



# Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO n. 6 "Alessandrino"

**Dicembre 2000**

**Segreteria Operativa dell'Autorità d'Ambito**

La Conferenza dell'Autorità d'Ambito, nel suo ruolo istituzionale di individuazione delle linee strategiche di riorganizzazione del servizio idrico, si è posta l'obiettivo di acquisire informazioni utili ad indirizzare le proprie azioni per rispondere ai bisogni e alle aspettative dei cittadini.

L'indagine svolta ha avuto quindi come obiettivo quello di conoscere più a fondo il territorio evitando la creazione di modelli di riorganizzazione del servizio conflittuali con l'utenza, e ricercando un equilibrio fra le aspettative e le esigenze degli utenti e dell'ATO. In particolare le informazioni raccolte risultano importanti nell'attuale momento di redazione del Piano d'Ambito, rappresentando una base di conoscenza iniziale di fondamentale importanza nell'individuazione delle misure da adottarsi per migliorare il servizio idrico integrato.

In tale linea si è posta la presente indagine, che ha coinvolto un numero rappresentativo di utenti distribuiti sul territorio dell'ATO "Alessandrino", interrogati telefonicamente sul servizio idrico. L'obiettivo è stato quello di raccogliere, mediante un questionario appositamente predisposto, il maggior numero di informazioni utili a definire la percezione della qualità dei servizi erogati da parte degli utenti.

Questo progetto di indagine sul servizio idrico ha avuto quindi lo scopo primario di misurare il livello di gradimento e le aspettative degli utenti ed individuare linee di intervento e di riorganizzazione del servizio idrico, che sulla base di criteri di efficienza, efficacia ed economicità, mantenga comunque un rapporto privilegiato con i cittadini e le loro esigenze, evitando per quanto possibile l'insorgere di rapporti conflittuali.

La scelta di svolgere direttamente la presente indagine, tramite l'attività dell'Ufficio di Segreteria Operativa dell'A.d'A., è stata motivata dalla necessità di conoscere direttamente, sul campo, le problematiche in questione, ritenendo che i vantaggi in termini di conoscenza diretta acquisibili dallo svolgimento della attività compensassero ampiamente le difficoltà connesse allo svolgimento diretto dell'indagine.

La presente pubblicazione è la sintesi del lavoro svolto dall'ufficio di Segreteria Operativa dell'A.d'A. "Alessandrino" nell'ambito di una più vasta iniziativa di "comunicazione" che questa Conferenza ha promosso nel corso dell'anno 2000, prima di una serie di attività che presuppongono un costante flusso di informazioni nei confronti degli utenti.

IL PRESIDENTE DELLA CONFERENZA DELL'AUTORITA' D'AMBITO

Prof. Ennio Negri

## Indice:

1. L'ATO n. 6 "Alessandrino": situazione .....	p. 3
2. Indagine sui servizi idrici dell'Ato n. 6 "Alessandrino" .....	p. 9
2.1 Fase progettuale .....	p. 9
2.2 Campionamento .....	p. 11
2.3 Svolgimento dell'indagine .....	p. 13
3. Risultati dell'indagine .....	p. 15
3.1 Percezione della qualità dell'acqua potabile .....	p. 15
3.2 Percezione del livello di servizio di erogazione dell'acqua potabile. Conoscenza del gestore .....	p. 20
3.3 Bollettazione .....	p. 26
3.4 Conoscenza della tariffa del servizio idrico integrato. Qualità attesa dal servizio ...	p. 28
3.5 Utilizzi dell'acqua potabile. Caratteristiche socio-economiche del campione .....	p. 36
4. Rielaborazioni dei risultati per Comunità Montane ed aree territoriali omogenee .....	p. 40
5. Allegati .....	p. 49
1. Questionario	
2. Metodo di campionamento	
3. Esempio codifica dati	
4. Risultati finali	
5. Risultati elaborazione dati	

## 6. - L'ATO N. 6 "ALESSANDRINO": SITUAZIONE <sup>1</sup>

L'ambito territoriale ottimale n. 6 è costituito da 147 Comuni, 133 della Provincia di Alessandria e 14 della provincia di Asti, con una popolazione residente di circa 325.000 abitanti ed una "teorica" – comprensiva della fluttuante – di circa 346.000.

Numericamente sono in netta prevalenza i comuni inferiori ai 5.000 abitanti, mentre il 55% della popolazione dell'ambito si concentra nelle 5 maggiori città (Alessandria, Tortona, Acqui Terme, Novi Ligure e Ovada).

L'indagine ha quindi riguardato un territorio non omogeneo per quanto attiene la densità abitativa, essenzialmente caratterizzato da un sistema diffuso di utenze sparse sul territorio e scarsamente interconnesse a livello infrastrutturale, con eccezione dei "centri zona" in cui si concentrano più della metà delle utenze dell'intero Ambito.

L'attività ricognitiva sul territorio d'Ambito, compiuta dalla Regione Piemonte, e lo studio finalizzato alla predisposizione dei programmi di intervento e dei relativi piani finanziari, affidato all'ATI Hydrodata & C. dalla stessa Regione, hanno permesso di delineare i tratti caratteristici dell'attuale **sistema di equipaggiamento idrico dell'ATO n. 6:**

### Acquedotto:

– Adduzioni principali	2920 Km;
– Reti di distribuzione	2560 Km;
– Serbatoi	140.000 m <sup>3</sup> ;
– Captazioni	521;
– Potabilizzatori	67;

---

<sup>11</sup> I dati utilizzati sono tratti da:

- Regione Piemonte, Direzione delle Risorse Idriche, ricognizione delle infrastrutture idriche;
- ATI Hydrodata & C., "Indagini e studi finalizzati alla predisposizione dei programmi di intervento e dei relativi piani finanziari per l'ammodernamento degli impianti e delle reti dei servizi idrici di acquedotto, fognatura e depurazione dei Comuni appartenenti all'ambito territoriale ottimale n. 6, denominato Alessandrino"

**Fognatura:**

- Collettori fognari principali 320 Km;
- Reti fognarie 1230 Km;
- Depuratori 648.

La dotazione delle reti di acquedotto e fognatura risulta essere:

	<b>Km di rete acquedotto</b>	<b>Km di rete fognatura</b>	<b>m di rete acquedotto/ab.</b>	<b>m di rete fognatura/ab.</b>
<b>ATO/6</b>	5.480	1.550	16,8	4,8

Il sistema acquedottistico fornisce agli abitanti residenti una dotazione netta per usi civili pari a circa 220 l/abitante/giorno; il servizio di fognatura copre oltre il 90% della popolazione.

Esistono cospicue diseconomie nel rapporto fra il volume d'acqua immesso in rete e quello fatturato: si registra, infatti, una perdita di circa il 30%.

Le opere di captazione (punti di prelievo) sono suddivise tra pozzi, sorgenti e prese da corsi d'acqua:

	<b>POZZI</b>	<b>SORGENTI</b>	<b>PRESE DA CORSI D'ACQUA</b>
<b>In numero (%)</b>	43	44	13
<b>In volume (%)</b>	38	24	38

L'analisi del valore patrimoniale delle infrastrutture, svolta con il metodo del valore corrente di utilizzo, ha condotto ad una **stima del patrimonio infrastrutturale dell'ATO/6** pari circa ad un *valore a nuovo* di 2.280 Miliardi di Lire, e ad un *valore rettificato* (vetustà, disfunzioni) di 800 Miliardi di Lire.

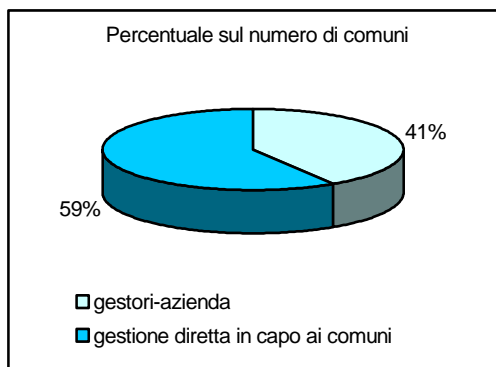
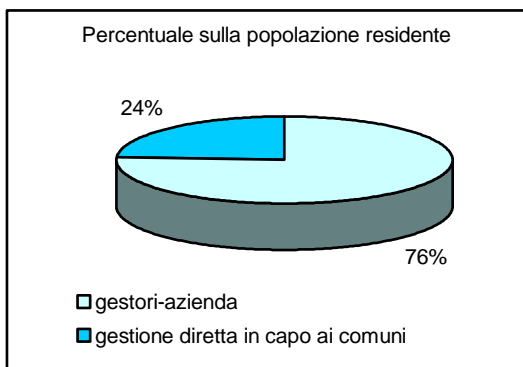
La conseguente stima patrimoniale della dotazione infrastrutturale dell'intero ATO/6 si colloca intorno ai 2,5 Milioni di Lire per abitante (valore rettificato).

**La gestione dei servizi idrici** è caratterizzata dalla forte frammentazione territoriale e dalla prevalenza numerica di gestioni in economia.

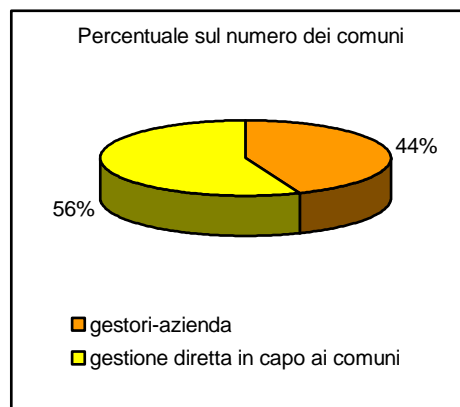
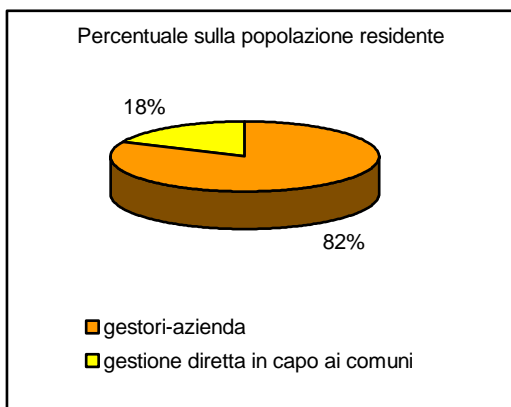
Gestione diretta in capo ai comuni				
<b>ACQUEDOTTO</b>	87 COMUNI	59%	77.070 AB. RESIDENTI	24%
<b>DEPURAZIONE</b>	83 COMUNI	56%	58.399 AB. RESIDENTI	18%

Il sistema di gestori-azienda risulta discreto se ci si riferisce alla percentuale di popolazione servita, è invece più contenuto in riferimento al numero dei comuni coinvolti.

### Acquedotto



### Depurazione



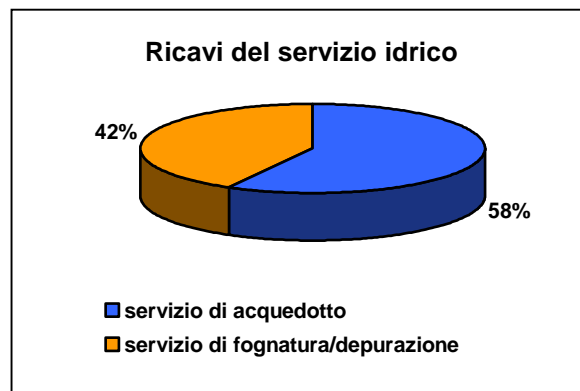
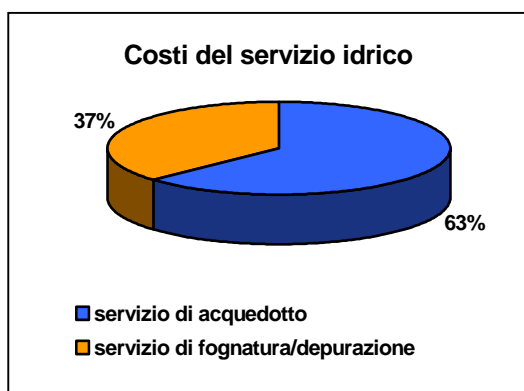
I principali gestori/azienda fatturano più dei 3/4 del servizio di acquedotto e più dei 4/5 del servizio di depurazione, mentre la maggior parte delle reti interne di fognatura (93% dei comuni, 59% della popolazione) viene gestita direttamente dai comuni.

Tali condizioni di frammentazione hanno impedito il coordinamento, la pianificazione e la razionalizzazione dello sfruttamento delle risorse disponibili.

Il gran numero di gestori dei servizi idrici crea, infatti, diseconomie che si riflettono sull'efficienza e sull'economicità del settore. I costi indiretti (logistica, amministrazione) e le spese generali risultano eccessivi rispetto alla dimensione dell'utenza servita; si verificano inoltre limitazioni nell'applicazione di tecnologie avanzate per la conduzione dei processi produttivi. E' scarso il ricorso all'outsourcing e la creazione di sinergie aziendali.

Complessivamente i **costi aggregati del servizio idrico** ammontano a quasi 55 Miliardi/anno, mentre i **ricavi** da fatturazione sono di 37 Miliardi, cui si aggiungono altri ricavi per circa 10 Miliardi relativi a costi capitalizzati, rimborsi per gestioni effettuate c/terzi, vendite di acqua e sottoprodotti di depurazione, ed altre attività.

Il settore è pesantemente in perdita e necessita di interventi strutturali di riorganizzazione gestionale e produttiva, quantomeno per scongiurare lo scadimento del servizio.



**L'attuale sistema tariffario per gli usi civili** prevede:

- una quota fissa per il *nolo del contatore*, commisurata al minimo contrattuale impegnato, molto variabile da gestore a gestore e da comune a comune;
- una *tariffa dell'acqua potabile*, che ha natura di corrispettivo per il servizio. Generalmente varia rispetto a tre fasce di consumo: base, agevolata, eccedente, con situazioni locali che presentano un numero maggiore/minore di fasce tariffarie. La tariffa base è la tariffa media e viene calcolata dividendo il ricavo totale atteso per le quantità di consumo previste. La tariffa agevolata soddisfa i fabbisogni primari dell'utenza. La tariffa eccedente ha lo scopo di recuperare i mancati introiti che derivano dall'applicazione delle tariffe agevolate e di disincentivare i consumi. Attualmente le tariffe per il servizio di acquedotto sono stabilite dagli Enti Locali e dai gestori/azienda. Generalmente le tariffe sono fissate fra l'80 e il 100% del costo complessivo di gestione. Le attuali tariffe medie del servizio acquedotto nell'ATO 6 variano da un minimo di circa 400 lire/m<sup>3</sup> ad un massimo di circa 2400 lire/m<sup>3</sup>.
- una *tariffa di fognatura e depurazione*, che ha ancora essenzialmente natura di canone per quanto riguarda gli importi, i cui valori risultano stabiliti rispettivamente in 170 lire/m<sup>3</sup> e di 500 lire/m<sup>3</sup>. Esistono comunque anche situazioni di non applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione.

Complessivamente, **la tariffa reale media d'ambito**, riferita al 1998, risulta di 1.325 lire, 722 lire per il servizio di acquedotto e 603 lire per fognatura e depurazione.

**La tariffa per uso industriale** è analoga a quella per uso civile. In essa non sono previste però fasce di consumo agevolato. L'onere per fognatura e depurazione tiene conto sia della quantità che della qualità delle acque reflue



scaricate ed è calcolato in modo da ripartire i costi totali del gestore tra gli utenti in rapporto al rispettivo carico inquinante.

**Le tariffe per uso zootecnico** generalmente corrispondono al 50% delle tariffe civili.

Le tariffe medie per il solo servizio di acquedotto nelle Comunità Montane e nelle Aree Omogenee nell'Ambito n. 6 risultano essere:

<b>COMUNITA' MONTANE E AREE OMOGENEE</b>	<b>TARIFFA MEDIA</b>
C.M. Curone, Grue e Ossona	1,370
C.M. Borbera e Spinti	1,140
C.M. Alta Val Lemme e Alto Ovadese	1,094
C.M. Erro, Orba e Bormida di Spigno	1,675
C.M. Alta Langa Astigiana	2,424
A.o. Alessandrino	758
A.o. Acquese	1163
A.o. Ovadese	860
A.o. Novese	597,6
A.o. Tortonese	737

## **2. - INDAGINE SUI SERVIZI IDRICI DELL'ATO N. 6 "ALESSANDRINO"**

### **2.1 - FASE PROGETTUALE**

Nel contesto del progetto di riorganizzazione del servizio idrico, l'Autorità d'Ambito ha ritenuto di primaria importanza l'analisi della percezione dei livelli di servizio delle gestioni attuali da parte degli utenti.

Lo strumento scelto per la realizzazione della ricerca è stato il telefono, che presenta in sé il vantaggio di non essere invadente, di assicurare rapidità e costi contenuti di indagine. Permette inoltre di raggiungere un campione anche disperso in un'ampia area di territorio.

Nella fase progettuale è stata inizialmente prevista un'indagine di Customer Satisfaction sulla base di un questionario e di una metodologia C.I.S.P.E.L., che individua 17 fattori di qualità e 5 gradi di soddisfazione del servizio fornito (acquedotto) e 18 fattori di qualità e 5 gradi di soddisfazione per quanto attiene il "servizio atteso" da parte della popolazione.

