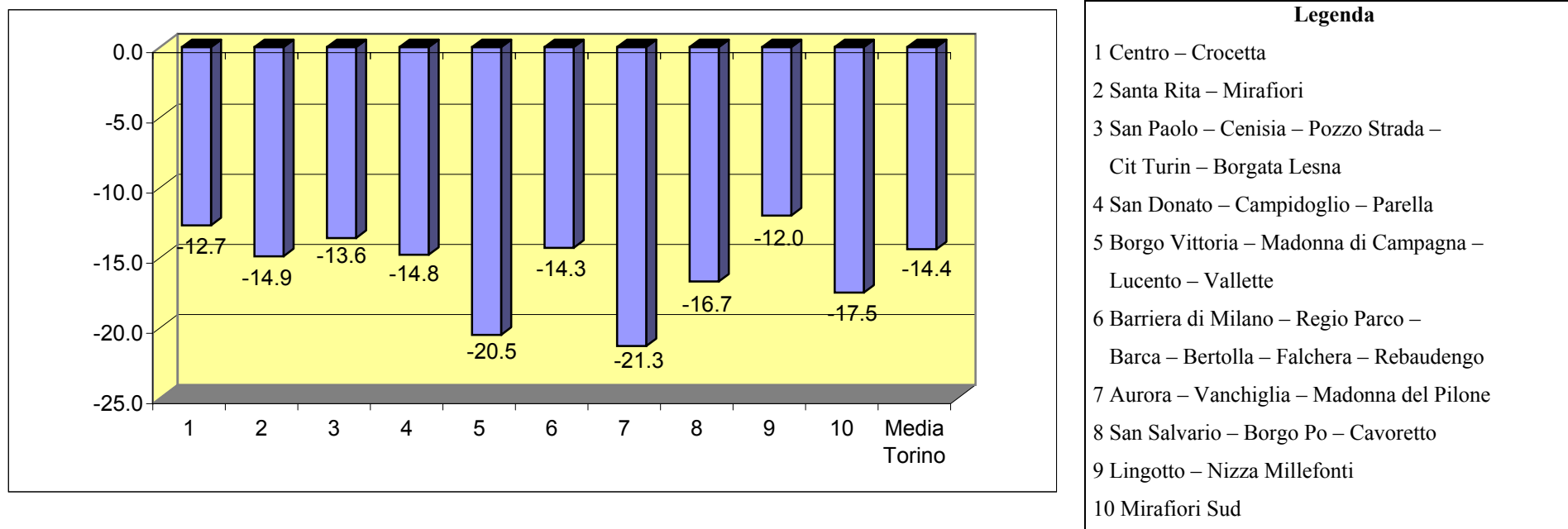
I torinesi più soddisfatti della vita che si vive a Torino sono quelli della circoscrizione 2 e della circoscrizione 1. Quelli più insoddisfatti vivono nella circoscrizione 6. La quota degli insoddisfatti per la vita che si vive a Torino è leggermente superiore a quella dei soddisfatti anche fra gli abitanti della circoscrizione 5.

1.2.4. SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

(Andamento 2001-2003. Risposte “Non so” aggregate con le risposte “Né bene né male”)

(Barre: percentuale di risposte “bene” + “abbastanza bene”)



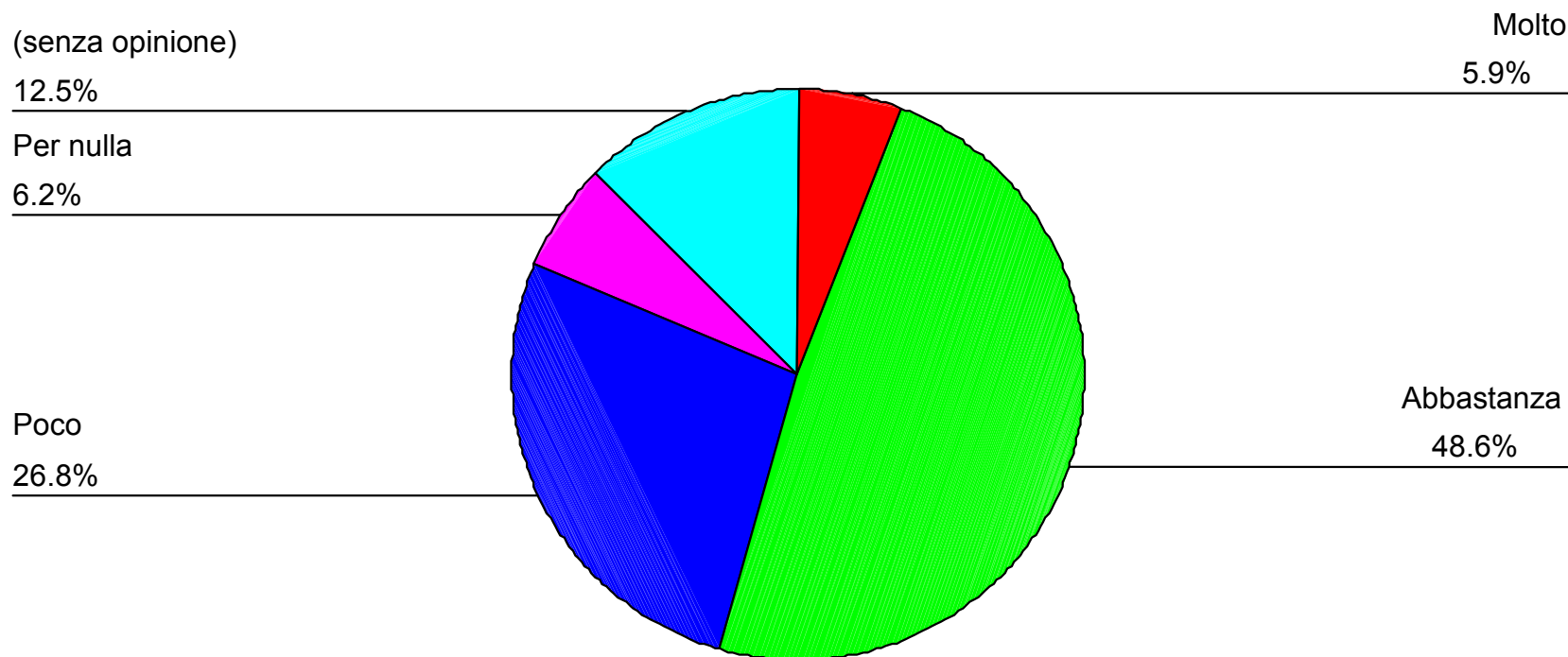
In senso assoluto, la riduzione della soddisfazione per la vita a Torino è un dato generalizzabile agli abitanti di tutte le circoscrizioni. Le circoscrizioni in cui la quota di soddisfatti è maggiormente calata sono la 10, la 5 e la 7. Quelle in cui la riduzione è stata la più contenuta sono la 1 e la 9.

PARTE SECONDA
LA VALUTAZIONE SINTETICA DEI SERVIZI EROGATI DALLA CITTÀ DI TORINO

2.1. I TRASPORTI PUBBLICI URBANI

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Parliamo ora dei servizi pubblici nella città in cui vive. Quanto è soddisfatto del servizio di trasporti pubblici urbani a Torino?	Sì
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici urbani a Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No

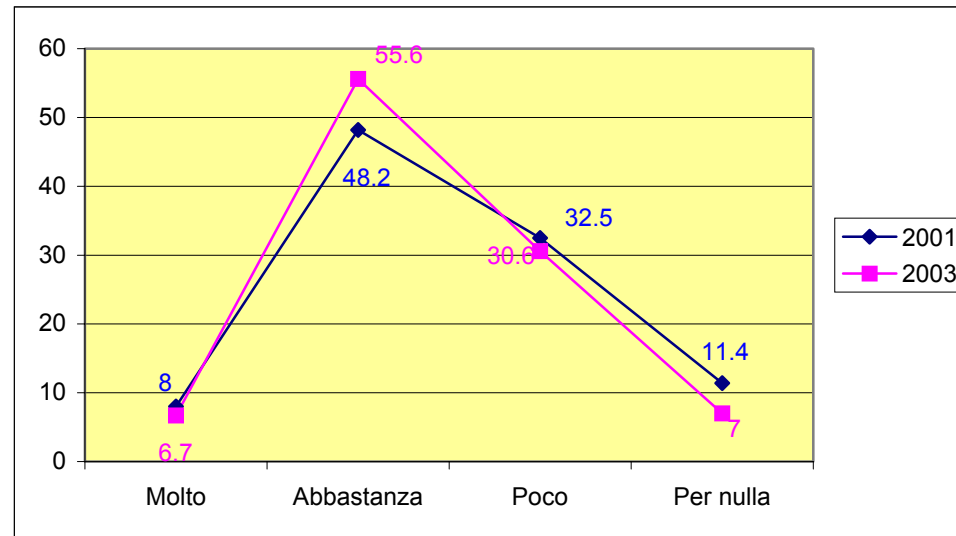
2.1.1. LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI A TORINO (Dati: 2003)



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

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

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



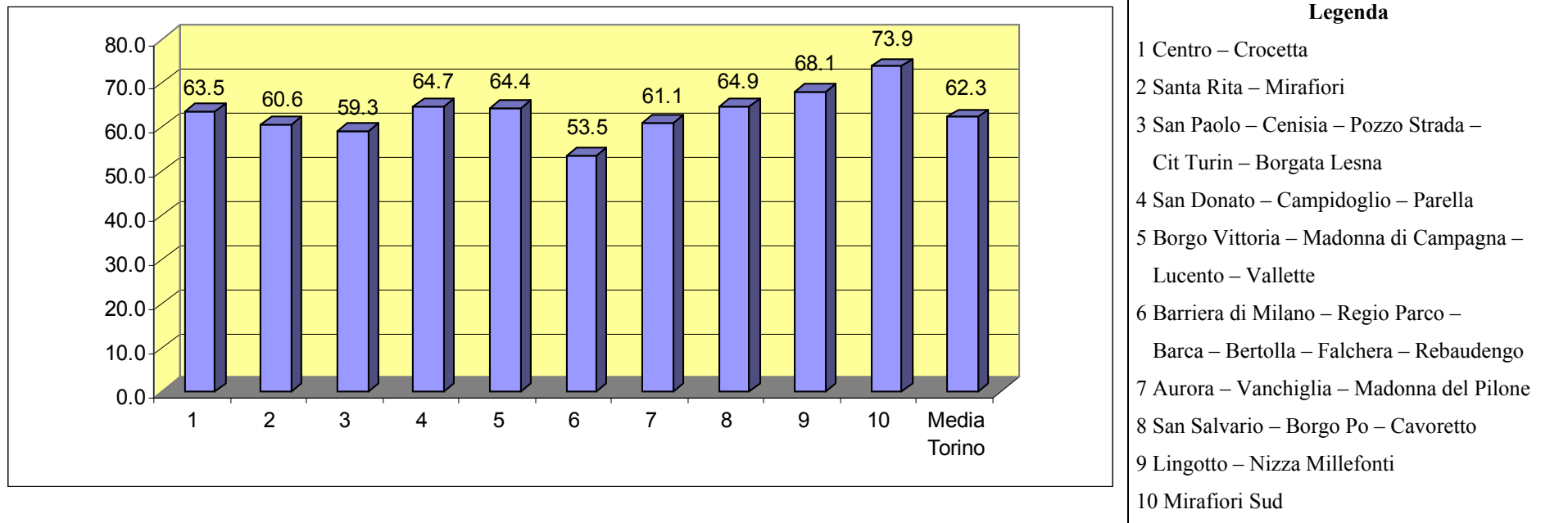
Fra il 2001 e il 2003 la quota di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per i trasporti pubblici urbani è cresciuta (+ 6.1%). Tale incremento è dovuto soprattutto all'aumento degli abbastanza soddisfatti (+ 7.4%), mentre se si è verificata una leggera riduzione dei del tutto soddisfatti (- 1.3%). Nello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

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

(Dati 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)



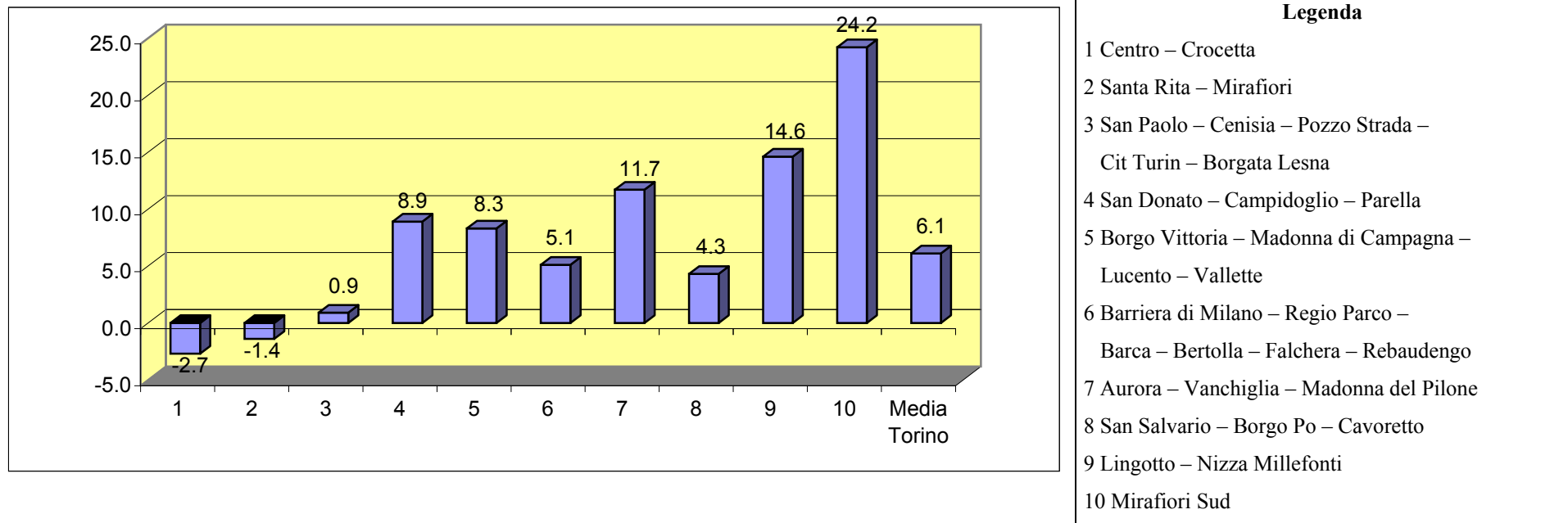
In tutte le circoscrizioni le persone molto o abbastanza soddisfatte per il servizio di trasporti pubblici urbani sono la maggioranza assoluta. Tuttavia, le circoscrizioni 10 e 9 sono sensibilmente più soddisfatte per tale servizio rispetto alla media dei torinesi, mentre è sensibilmente meno soddisfatta della media torinese la circoscrizione 6.

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

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

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)

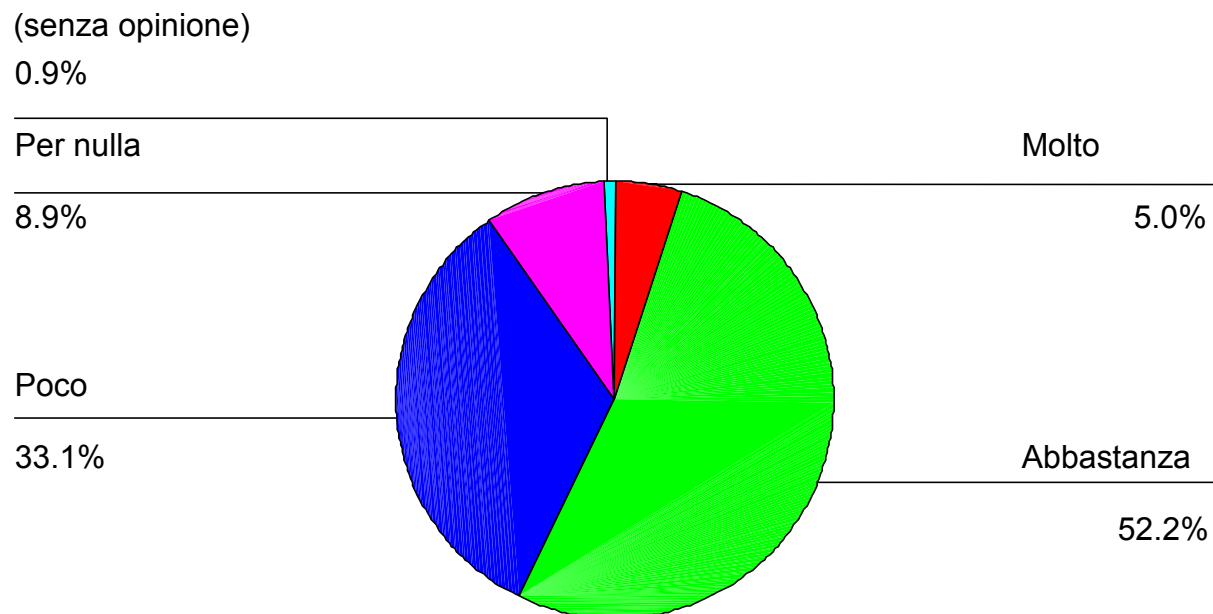


Nel biennio 2001-2003 la soddisfazione per il servizio di trasporti pubblici urbani è aumentata in otto circoscrizioni su dieci. Particolarmente rilevante la crescita dei cittadini soddisfatti nelle circoscrizioni 7, 9 e, soprattutto, 10. La soddisfazione è invece diminuita nelle rimanenti due circoscrizioni, anche se in misura decisamente più contenuta. Il dato meno confortante è quello della circoscrizione 1 (- 2.7%).

2.2. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE)

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade). Quanto è soddisfatto di questo servizio?	Sì
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana a Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No

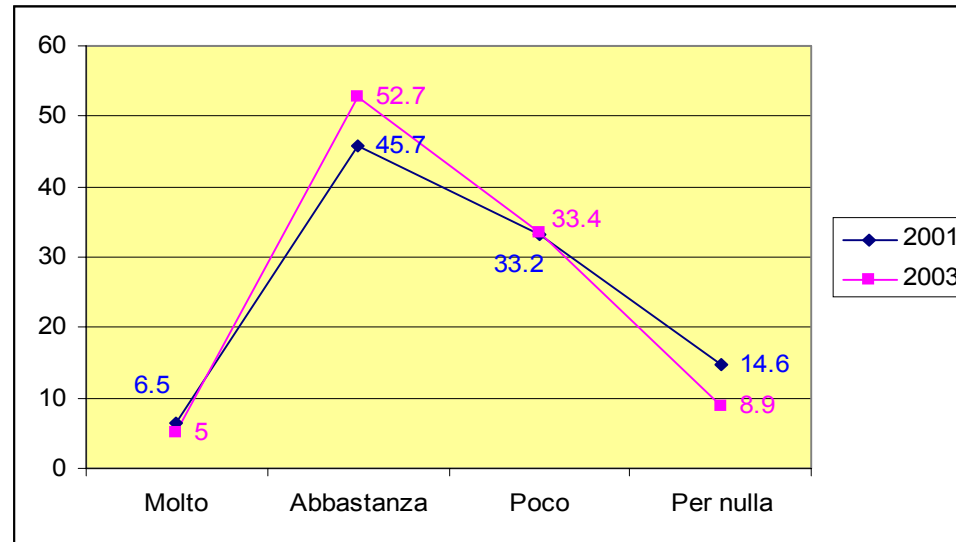
2.2.1. LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA
(RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE) (Dati: 2003)



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

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

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



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

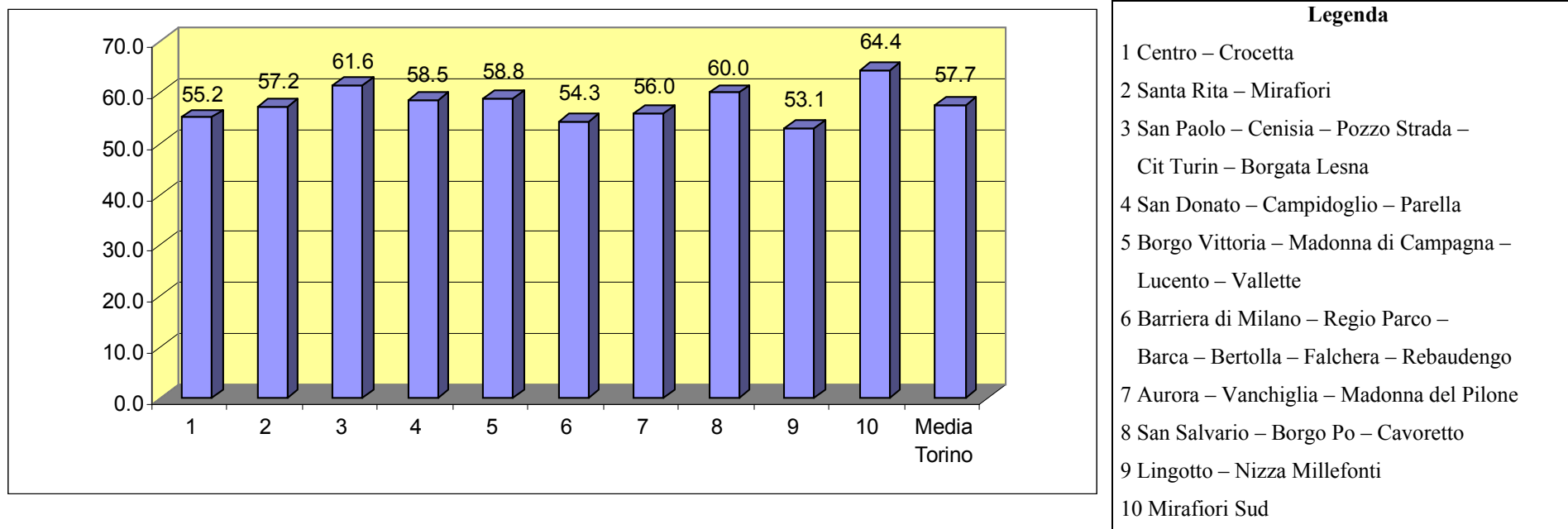
2.2.3. PARLIAMO ORA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE). QUANTO È

SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

(Dati 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)



Gli abitanti di tutte le circoscrizioni sono in maggioranza assoluta molto o abbastanza soddisfatti del servizio di igiene urbana. Tuttavia, la quota di soddisfatti è sensibilmente superiore alla media cittadina nelle circoscrizioni 3, 8 e, soprattutto, 10, mentre è sensibilmente inferiore nelle circoscrizioni 6 e 9.

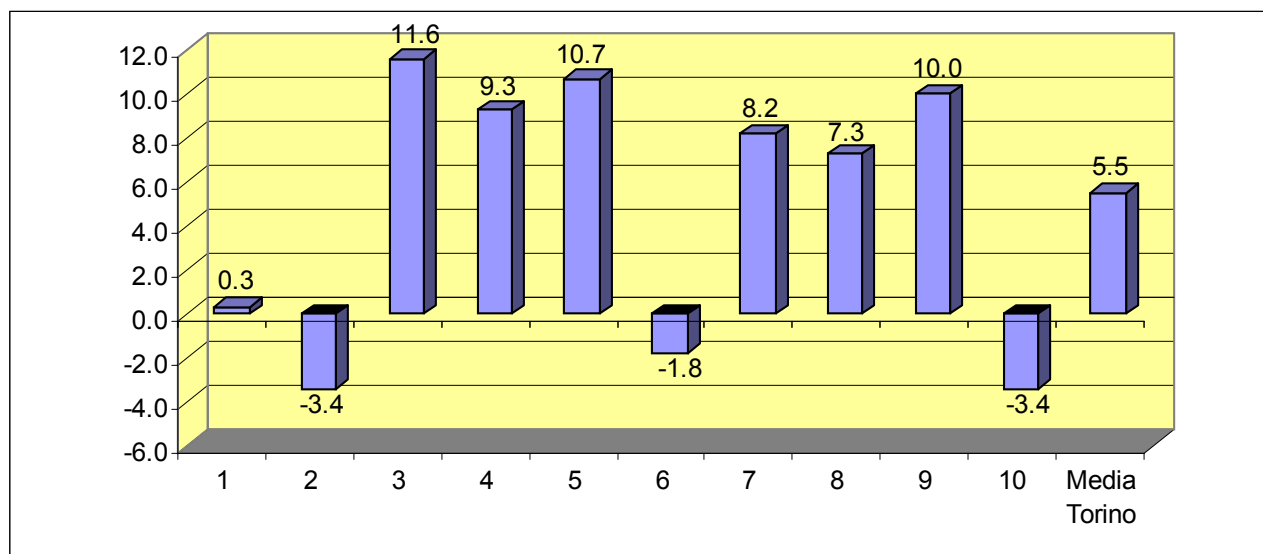
2.2.4. PARLIAMO ORA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE). QUANTO È

SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

(Dati: andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)



Legenda

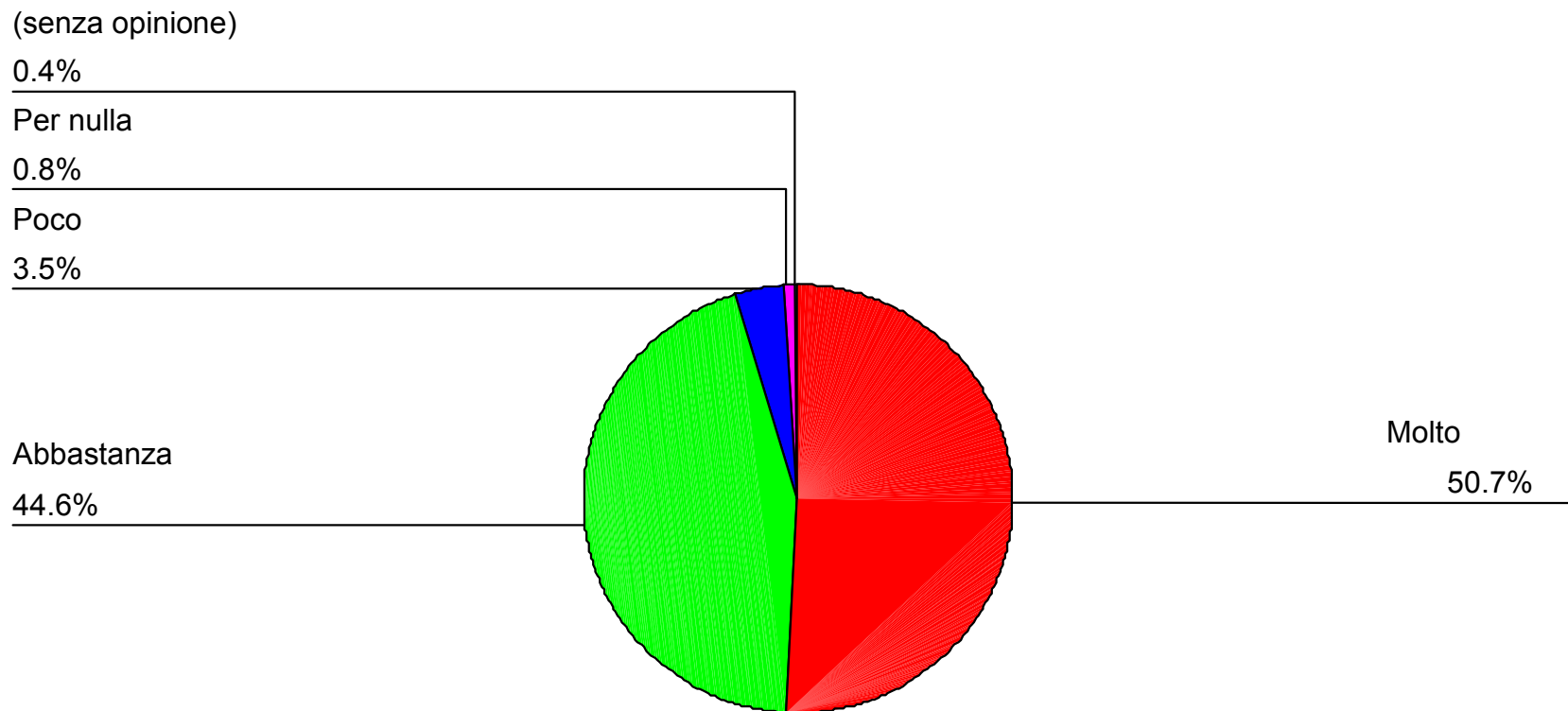
- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada –
Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna –
Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco –
Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7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

Fra il 2001 e il 2003, la soddisfazione per il servizio di igiene urbana è cresciuta in sei circoscrizioni su dieci. Quelle in cui l'incremento è stato più sensibile sono la 9, la 5 e la 3. Si è invece verificata una sensibile diminuzione della soddisfazione nelle circoscrizioni 2 e 10.

2.3. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA

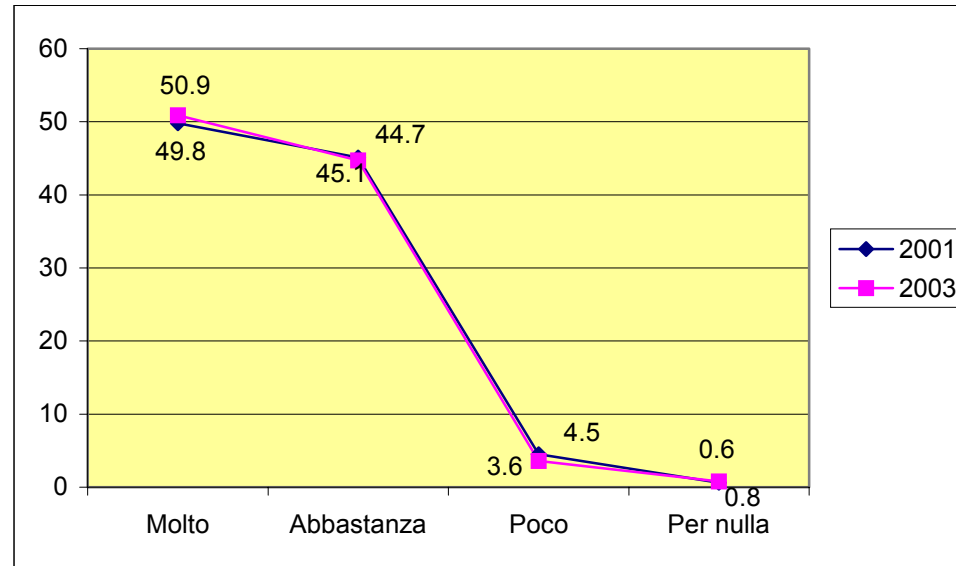
Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Parliamo adesso in particolare del servizio di erogazione dell'acqua. Quanto è soddisfatto di questo servizio?	Sì
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No

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



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

2.3.2. PARLIAMO ADESSO IN PARTICOLARE DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO? (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei "Non so")

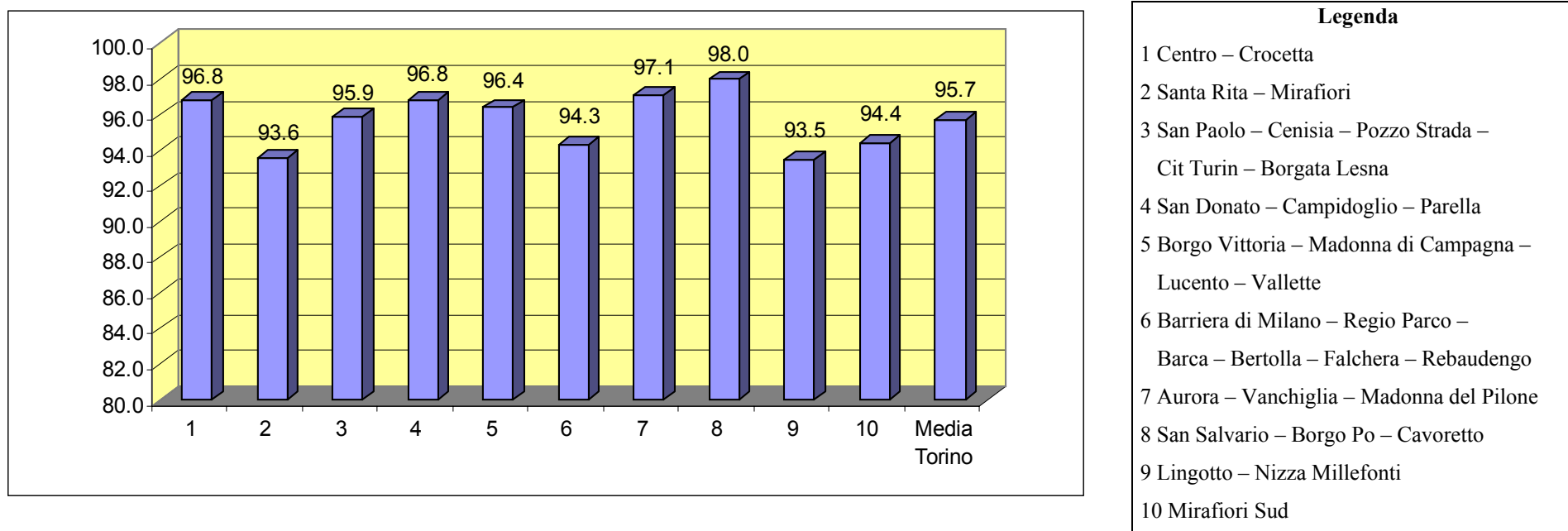


La soddisfazione dei torinesi per il servizio di erogazione dell'acqua è rimasta sostanzialmente immutata nel biennio 2001-2003 (+ 0.8% dei molto o abbastanza soddisfatti).

