

**AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N° 6
"ALESSANDRINO"**



**INDAGINE SULLA
PERCEZIONE DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI
IDRICI EROGATI
NELL' ATO6
"ALESSANDRINO"
anno 2003**

DICEMBRE 2003
Segreteria Operativa dell'Autorità d'Ambito

Presentazione

Nel corso dell'anno 2000, all'interno di un più vasto progetto di "comunicazione", l'A.ato6 si era impegnata direttamente nello svolgimento di un'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio idrico integrato dell'ATO6.

All'epoca l'A.ato6 si era appena insediata e stava muovendo i primi passi e l'indagine 2000 è stata un primo momento di conoscenza concreta dell'universo che istituzionalmente era chiamata a regolare.

L'indagine 2000, è scaturita dalla necessità di analizzare e comprendere le problematiche connesse all'erogazione, allora essenzialmente scoordinata dei servizi idrici (non era certamente il caso di parlare di Servizio Idrico Integrato, peraltro neppure ancor oggi pienamente e compiutamente realizzato).

Inoltre e soprattutto si intendeva conoscere come il sistema fosse percepito a livello degli utenti, in modo di poter validare, o meno, l'immagine che del sistema medesimo veniva fornita all'A.ato6 dai rappresentanti istituzionali e dagli addetti ai lavori.

Le informazioni raccolte, l'analisi e le ipotesi formulate sulle stesse, si sono rivelate fondamentali nella redazione del Piano d'Ambito e nell'individuazione delle linee strategiche di riorganizzazione del SII.

A distanza di tre anni, la stessa A.ato6 ripropone un nuovo progetto d'indagine, sulla falsariga di quella che l'ha preceduta.

L'obiettivo è quello di raccogliere informazioni utili, in particolare, alla valutazione del primo periodo di gestione da parte dell'ATI, che ha in parte permesso il superamento di alcune problematiche che erano emerse dallo studio della prima indagine, come la forte frammentazione a livello territoriale del sistema gestionale del SII e la netta prevalenza numerica di gestioni in economia.

L'attuale organizzazione del SII si presenta più omogenea, sia dal punto di vista del superamento del frazionamento gestionale, sia per quanto riguarda l'applicazione tariffaria.

L'**indagine 2003** ha pertanto lo scopo di monitorare la percezione degli utenti circa le modificazioni organizzative in corso, investigando se a tali modificazioni organizzative corrisponde un percettibile miglioramento degli standard del servizio, e ricercando un rapporto "privilegiato e diretto" con i cittadini/utenti.

Lo scopo ultimo della presente indagine è, dunque, quello di investigare la percezione delle modificazioni che stanno interessando il sistema dei servizi idrici nell'A.ato6, e di tentare di interpretare le informazioni raccolte finalizzandole alla programmazione delle azioni di regolazione.

Infine l'indagine è parte essenziale di un'azione di comunicazione intrapresa dall'A.ato6, che tende a costruire un rapporto costante di fiducia nell'Autorità quale organismo in grado di elevare, mediante l'attività di regolazione, l'efficienza ed i livelli e gli standard di qualità del Servizio Idrico Integrato.

Il Direttore dell'A.ato6
Dott. Renzo Tamburelli

Il Presidente dell'A.ato6
Prof. Ennio Negri

L'indagine è stata svolta direttamente dalla Segreteria Operativa dell'A.ato6. Si ringrazia in particolare l'Ufficio Sportello Utenti, dott.sa Ortensia Clerici, Chiara Sestini, Alessia Bianchi.

L'ATO 6 "ALESSANDRINO".

- Dati generali	pag. 4
- La situazione preesistente all'avvio del Piano d'Ambito	pag. 6
• La gestione	pag. 6
• Il sistema tariffario	pag. 6
- Il processo riorganizzativo	pag. 7
• Strumenti fondamentali	pag. 7
- L'attuale sistema gestionale	pag. 8
• Il sistema gestionale - l'ATI	pag. 8
• Il sistema tariffario	pag. 10

L'INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI.

- Strumenti e metodologie per la realizzazione della ricerca	pag. 11
- Svolgimento dell'indagine	pag. 13
- Elaborazione dei risultati	pag. 14

I RISULTATI DELL'INDAGINE.

- Caratteristiche socio- economiche del campione intervistato.....	pag. 15
- Percezione della crisi idrica	pag. 19
- Continuità nell'erogazione del servizio	pag. 21
- Utilizzi dell'acqua potabile	pag. 23
- Percezione della qualità dell'acqua potabile	pag. 24
- Conoscenza del gestore, percezione del livello di servizio	pag. 29
- Bollettazione e tariffa	pag. 31
- Perdite all'impianto e assicurazioni	pag. 37
- Soddisfazione circa il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione	pag. 38
- Azioni per il risparmio idrico	pag. 39
- Servizio idrico e solidarietà	pag. 42
- L'utente-gestore	pag. 43
- Rielaborazione dei risultati per Aree Omogenee e Comunità Montane	pag. 45

CONSIDERAZIONI FINALI.

L'ATO6 "ALESSANDRINO"

Dati generali.

Composizione

147 Comuni: 133 della Provincia di Alessandria e 14 della provincia di Asti, 5 Comunità Montane. Numericamente sono in netta prevalenza i comuni inferiori ai 5.000 abitanti

Popolazione

residente di circa 325.000 abitanti e "teorica" (comprensiva della fluttuante) di circa 346.000. Il 55% della popolazione dell'ambito si concentra nelle 5 maggiori città (Alessandria, Tortona, Acqui Terme, Novi Ligure e Ovada). L'Ambito si presenta pertanto non omogeneo per quanto attiene la densità abitativa.

Utenze

numero 169.709 complessive, di cui 160.002 utenze civili. Il territorio è 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 ATO.

Sistema di equipaggiamento

Acquedotto

- Adduzioni principali	2920 Km
- Reti di distribuzione	2560 Km
- Serbatoi	140.000 m ³
- Captazioni	521
- Potabilizzatori	67

Fognatura

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

Dotazione delle reti

Acquedotto

- Km di rete	5.480
- m di rete per abitante	16,8

Fognatura

- Km di rete	1.550
- m di rete per abitante	4,8

▪ **Copertura del servizio di fognatura**

oltre il 90% della popolazione

▪ **Captazioni acquedottistiche**

-	numero	521
-	capacità dei serbatoi	140.000 m ³
-	volume idrico captato	50 Mm ³ /anno
-	volume idrico fatturato	32,8 Mm ³ /anno
-	dotazione idrica netta per usi civili	220 litri/ab/giorno

▪ **Stima patrimonio infrastrutturale**

-	Valore a nuovo	1.120 Mln€
-	Valore rettificato	390 Mln€
-	Valore rettificato per abitante	1.291 €/ab

La situazione preesistente all'avvio del Piano d'Ambito.

La gestione

La situazione gestionale preesistente all'avvio del processo di riorganizzazione nell'ATO 6 risultava incentrata su alcuni soggetti relativamente organizzati, presenti in un contesto molto diffuso di piccole e frammentarie gestioni in economia, con presenza altresì di innumerevoli gestioni acquedottizie rurali.

I principali otto gestori del **servizio acquedotto** fornivano oltre il 65% dell'acqua potabile prodotta al 46% dei comuni; i maggiori 3 gestori fornivano da soli più del 55% dell'utenza.

Il sistema di gestori-azienda risultava pertanto discreto, se ci si riferiva alla percentuale di popolazione servita, ed invece più contenuto in riferimento al numero dei comuni coinvolti.

Nel **segmento depurazione** i gestori erano quattro e trattavano circa l'85% del volume totale delle acque reflue; i due principali si occupavano, da soli, di circa il 75% del totale, mentre la restante utenza era servita in economia diretta dai Comuni.

Nel **servizio fognatura**, la gestione risultava in economia diretta comunale, salvo eccezioni significative. La maggior parte delle reti interne di fognatura (93% dei comuni, 59% della popolazione) veniva infatti gestita direttamente dai comuni.

Nel complesso la gestione dei servizi idrici si presentava caratterizzata da forti differenziazioni territoriali, con livelli di servizio non uniformi e tariffe fortemente disomogenee e direttamente influenzate dalla disponibilità della risorsa.

Le condizioni di frammentazione non contribuivano certamente al coordinamento, ed alla pianificazione e razionalizzazione dello sfruttamento delle risorse disponibili.

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

Il sistema tariffario

Il sistema tariffario per gli **usi civili** prevedeva:

- una *quota fissa* per il nolo del contatore, commisurata al minimo contrattuale impegnato, che variava in maniera molto rilevante da gestore a gestore e da comune a comune (orientativamente da 50 mc/anno a 150 mc/anno);

- una *tariffa dell'acqua potabile*, con natura di corrispettivo per il servizio. Generalmente variava rispetto a tre fasce di consumo: base, agevolata, eccedente, con situazioni locali che presentavano un numero maggiore/minore di fasce tariffarie. La tariffa base era la tariffa media e veniva calcolata dividendo il ricavo totale atteso per le quantità di consumo previste. La tariffa agevolata soddisfaceva i fabbisogni primari dell'utenza. La tariffa eccedente aveva lo scopo di recuperare i mancati

introiti che derivavano dall'applicazione delle tariffe agevolate e disincentivare i consumi.

Le tariffe per il servizio di acquedotto erano stabilite dai Comuni e dai gestori/azienda. Generalmente erano fissate fra l'80 e il 100% del costo complessivo di gestione. Le tariffe medie del servizio acquedotto nell'A.ato6 variavano da un minimo di circa 0,21 €/m³ ad un massimo di circa 1,24 €/m³ (variazioni da 1 a 6);

- una *tariffa di fognatura e depurazione*, ancora essenzialmente con natura di canone per quanto riguarda gli importi, i cui valori risultavano stabiliti rispettivamente in 0,09 €/m³ e di 0,26 €/m³. Esistevano inoltre anche situazioni di non applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione.

Il processo riorganizzativo.

▪ Strumenti fondamentali

Gli strumenti fondamentali sui quali è stato incentrato il processo di riorganizzazione del SII dell'ATO6 sono il **Piano d'Ambito** ed il **Contratto di gestione del servizio**.

Nell'aprile 2002 la Conferenza dell'A.ato6, con l'approvazione del Piano d'Ambito, ha definito il programma di infrastrutturazione, il piano economico-finanziario e la dinamica tariffaria per l'erogazione del SII nell'ATO6 "Alessandrino".

Su iniziativa di alcuni comuni, tra i quali i principali centri-zona, si è concordata e proposta una linea d'azione comune tesa a valorizzare le capacità imprenditoriali, espresse dalle società pubbliche o a partecipazione pubblica, operanti nella gestione delle risorse idriche integrate. In seguito a tale decisione si è avviato un processo aggregativo graduale che ha portato, nel novembre 2002, le Aziende pubbliche di gestione operanti nell'ATO6 alla costituzione di un'Associazione Temporanea di Imprese per la gestione transitoria unitaria, in vista di una riorganizzazione gestionale complessiva del S.I.I..

