

# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI COMUNALI

- Ricerca n° 2000.0547 -  
- Marzo 2001

## SCHEDA RICERCA

Numero ricerca	<b>2000.0547</b>
Committente	<b>Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino</b>
Ricercatori	<b>Dott. Alessandro Amadori, Dott. Luigi Tua</b>
Periodo esecuzione field	<b>Gruppi dal 31 gennaio al 2 febbraio 2001</b> <b>Field telefonico: dall'1 al 10 marzo 2001</b>
Contenuti del documento	<b>Rapporto, grafici, tavole statistiche e questionario</b>

La ricerca è stata effettuata nel rispetto delle norme deontologiche fissate dal Codice Internazionale ICC/ESOMAR per le ricerche sociali e di marketing, e del manuale di qualità ISO 9001.

Milano, lì 20 Marzo 2001  
**Dott. Luigi Tua**  
(Project Leader)

## OBIETTIVI E METODOLOGIA DELLA RICERCA

L'obiettivo principale della presente ricerca è quello di rispondere all'esigenza di fornire informazioni periodiche sulla qualità dei servizi erogati dalle aziende partecipate dal Comune di Torino nella percezione dei cittadini.

Ciò in relazione a cinque particolari erogazioni di servizi, e cioè:

- \* trasporti pubblici (A.T.M.)
- \* raccolta rifiuti (AMIAT)
- \* acqua (A.A.M.)
- \* energia elettrica (A.E.M)
- \* gas (Italgas).

I risultati che seguono concernono la seconda rilevazione, che ha visto:

- \* l'esecuzione di **6 gruppi** sociopsicologici a Torino
- \* l'esecuzione di **4.000** interviste telefoniche dall'1 al 10 marzo 2001, su un campione rappresentativo della popolazione torinese, maschi e femmine dai 18 anni in su, segmentato nelle 10 zone della città in modo proporzionale all'universo di riferimento.

## LA FASE MOTIVAZIONALE

### INTRODUZIONE

Nel mese di Gennaio-Febbraio 2001 sono stati organizzati e condotti **6 gruppi sociopsicologici di discussione**, con l'obiettivo di esplorare in termini qualitativi il vissuto della città di Torino e dei servizi offerti, la valutazione della pubblica amministrazione locale, le aspettative per il futuro.

A ciascun gruppo hanno partecipato 7-9 soggetti, maschi e femmine nella fascia di età estesa 25-65 anni, utilizzatori dei vari servizi pubblici.

Per raccogliere indicazioni interpretabili anche in accordo con le preferenze elettorali degli intervistati (visto che l'orientamento di voto può influenzare la percezione della pubblica amministrazione), i sei gruppi sono stati segmentati appunto per preferenza politica: due gruppi con orientamento politico a sinistra, due gruppi di centro, due gruppi di destra. In realtà i risultati emersi appaiono molto "unitari".

### IL VISSUTO DELLA CITTA'

In linea con la precedente edizione dell'indagine, emerge una certa ambivalenza verso la città. Circa metà dei soggetti l'ama molto e non la lascerebbe mai, ma un buon numero di persone sarebbero al contrario disposte a provare a vivere altrove.

Torino oggi piace a coloro che l'apprezzano, è amatissima, è migliorata esteticamente, non è più grigia come un tempo. Si vive una fase di cambiamento, in cui coesistono ancora tendenze opposte: **vecchio e nuovo si accavallano**.

E' peraltro ancora viva - non solo nei più anziani - l'immagine di una Torino "morta", in cui si stava male ("*una città che offre poco o nulla, dove c'è poco da fare la sera e la gente non esce...*"). E' il retaggio dell'immagine della Torino industriale di 10-15 anni fa, città di lavoratori la cui vita ruotava intorno alla Fiat.

"Giovanni Agnelli" viene citato più di una volta, è ancora considerato il personaggio di maggior rilievo per la vita della città, è "*colui che tira le fila del gioco...*".

Sono in molti ad attribuire all'Avvocato la responsabilità per la mancata, o comunque ritardata, approvazione dei lavori di costruzione della metropolitana a Torino: a questo proposito c'è da notare che in 4 gruppi su 6 (di tutti gli orientamenti politici) la mancanza della metropolitana emerge spontaneamente fra i primi problemi della città persino in fase di apertura della discussione ("*sempre per colpa dell'Avvocato...*", dice qualcuno parlando dei trasporti, "*è stato insabbiato il progetto della Panda elettrica...*").

Insomma, nel bene o nel male, Giovanni Agnelli è, e rimane, il "Signore degli Anelli" della città di Torino.

Tornando all'immagine di Torino, come dicevamo rimane lo stereotipo della torinesità riservata, poco espansiva, poco propensa alle attività ricreative, lo stereotipo di una vita sociale limitata a gruppi chiusi e di difficile accesso, indice di una "povertà relazionale" ancora presente (anche se, come nota qualcuno, si tratta di un problema ormai diffuso in ogni grande città).

Allo stesso tempo però si sta rafforzando **un'immagine del tutto nuova**, sulla scia dello sforzo da parte dell'amministrazione (da tutti riconosciuto) di rilanciare la città promuovendo attività culturali e ricreative e sviluppando nuovi punti di incontro e socializzazione.

Insomma, sembra nato un **nuovo orgoglio torinese**: cresce il numero delle persone che si sentono in grado di affermare che Torino è una bella città, sia architettonicamente che urbanisticamente. Una città in una posizione geografica strategica, tra fiumi, colline, montagne. L'immagine anni '70 di una Torino fumosa e triste sta scomparendo.

In questo quadro di atteggiamenti ambivalenti ma progressivamente più positivi, vi sono tre grandi temi, riguardanti la vita della città che catalizzano l'attenzione degli intervistati come "sfide" per il futuro di Torino:

- il problema della sicurezza;
- il problema dei trasporti;
- la scarsa pulizia della città

In realtà vediamo qui il riflesso di un più generale degrado del tessuto urbano italiano. In tutti i grandi centri urbani crescono infatti le sensazioni di insicurezza, di eccessivo affollamento automobilistico e di difficoltà di trasporto, di "perdita di valore" di quegli spazi un tempo sociali che sono le strade e i marciapiedi. Neppure Torino fa eccezione, anche se nel capoluogo piemontese, con tutta probabilità, la situazione è migliore che nelle altre metropoli italiane. Ormai convinto della possibilità di un ritorno all'antica bellezza della sua città, il cittadino subalpino sta diventando sempre più esigente.

Quale Torino immaginano gli intervistati per il futuro? La si vorrebbe "città d'arte": tutti concordano che qualcosa è iniziato a cambiare, ma anche che le potenzialità di Torino in questo senso sono di molto superiori, e che moltissimo resta da fare.

Il nuovo slancio dato al turismo è stato notato: si è ben lieti di cominciare a vedere per le strade turisti stranieri, come è successo recentemente per l'ostensione della Sindone e per il Giubileo. Torino in futuro potrebbe diventare anche una città più turistica.

Insomma, la Torino "del domani" non dovrà essere più solamente la città dell'automobile. Dovrà invece essere una città "a ciclo continuo", poliedrica, multiforme. Per esempio con orari estesi di apertura dei negozi, più policentrica, più ricca di iniziative distribuite su tutto il territorio.

## IL VISSUTO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

L'amministrazione comunale riceve una valutazione abbastanza positiva, tutto sommato trasversale alle opinioni politiche, assestandosi quasi sempre intorno alla sufficienza. Il che, per un servizio pubblico in senso lato, non è un fatto scontato.

Per molti intervistati questa è un'amministrazione migliore di quelle del passato, eccetto che per l'aspetto della pulizia della città.

Le iniziative sostenute con successo dalla giunta sono numerose:

- il **risanamento delle aree del centro** (ad esempio la zona di Via Santa Chiara) e di alcune altre zone (Via Boggio, Corso Mediterraneo);
- la **rivalutazione delle aree industriali dismesse**;
- la costruzione di **nuovi parcheggi**;
- le **iniziative culturali e ricreative** per i giovani;
- la maggiore spinta al **turismo**;
- la migliore **informazione** per il cittadino (guida ai servizi).

**In negativo** vengono citate:

- l'istituzione dei **parcheggi a pagamento** in tutta la città;
- l'insufficiente tutela della **sicurezza** del cittadino;
- il limitato investimento per i **trasporti pubblici**, che rimangono per certi versi una nota dolente;
- la **scarsa pulizia** della città e si percepisce a questo proposito un lieve peggioramento negli ultimi tempi.

Rimane **incerta** la valutazione dell'azione dell'amministrazione comunale in merito all'azione di promozione e miglioramento dei **servizi sociali**: alcuni soggetti trovano siano gravemente trascurati (non ci sono servizi per anziani e disabili, iniziative di assistenza domiciliare, eccetera), altri invece ritengono che tali servizi funzionino molto meglio di anni fa. Emerge comunque un problema di difficoltà di informazione per l'accesso a tali servizi.