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

(Dati 2003. Risposte al netto dei "Non so")
(Barre: percentuale di risposte "Molto" + "Abbastanza")

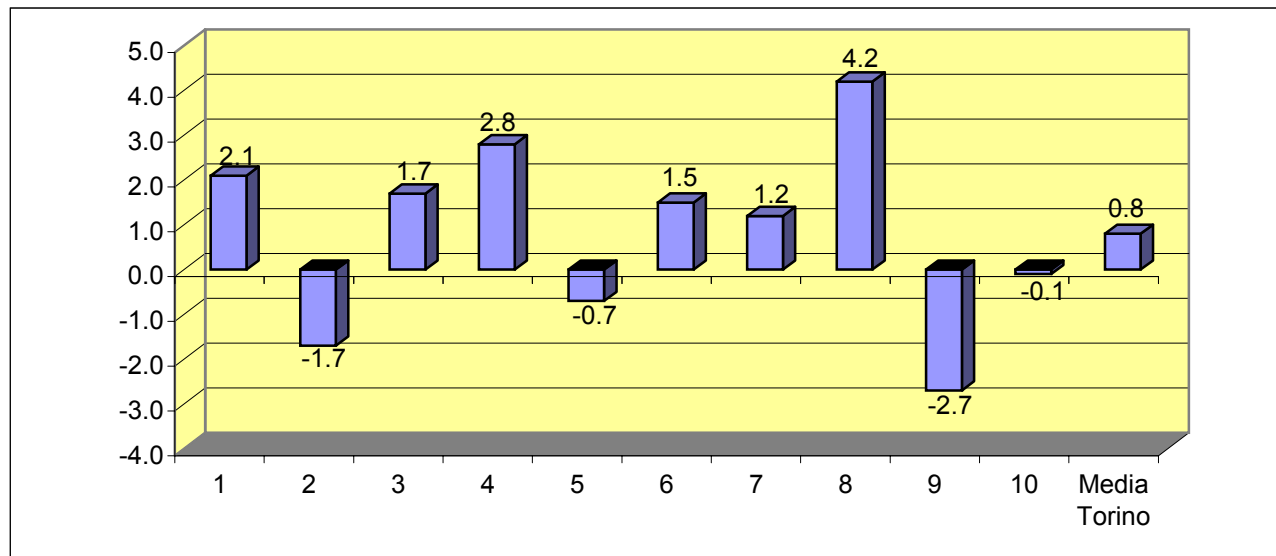


Pur in un quadro di generalizzata soddisfazione, la circoscrizione 7 e la 8 danno giudizi particolarmente positivi circa il servizio di erogazione acqua, mentre la circoscrizione 2, la 6 e la 9 si collocano leggermente sotto la media della soddisfazione cittadina.

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei "Non so")

(Barre: percentuale di risposte "Molto" + "Abbastanza")



Legenda

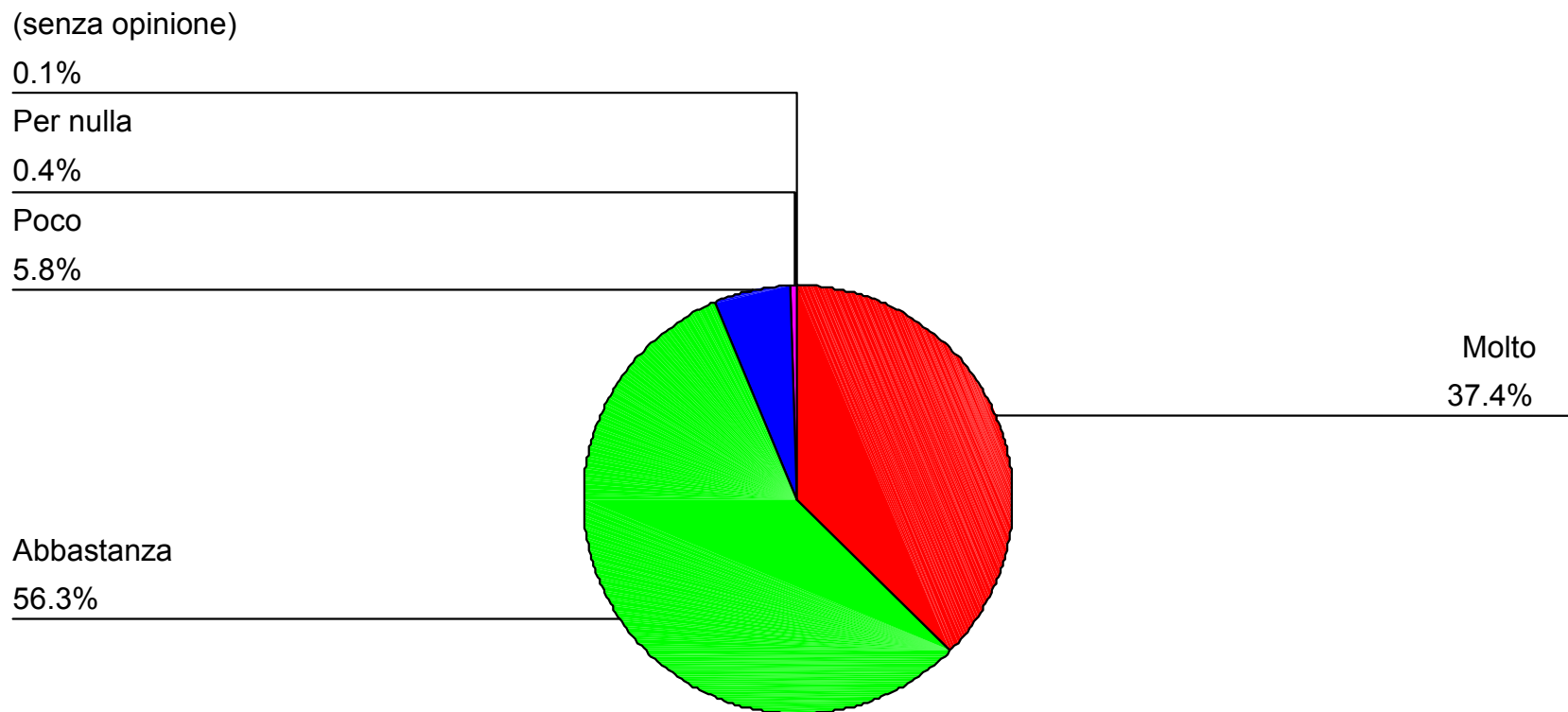
- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada –
Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna –
Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco –
Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7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

Le circoscrizioni in cui la soddisfazione per il servizio di erogazione acqua è cresciuta più sensibilmente nel biennio 2001-2003 sono la 4 e, soprattutto, la 8. Una riduzione della soddisfazione si è invece verificata nella circoscrizione 2 e, soprattutto, nella 9.

2.4. IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Passiamo ora ad un altro servizio, e cioè al servizio di fornitura dell'energia elettrica. Quanto è soddisfatto di questo servizio?	Sì
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No

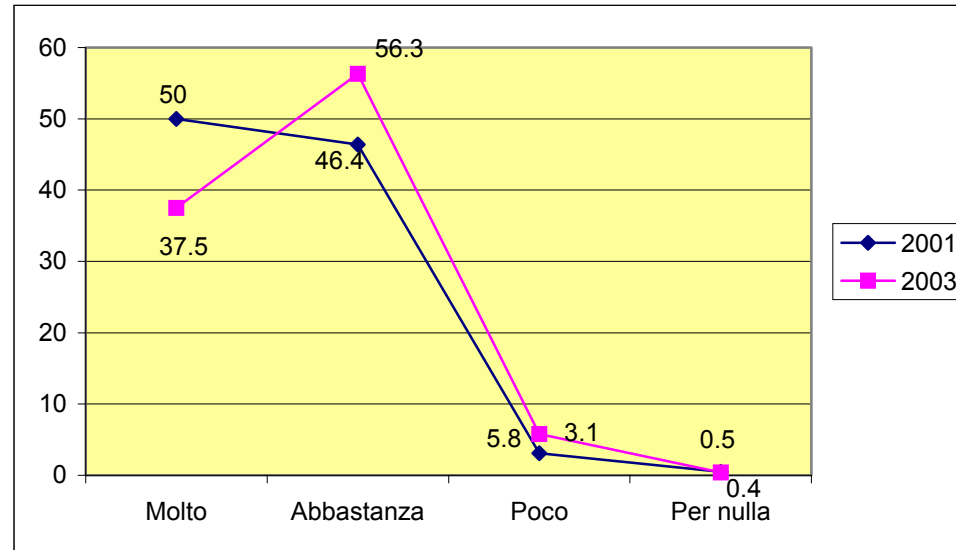
2.4.1. LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA (Dati: 2003)



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

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

(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei "Non so")

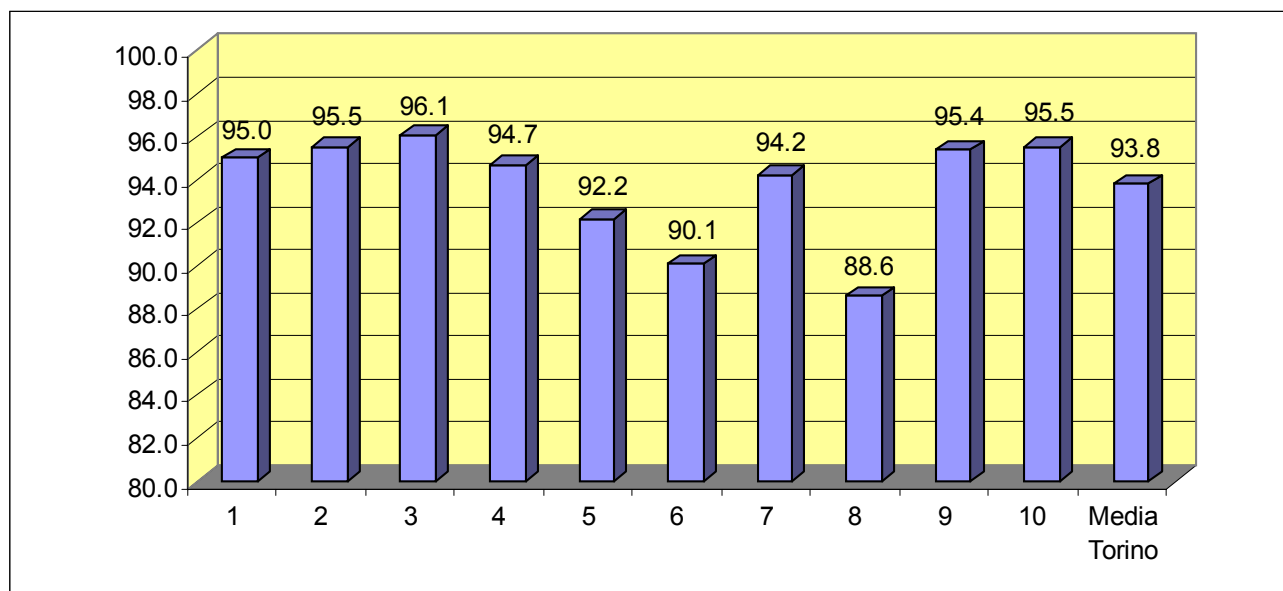


Il numero di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di erogazione dell'energia elettrica è leggermente diminuito nel biennio 2001-2003 (- 2.6%). Soprattutto, c'è stata una notevole redistribuzione delle risposte nelle due categorie che esprimono soddisfazione per tale servizio. Infatti,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

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

(Dati 2003. Risposte al netto dei "Non so")
(Barre: percentuale di risposte "Molto" + "Abbastanza")



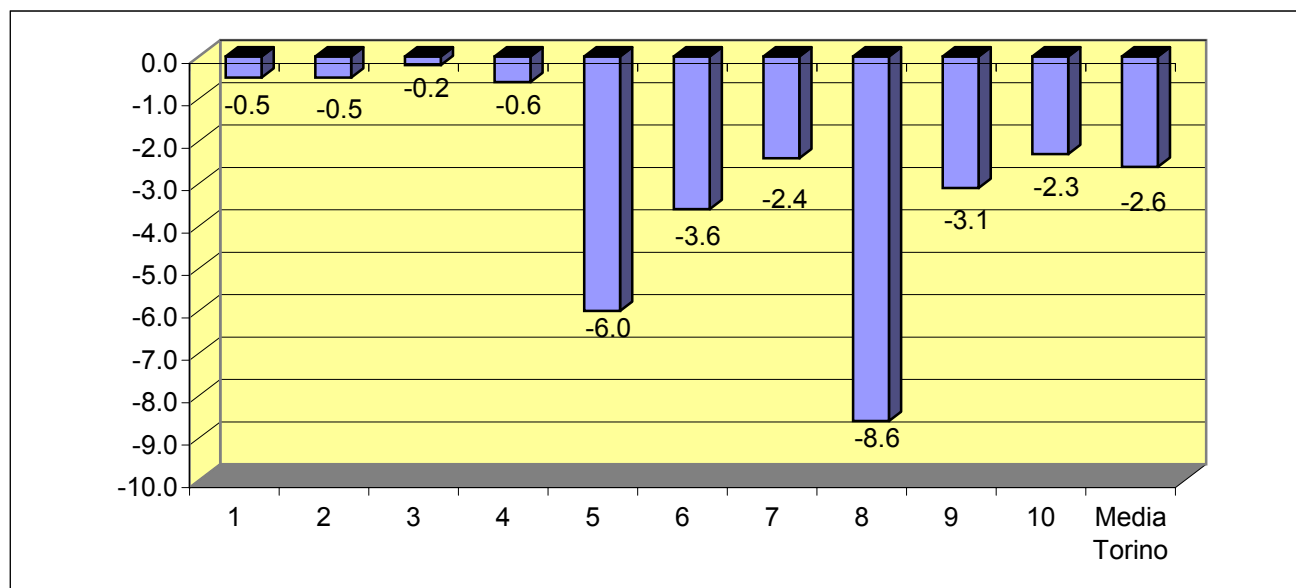
Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora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

Le circoscrizioni più soddisfatte per il servizio di erogazione dell'energia elettrica sono la 2, la 10, la 9 e, soprattutto, la 3. Quelle meno soddisfatte sono invece la 6 e, soprattutto, la 8.

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei "Non so")

(Barre: percentuale di risposte "Molto" + "Abbastanza")



Legenda

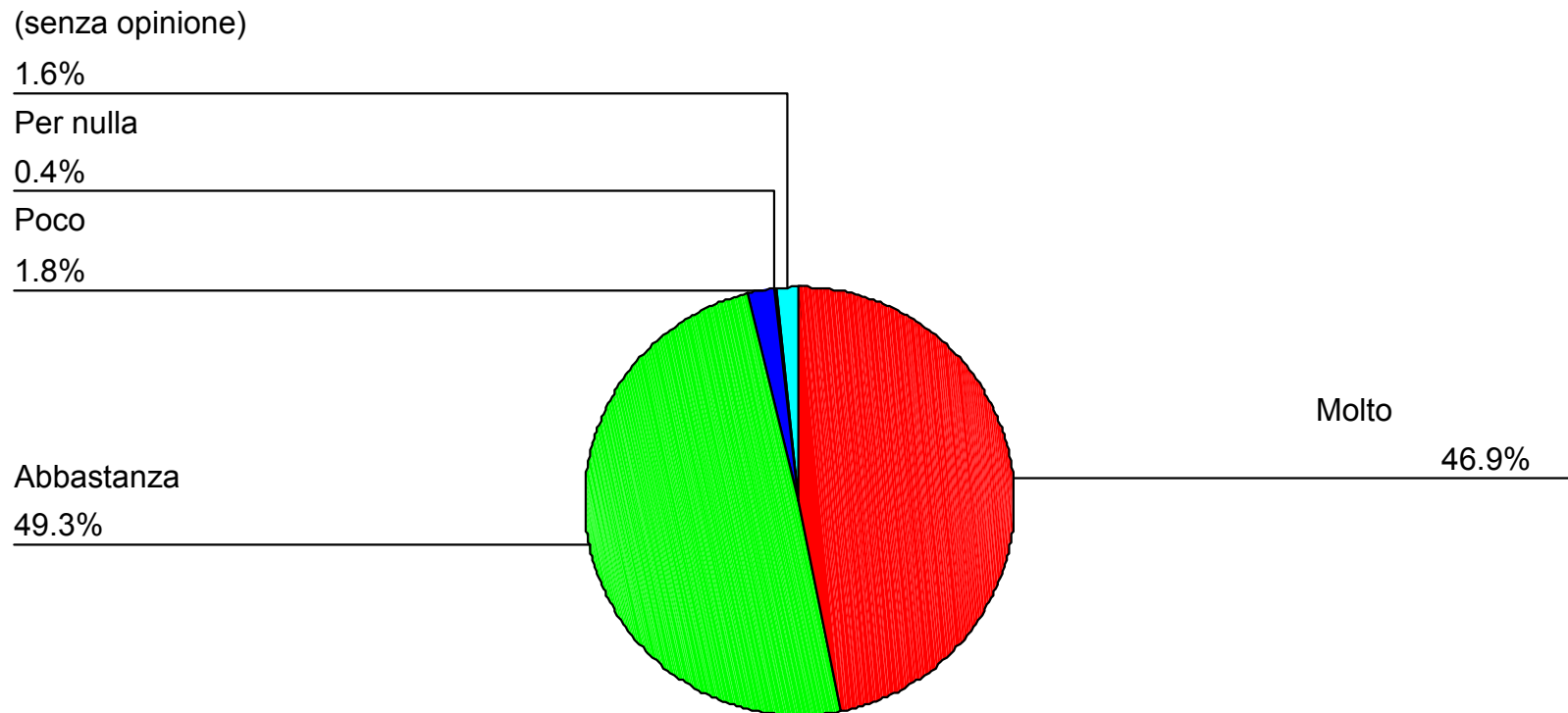
- 1 Centro – Crocetta
- 2 Santa Rita – Mirafiori
- 3 San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada –
Cit Turin – Borgata Lesna
- 4 San Donato – Campidoglio – Parella
- 5 Borgo Vittoria – Madonna di Campagna –
Lucento – Vallette
- 6 Barriera di Milano – Regio Parco –
Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
- 7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

Nel biennio 2001-2003 la soddisfazione per il servizio di erogazione dell'energia elettrica a Torino, pur rimanendo assai elevato, si è ridotto in tutte le circoscrizioni. Le circoscrizioni in cui la riduzione è stata più sensibile sono la 5 e la 8.

2.5. IL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Passiamo ora al servizio di fornitura gas. Quanto è soddisfatto di questo servizio?	Sì
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione del gas con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No

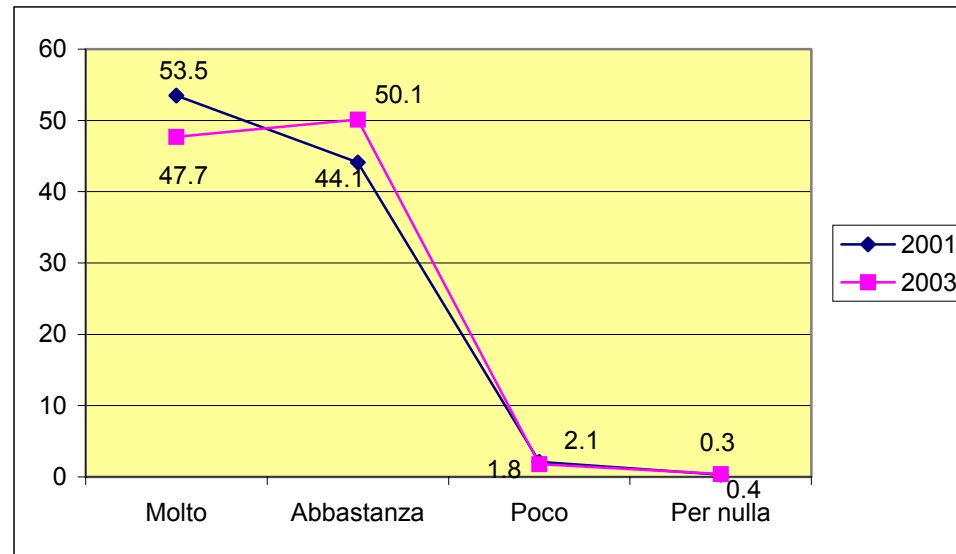
2.5.1. LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS (Dati: 2003)



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

2.5.2. PASSIAMO ORA AL SERVIZIO DI FORNITURA GAS. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

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

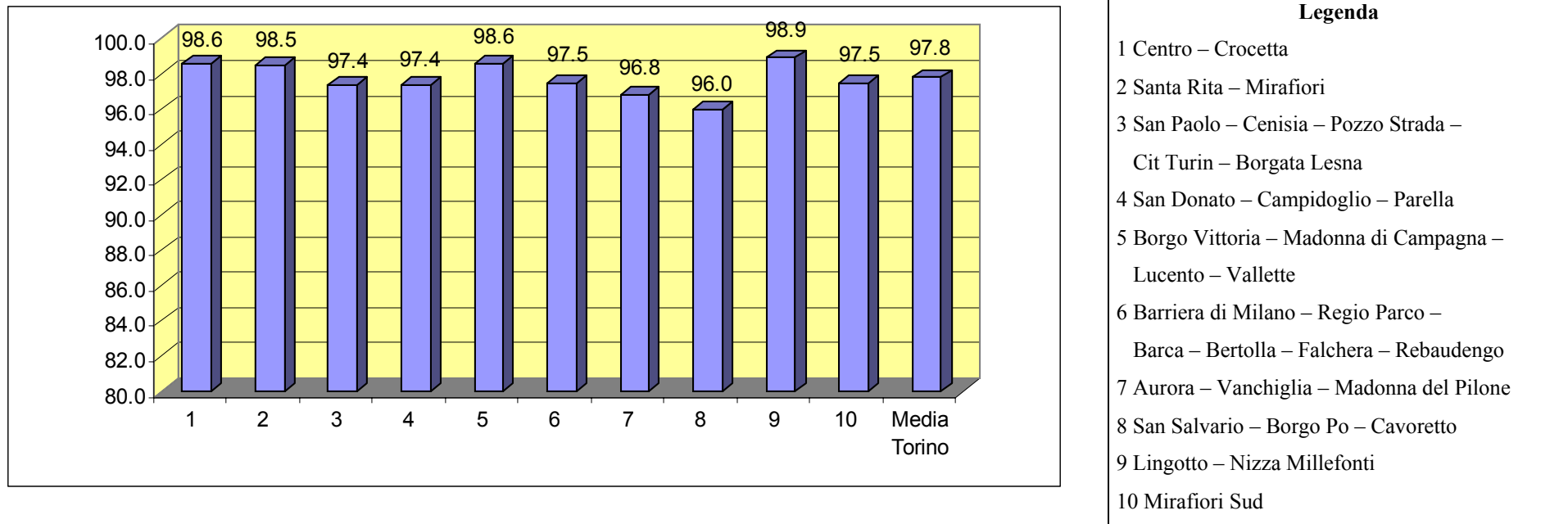


Nel complesso, la quota di torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di fornitura del gas non è mutata nel biennio 2001-2003 (+ 0.2%). Tuttavia, c'è stata una leggera redistribuzione delle risposte fra le due opzioni che indicano soddisfazione: sono infatti diminuiti i molto soddisfatti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

2.5.3. PASSIAMO ORA AL SERVIZIO DI FORNITURA GAS. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)

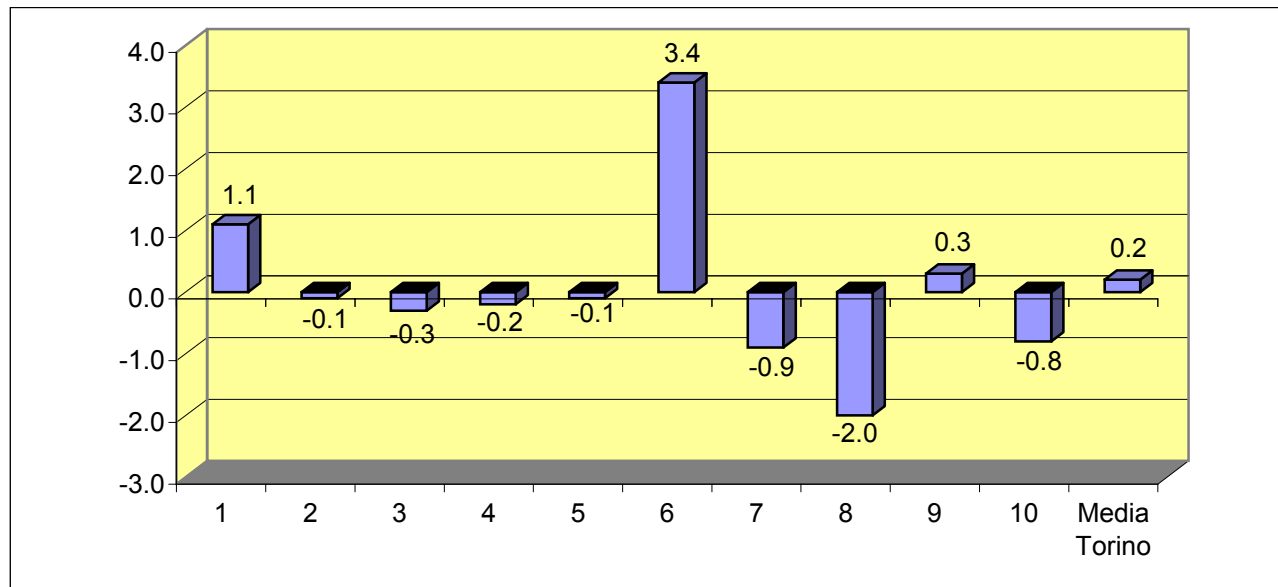


La soddisfazione per il servizio di fornitura del gas è elevatissima e sostanzialmente stabile nelle 10 circoscrizioni cittadine.

2.5.4. PASSIAMO ORA AL SERVIZIO DI FORNITURA GAS. QUANTO È SODDISFATTO DI QUESTO SERVIZIO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)



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

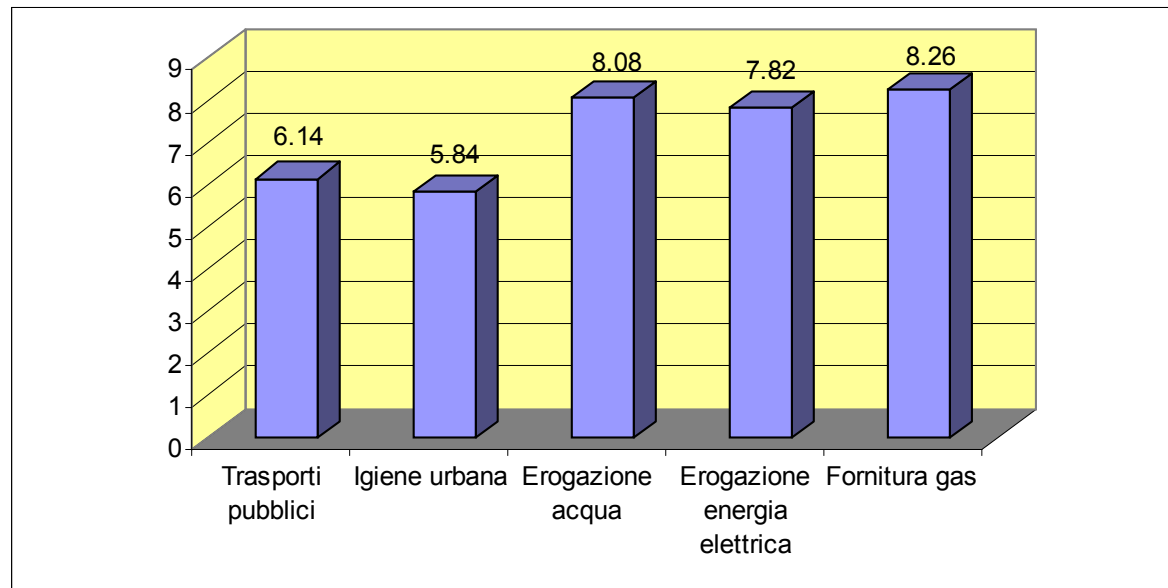
La soddisfazione per il servizio di fornitura del gas è aumentata sensibilmente nel biennio 2001-2003 nella circoscrizione 6, mentre si è ridotta nella circoscrizione 8.

2.6. IN CONCLUSIONE

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

(Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: voto medio)

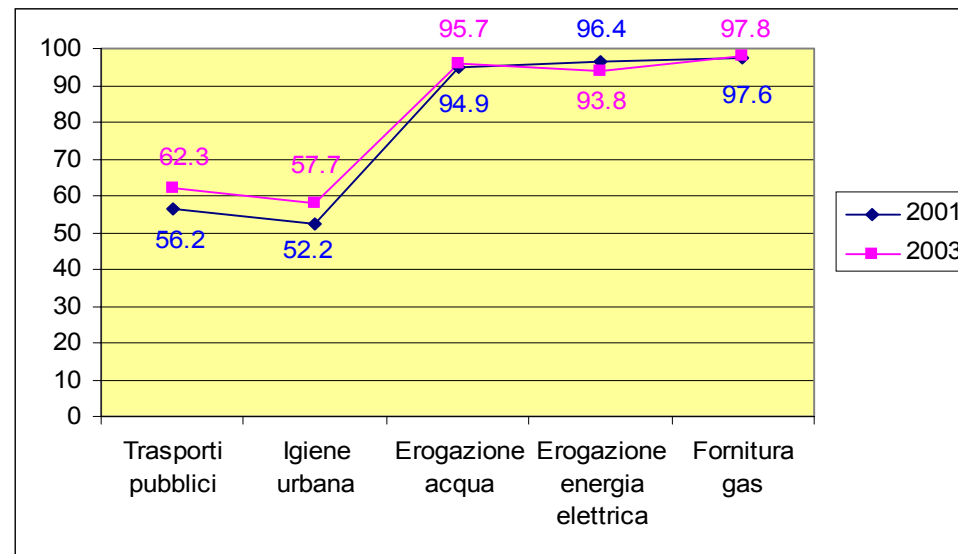


Tre servizi ottengono valutazioni decisamente elevate: si tratta dell'erogazione dell'energia elettrica, dell'erogazione dell'acqua e dell'erogazione del gas. I trasporti pubblici ottengono una valutazione sufficiente, mentre il servizio di igiene urbana sfiora soltanto la sufficienza.

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

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

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



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

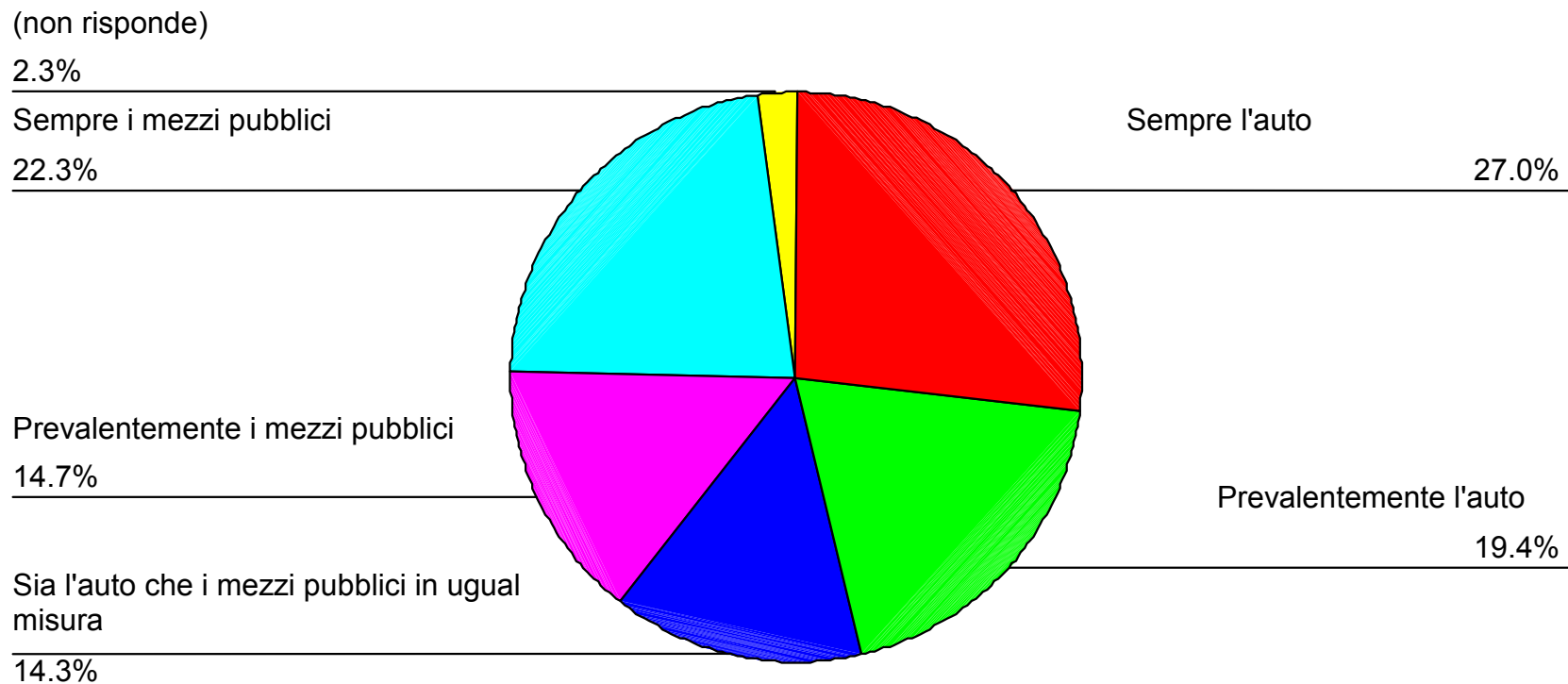
Gli elementi di maggiore e minore soddisfazione per ogni singolo servizio sono esposti nelle prossime sezioni.