Tale avvio del processo di riorganizzazione gestionale è stato ritenuto dalla conferenza dell'A.ato6 in linea con il percorso di costruzione del gestore unico d'Ambito, risultante dalla valorizzazione delle potenzialità gestionali pubbliche esistenti, percorso che in una sua prima breve fase transitoria prevede di conseguire sinergie gestionali mediante un'azione di collaborazione e coordinamento di soggetti ancora tra loro distinti, ma comunque tra loro fortemente vincolati al rispetto delle norme del contratto di servizio stipulato con l'A.ato6.

Il **contratto** definisce la gestione del SII, comprensiva della captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, per usi industriali e per tutti gli altri usi, nonché di fognatura e depurazione di acque reflue, della eventuale relativa riutilizzazione, del trattamento e/o conferimento dei residui della depurazione agli appositi centri di smaltimento e del controllo degli scarichi in pubbliche fognature. Il contratto, anche a mezzo dei relativi allegati, individua i destinatari, le modalità e gli standard minimi di gestione del S.I.I., gli oneri e i relativi costi, i fini di pubblico interesse e le modalità per perseguirli.

Il **disciplinare tecnico**, allegato del contratto, definisce i livelli minimi di servizio e la sua organizzazione, descrive nel dettaglio le attività ricomprese nel Servizio Idrico Integrato, le modalità di gestione dei servizi, il sistema di controllo, il sistema di qualità, i parametri di misurazione del servizio, disciplina la tariffa del SII, le modalità di realizzazione degli interventi, i beni, le opere e gli impianti del S.I.I., la loro conservazione e funzionalità, il flusso di informazioni tra il “gestore” e l’Autorità d’Ambito, e le penalizzazioni.

Il **regolamento di utenza** per l’erogazione del servizio idrico integrato nell’ATO6 disciplina i rapporti tra il “Gestore” ed i cittadini utenti; è distinto per servizio acquedotto, fognatura e depurazione, disciplina inoltre le tariffe del servizio idrico integrato.

L’attuale sistema gestionale.

▪ Il sistema gestionale - l’ATI

Le pesanti perdite di settore che hanno caratterizzato negli anni passati la gestione del Servizio Idrico, solo superficialmente mascherate dai contributi pubblici a vario titolo erogati, hanno determinato l’esigenza di interventi strutturali di riorganizzazione gestionale e produttiva, per scongiurare lo scadimento del servizio e il manifestarsi di un *gap* incolmabile tra le esigenze di infrastrutturazione e le disponibilità finanziarie originarie dalle tariffe; la tendenza che era in atto, se non drasticamente invertita, non solo non ci avrebbe consentito di raggiungere gli obiettivi previsti dalle normative ambientali europee e nazionali (es. adeguamento al D. Leg. 152/99, D. Leg. 31/ 01), ma già dai prossimi anni avremmo avuto uno scadimento del servizio rispetto agli standard usuali, in quanto la drastica riduzione verificatasi nel *trend* dei flussi degli investimenti pubblici nel settore risultava inadeguata anche al mantenimento funzionale delle infrastrutture esistenti.

L’applicazione della legge Galli ed il processo riorganizzativo che ne è conseguente, prevedono investimenti costanti, certi e coordinati, per l’attuazione di un programma di miglioramenti infrastrutturali e per la crescita diffusa sul territorio del livello del servizio.

Il processo di riorganizzazione gestionale del SII nell’ATO 6 ha comportato significativi, seppur non ancora pienamente compiuti, momenti di integrazione e di coordinamento delle gestioni esistenti; lo strumento utilizzato per l’avvio della suddetta riorganizzazione è l’Associazione Temporanea di Imprese tra i soggetti gestori esistenti, tra loro coordinati ed in funzione di una loro graduale integrazione.

La riorganizzazione del SII nell’Aato6 è regolata dal contratto di gestione temporanea stipulato dall’A.ato6 e dall’ATI.

Nei primi mesi di gestione del SII, l’ATI si è impegnata nella costruzione di un coordinamento interno, favorendo forme di collaborazione ed integrazione.

Il Gestore ha rispettato gli adempimenti previsti dal Piano d'Ambito, dal Contratto e dal Regolamento d'utenza:

- ha assicurato il proprio servizio contro i danni a terzi e contro grave danno o perimento delle opere e degli impianti;
- ha predisposto piani e dispositivi di sicurezza (anti-intrusione e telecontrollo) per la difesa e per eventuali presidi delle captazioni idriche, degli impianti e delle reti idropotabili al fine di prevenire possibili atti terroristici;
- ha costituito con l'A.ato6 una commissione tecnica consultiva paritetica, per la verifica dell'andamento effettivo della gestione con riguardo alle previsioni di Piano;
- ha predisposto, confrontandosi con l'Ato6, la stesura e l'aggiornamento dei registri previsti nel Disciplinare, ed il programma degli interventi di Piano per l'anno 2003;
- ha predisposto un sistema di riscossione tariffaria uniformizzato articolato per aree territoriali, svolto direttamente dai singoli produttori del servizio;
- ha definito le norme per gli scarichi nelle pubbliche fognature con apposito Regolamento;
- si è impegnato nella costituzione di un ufficio per il coordinamento, l'acquisizione dei dati e la loro uniformizzazione;
- ha predisposto un primo inventario dei beni afferenti la gestione, le opere, gli impianti, le canalizzazioni, le relative immobilizzazioni tecniche, le attività e le passività;
- ha adottato e si è impegnato alla diffusione di una comune Carta dei Servizi;
- ha adottato un Regolamento di utenza unico per tutti gli utenti dell'ATO 6.

Attualmente, l'ATI gestisce la maggior parte dei Comuni dell'ATO 6:

- più dei 2/3 dell'utenza del servizio di acquedotto;
- più dei 4/5 dell'utenza del servizio depurazione;
- più dei 3/5 dell'utenza del servizio di fognatura.

La percentuale totale della popolazione gestita nel SII, complessivamente pesata per servizio, è superiore all'80%, con tendenza ad ulteriori significative estensioni per il verificarsi di cessazioni nelle gestioni in economia.

Tale notevole sforzo di aggregazione risulta comunque complesso e limitato sul piano dell'efficacia per problematiche intrinseche alla composizione della compagine. I componenti dell'ATI presentano differenziazioni evidentissime tra loro, sia in termini di organizzazione imprenditoriale che di capacità finanziaria.

E' peraltro del tutto evidente che il sistema necessita di decisi ulteriori interventi di razionalizzazione/integrazione al fine di costituire un soggetto forte industrialmente e finanziariamente.

▪ **Il sistema tariffario**

La tariffa applicata è quella prevista dal Piano d'Ambito, Euro 0,88 per mc. L'articolazione tariffaria, per tipologia di utenza del servizio idrico e per ogni componente del servizio stesso (acquedotto, fognatura e depurazione), è stata sviluppata mediante un modello di elaborazione dati in base ai consumi domestici annuali delle utenze dell'Ambito. Il modello, basandosi sui dati disponibili dalla ricognizione, ha consentito l'effettuazione di svariate simulazioni, che hanno, infine, portato alla definizione dell'attuale sistema tariffario.

Il corrispettivo delle prestazioni fornite dal Gestore è costituito dalle **tariffe di vendita per i vari scaglioni di consumo** e dal **canone di fruizione** del Servizio Idrico Integrato.

E' prevista, per le utenze domestiche, una tariffa *agevolata*, (consumi tra 0 e 60 mc./anno), *base* (consumi da 60 a 150 mc./anno), *I eccedenza* (consumi da 150 a 240 mc./anno), e *II eccedenza* (consumi oltre 240 mc./anno). Gli importi tariffari calcolati sono incrementati, ovvero ridotti, di una percentuale correttiva stabilita per ogni singolo Comune dell'ATO6 (bacini tariffari per l'omogeneizzazione graduale delle tariffe, triennale).

Le tariffe delle utenze situate in Comuni appartenenti a Comunità Montane, con esclusione del canone di fruizione del S.I.I., sono ridotte del 5%. Nel caso in cui in un Comune le componenti del servizio siano disgiunte, la tariffa del SII è calcolata per i soli segmenti erogati, con l'applicazione di coefficienti predefiniti.

Le tariffe, per gli anni successivi al primo, variano con l'applicazione degli incrementi previsti nel contratto tra ATO6 e Gestore. La tariffa media di avvio gestione risulta di 0,88 €/m³, mentre quella di fine periodo, al netto dell'inflazione, si attesta ad 1,21 €/m³.

L'INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI.

L'obiettivo primario della presente indagine è quello di misurare il livello di gradimento e le aspettative degli utenti, mantenendo un rapporto privilegiato con i cittadini/utenti e le loro esigenze. In particolare, lo scopo è quello di raccogliere informazioni per una valutazione del primo periodo di gestione da parte dell'ATI, caratterizzato, così come previsto dal Piano d'Ambito, da un'azione di visibilità capillare e distribuita sul territorio e da interventi di piccola e media infrastrutturazione. In tal modo si possono cogliere le impressioni degli utenti circa le modificazioni organizzative in corso, verificare una eventuale maggiore visibilità del servizio, e valutare la percezione degli aumenti, seppur contenuti, di costo. Il monitoraggio della situazione dei servizi idrici risulta inoltre necessario per possibili adeguamenti del processo di riorganizzazione in corso, modifiche o aggiornamenti della Carta dei Servizi, e/ del Regolamento d'utenza. Come nel caso dell'indagine del 2000, anche in questa occasione l'Autorità d'Ambito svolge l'indagine direttamente, tramite l'attività dell'Ufficio Sportello Utenti della Segreteria Operativa.

Strumenti e metodologie per la realizzazione della ricerca.

▪ Il questionario

Per la stesura del questionario, si è definita inizialmente una serie di domande, sulla base di quelle dell'indagine del 2000, anche tenendo conto dei suggerimenti della parte gestionale, mirando alla realizzazione di uno strumento di indagine utile ed adeguato per tutti i soggetti coinvolti nella gestione del SII. Durante la fase di predisposizione dell'indagine, svoltasi nel periodo estivo, si è verificata una grave crisi idrica. Si è ritenuto pertanto fondamentale comprendere tale fenomeno, ed in particolare come è stata affrontata l'emergenza dal sistema gestionale, nella formulazione delle domande.

Il questionario è strutturato con domande filtro e condizionate (domande cui l'intervistato è invitato a rispondere solo se ha già risposto ad una domanda precedente - filtro). In tal modo si supera la non omogeneità del campione, si rendono rilevanti per l'intervistato tutte le domande e si individua l'orientamento dell'utenza nei confronti del servizio idrico, almeno nei suoi elementi di base, anche nelle zone più marginali.

Si sono formulate frasi brevi, con termini diretti, non ambigui, precisi, di facile comprensione, cercando di variare, inoltre, la lunghezza e la forma delle domande per tenere vivo l'interesse degli intervistati.

Per mettere a proprio agio il campione e per evitare risposte negative od un rifiuto a proseguire, le domande più semplici sono state poste all'inizio mentre quelle potenzialmente più delicate o imbarazzanti, come quelle personali, al termine del questionario.

Si sono formulate *domande chiuse*, cioè domande a scelta vincolata, che portano l'intervistato a rispondere con una delle modalità prescelte, alle

quali si sono aggiunte, a differenza dell'indagine 2000, alcune *domande aperte*, che consentono all'utente intervistato di esprimere liberamente suggerimenti e considerazioni.