Tale metodologia si è però rivelata, attraverso lo svolgimento di un *PRETEST* ad un campione di 50 unità prese casualmente, poco adatta a sondare un sistema disaggregato quale quello dell'Ambito n. 6, caratterizzato da una gestione frammentata in un gran numero di soggetti diversi fra loro, sia dal punto di vista giuridico che funzionale, spesso in economia, sottoposti a regolamentazioni e schemi amministrativi e tecnici difformi ed orientati verso scelte tariffarie eterogenee.

Questa frammentazione trova origine nella scarsa *integrazione verticale*, in quanto le varie fasi di captazione, adduzione, distribuzione, fognatura e depurazione sono affidate a gestori differenti, e nell'insufficiente *integrazione orizzontale*, perché la responsabilità della gestione è affidata ai diversi soggetti, con una presenza a macchia di leopardo sul territorio.

Tali caratteristiche dell'Ambito sono parse evidenti al momento dell'applicazione del Pretest, quando gli intervistati hanno dimostrato difficoltà nel rispondere alle domande poste. Ci si è resi conto, infatti, che i 5 gradi di soddisfazione non erano immediatamente riconducibili alla fattispecie del servizio erogato e quindi l'intervistato non riusciva a rispondere in maniera puntuale.

Inoltre, le domande risultavano eccessive ed il campione intervistato si spazientiva, interrompendo la telefonata.

Si è deciso quindi di predisporre un nuovo questionario, ritenuto più adatto al contesto di studio e strutturato con domande filtro e condizionate, cioè domande cui l'intervistato era invitato a rispondere solo se aveva già risposto ad una domanda precedente (filtro). Tale necessità è emersa principalmente per ovviare all'eterogeneità del campione e per soddisfare uno degli scopi più importanti dell'indagine, cioè quello di rendere rilevanti per l'intervistato tutte le domande e riuscire a conoscere l'orientamento dell'utenza nei confronti del servizio idrico, almeno nei suoi elementi di base, anche nelle zone più marginali. Nella formulazione delle domande si è cercato di costruire frasi brevi, di utilizzare termini diretti, non ambigui, precisi, di facile comprensione. Si è variata la lunghezza e la forma delle domande per tenere vivo l'interesse degli intervistati.

Per mettere a proprio agio il campione, ed evitare così una risposta negativa od un rifiuto a proseguire, si è scelto di porre le domande più semplici all'inizio, e quelle potenzialmente più delicate o imbarazzanti, come quelle personali, al termine del questionario.

Le domande sono state messe in ordine logico:

- qualità dell'acqua potabile,
- qualità del servizio di acquedotto,
- caratteristiche del gestore,
- tariffa,
- servizio fognatura e depurazione,

- utilizzo dell'acqua,
- caratteristiche personali dell'intervistato,
- disponibilità ad essere richiamato.

Si è ritenuto inoltre utile contenere il numero delle domande che formavano il questionario, cercando comunque di raccogliere il più largo numero di informazioni.

Si è deciso di formulare *domande chiuse*, cioè domande a scelta vincolata, che costringono l'intervistato a rispondere con una delle modalità prescelte.

La matrice delle modalità di risposta consentite variava da due a tre, a seconda del tipo di domanda:

SI/NO

SI/ABBASTANZA/NO

MAI/QUALCHE VOLTA/ SEMPRE.

## 2.2 - CAMPIONAMENTO

La ricerca ha coinvolto i 147 comuni costituenti l'ATO n. 6 – "Alessandrino", con una popolazione di circa 325.000 ab..

Per creare un campione rappresentativo della popolazione globale che tenesse conto delle differenti realtà presenti, si è scelto di selezionare lo 0,6% della popolazione di ciascun comune, corrispondente complessivamente a 2063 unità. Applicando tale percentuale alla popolazione dei singoli comuni, sono risultati 62 comuni con un campione inferiore a 4 unità. E' stato comunque deciso di stabilire una soglia minima di 4 contatti, approssimando per eccesso i valori inferiori, per poter disporre di valori rappresentativi anche delle realtà minori, caratterizzate da una gestione più frammentata e disomogenea, e quindi presumibilmente anche più problematica.

L'universo, dal quale partire per ricavare il campione, è stata la guida telefonica. Tale scelta, pur potendo creare alcune distorsioni, come escludere una quota della popolazione (per esempio soggetti che non hanno telefono o quelli il cui numero non compare) o aumentare la possibilità di un'altra di essere contattata (soggetti che compaiono più volte nella guida attraverso nominativi differenti), presenta comunque il vantaggio notevole di essere semplice e diretta e di comportare costi contenuti di realizzazione dell'indagine.

Le unità di analisi nella guida telefonica sono poste in ordine alfabetico, tale ordine non presuppone però altre discriminanti. Pertanto è stato possibile adottare un campionamento sistematico senza incappare in distorsioni sul modello.

Il primo elemento del campione è stato scelto con una procedura casuale tra i primissimi numeri utili dell'elenco. Per gli elementi successivi si è utilizzata una frequenza con intervalli di 74 numeri dell'elenco telefonico.

Tale frequenza è stata determinata tenuto conto di quanto segue:

- Percentuale di campionamento 0,6% = un intervistato ogni 167 abitanti dell'ATO
- 2,27 (numero medio di persone per nucleo familiare nella provincia di Alessandria – Dato Istat 1998) cui è presumibilmente associabile un numero telefonico

**Frequenza di campionamento =  $167 / 2,27 = \sim 74$ .**

Tale campionamento è stato eseguito per ogni comune dell'Ambito, ad eccezione di quelli con un campione uguale od inferiore alle 4 unità, la cui frequenza di campionamento è cambiata di volta in volta:

**Frequenza di campionamento = popolazione totale / 4 / 2,27.**

Se dall'applicazione di tale frequenza risultava selezionato il numero telefonico di un'azienda, di un ente, ecc., veniva preso automaticamente il numero seguente. Stessa cosa avveniva se il numero era occupato o l'intervistato non si dimostrava disponibile.

## 2.3 - SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

La fase di raccolta delle informazioni sulla percezione del grado di soddisfazione del servizio idrico si è svolta dalla fine di agosto all'inizio di ottobre, periodo critico nell'erogazione dell'acqua potabile per motivi legati a fattori di carattere climatico. Tale breve lasso di tempo ha reso compatibili e quindi paragonabili le opinioni di tutti gli interpellati, in quanto espresse presumibilmente nelle medesime condizioni di erogazione del servizio.

Ogni contatto telefonico iniziava con una frase, uguale per tutti, che presentava l'Autorità d'Ambito e lo scopo che la medesima si prefiggeva dallo svolgimento dell'indagine. Tale frase ha avuto la funzione di giustificare l'indagine di fronte all'utente, e di convincerlo a cooperare. In essa veniva inoltre sottolineata e garantita la brevità del questionario.

La stragrande maggioranza delle persone contattate si è mostrata interessata all'argomento, ritenendo l'acqua un bene primario ed essenziale, sempre presente nelle loro azioni quotidiane. Tale interessamento è testimoniato ulteriormente dal risultato dell'ultima domanda del questionario: la disponibilità ad essere richiamati in futuro per un'altra indagine è, infatti, di circa il 90%.

Solo alcuni contatti hanno avuto esito negativo: qualcuno temeva un secondo fine, come l'intenzione da parte dell'intervistatore di vendere loro qualche prodotto, altre persone si dichiaravano occupate, oppure lasciavano l'intervista incompiuta.

Per dissipare eventuali timori e indecisioni veniva assicurato che non esistevano risposte giuste o sbagliate, e che quindi ognuno poteva rispondere semplicemente in base alle proprie abitudini, esperienze, percezioni.

La maggior parte degli intervistati è risultata essere costituita da persone anziane con un livello di istruzione medio-basso: la condizione prevalente riscontrata è stata quella di pensionata e di casalinga. Ciò probabilmente in dipendenza dell'orario in cui si sono svolte le interviste, concentrate soprattutto di mattina, quando generalmente la popolazione più giovane si reca fuori di casa per ragioni di lavoro o studio.

In media, la durata di ciascun contatto è stata di circa 3-4 minuti.

Per ogni contatto telefonico è stata compilata una *scheda cartacea* con le risposte fornite nel corso dell'intervista telefonica stessa; le schede cartacee sono state poi fascicolate per comune.

I dati sono stati informatizzati mediante il loro inserimento in un programma appositamente predisposto, atto a successive elaborazioni (foglio di calcolo Excel).

Infine è stata verificata la corrispondenza dei dati fra le schede cartacee ed il foglio di calcolo, ricercando eventuali errori di inserimento dati. E' stato controllato a campione il 5% delle schede, 104 in tutto; poiché ciascuna scheda contiene 30 elementi, è stato operato il riscontro di circa 3000 dati. La percentuale di errore di inserimento dati è risultata assai contenuta, pari circa allo 0,2%; con effetti trascurabili sui risultati complessivi dell'indagine.

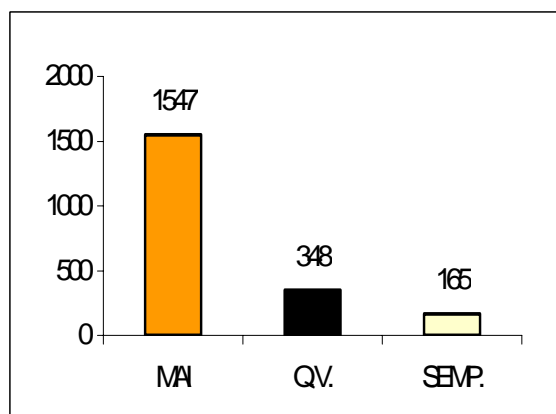
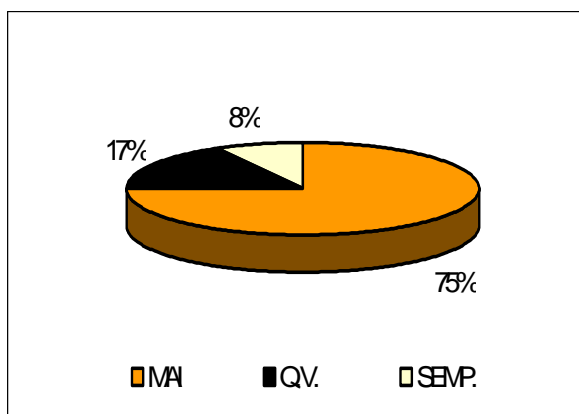
### 3. - RISULTATI DELL'INDAGINE

#### 3.1 - PERCEZIONE DELLA QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE

Dall'analisi dei dati risulta che il 74% degli intervistati ritiene l'acqua assolutamente o abbastanza limpida, di sapore gradevole e inodore. Tale risultato, sufficientemente positivo, non trova riscontro nella domanda "La sua famiglia beve l'acqua potabile del rubinetto": è molto alta, infatti, la percentuale di coloro che non bevono abitualmente l'acqua potabile, pur ritenendola buona. Sommando i MAI ed i QUALCHE VOLTA si arriva fino ad una percentuale del 92% di coloro che non usano l'acqua del rubinetto per bere.

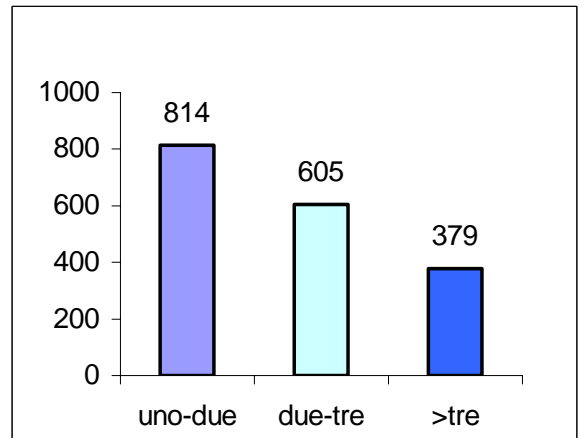
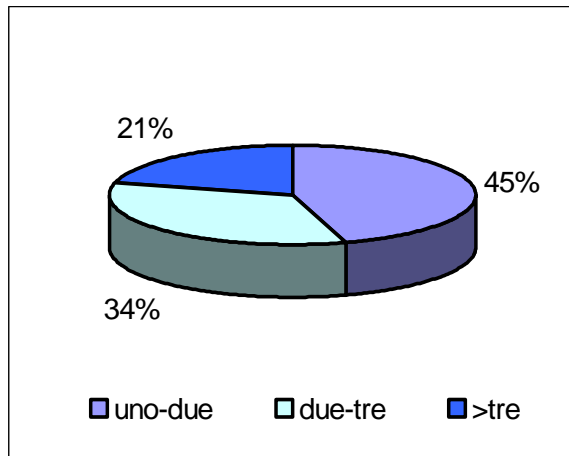
Si verifica quindi un ampio *gap* di percezione sulla qualità dell'acqua potabile fornita dal servizio acquedotto, da una larga parte dell'utenza ritenuta di buona qualità, ma non usata per bere. Il dato, probabilmente influenzato anche dalle campagne che pubblicizzano le acque minerali, evidenzia una tendenza diffusa alla percezione del servizio acquedotto come un servizio che quasi prescinde dall'utilizzo dell'acqua potabile per bere.

*La sua famiglia beve l'acqua del rubinetto?*

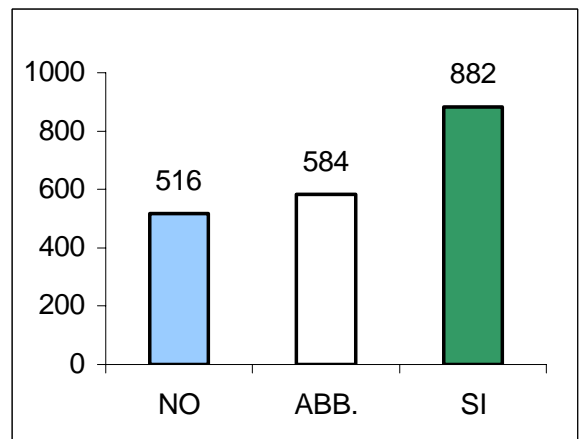
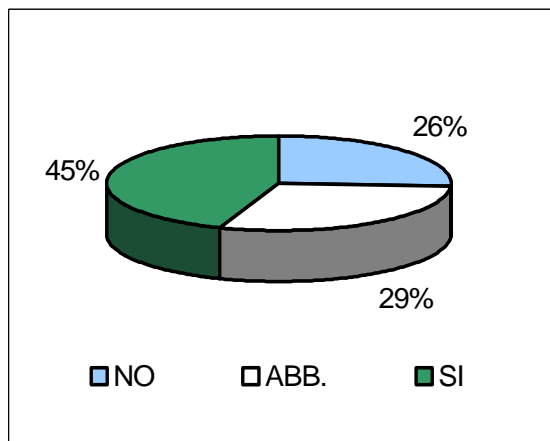




*Giornalmente, quanti litri di acqua minerale consuma la sua famiglia?*



*L'acqua è limpida, di sapore gradevole e inodore?*



Estendendo la percentuale del 75% del campione che non beve MAI l'acqua del rubinetto a tutto l'Ambito, e supponendo ragionevolmente un consumo medio giornaliero di circa 2 litri, risulta che le famiglie dell'ambito consumano in un anno più di 100 milioni di litri di acqua minerale. Ciò significa che le persone scelgono la scomodità di acquistare le bottiglie d'acqua, a prezzo molto più alto, in un rapporto di circa 1: 200, trasportarle fino a casa e smaltire il vuoto piuttosto che bere l'acqua del rubinetto, garantita per altro da controlli periodici di potabilità. Al proposito è ipotizzabile che il valore economico complessivo relativo al consumo di acqua minerale in bottiglia sia almeno comparabile con l'intero costo di tutto il servizio idrico integrato dell'intero ATO 6.

Tale diffidenza verso l'uso potabile dell'acqua sembra derivare dalle scarse informazioni e garanzie fornite dagli attuali gestori ai fruitori del servizio: l'obiettivo primario degli addetti ai lavori deve essere quindi quello di fornire una serie di strumenti in grado di informare l'utente ed attuare comportamenti idonei a rassicurarlo sulla potabilità e sulle caratteristiche chimico - fisiche dell'acqua potabile erogata.