PARTE TERZA
LA VALUTAZIONE ANALITICA DEI SERVIZI EROGATI DALLA CITTÀ DI TORINO

3.1. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI

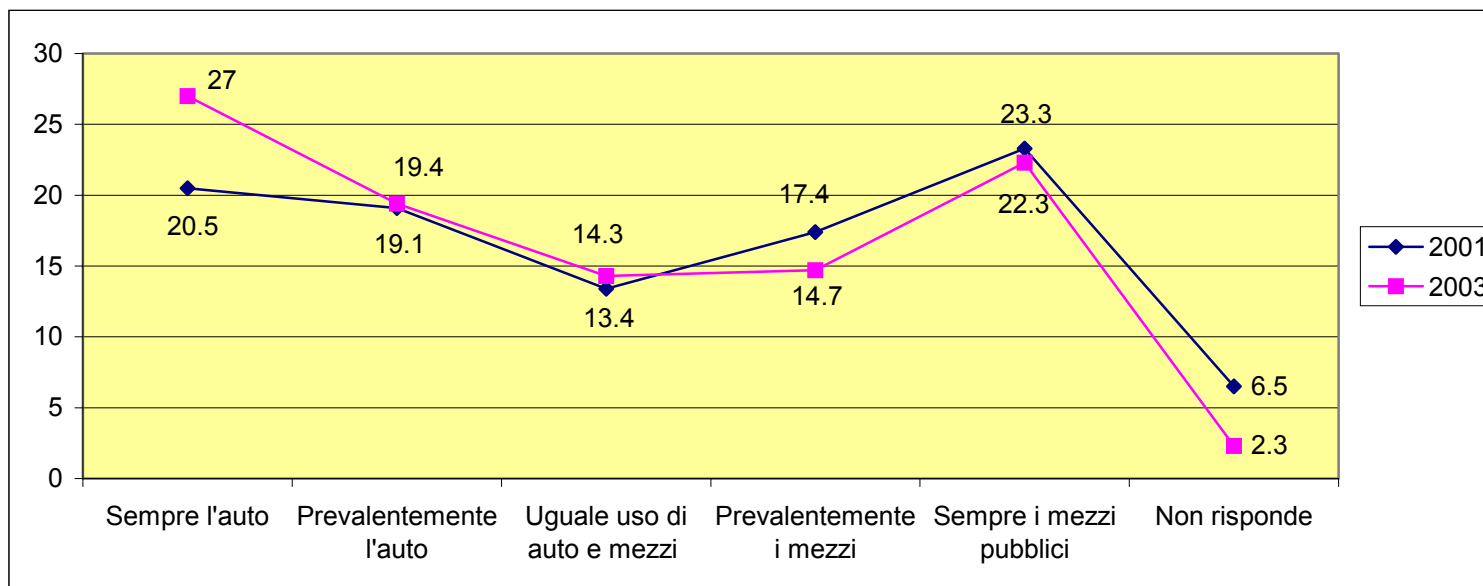
Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Attualmente lei, per muoversi in città per lunghe distanze, usa...	Parziale
Quindi lei utilizza i mezzi pubblici:	No
Se aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?	No
Quanto è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona della città in cui abita?	Sì
In generale, quanto è soddisfatto della frequenza dei passaggi dei mezzi pubblici?	Parziale
Quanto è soddisfatto del comfort dei mezzi (accessibilità, pulizia, comodità dei posti a sedere, ecc.)?	Sì
Lei ritiene che i mezzi siano generalmente troppo affollati?	No
Quanto ritiene adeguate le tariffe applicate a Torino (biglietti ordinari, settimanali, ecc.)?	No
Quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Torino, l'attuazione della linea metropolitana?	Sì
Alcuni torinesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, il miglioramento della linea tramviaria 4, ecc.). Quanto disagio prova lei personalmente per questi cantieri?	No
A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?	No

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



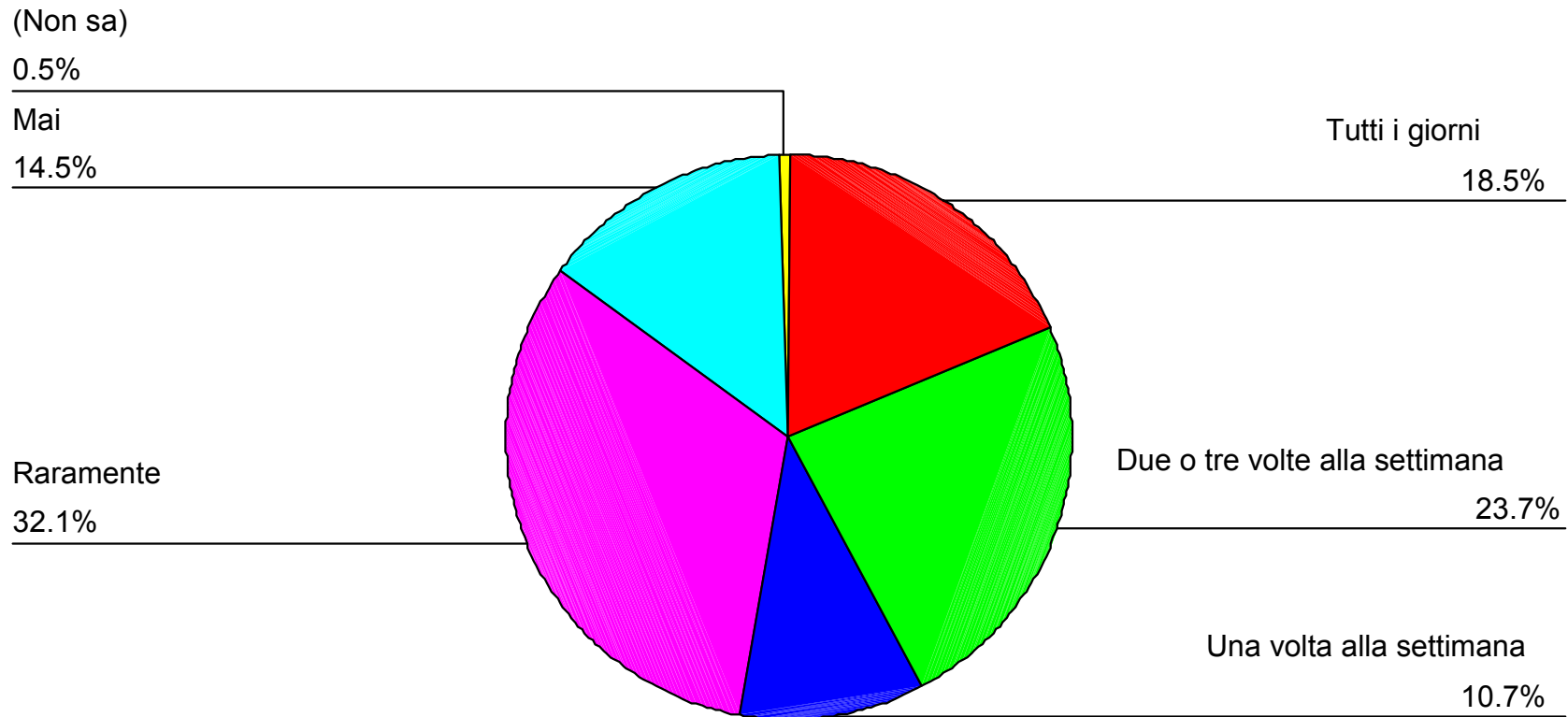
In funzione del loro uso dei mezzi pubblici, i torinesi possono essere suddivisi in tre categorie. La prima (costituita dal 46.4% della popolazione cittadina) è quella di chi non utilizza mai i mezzi pubblici urbani per i propri spostamenti in città o, pur utilizzandoli, privilegia l'automobile ai trasporti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

3.1.2. ATTUALMENTE LEI, PER MUOVERSI IN CITTÀ PER LUNGHE DISTANZE, USA...
(Andamento 2001-2003)



Nel biennio 2001-2003 è sensibilmente cresciuto il numero di torinesi che utilizza sempre l'auto per spostarsi in città (+ 6.5%). Parallelamente, è calata la quota di chi utilizza prevalentemente i mezzi pubblici per i propri spostamenti urbani (- 2.7%). Tuttavia, questi dati vanno interpretati con cautela. Infatti, la confrontabilità della domanda proposta nel 2003 rispetto alla domanda posta nel 2001 è solo parziale: nel 2003 si è fatto riferimento agli spostamenti urbani *per lunghe distanze*, mentre nel 2001 era stato semplicemente chiesto “Attualmente lei, per muoversi in città, usa...”.

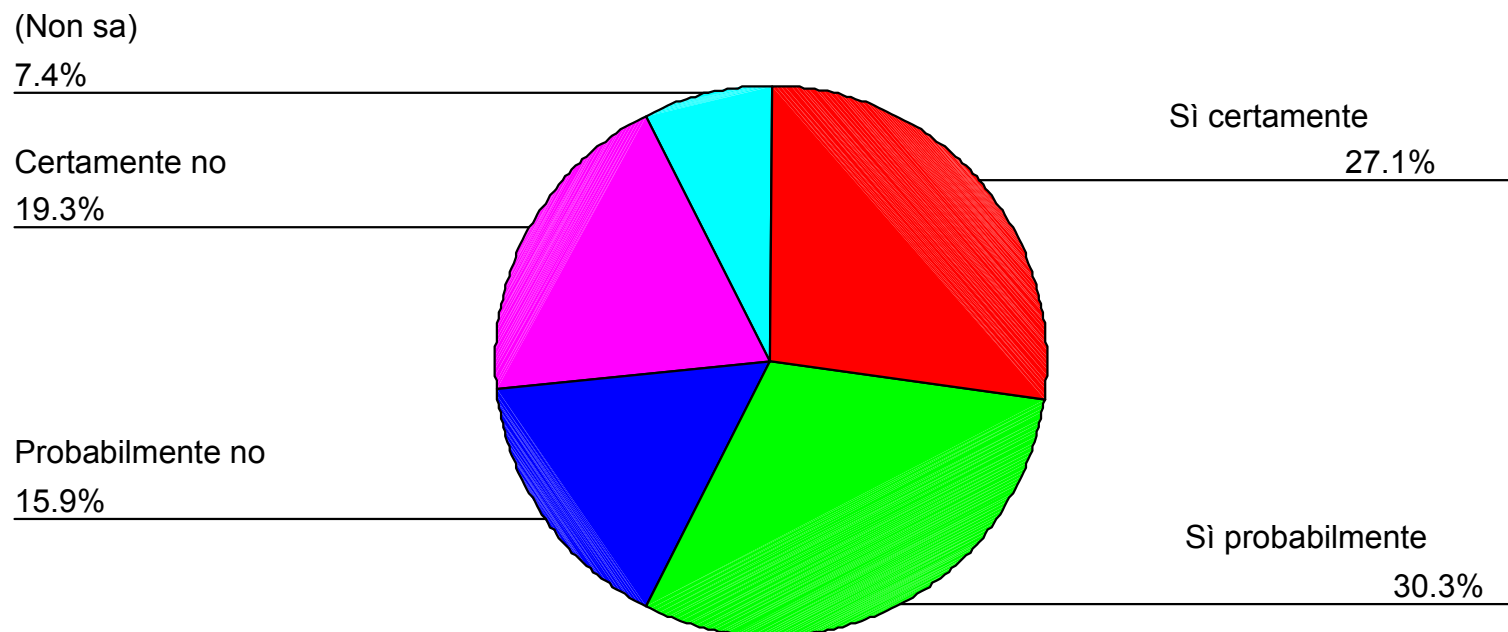
3.1.3. QUINDI LEI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI: (Dati: 2003)



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

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

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



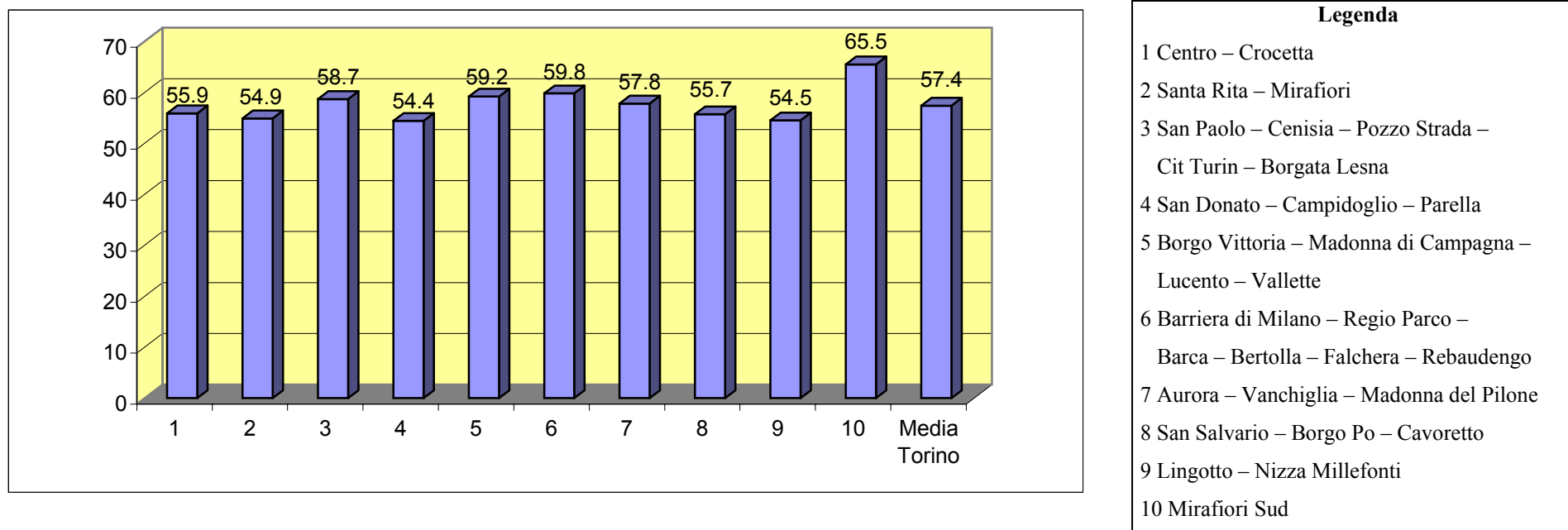
L'aumento del numero delle corsie preferenziali sarebbe un buon sistema per incentivare il ricorso ai servizi Gtt da parte dei torinesi che non usano esclusivamente i mezzi pubblici per i loro spostamenti urbani: il 57.4% dei torinesi dichiara infatti che tale aumento lo porterebbe certamente o probabilmente a utilizzare maggiormente i trasporti pubblici urbani.

3.1.5. SE AUMENTASSE IL NUMERO DELLE CORSIE PREFERENZIALI, SIA IN CENTRO, SIA IN PERIFERIA, LEI PENSA CHE UTILIZZEREBBE DI MENO L'AUTO E DI PIÙ I MEZZI PUBBLICI?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003)

(Barre: percentuale di risposte "Sì sicuramente" e "Sì probabilmente")

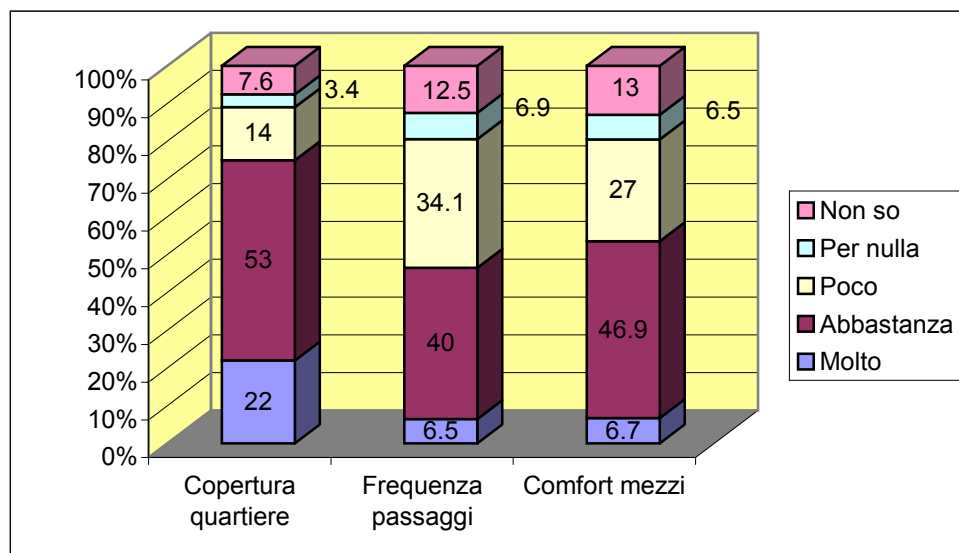
(Base: tutti gli intervistati tranne coloro i quali usano sempre i mezzi pubblici per spostarsi in città per lunghe distanze)



In tutte le circoscrizioni il potenziamento delle corsie preferenziali aumenterebbe la propensione dei torinesi a utilizzare i mezzi Gtt. L'aumento sarebbe più sensibile nella circoscrizione 10, e più contenuto nelle circoscrizioni 4, 5 e 9.

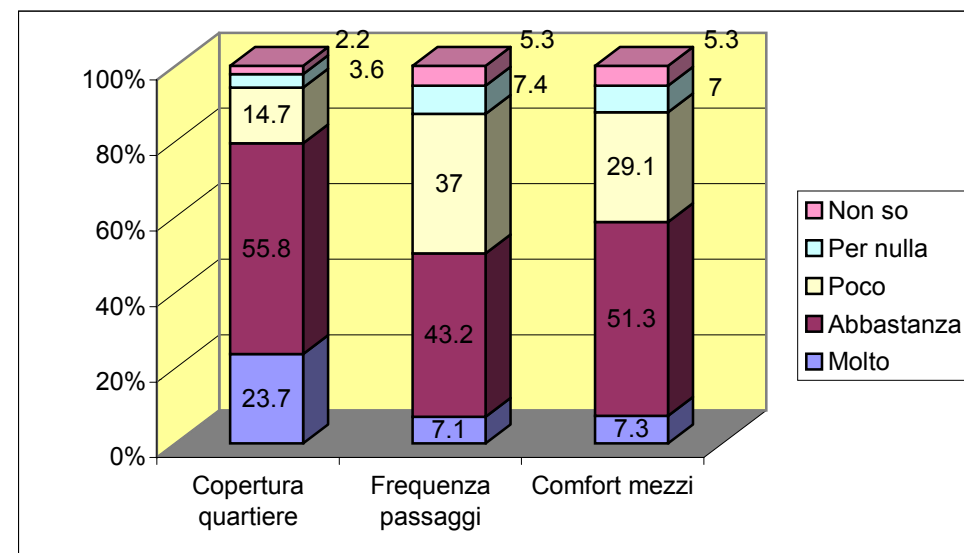
3.1.6. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI: SODDISFAZIONE PER LA COPERTURA TERRITORIALE, LA FREQUENZA DEI PASSAGGI E IL COMFORT DEI MEZZI (Dati: 2003)

Tutti i torinesi



Nel loro complesso, la maggioranza assoluta dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatta per il comfort dei mezzi (75.0%) e per la copertura del quartiere di residenza (53.6%). Tuttavia, solo il 46.5% è molto o abbastanza soddisfatto per la frequenza dei passaggi.

Solo i torinesi che usano effettivamente i trasporti pubblici urbani



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

3.1.7. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI:

SODDISFAZIONE PER LA COPERTURA TERRITORIALE, LA FREQUENZA DEI PASSAGGI E IL COMFORT DEI MEZZI.

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” a Torino e nelle circoscrizioni)

	Copertura quartiere	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	+ 6.8%	+ 7.3%	+ 2.9%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 0.2%	- 0.4%	+ 7.6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 4.1%	- 1.3%	+ 2.8%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 6.2%	+ 6.7%	- 1.2%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+ 0.5%	+ 6.0%	+ 5.2%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 5.3%	- 1.3%	- 0.9%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 0.5%	- 1.2%	+ 0.7%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 6.3%	+ 0.3%	+ 2.1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 6.5%	+ 6.7%	+ 5.7%
10. Mirafiori Sud	+ 3.0%	+ 14.4%	+ 5.1%
Media Torino	79.5%	50.3%	58.6%

Le circoscrizioni sensibilmente più soddisfatte della media torinese su tutte e tre le dimensioni analizzate sono la 1, la 9 e la 10, mentre la 6 è decisamente meno soddisfatta della città considerata nel suo complesso per quel che concerne la copertura del quartiere, e leggermente meno soddisfatta sulle altre due dimensioni. Particolarmente insoddisfatta è infine la circoscrizione 8 per quanto riguarda la copertura del quartiere.

3.1.8. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI:

SODDISFAZIONE PER LA COPERTURA TERRITORIALE, LA FREQUENZA DEI PASSAGGI E IL COMFORT DEI MEZZI.

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

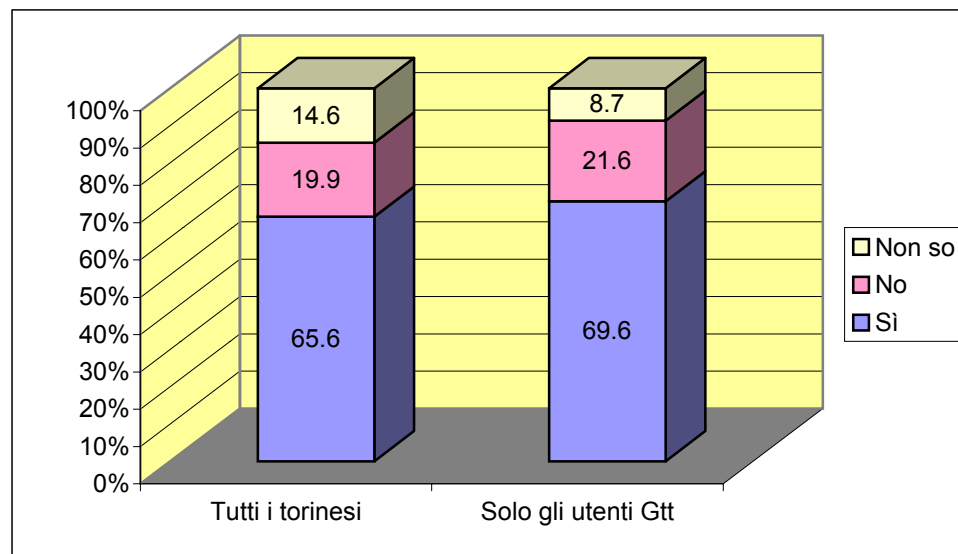
(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nel 2003 e nel 200)

	Copertura quartiere	Frequenza passaggi	Comfort mezzi
1. Centro – Crocetta	- 2.1%	+ 14.3%	+ 6.9%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 4.4%	+ 2.3%	+ 8.9%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 0.5%	+ 7.4%	+ 4.6%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 4.8%	+ 13.7%	+ 3.8%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 8.8%	+ 13.4%	+ 11.5%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+ 5.5%	+ 3.0%	+ 1.9%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 6.4%	+ 9.2%	+ 1.6%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 7.5%	+ 8.2%	+ 1.2%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 7.0%	+ 18.6%	+ 10.3%
10. Mirafiori Sud	+ 17.0%	+ 17.3%	+ 8.0%
Media Torino	+ 1.7%	+ 10.8%	+ 3.1%

Fra il 2001 e il 2003 la soddisfazione dei torinesi è cresciuta leggermente per il comfort dei mezzi pubblici e notevolmente per la frequenza dei passaggi. Bisogna però notare che, per quest'ultima dimensione, la confrontabilità 2001-2003 è solo parziale. Infatti, nel 2001 era stato fatto riferimento alla puntualità dei passaggi, e non alla loro frequenza. In quattro circoscrizioni la soddisfazione è sensibilmente aumentata in tutte e tre le dimensioni analizzate: si tratta della 2, della 4, della 9 e della 10, mentre in nessuna circoscrizione la soddisfazione è calata in modo generalizzato. Tuttavia, la circoscrizione 5 e la 8 sono attualmente meno soddisfatte di due anni fa per quel che concerne la copertura del quartiere.

3.1.9. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI: LEI RITIENE CHE I MEZZI SIANO GENERALMENTE TROPPO AFFOLLATI?

(Dati: 2003)

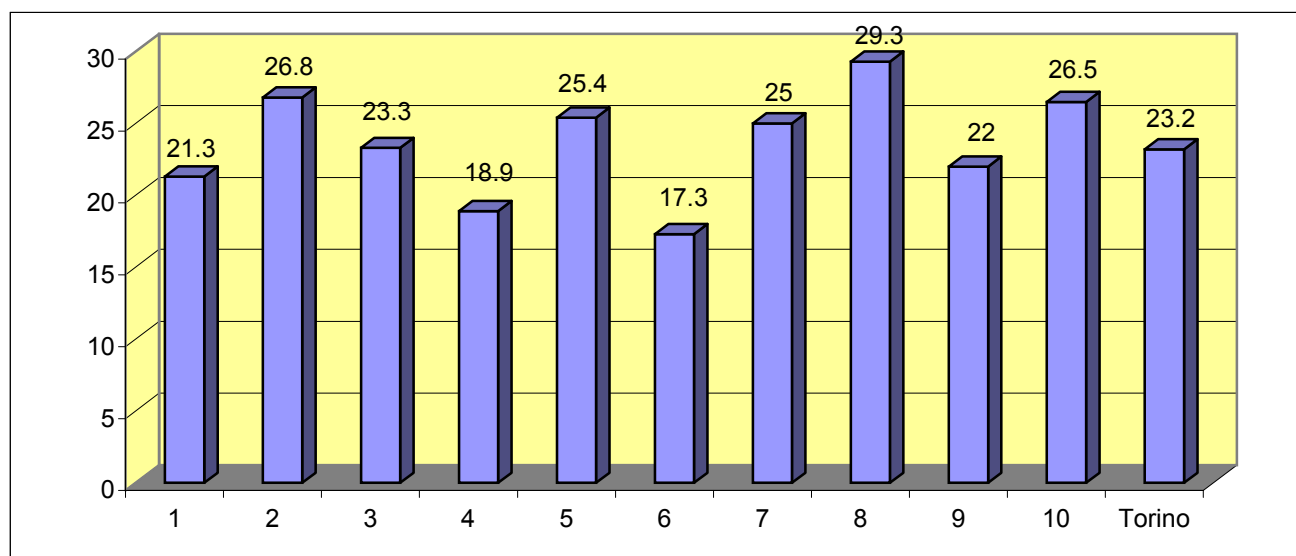


Quasi i due terzi dei torinesi ritengono che i mezzi pubblici siano troppo affollati. Gli utenti Gtt sono nel complesso più insoddisfatti dei torinesi considerati nel loro complesso per l'affollamento dei mezzi.

3.1.10. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI: LEI RITIENE CHE I MEZZI SIANO GENERALMENTE TROPPO AFFOLLATI?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003, Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “no”)

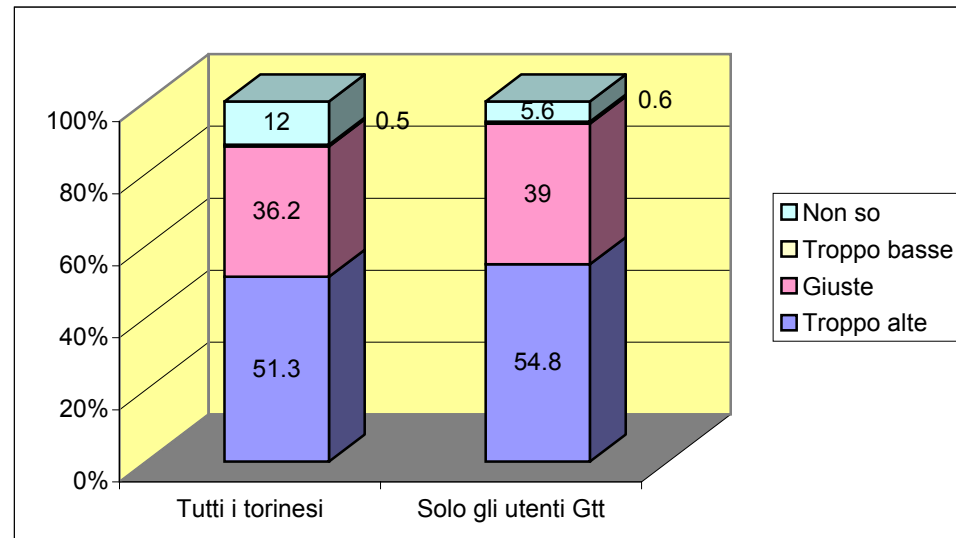


Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora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

Due circoscrizioni sono particolarmente insoddisfatte per l'affollamento dei mezzi: si tratta della 4 e, soprattutto, della 6. Al contrario, sono sensibilmente meno insoddisfatte per l'affollamento dei mezzi di trasporto pubblici urbani la circoscrizione 2, la 10 e, soprattutto, la 8.

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

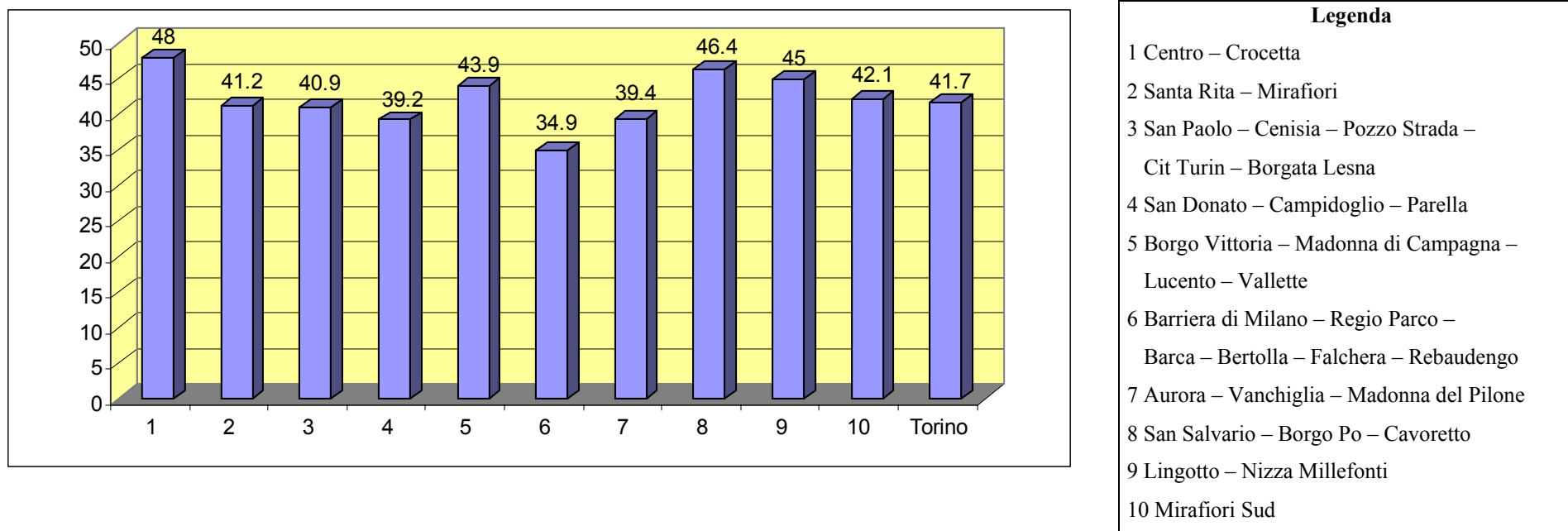
(Dati: 2003)



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

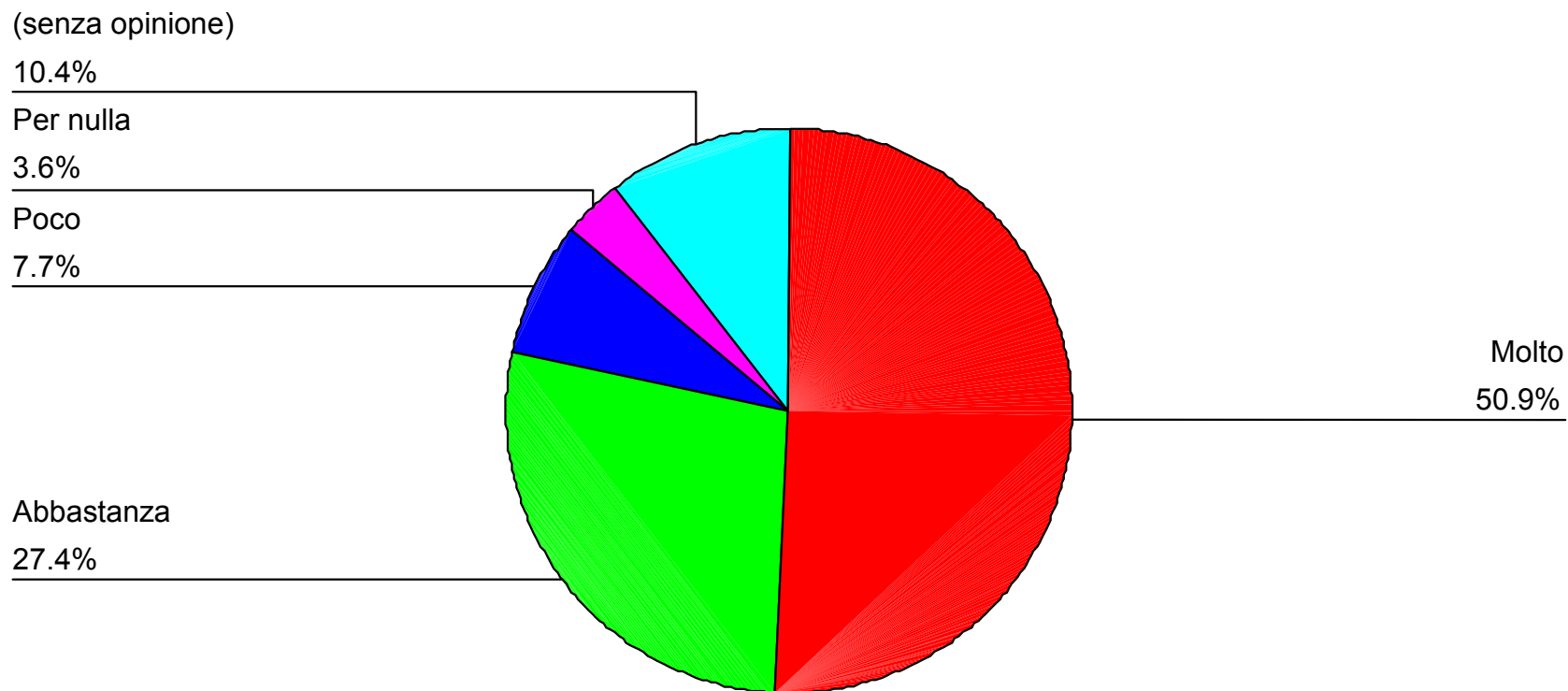
3.1.12. QUANTO RITIENE ADEGUATE LE TARIFFE APPLICATE A TORINO (BIGLIETTI ORDINARI, SETTIMANALI, ECC.)? DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” + “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”)



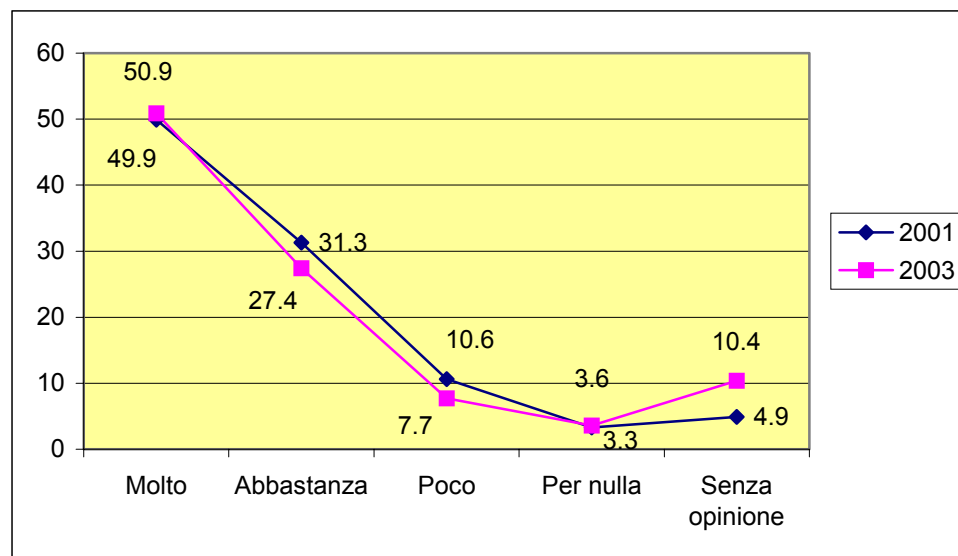
Le circoscrizioni che ritengono più adeguate (o addirittura troppo basse) le tariffe Gtt in misura sensibilmente superiore alla media torinese sono la 8 e, soprattutto, la 1. Considerano invece troppo elevati i costi del servizio dei trasporti pubblici urbani soprattutto gli abitanti della circoscrizione 6.