Come dovrebbe muoversi in futuro l'amministrazione comunale? Su quali progetti dovrebbe impegnarsi? Ecco alcune aree sulle quali la sensibilità dei cittadini appare oggi elevata:

- l'informazione, la comunicazione alla cittadinanza, che dovrebbe avvenire all'insegna di una maggiore efficacia e trasparenza rispetto al passato;

- la micro-vivibilità per esempio aumentando le piste ciclabili, migliorando ulteriormente la cura del verde pubblico, aumentando le condizioni di sicurezza stradale anche con corsi di educazione civica;
- l'integrazione fra turismo, cultura e tempo libero, per riposizionare Torino come una città europea per la quale la valorizzazione delle attività ricreative è un'autentica priorità (quindi i cittadini gradirebbero molto progetti ed iniziative ruotanti attorno al Museo Egizio, al Salone dell'Automobile, al Salone del Libro);
- il sostegno al volontariato e all'associazionismo a scopo benefico.

## LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Vediamo ora la funzione dei singoli servizi.

### Gas (Italgas)

Si conferma quanto rilevato nella fase precedente: il servizio fornito dall'azienda del gas non crea problemi. La fornitura di gas è qualcosa che passa del tutto inosservato, il servizio funziona, è sufficientemente economico. E' una necessità primaria che per sua natura non dà né soddisfazione né problematicità di rilievo.

Non emergono più neppure i dubbi sulla sicurezza che avevamo visto nella precedente rilevazione: ora è un solo gruppo su sei (uno di quelli di centro) ad avanzare critiche sulla gestione degli impianti, dicendo che la manutenzione è affidata ai singoli cittadini possessori di impianti di riscaldamento autonomo, mentre dovrebbero essere effettuati controlli più dettagliati da parte dell'azienda.

Si suggerisce per il futuro di introdurre rilevatori automatici in ogni appartamento: i soggetti ritengono che la tecnologia per tale azione di prevenzione esista già, è dunque solo una questione di volontà politica. Gli altri gruppi si dichiarano invece soddisfatti del servizio: la fornitura di gas avviene oggi con tranquillità, è sicura, ci sono controlli, in caso di problemi gli interventi sono estremamente rapidi.

Il numero verde per la lettura del contatore viene apprezzato. Chi ha richiesto assistenza tecnica ne è rimasto soddisfatto. La bolletta è ritenuta equa. Delle tre forme possibili di riscaldamento, la più gradita è certamente il riscaldamento autonomo.

Il teleriscaldamento è conosciuto solo da una minoranza di soggetti, e quindi non ottiene giudizi "consistenti" (soltanto pochi intervistati comunque percepiscono il teleriscaldamento come più ecologico; probabilmente su questo segmento dell'offerta energetica comunale occorrerebbe incentivare le attività di comunicazione, perché l'immaginario collettivo torinese non si è ancora formato un'opinione precisa).

### **Permane qualche sensazione di ambiguità soltanto sulla chiarezza/trasparenza della bolletta.**

In definitiva, come detto, l'erogazione di gas è oggetto di una valutazione sostanzialmente favorevole: il servizio, silenziosamente ma efficacemente, funziona senza dare visibili problemi.

Un ulteriore sforzo verso la totale "chiarezza" della bolletta sarebbe certamente gradito.

### Energia elettrica (AEM)

Il giudizio sull'efficienza del servizio è positivo, ma non eccellente. Esso è ritenuto abbastanza caro, e ci si lamenta molto del prezzo assai elevato dell'energia per la seconda casa.

Riguardo alla **chiarezza della bolletta** emerge lo stesso problema di trasparenza visto per il gas: risulta difficile per molti intervistati comprendere esattamente come venga calcolato l'importo. Poi c'è il discorso dei calcoli di consumo presunto, dei conguagli, delle varie "complicazioni" che rendono difficile capire quanto si paga "realmente" per ogni chilowatt consumato. Si gradirebbe inoltre ricevere maggiori informazioni sull'uso "sicuro" degli apparecchi domestici.

Comunque, per quel che riguarda l'efficienza tecnica di AEM, la soddisfazione dei cittadini è buona. Si sono però avute sporadiche segnalazioni di cali di tensione non attribuibili al fatto di avere tanti elettrodomestici accesi contemporaneamente.

Altre osservazioni riguardano l'illuminazione delle strade, ritenuta insufficiente in certe zone, e la fornitura di energia alle imprese (in questo caso i cali di tensione e i problemi tecnici sono più frequenti, e AEM non è sempre all'altezza della situazione).

Come suggerimento migliorativo è stata avanzata dai cittadini la proposta di sviluppare una migliore politica promozionale. Per esempio, per incentivare l'uso di elettrodomestici a basso consumo si potrebbe proporre una "campagna di rottamazione" delle vecchie lavatrici, in collaborazione con le aziende produttrici.

### **Acqua (AAM)**

Il giudizio sull'erogazione di acqua è globalmente positivo.

Il servizio dell'AAM è buono, l'acqua è abbondante e non manca mai, anche durante l'alluvione gli interventi sono stati tempestivi e i disagi ridotti al minimo.

La qualità dell'acqua è ritenuta soddisfacente in generale, ma ci sono delle zone privilegiate (Corso Francia, Piazza Rivoli) alle quali arriva acqua ottima, che si beve tranquillamente a tavola (si pensa che sia acqua che arriva dalle montagne, dal famoso "Pian della Mussa"). In altre zone invece l'acqua è ritenuta "imbevibile".

Le lamentele riguardano l'eccessivo sapore di cloro: l'acqua sa "di piscina". Oppure l'eccesso di durezza (ad esempio in zona S. Mauro), che arriva al punto di procurare danni agli elettrodomestici. Alcuni si lamentano perché l'acqua esce "color panna", per un presunto problema di regolazione della pressione. Un signore che abita in Lungo Po Antonelli ha l'acqua che "puzza di marcio", e altre lamentele arrivano da chi abita in certe zone del centro (ad esempio in via Vanchiglia).

Con l'eccezione di chi abita nelle zone servite da acqua "di fonte", la maggioranza degli intervistati è del parere che, benché potabile, l'acqua del rubinetto sia di sapore sgradevole e di ridotta digeribilità. Si ritiene però che tutto ciò dipenda soprattutto dalla vecchiezza delle tubature, da cui l'auspicio condiviso di una serie di investimenti, in futuro, nel rinnovo delle dotazioni impiantistiche.

Per quanto riguarda la pressione dell'acqua, non si sono riscontrati problemi significativi. Solo una minoranza dei soggetti del campione qualitativo ha parlato di cali saltuari, ad esempio in zona San Paolo ("*non si possono aprire contemporaneamente più rubinetti...*").

Il costo dell'acqua è ritenuto ancora basso: incide poco sulle spese domestiche.

Bere acqua del rubinetto è un'abitudine che ha circa la metà degli intervistati. Degli altri, qualcuno dichiara che l'acqua del rubinetto è bevibile, ma per abitudine si compra e si consuma quella minerale. Il numero di coloro che pensano che l'acqua di casa sia "pesante" e "difficile da digerire" è comunque consistente. Visto che l'acqua sarà "l'oro blu" dei prossimi decenni, è evidente l'opportunità di avviare una campagna di "educazione idrica".

### **Trasporti (ATM)**

E' certamente il servizio su cui gli intervistati hanno maggiori rimostranze da fare. Il coinvolgimento emotivo appare notevole.

Muoversi a Torino crea quotidianamente disagi, specie se si utilizzano i mezzi pubblici. Le attese sono talvolta eccessive, e soprattutto non c'è l'auspicata regolarità di orario nei passaggi dei mezzi: "*bisogna essere alla fermata con venti minuti di anticipo per arrivare in orario, poi magari passa subito, ma non si può mai sapere... gli indicatori orari alle banchine hanno spesso problemi di funzionamento...*".

E' una situazione dovuta principalmente al traffico e alla limitatezza dello spazio in certe vie del centro, ma bisognerebbe comunque aumentare le corsie preferenziali e in generale "proteggere meglio" il trasporto pubblico.

Un'idea diffusa (che vale per tutti gli orientamenti politici) è che bisognerebbe aumentare notevolmente i controlli ed elevare multe salate a chi parcheggia in doppia fila, invade le corsie preferenziali, ostacola in qualunque modo il passaggio dei mezzi pubblici.

I mezzi stessi sono stati in buona parte rinnovati, quelli nuovi, a basso consumo, sono soddisfacenti; tuttavia permane un problema di scarsa pulizia sulle vetture: benché sia dichiarato che la pulizia avviene settimanalmente, certi vetri sono *“talmente sporchi che non si vede fuori...”*.