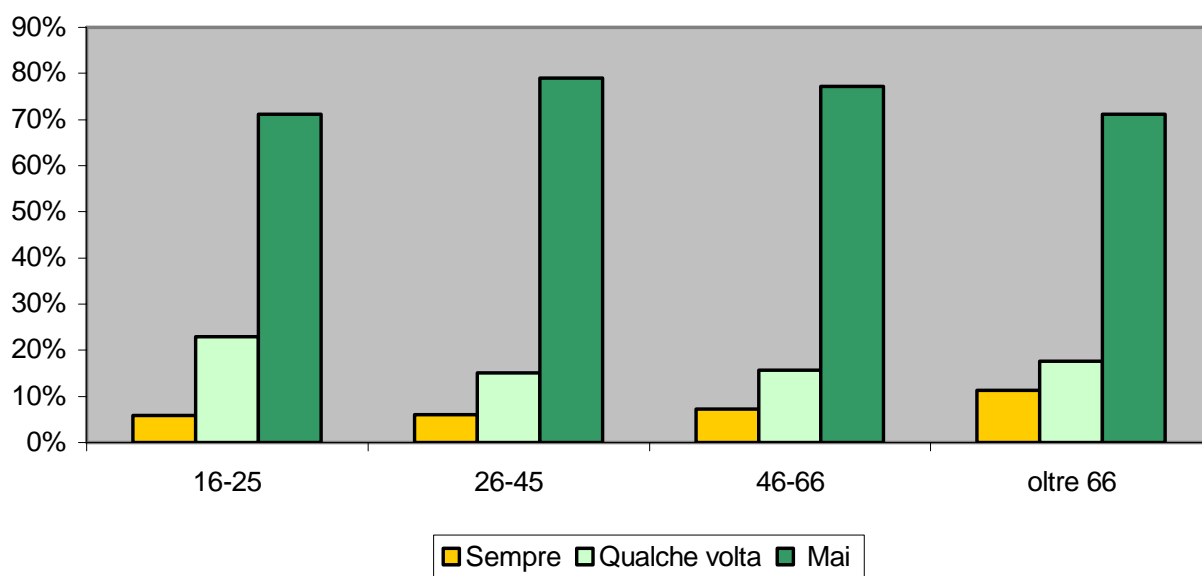
Questo aspetto di scarsa informazione è confermato anche, come si vedrà in seguito, dalla poca visibilità che le aziende fornitrici del servizio idrico hanno nei confronti dei propri consumatori e del territorio in cui operano: infatti, alla domanda "Conosce l'azienda che le fornisce l'acqua potabile?" pochi rispondono in maniera affermativa.

Una maggiore conoscenza dell'azienda può portare l'utente ad aumentare la propria fiducia nei confronti della qualità del prodotto "acqua" e del servizio in generale, modificando una mentalità consolidata che considera, aprioristicamente, la risorsa scontata e soprattutto "inesauribile".

E' da rilevare che la percentuale di chi non beve abitualmente l'acqua potabile tende a crescere soprattutto nei centri urbani dove paradossalmente esistono sistemi di approvvigionamento più funzionali e dove i controlli sono più pressanti ed efficaci.

Man mano che cresce l'età degli intervistati, cresce anche la fiducia di chi beve SEMPRE l'acqua del rubinetto. In ogni caso le percentuali di chi beve sempre l'acqua potabile sono molto basse, raggiungendo un picco dell'11% solamente.

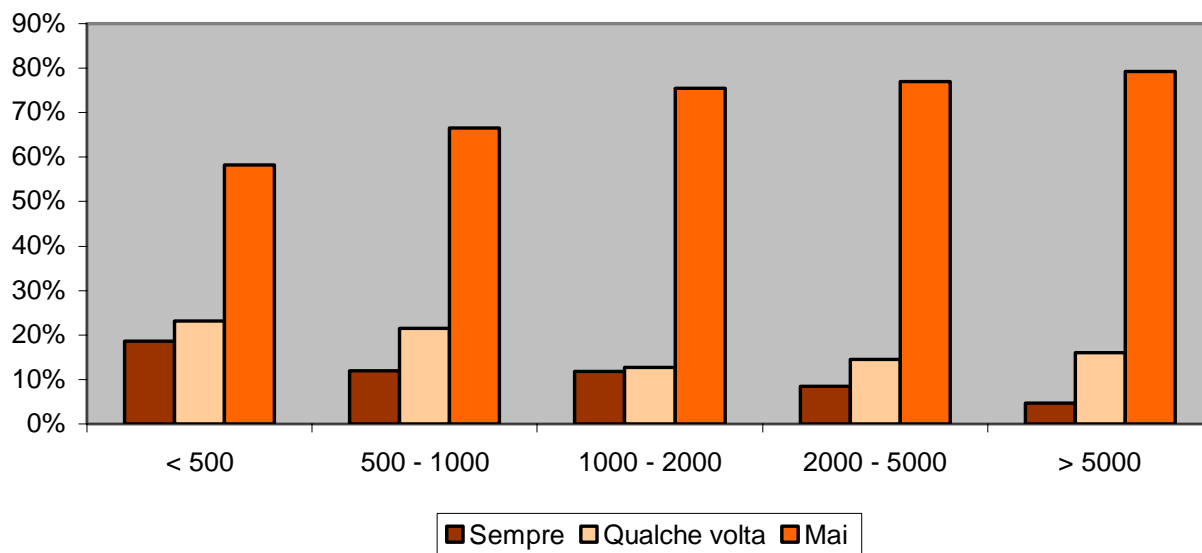
*Grafico per fasce d'età: La sua famiglia beve l'acqua potabile del rubinetto?*



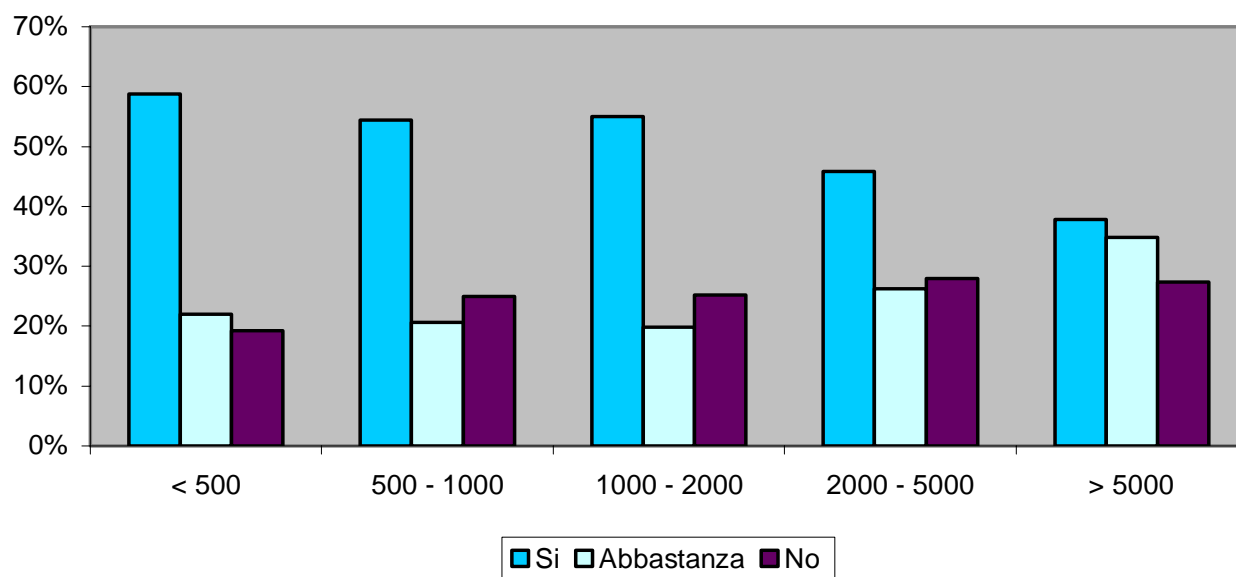
L'analisi dei dati ottenuti per Comune mostra chiaramente che al crescere del numero di abitanti residenti diminuisce progressivamente la percentuale di chi beve l'acqua del rubinetto: si va da un 19% dei comuni con meno di 500 abitanti, ad un 5% dei comuni con più di 5000 abitanti. Stesso andamento si rileva per la domanda inerente la qualità ("L'acqua è limpida, di sapore gradevole e inodore?"): dal 59% al 38%.

Si può dunque affermare che nei centri minori l'acqua sia ritenuta decisamente migliore, mentre c'è meno fiducia nei comuni più grandi, peraltro in genere caratterizzati da un sistema più organizzato e di conseguenza anche più controllato dal punto di vista degli standard di qualità.

*Grafico per Comune: La sua famiglia beve l'acqua potabile del rubinetto?*

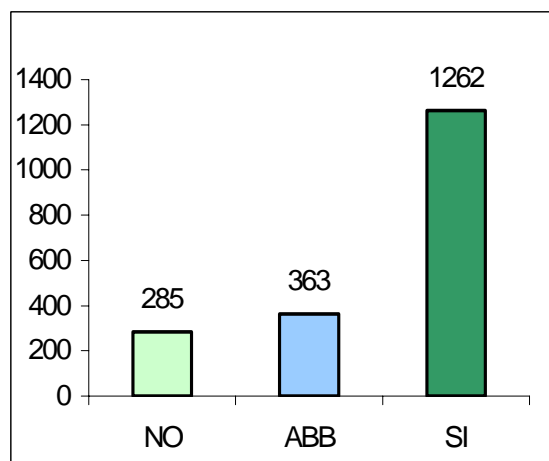
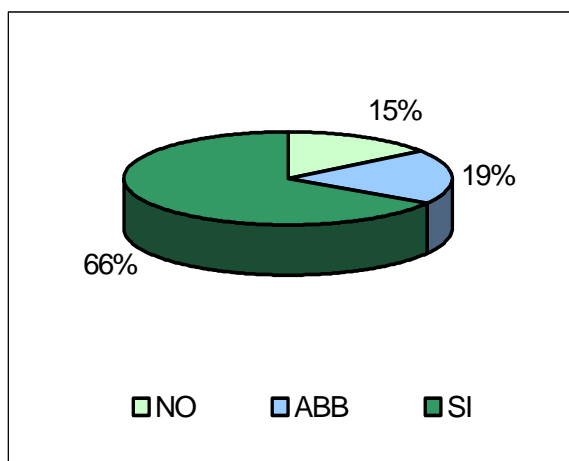


*Grafico per Comune: L'acqua è limpida, di sapore gradevole e inodore?*



La gran parte del campione ritiene inoltre che l'acqua contenga calcare: gli ABBASTANZA ed i SI raggiungono, insieme, il 95%. Questo dato, contrastante con una buona percezione della qualità dell'acqua, è probabilmente influenzato dalle campagne pubblicitarie che reclamizzano prodotti anti-calcare, indipendentemente dalla presenza o meno di effettive problematiche di funzionalità degli impianti casalinghi legate alla presenza di calcare.

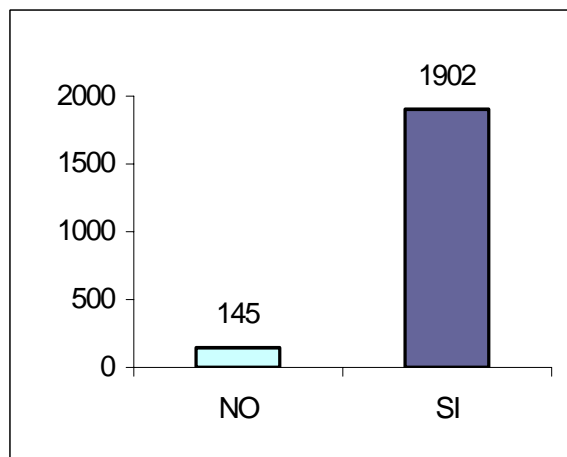
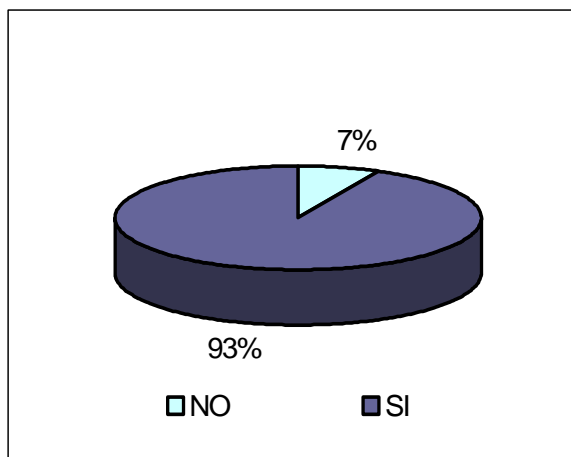
*La sua acqua contiene calcare?*



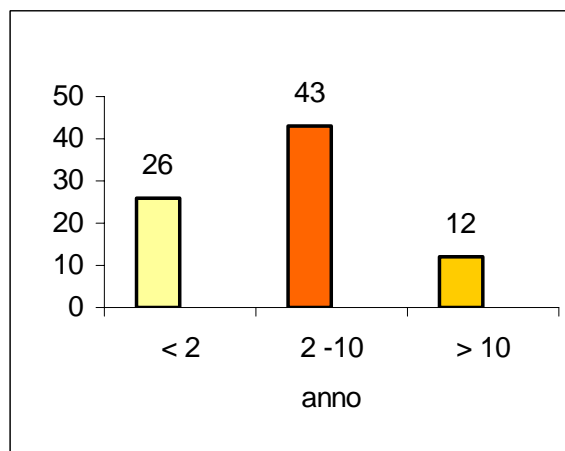
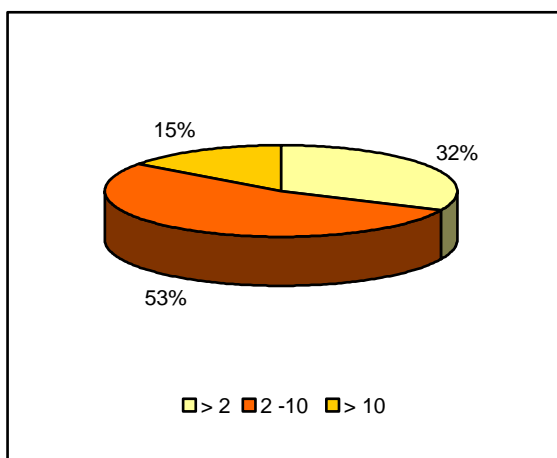
**3.2 – PERCEZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE. CONOSCENZA DEL GESTORE**

Il 93% degli interpellati dichiara che l'erogazione dell'acqua ha carattere di continuità. Il rimanente 7% del campione lamenta invece una carenza nella fornitura dell'acqua potabile, che si verifica con frequenze superiori a due volte in un anno; si tratta quindi di situazioni di grave disservizio dovute a carenze infrastrutturali sulla rete idrica, e/o locali di approvvigionamento.

*L'acqua le arriva con continuità?*

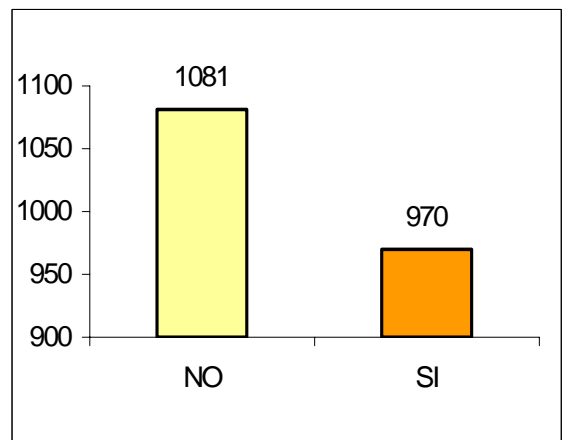
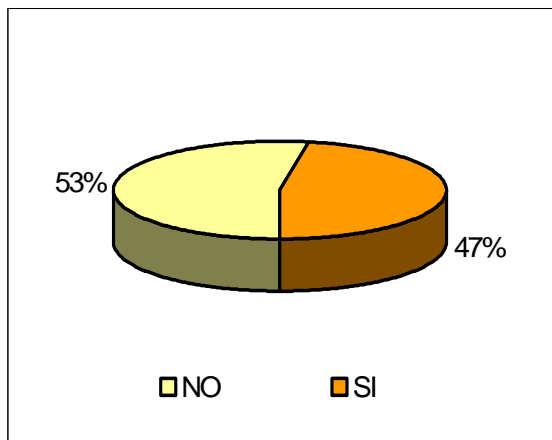


*Con quale frequenza le manca l'acqua?*



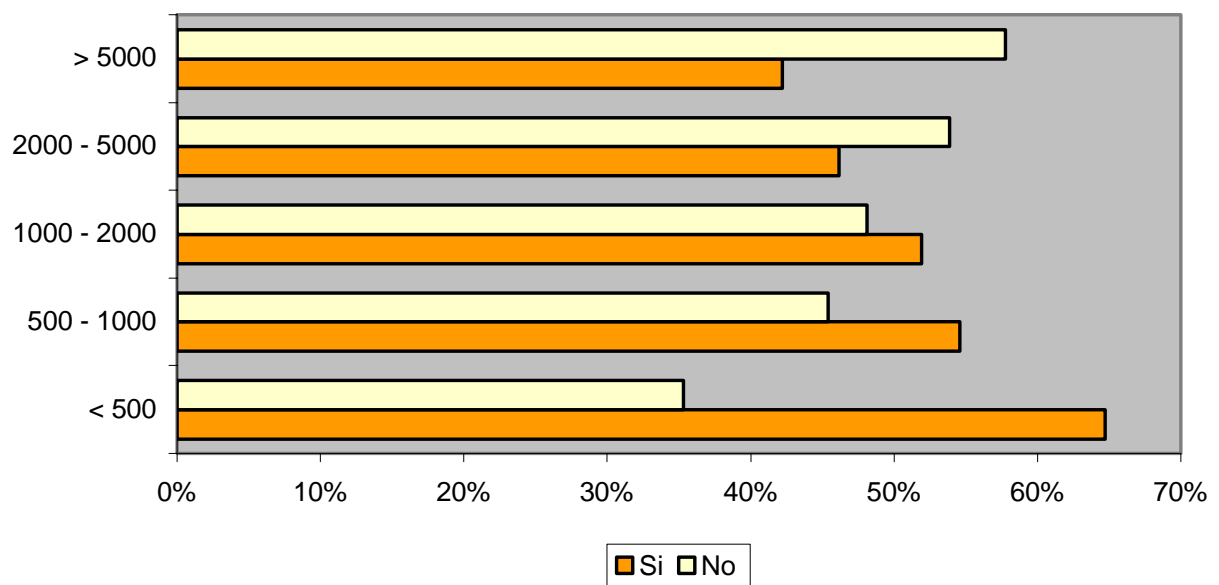
Meno della metà degli intervistati afferma di **conoscere l'Azienda fornitrice dell'acqua potabile**, e ciò conferma come ci si occupi poco di un servizio fondamentale quale quello idrico, dandolo probabilmente spesso per scontato. Tale dato comporta certamente la necessità di una più attenta opera di informazione sul territorio.