3.1.13. QUANTO RITIENE IMPORTANTE, PER MIGLIORARE IL SISTEMA DEI TRASPORTI PUBBLICI A TORINO, L'ATTUAZIONE DELLA LINEA METROPOLITANA? (Dati: 2003)



La stragrande maggioranza dei torinesi (78.3%) ritiene molto o abbastanza importante l'attuazione della linea metropolitana al fine di migliorare il sistema dei trasporti pubblici torinesi.

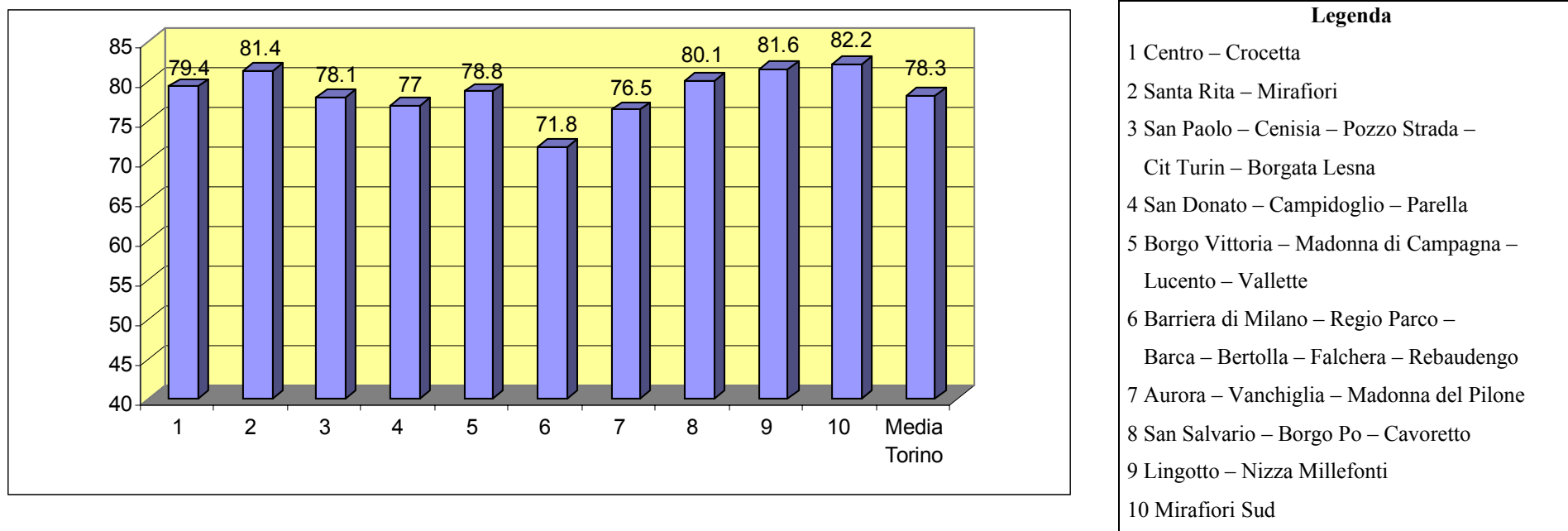
3.1.14. QUANTO RITIENE IMPORTANTE, PER MIGLIORARE IL SISTEMA DEI TRASPORTI PUBBLICI A TORINO, L'ATTUAZIONE DELLA LINEA METROPOLITANA? (Andamento 2001-2003)



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

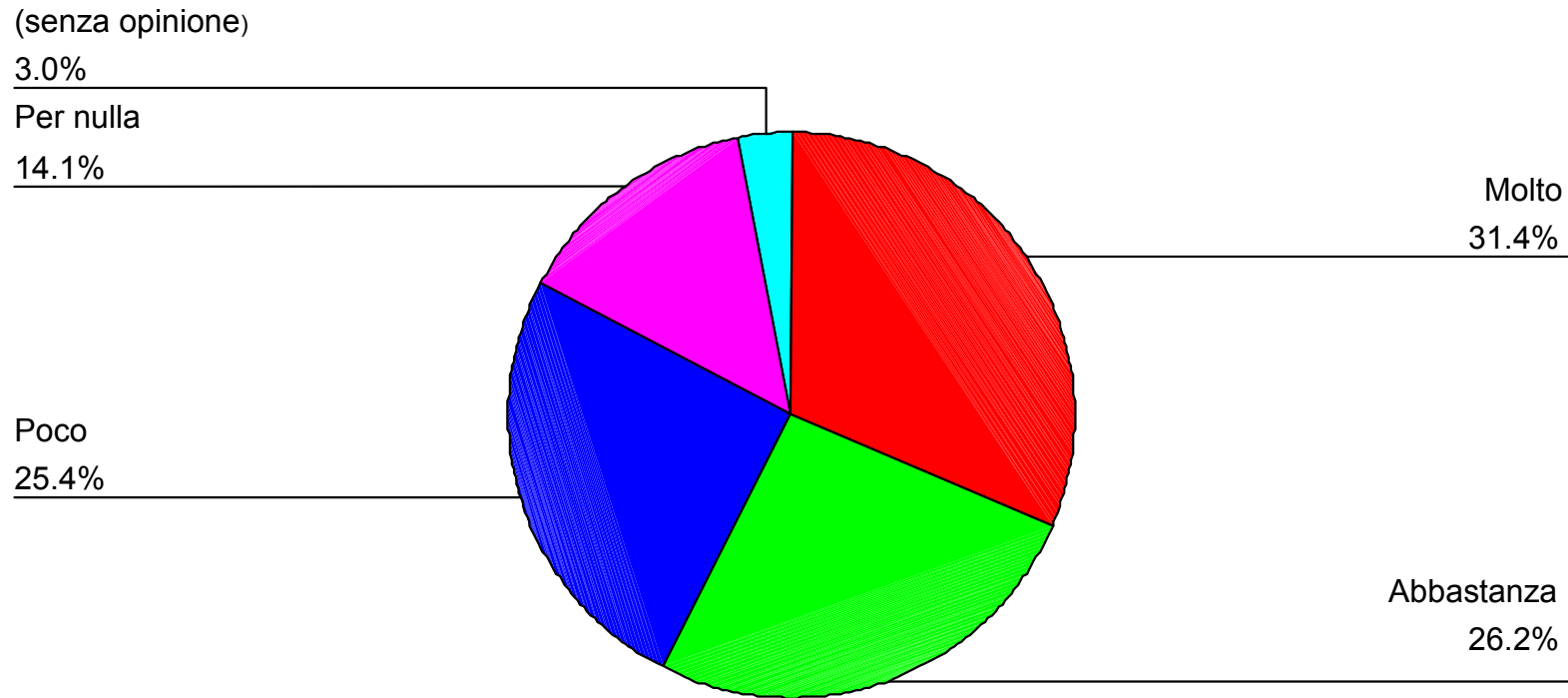
3.1.15. QUANTO RITIENE IMPORTANTE, PER MIGLIORARE IL SISTEMA DEI TRASPORTI PUBBLICI A TORINO, L'ATTUAZIONE DELLA LINEA METROPOLITANA? DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003)

(Barre: percentuale di risposte "Molto" e "Abbastanza")



L'introduzione della metropolitana è considerata molto o abbastanza importante dalla maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni cittadine. Le circoscrizioni che la ritengono più importante sono la 8, la 2, la 9 e la 10, mentre la 6 la considera relativamente meno importante rispetto alla media torinese.

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

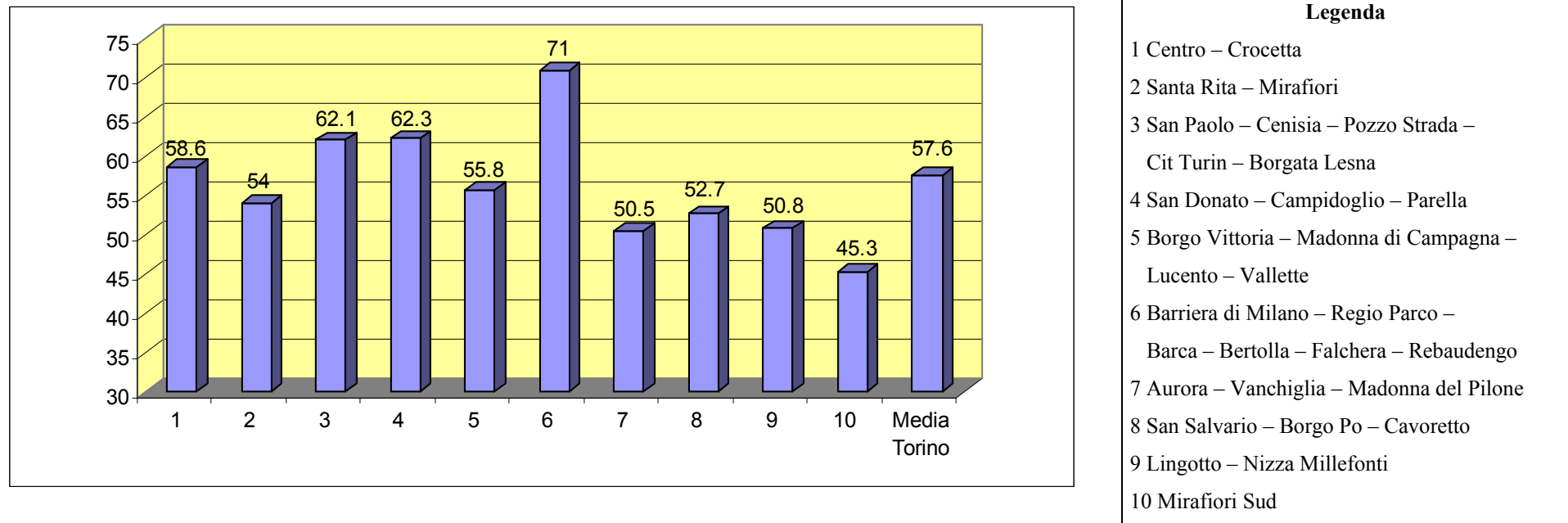


Più di metà dei torinesi (57.6%) sta provando molto o abbastanza disagio per i cantieri attualmente diffusi in città, mentre la quota di chi non prova alcun disagio non raggiunge il 15%.

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

(Base: torinesi che provano molto, abbastanza o poco disagio per i cantieri)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” e “Abbastanza”)



La circoscrizione in cui il disagio per i cantieri è superiore è la 6. Ad eccezione della circoscrizione 10, comunque, anche in tutte le altre circoscrizioni la maggioranza assoluta dei cittadini vive una situazione di notevole disagio per i cantieri.

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

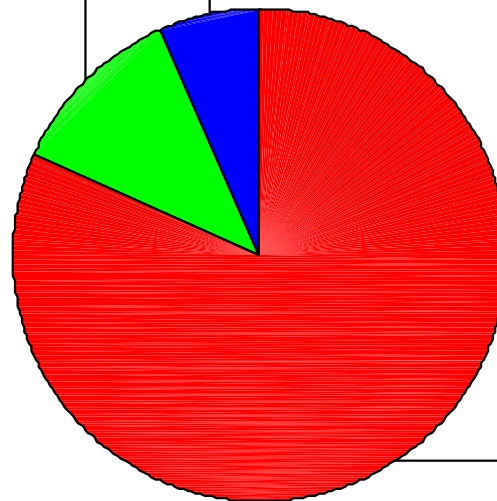
(Base: torinesi che provano molto, abbastanza o poco disagio per i cantieri)

(senza opinione)

6.6%

No

11.8%



Si

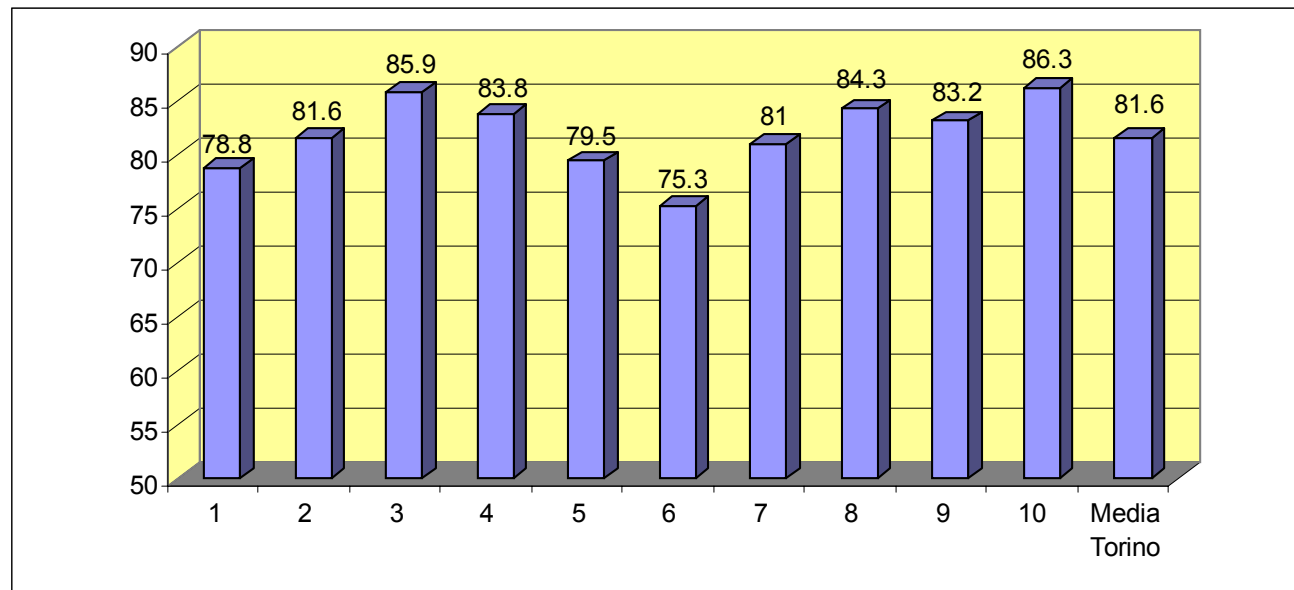
81.6%

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

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

(Barre: risposte “Sì”)

(Base: torinesi che provano molto, abbastanza o poco disagio per i cantieri)



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

In tutte le circoscrizioni la quota di cittadini che ritiene che i disagi che si provano per i cantieri saranno adeguatamente compensati da una maggiore facilità di spostamento una volta che le opere interessate saranno in funzione sono la stragrande maggioranza. Le circoscrizioni più ottimiste sono la 9, 4, la 8 e la 3, mentre quella meno ottimista è la 6, ossia quella che dichiara di provare i maggiori disagi.

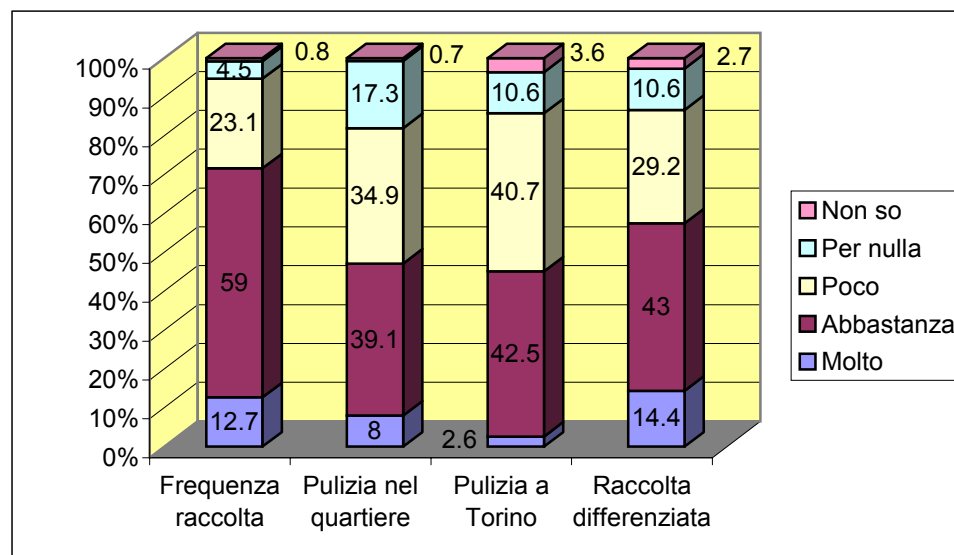
3.1.20. IN CONCLUSIONE

1. I torinesi nel complesso molto o abbastanza soddisfatti per i trasporti pubblici urbani sono la maggioranza assoluta, e il trend 2001-2003 è positivo. Su scala 1-10, il voto complessivo dato al servizio è sufficiente.
2. La maggioranza assoluta dei torinesi è soddisfatta per come Gtt copre il loro quartiere di residenza e per il comfort dei mezzi (il trend è positivo). La maggioranza relativa dei torinesi è soddisfatta per la frequenza dei passaggi (trend positivo, da interpretare con cautela). Tuttavia, circa i due terzi dei torinesi considera i mezzi pubblici troppo affollati.
3. I torinesi si spostano in città per lunghe distanze privilegiando l'auto ai mezzi pubblici. Ciononostante, più di metà dei torinesi usa i mezzi Gtt almeno una volta alla settimana.
4. Il potenziamento delle corsie preferenziali in centro e in periferia sembra essere una strategia utile alla promozione dell'uso dei mezzi Gtt.
5. Nel complesso le tariffe Gtt sono considerate adeguate alla qualità del servizio offerto dalla maggior parte dei torinesi.
6. Più di tre quarti dei torinesi considera molto o abbastanza importante l'introduzione della metropolitana (il trend è leggermente discendente, soprattutto per l'aumento di chi non ha un'opinione precisa sul tema).
7. La maggioranza assoluta dei torinesi vive con molto o abbastanza disagio i cantieri per le nuove opere. Tuttavia, la stragrande maggioranza degli abitanti della città ritiene che gli attuali disagi saranno adeguatamente compensati da una maggiore facilità di spostamenti una volta che i lavori saranno terminati.

3.2. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE)

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
In particolare, quanto è soddisfatto della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	Sì
Quanto è soddisfatto della pulizia delle strade e dei marciapiedi del quartiere in cui vive?	Parziale
E quanto è soddisfatto della pulizia delle strade e dei marciapiedi in genere nella città di Torino?	Parziale
Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	Sì
Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	No
Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?	No
Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?	No
Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata?	No
Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?	Sì
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?	No
Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi a Torino sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	Sì

3.2.1. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA: SODDISFAZIONE PER LA FREQUENZA DELLA RACCOLTA, PER LA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI DEL QUARTIERE DI RESIDENZA E DELLA CITTÀ E PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI (Dati: 2003)



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

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” a Torino e nelle circoscrizioni)

	Frequenza raccolta	Pulizia nel quartiere	Pulizia a Torino	Raccolta differenziata
1. Centro – Crocetta	+ 4.2%	+ 3.5%	- 1.2%	- 15.0%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 1.1%	+ 4.3%	+ 2.5%	+ 10.4%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 0.9%	+ 3.2%	- 0.3%	+ 5.3%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 5.2%	- 3.4%	- 2.8%	+ 0.9%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 0.1%	- 1.1%	+ 3.2%	+ 2.2%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 7.3%	- 8.7%	- 6.8%	+ 1.0%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 3.8%	- 7.6%	- 1.4%	- 8.6%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 9.9%	+ 7.5%	+ 6.2%	- 8.5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 10.9%	- 0.5%	+ 0.6%	- 0.7%
10. Mirafiori Sud	+ 6.8%	+ 12.2%	+ 3.4%	+ 8.0%
Media Torino	72.3%	47.4%	46.8%	59.0%

Le circoscrizioni sensibilmente più soddisfatte della media torinese su tutte e quattro le dimensioni analizzate sono la 2 e, soprattutto, la 10, mentre la 7 e, soprattutto, la 6 sono sensibilmente meno soddisfatte in almeno tre delle quattro dimensioni. I problemi maggiori si hanno nelle circoscrizioni 7, 6 e, soprattutto 9 per quel che concerne la frequenza della raccolta rifiuti; nelle circoscrizioni 4 e, soprattutto, 6 e 7 per quanto riguarda la pulizia del quartiere; nella circoscrizione 6 per quanto concerne la pulizia della città nel suo complesso; nelle circoscrizioni 7, 8 e, soprattutto, 1 per quel che concerne la raccolta differenziata dei rifiuti.

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

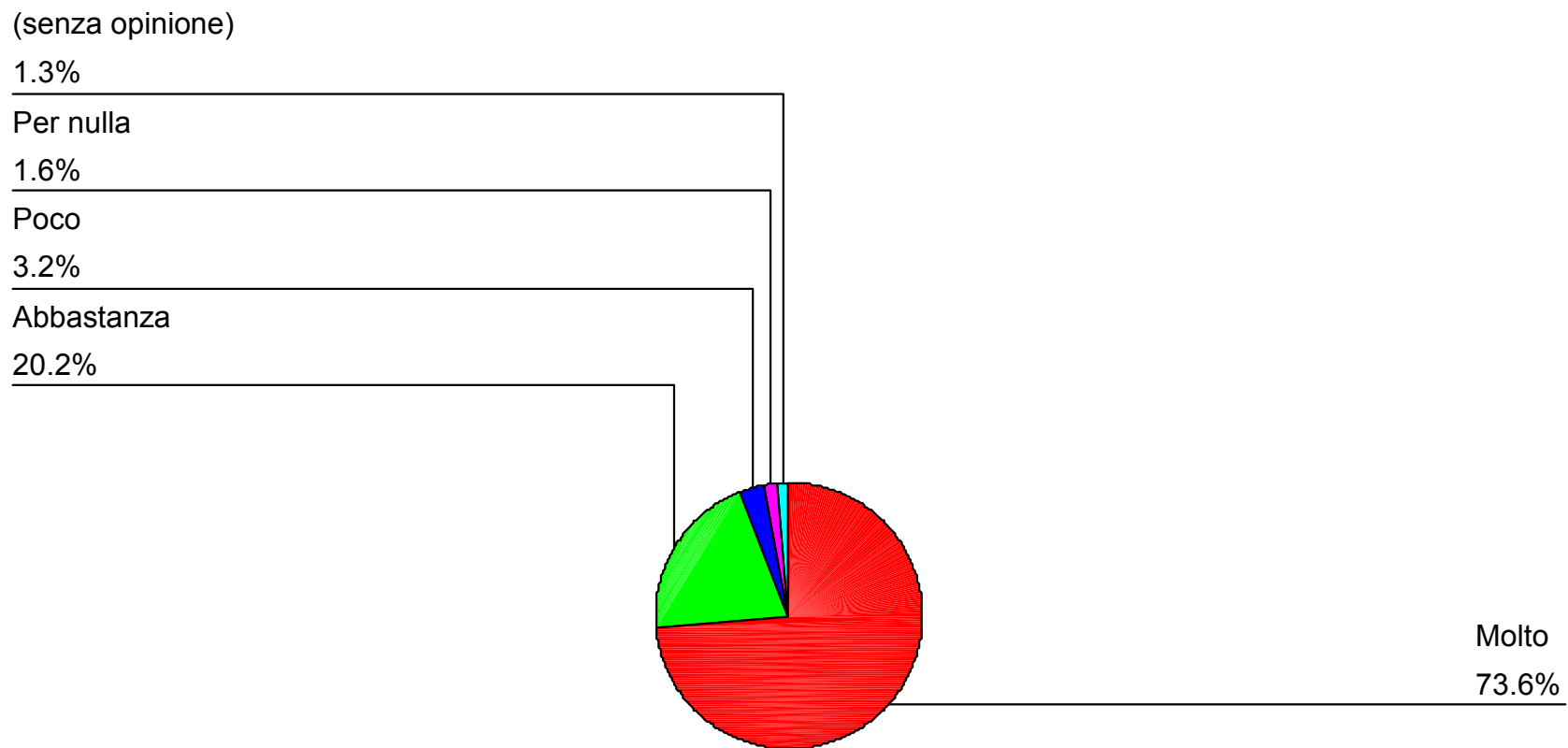
DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nel 2003 e nel 2001)

	Frequenza raccolta	Pulizia nel quartiere	Pulizia a Torino	Raccolta differenziata
1. Centro – Crocetta	- 2.0%	- 10.3%	0.0%	- 13.8%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 3.1%	- 1.6%	+ 1.8%	+ 1.6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 2.8%	+ 3.3%	+ 6.8%	+ 5.8%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 4.4%	+ 0.2%	+ 12.2%	- 3.4%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+ 3.4%	- 1.6%	+ 0.6%	- 14.9%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 11.9%	- 8.0%	- 9.6%	- 9.7%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 1.5%	- 1.5%	- 0.2%	- 17.5%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 6.0%	+ 13.6%	+ 8.5%	- 3.1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 0.1%	+ 4.3%	+ 7.3%	- 9.9%
10. Mirafiori Sud	- 1.4%	- 3.5%	- 7.8%	- 11.5%
Media Torino	+ 0.3%	- 0.6%	+ 2.3%	- 7.0%

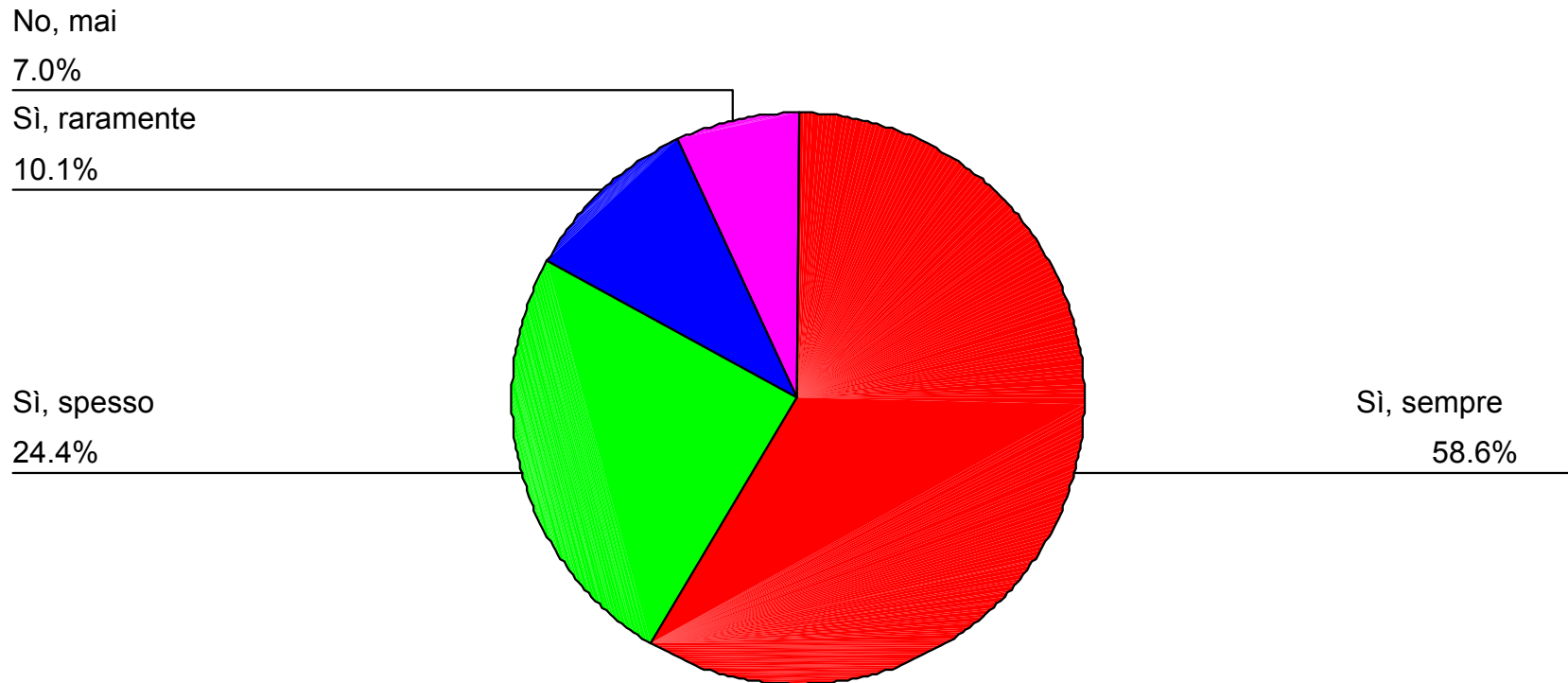
Fra il 2001 e il 2003 la soddisfazione dei torinesi per il servizio di igiene urbana è rimasta sostanzialmente immutata per quel che concerne la frequenza della raccolta e la pulizia dei quartieri. È invece migliorata per quanto riguarda la pulizia della città nel suo complesso, e decisamente peggiorata per quel che concerne la raccolta differenziata dei rifiuti. Tuttavia, nelle circoscrizioni 6 e 10 la soddisfazione è peggiorata in tutte e quattro le dimensioni considerate, mentre nella 1 lo ha fatto in tre dimensioni su quattro, rimanendo stazionaria per quel che riguarda la pulizia della città considerata nel suo complesso. Occorre però notare che i dati relativi alla pulizia del quartiere e alla pulizia della città nel suo complesso vanno interpretati con cautela, dato che le domande utilizzate nel 2003 non corrispondono completamente a quelle usate nel 2001. Infatti, nel 2001 si era fatto esclusivamente riferimento alla pulizia delle strade, mentre nel 2003 si è fatto riferimento alla pulizia delle strade e dei marciapiedi.