La matrice delle modalità di risposta per le domande chiuse varia da due a tre, a seconda del tipo di domanda.

Le domande sono state poste in ordine logico, secondo il seguente schema:

- questioni inerenti la crisi idrica;
- qualità dell'acqua potabile;
- utilizzo dell'acqua potabile;
- qualità del servizio di acquedotto;
- caratteristiche del gestore;
- tariffa;
- perdite all'impianto, assicurazione perdite;
- servizio fognatura e depurazione;
- questioni riguardanti politiche di risparmio idrico;
- percezione dei servizi fondamentali;
- suggerimenti circa la gestione del SII;
- caratteristiche personali dell'intervistato;
- disponibilità ad essere richiamato.

▪ Il telefono

Si è scelto di utilizzare ancora una volta questo mezzo di comunicazione, in quanto 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.

▪ Il campionamento

L'indagine ha coinvolto un numero rappresentativo di utenti distribuiti sul territorio dell'ATO "Alessandrino".

Come nel caso della prima indagine, per creare un campione che tenesse conto delle differenti realtà presenti, si è scelto di contattare un numero sufficientemente alto di utenti, in un minimo di 4 per ciascun Comune. Si sono così effettuate circa 2000 telefonate.

Si è deciso di intervistare i medesimi utenti dell'indagine del 2000, che si erano dichiarati disponibili ad essere ricontattati. In tal modo si sono potuti monitorare gli eventuali cambiamenti di percezione del servizio idrico direttamente con gli stessi soggetti, o almeno con una parte considerevole dei medesimi, ovvero con probabili componenti dello stesso nucleo familiare, così da rendere apprezzabili anche scostamenti limitati.

L'universo, dal quale partire per ricavare il campione dell'indagine del 2000, è stato 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), ha presentato 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.

Nel caso in cui, dopo due tentativi avvenuti in tempi successivi, gli utenti contattati non avessero risposto, ovvero avessero rifiutato l'intervista, venivano selezionati casualmente dalla guida stessa altri numeri telefonici al fine di raggiungere la quantità di chiamate previste per ogni singolo Comune.

Svolgimento dell'indagine.

Periodo

La fase di raccolta delle informazioni sulla percezione del grado di soddisfazione del servizio idrico si è svolta da settembre a novembre, periodo immediatamente successivo alla crisi idrica che ha coinvolto una parte dei comuni dell'Ambito.

Tale breve lasso di tempo ha reso compatibili e quindi paragonabili le opinioni di tutti gli interpellati, in quanto espresse nelle stesse condizioni di erogazione del servizio. Inoltre, svolgendo le interviste nel medesimo periodo della prima indagine, è stato possibile confrontare i risultati.

Si è scelto inoltre di contattare gli utenti interessati dalla crisi idrica immediatamente dopo la conclusione della crisi medesima, in modo da rilevare le opinioni degli utenti in modo non troppo influenzato da episodicità/emotività.

Metodologia

Ogni contatto telefonico è stato introdotto da una frase, uguale per tutti, con lo scopo di spiegare il ruolo dell'Autorità d'Ambito e le motivazioni dell'indagine. Tale frase ha avuto la funzione di giustificare l'indagine di fronte all'utente, e di indurlo a cooperare. Veniva garantito l'anonimato ed inoltre si invitava l'utente a rispondere semplicemente in base alle proprie abitudini, esperienze, percezioni.

Tali precauzioni hanno avuto l'obiettivo di dissipare eventuali timori e indecisioni, ovviando all'esito negativo dei contatti o alla loro incompiutezza, ed al sospetto di un secondo fine, come l'intenzione da parte dell'intervistatore di vendere qualche prodotto.

Elaborazione dei risultati.

Per ogni contatto telefonico, durato circa 5-6 minuti, è stata compilata una scheda cartacea con le risposte fornite nel corso dell'intervista; tali schede sono state fascicolate per Comune.

I dati sono stati successivamente informatizzati mediante l'inserimento in un programma appositamente predisposto, atto a successive elaborazioni (foglio di calcolo Excel). Al termine dell'indagine si è verificata la corrispondenza dei dati fra le schede cartacee ed il foglio di calcolo, ricercando eventuali errori di inserimento; si sono ricontrollati i dati nella loro totalità, a differenza di quanto avvenuto per l'indagine del 2000 per la quale si era scelto un tipo di controllo a campione. La percentuale di errore di inserimento dati riscontrata è risultata inferiore all'1%.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

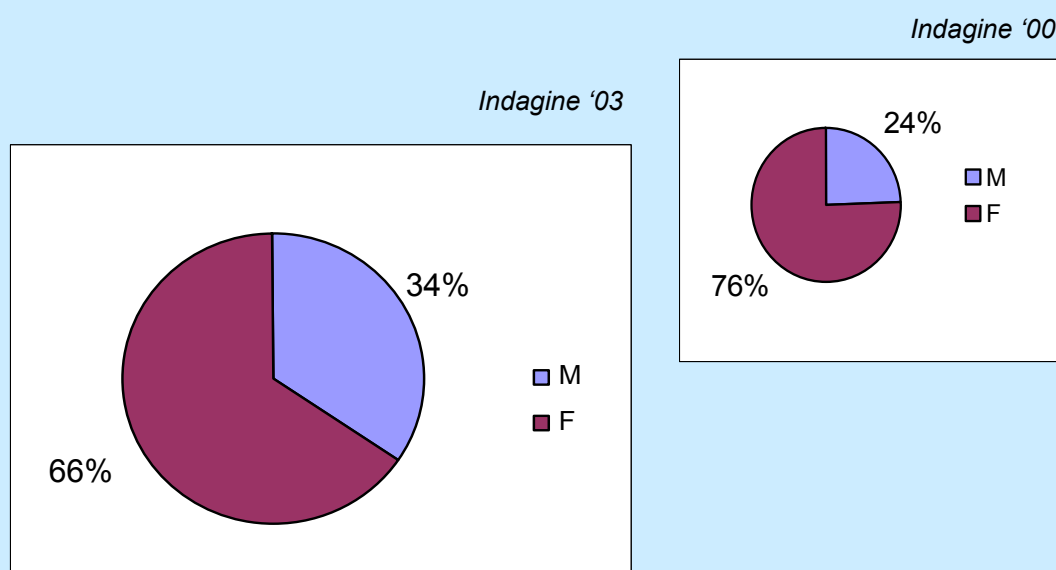
Caratteristiche socio - economiche del campione intervistato.

Il campione intervistato risulta formato per il 66% da persone di sesso femminile, con un notevole scostamento, 10 punti percentuali in meno, rispetto alla precedente indagine (Tab. 1).

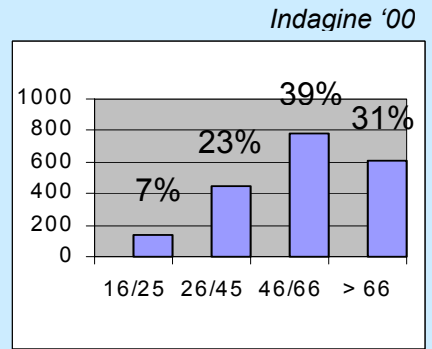
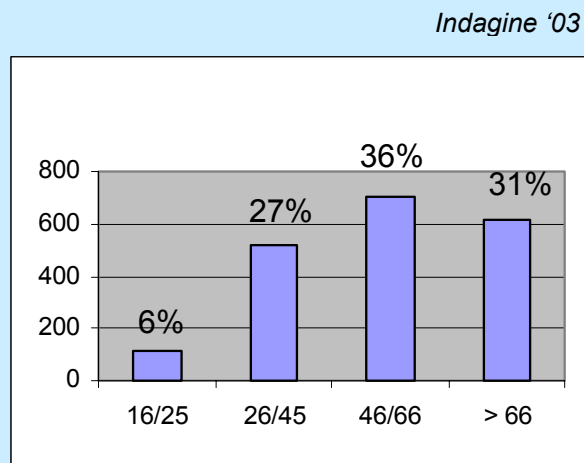
Con riguardo alla distribuzione del campione per fasce anagrafiche si evidenzia una netta prevalenza delle fasce d'età tra 46-66 e oltre i 66 anni, pari al 36% e 31%, più dei 2/3 del campione; il restante terzo degli intervistati si distribuisce per il 27% nella classe d'età 26-45 anni e solo il 6% nella classe inferiore. Il grafico risultante presenta un andamento simile rispetto a quello della precedente indagine (Tab. 2).

Il livello di istruzione del campione è medio basso e presenta consistenti differenze rispetto alla precedente indagine, in particolare si evidenziano scostamenti rilevanti verso un livello di scolarità più elevato, con riduzione dell'ordine di 10 punti percentuali nella composizione degli intervistati con livelli di scolarità elementare (Tab. 3).

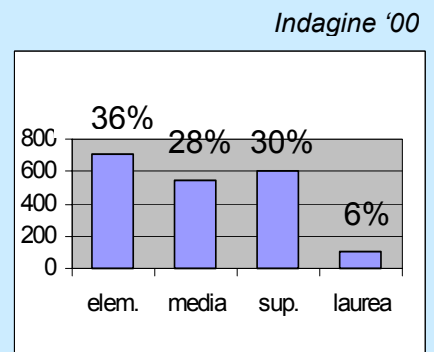
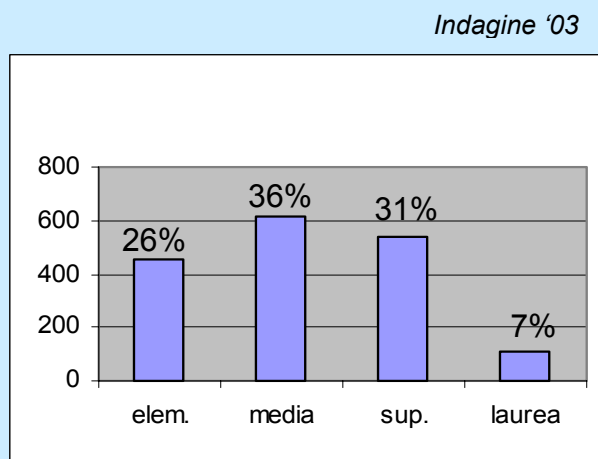
Per quanto riguarda la composizione del campione in relazione al tipo di occupazione si riscontra una netta prevalenza di pensionati, 44% e casalinghe, 21%. Anche in questo caso è da rilevare che il campione presenta notevoli differenze rispetto a quello analizzato con la precedente indagine: la condizione di pensionata/casalinga, infatti, pur rappresentando circa i 2/3 del campione evidenzia un deciso arretramento rispetto alla consistenza di quasi 3/4 dell'indagine del 2000 (Tab.4).



Tab. 1. Sesso del campione intervistato.