*Sa che azienda le fornisce l'acqua potabile?*



La percentuale di conoscenza diminuisce decisamente, passando dal 65 al 42%, man mano che aumenta il numero di abitanti per comune.

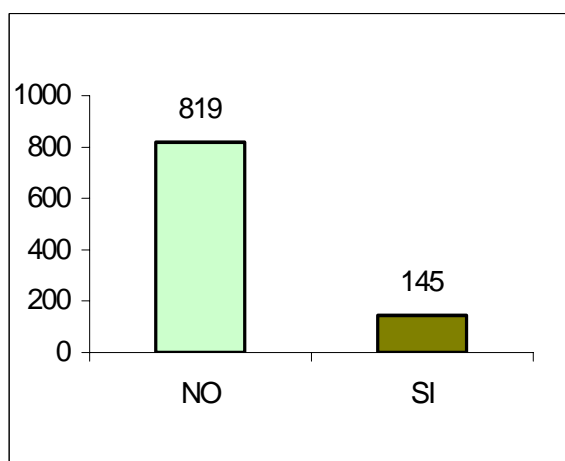
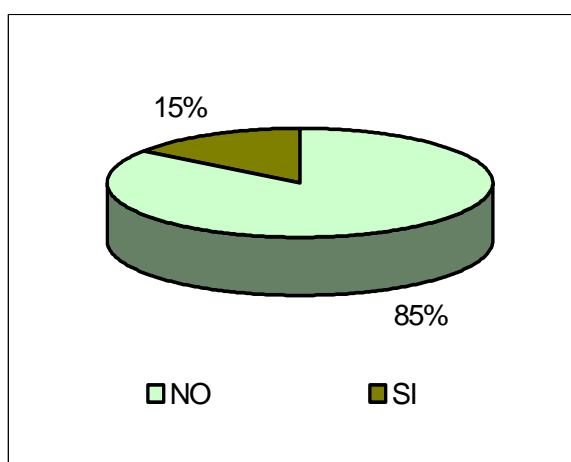
*Grafico per Comune: Sa che azienda le fornisce l'acqua potabile?*



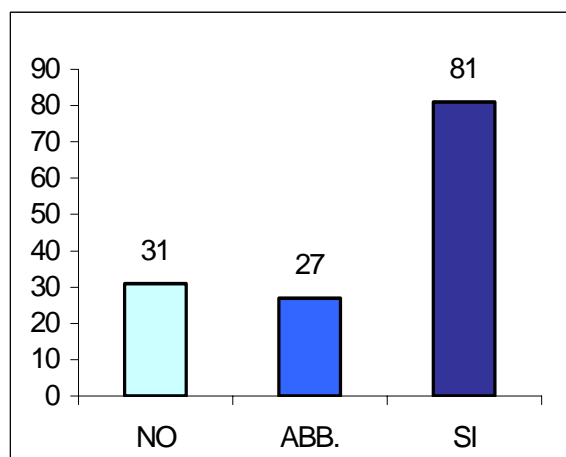
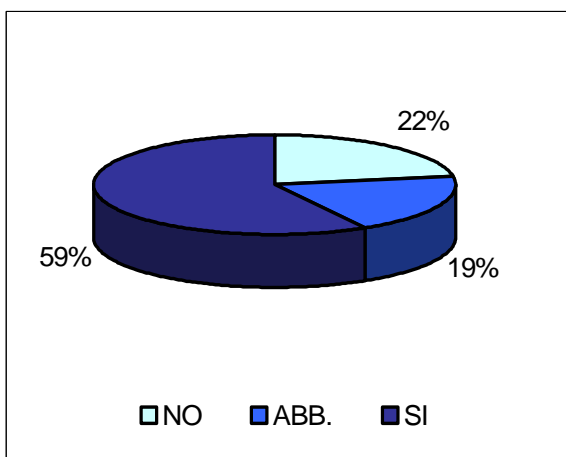
I giovani e i più anziani hanno scarsa conoscenza riguardo all'azienda fornitrice del servizio.

La larga parte degli intervistati dice di non aver mai avuto l'esigenza di contattare l'azienda. Il 15% che ne ha avuto necessità si dice per il 78% soddisfatto e trova che il gestore abbia risposto velocemente alle richieste ed ai reclami e che il personale sia educato e competente.

### *Ha mai contattato l'azienda?*

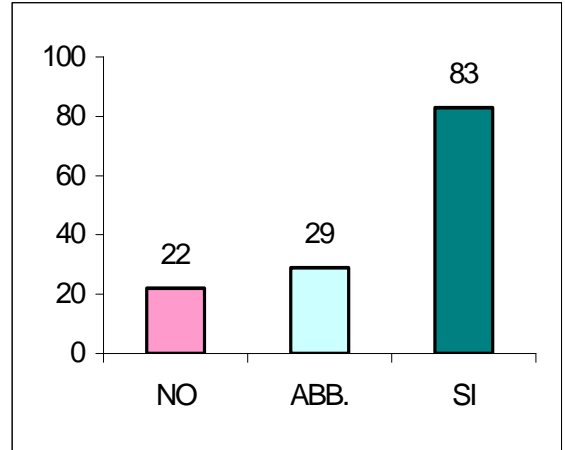
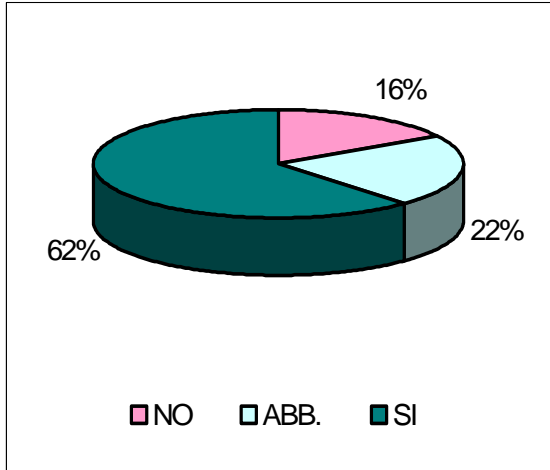


### *Il gestore ha risposto velocemente alle sue richieste ed ai suoi reclami?*



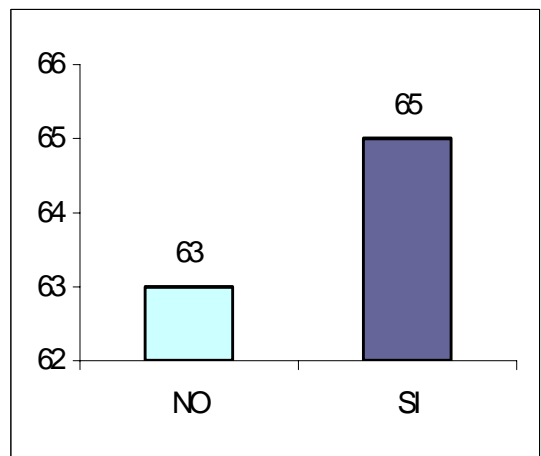
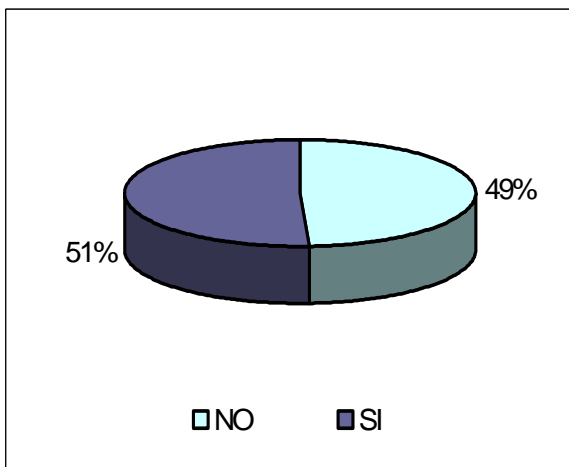


*Il personale è educato e competente?*

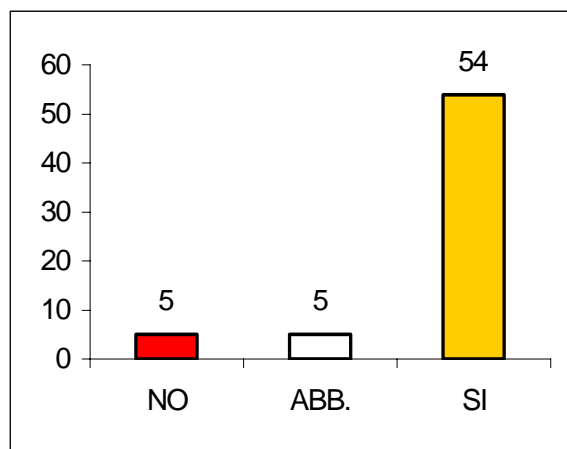
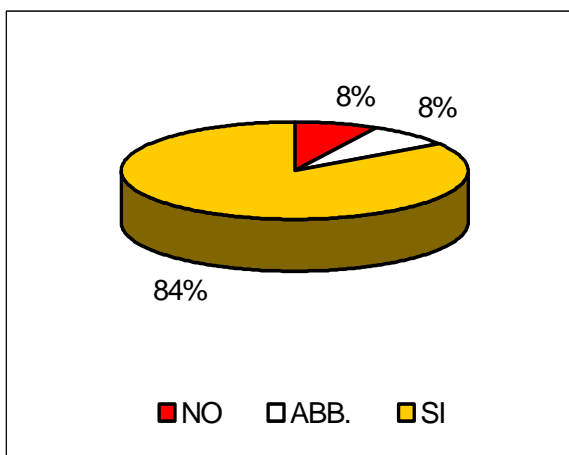


Chi si è rivolto al gestore per proprie necessità, difficoltà, o problemi ne ha avuto, quindi, un riscontro generalmente positivo, sia per la disponibilità del personale e la celerità di risposta che per aspetti inerenti l'accessibilità degli uffici, sia per l'orario di apertura degli stessi.

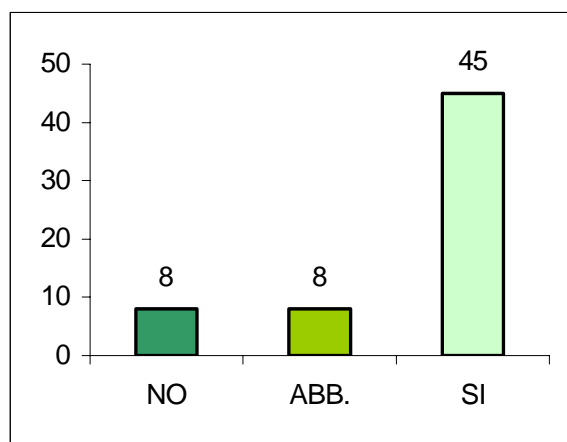
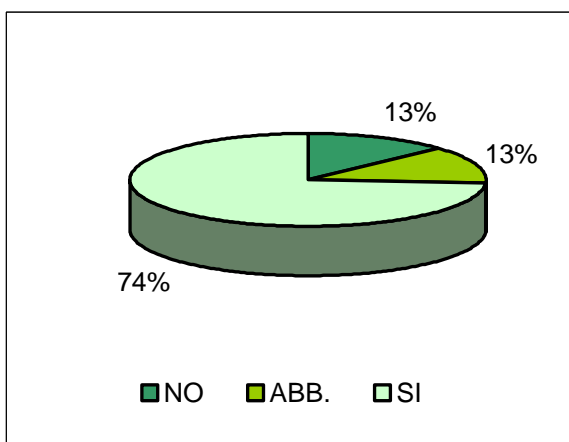
*Si è mai recato negli uffici?*



*Si accede facilmente agli uffici?*



*Gli orari degli uffici sono adeguati alle sue esigenze?*



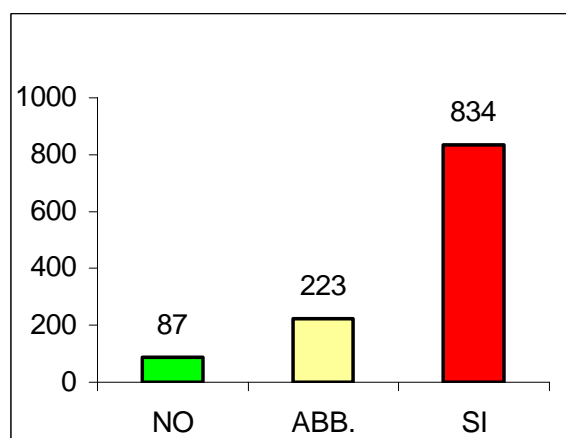
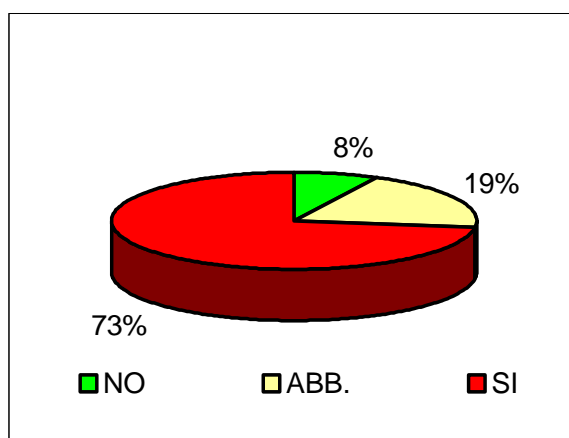
### 3.3 – BOLLETTAZIONE

Nel complesso, le bollette risultano essere chiare e comprensibili per il 92% degli intervistati; solo l'8% le ritiene scarsamente comprensibili.

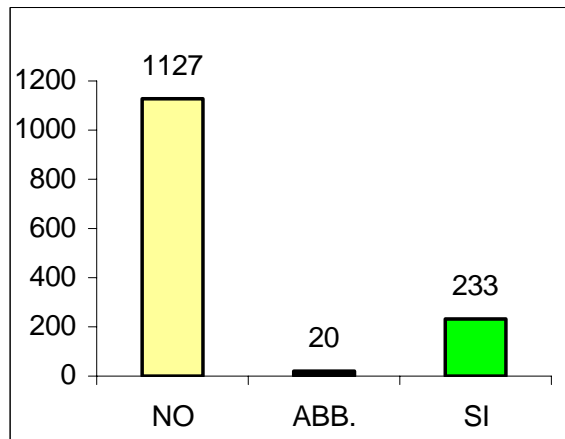
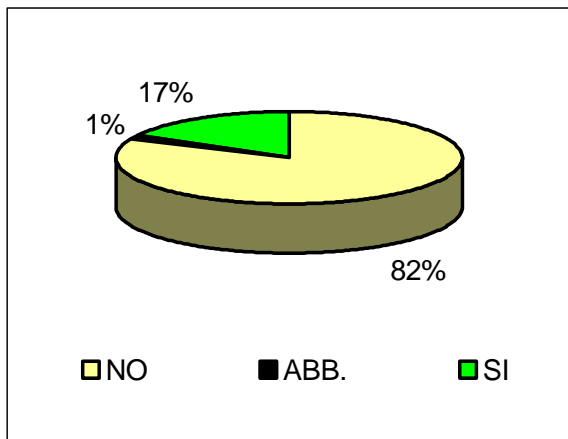
Contrariamente a quanto supposto al momento della predisposizione del questionario è risultato di scarso interesse per l'utenza la possibilità di pagare le bollette con nuove forme di pagamento. Infatti, la maggior parte degli intervistati non ritiene importante poter pagare con carta di credito o bancomat; tale risultato dipende probabilmente dal target degli utenti contattati, per lo più anziani e casalinghe, che preferiscono pagamenti tradizionali mezzo posta. I giovani mostrano in generale maggior dimestichezza con questi sistemi di pagamento e si dichiarano decisamente più interessati al loro utilizzo per il pagamento della bolletta.

Molti degli utenti facenti parte della fascia d'età compresa fra i 26 ed i 45 anni affermano di utilizzare la domiciliazione bancaria.