La frequenza dei passaggi dei mezzi è buona soltanto in centro e nelle ore di punta. Essa andrebbe invece di molto aumentata di domenica e negli orari serali. I collegamenti dalla periferia al centro sono più scarsi, si aspetta anche 25-30 minuti, e comunque l'orario di passaggio talvolta non viene rispettato. Mancano i collegamenti da periferia a periferia, e la prima cintura è servita “in modo casuale”. E' assai difficile ad esempio raggiungere la città da San Mauro, Settimo Torinese o Pianezza.

Una delle proposte per migliorare le situazioni è quella di costruire altri **grandi parcheggi** in diversi punti strategici appunto della prima cintura, potenziando poi i trasporti pubblici verso il centro. Questo alleggerirebbe la città da tutto il traffico che viene “da fuori” e diminuirebbe di molto la congestione del sistema viario cittadino.

Oltre a ciò sarebbe essenziale la costruzione della metropolitana. Il consenso è unanime, questa lacuna è una grave mancanza di Torino. E' apprezzato il progetto di collegare tra loro Porta Nuova e Rivoli, ma da solo non basta. Torino dovrebbe arrivare ad avere un'autentica **rete metropolitana**. Finalmente l'amministrazione ha avviato il progetto, si spera che esso sia portato sino in fondo nel più breve tempo possibile.

A parte il discorso dei mezzi pubblici, si è rilevata in sede qualitativa una discreta “domanda” di potenziamento delle **piste ciclabili**, che al momento attuale appaiono insufficienti quantitativamente. ATM potrebbe sponsorizzare attivamente un progetto del genere, ricavandone un consistente beneficio di immagine.

Inoltre sarebbe bene che l'azienda di trasporto pubblico sviluppasse maggiormente le iniziative promozionali. Il biglietto in quanto tale appare caro, e forme di ulteriore fidelizzazione della clientela verrebbero gradite, soprattutto se abbinate ad una politica ancora più restrittiva nei confronti dei “portoghesi”.

A margine una nota positiva su una realizzazione di ATM: l'allungamento della linea 4 fino a Stupinigi. Infine i biglietti: sono troppo cari rispetto alla soddisfazione percepita. In certi casi la validità di 70 minuti appare troppo breve, *“non tanto per la lunghezza del percorso, quanto per la lentezza dei mezzi...”*.

Ad ulteriore conferma dell'importanza di un'intelligente “politica promozionale” da parte di ATM.

### **Rifiuti (AMIAT)**

Il servizio offerto dall'Amiat appare “discreto”, ma presenta ampi margini di migliorabilità

**La città sembra sporca**: è giudicata insufficiente la pulizia delle strade, in alcune zone il servizio funziona bene, mentre in altre si vedono bidoni stracolmi. I bidoni stessi sono ancora in parte mal dislocati e danno fastidio perché sono “esteticamente sgradevoli”.

La raccolta andrebbe fatta più spesso, in orari che non intralcino il traffico, magari di notte (attualmente invece accade frequentemente di essere bloccati al mattino quando ci si reca al lavoro) e con mezzi meno rumorosi (di notte si rischia di essere svegliati). Un'altra proposta è quella di istituire un numero verde al quale telefonare all'occorrenza, se si nota ad esempio che i bidoni sono pieni prima del previsto.

L'attribuzione della responsabilità a dire il vero è solo in parte rivolta ad AMIAT: a volte il personale addetto appare poco efficiente e in alcune zone la raccolta è troppo poco frequente, ma è innegabile che corresponsabili del fenomeno sono i cittadini stessi, con la loro sempre più scarsa educazione civica.

A questo proposito l'amministrazione forse dovrebbe farsi carico di ulteriori campagne di educazione e formazione (si riconosce peraltro che ve ne sono già in corso, soprattutto nelle scuole). Sarebbe in

ogni caso auspicabile di agire con maggior severità verso i trasgressori (effettivamente sta emergendo un certo “sentimento giustizialista” in città).

Perplessità e dubbi rimangono a proposito della raccolta differenziata. Alcuni intervistati non sono ancora correttamente informati sulle modalità di raccolta. Una metà scarsa dei soggetti non è convinta che la raccolta differenziata sia veramente utile.

Tuttavia il livello di sensibilizzazione verso il problema pare finalmente in crescita: non pochi commentano che i rifiuti sono effettivamente un problema, che la discarica presto non basterà più a contenerli. In molti vorrebbero essere meglio informati riguardo a quel che succede ai rifiuti raccolti con il metodo differenziato: bisognerebbe far vedere ai cittadini come si riciclano e che cosa viene ricavato, questo invoglierebbe certamente le persone a “differenziare” ancora di più.

Infine, c'è una certa insoddisfazione per quel che riguarda il costo del servizio. Non solo perché la tassa “è cara”, ma anche perché si percepisce iniquità nel calcolo a metratura, che non può rispecchiare l'effettiva produzione di immondizia. Molto migliore sarebbe il calcolo a persona, poiché si pensa che aumentando il numero di componenti di un nucleo familiare aumenti parallelamente la produzione di rifiuti.

## CONCLUSIONI

Torino è in via di guarigione da una malattia chiamata “grigiore”.

Per il futuro si desidera una città più illuminata e più animata di gente, con più punti di aggregazione e di incontro per tutte le fasce d'età.

Si vorrebbero vedere però anche più vigili e forze dell'ordine in circolazione, meno “lavavetri e parcheggiatori abusivi”, e più in generale un clima urbano più all'insegna della sicurezza.

Ci si aspetta un'attenta opera di prevenzione su fiumi e corsi d'acqua, per evitare disastri alluvionali come quello recentemente accaduto. Ci vorrebbe anche più attenzione al verde, soprattutto nelle nuove costruzioni.

Due grandi sfide per il futuro sono poi queste: il miglioramento dei servizi sociali e di assistenza, e il completo risanamento delle aree dismesse.

Suggerimenti più “tattici” avanzati dagli intervistati sono:

- colorare i mezzi pubblici per renderli più allegri;
- colorare la città ad esempio i bidoni della spazzatura;
- sviluppare iniziative come il “Ristotram”, su cui si può pranzare facendo un giro panoramico della città;
- creare una linea di collegamento rapido per l'aeroporto di Caselle ma anche per quello di Malpensa;
- agevolare chi lavora o studia per l'accesso alla zona blu;
- rendere più sicuri i parcheggi (limitando il fenomeno dei parcheggiatori abusivi);
- costruire più piste ciclabili e punti di parcheggio per bici e scooter;
- lanciare servizi di noleggio di biciclette in centro.

Le aree di servizio pubblico effettivamente più critiche a Torino sono la **raccolta rifiuti** e il **trasporto pubblico**. Va peraltro rimarcato che ciò accade in tutti i contesti metropolitani italiani. Per fare un esempio comparativo, a Milano da tempo si discute in termini ormai quasi disperati di degrado dei marciapiedi e di inciviltà collettiva in materia di igiene stradale.

Per aumentare la soddisfazione percepita sui servizi di trasporto pubblico e raccolta rifiuti, sarebbe necessaria una specie di “nuova alleanza” tra Comune e cittadini. Utilizzando ancora più efficacemente che in passato la leva della comunicazione. Bisogna coinvolgere la cittadinanza, renderla partecipe, responsabilizzarla. Dando nel contempo l'esempio con iniziative anche coraggiose, che scuotano l'immaginario collettivo. Torino vuole coronare il suo processo di rinascita con un rinnovato spirito creativo. Forse, il modello di riferimento per Torino non è più Lione, con la

sua geometrica precisione, ma la molta più fantasiosa Barcellona, con la sua capacità di rinascere alla solarità dopo una lunga "stasi".

## LA FASE ESTENSIVA

### CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO

	N. casi	% campione	% universo
Maschi	1899	47,5	47,5
Femmine	2101	52,5	52,5
18-34 anni	1067	26,7	26,6
35-54 anni	1319	33,0	32,9
55 anni e oltre	1614	40,3	40,5
Zona 1	361	9,0	9,1
Zona 2	473	11,8	11,8
Zona 3	570	14,3	14,2
Zona 4	422	10,6	10,6
Zona 5	539	13,5	13,5
Zona 6	463	11,6	11,5
Zona 7	389	9,7	9,7
Zona 8	259	6,5	6,5
Zona 9	344	8,6	8,6
Zona 10	180	4,5	4,5
Basi	4000	100,0	100,0

### IL CONFRONTO CON LE ALTRE GRANDI CITTA'

Le città italiane con oltre 500.000 abitanti sono, oltre a Torino, altre 5 città e cioè:

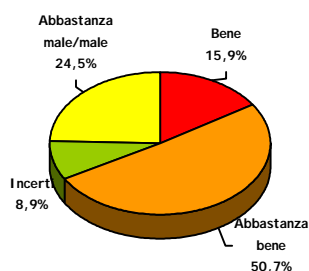
- \* Milano
- \* Genova
- \* Roma
- \* Napoli
- \* Palermo.