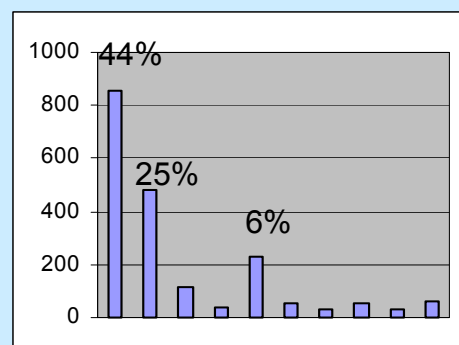
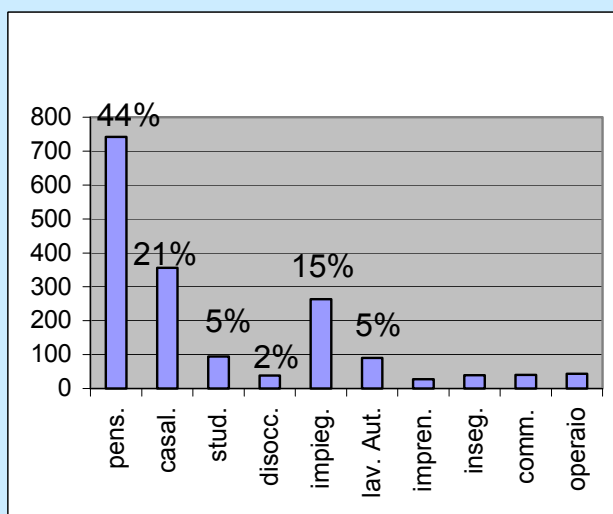


Tab. 2. Fasce d'età del campione intervistato.



Tab. 3. Titolo di studio del campione intervistato.

Indagine '03



Tab. 4. Occupazione del campione intervistato.

Il campione intervistato con la presente indagine evidenzia complessivamente analogie con quello esaminato precedentemente, pur con significative differenziazioni che non consentono di comparare i risultati ottenuti se non in termini di tendenze.

L'attuale campione indagato risulta costituito in gran parte da persone di sesso femminile, per oltre 2/3 appartenente a fasce d'età oltre i 46 anni, con un livello di istruzione medio basso, e con una condizione sociale riscontrata di netta prevalenza per le categorie di pensionati/casalinghe.

Tali risultati concordano sostanzialmente con quelli dell'indagine 2000, per quanto riguarda il sesso, l'età e l'occupazione del campione.

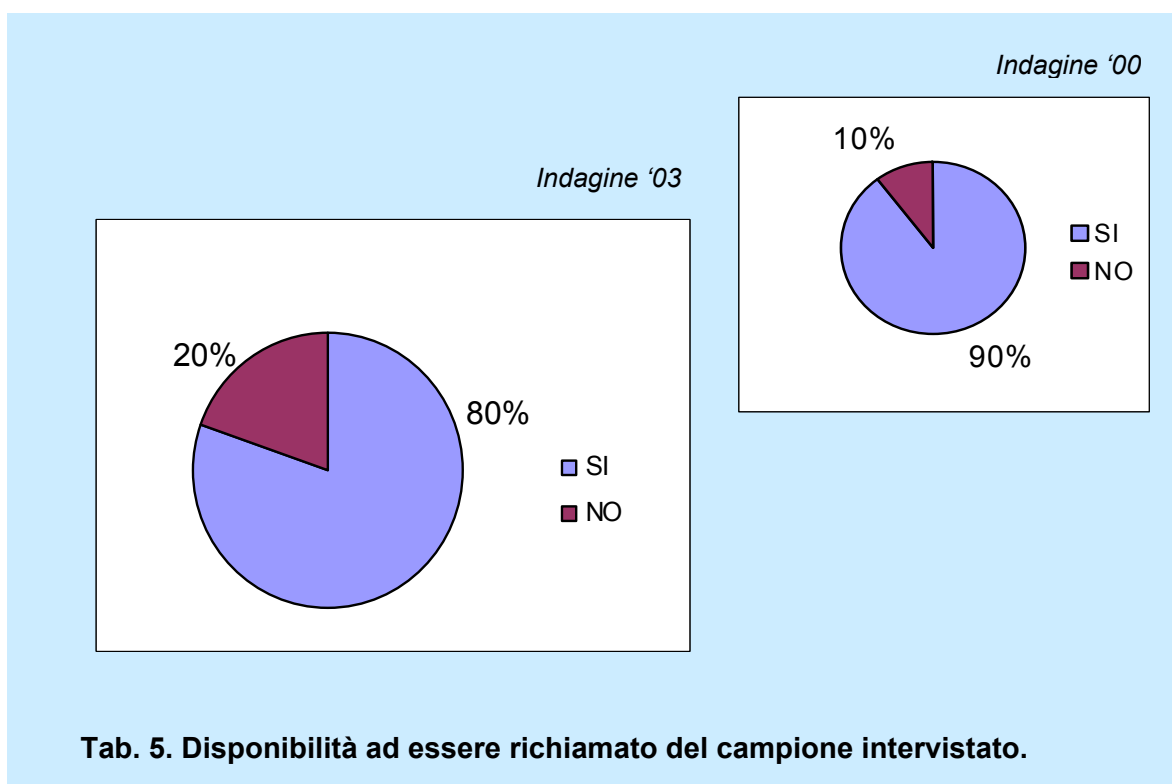
La composizione del campione probabilmente dipende dal fatto che le interviste si sono svolte soprattutto di mattina, in orario di ufficio, quando generalmente la popolazione più giovane si reca fuori casa per ragioni di lavoro o di studio.

La stragrande maggioranza delle persone contattate si è mostrata interessata all'argomento, ritenendo l'acqua un bene 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 80% (Tab.5).

Quest'ultimo risultato, seppur consistente, è inferiore a quello dell'indagine 2000, quando era stata riscontrata una percentuale pari al 90%. Ciò può essere influenzato dalla non coincidente composizione del campione ed inoltre dal fatto che il nuovo questionario si presenta più complesso ed articolato del precedente, con la diretta conseguenza che circa un quarto

degli intervistati non lo ha portato a termine. Non si è potuta pertanto formulare loro l'ultima domanda, che è appunto quella che rileva la disponibilità del campione ad essere ricontattato. E' presumibile, comunque, che i suddetti intervistati, se avessero portato a termine il questionario, non avrebbero manifestato differenze sensibili circa la disponibilità, e quindi la percentuale di risposte negative non sarebbe sostanzialmente cambiata.

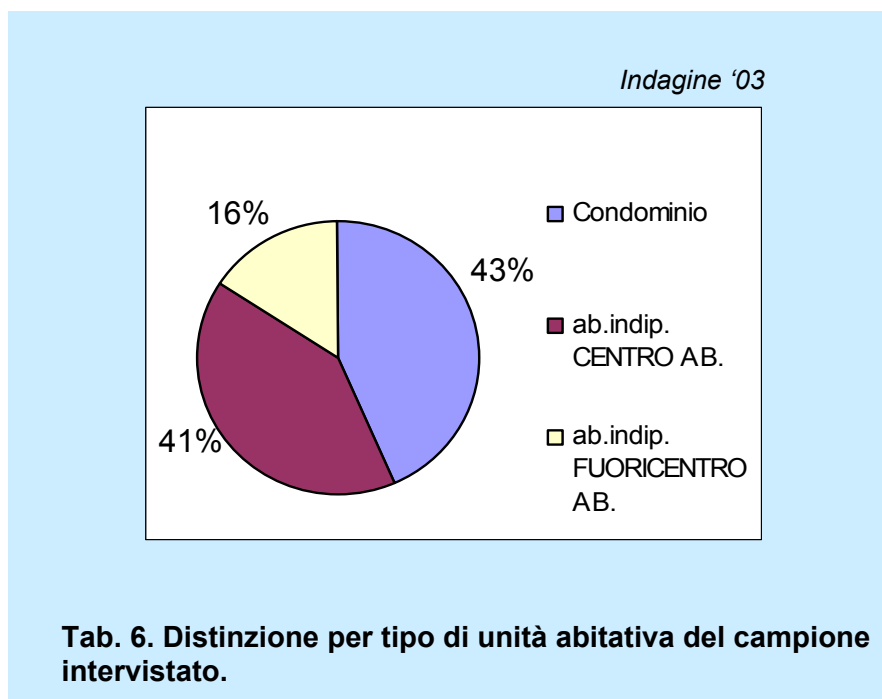
Resta comunque significativo il dato riscontrato che, se non dovuto a fatti ascrivibili alla composizione del campione, evidenzia una tendenza, peraltro ancora fortemente minoritaria ma comunque significativa, di riduzione di attenzione alle problematiche del settore acqua.



Tab. 5. Disponibilità ad essere richiamato del campione intervistato.

Nella presente indagine è stato inoltre esaminato il campione per tipologia di unità abitativa (Tab. 6).

Tale analisi ha consentito di cogliere ed approfondire diverse e significative differenze relative all'utilizzazione dell'acqua, come sottolineato nei seguenti capitoli.



Percezione della crisi idrica.

Come già accennato in precedenza, le telefonate si sono svolte nel periodo immediatamente successivo alla crisi idrica che, nell'estate 2003, ha coinvolto 35 dei 147 Comuni dell'Ambito (24%) concentrati prevalentemente nell'Acquese e in Val Borbera, Val Curone e Langa Astigiana.

Le condizioni meteo-climatiche che hanno caratterizzato l'estate 2003 hanno avuto, infatti, ripercussioni di una certa gravità sull'approvvigionamento idrico nell'A.to6. Da uno studio effettuato dalla Regione Piemonte, sulla base dei dati registrati attraverso la rete idrometeorologica dell'ARPA Piemonte emerge infatti chiaramente un deficit pluviometrico estremamente elevato, con riduzioni dell'apporto dell'ordine di circa il 50%.

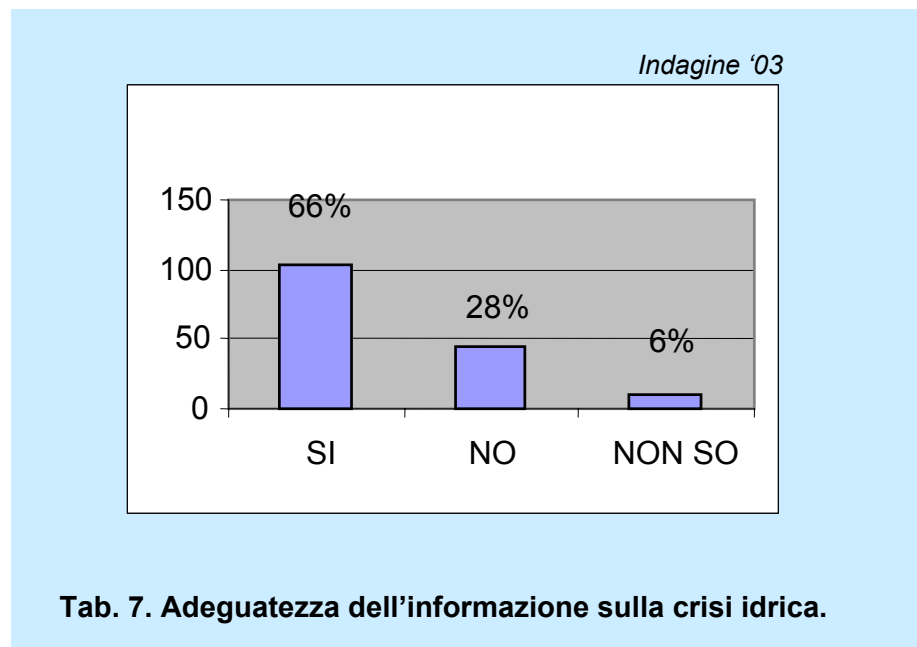
L'8% del complessivo degli intervistati ha dichiarato di aver subito disagi in seguito alla crisi idrica. Per il 77% di questi, il disservizio si è prolungato per più di una settimana, ed è stato affrontato facendo scorte di acqua potabile captata nelle ore in cui la medesima veniva erogata, acquistando bottiglie di acqua minerale, usando pozzi laddove disponibili o addirittura trasferendosi temporaneamente in un'altra abitazione.