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



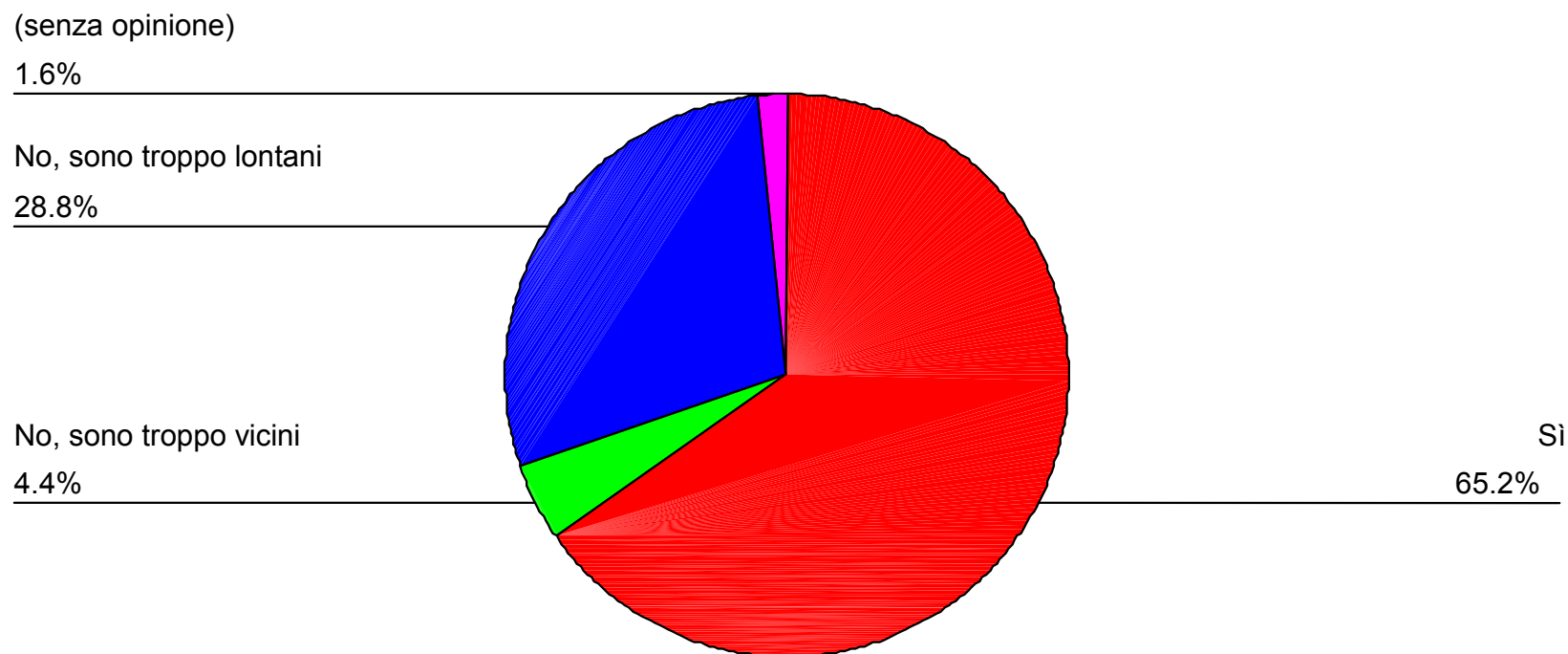
La raccolta differenziata dei rifiuti è ritenuta utile dal 93.8% dei torinesi.

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



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

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



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

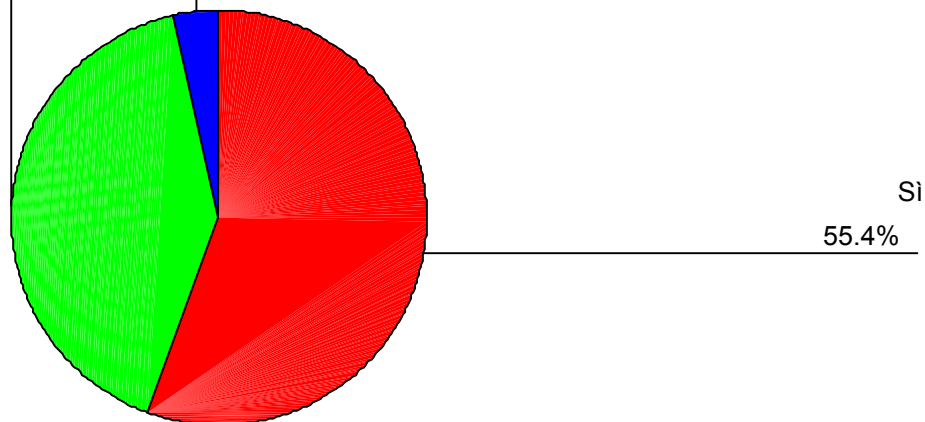
3.2.7. SE I CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI FOSSERO COLLOCATI NEL SUO CORTILE, LEI RITIENE CHE RICORREREBBE PIÙ SPESSO ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI, O, SE GIÀ LO SONO, L'HANNO PORTATA A RICORRERE PIÙ SPESSO ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA? (Dati: 2003)

Nello stabile in cui risiedo non c'è un cortile

3.6%

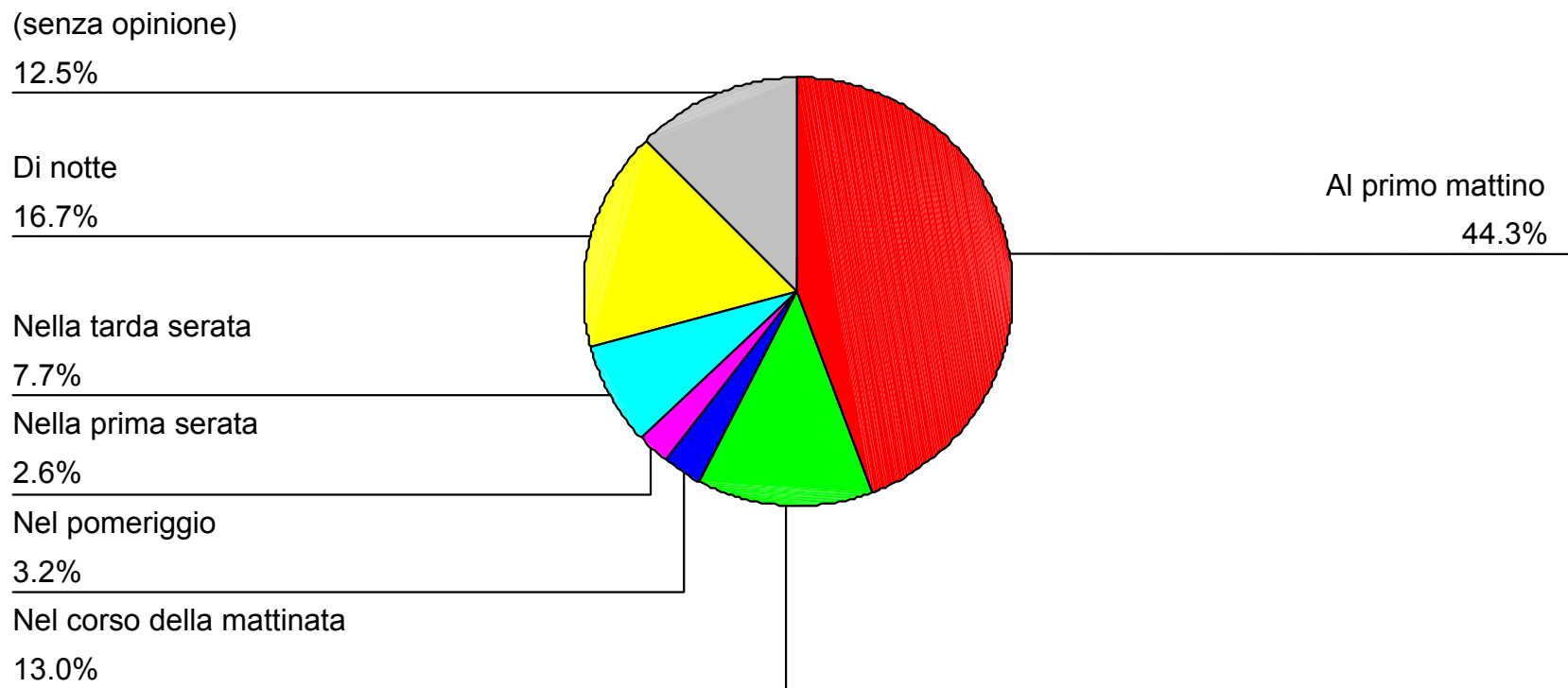
No

41.0%



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

3.2.8. LEI PERSONALMENTE IN CHE MOMENTO DELLA GIORNATA PREFERIREBBE CHE FOSSE FATTA LA RACCOLTA DEI RIFIUTI? (Dati: 2003)



La maggioranza assoluta dei torinesi (57.3%) vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse fatta di mattina.

3.2.9. LEI PERSONALMENTE IN CHE MOMENTO DELLA GIORNATA PREFERIREBBE CHE FOSSE FATTA LA RACCOLTA DEI RIFIUTI? (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra il 2003 e il 2001)

	Primo mattino	Mattinata	Pomeriggio	Serata/tarda serata	Di notte
18-34 anni	0.0%	+ 9.9%	- 2.4%	+ 4.9%	- 5.0%
35-54 anni	+ 3.9%	+ 3.5%	- 0.4%	+ 4.5%	- 3.0%
55 anni e oltre	+ 12.9%	+ 3.3%	+ 0.5%	+ 3.9%	- 7.6%

Nel biennio 2001-2003 è aumentato il gradimento sia per la possibilità di raccogliere i rifiuti nel corso della mattinata, sia per quella di raccogliarli in serata. È invece calato il gradimento per l'opzione notturna.

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

(senza opinione)

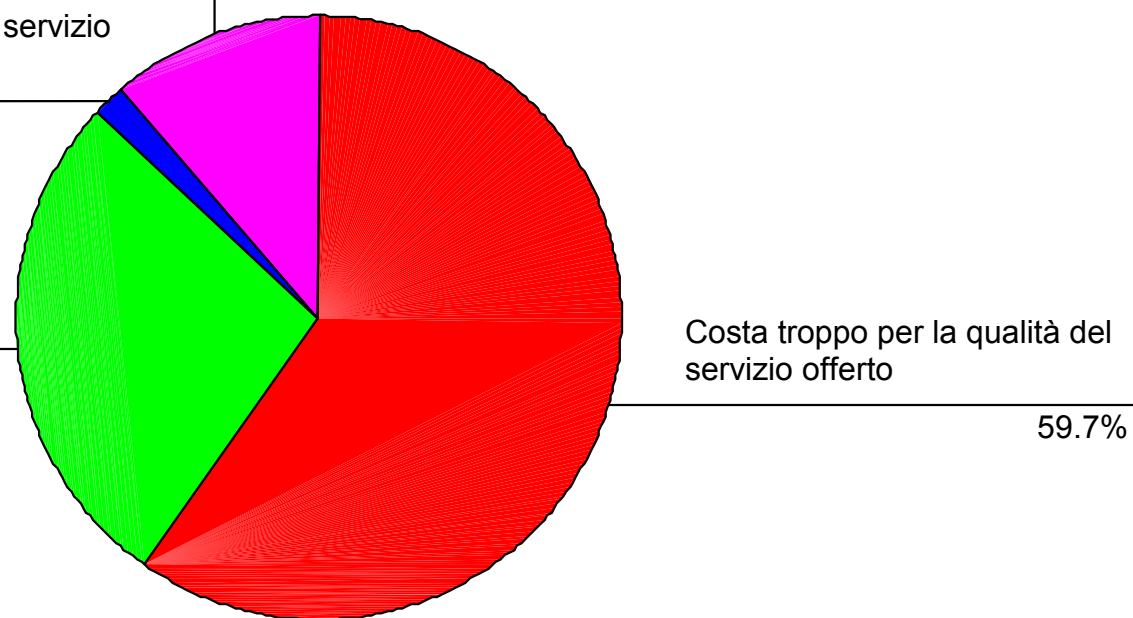
11.3%

Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto

1.8%

È giusto per la qualità del servizio offerto

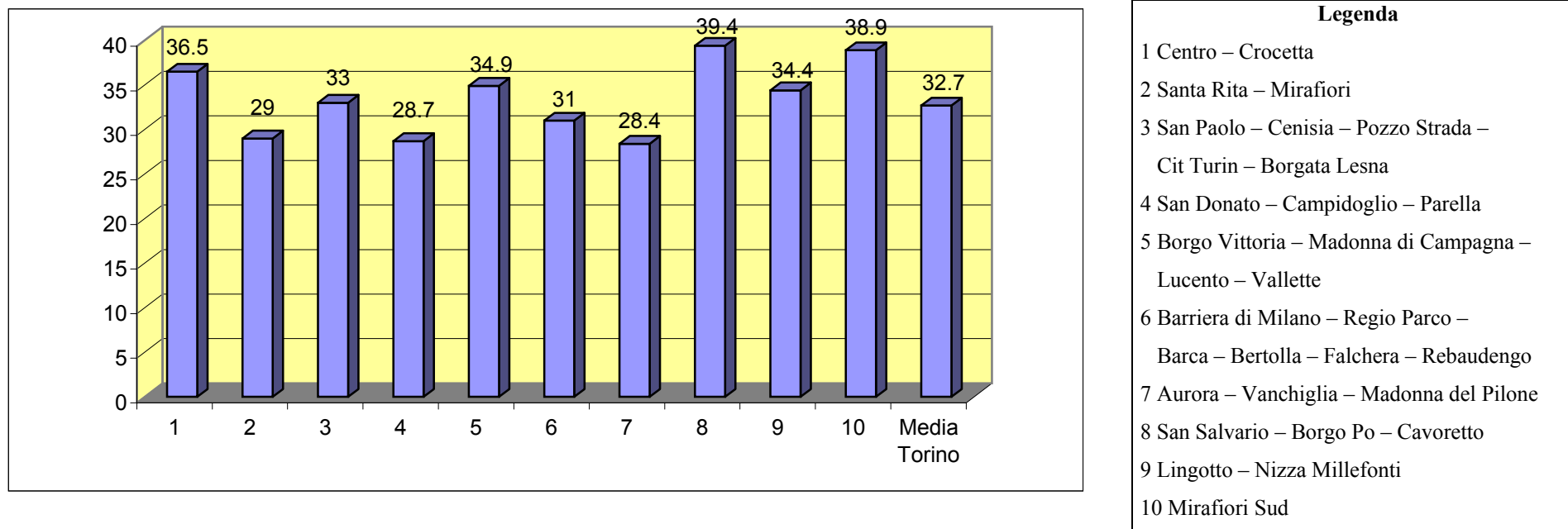
27.2%



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

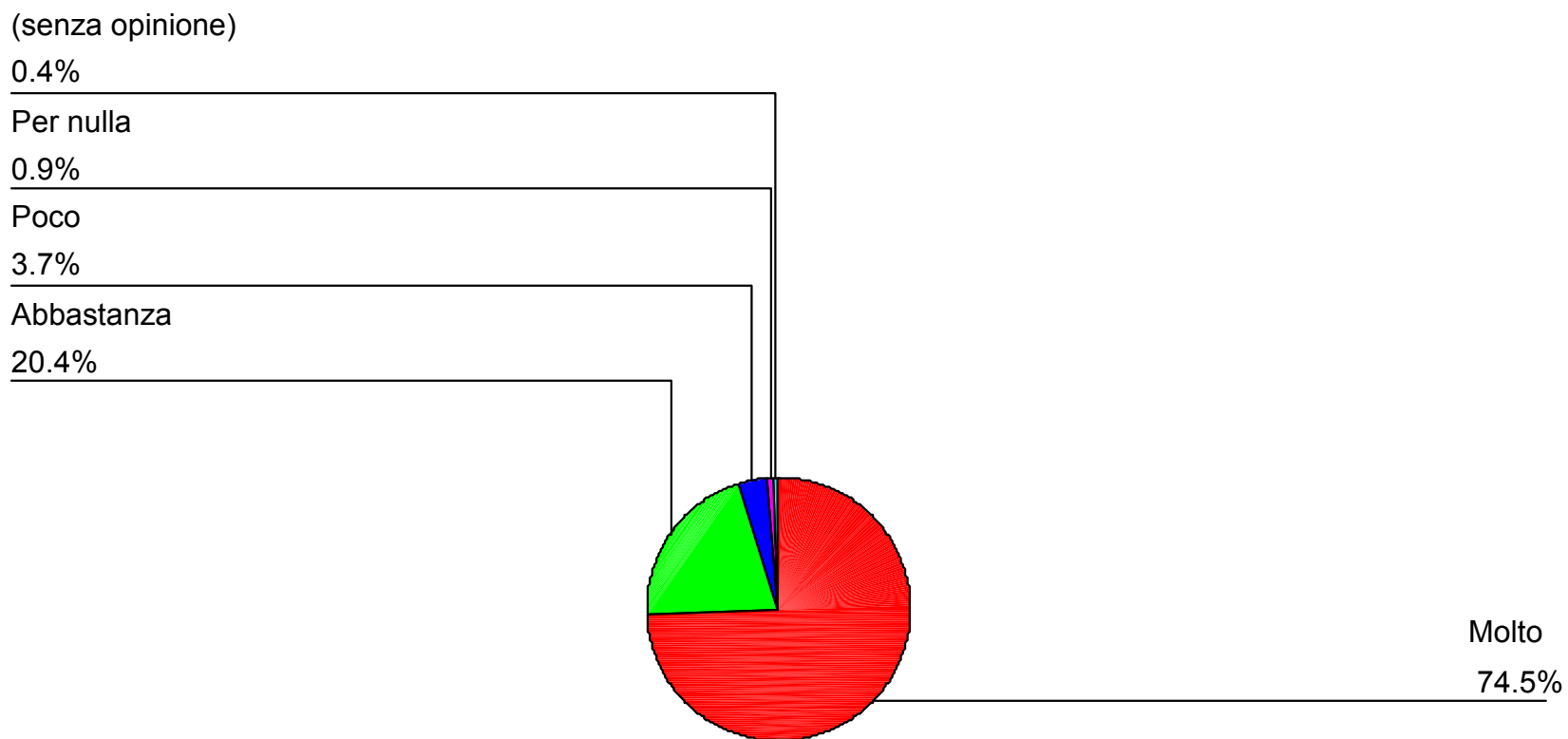
3.2.11. QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA?
 DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE
 (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” + “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”)



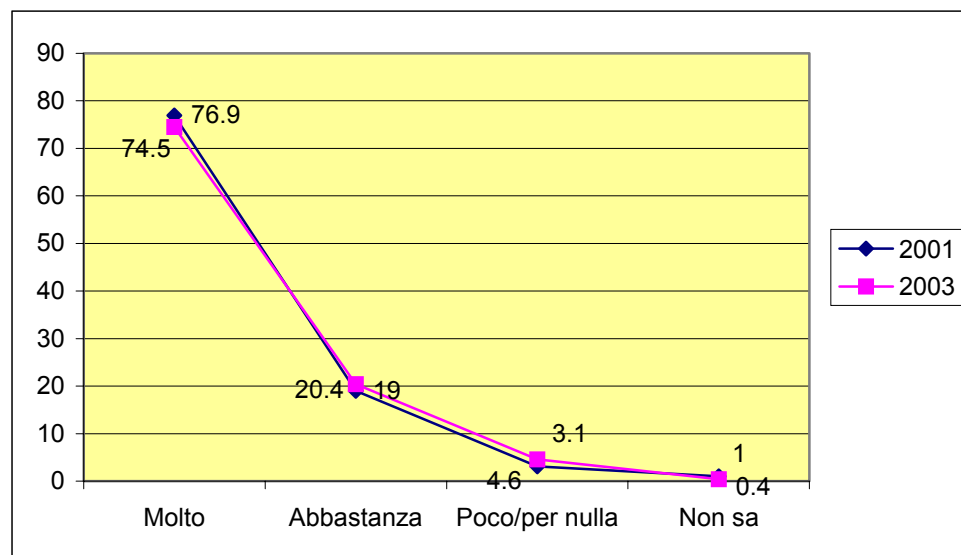
Le circoscrizioni che ritengono più adeguato il costo del servizio di igiene urbana sono la 1, la 10 e, soprattutto, la 8. Al contrario, sono particolarmente critiche nei confronti delle tariffe di questo servizio la 2, la 4 e la 7.

3.2.12. QUANTO RITIENE CHE IL PROBLEMA DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI A TORINO SIA IMPUTABILE ANCHE ALLA SCARSA EDUCAZIONE CIVICA DEI CITTADINI? (Dati: 2003)



Le responsabilità per la scarsa soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi Non sono attribuite esclusivamente all'Amiat. Infatti, quasi il 95% degli abitanti della città ritengono che il problema della insoddisfacente pulizia cittadina sia da attribuire almeno in parte alla scarsa educazione civica dei torinesi.

3.2.13. QUANTO RITIENE CHE IL PROBLEMA DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI A TORINO SIA IMPUTABILE ANCHE ALLA SCARSA EDUCAZIONE CIVICA DEI CITTADINI? (Andamento 2001-2003,)



Nel biennio 2001-2003 la percezione dei torinesi circa la loro corresponsabilità per l'insoddisfacente pulizia della città non si è modificata.

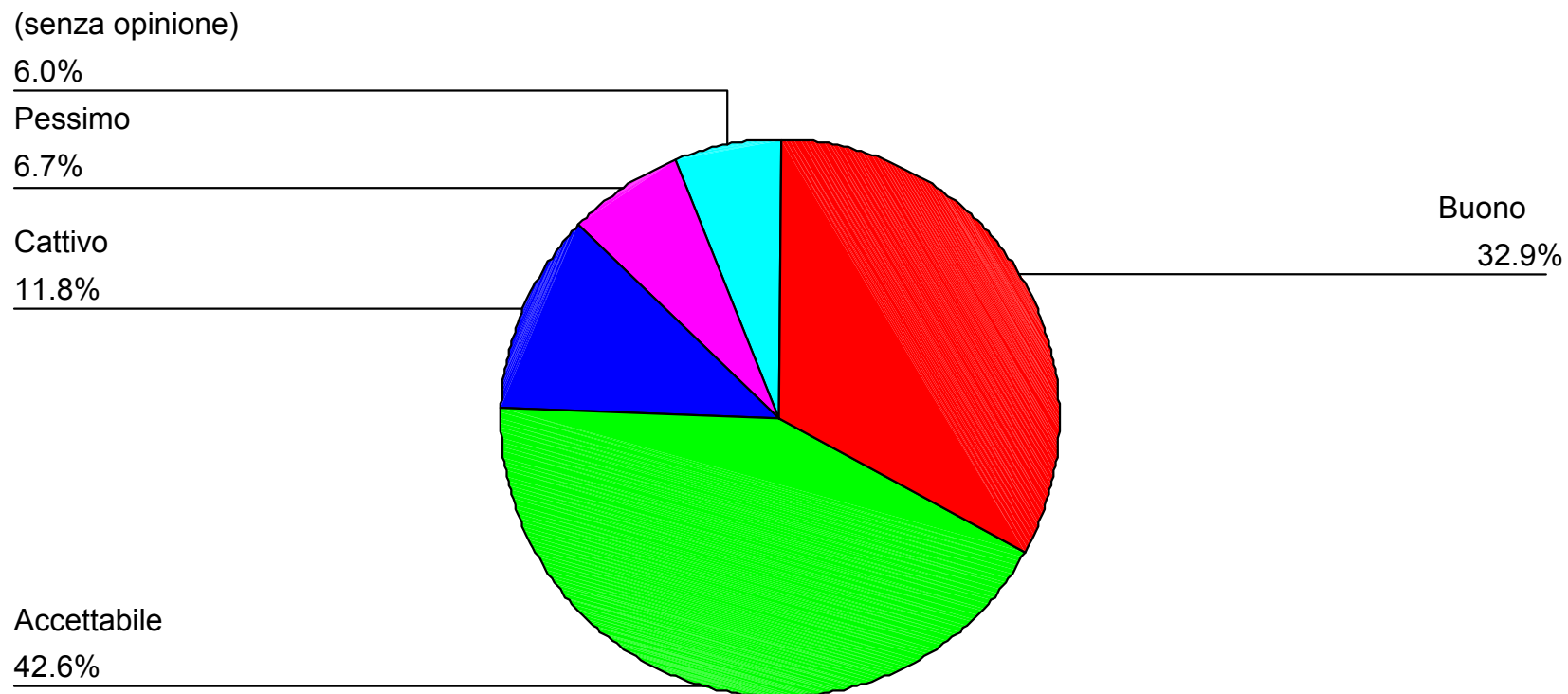
3.2.14. IN CONCLUSIONE

1. I torinesi molto o abbastanza soddisfatti per il servizio di igiene urbana sono la maggioranza assoluta (trend positivo). Tuttavia, la valutazione complessiva del servizio, espressa su una scala 1-10, è leggermente inferiore alla sufficienza.
2. I torinesi si considerano in larghissima maggioranza corresponsabili per la non completamente soddisfacente pulizia della città.
3. La maggioranza assoluta dei torinesi è soddisfatta per la frequenza della raccolta e per la raccolta differenziata (tuttavia, per la prima dimensione il trend è stabile, per la seconda è discendente). Invece, meno del 50% dei torinesi è soddisfatto per la pulizia delle strade e dei marciapiedi del quartiere di residenza.
4. La raccolta differenziata è considerata un servizio utile e utilizzata dalla stragrande maggioranza dei torinesi. Per incentivarne ulteriormente l'utilizzo, sembra utile aumentare il numero dei raccoglitori, collocandoli magari nei cortili.
5. Il momento preferito di raccolta dei rifiuti è la mattina (trend ascendente).
6. I costi del servizio sono nel complesso considerati troppo elevati in funzione della qualità del servizio offerto.

3.3. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Pensando all'acqua dei rubinetti della sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è:	Parziale
Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Sì
E in che misura ritiene che vi sia del calcare?	No
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione acqua?	No
In definitiva, lei beve...	Sì

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

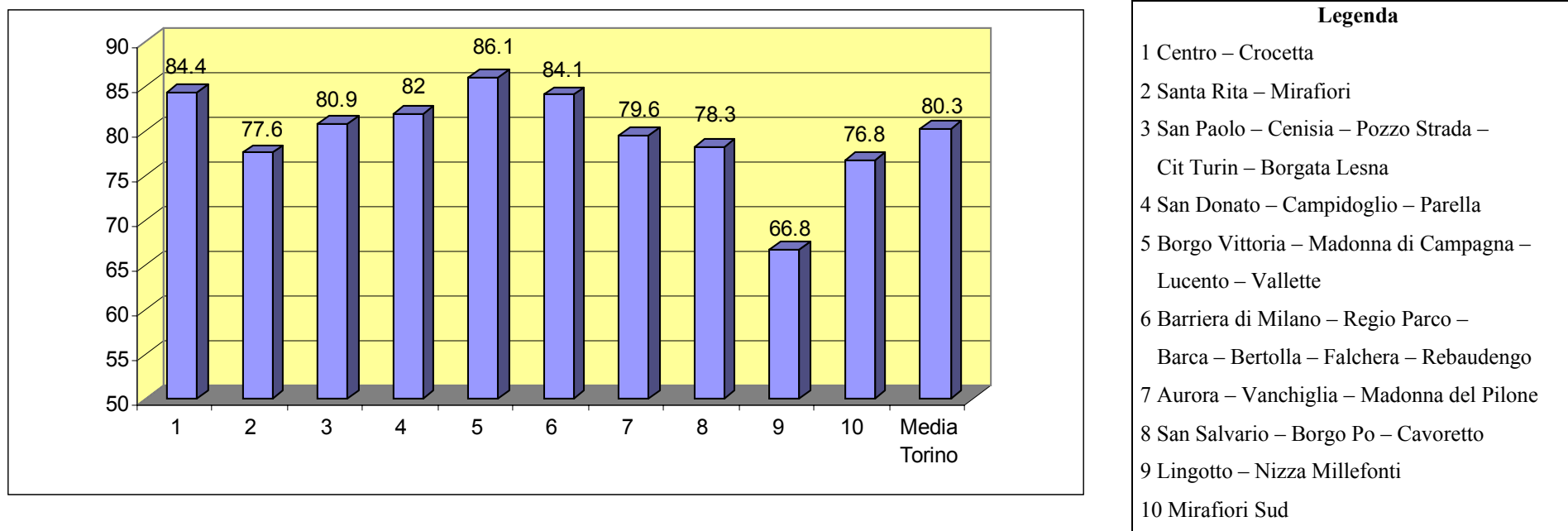


Il 75.5% dei torinesi considera nel complesso buono o accettabile il sapore dell'acqua del rubinetto.

3.3.2. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA: VALUTAZIONE DEL SAPORE DELL'ACQUA.

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei "Non so")

(Barre: percentuale di risposte "Buono" + "Accettabile" nelle circoscrizioni e a Torino)



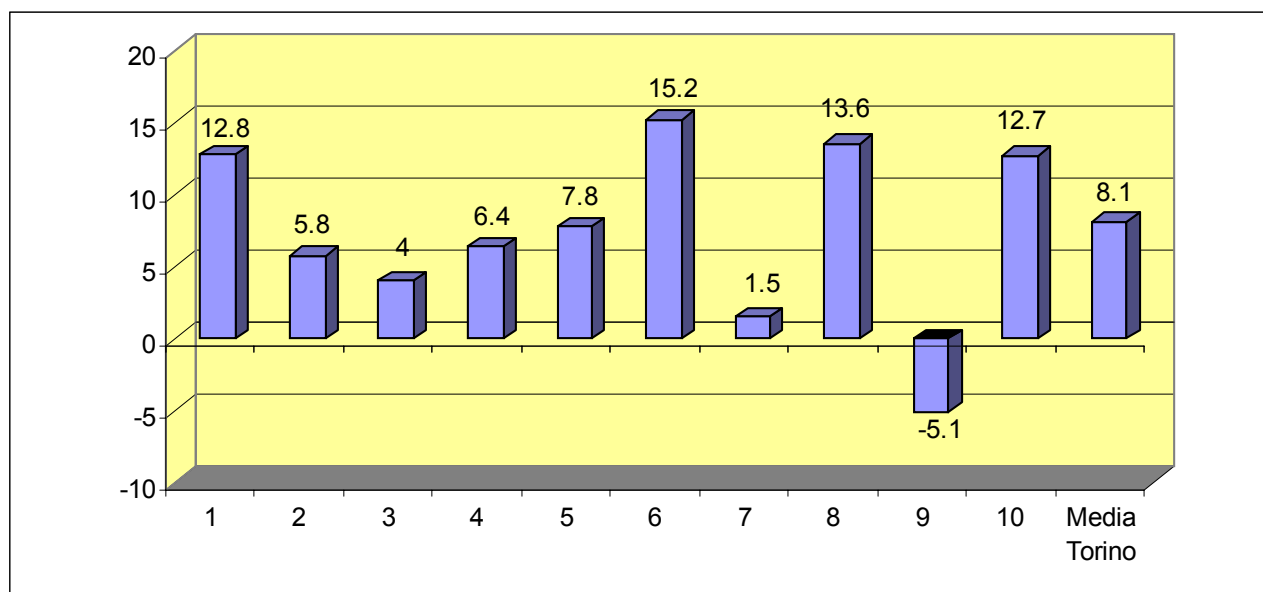
Gli abitanti delle circoscrizioni 6, 1 e, soprattutto, 5 sono sensibilmente più soddisfatti per il sapore dell'acqua della media dei torinesi. Al contrario, la circoscrizione meno soddisfatta è di gran lunga la 9.

3.3.3. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA: SODDISFAZIONE PER IL SAPORE DELL'ACQUA.

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

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

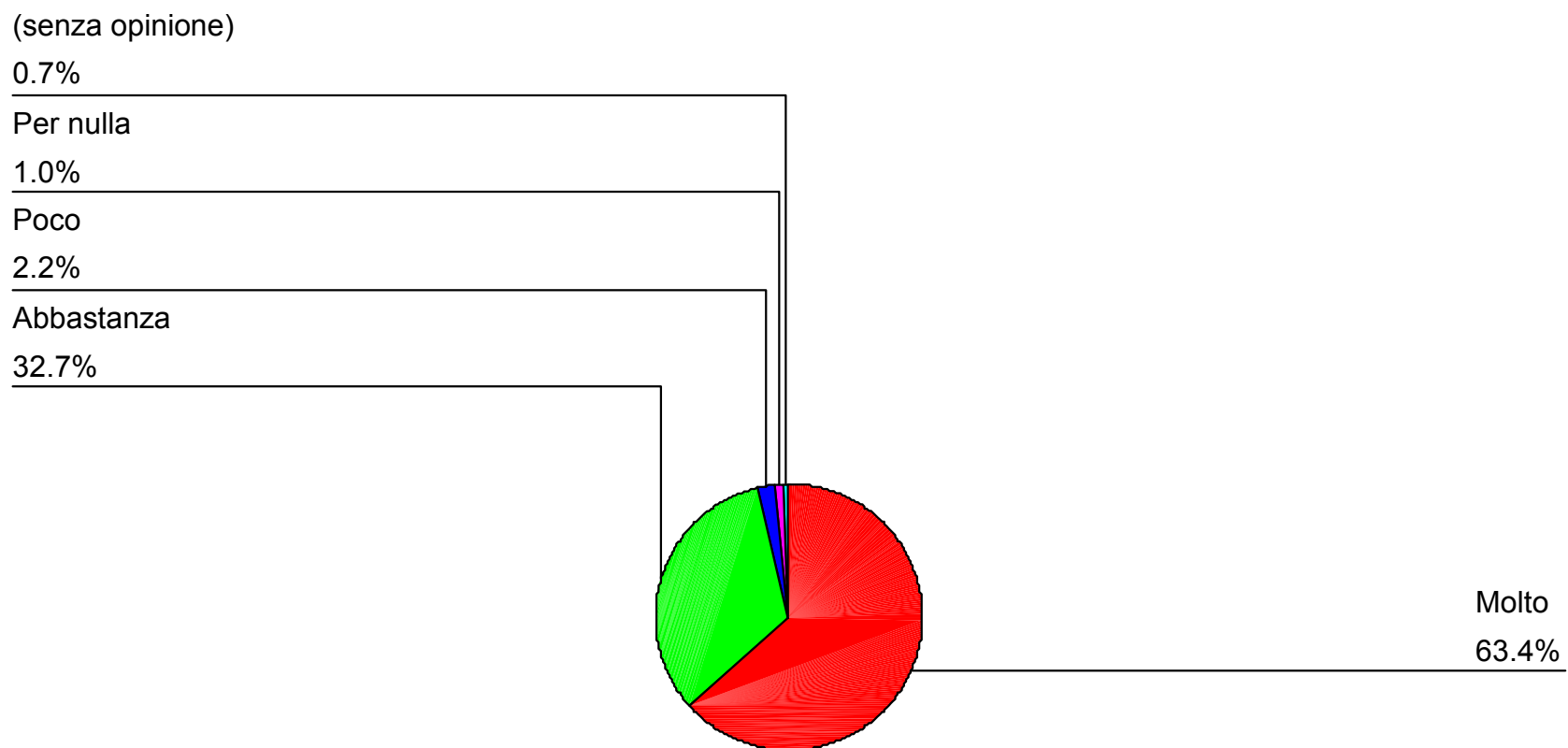
(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Buono” + “Accettabile” nelle circoscrizioni e a Torino)



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

Nel biennio 2001-2003 la quota di torinesi che considerano buono o accettabile il sapore dell'acqua di rubinetto è cresciuta nettamente (+ 8.1%). Le circoscrizioni in cui l'aumento della soddisfazione per il sapore dell'acqua è stato più sensibile sono la 1, la 10, la 8 e, soprattutto, la 6. Nella circoscrizione 9 la soddisfazione è invece diminuita notevolmente. Tuttavia, questi dati vanno interpretati con cautela, dal momento che le alternative di risposta della domanda posta nel 2003 sono leggermente diverse da quelle della domanda posta nel 2001. Infatti, le due alternative negative sono state etichettate “Piuttosto cattivo” e “Cattivo” nella prima indagine, e “Cattivo” e “Pessimo” nella seconda.