Per avere una misura del reale livello di soddisfazione dei cittadini di Torino, è stata effettuata una ricerca a latere, mediante l'esecuzione di 1.090 interviste telefoniche nelle altre 5 grandi città con le stesse domande iniziali di customer satisfaction utilizzate per la città di Torino.

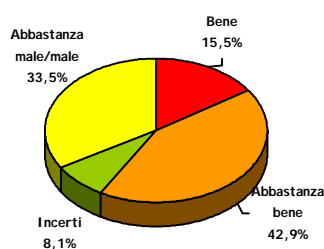
Ciò consente di effettuare un confronto assai efficace nel determinare l'attuale situazione di Torino nell'ambito del contesto delle grandi città italiane.



## SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO?



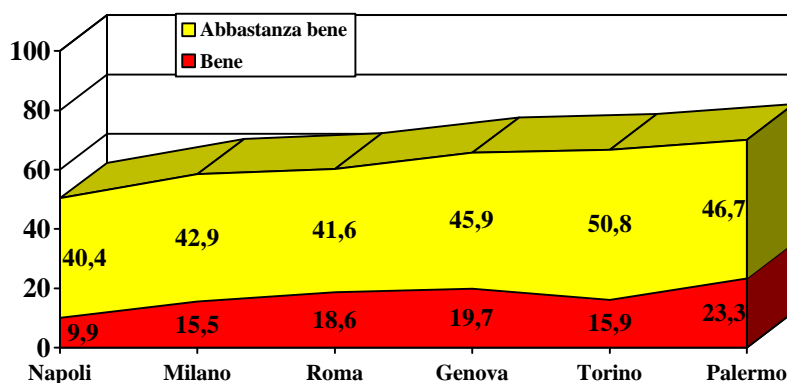
**TORINO - TOTALE POSITIVI =66,6%**  
**Base 4000 casi**



**ALTRE CITTA' - TOTALE POSITIVI =58,4%**  
**Base 1090 casi**

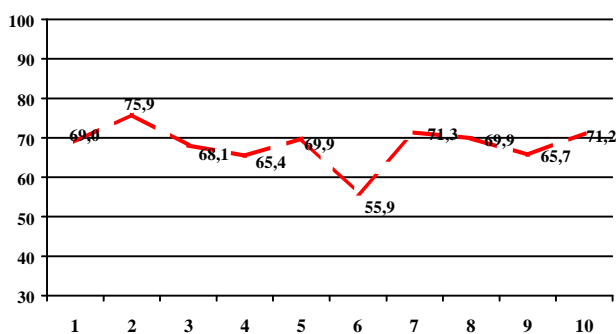
E' interessante notare come la percentuale di chi afferma che oggi a Torino si vive bene o abbastanza bene (totale delle risposte positive = 67% dei casi) sia significativamente superiore alla media delle grandi città italiane (58%). Da questo punto di vista la situazione è ben differenziata fra le 6 grandi città (grafico successivo).

## COME SI VIVE OGGI A ...? CONFRONTO TRA TORINO E LE ALTRE CITTA'



Come si vede, dopo Palermo, Torino è la grande città in cui si ha l'impressione di vivere meglio, seguita a ruota da Genova. Significativamente più bassa l'area dei giudizi positivi a Roma e a Milano, mentre a Napoli si raggiunge il livello più basso.

**COME SI VIVE OGGI A TORINO NELLE 10 ZONE DELLA CITTA'**  
 (% di risposte "bene" + "abbastanza bene")



L'impressione di "vivere bene" a Torino è piuttosto omogeneamente distribuita tra le 10 zone della città, con due sole eccezioni: la zona 6, in cui si scende fortemente al di sotto della media, e la zona 2 in cui, anche se di poco, si è significativamente al di sopra della media.

**IL MECCANISMO DELLA ROTAZIONE DIFFERENZIATA**

Si è quindi passati ad analizzare, prima di addentrarci nei dettagli dei singoli servizi, la soddisfazione complessiva nei confronti dei 5 servizi pubblici oggetto dell'indagine.

Per far ciò si è proceduto nel seguente modo:

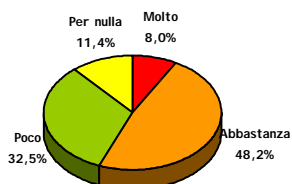
\* ai primi due posti, si è chiesta la soddisfazione su trasporti pubblici urbani e igiene pubblica, ruotati fra di loro

\* successivamente si è chiesta la soddisfazione sugli altri tre servizi, acqua, luce e gas, ruotati fra di loro.

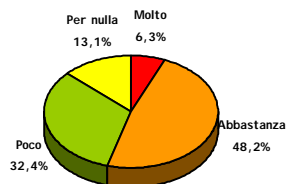
In tal modo si è cercato di non penalizzare i due primi servizi pubblici, che per loro natura presentano maggiori problemi rispetto agli altri tre, che tendenzialmente, come d'altronde è emerso nella prima rilevazione, agli occhi dei cittadini hanno ben pochi aspetti problematici.

Lo stesso meccanismo di rotazione differenziata è stato utilizzato nelle altre 5 grandi città di confronto.

**QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI NELLA SUA CITTA'? (Risposte al netto dei "non so")**



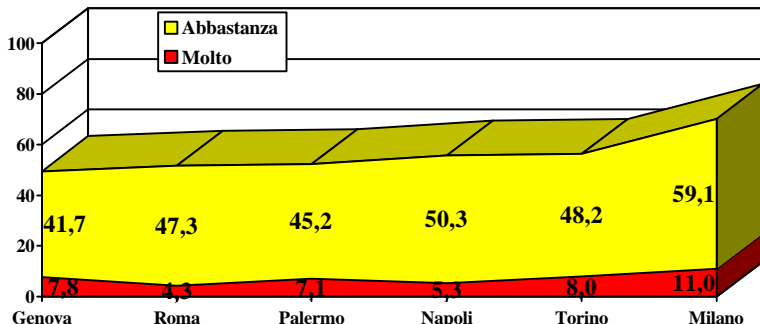
**TORINO TOTALE POSITIVI 56,2%**  
**BASE 4000 CASI**  
**NON SA 14,7%**



**ALTRE CITTA' TOTALE POSITIVI 54,5%**  
**BASE 1090 CASI**  
**NON SA 9,7%**

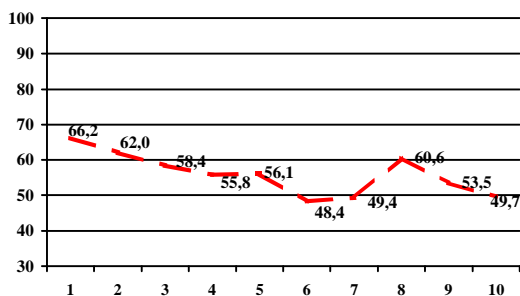
La soddisfazione complessiva, in fatto di trasporti pubblici urbani, copre la maggioranza della popolazione torinese (56%), senza differenze statisticamente significative rispetto alla media delle altre grandi città (55%). Tra le singole città, grafico successivo, le differenze sono però più significative e marcate.

**TRASPORTI PUBBLICI URBANI: CONFRONTO TRA TORINO E LE ALTRE CITTA' (% di molto e abbastanza soddisfatti)**



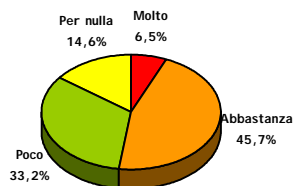
Come si vede, dopo Milano, che presenta il livello di soddisfazione più alto in assoluto rispetto ai trasporti pubblici urbani (70%), Torino si colloca al secondo posto, seguita a ruota da Napoli. Palermo, Roma e soprattutto Genova registrano livelli di soddisfazione significativamente più bassi.

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA TRASPORTI PUBBLICI URBANI (% di risposte "molto" + "abbastanza soddisfatti")**

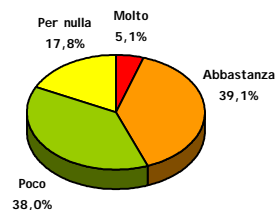


Anche in questo caso vi è una tendenziale oscillazione poco significativa attorno alla media generale della città(56%) per le varie zone, con alcuni scostamenti che raggiungono la significatività la zona 1 e 2 sono le più soddisfatte in assoluto, mentre la zona 6, 7 e 10 sono inferiori alla media.

## QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA NELLA SUA CITTA'?



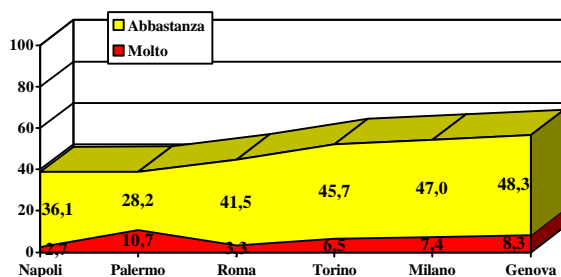
**TORINO TOTALE POSITIVI 52,2%**  
**BASE 4000 CASI**  
**NON SA 0,5%**



**ALTRE CITTA' TOTALE POSITIVI 44,2%**  
**BASE 1090 CASI**  
**NON SA 1,2 %**

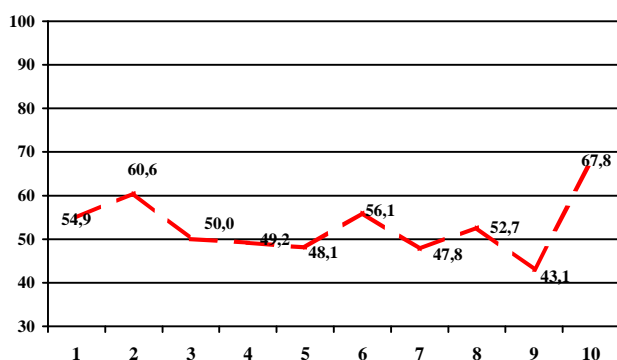
In fatto di igiene urbana, Torino presenta una percentuale di soddisfatti significativamente superiore rispetto alla media delle 5 altre grandi città 52% contro 44%, anche se a pesare negativamente sulla media delle grandi città sono soprattutto le due città del Sud e delle Isole (grafico successivo).

## SERVIZI IGIENE URBANA: CONFRONTO TRA TORINO E LE ALTRE CITTA' (% di "molto" e "abbastanza" soddisfatti)



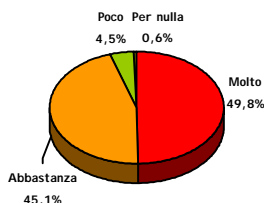
Torino si collocherebbe dunque in realtà fra le 3 città con maggiore soddisfazione (insieme a Milano e Genova) mentre Roma e soprattutto Palermo e Napoli si collocano su un livello significativamente inferiore.

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA IGIENE URBANA NELLE 10 ZONE (% di risposte "molto" + "abbastanza soddisfatti")

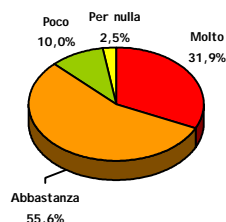


Gli scarti rispetto alla media (52%) sono piuttosto eccezionali: in positivo per la zone 2 e la zona 10, che raggiungono le punte massime di soddisfazione, in negativo per la zona 9, che scende significativamente di ben 9 punti percentuali al di sotto della media.

### QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE ACQUA NELLA SUA CITTA'?



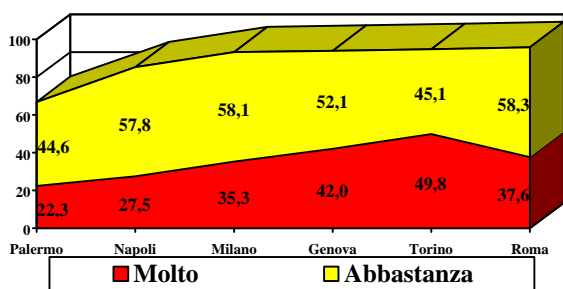
**TORINO TOTALE POSITIVI 94,9%**  
**NON SA 0,5%**  
**BASE 4000 CASI**



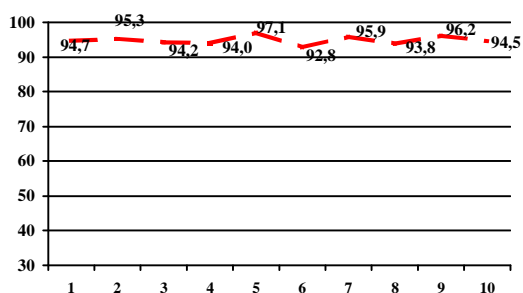
**ALTRE CITTA' TOTALE POSITIVI 87,5%**  
**NON SA 1,2%**  
**BASE 1090 CASI**

Marginali sono i problemi per quanto riguarda il servizio di erogazione acqua un po' in tutte le grandi città italiane, con livelli di soddisfazione altissimi. Il livello di Torino è comunque superiore alla media delle altre 5 città soprattutto a causa delle relativamente maggiori problematiche a Napoli e Palermo (grafico successivo).

### SERVIZIO EROGAZIONE ACQUA: CONFRONTO TRA TORINO E LE ALTRE CITTA' (% di "molto" e "abbastanza" soddisfatti)

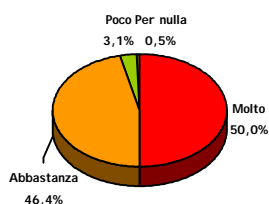


### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA EROGAZIONE ACQUA NELLE 10 ZONE (% di risposte "molto" + "abbastanza soddisfatti")

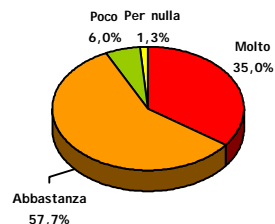


Il livello altissimo di soddisfazione in fatto di erogazione acqua non trova alcuna eccezione nelle 10 zone della città: gli scostamenti rispetto alla media di Torino (95%) sono tutti all'interno della banda di oscillazione non significativa.

### QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA NELLA SUA CITTA'?



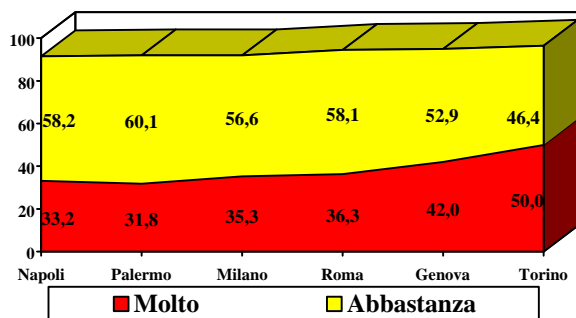
**TORINO TOTALE POSITIVI 96,4%**  
**BASE CASI 4000**  
**NON SA 0,3%**



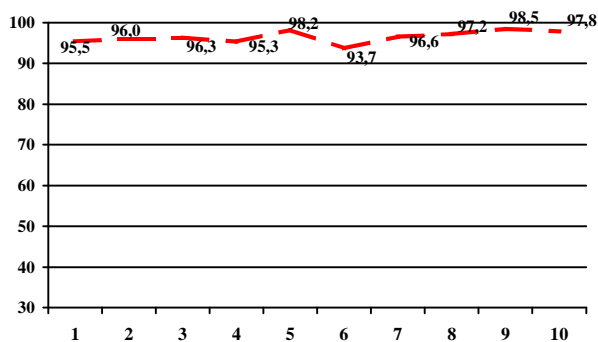
**ALTRE CITTA' TOTALE POSITIVI 92,7%**  
**BASE CASI 1090**  
**NON SA 1,2%**

Anche l'energia elettrica è ormai un servizio pubblico ad altissima soddisfazione, un po' in tutte le grandi città italiane. A Torino, comunque, raggiunge indubbiamente una punta massima, anche rispetto alle altre 5 grandi città (grafico successivo).

### SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA: CONFRONTO TRA TORINO E LE ALTRE CITTA' (% di "molto" e "abbastanza" soddisfatti)

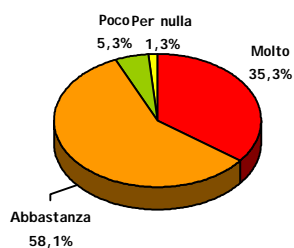
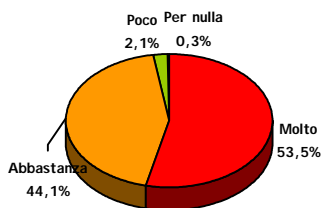


### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA ENERGIA ELETTRICA NELLE 10 ZONE (% di risposte "molto" + "abbastanza soddisfatti")



Soddisfazione a livelli altissimi senza nessuna differenza significativa, come si vede, per tutte e 10 le zone della città di Torino.

### QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE GAS NELLA SUA CITTA'?

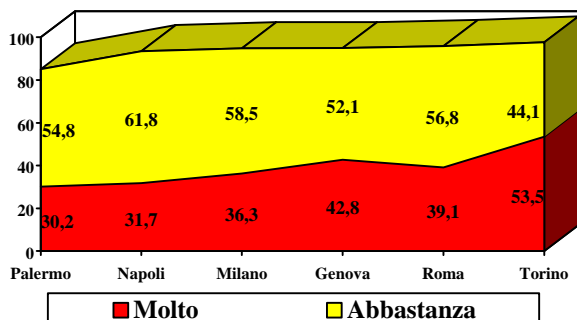


**TORINO TOTALE POSITIVI 97,6%**  
**BASE CASI 4000**  
**NON SA 1,1%**

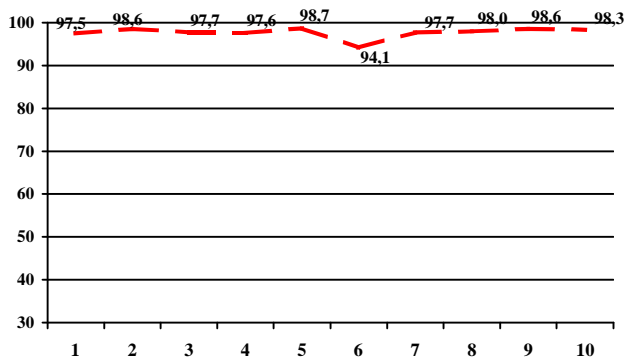
**ALTRE CITTA' TOTALE POSITIVI 93,4%**  
**BASE CASI 1090**  
**NON SA 5,7%**

Anche per quanto riguarda il servizio di erogazione gas, Torino si segnala, pur nell'ambito di una soddisfazione alta generalizzata in tutte le altre grandi città per un livello di soddisfazione significativamente superiore alla media, collocandosi al top (grafico successivo).

### SERVIZIO EROGAZIONE GAS: CONFRONTO TRA TORINO E LE ALTRE CITTA' (% di "molto" e "abbastanza" soddisfatti)



### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA EROGAZIONE GAS NELLE 10 ZONE (% di risposte "molto" + "abbastanza soddisfatti")



Non vi sono scostamenti significativi rispetto alla media generale altissima di soddisfazione quanto al servizio di erogazione gas nelle 10 zone.

## SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI

L'analisi della customer satisfaction ha riguardato 5 aspetti fondamentali e cioè:

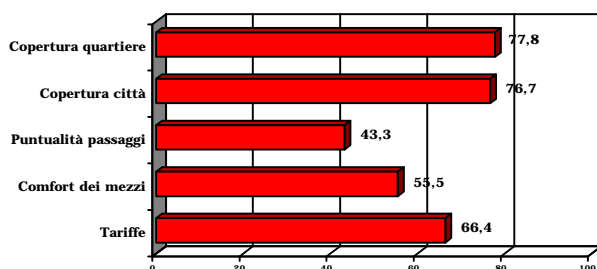
- la copertura territoriale del proprio quartiere e della città di Torino in genere
- la puntualità dei passaggi (rispetto delle tabelle orarie previste)
- il comfort dei mezzi (pulizia, posti a sedere, ecc.)
- le tariffe applicate dalla A.T.M. (biglietti ordinari, settimanali, abbonamenti, ecc.)

### TRASPORTI PUBBLICI URBANI

**\* Grado di soddisfazione \***

**- % dei giudizi "Moltissimo" + "Molto" - al netto dei "Non sa"**

Punti medi Scala 1-5	% non sa
3,00	10,6
2,86	19,4
2,34	16,4
2,54	15,0
2,71	17,0



### SERVIZIO DEI TRASPORTI PUBBLICI URBANI: SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO PER ZONE (% di "molto" + "abbastanza" soddisfatti)

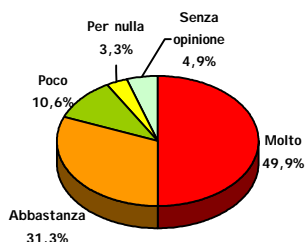
	Scarto significativamente inferiore alla media totale Torino
	Scarto significativamente superiore alla media totale Torino



	Copertura zona	Copertura città	Puntualità passaggi	Comfort mezzi	Tariffe
Totale Torino	77,8	76,7	43,3	55,5	66,4
Zona 1	88,4	77,5	47,6	54,6	73,0
Zona 2	75,3	77,7	41,6	57,3	65,8
Zona 3	83,1	77,1	43,3	56,8	67,5
Zona 4	80,9	72,7	42,9	53,6	65,2
Zona 5	88,8	81,8	46,0	52,3	63,4
Zona 6	68,7	75,9	39,9	55,8	61,6
Zona 7	73,6	73,0	42,4	57,7	69,5
Zona 8	80,7	75,4	38,4	59,5	67,3
Zona 9	79,0	75,2	47,4	54,0	72,9
Zona 10	65,5	78,1	39,5	55,7	56,9

L'aspetto più problematico è dunque la puntualità dei passaggi, soprattutto nelle zone 6, 8 e 10, seguito dal comfort dei mezzi. In termini di copertura della singola zona, da segnalare le maggiori negatività nelle zone 6 e 10.

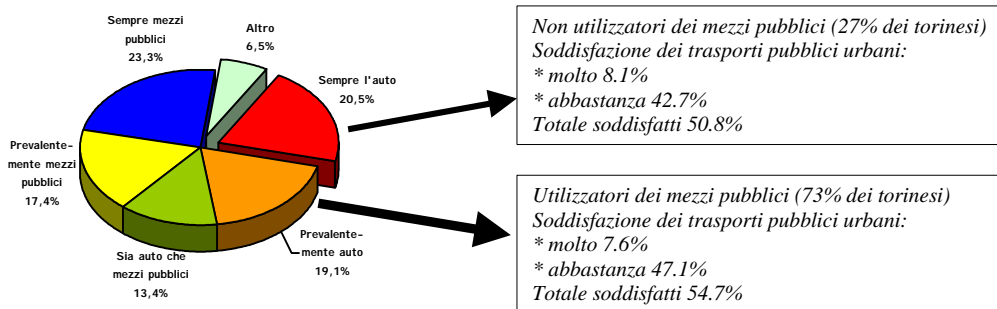
### QUANTO RITIENE IMPORTANTE PER MIGLIORARE IL SISTEMA DEI TRASPORTI PUBBLICI A TORINO, L'ATTUAZIONE DELLA LINEA METROPOLITANA?



Base: 4.000 casi

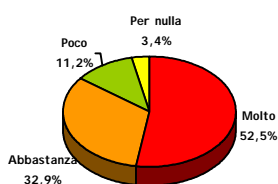
Indubbiamente, come d'altronde emerge anche dalla fase qualitativa della ricerca, la mancanza di una linea metropolitana a Torino è molto sentita ed è considerato elemento molto o abbastanza importante da oltre l'80% dei cittadini torinesi per migliorare il sistema dei trasporti pubblici.

### ATTUALMENTE LEI, PER MUOVERSI IN CITTA', USA ....



Gli utilizzatori sono più soddisfatti dei mezzi pubblici (55%) rispetto ai non utilizzatori (51%)

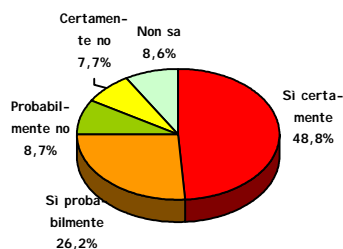
## MIGLIORAMENTO E POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DELLE CORSIE PREFERENZIALI E DEI PARCHEGGI PERIFERICI. QUANTO POTREBBERO ESSERE UTILI?



Base: 4.000 casi

Importantissimo è considerato il miglioramento e potenziamento delle corsie preferenziali e dei parcheggi periferici, e da questo punto di vista ben il 75% degli automobilisti si dichiara propenso a usare di meno l'auto.

*(A chi oggi usa l'auto in qualche misura) SE VENISSE PRESE QUESTE INIZIATIVE LEI PENSA CHE SAREBBE PROPENSO A USARE DI MENO L'AUTO E DI PIU' I MEZZI PUBBLICI?*



Base: 2.871 utilizzatori dell'auto

## SERVIZIO DI IGIENE URBANA

L'analisi della customer satisfaction del servizio igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) ha riguardato 5 aspetti fondamentali e cioè:

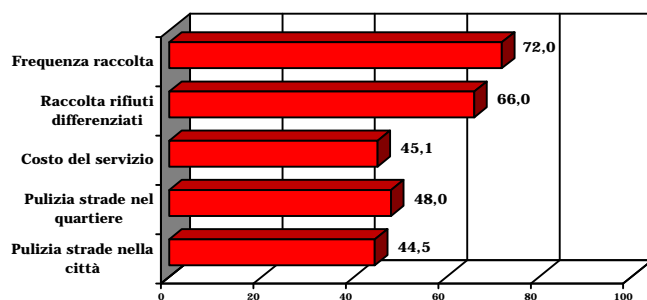
- »»» la frequenza della raccolta rifiuti/pulizia delle strade;
- »»» il servizio di raccolta dei rifiuti differenziati (carta, plastica, vetro, ecc.);
- »»» il costo del servizio
- »»» il servizio di pulizia di strade e marciapiedi nel proprio quartiere
- »»» il servizio di pulizia di strade e marciapiedi nella propria città