La maggioranza degli utenti interessati dal fenomeno ritiene che le informazioni circa la sospensione dell'erogazione dell'acqua siano state adeguate, 66%, e che il gestore abbia agito per ridurre al minimo i disagi, 51%.

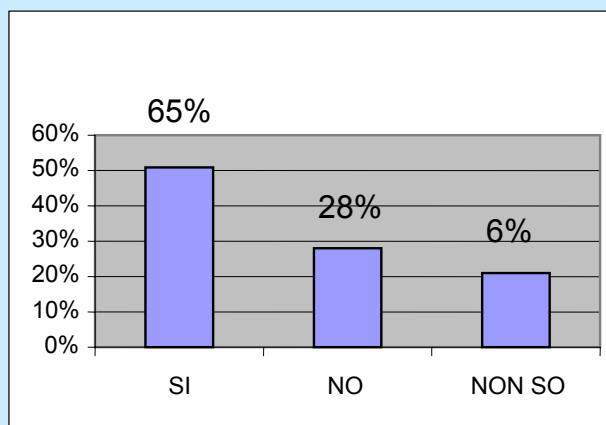
Risulta percepito il grande sforzo di impegno organizzativo svolto dai gestori del servizio acquedotto e dall'A.to6 che hanno controllato

costantemente la situazione ed hanno tra loro attivamente collaborato, monitorando in tempo reale l'andamento della crisi, tramite verifiche e incontri, aggiornando periodicamente l'utenza ed i Comuni interessati. Operativamente si sono predisposte schede di rilevamento di disponibilità idrica compilate sistematicamente durante tutto il periodo estivo e si è decisa la costituzione di un Tavolo Tecnico Permanente di coordinamento, in stretta collaborazione con la Regione e con la Protezione civile. Inoltre sono state attivate iniziative, da parte dell'assessorato Ambiente della Provincia di Alessandria, per la sensibilizzazione della popolazione ad un uso attento e parsimonioso della risorsa idrica, finalizzato alla riduzione dei consumi.

Il risultato di tale azione è stato ampiamente positivo e se ne trova conferma anche a livello di percezione da parte degli utenti (Tab. 7, 8).



Indagine '03



Tab. 8. Adeguatezza della gestione dell'emergenza.

Al campione è stata inoltre formulata una domanda aperta, chiedendo se avesse suggerimenti per affrontare futuri disagi causati da crisi idriche; gli intervistati hanno risposto principalmente indicando soluzioni di tipo infrastrutturale, come la creazione di nuovi acquedotti o l'ampliamento, il miglioramento e la ristrutturazione degli stessi.

Si è sottolineata, inoltre, l'esigenza di essere maggiormente informati circa la situazione idrica esistente nel suo complesso.

Quanto accaduto mostra in modo evidente la necessità di trovare una soluzione adeguata e definitiva al sistema degli approvvigionamenti e dell'interconnessione delle reti nell'ATO6, valutando inoltre attentamente la possibilità di incrementare la disponibilità complessiva di risorsa idrica, realizzando piccoli invasi con funzioni di stoccaggio e regolazione dei deflussi; di tale necessità si trova riscontro anche nella percezione degli utenti.

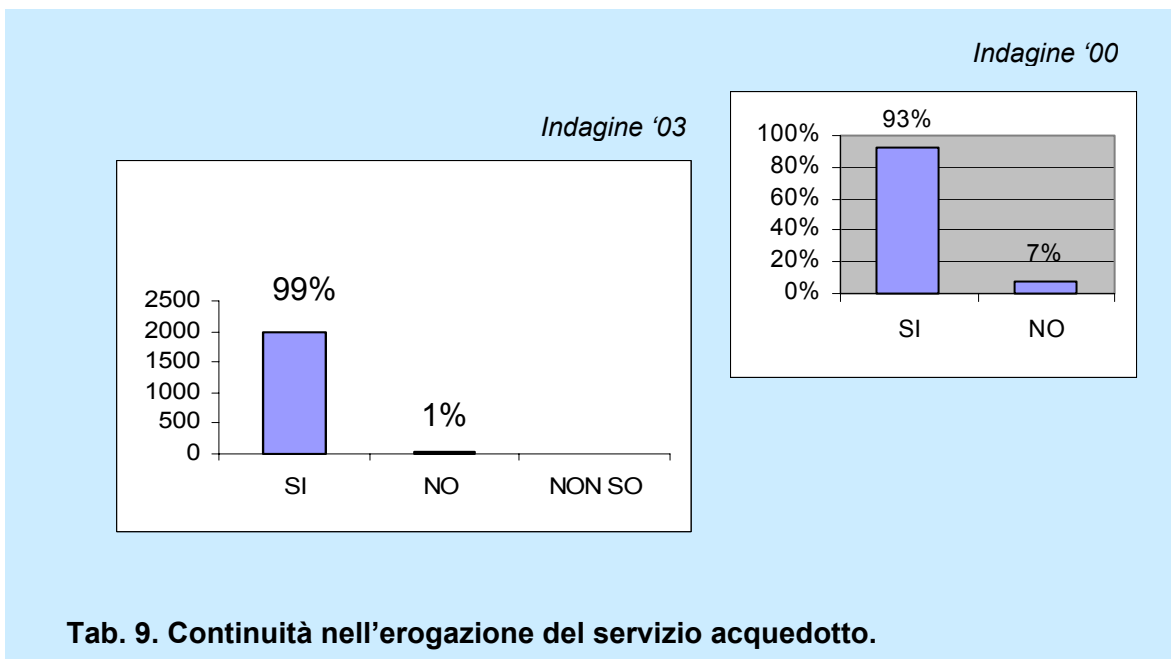
Continuità nell'erogazione del servizio.

Per il territorio dell'ATO6, e per il periodo in cui non si sono verificate situazioni di emergenza esaminate nel paragrafo precedente, l'erogazione del servizio avviene con caratteristiche di normalità. Solo l'1% dichiara infatti di avere rilevato problemi di carenza di risorsa idrica, con una frequenza che si manifesta dalle tre alle cinque volte l'anno, mentre per il resto del campione l'acqua arriva con regolarità e continuità. Da ciò appare evidente come la crisi idrica che ha colpito parte del territorio dell'Ambito trova motivazione in una particolarmente grave ed anomala situazione climatica, per altro affrontata, come riscontrato anche dalle interviste, in modo competente dai gestori.

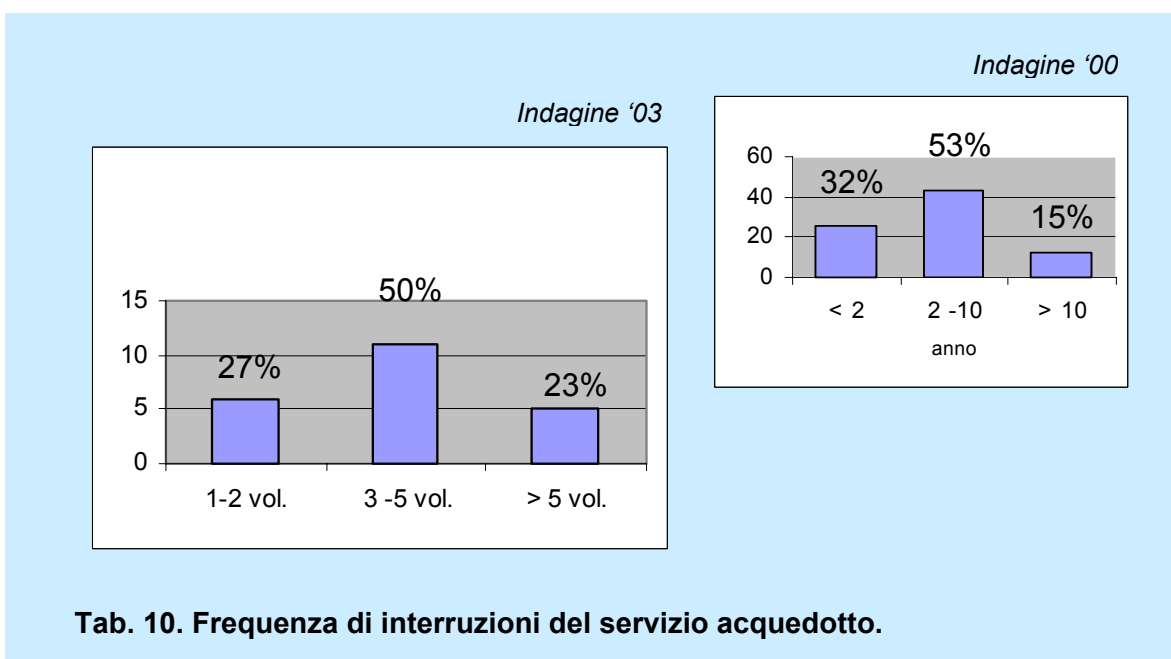
Il dato riscontrato relativo alla continuità nell'erogazione del servizio acquedotto, 99%, è assolutamente lusinghiero ed evidenzia un incremento

rispetto al dato dell'indagine 2000, 93%; è ipotizzabile pertanto che le situazioni di disagio manifestate dal residuo 1% siano ascrivibili esclusivamente a marginali situazioni di collocazione geografica delle abitazioni rispetto alle reti di distribuzione principali.

Quanto rilevato attesta un livello di servizio di eccellenza per quanto attiene alla quantità e continuità dell'erogazione, livello percepito anche dai cittadini/utenti (Tab. 9,10).



Tab. 9. Continuità nell'erogazione del servizio acquedotto.