#### *Le bollette sono chiare e comprensibili?*

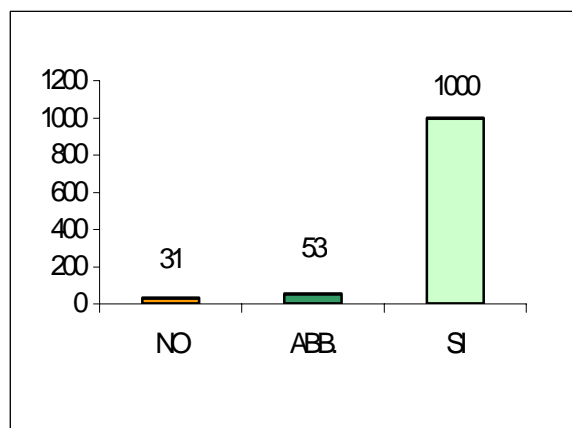
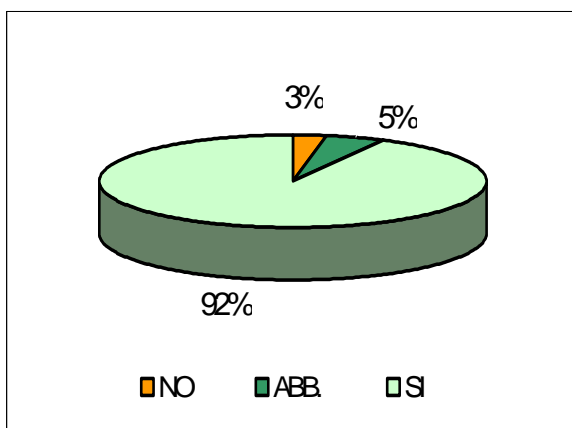


*Le sarebbe comodo pagare la bolletta con carta di credito o bancomat?*



Il tempo concesso dalle aziende per il pagamento delle bollette è decisamente sufficiente e non presenta dunque un problema per gli utenti.

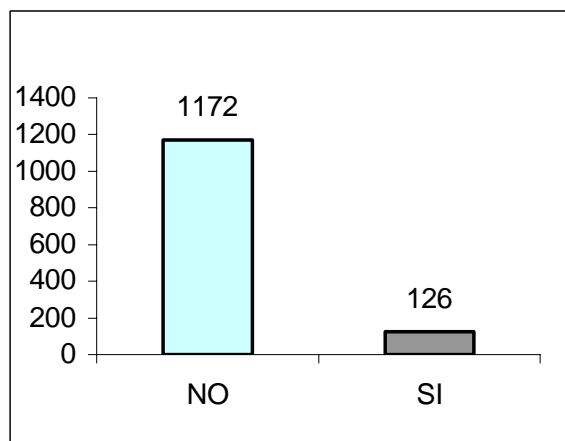
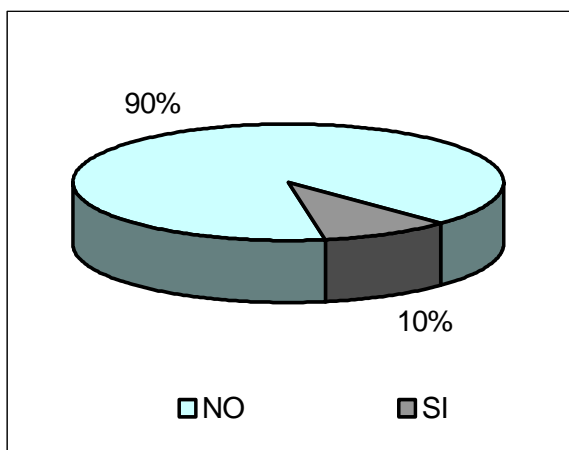
*Il tempo fra l'invio della bolletta e il momento del pagamento le sembra sufficiente?*



### 3.4 – CONOSCENZA DELLA TARIFFA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. QUALITA' ATTESA DAL SERVIZIO

Solo un numero esiguo del campione è a conoscenza della tariffa pagata per acquedotto, fognatura e depurazione al mc. Tale dato può far pensare che gli intervistati non ritengano le spese per il servizio idrico integrato una voce consistente nel *budget* familiare. Molti peraltro si dichiarano anche disposti a pagare di più a fronte di un miglioramento del servizio.

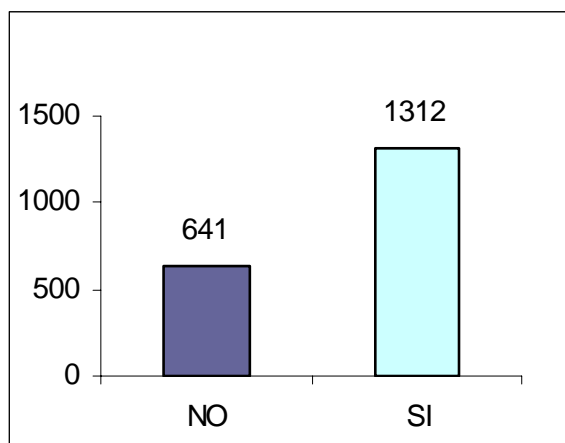
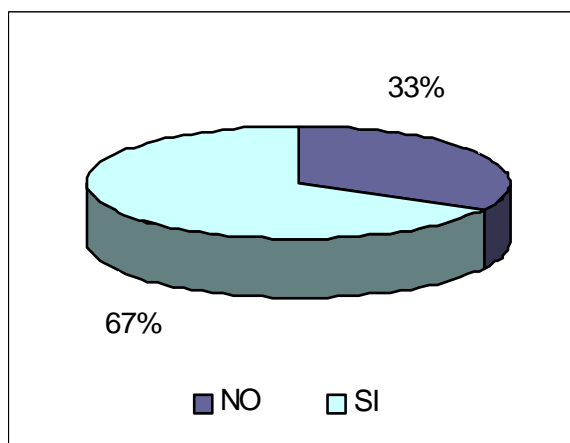
*Conosce la tariffa che paga per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione al mc?*



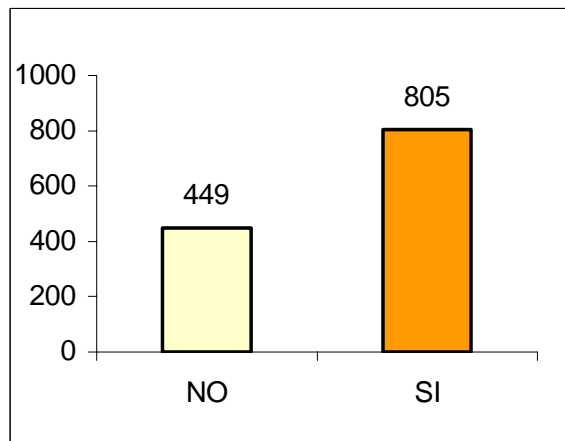
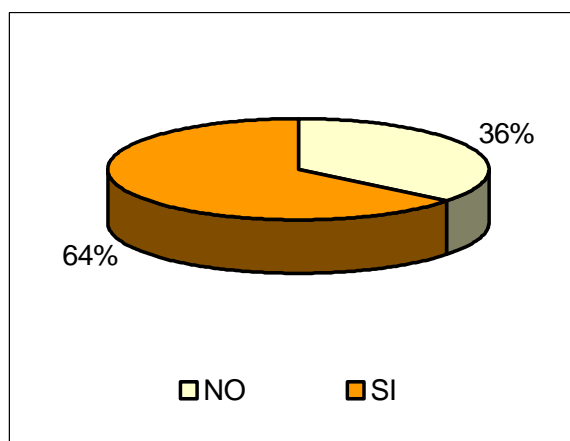
## SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Più della metà degli intervistati vorrebbe una migliore qualità d'acqua potabile, ritenendo perciò le caratteristiche attuali della risorsa erogata non adeguate alle proprie esigenze. Il 64% di questi ultimi si dice inoltre disposto a pagare di più per tale miglioramento qualitativo. La percentuale di disponibilità a pagare di più per un miglioramento della qualità dell'acqua potabile sul totale degli intervistati ammonta a circa il 40%.

*Vorrebbe una migliore qualità dell'acqua potabile?*



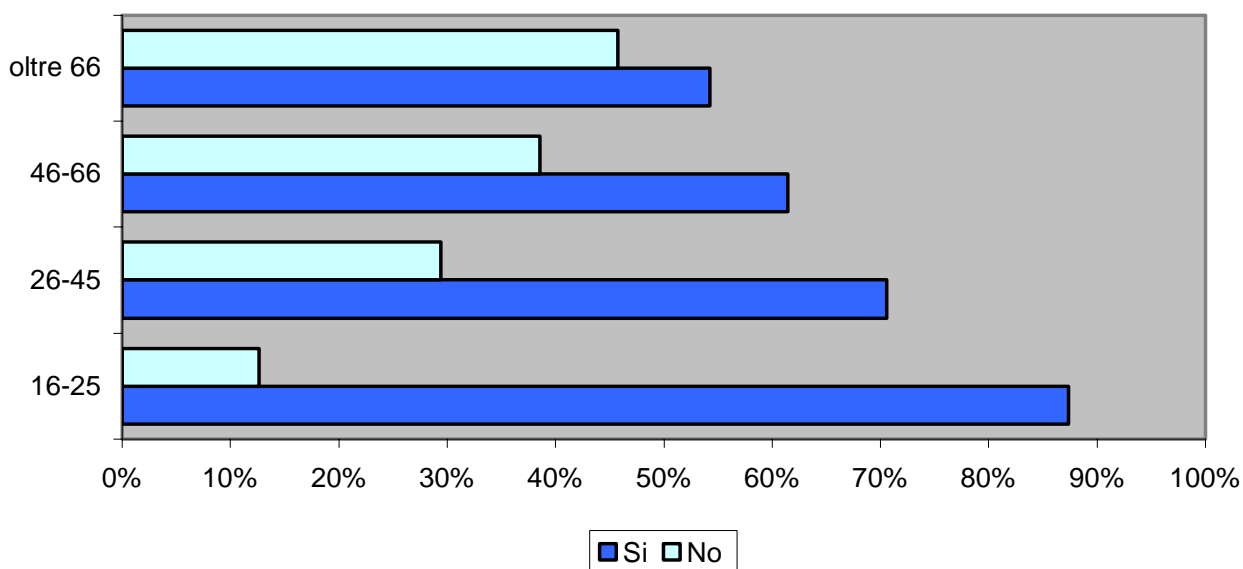
*Sarebbe disposto a pagare di più per una migliore qualità dell'acqua potabile?*



La fascia di età che desidera maggiormente una migliore qualità dell'acqua potabile è quella che va dai 26 ai 45 anni, con una percentuale dell'81%. La percentuale più bassa è quella degli ultra 66enni, con il 52%.

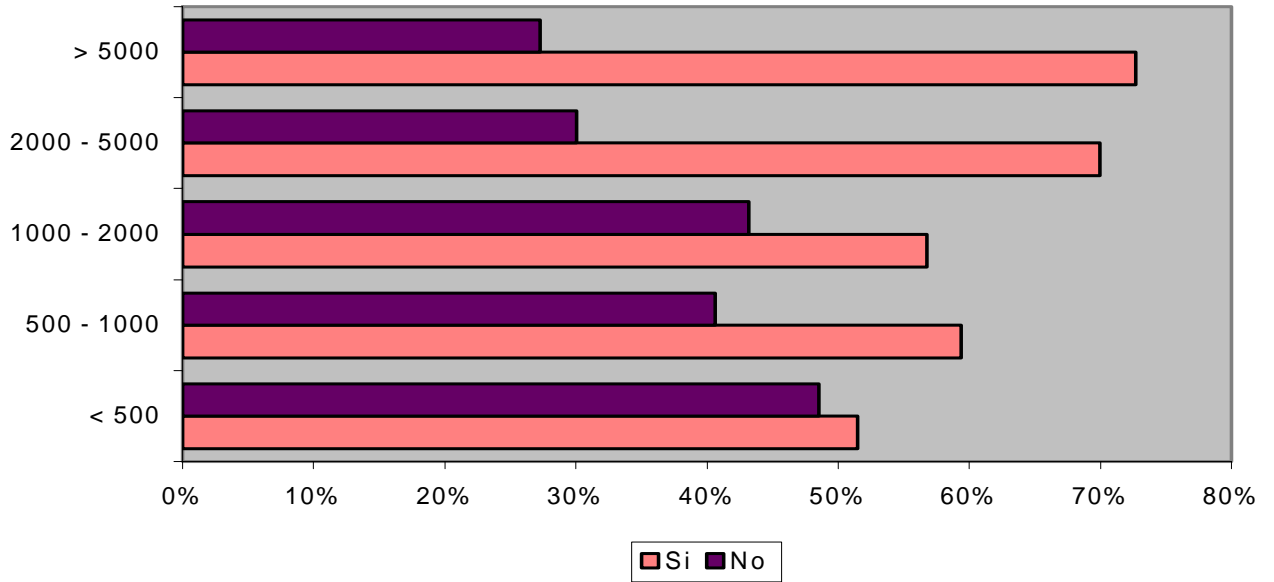
Anche la disponibilità a pagare di più diminuisce progressivamente al crescere dell'età, passando dall'87% al 54%.

*Grafico per fasce d'età: Sarebbe disposto a pagare di più per una migliore qualità dell'acqua potabile?*

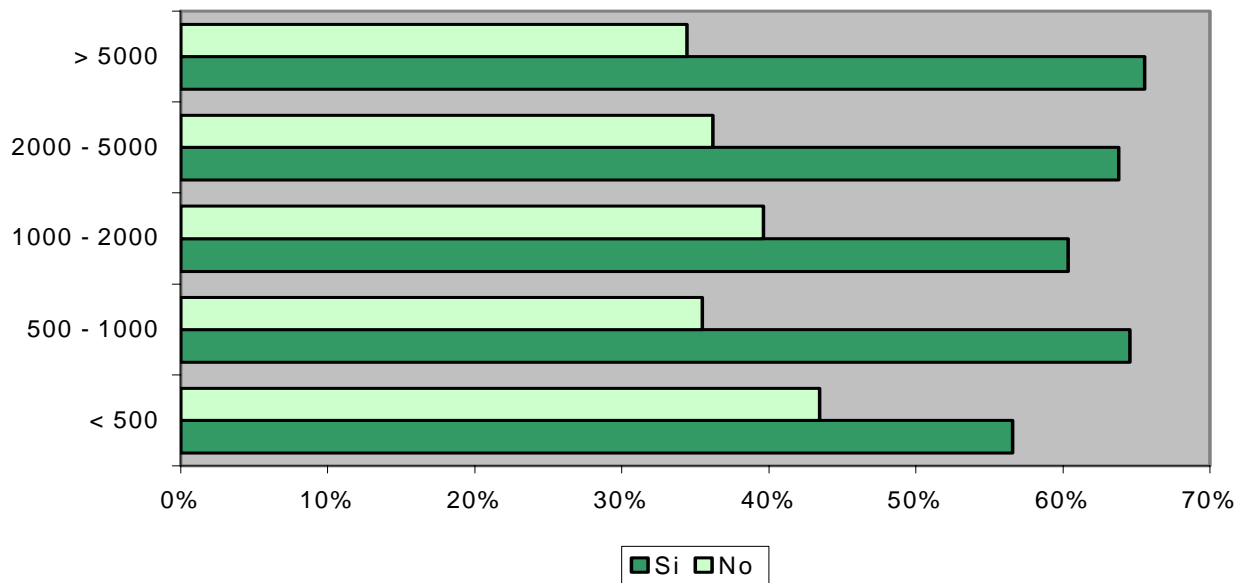


Nei comuni più piccoli la percentuale di chi vorrebbe una migliore qualità dell'acqua è più bassa e si colloca intorno al 55% degli intervistati. Cresce invece fino al 73%, nei comuni con più di 5000 abitanti. Tale risultato è confermato dal dato relativo alla domanda successiva: il 66% del campione intervistato nei comuni con una popolazione superiore ai 5000 abitanti è disposto a pagare di più per una migliore qualità dell'acqua potabile, mentre invece sarebbe disponibile a pagare di più solo il 57% di quelli residenti nei comuni con meno di 500 abitanti.