### IGIENE URBANA

\* **Grado di soddisfazione** \*

- % dei giudizi "Moltissimo" + "Molto" - al netto dei "Non sa"

Punti medi Scala 1-5	% non sa
2.86	1.1
2.80	3.0
2.40	8.7
2.40	0.8
2.36	2.7



Base: 2.006 intervistati

### IGIENE URBANA: SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO PER ZONE (% di "molto" + "abbastanza" soddisfatti)

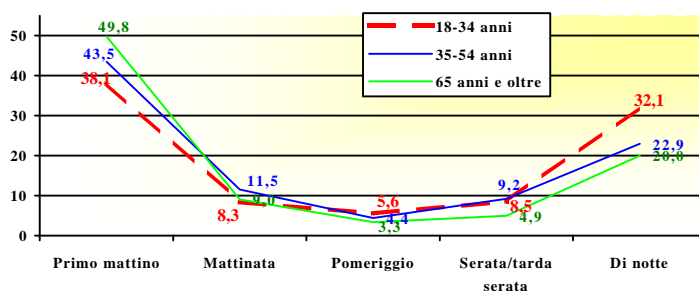
	Frequenza raccolta	Raccolta rifiuti differenziati	Costo del servizio	Pulizia strade quartiere	Pulizia strade città
Totale Torino	72,0	66,0	45,1	48,0	44,5
Zona 1	78,5	57,8	50,0	61,2	45,6
Zona 2	70,3	67,8	42,2	53,3	47,5
Zona 3	70,4	58,5	44,8	47,3	39,7
Zona 4	73,1	63,3	47,1	43,8	31,8
Zona 5	68,8	76,1	45,5	47,9	49,4
Zona 6	76,9	69,7	45,3	46,7	49,6
Zona 7	70,0	67,9	47,6	41,3	45,6
Zona 8	76,2	53,6	44,9	41,3	44,5
Zona 9	61,3	68,2	40,2	42,6	40,1
Zona 10	80,5	78,5	40,3	63,1	58,0

Scarto significativamente superiore alla media totale Torino

Scarto significativamente inferiore alla media totale Torino

Qui l'elemento più problematico è la pulizia delle strade che localmente raggiunge punte significativamente più negative (zona 7 e zona 8), con un riflesso non positivo sulla percezione del costo del servizio. Per contro, nella zona 1 e 2 ci si sente "privilegiati" rispetto al resto della città.

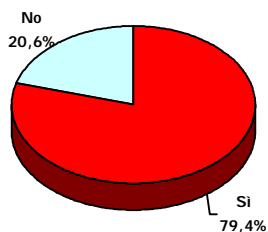
## SERVIZIO IGIENE URBANA: IN CHE MOMENTO DELLA GIORNATA LEI PREFERIREBBE CHE FOSSE FATTA LA RACCOLTA DEI RIFIUTI?



La maggioranza relativa dei cittadini (45%) vorrebbe che la raccolta dei rifiuti fosse fatta al primo mattino, con una punta del 50% tra i più anziani. Ma vi è anche una percentuale significativa (24%) che invece vorrebbe che fosse fatta durante la notte, con una punta del 32% tra i più giovani.

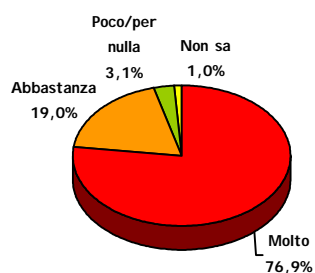
## MARCIAPIEDI E REGOLAMENTO DI PULIZIA URBANA

*“Lei è al corrente del fatto che secondo il regolamento di pulizia urbana spetta anche ai proprietari o amministratori o inquilini di immobili collaborare al mantenimento della pulizia del tratto di marciapiede prospiciente l’immobile stesso?”*



Il servizio raccolta rifiuti è comunque quello che relativamente ottiene il maggior grado di soddisfazione, mentre più problemi incontra il servizio di pulizia delle strade. Da questo punto di vista è interessante notare come quasi l’80% dei cittadini sia a conoscenza delle responsabilità che avrebbero i singoli condomini nella pulizia dei marciapiedi. Evidentemente si tratta di una consapevolezza che non sempre si traduce in comportamenti.

## QUANTO RITIENE CHE IL PROBLEMA DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI A TORINO SIA IMPUTABILE ANCHE ALLA SCARSA EDUCAZIONE CIVICA DEI CITTADINI?



La sensazione che il problema della pulizia di strade e marciapiedi non venga vissuto esclusivamente come responsabilità di AMIAT, sensazione segnalata a livello qualitativo, trova una conferma molto netta in questa domanda fatta ai 4.000 torinesi: in ben il 96% dei casi si ritiene che tale problema sia imputabile “anche alla scarsa educazione civica dei cittadini”.

## SERVIZIO EROGAZIONE ACQUA

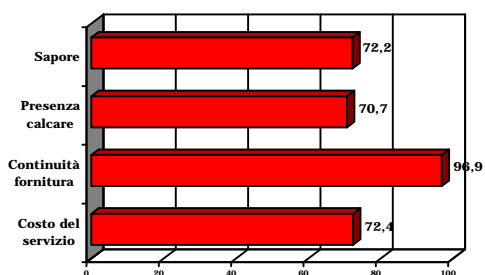
L'analisi della customer satisfaction ha riguardato 4 aspetti fondamentali e cioè:

- il **sapore** dell'acqua
- la presenza di **calcare**
- la **continuità** della fornitura
- il **costo**

### EROGAZIONE ACQUA

\* **Grado di soddisfazione \***

- % dei giudizi “Moltissimo” + “Molto” - al netto dei “Non sa”



Base 2006 intervistati

Punti medi scala 1-5	Non sa %
2,85	7,4
2,97	10,7
3,57	1,0
2,89	12,0

### EROGAZIONE ACQUA: SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO PER ZONE (% di “molto” + “abbastanza” soddisfatti)

	Scarto significativamente superiore alla media totale Torino
	Scarto significativamente inferiore alla media totale Torino

	Sapore acqua	Presenza calcare	Continui- tà for- nitura	Costo servizio
Totale Torino	72,2	70,7	96,9	74,4
Zona 1	71,6	79,5	96,2	81,5
Zona 2	71,8	70,4	96,1	61,7
Zona 3	76,9	74,5	96,1	69,9
Zona 4	75,6	68,5	95,7	76,2
Zona 5	78,3	55,3	98,3	75,3
Zona 6	68,9	62,1	97,4	72,4
Zona 7	78,1	68,5	98,4	74,0
Zona 8	64,7	83,2	95,7	79,4
Zona 9	71,9	80,4	98,8	88,6
Zona 10	64,1	80,4	95,5	71,3

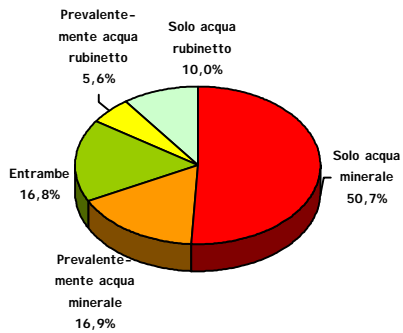
Del tutto marginali sono i problemi per quanto riguarda l'acqua:

\* in alcune zone (la 8 e la 10) riguardano più che altre il sapore

\* in altre (la 5 e la 6) l'eccessiva presenza di calcare.

Complessivamente si resta comunque su livelli altissimi.

## IN DEFINITIVA, LEI BEVE .....



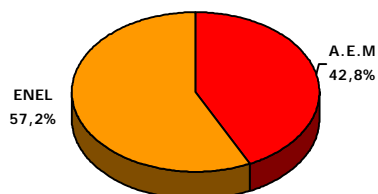
Nonostante le problematiche tutto sommato relative nei confronti sia del sapore che della presenza di calcare, è ormai inveterata l'abitudine di bere solo o prevalentemente l'acqua minerale (in ben il 68% dei casi, con una punta del 77% nella zona 10).