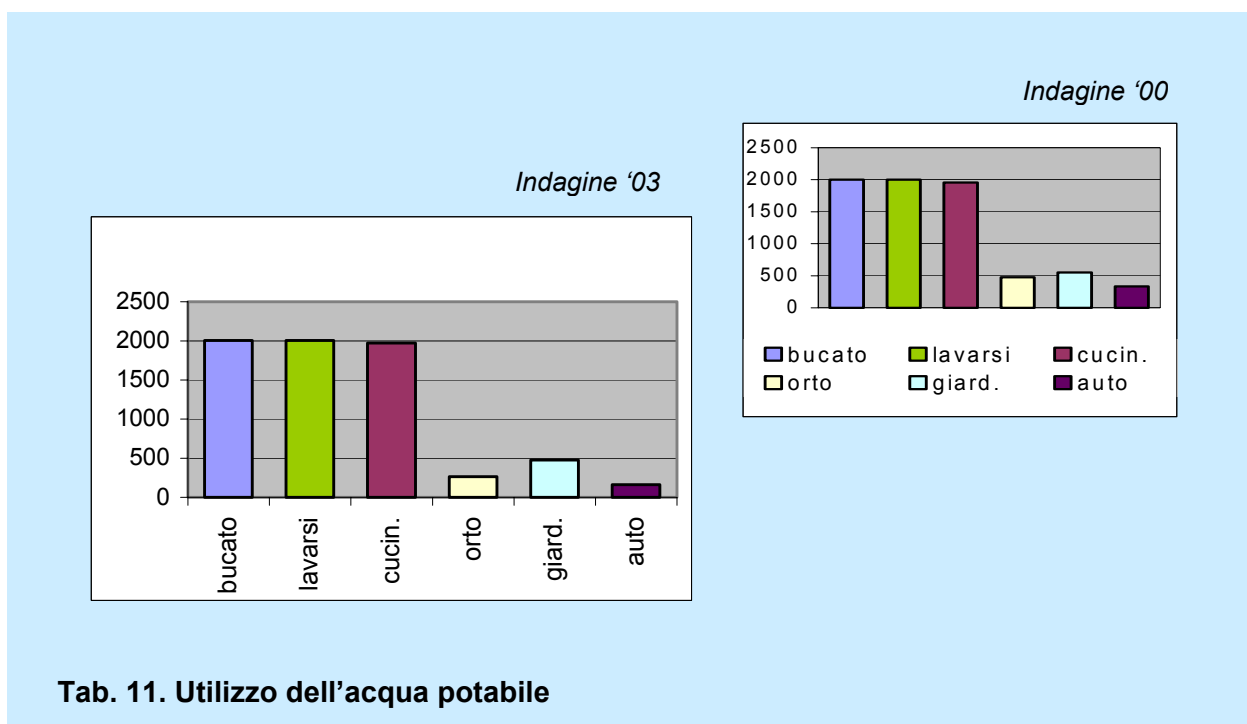
Tab. 10. Frequenza di interruzioni del servizio acquedotto.

Utilizzi dell'acqua potabile.

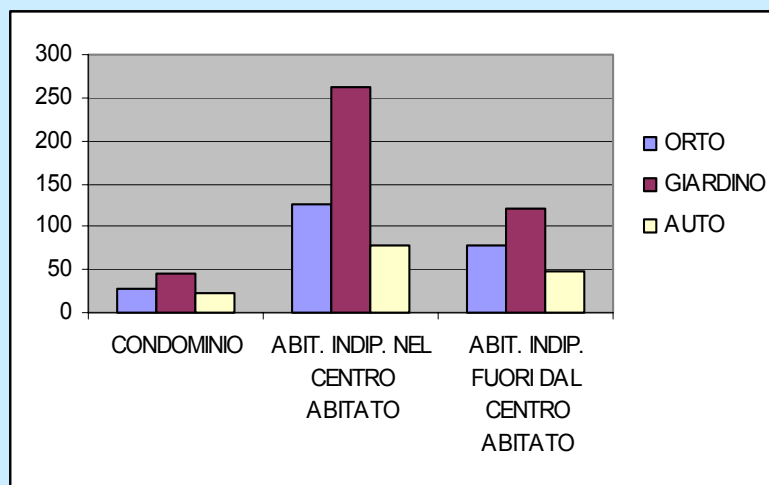
Il campione intervistato utilizza l'acqua potabile per il bucato, l'igiene personale e per cucinare; inoltre assumono rilevanza gli usi "non civili" dell'acqua potabile, quali bagnare l'orto (13%), il giardino (24%) e lavare l'auto (8%). Tali valori, simili a quelli rilevati nella precedente indagine, diminuiscono chiaramente in maniera sostanziale per le città, ed anche in correlazione al tipo di unità abitativa. I consumi più consistenti per tali tipologie riguardano abitazioni indipendenti, situate nei centri abitati (Tab. 11,12).

Queste utilizzazioni, sebbene incompatibili con la fornitura del servizio acquedotto, in quanto violano le norme contrattuali dove l'utente si impegna a non utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli stabiliti dalla domanda di fornitura, sono ampiamente diffusi e non vengono percepiti dagli utenti come comportamenti scorretti, tanto che non è riscontrabile una percezione di consumo in eccesso.

Una parte degli intervistati dichiara di utilizzare acqua prelevata da pozzi domestici per l'uso irriguo, anche se resta comunque consistente l'apporto di acqua potabile.



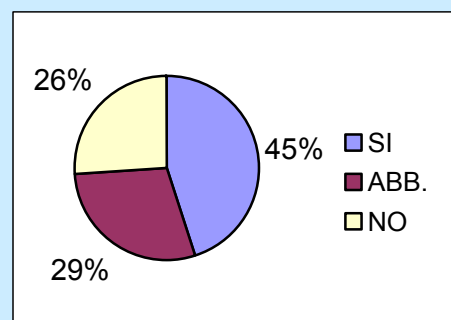
Tab. 11. Utilizzo dell'acqua potabile



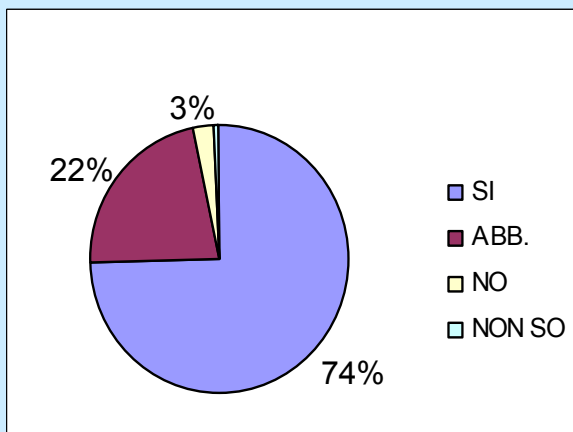
Tab. 12. Utilizzazione dell'acqua potabile, per tipologia abitativa.

Percezione della qualità dell'acqua potabile.

La maggior parte degli intervistati ritiene l'acqua assolutamente o abbastanza limpida (96%), di sapore gradevole (74%) e inodore (89%). Il dato aggregato, comparato con la precedente indagine, evidenzia un *trend* di percezione positiva, soprattutto per il parametro limpidezza (Tab. 13,14,15,16).

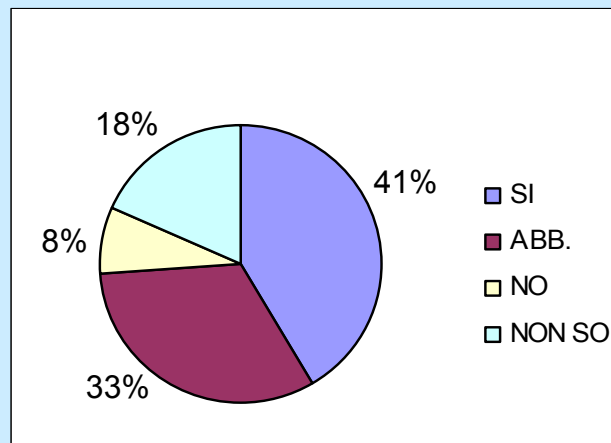


Tab.13. L'acqua è limpida, di sapore gradevole e inodore?



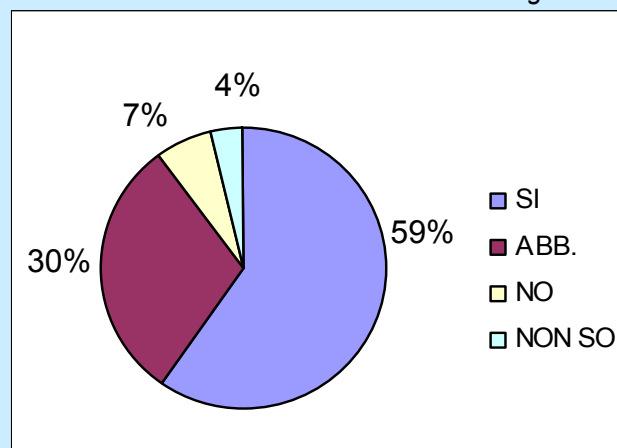
Tab. 14. Limpidezza dell'acqua potabile.

Indagine '03



Tab. 15. Sapore gradevole dell'acqua potabile.

Indagine '03

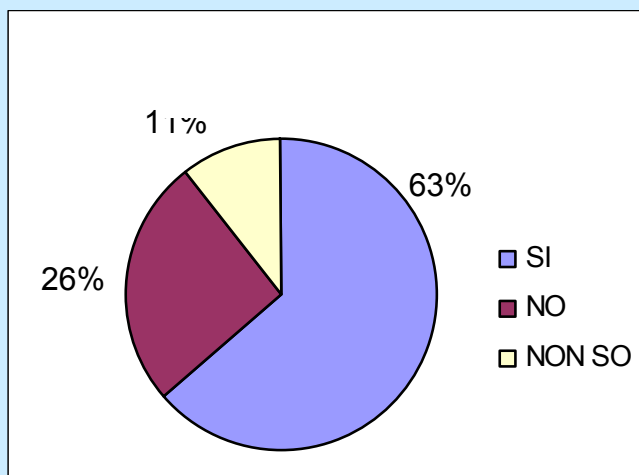


Tab. 16. L'acqua potabile è inodore?

Il campione intervistato ritiene l'acqua calcarea per il 63%, e questo indipendentemente dalla durezza effettiva dell'acqua erogata.

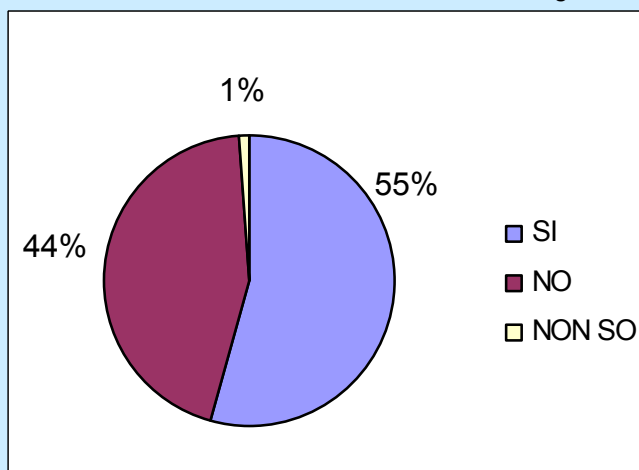
Solo il 12% del campione si è trovato a dover chiamare un idraulico per problemi determinati dal calcare. Quest'ultimo dato, sufficientemente contenuto, può dipendere sia dal fatto che più della metà del campione dichiara di far uso di anticalcare (probabilmente influenzato dalle campagne pubblicitarie che reclamizzano tali prodotti), sia dalla mancanza effettiva di calcare nell'acqua erogata (Tab. 17, 18,19).