*Grafico per Comuni: Vorrebbe una migliore qualità dell'acqua potabile?*



*Grafico per Comuni: Sarebbe disposto a pagare di più per una migliore qualità dell'acqua potabile?*



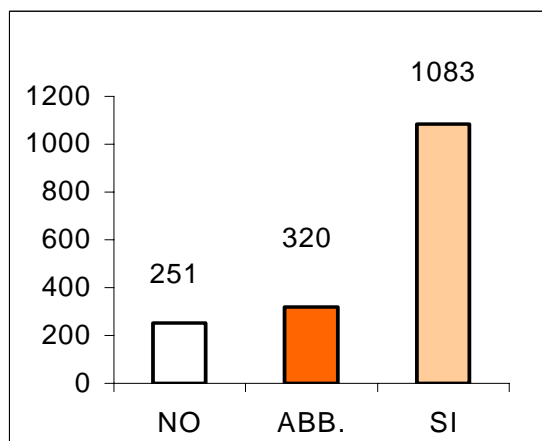
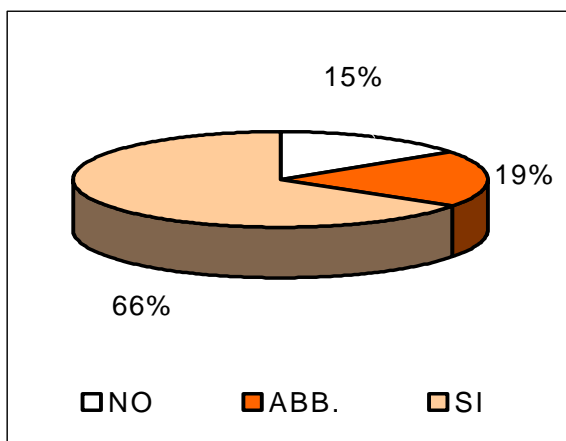


## SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

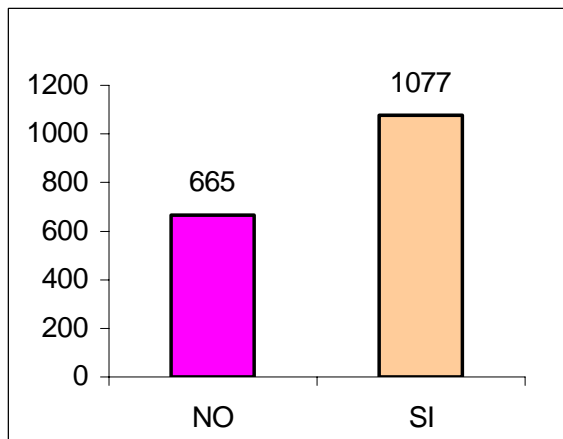
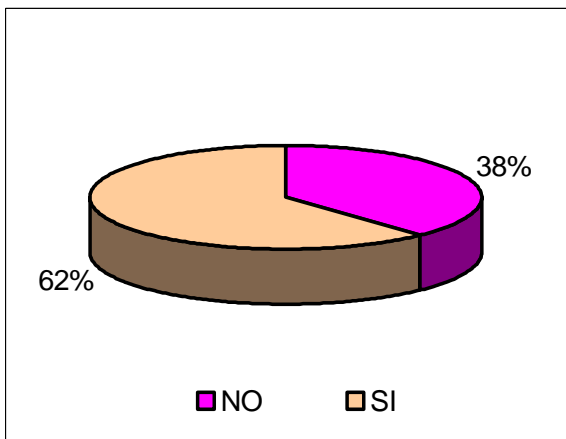
La larga parte del campione è soddisfatto del servizio: i SI e ABBASTANZA raggiungono insieme l'85%.

Il 62% dice di voler una migliore qualità di depurazione. Di questi, il 68% ritiene di poter pagare di più. La percentuale di chi è disposto a pagare di più per una migliore qualità della depurazione sul totale degli intervistati è del 33%.

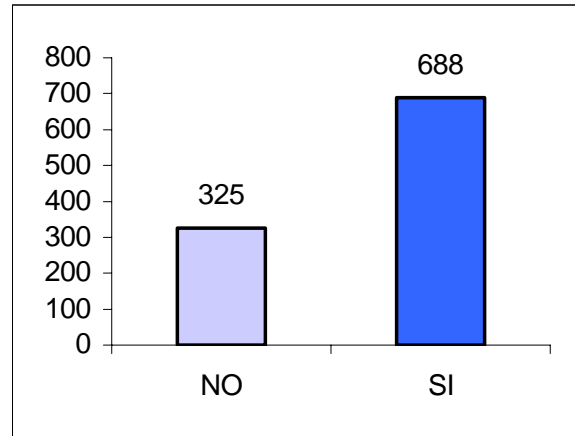
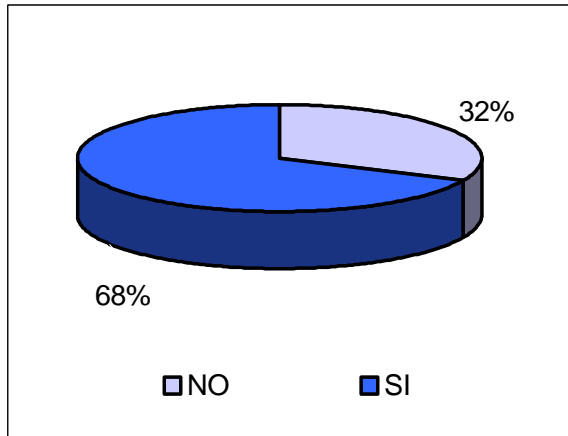
*E' soddisfatto complessivamente del servizio di fognatura e depurazione?*



*Vorrebbe una migliore qualità di depurazione e quindi dell'ambiente?*



*Sarebbe disposto a pagare di più per un servizio di depurazione migliore e quindi per una migliore qualità dell'ambiente?*



Le disponibilità a pagare per un'acqua potabile qualitativamente migliore (64%) e per una migliore qualità di depurazione (68%) risultano essere comparabili.

L'interesse dei giovani rispetto alla qualità dell'ambiente sembra essere nettamente superiore rispetto alle altre fasce d'età. Partendo da un valore del 76%, si diminuisce, infatti, progressivamente, fino a scendere di 30 punti percentuale.

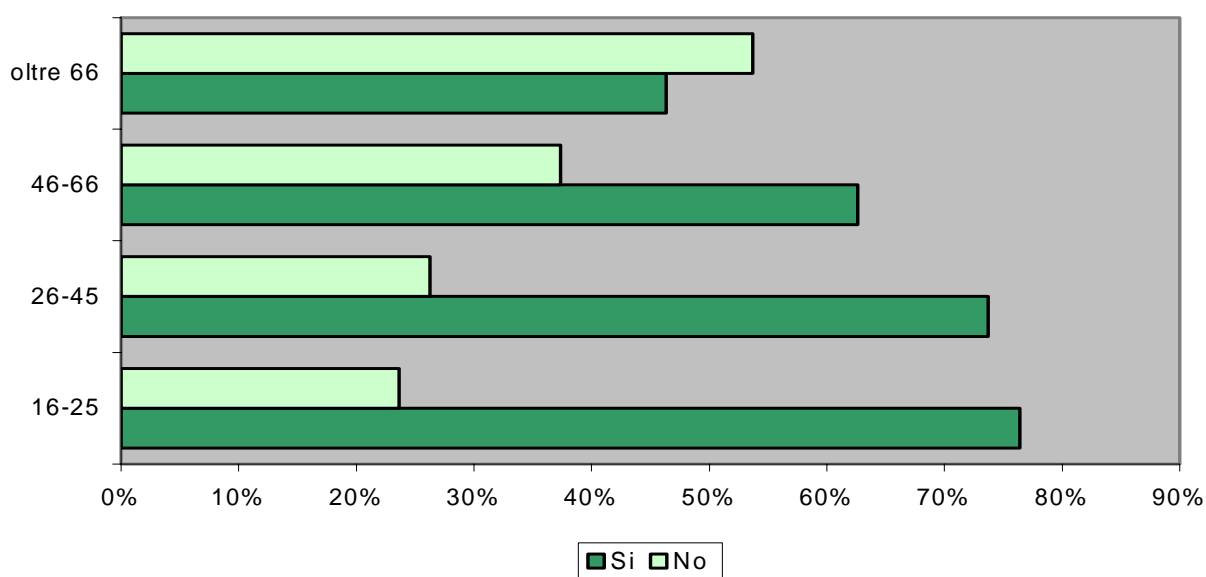
Stessa cosa avviene per la disponibilità a pagare di più per una migliore qualità di depurazione: partendo da un 87% dei giovani, si diminuisce progressivamente al crescere della fascia d'età fino al 57% circa.

Le nuove generazioni sottolineano perciò un particolare e profondo interessamento nei confronti della risorsa idrica, manifestando inoltre un'attenta sensibilità verso tematiche ambientali che interessano direttamente e indirettamente l'acqua.

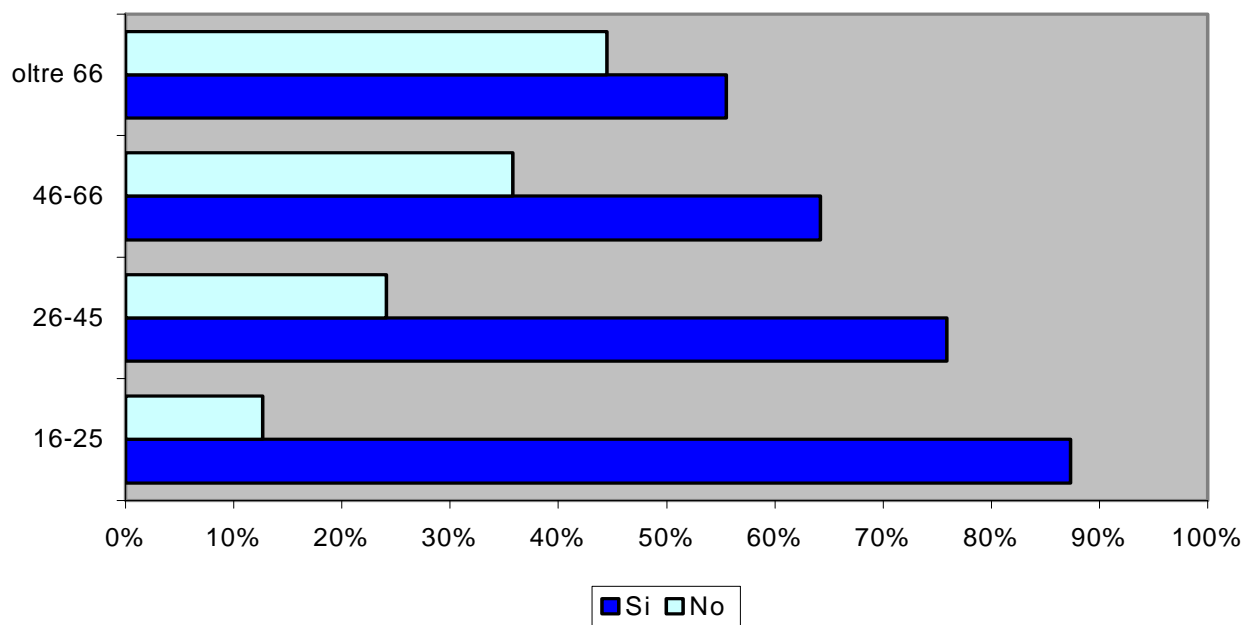
La loro attenzione si rivolge in particolare alla depurazione, e quindi ad un ambiente più pulito, richiedendo alle istituzioni trasparenza e chiarezza in materia di controlli di qualità. Si dichiarano disponibili a pagare di più per raggiungere nuovi e maggiori livelli qualitativi di sicurezza e garanzia della risorsa idrica e del servizio idrico nel suo complesso.

Tale disponibilità testimonia come l'acqua sia considerata un bene fondamentale; in più, probabilmente, vi è la sensazione da parte degli utenti di accedere ad un servizio la cui tariffa è comunque contenuta entro limiti accettabili. Le spese per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione non sono percepite come una voce particolarmente onerosa del bilancio familiare.

*Grafico per fasce d'età: Vorrebbe una migliore qualità di depurazione e quindi dell'ambiente?*



*Grafico per fasce d'età: Sarebbe disposto a pagare di più per un servizio di depurazione migliore e quindi per una migliore qualità dell'ambiente?*



La soddisfazione per l'attuale livello del servizio si tiene su valori alti per i comuni con popolazione inferiore ai 2000 abitanti. La percentuale scende poi al 68% e al 60% rispettivamente per i comuni da 2000 a 5000 ab. e per quelli superiori a 5000 ab.

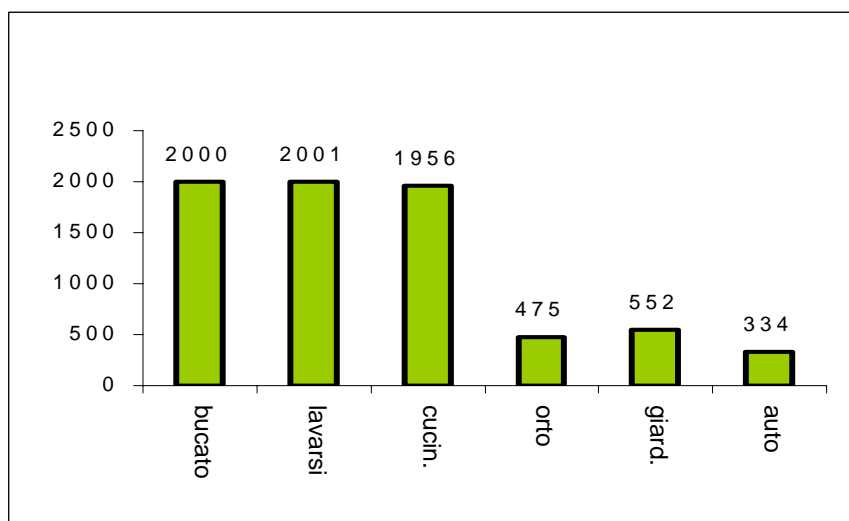
Tale risultato è confermato dal grafico relativo alla disponibilità a pagare di più per una migliore qualità della depurazione: sono, infatti, i comuni con più di 5000 abitanti a desiderare una qualità superiore di depurazione, seguiti da quelli immediatamente più piccoli.

I comuni meno disposti a pagare di più sono quelli più piccoli che, come abbiamo visto, sono piuttosto soddisfatti del livello attuale di depurazione. Tutti gli altri si aggirano su percentuali dal 66 al 71%.

### 3.5 – UTILIZZI DELL'ACQUA POTABILE. CARATTERISTICHE SOCIO-ECONOMICHE DEL CAMPIONE

A parte gli usi igienici, quali il bucato e l'igiene personale, gli intervistati utilizzano l'acqua anche per l'orto, il giardino e per lavare l'auto, con una percentuale, rispettivamente, del 24%, 28% e 17%. Tali valori diminuiscono chiaramente in maniera sostanziale per le città. Assumono rilevanza da questi dati quelli che sono usi impropri dell'acqua potabile, perché tali utilizzazioni, in questa sede non quantificabili in volume, comunque rappresentano un fenomeno da valutare in modo attento in quanto costituiscono una componente della domanda di servizio idrico in qualche modo competitiva rispetto agli usi "civili" propriamente detti.

Un'esigua percentuale, il 2,2% del campione, non usa l'acqua potabile per cucinare, utilizzando allo scopo acqua minerale.

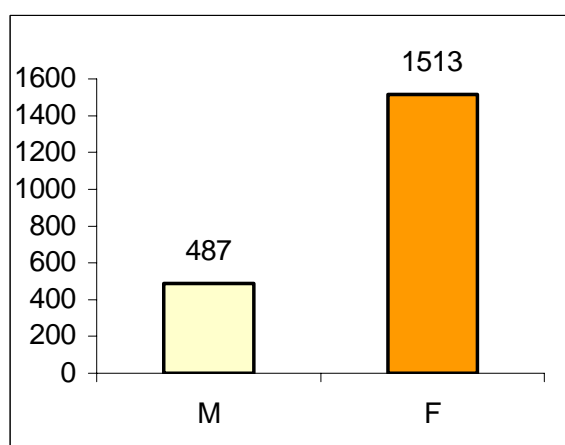
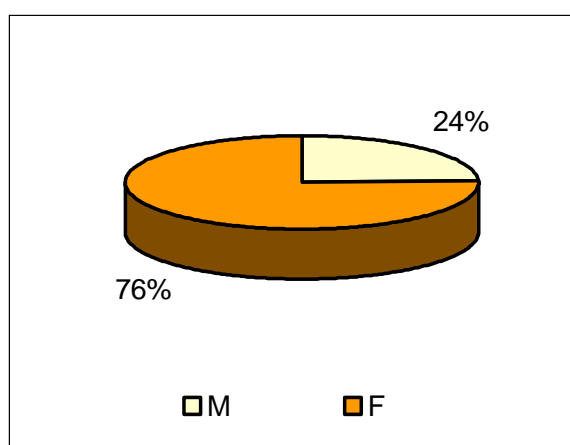


Gli intervistati sono risultati in gran parte di sesso femminile e per lo più appartenenti alle fasce di età comprese fra i 46 ed i 66 anni, ed a quella superiore ai 66 anni.

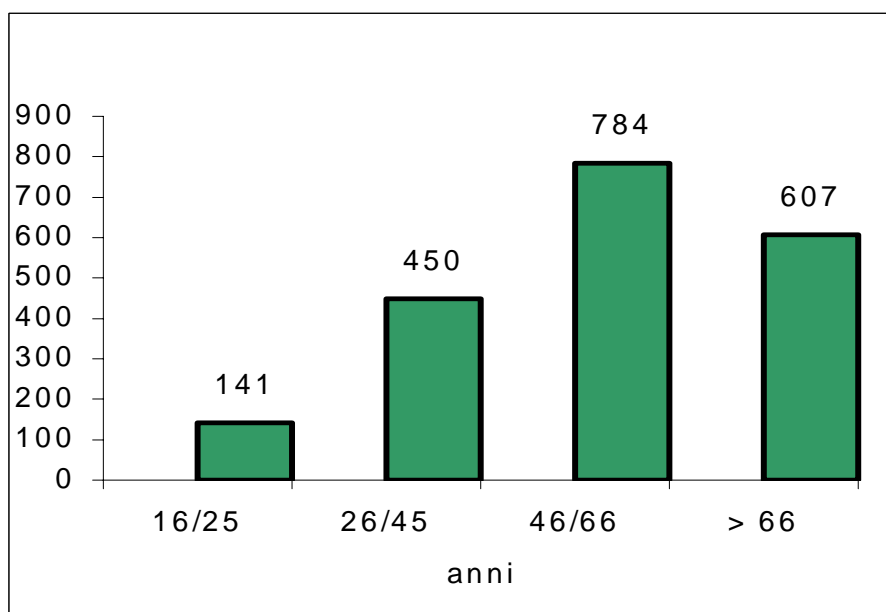
Il campione contattato ha dichiarato di possedere titoli di studio medio-bassi.