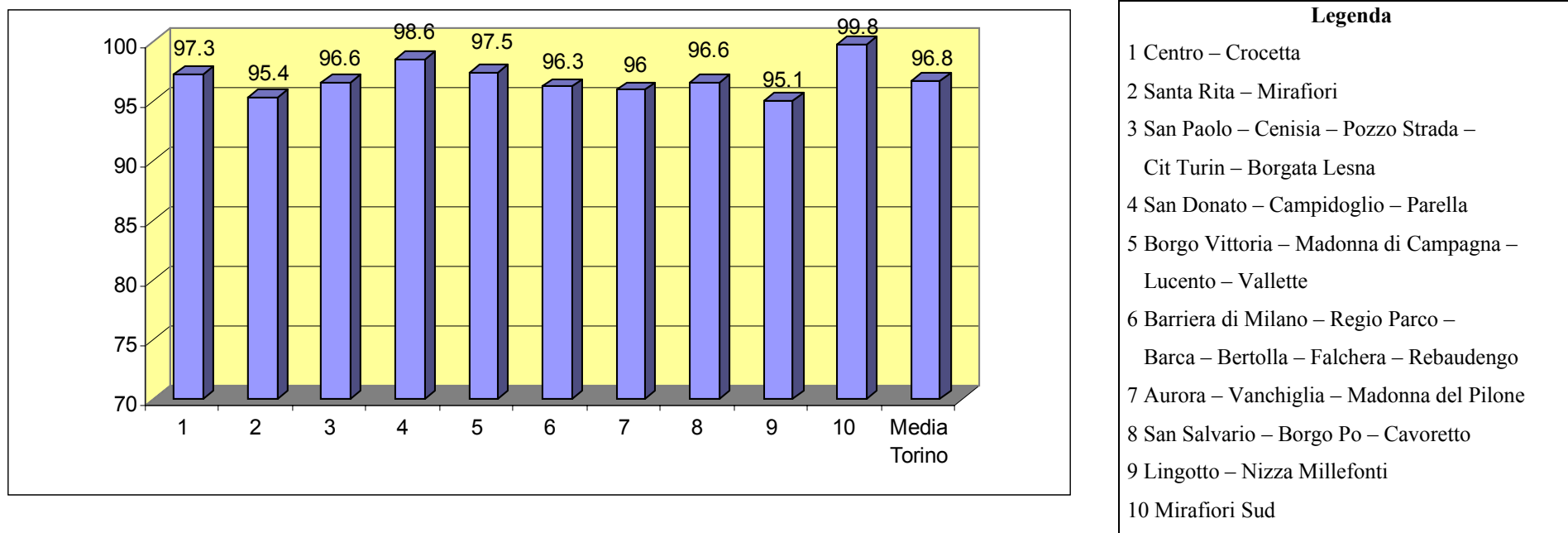
3.3.4. QUANTO È SODDISFATTO DELLA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA DI ACQUA (ASSENZA DI INTERRUZIONE, VELOCITÀ DI RIPARAZIONI IN CASO DI GUASTI, ECC.)? (Dati: 2003)



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

3.3.5. QUANTO È SODDISFATTO DELLA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA DI ACQUA (ASSENZA DI INTERRUZIONE, VELOCITÀ DI RIPARAZIONI IN CASO DI GUASTI, ECC.)? (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nelle circoscrizioni e a Torino)



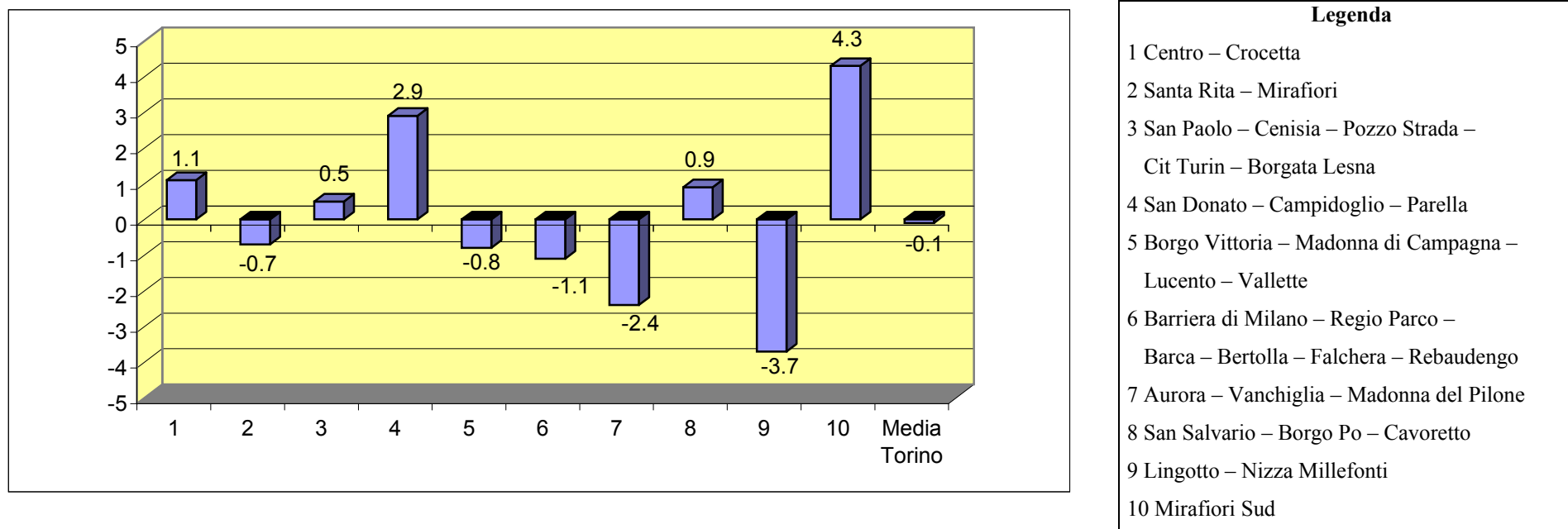
In tutte le circoscrizioni la soddisfazione per la continuità della fornitura di acqua è elevatissima. In questo quadro di generale soddisfazione, si stagliano la circoscrizione 4 e, soprattutto, la 10.

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

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE

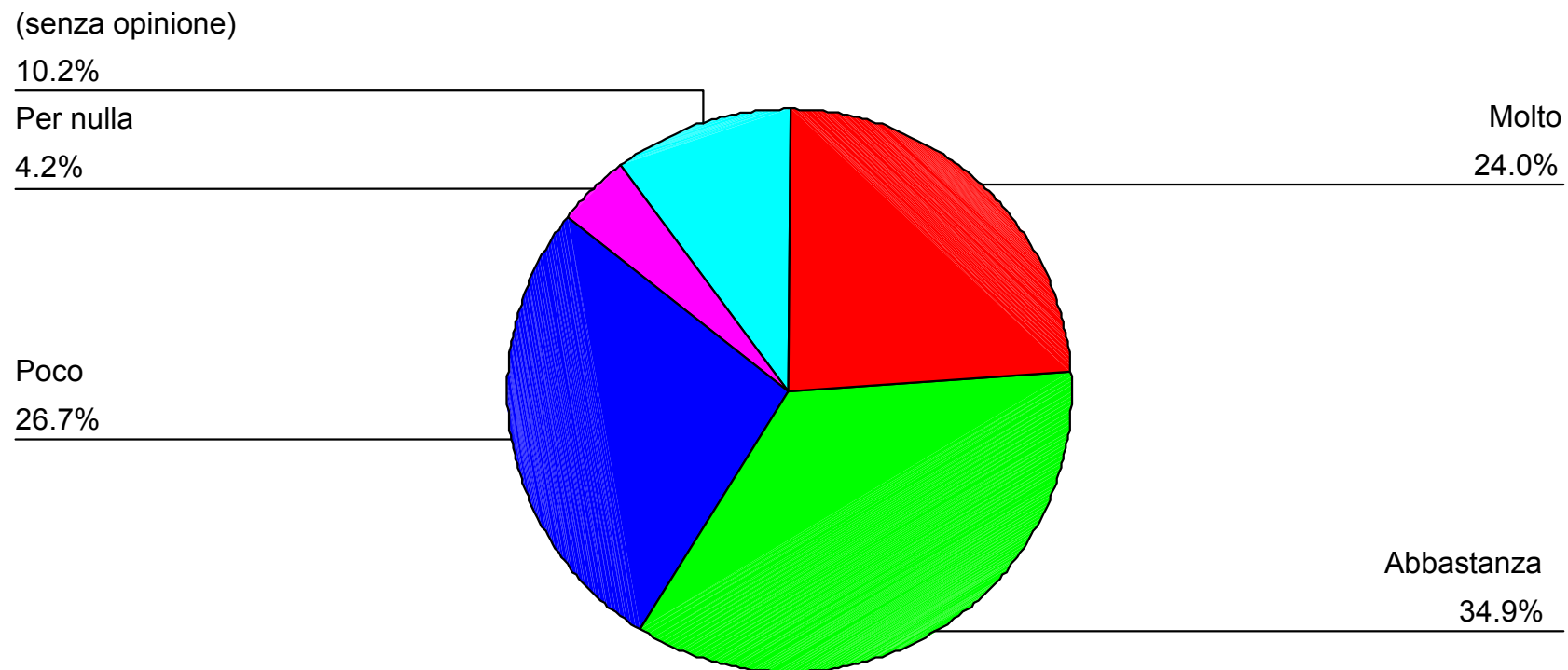
(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nelle circoscrizioni e a Torino)



Nel biennio 2001-2003 la soddisfazione complessiva dei torinesi per la continuità della fornitura dell’acqua è rimasta sostanzialmente immutata. Tuttavia, essa è aumentata sensibilmente nelle circoscrizioni 4 e 10, mentre è decisamente diminuita nella 7 e, soprattutto, nella 9.

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

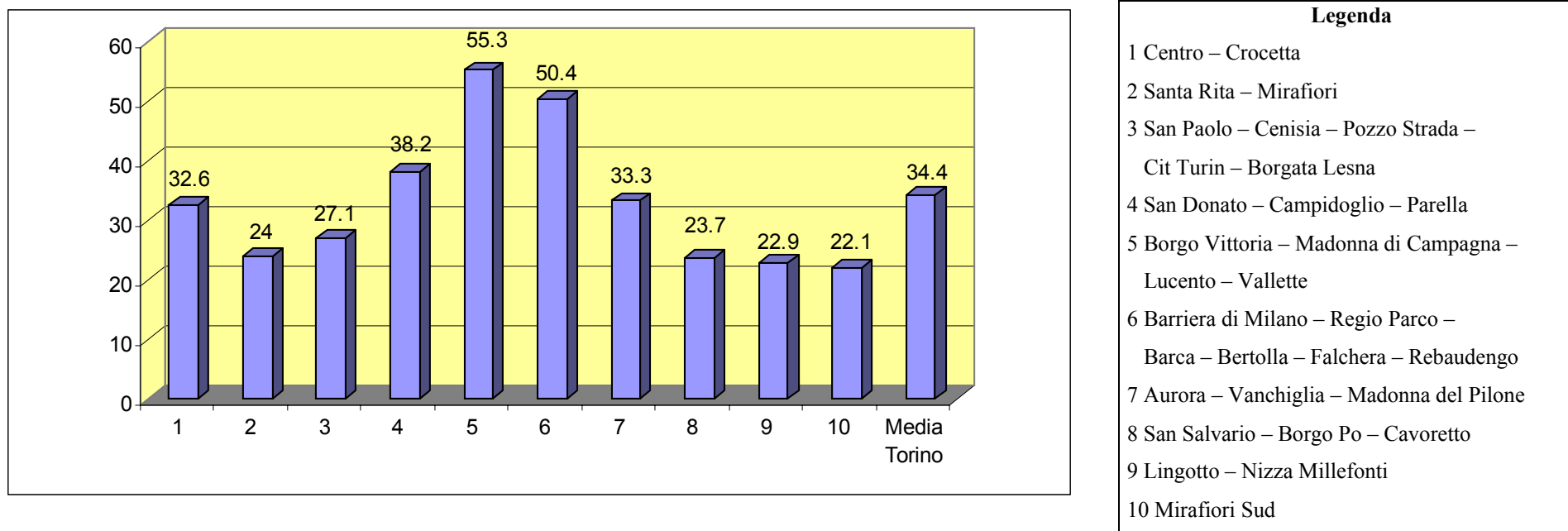


La maggior parte dei torinesi ritiene che l'acqua dei rubinetti sia molto o abbastanza calcarea (58.9%).

3.3.8. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA: E IN CHE MISURA RITIENE CHE VI SIA DEL CALCARE?

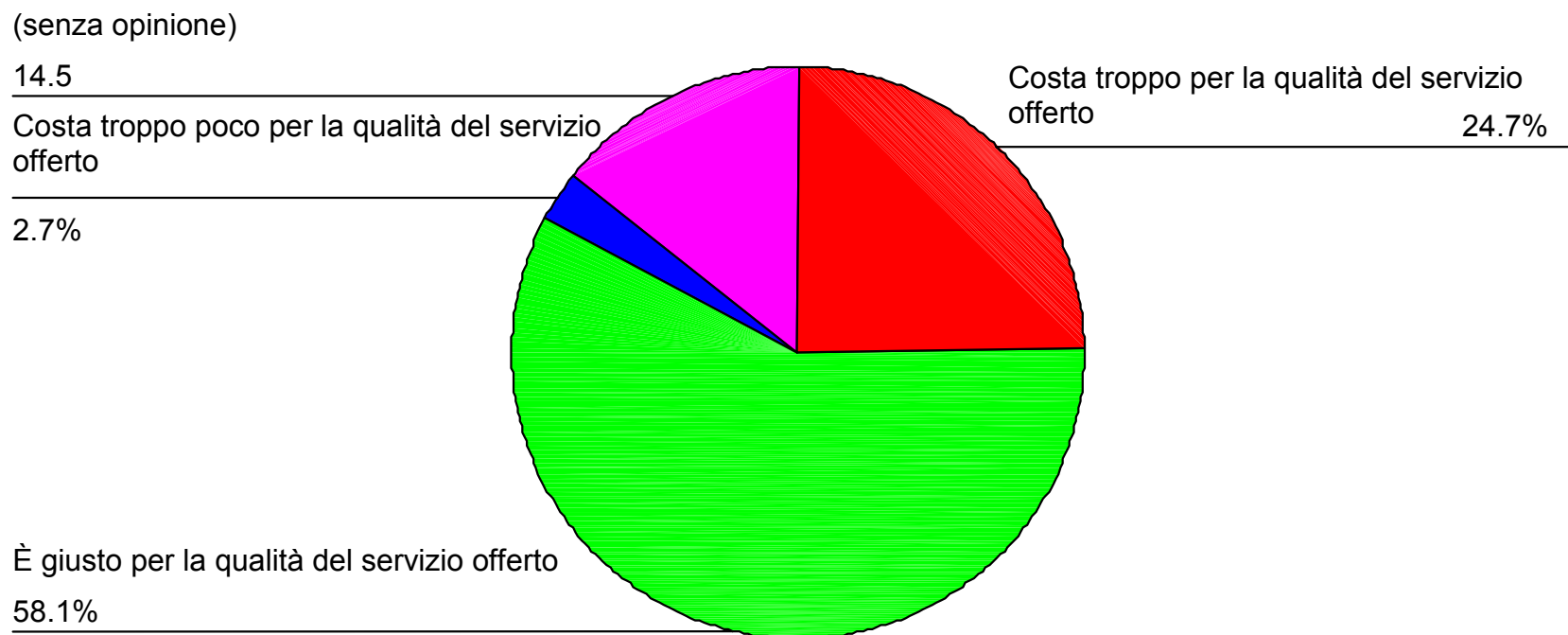
DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: differenza fra la percentuale di risposte “Poco” + “Per nulla” nelle circoscrizioni e a Torino)



Per quel che concerne il calcare, gli abitanti delle circoscrizioni 6 e, soprattutto, 5, ritengono l'acqua dei rubinetti migliore rispetto alla media dei torinesi. Al contrario, le circoscrizioni particolarmente insoddisfatte su questa dimensione sono la 3, la 2, la 8, la 9 e la 10.

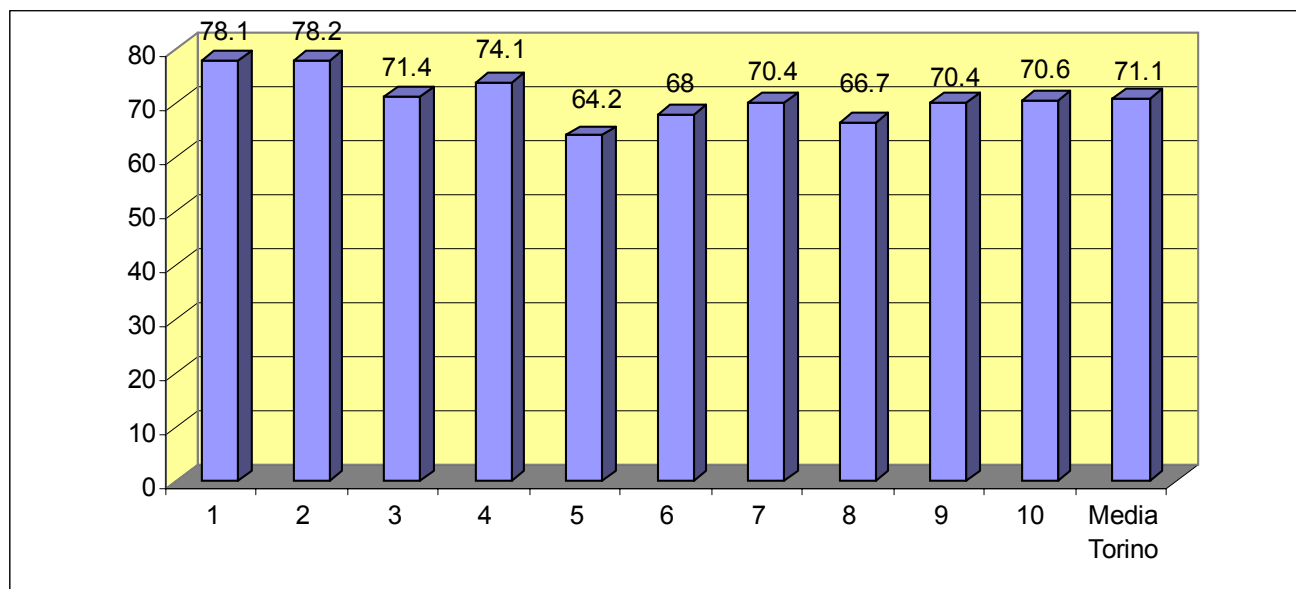
3.3.9. QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA? (Dati: 2003)



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

3.3.10. QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003)



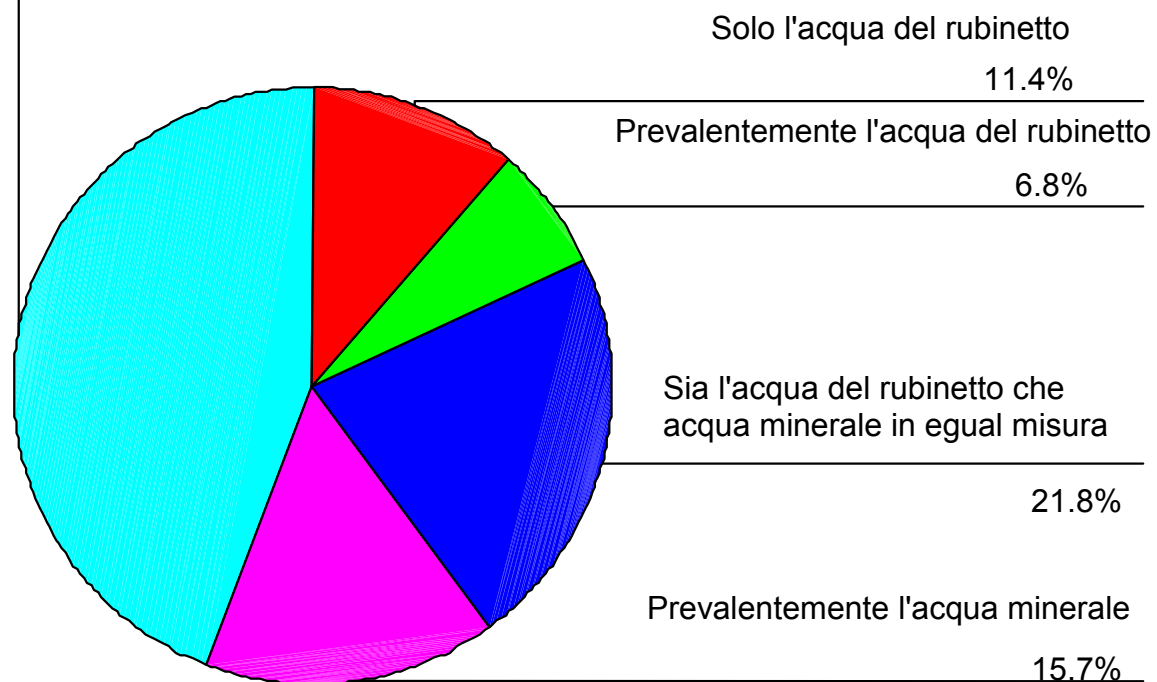
Legenda	
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora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

Gli abitanti di tutte le circoscrizioni considerano in larga maggioranza adeguati o addirittura troppo bassi i costi dell'acqua potabile. Tuttavia, le circoscrizioni 1 e 2 sono quelle che valutano con maggior favore le tariffe di questo servizio, mentre la circoscrizione 5 è quella con la più ampia quota di abitanti che considerano eccessivi i costi dell'acqua.

3.3.11. IN DEFINITIVA, LEI BEVE... (dati 2003)

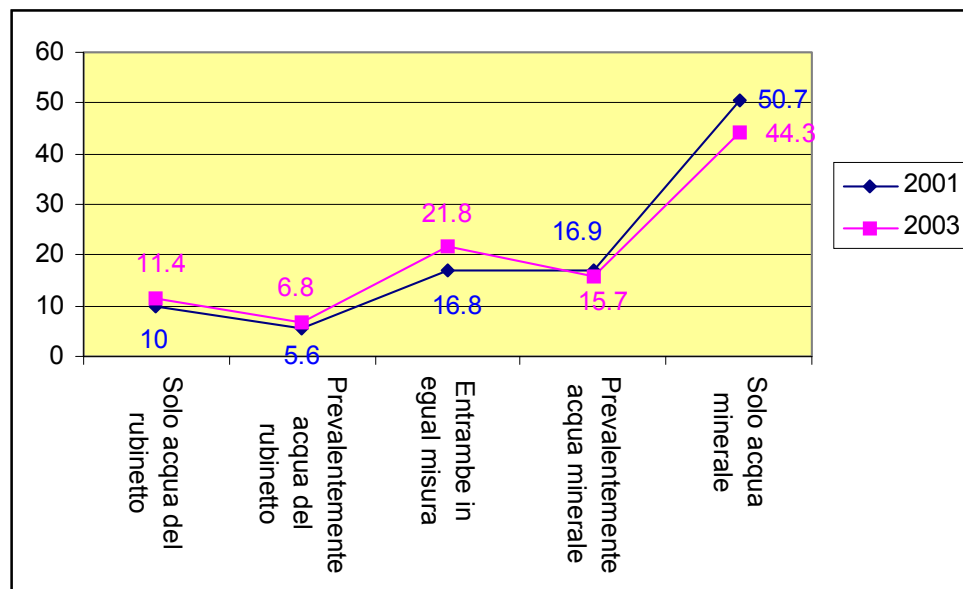
Solo acqua minerale

44.3%



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

3.3.12. IN DEFINITIVA, LEI BEVE...(Andamento 2001-2003)

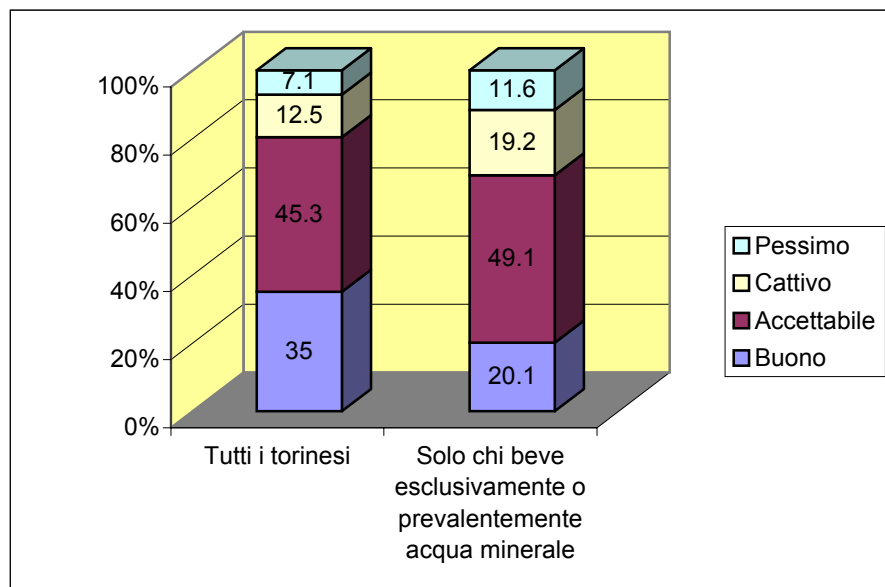


Nel biennio 2001-2003 si è verificata una sensibile diminuzione dei torinesi che bevono esclusivamente acqua minerale (- 6.4%), ed un corrispondente aumento di quelli che bevono acqua minerale e acqua del rubinetto in equal misura (+ 5.0%). Le altre categorie di consumatori di acqua sono invece rimaste sostanzialmente immutate.

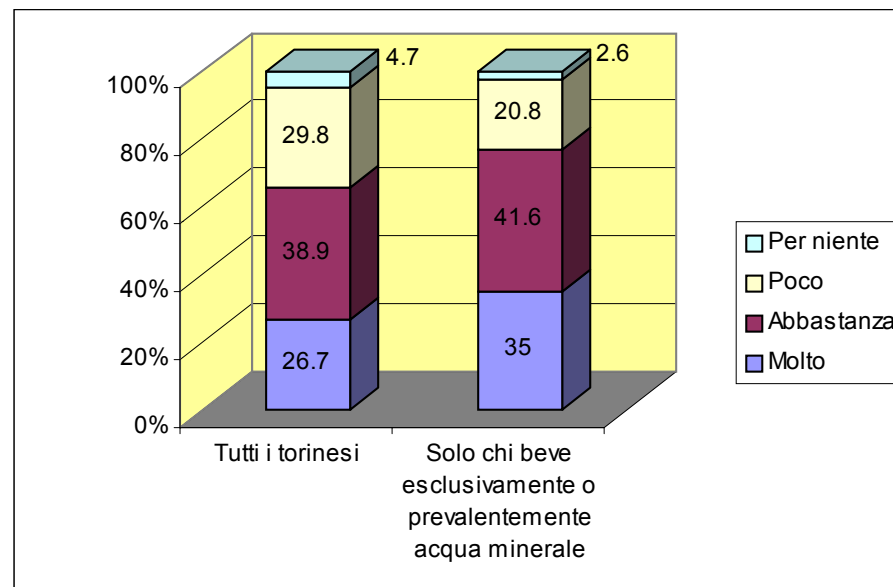
3.3.13. LA SODDISFAZIONE PER L'ACQUA DI RUBINETTO IN CHI BEVE SOLO O PREVALENTEMENTE ACQUA MINERALE

(Dati: 2003)

Valutazione del sapore dell'acqua



Valutazione circa la presenza di calcare nell'acqua



I torinesi che bevono esclusivamente o prevalentemente acqua minerale valutano più negativamente dei torinesi nel loro complesso sia il sapore dell'acqua di rubinetto (percentuale di valutazioni buone o abbastanza buone: 69.1% contro 80.3%), sia la quantità di calcare in essa contenuta (percentuale di chi considera molto o abbastanza calcarea l'acqua: 76.6% contro 65.6%).

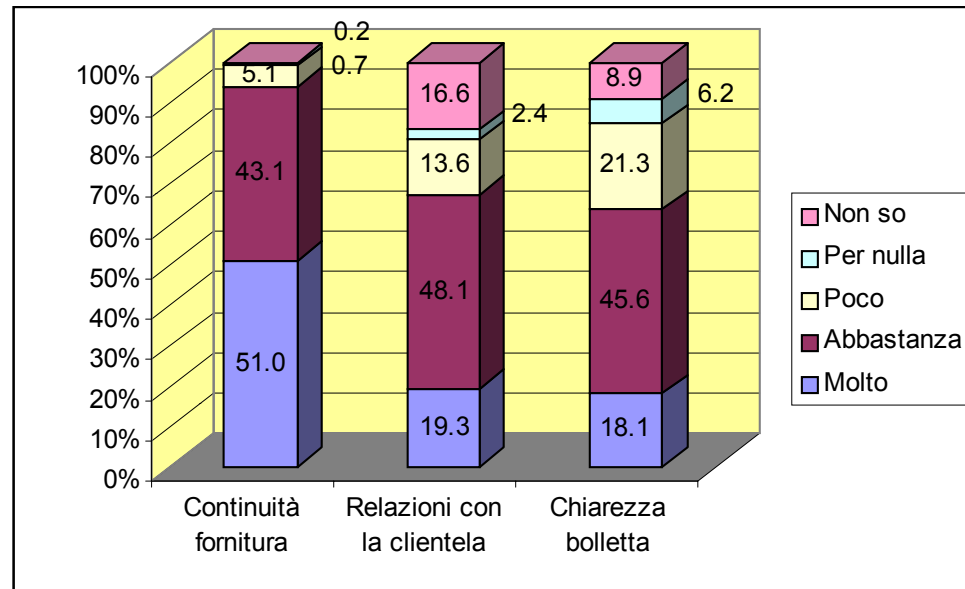
3.3.14. IN CONCLUSIONE

1. La stragrande maggioranza dei torinesi è nel complesso molto o abbastanza soddisfatta per il servizio di erogazione dell'acqua (trend sostanzialmente stabile).
2. La maggioranza assoluta dei torinesi beve solo o prevalentemente acqua minerale. Tuttavia, fra il 2001 e il 2003 è aumentato il numero di chi beve sia l'acqua di rubinetto, sia l'acqua minerale in egual misura.
3. Il sapore dell'acqua di rubinetto è generalmente considerato buono o accettabile; la continuità della fornitura è complessivamente giudicata assai soddisfacente.
4. Una possibile via di intervento per promuovere il consumo dell'acqua di rubinetto è probabilmente la riduzione del calcare.
5. Il costo del servizio è nel complesso giudicato adeguato.

3.4. IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di energia elettrica (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Sì
Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice di elettricità si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?	Parziale
In che misura secondo lei la bolletta dell'energia elettrica è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	Sì
Sempre parlando di elettricità e illuminazione, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?	No
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione di elettricità?	No

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



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

3.4.2. IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA. SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA, LE RELAZIONI DI AEM CON IL PUBBLICO E LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” a Torino e nelle circoscrizioni)

	Continuità fornitura	Relazioni con la clientela	Chiarezza bolletta
1. Centro – Crocetta	+ 1.4%	- 2.3%	- 0.5%
2. Santa Rita – Mirafiori	+ 2.8%	+ 4.6%	+ 0.1%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 3.1%	- 0.4%	- 0.9%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 3.9%	+ 0.4%	+ 0.1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 4.1%	+ 1.6%	+ 0.3%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 6.7%	- 2.4%	- 2.1%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 0.1%	- 2.7%	+ 4.0%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 3.7%	0.0%	- 4.1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 2.0%	+ 1.1%	+ 1.8%
10. Mirafiori Sud	+ 2.2%	- 1.9%	+ 2.3%
Media Torino	94.2%	80.8%	69.8%

Rispetto alla media torinese, la circoscrizione 6 è sensibilmente meno soddisfatta per i servizi erogati da AEM in tutte e tre le dimensioni considerate. Sono particolarmente insoddisfatte anche le circoscrizioni 8 e 5 per quel che concerne la continuità della fornitura, la 1 e la 7 per le relazioni con la clientela e la 8 per la chiarezza della bolletta.