Indagine '00



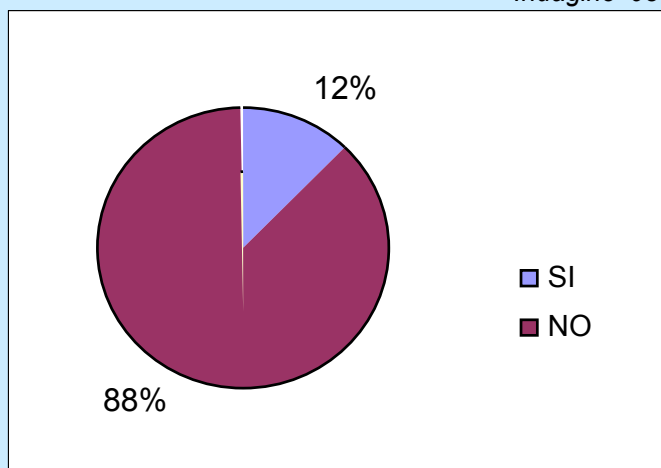
Tab. 17. L'acqua potabile contiene calcare?

Indagine '03



Tab. 18. Utilizzazione dell' anticalcare.

Indagine '03



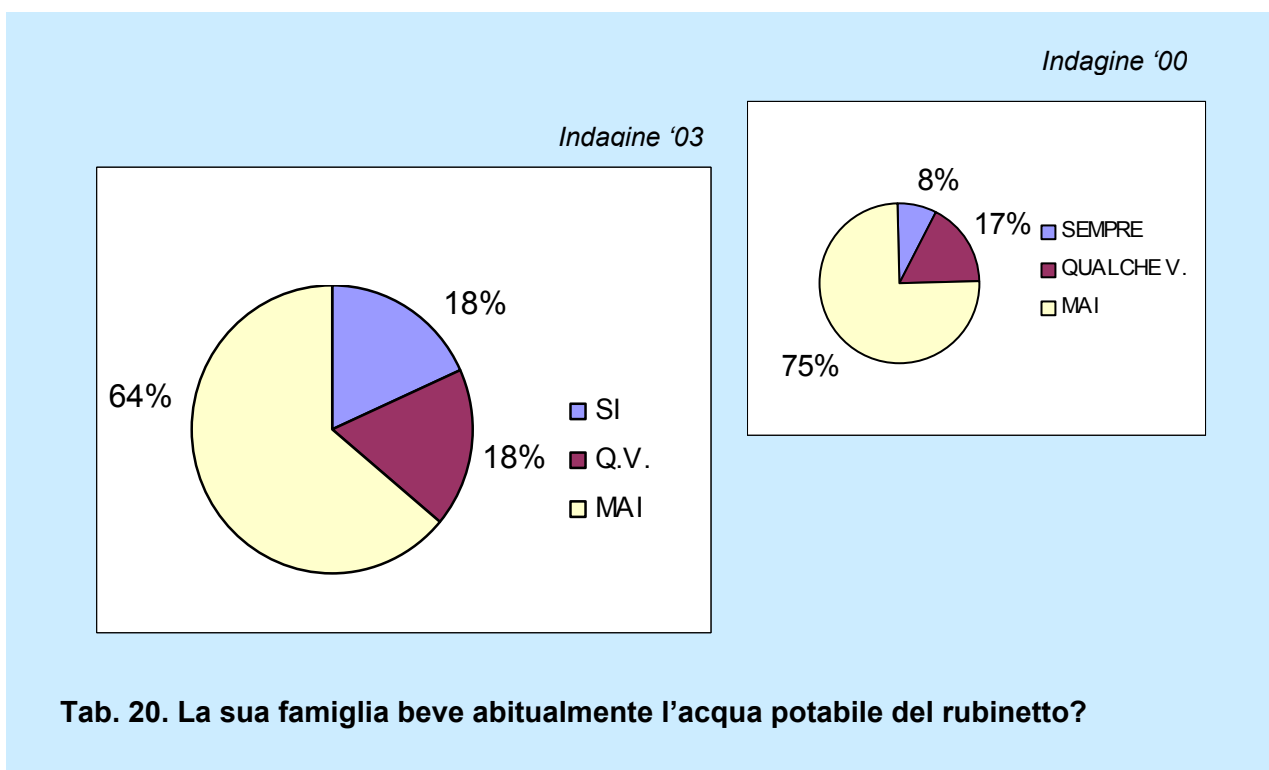
Tab. 19. Interventi dell'idraulico per problemi di calcare.

Il risultato percepito relativamente alla qualità dell'acqua erogata dal servizio acquedotto, così come avvenuto nell'indagine 2000, continua a non trovare riscontro nell'utilizzo dell'acqua per bere.

Gli intervistati dichiarano infatti, nella stragrande maggioranza, di non bere abitualmente l'acqua potabile del rubinetto; le risposte *mai*, e *qualche volta*, raggiungono una percentuale pari all'82%.

E' comunque il caso di segnalare una consistente riduzione percentuale, 9% in meno rispetto a quanto rilevato nella precedente indagine, di coloro che dichiarano di non bere *mai* l'acqua potabile. Vi è un conseguente incremento di utenti (dall'8% al 18% - indagine 2003) che bevono abitualmente l'acqua del rubinetto; il dato trova conferma anche nel leggerissimo incremento (un punto percentuale) di coloro che affermano di bere "*qualche volta*" l'acqua del rubinetto (Tab. 20).

Il dato emergente potrebbe rappresentare un indizio importante di inversione di tendenza nelle abitudini alimentari degli utenti, in conseguenza di una migliore percezione della qualità dell'acqua potabile erogata; comunque tale interpretazione non può dirsi definitiva e potrebbe semplicemente registrare una maggiore difficoltà di spesa delle famiglie, spinte all'utilizzo di prodotti succedanei decisamente più convenienti. E' da rilevare, inoltre, come recentemente si siano verificati atti di sabotaggio verso le acque in bottiglia che potrebbero avere influito solo temporaneamente sul comportamento degli intervistati.



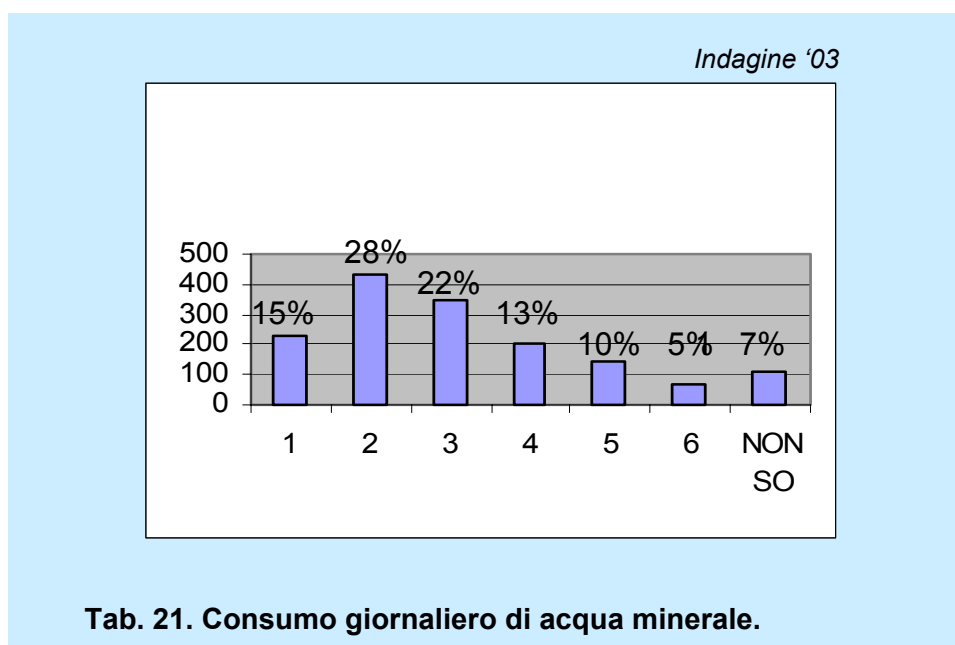
Complessivamente, comunque, la diffidenza della maggioranza degli utenti nei confronti dell'utilizzo dell'acqua potabile per bere non sembra essersi dissipata, nonostante l'opera di informazione e garanzia messa in campo in questi anni dall'A.ato6 e dagli addetti ai lavori.

Risulta pertanto necessario fornire agli utenti ulteriori e più efficaci strumenti in grado di informare e rassicurare sulla potabilità e sulle caratteristiche chimico - fisiche dell'acqua erogata.

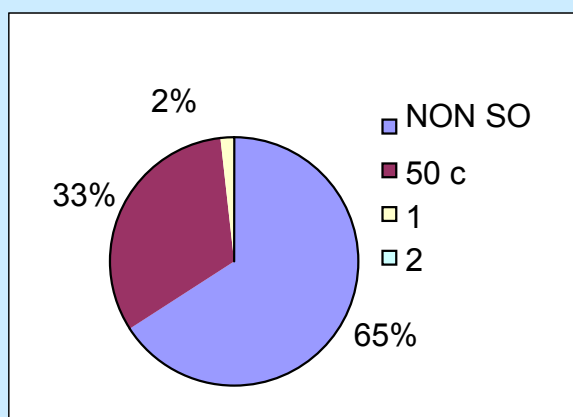
L'obiettivo primario deve essere quello di eliminare l'ampio *gap* di percezione sulla qualità dell'acqua potabile fornita dal servizio acquedotto, da larga parte dell'utenza ritenuta di buona qualità, ma non usata comunque per bere.

Dovrebbe essere, pertanto, data più visibilità, da parte del gestore, alle informazioni fornite presso gli Sportelli aperti al pubblico, dove sono disponibili ad esempio note informative che riassumono le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita, in modo da rassicurare sui controlli di potabilità.

E' stato inoltre rilevato il dato relativo alla quantificazione del consumo di acque minerali e la conoscenza del prezzo (Tab. 21, 22).



Indagine '03



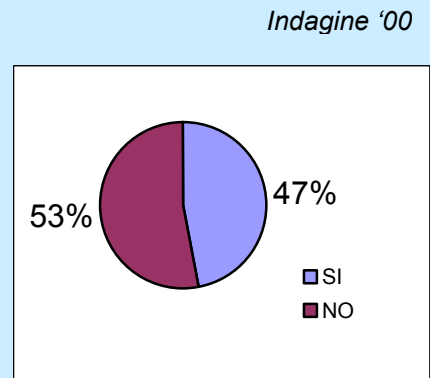
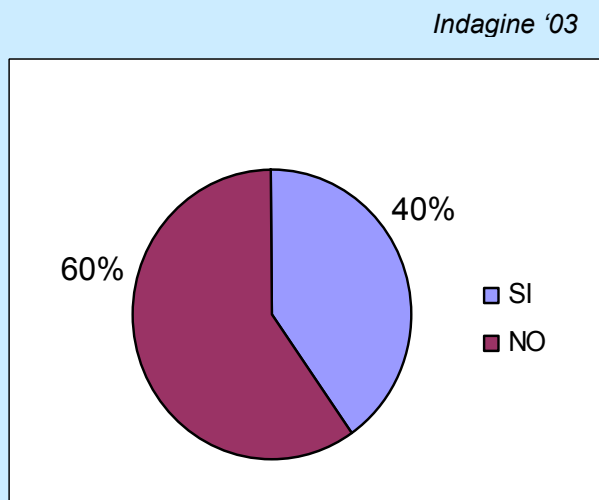
Tab. 22. Conoscenza del prezzo dell'acqua minerale.