La condizione sociale prevalente degli intervistati è risultata quella di pensionati e casalinghe.

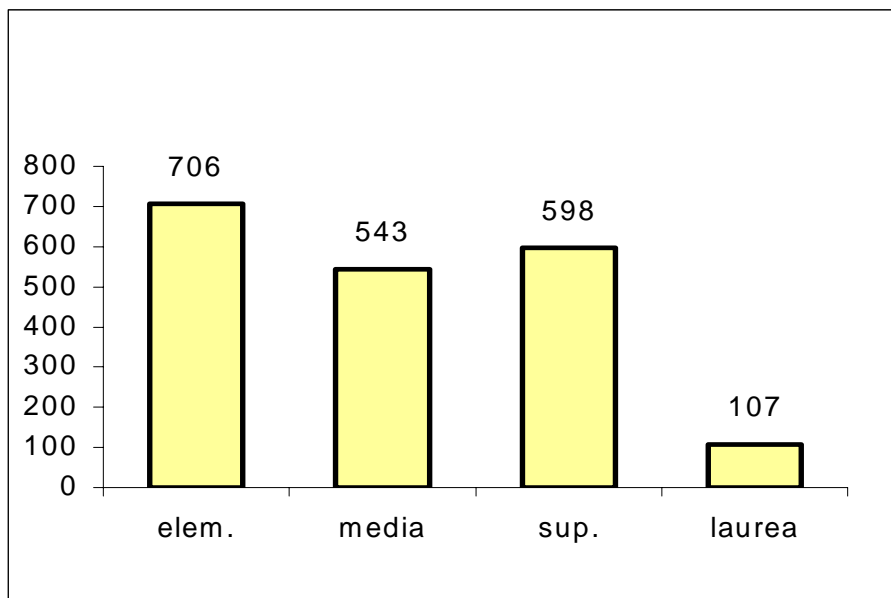
### *Sesso degli intervistati*



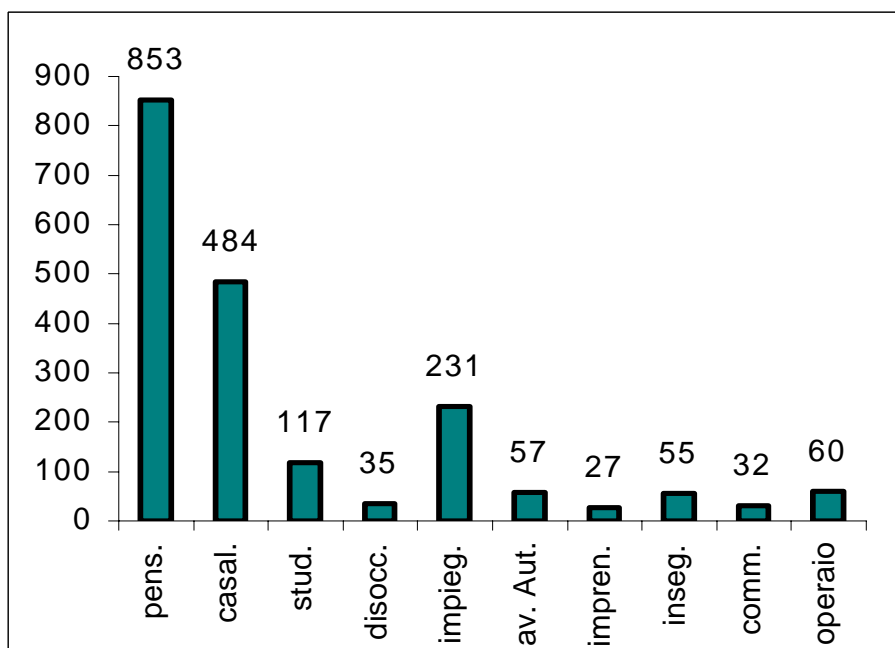
### *Fascia d'età degli intervistati*



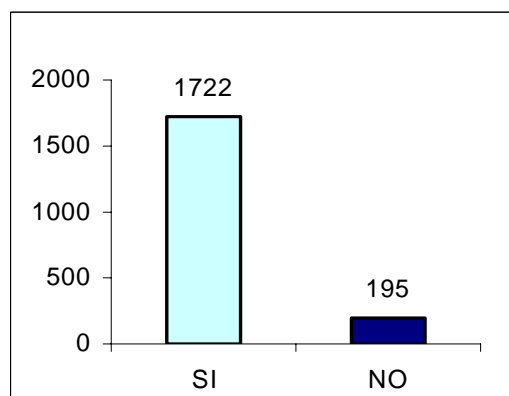
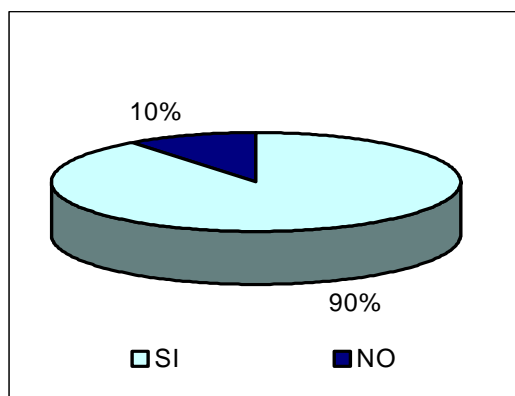
### *Titolo di studio degli intervistati*



### *Occupazione degli intervistati*



La larghissima parte degli intervistati si è dichiarata disposta ad una nuova intervista per il futuro. Ciò testimonia l'ampio interesse verso un argomento di assoluta attualità quale quello dell'acqua.





#### **4. - RIELABORAZIONI DEI RISULTATI PER COMUNITA' MONTANE ED AREE OMOGENEE**

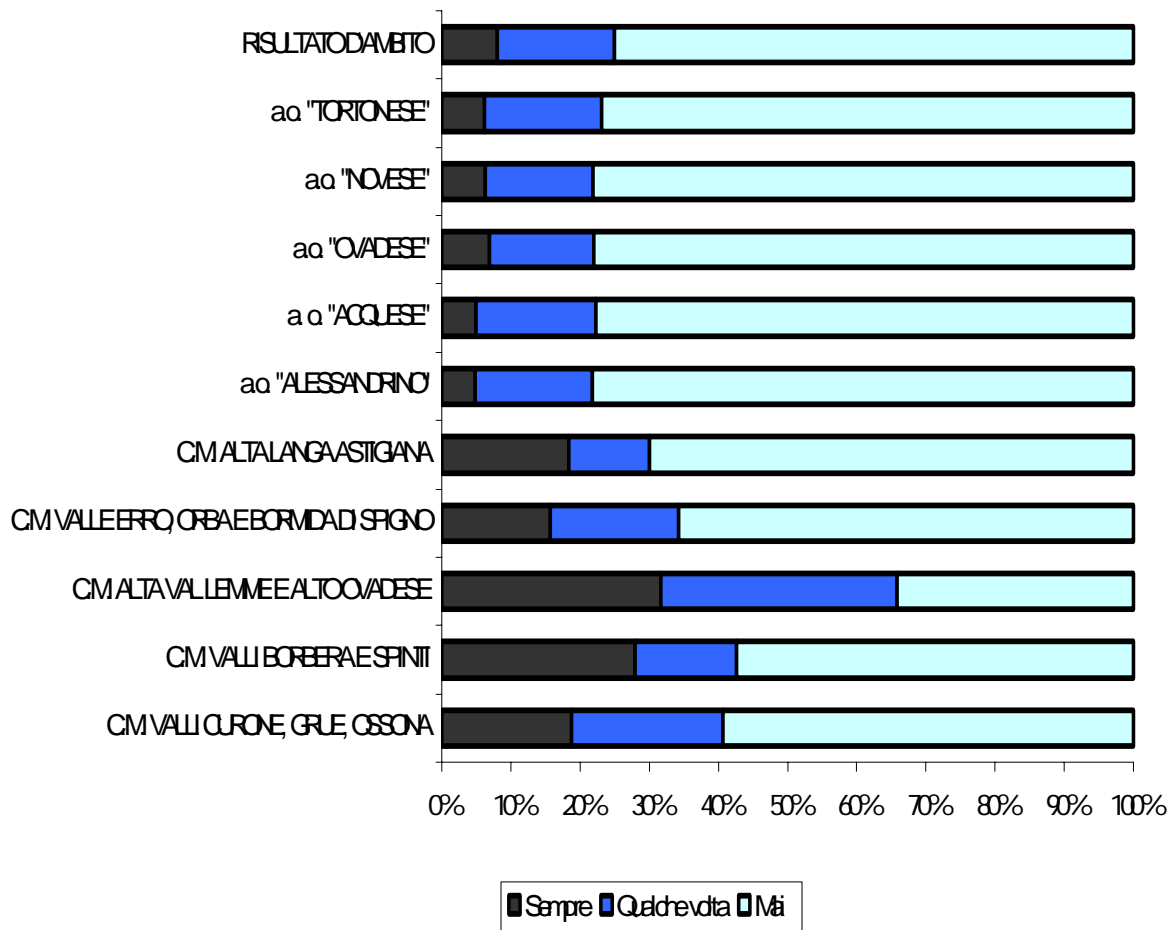
Nelle Comunità Montane la percentuale di intervistati che **beve l'acqua del rubinetto** è nettamente maggiore a quella riscontrata nelle aree omogenee. Infatti, nelle aree omogenee, la percentuale di coloro che bevono SEMPRE l'acqua del rubinetto è del 6%, a fronte di un dato che nelle Comunità Montane va dal 16% (Valle Erro, Orba e Bormida di Spigno) al 32% (Alta Val Lemme e Alto Ovadese).

Tale risultato trova riscontro nella **domanda sulla qualità**: per le C.M, infatti, la media di coloro che ritengono l'acqua potabile erogata limpida, di sapore gradevole e inodore è del 56%, contro il 42% medio delle a.o..

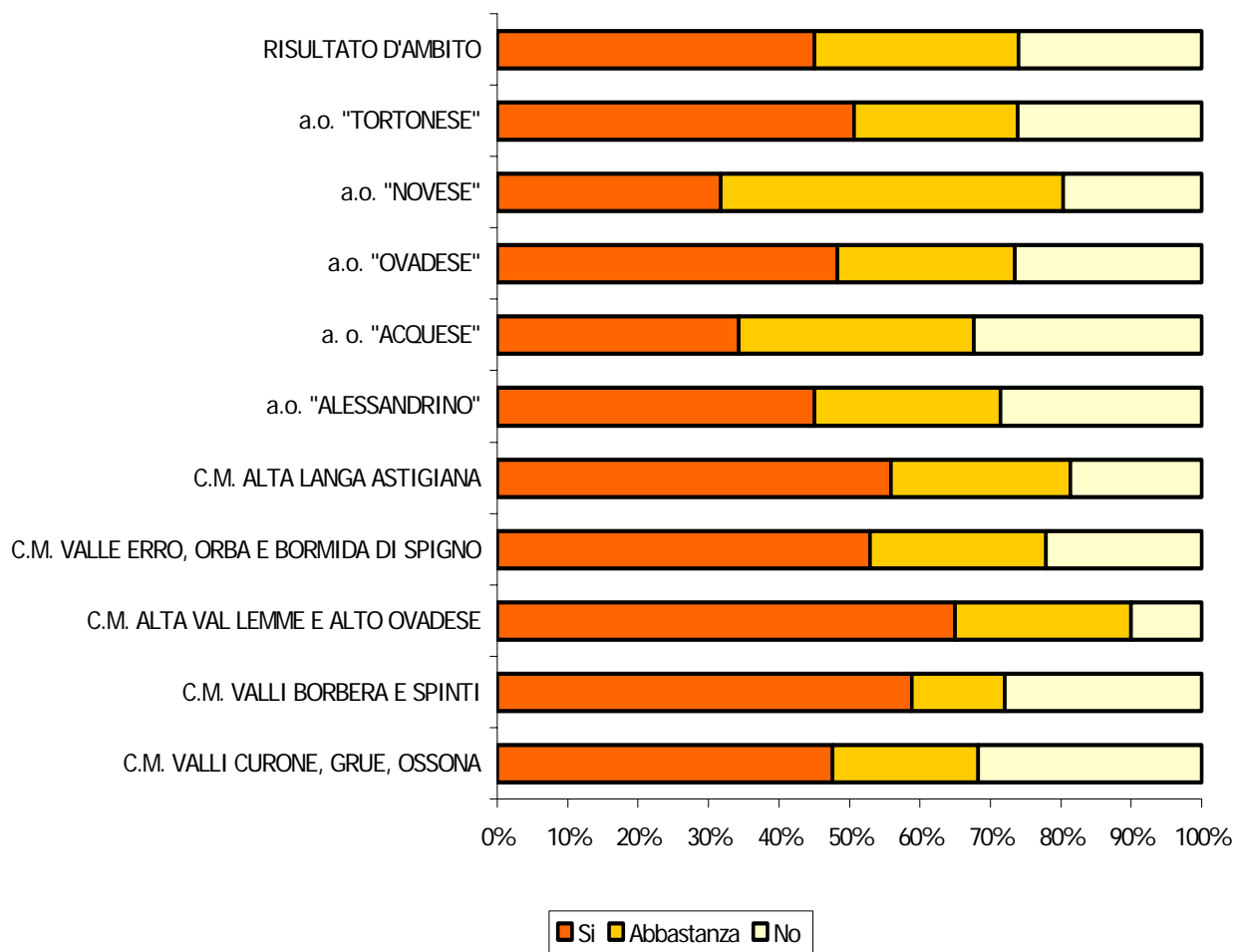
In generale si può dunque affermare che l'acqua sia ritenuta migliore in zone collinari-montagnose piuttosto che in pianura, anche se lo scarto non è così ampio come si potrebbe pensare.

Il dato valutato congiuntamente con quello relativo alla conoscenza del gestore che eroga il servizio ci consente di ipotizzare che il fatto di conoscere il gestore sia correlabile anche ad una maggiore disponibilità a bere l'acqua potabile.

*La sua famiglia beve l'acqua potabile del rubinetto?*



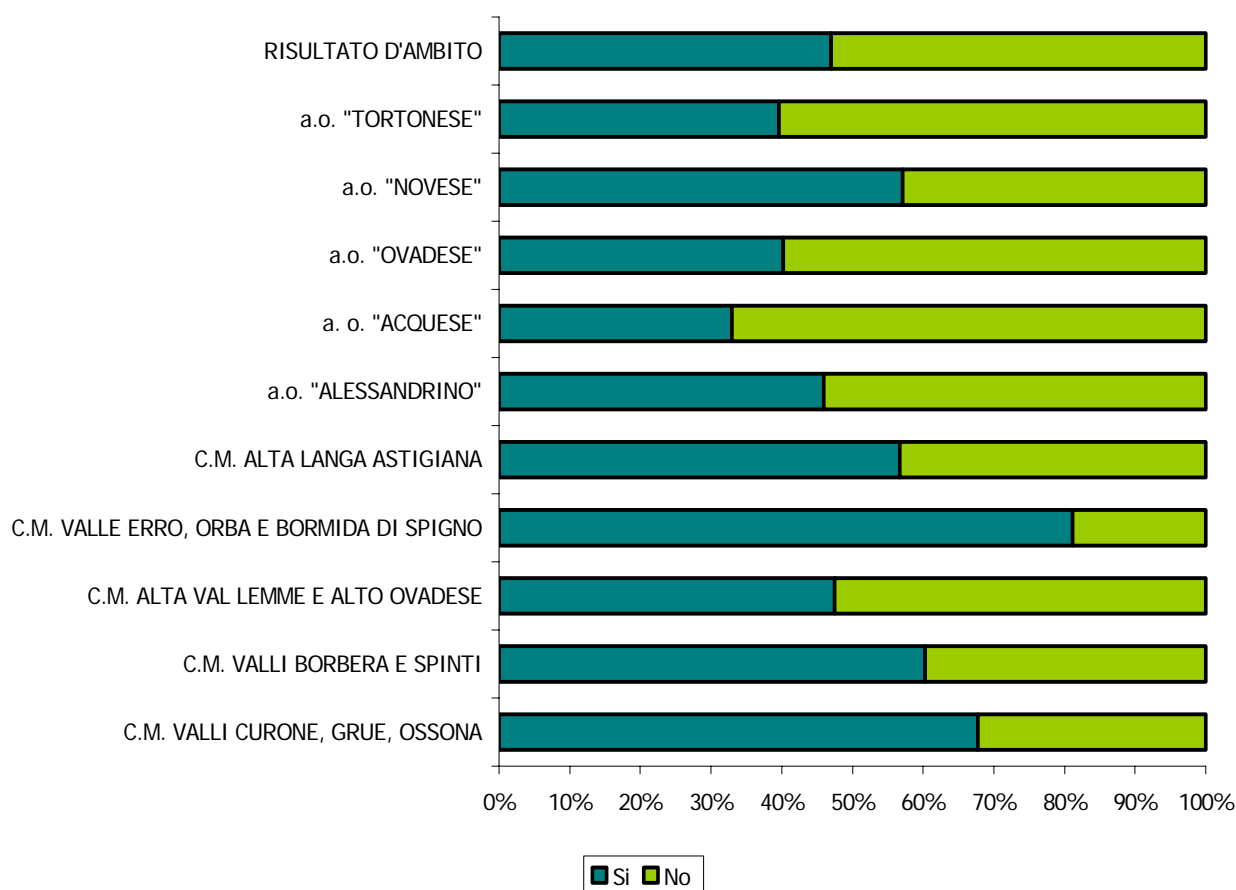
*L'acqua è limpida, di sapore gradevole e inodore?*



La **conoscenza dell'azienda** nelle Comunità Montane è maggiore rispetto alle aree omogenee: la media di coloro che conoscono l'azienda è del 63%, contro il 43% delle aree omogenee.