3.4.3. IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA. SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA, LE RELAZIONI DI AEM CON IL PUBBLICO E LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA

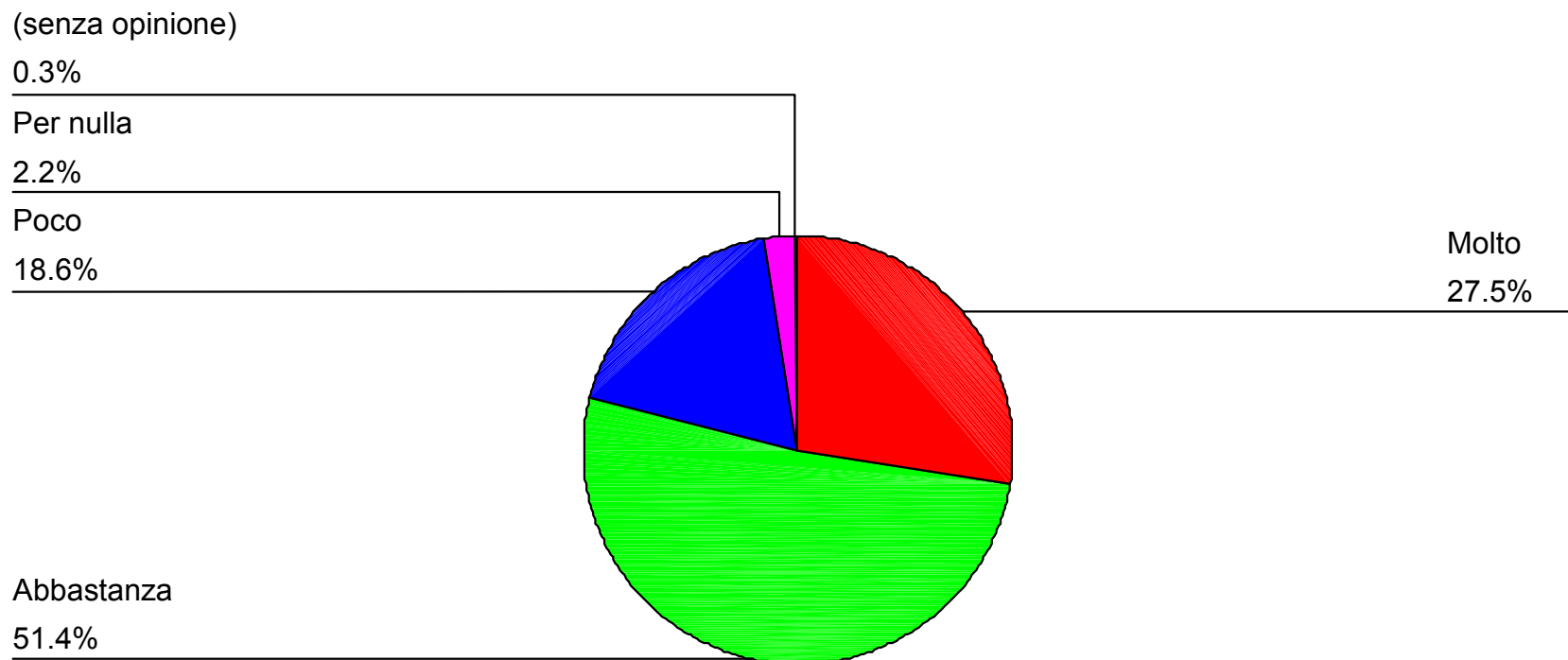
DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nel 2003 e nel 2001)

	Continuità fornitura	Relazioni con la clientela	Chiarezza bolletta
1. Centro – Crocetta	- 1.5%	- 15.7%	- 0.9%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 1.0%	- 7.8%	- 7.1%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 0.4%	- 12%	+ 1.3%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 0.1%	- 12.3%	- 0.8%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 6.1%	- 8.5%	- 6.0%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 9.1%	- 11.1%	+ 2.7%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 5.4%	- 16.0%	+ 3.7%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 6.5%	- 16.7%	- 10.4%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 3.3%	- 12.5%	- 11.7%
10. Mirafiori Sud	- 2.7%	- 18.4%	- 4.4%
Media Torino	- 3.6%	- 12.3%	- 3.6%

Nel biennio 2001-2003 la soddisfazione dei torinesi per la continuità della fornitura, le relazioni con la clientela e la chiarezza della bolletta è nel complesso calata. Le circoscrizioni in cui il decremento è stato più sensibile sono la 5, la 8, la 9 e la 10. Tuttavia, nelle circoscrizioni 6 e 7 la soddisfazione per la chiarezza della bolletta è complessivamente cresciuta. Per quel che concerne la soddisfazione per le relazioni di AEM con la clientela, la soddisfazione è calata in tutte le circoscrizioni. Bisogna però notare che su quest'ultima dimensione la confrontabilità fra i dati del 2001 e i dati del 2003 è solo parziale. Infatti, nel 2001 era stato chiesto ai torinesi di valutare l'assistenza fornita dall'azienda erogatrice di elettricità, facendo riferimento al servizio informazioni, alle informazioni telefoniche e al personale agli sportelli. Nel 2003 si è chiesto agli intervistati di fare riferimento agli stessi servizi, classificandoli però sotto l'etichetta di “relazioni con la clientela” e non di “assistenza”.

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

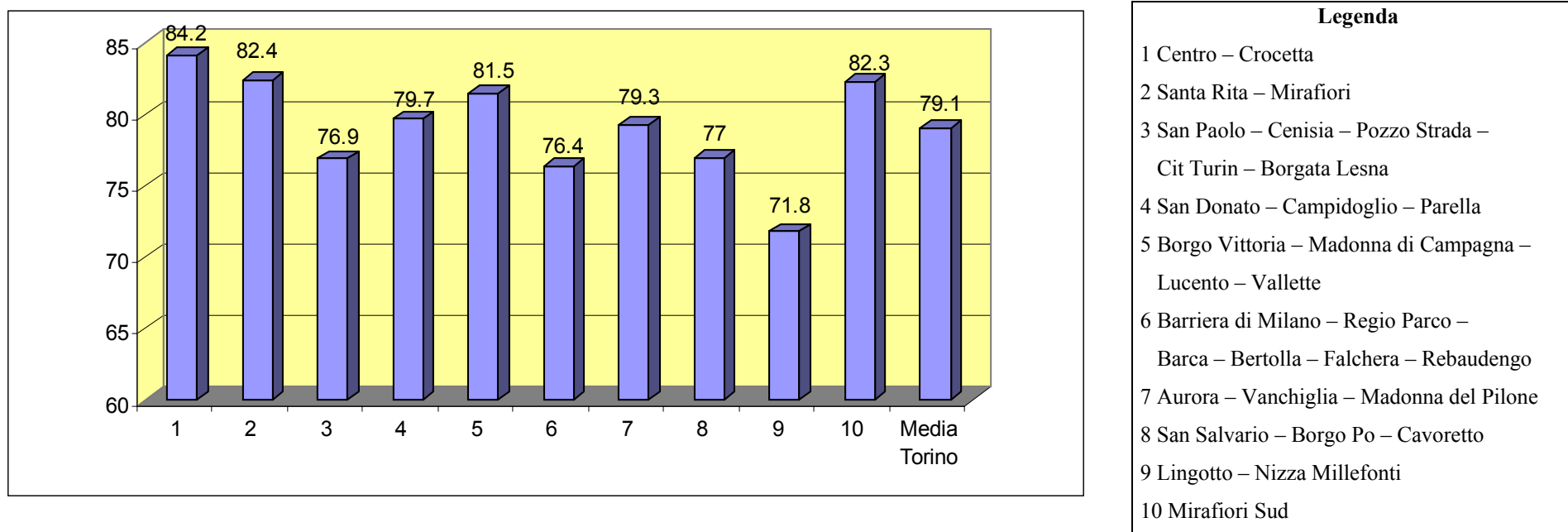


Il 78.9% dei torinesi è nel complesso molto o abbastanza soddisfatto per l'illuminazione delle strade nella zona in cui risiede.

3.4.4. IL SERVIZIO DI FORNITURA DELL'ENERGIA ELETTRICA. SODDISFAZIONE PER L'ILLUMINAZIONE DELLE STRADE NELLA ZONA DI RESIDENZA

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei "Non so")

(Barre: percentuale di risposte "Molto" + "Abbastanza" nelle circoscrizioni e a Torino)



Le circoscrizioni sensibilmente più soddisfatte della media torinese per l'illuminazione delle loro strade sono la 10, la 2 e, soprattutto, la 1. Particolarmente insoddisfatte sono invece la 8, la 6 e, soprattutto, la 9.

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

(senza opinione)

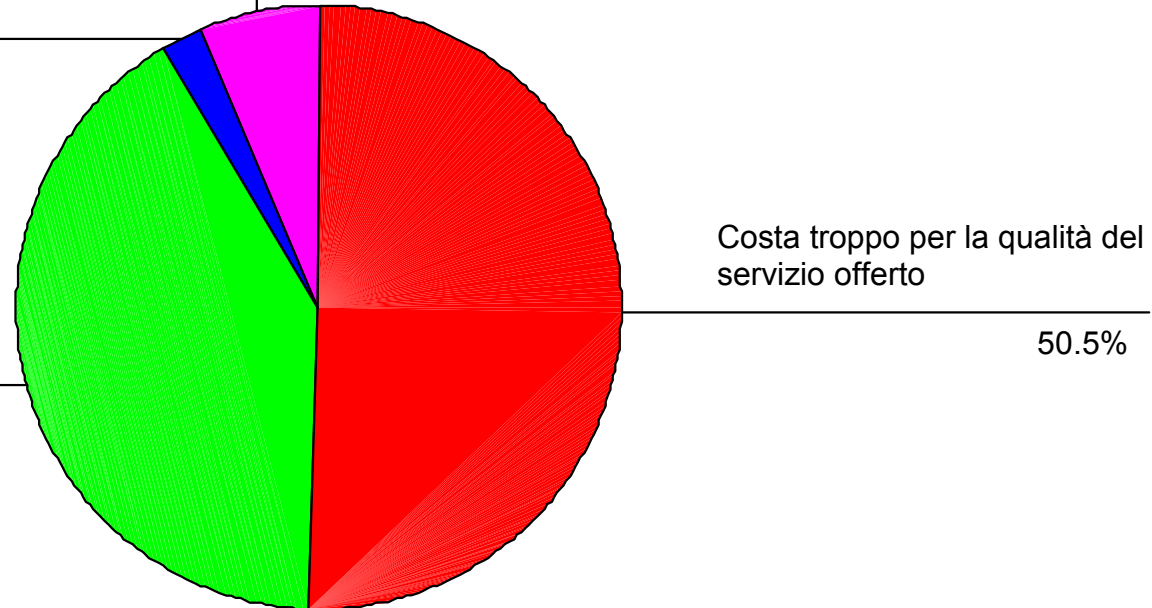
6.5%

Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto

2.3%

È giusto per la qualità del servizio offerto

40.8%

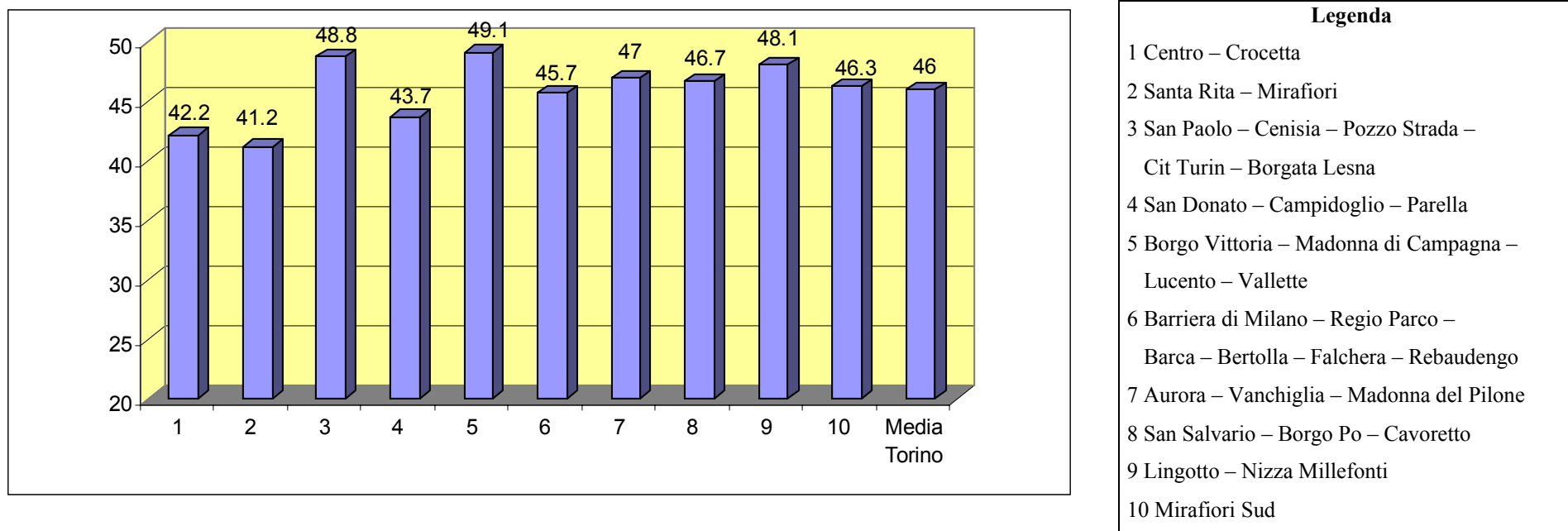


Poco più della metà dei torinesi considerano eccessivo il costo dell'energia elettrica in relazione al servizio offerto. La quota di torinesi che lo considerano troppo basso è invece minima.

3.4.6. QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DI ELETTRICITÀ?

(Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” + “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”)



Le circoscrizioni che giudicano più adeguato (o addirittura troppo contenuto) il costo dell'energia elettrica in relazione alla qualità del servizio erogato sono la 9, la 3 e, soprattutto, la 5. Quelle che ritengono meno adeguato tale costo sono invece la 4, la 1 e, soprattutto, la 2.

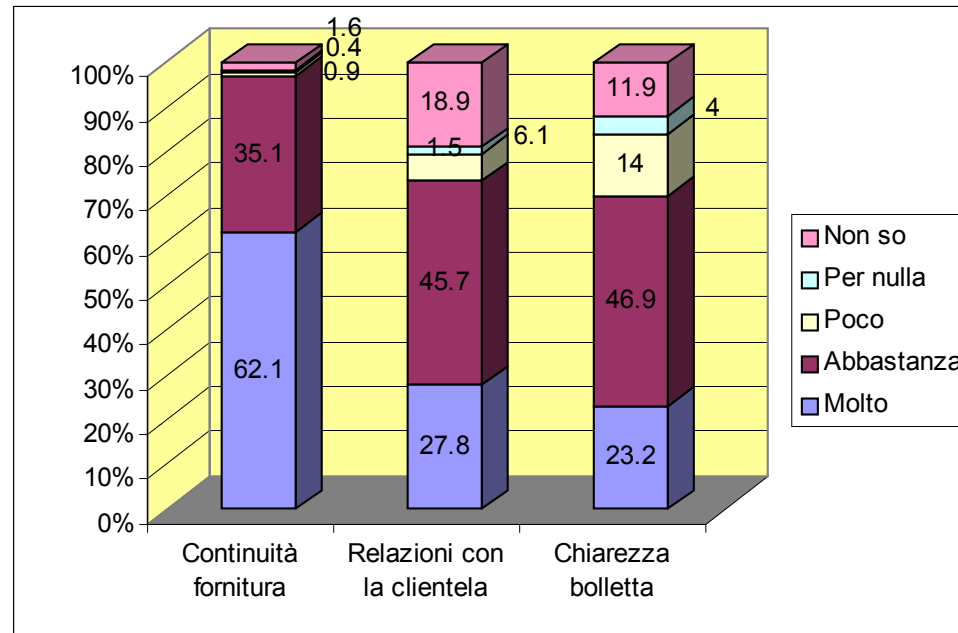
3.4.7. IN CONCLUSIONE

1. La stragrande maggioranza dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatta del servizio di erogazione di energia elettrica. Il trend è tuttavia leggermente discendente. È plausibile che ciò sia imputabile ai black-out estivi.
2. La soddisfazione per la continuità dell'erogazione, le relazioni con i clienti e la chiarezza della bolletta è elevata. Tuttavia, anche in questo caso i trend sono discendenti (da interpretare con cautela quello relativo alle relazioni con la clientela).
3. I torinesi sono in maggioranza molto o abbastanza soddisfatti anche per l'illuminazione della zona in cui risiedono.
4. Tuttavia, la maggioranza assoluta dei torinesi considera eccessivi i costi del servizio offerto in relazione alla sua qualità.

3.5. IL SERVIZIO DI EROGAZIONE GAS

Domande utilizzate	Confrontabilità con il 2001
Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura del gas (assenza di interruzioni, riparazioni in caso di guasti, ecc.)?	Sì
Quanto è soddisfatto del modo con cui l'azienda erogatrice del gas si relaziona con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.)?	Sì
In che misura secondo lei la bolletta del gas è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?	Sì
Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione gas?	No
Qual è la forma di riscaldamento dell'appartamento in cui abita?	Parziale
Quanto è soddisfatto del suo sistema di riscaldamento?	Sì
A prescindere dal sistema di riscaldamento che lei ha attualmente, potendo scegliere quale sarebbe il sistema di riscaldamento che lei preferirebbe per l'abitazione in cui vive?	Parziale
Lei ha mai sentito parlare del teleriscaldamento?	Sì
In linea di massima, qual è il suo giudizio, anche solo per quello che ha sentito dire, sul teleriscaldamento?	Sì

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



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

3.5.2. IL SERVIZIO DI FORNITURA GAS. SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA, L'ASSISTENZA E LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei "Non so")

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte "Molto" + "Abbastanza" a Torino e nelle circoscrizioni)

	Continuità fornitura	Assistenza	Chiarezza bolletta
1. Centro – Crocetta	- 0.8%	- 0.1%	+ 0.5%
2. Santa Rita – Mirafiori	0.0%	+ 1.5%	- 1.0%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 0.5%	- 1.9%	+ 4.0%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 1.0%	0.0%	- 1.0%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 0.3%	+ 1.1%	+ 1.3%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+ 0.2%	- 4.9%	- 1.3%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 0.4%	+ 3.3%	- 1.2%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 0.8%	- 3.7%	+ 3.9%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 0.2%	+ 3.4%	- 4.0%
10. Mirafiori Sud	- 0.9%	+ 2.4%	- 4.9%
Media Torino	98.7%	90.7%	79.6%

L'elevatissima soddisfazione per la continuità della fornitura è sostanzialmente stabile nelle 10 circoscrizioni torinesi. La soddisfazione per le relazioni con la clientela è invece decisamente superiore alla media cittadina nelle circoscrizioni 10, 7 e 9 ed inferiore nella 8 e, soprattutto, nella 6. Le circoscrizioni più soddisfatte per la chiarezza della bolletta sono invece la 8 e la 3, mentre quelle meno soddisfatte sono la 9 e, soprattutto, la 10.

3.5.3. IL SERVIZIO DI FORNITURA GAS. SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA, L'ASSISTENZA E LA CHIAREZZA DELLA BOLLETTA

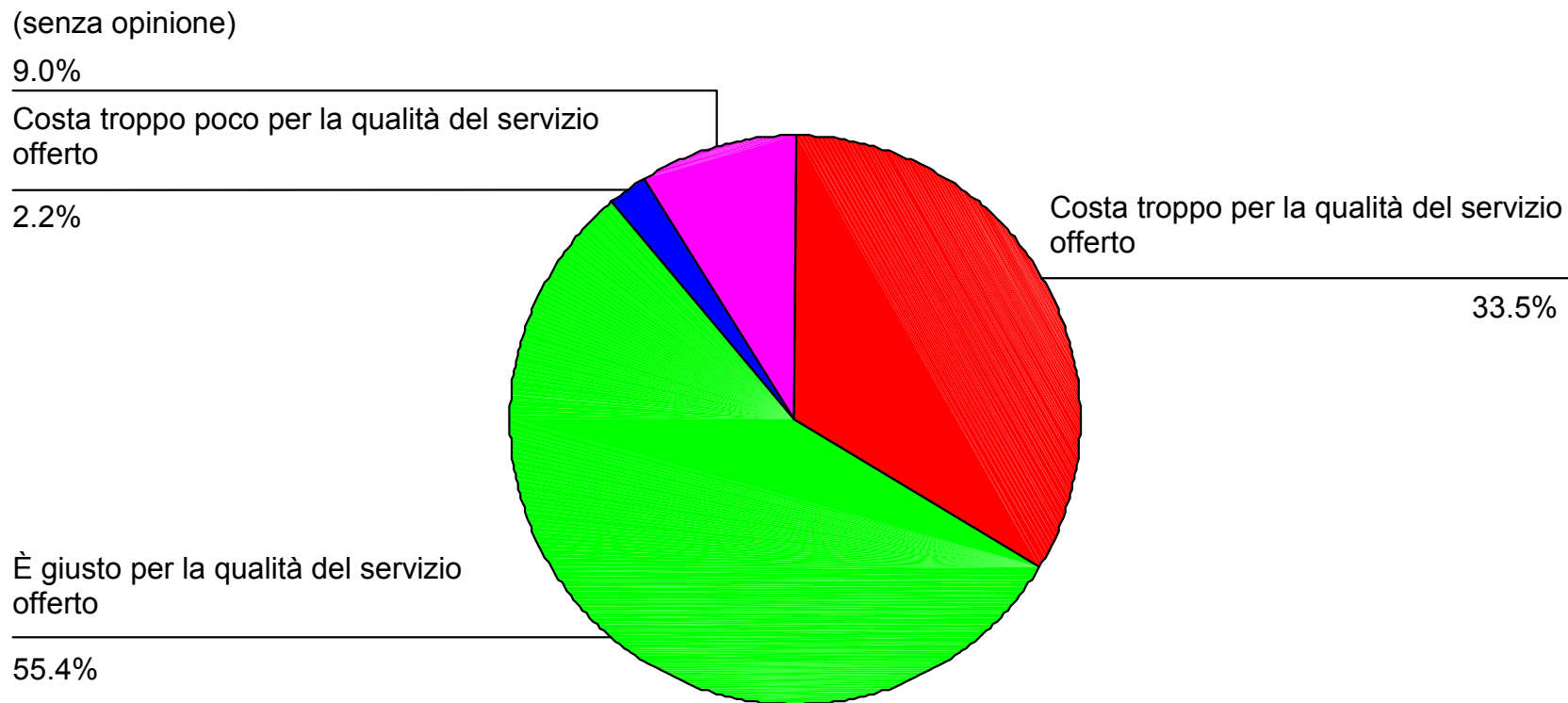
DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nel 2003 e nel 2001)

	Continuità fornitura	Assistenza	Chiarezza bolletta
1. Centro – Crocetta	- 0.4%	- 2.4%	- 7.6%
2. Santa Rita – Mirafiori	0.0%	- 4.7%	- 6.8%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 2.4%	- 4.4%	+ 6.8%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 0.4%	- 4.2%	- 1.0%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 0.3%	- 4.4%	- 4.9%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	0.0%	- 6.0%	+ 6.1%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 1.2%	- 3.5%	+ 5.1%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 1.7%	- 7.4%	+ 2.5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 0.8%	- 3.7%	- 16.4%
10. Mirafiori Sud	- 0.5%	- 1.0%	- 6.3%
Media Torino	0.0%	- 4.3%	- 0.7%

A livello torinese, nel biennio 2001-2003 la soddisfazione per la continuità della fornitura è rimasta stabile, aumentando tuttavia nella circoscrizione 3. Anche la soddisfazione per la chiarezza della bolletta è rimasta sostanzialmente stabile a livello cittadino. Ciononostante, essa è nettamente cresciuta nelle circoscrizioni 7, 6 e, soprattutto, 3, calando invece notevolmente nelle circoscrizioni 10, 2 e, soprattutto, 1. La soddisfazione per le relazioni con la clientela (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.) è infine calata sia nella città considerata nel suo complesso, sia in tutte le circoscrizioni (particolarmente elevate le riduzioni nelle circoscrizioni 6 e, soprattutto, 8). Tuttavia, questo trend va interpretato con cautela, dal momento che nella domanda usata nel 2001 si era fatto riferimento all'assistenza e non alle relazioni con la clientela.

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

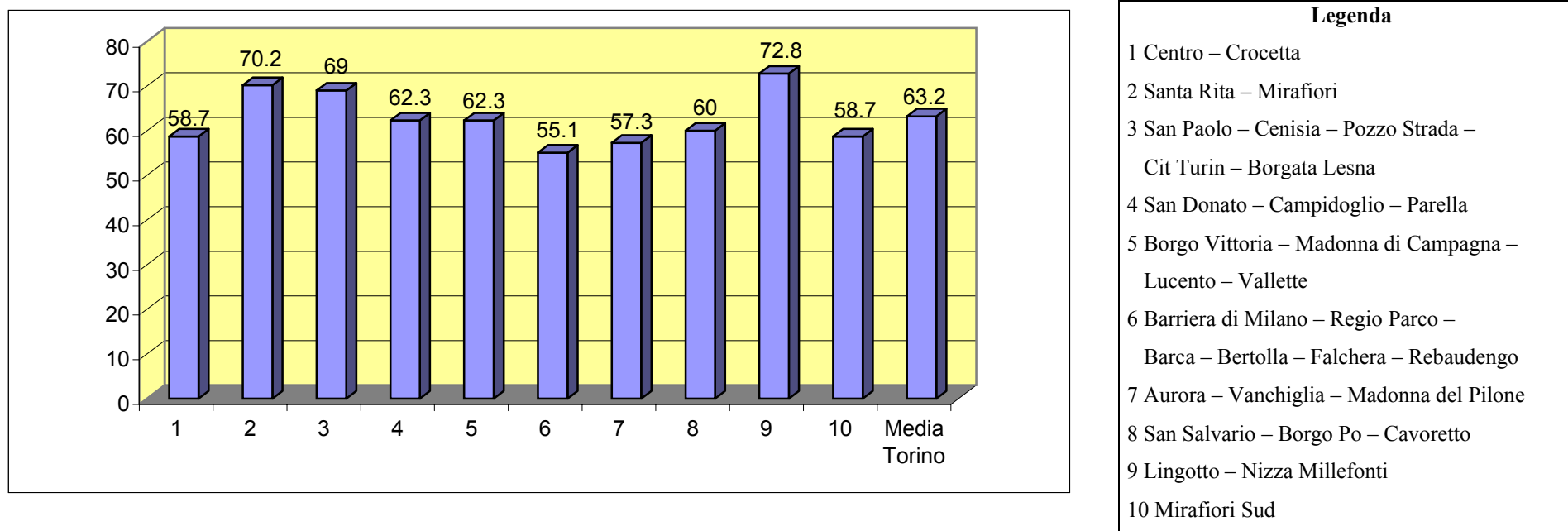


La maggioranza assoluta dei torinesi considera adeguate le tariffe del gas. I torinesi che considerano eccessivo il costo del gas in relazione alla qualità del servizio offerto sono invece circa un terzo, mentre è minima la quota di chi lo considera troppo basso.

3.5.5. QUANTO RITIENE ADEGUATO IL COSTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE GAS?

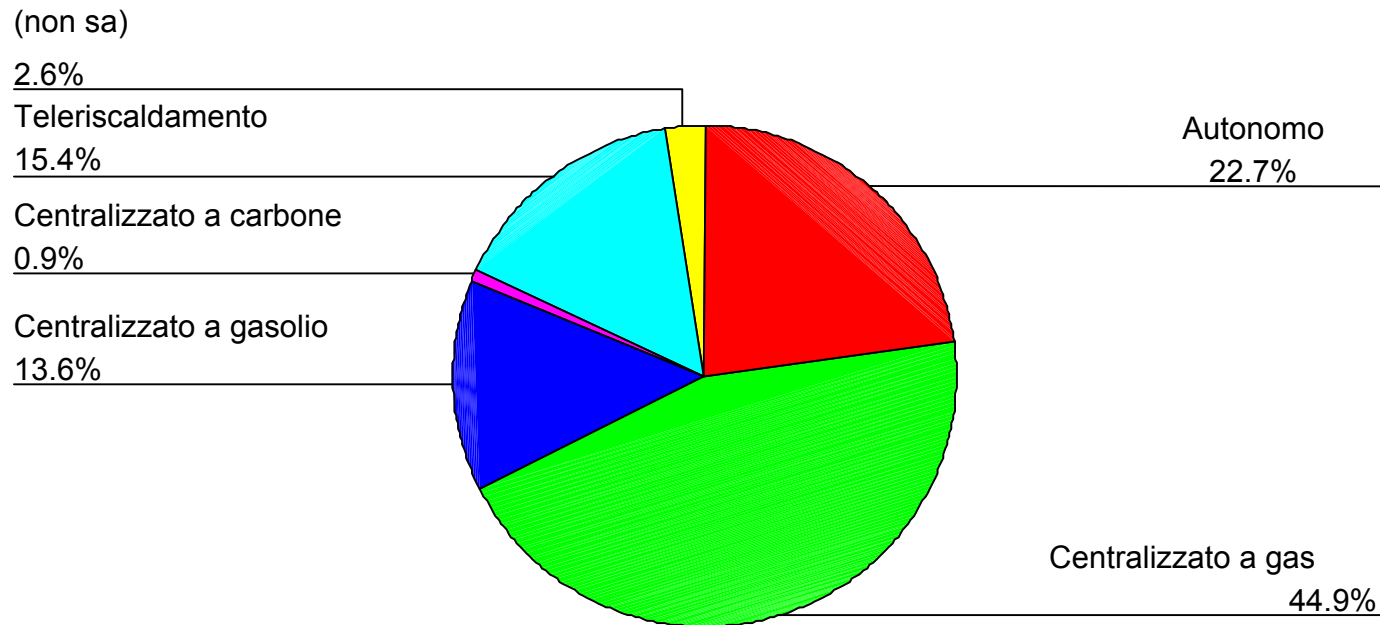
(Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” + “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”)



Gli abitanti di tutte le circoscrizioni torinesi considerano il costo del gas adeguato o addirittura troppo basso. Le circoscrizioni che lo considerano con il maggior grado di favore sono la 3, la 2 e, soprattutto, la 9. Al contrario, le circoscrizioni che considerano meno adeguate le tariffe di tale servizio sono la 10, la 7 e, soprattutto, la 6.

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



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

3.5.7. QUAL È LA FORMA DI RISCALDAMENTO DELL'APPARTAMENTO IN CUI ABITA?

(Dati: 2003. Risposte al netto dei "Non so")

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte a Torino e nelle circoscrizioni)

	Autonomo	Centralizz. a gas	Centralizz. a gasolio	Centralizz. a carbone	Teleriscal- damento
1. Centro – Crocetta	+ 21.5%	- 6.4%	+ 0.3%	- 0.5%	- 15.0%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 13.1%	- 15.1%	- 7.2%	- 0.3%	+ 35.6%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	- 4.9%	+ 11.3%	+ 8.3%	+ 0.4%	- 15.1%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 7.2%	+ 15.6%	+ 4.4%	+ 2.3%	- 15.1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 2.8%	+ 8.3%	- 1.9%	- 0.6%	- 3.1%
6. Barr. di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	+ 5.7%	+ 8.8%	- 0.2%	+ 0.4%	- 14.9%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 5.1%	+ 8.0%	+ 2.7%	- 0.5%	- 15.5%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 21.1%	- 9.1%	- 1.5%	- 0.6%	- 10.1%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 11.0%	- 23.9%	- 3.9%	- 0.9%	+ 39.6%
10. Mirafiori Sud	- 3.7%	- 27.5%	- 9.6%	- 0.6%	+ 41.3%
Media Torino	23.3%	46.1%	14.0%	0.9%	15.8%

Le circoscrizioni torinesi sono molto diverse fra loro per quel che concerne la diffusione dei diversi tipi di riscaldamento. Le circoscrizioni in cui è più diffuso il sistema autonomo sono la 6, la 7 e, soprattutto, la 1 e la 8. Il riscaldamento centralizzato a gas è particolarmente frequente nelle abitazioni delle circoscrizioni 5, 6, 7 e, soprattutto, 3 e 4, mentre quello centralizzato a gasolio nelle circoscrizioni 7, 4 e, soprattutto, 3. Le circoscrizioni 2, 9 e 10 sono quelle in cui il teleriscaldamento è più diffuso (in esse, più del 50% delle abitazioni si riscalda con tale sistema). Il riscaldamento centralizzato a carbone ha infine una frequenza residuale in tutte le circoscrizioni.