## SERVIZIO FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

L'analisi della customer satisfaction ha riguardato 5 aspetti fondamentali e cioè:

- la continuità della fornitura di energia elettrica (assenza di interruzioni, sbalzi, riparazioni in caso di guasti, ecc.)
- l'assistenza fornita (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.).
- il costo del servizio
- la chiarezza della bolletta
- illuminazione delle strade

## SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA: AZIENDA CON CUI SI HA IL CONTRATTO



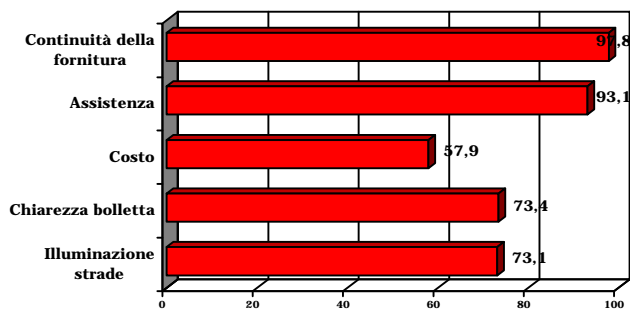
**Base: 4000**

## EROGAZIONE ENERGIA ELETTRICA AEM

\* Grado di soddisfazione \*

- % dei giudizi "Moltissimo" + "Molto" - al netto dei "Non sa"

Punti medi Scala 1-5	% non sa
3,62	0,3
3,37	14,8
2,64	4,5
2,91	8,6
2,87	1,8



Base 1711 utenti AEM

## ENERGIA ELETTRICA: SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO PER ZONE (% di "molto" + "abbastanza" soddisfatti)

	Scarto significativamente inferiore alla media totale Torino
	Scarto significativamente superiore alla media totale Torino

	Continuità fornitura	Assistenza	Costo	Chiarezza bolletta	Illuminazione strade
Totale Torino	97,8	93,1	57,9	73,4	73,1
Zona 1	97,1	94,2	50,0	70,2	70,6
Zona 2	98,0	93,2	51,1	77,0	72,6
Zona 3	96,9	92,4	60,0	67,6	68,4
Zona 4	98,0	93,5	59,0	70,7	78,4
Zona 5	96,2	90,9	63,6	76,1	75,0
Zona 6	96,6	89,5	55,7	65,0	68,8
Zona 7	99,5	94,1	58,9	70,1	80,0
Zona 8	97,0	97,5	56,8	76,1	72,0
Zona 9	99,5	94,4	61,8	83,3	74,3
Zona 10	99,1	97,3	53,4	76,5	64,8

Si riconferma come l'unico aspetto relativamente debole sia quello del costo, nonché, ma soprattutto per alcune zone (come in particolare la zona 10), quello dell'illuminazione delle strade.



## SERVIZIO FORNITURA GAS

L'analisi della customer satisfaction ha riguardato 4 aspetti fondamentali e cioè:

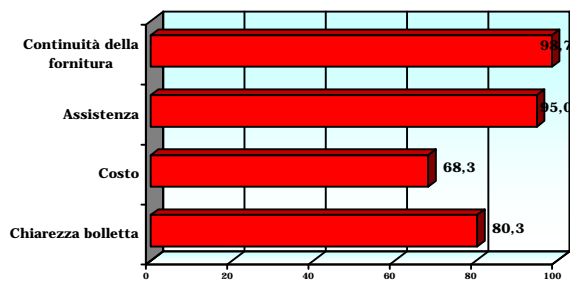
- la continuità della fornitura (assenza di interruzioni, velocità di riparazione in caso di guasti, ecc.);
- l'assistenza fornita da Italgas (servizio informazioni, informazioni telefoniche, personale agli sportelli, ecc.);
- il costo del servizio;
- la chiarezza delle bollette Italgas.

## EROGAZIONE GAS

\* **Grado di soddisfazione \***

- % dei giudizi **“Moltissimo” + “Molto” - al netto dei “Non sa”**

Punti medi Scala 1-5	% non sa
3,60	1,6
3,39	13,5
2,83	7,2
3,03	10,4



Base 2006 intervistati

**FORNITURA GAS: SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO PER ZONE (% di “molto” + “abbastanza” soddisfatti)**

	Scarto significativamente superiore alla media totale Torino
	Scarto significativamente inferiore alla media totale Torino

	Continuità fornitura	Assistenza	Costo	Chiarezza bolletta
Totale Torino	98,7	95,0	68,3	80,3
Zona 1	98,3	93,0	71,4	87,7
Zona 2	98,7	96,9	72,3	85,4
Zona 3	96,8	93,2	64,2	76,8
Zona 4	99,3	94,9	71,6	79,6
Zona 5	98,7	96,2	73,0	85,8
Zona 6	98,9	91,8	59,0	72,2
Zona 7	99,5	97,5	63,1	73,3
Zona 8	99,6	94,4	69,6	81,0
Zona 9	99,7	97,8	75,7	92,0
Zona 10	98,3	94,1	68,9	81,0

Anche qui, l'unico aspetto relativamente problematico è quello del costo, mentre per il resto non si scende mai al di sotto del 70% né su singoli aspetti né su singole zone.

**QUAL E' LA FORMA DI RISCALDAMENTO NELL'APPARTAMENTO IN CUI ABITA?**

	Autonomo	Centralizzato	Teleriscaldamento	Totale
Totale Torino	27,6	60,4	12,0	100,0
Zona 1	38,2	59,9	1,9	100,0
Zona 2	17,6	42,7	39,7	100,0
Zona 3	23,9	74,7	1,4	100,0
Zona 4	28,4	70,9	0,7	100,0
Zona 5	18,2	81,2	0,6	100,0
Zona 6	46,2	51,0	2,8	100,0
Zona 7	35,5	64,2	0,3	100,0
Zona 8	40,1	59,1	0,8	100,0
Zona 9	11,3	38,4	50,3	100,0
Zona 10	18,9	35,0	46,1	100,0

**Base 4000 casi**

Si evidenziano la zona 2, 9 e 10 per la significativa presenza del teleriscaldamento, mentre le zone 3, 4 e 5 vedono una netta prevalenza di “centralizzati” e, per contro, le zone 1, 6, 7 e 8 vedono una presenza superiore alla media di impianti autonomi.

## QUANTO E' SODDISFATTO DEL SUO SISTEMA DI RISCALDAMENTO?

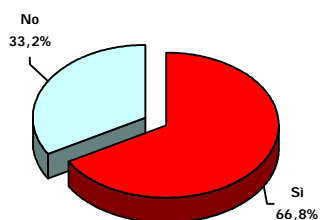
	Molto	Abba- stanza	Poco/per nulla	Totale soddi- sfatti
Totale Torino	38,7	42,3	19,0	81,0
Zona 1	42,4	36,8	20,8	79,2
Zona 2	35,8	45,1	19,1	80,9
Zona 3	37,6	42,9	19,5	80,5
Zona 4	34,6	43,0	22,4	77,6
Zona 5	35,7	44,6	19,7	80,3
Zona 6	32,4	49,6	18,0	82,0
Zona 7	45,4	38,1	16,5	83,5
Zona 8	44,4	32,8	22,8	77,2
Zona 9	45,2	40,2	14,6	85,5
Zona 10	42,2	42,8	15,0	85,0

### Base 4000 casi

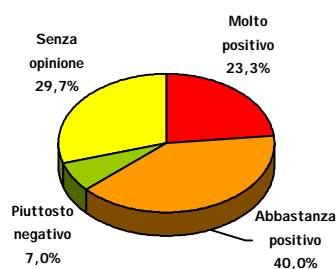
Di fatto il livello di soddisfazione nei confronti del proprio sistema di riscaldamento è dunque alto, a prescindere dalla tipologia di impianto, anche se si rilevano le punte più alte (85%) proprio nelle zone 9 e 10, cioè quelle con le maggior percentuali in assoluto di teleriscaldamento.

## LEI HA MAI SENTITO PARLARE DEL TELERISCALDAMENTO?

Base: 3.519 non possessori di teleriscaldamento



Qual è il suo giudizio, anche solo per quello che ne ha sentito dire, sul teleriscaldamento?



Base: 2.349 casi

E' indubbio che la notorietà quanto meno in linea di massima del teleriscaldamento si sia diffusa tra i torinesi (il 67% ne è al corrente), con anche, evidentemente, un passaparola positivo: tra coloro che ne hanno sentito parlare prevalgono i giudizi positivi nel 63% dei casi, contro appena un 7% di negativi e un restante 30% di agnostici.

**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?**

Base: 4.000 casi	Auto-nomo	Centra-lizzato	Tele-risacal-damento	Non ha prefe-renze
Totale Torino	62,9	14,3	16,4	6,4
Zona 1	72,6	12,2	10,0	5,3
Zona 2	54,8	11,0	26,6	7,6
Zona 3	67,5	11,8	14,6	6,1
Zona 4	68,2	14,5	11,1	6,2
Zona 5	60,3	21,3	10,8	7,6
Zona 6	62,0	16,8	10,8	10,4
Zona 7	71,7	18,0	6,9	3,3
Zona 8	63,7	12,0	17,4	6,9
Zona 9	43,0	12,2	41,0	3,8
Zona 10	65,6	7,2	23,3	3,9

Nonostante il giudizio positivo sul teleriscaldamento continua a prevalere, forse più che altro come stereotipo diffuso, la preferenza nei confronti del riscaldamento autonomo, visto soprattutto come forma di razionalizzazione e di possibile risparmio, quanto meno teorico.