Dal momento che le C.M. sono formate in prevalenza da piccoli centri abitati, si rafforza il risultato dell'analisi fatta in precedenza per comuni, dove si diceva che i comuni più piccoli hanno una percentuale di maggiore conoscenza dell'azienda.

*Conosce l'azienda che le fornisce l'acqua potabile?*

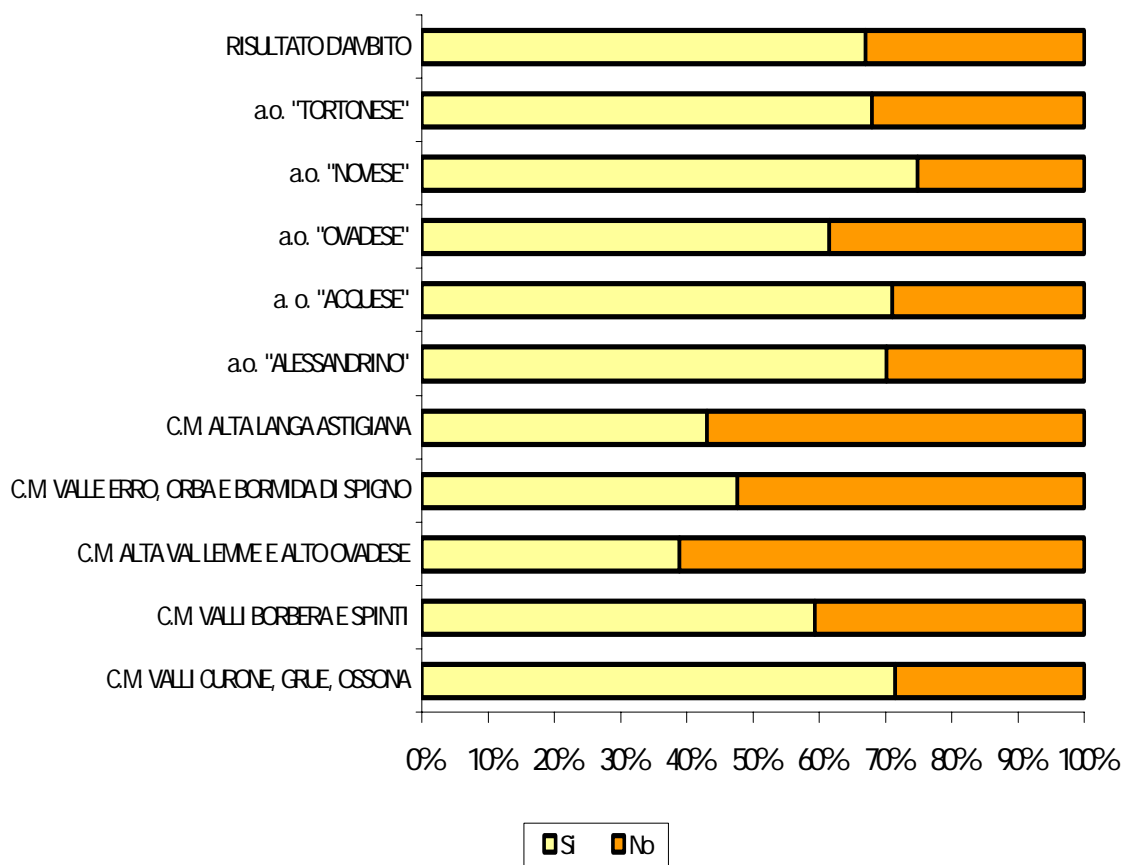


Fra le Comunità Montane, la percentuale più alta di coloro che **vorrebbero una migliore qualità d'acqua** è rappresentata dalle Valli Curone, Grue e Osson a con il 71%. La percentuale più bassa è quella dell'Alta Val Lemme e Alto Ovadese, con il 39%.

Tali risultati rispecchiano esattamente quelli relativi alla **domanda sulla qualità dell'acqua**: solo il 48% dei comuni delle Valli Curone, Grue e Osson a affermano di considerare l'acqua erogata limpida, di sapore gradevole e inodore, contro il 65% dell'Alta Val Lemme e Alto Ovadese.

Fra le aree omogenee, la percentuale più alta, il 75%, è quella del "Novese". Anche in questo caso i risultati trovano conferma nella domanda sulla qualità: solo per il 32% l'acqua è, infatti, limpida, di sapore gradevole e inodore.

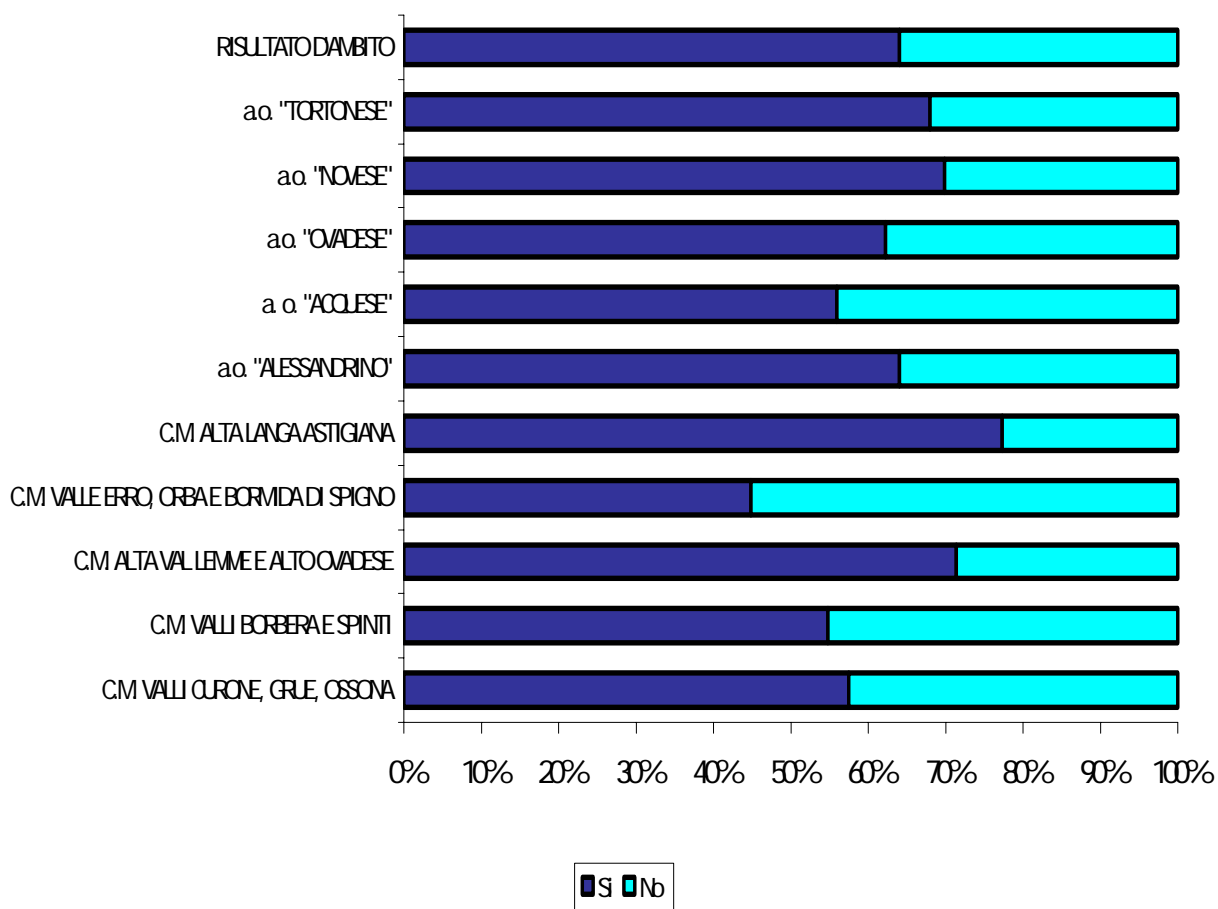
### *Vorrebbe una migliore qualità di dell'acqua potabile?*



La Comunità Montana della Val Erro, Orba e Bormida di Spigno è quella meno disposta a pagare di più per una migliore qualità dell'acqua potabile (45%). La percentuale più alta (77%) è invece quella riscontrata nell'Alta Langa Astigiana dove peraltro le tariffe sono le più alte tra quelle praticate nell'intero ATO.

Nelle aree omogenee, la percentuale più alta è quella del Novese (70%), contro il 56% (il valore più basso) dell'area Acquese.

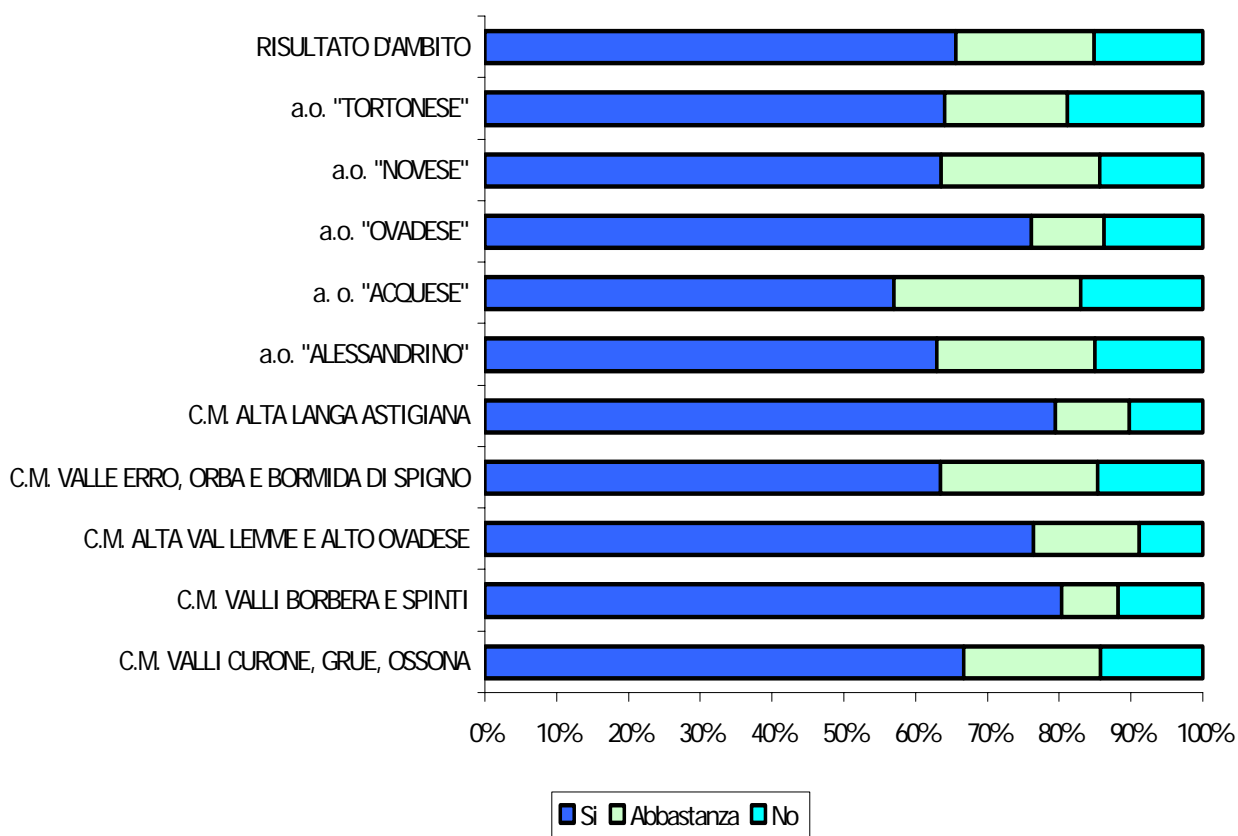
*Sarebbe disposto a pagare di più per una migliore qualità dell'acqua potabile?*



Per quanto riguarda la **soddisfazione per il servizio di fognatura e depurazione**, non vi sono sostanziali differenze fra le Comunità Montane e le aree omogenee.

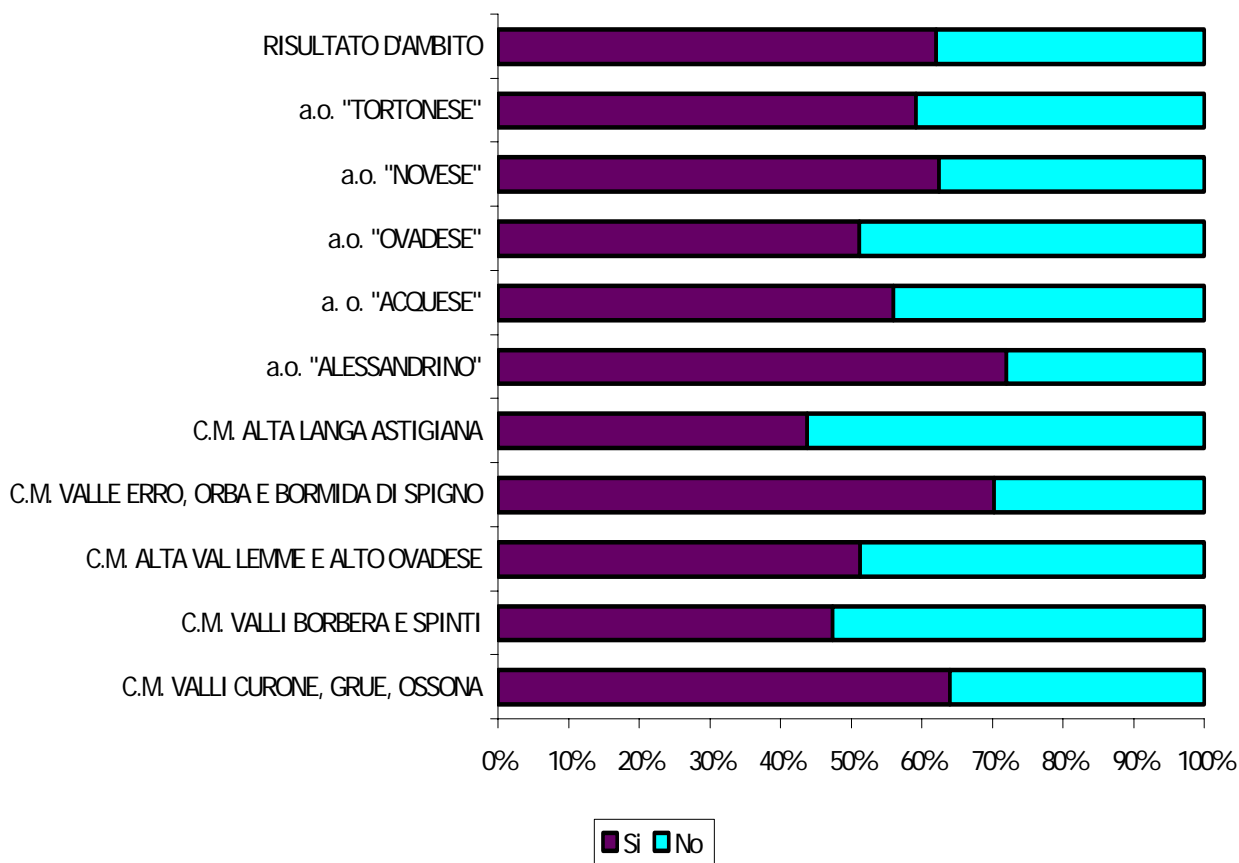
La percentuale più alta di soddisfazione, l'80%, è quella della Comunità Valli Borbera e Spinti, e quella dell'area omogenea "Ovadese".

*E' soddisfatto complessivamente del servizio di fognatura e depurazione?*



Stessa omogeneità si verifica per la domanda: **“Vorrebbe una maggiore qualità di depurazione e quindi dell’ambiente?”**. La media dei risultati di coloro che hanno risposto SI nelle Comunità Montane è, infatti, simile a quella delle aree omogenee. I valori sono, rispettivamente, del 55 e 60%. Il picco più alto è del 72% dell’area omogenea “Alessandrino”, seguito dal 70% della Valle Erro, Orba, e Bormida di Spigno.

*Vorrebbe una migliore qualità di depurazione e quindi dell’ambiente?*





**Sarebbero disposti a pagare di più** per un servizio di depurazione migliore e quindi per una migliore qualità dell'ambiente i comuni dell'area omogenea "Tortonese" (74%) e la C. M. Alta Val Lemme e Alto Ovadese (71%). Quelli meno disponibili risultano quelli dell'area "Acquese" (66%). I valori, comunque, almeno per quanto riguarda le aree omogenee, risultano molto ravvicinati.

*Sarebbe disposto a pagare di più per un servizio di depurazione migliore e quindi per una migliore qualità dell'ambiente?*