3.5.8. QUAL È LA FORMA DI RISCALDAMENTO DELL' APPARTAMENTO IN CUI ABITA?

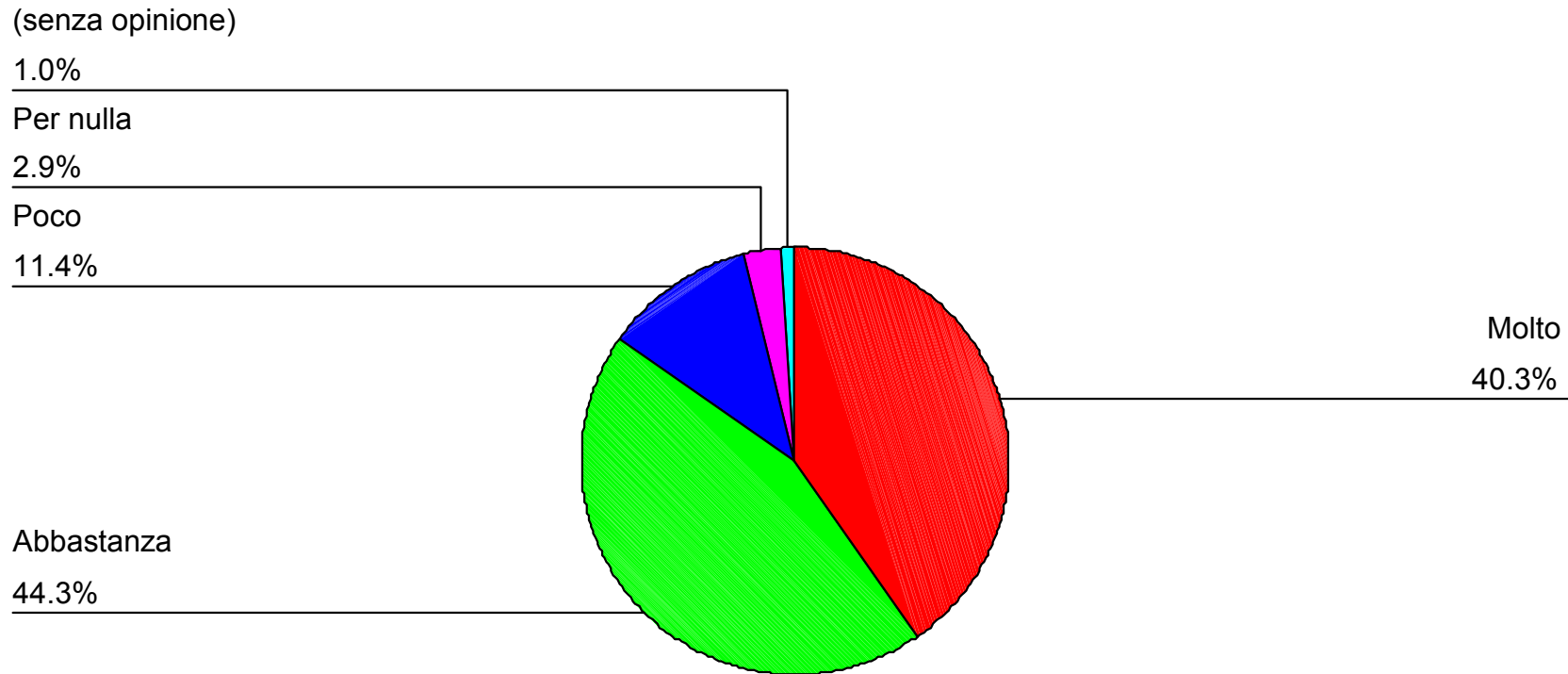
(Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei "Non so")

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte nel 2003 e nel 2001)

	Autonomo	Centralizzato	Teleriscaldamento
1. Centro – Crocetta	+ 6.6%	- 5.5%	- 1.1%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 7.4%	- 4.3%	+ 11.7%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	- 5.5%	+ 6.2%	- 0.7%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 12.3%	+ 12.3%	0.0%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	+ 2.3%	- 14.4%	+ 12.1%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 17.2%	+ 19.0%	- 1.9%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 7.1%	+ 7.1%	0.0%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+ 4.3%	- 9.2%	+ 4.9%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 1.0%	- 6.1%	+ 5.1%
10. Mirafiori Sud	+ 0.7%	- 11.8%	+ 11.0%
Media Torino	- 4.3%	+ 0.5%	+ 3.8%

Nel biennio 2001-2003 a Torino è aumentata la diffusione del teleriscaldamento a discapito di quella del riscaldamento autonomo. Le circoscrizioni in cui l'aumento della diffusione del teleriscaldamento è stata più sensibile sono la 8, la 10, la 2 e la 5. Nelle circoscrizioni 1, 5 e 8 il riscaldamento autonomo ha comunque aumentato la sua diffusione, mentre il riscaldamento centralizzato lo ha fatto nelle circoscrizioni 3, 7, 4 e, soprattutto, 6. Tuttavia, questi dati vanno interpretati con cautela, dal momento che la domanda effettuata nel 2003 è diversa da quella effettuata nel 2001. Infatti, nel 2003 (ma non nel 2001) si è chiesto ai rispondenti di dettagliare il tipo di riscaldamento centralizzato della loro abitazione (a gas, a gasolio, a carbone), e si è prevista l'opzione di risposta "Non so".

3.5.9. QUANTO È SODDISFATTO DEL SUO SISTEMA DI RISCALDAMENTO? (Dati: 2003)

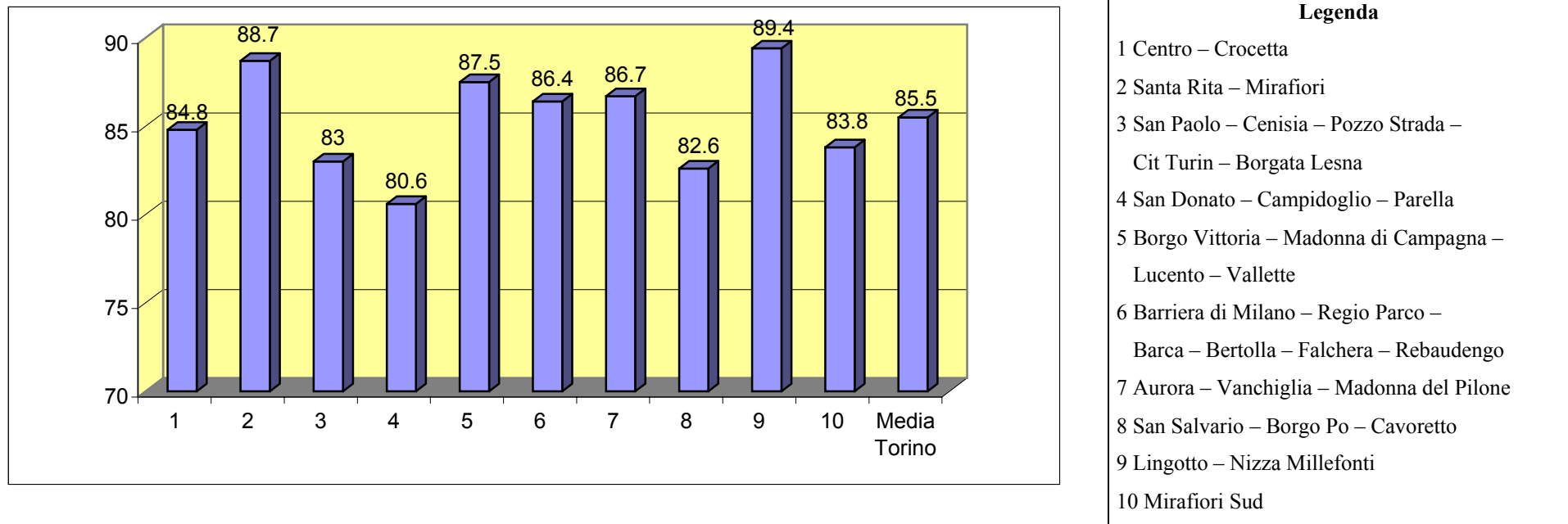


L'84.6% dei torinesi, indipendentemente dal tipo di riscaldamento presente nella sua abitazione, è molto o abbastanza soddisfatto per il proprio sistema di riscaldamento.

3.5.10. QUANTO È SODDISFATTO DEL SUO SISTEMA DI RISCALDAMENTO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” a Torino e nelle circoscrizioni)

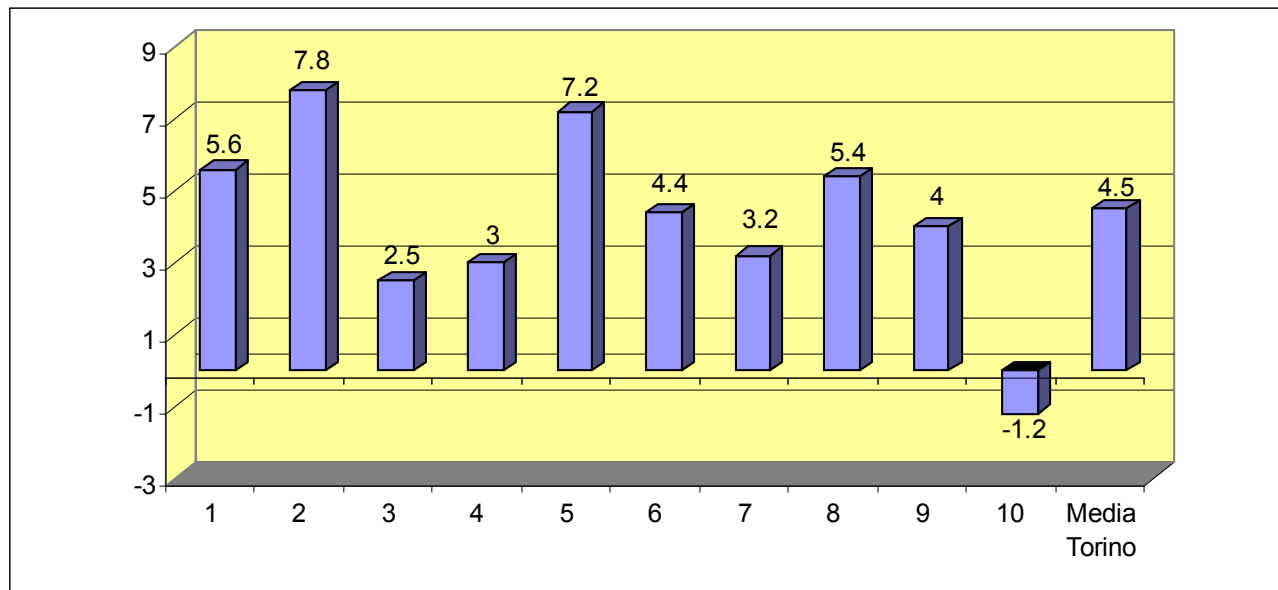


Le circoscrizioni più soddisfatte per il loro sistema di riscaldamento sono la 2 e, soprattutto, la 9. Quelle meno soddisfatte sono la 3, la 8 e, soprattutto, la 4.

3.5.11. QUANTO È SODDISFATTO DEL SUO SISTEMA DI RISCALDAMENTO?

DATI DISAGGREGATI PER CIRCOSCRIZIONE (Andamento 2001-2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: differenza fra la percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza” nelle circoscrizioni e a Torino)



Legenda

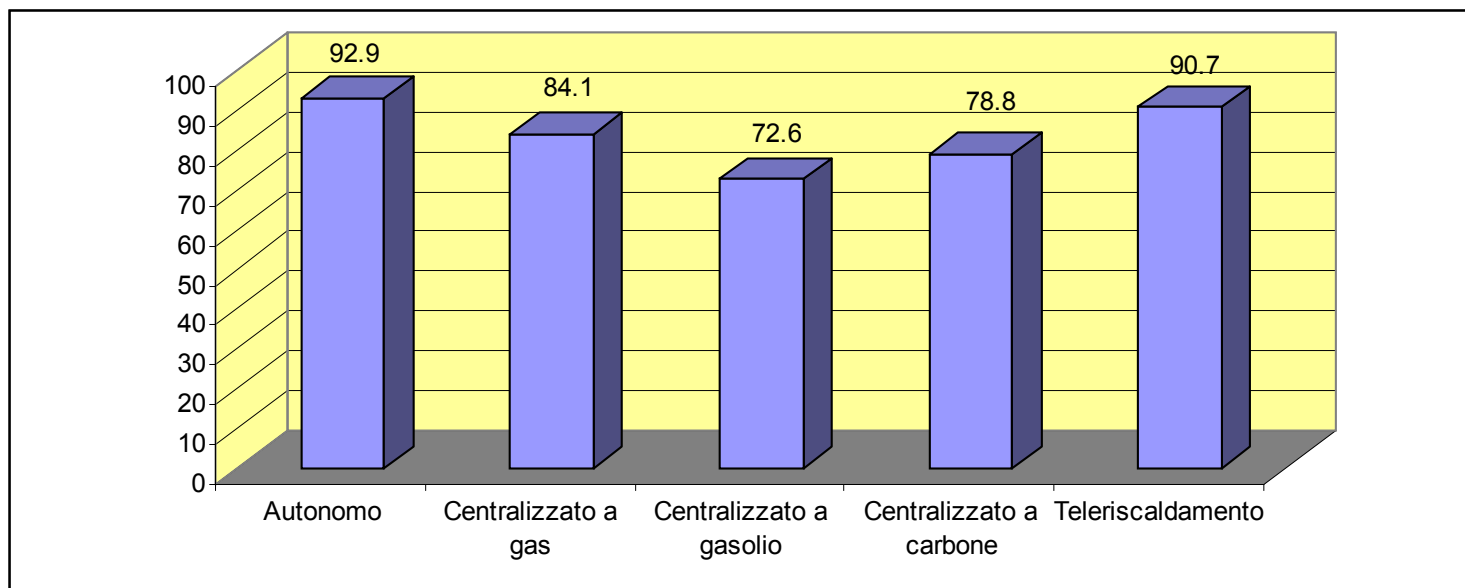
1	Centro – Crocetta
2	Santa Rita – Mirafiori
3	San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna
4	San Donato – Campidoglio – Parella
5	Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette
6	Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo
7	Aurora – Vanchiglia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

Nel biennio 2001-2003 la soddisfazione dei torinesi per il proprio sistema di riscaldamento è aumentata. Oltre che nel complesso della città, la soddisfazione è cresciuta in tutte le circoscrizioni, tranne che nella 10.

3.5.12. SODDISFAZIONE PER IL SISTEMA DI RISCALDAMENTO IN FUNZIONE DEL TIPO DI RISCALDAMENTO DI CUI SI DISPONE

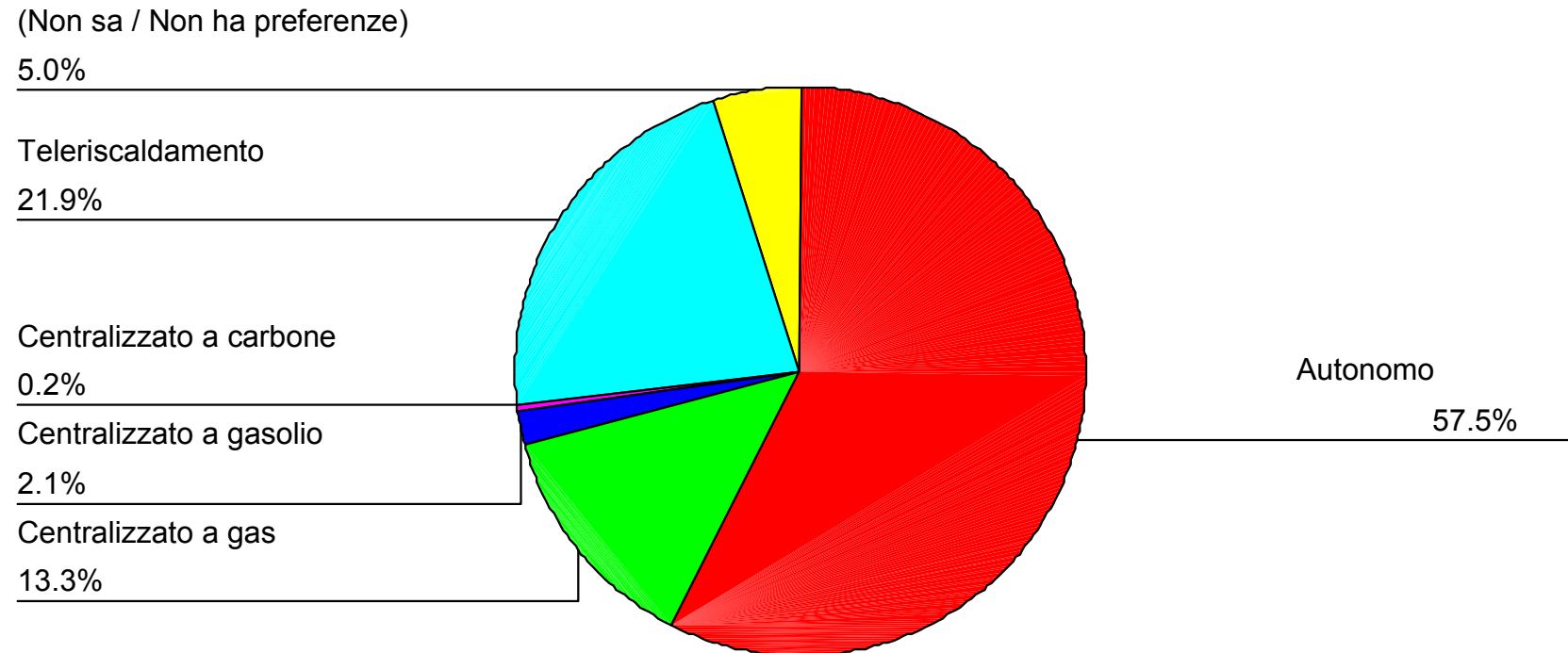
(Dati: 2003. Risposte al netto dei “Non so”)

(Barre: percentuale di risposte “Molto” + “Abbastanza”)



I sistemi più soddisfacenti per i torinesi sono il riscaldamento autonomo e il teleriscaldamento, mentre quello meno soddisfacente è il riscaldamento centralizzato a gasolio.

3.5.13. A PRESCINDERE DAL SISTEMA DI RISCALDAMENTO CHE LEI HA ATTUALMENTE, POTENDO SCEGLIERE QUALE SAREBBE IL SISTEMA DI RISCALDAMENTO CHE LEI PREFERIREBBE PER L'ABITAZIONE IN CUI VIVE? (Dati: 2003)



Ciononostante, il sistema che raccoglie i maggiori consensi è il riscaldamento autonomo, che stacca di oltre 35 punti percentuali il teleriscaldamento.

3.5.14. A PRESCINDERE DAL SISTEMA DI RISCALDAMENTO CHE LEI HA ATTUALMENTE, POTENDO SCEGLIERE QUALE SAREBBE IL SISTEMA DI RISCALDAMENTO CHE LEI PREFERIREBBE PER L'ABITAZIONE IN CUI VIVE? (Dati: 2003)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte a Torino e nelle circoscrizioni)

	Autonomo	Centralizz. a gas	Centralizz. a gasolio	Centralizz. a carbone	Teleriscal- damento	Non ha preferenze
1. Centro – Crocetta	+ 15.8%	- 6.6%	- 0.8%	0.0%	- 6.9%	- 1.5%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 6.9%	- 5.9%	- 0.6%	- 0.2%	+ 14.4%	- 0.8%
3. San Paolo – Cenisia – P. Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	+ 5.1%	+ 2.2%	+ 0.4%	+ 0.1%	- 7.4%	- 0.5%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	+ 2.5%	+ 2.9%	+ 0.8%	+ 0.2%	- 6.5%	+ 0.1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 10.2%	+ 4.5%	- 0.5%	+ 0.3%	+ 6.0%	- 0.3%
6. Barr.Milano – R.Parco – Barca – Bertolla – Falch. – Rebaud.	+ 4.1%	+ 1.6%	+ 1.4%	+ 0.2%	- 9.1%	+ 1.8%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	+ 1.4%	+ 5.3%	+ 0.3%	- 0.2%	- 8.1%	+ 1.2%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 0.7%	+ 2.0%	- 1.7%	- 0.2%	+ 0.9%	- 0.3%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	- 5.0%	- 6.2%	- 0.2%	- 0.2%	+ 12.2%	- 0.6%
10. Mirafiori Sud	- 8.0%	- 6.3%	- 0.6%	- 0.2%	+ 12.8%	+ 2.3%
Media Torino	57.5%	13.3%	2.1%	0.2%	21.9%	5.0%

Le circoscrizioni più favorevoli al riscaldamento autonomo sono la 3, la 6 e, soprattutto, la 1, mentre quelle più favorevoli al teleriscaldamento sono la 5, 9, la 10 e la 2. Come si è visto, si tratta di quelle in cui il teleriscaldamento è più diffuso.

3.5.15. A PRESCINDERE DAL SISTEMA DI RISCALDAMENTO CHE LEI HA ATTUALMENTE, POTENDO SCEGLIERE QUALE SAREBBE IL SISTEMA DI RISCALDAMENTO CHE LEI PREFERIREBBE PER L'ABITAZIONE IN CUI VIVE? (Dati: 2003)

(In cella: differenza fra la percentuale di risposte nel 2003 e nel 2001)

	Autonomo	Centralizzato	Teleriscaldamento	Non ha preferenze
1. Centro – Crocetta	+ 0.7%	- 4.0%	+ 5.0%	- 1.8%
2. Santa Rita – Mirafiori	- 4.2%	- 2.1%	+ 9.7%	- 3.4%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	- 4.9%	+ 6.5%	- 0.1%	- 1.6%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	- 8.2%	+ 5.0%	+ 4.3%	- 1.1%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	- 13.0%	- 1.4%	+ 17.1%	- 2.9%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo	- 0.4%	+ 2.0%	+ 2.0%	- 3.6%
7. Aurora – Vanchiglia – Madonna del Pilone	- 12.8%	+ 3.0%	+ 6.9%	+ 2.9%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	- 6.9%	+ 3.7%	+ 5.4%	- 2.2%
9. Lingotto – Nizza Millefonti	+ 9.5%	- 3.2%	- 6.9%	+ 0.6%
10. Mirafiori Sud	- 16.1%	+ 1.3%	+ 11.4%	+ 3.4%
Media Torino	- 5.4%	+ 1.3%	+ 5.5%	- 1.4%

Nel biennio 2001-2003 a Torino (e in otto circoscrizioni su 10) è aumentata la preferenza per il teleriscaldamento. Il numero di torinesi che preferiscono il riscaldamento autonomo è invece calata a livello cittadino, ed anche, disaggregando i dati, in otto circoscrizioni su dieci. Nel complesso, a Torino c'è stato anche un leggero incremento della predilezione per il riscaldamento centralizzato. Tale incremento è stato particolarmente sensibile nelle circoscrizioni 7, 8, 4 e 3. Tuttavia, questi dati vanno interpretati con cautela, dal momento che la domanda rivolta al campione nel 2003 è leggermente diversa da quella utilizzata nel 2001. Infatti, nel 2003 (ma non nel 2001) si è chiesto ai rispondenti di rispondere dettagliando il tipo di riscaldamento centralizzato.

3.5.16. TIPO DI RISCALDAMENTO POSSEDUTO E PREFERITO (Dati: 2003)

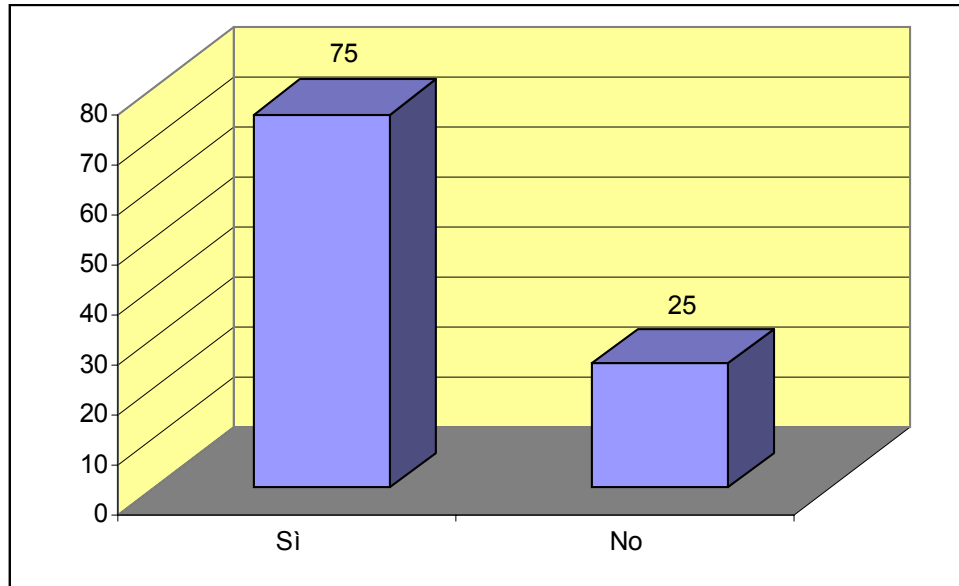
		Riscaldamento posseduto				
		Autonomo	Centralizzato a gas	Centralizzato a gasolio	Centralizzato a carbone	Teleriscaldamento
Riscaldamento preferito	Autonomo	75.8%	57.2%	62.7%	56.3%	46.5%
	Centr. a gas	6.8%	23.6%	8.5%	9.4%	1.3%
	Centr. a gasolio	1.6%	0.2%	10.0%	6.3%	1.3%
	Centr. a carbone	0.1%	0.2%	0.0%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

I torinesi tendono a preferire il tipo di riscaldamento che effettivamente possiedono. Questo con un'eccezione: chi possiede un sistema di riscaldamento centralizzato predilige il riscaldamento autonomo. L'associazione fra tipo di riscaldamento posseduto e preferito è particolarmente forte per i possessori di riscaldamento autonomo. Tuttavia, fra chi vive in un'abitazione riscaldata con il teleriscaldamento sono assai diffusi anche coloro i quali preferirebbero un sistema di riscaldamento autonomo.

3.5.17. CONOSCENZA E GIUDIZIO SUL TELERISCALDAMENTO (Dati: 2003)

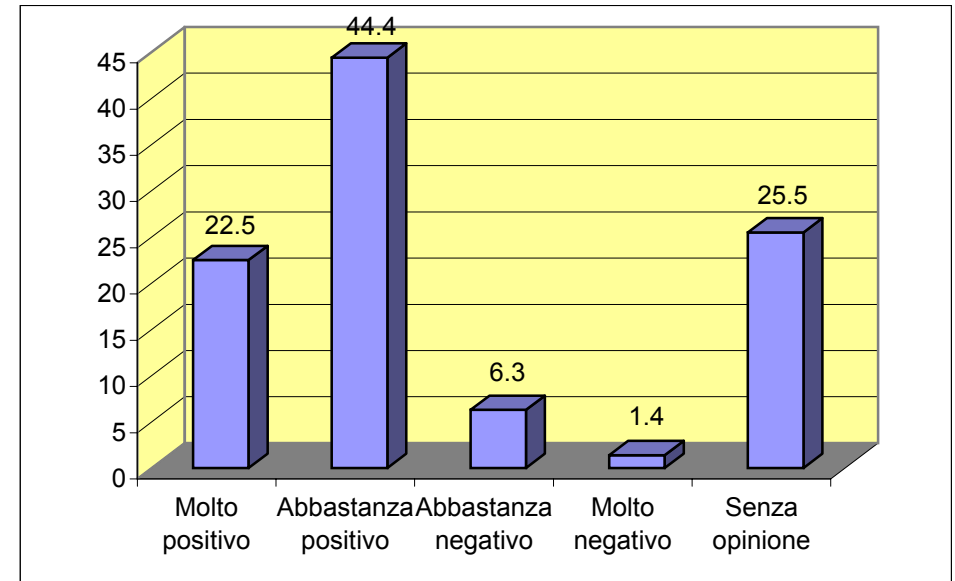
Lei ha mai sentito parlare del teleriscaldamento?

(Base: i 3283 rispondenti che non hanno il teleriscaldamento)



In linea di massima, qual è il suo giudizio, anche solo per sentito dire, sul teleriscaldamento?

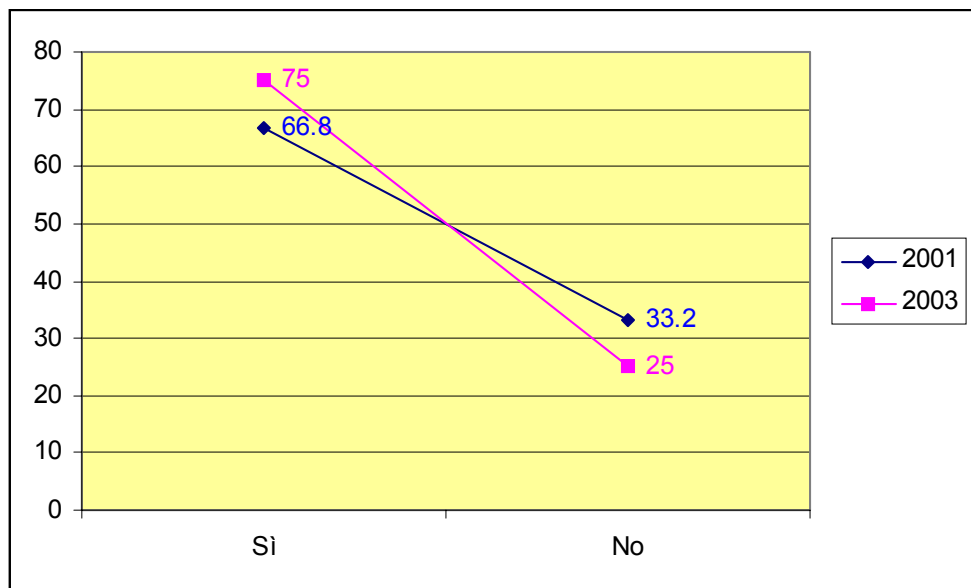
(Base: i 2461 rispondenti che ne hanno sentito parlare)



La conoscenza del teleriscaldamento è piuttosto diffusa. Inoltre, tale sistema gode di un'immagine decisamente positiva. Infatti, i tre quarti dei torinesi che attualmente non lo possiedono ne hanno sentito parlare e, fra essi, coloro i quali ne danno un giudizio molto o abbastanza positivo costituiscono circa i due terzi. In massima parte chi non ha un'opinione positiva sul teleriscaldamento tende a non averne un'idea precisa, mentre assolutamente minoritaria è la quota di chi ha sentito parlare del teleriscaldamento e lo giudica negativamente.

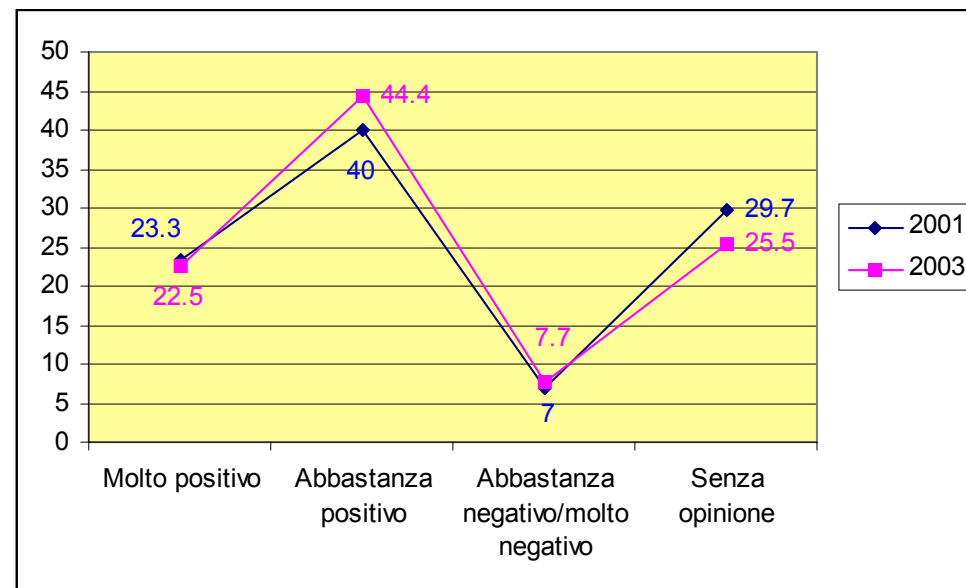
3.5.18. CONOSCENZA E GIUDIZIO SUL TELERISCALDAMENTO (Andamento 2001-2003)

Lei ha mai sentito parlare del teleriscaldamento?
 (Base: i rispondenti che non hanno il teleriscaldamento)



In linea di massima, qual è il suo giudizio, anche solo per sentito dire, sul teleriscaldamento?

(Base: i rispondenti che ne hanno sentito parlare)



Nel biennio 2001-2003 la conoscenza dei torinesi del teleriscaldamento è complessivamente aumentata (+ 8.2%). Parallelamente, il numero di torinesi che valuta molto o abbastanza positivamente tale sistema di riscaldamento è aumentato (+ 3.6%), e si è ridotta la quota di persone che, pur avendo sentito parlare del teleriscaldamento, non sono in grado di dare un giudizio su esso (- 4.2%).

3.5.19. IN CONCLUSIONE

1. La stragrande maggioranza dei torinesi è molto o abbastanza soddisfatta per il servizio di erogazione del gas. Il trend 2001-2003 è sostanzialmente stabile.
2. Nel dettaglio, la soddisfazione è assai elevata sia per la continuità della fornitura, sia per la chiarezza della bolletta, sia per le relazioni con la clientela. I primi due trend sono positivi, mentre il terzo (da interpretare con cautela) è negativo.
3. Il costo del gas è complessivamente ritenuto adeguato in relazione alla qualità del servizio offerto.
4. Il sistema di riscaldamento più diffuso a Torino è quello centralizzato (trend stabile), seguito da quello autonomo (trend discendente) e dal teleriscaldamento (trend ascendente).
5. La soddisfazione per il sistema di riscaldamento di cui si dispone è alta, soprattutto per il riscaldamento autonomo e per il teleriscaldamento.
6. La preferenza dei torinesi va al riscaldamento autonomo (trend discendente) e al teleriscaldamento (trend ascendente)
7. Il teleriscaldamento è molto conosciuto e gode di un'immagine molto positiva (trend ascendenti).