Conoscenza del gestore, percezione del livello di servizio.

Come già rilevato con la precedente indagine, persiste una scarsa conoscenza da parte degli utenti del soggetto che eroga il servizio, anzi sembrerebbe che il fenomeno tenda ad incrementarsi, passando dal 53% al 60%, con una corrispondente riduzione di quanti affermano di conoscere l'azienda fornitrice del servizio.

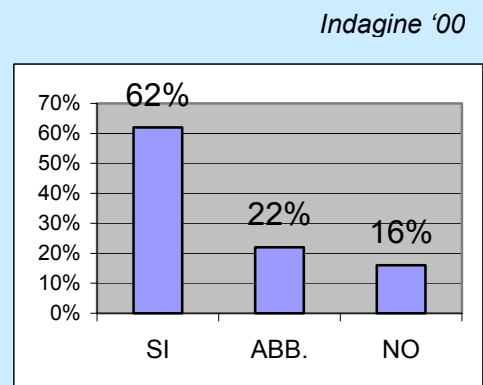
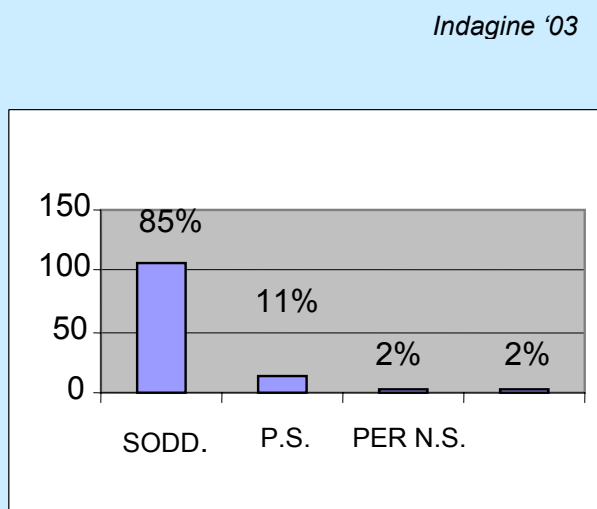
Tale fenomeno può essere conseguenza anche delle recenti aggregazioni gestionali e delle trasformazioni societarie ultimamente intervenute a seguito del processo di riorganizzazione; resta comunque evidente che le aziende continuano ad avere poca visibilità nei confronti dei fruitori del servizio e del territorio.

Una maggiore conoscenza dell'azienda e, quindi, una migliore visibilità del gestore possono accrescere la fiducia dell'utente – consumatore nel prodotto "acqua", aumentando di conseguenza il numero degli utenti che lo utilizzano per scopi alimentari, o per bere. In tal modo, gli utenti avrebbero un notevole risparmio, sia in termini di costi gravanti sul bilancio familiare a causa delle bottiglie di acqua minerale acquistata, sia in termini di comodità, non dovendosi recare fuori casa per l'acquisto delle medesime, occuparsi del trasporto nelle abitazioni ed, infine, provvedere allo smaltimento dei vuoti.



Tab. 23. Conoscenza dell'azienda che eroga il servizio.

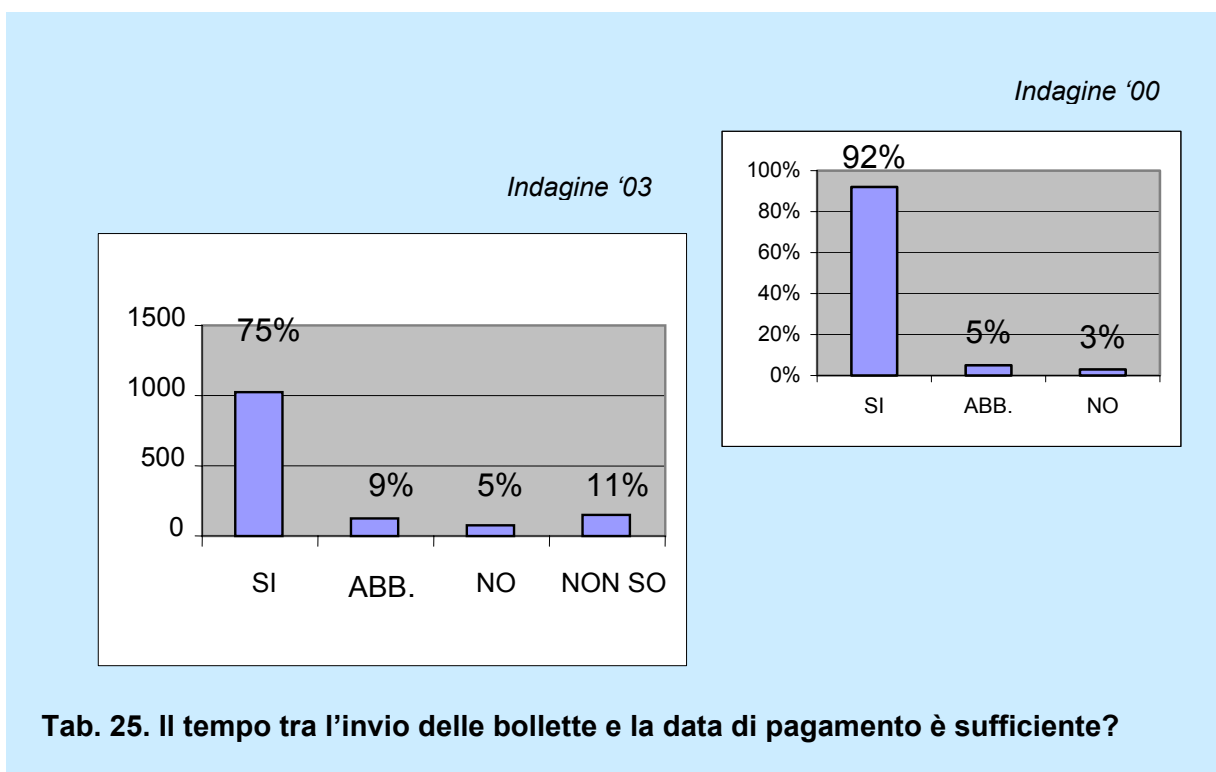
Per quanto riguarda i rapporti degli utenti con il gestore si evidenzia una positiva percezione, con risultati soddisfacenti pari all'85%; in netto incremento rispetto a quanto rilevato con la precedente indagine (Tab. 24).



Tab. 24. Soddisfazione nei rapporti con il gestore.

Bollettazione e tariffa.

Il campione intervistato ritiene che il tempo tra l'invio della bolletta e il momento del pagamento sia sufficiente, con una percentuale pari all'84% (SI e ABBASTANZA). Nell'indagine 2000, al medesimo quesito, il campione era soddisfatto per il 97%. Tale risultato meno soddisfacente trova motivazione anche nel fatto che, nella presente indagine, una percentuale dell'11% risponde di non avere opinioni in proposito (Tab. 25). L'ampia soddisfazione raggiunta in entrambe le indagini testimonia il fatto che, per gli utenti, il tempo concesso per il pagamento della fattura è ritenuto decisamente sufficiente e, quindi, non rappresenta un problema.



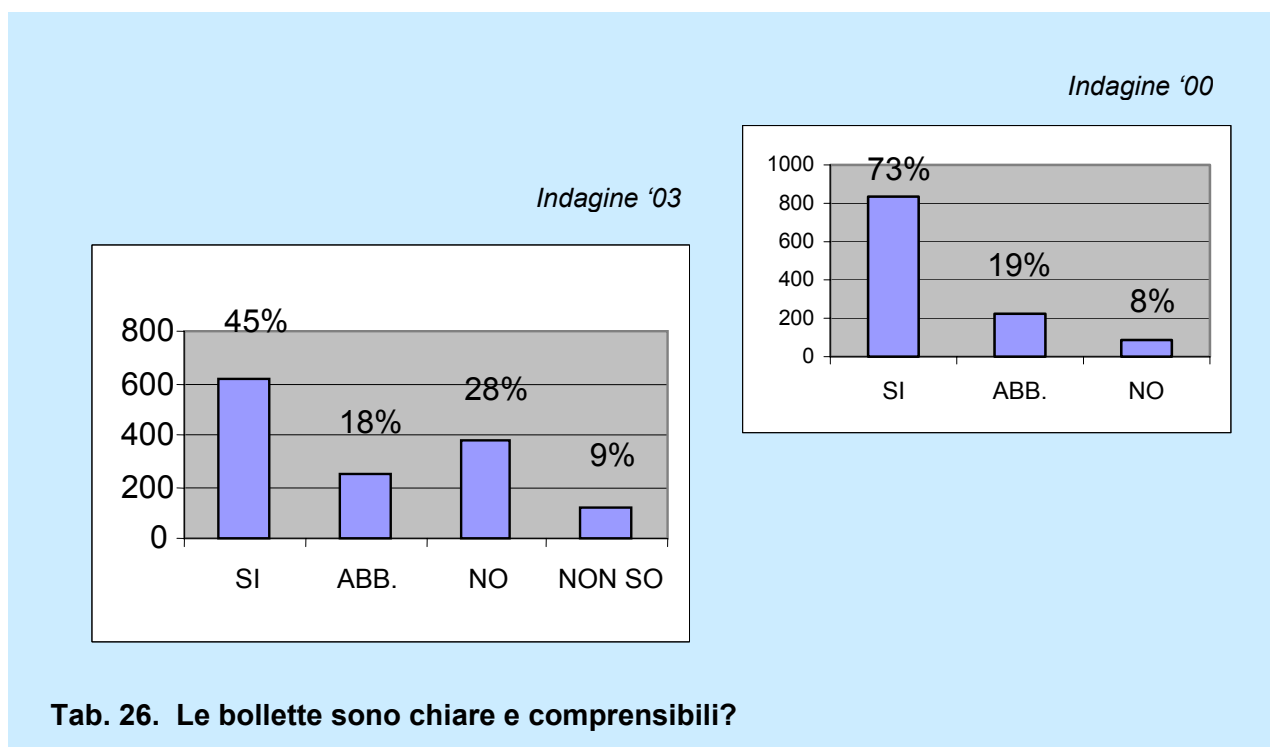
Tab. 25. Il tempo tra l'invio delle bollette e la data di pagamento è sufficiente?

Il 63% degli intervistati trova le bollette chiare e comprensibili (SI e ABBASTANZA), mentre per il 28% non lo sono. I dati si discostano notevolmente da quelli rilevati nell'indagine 2000, dove si riscontrava una percentuale pari al 92% (Tab. 26).

Ciò probabilmente dipende dal fatto che le nuove bollette emesse con un diverso metodo di tariffazione, conseguente alla riorganizzazione del SII, ed oggettivamente più comprensibili nella loro normale formulazione, presentano, insieme al nuovo metodo di calcolo, anche il sistema precedentemente utilizzato con riferimento al conguaglio 2002. Il principale problema riscontrato dagli utenti è stato quello relativo alla comprensione delle diverse voci presenti nell'innovativo sistema di fatturazione (deposito versato, servizio idrico integrato, canone di fruizione SII, anticipo restituito) ancora coesistenti, nella bolletta in questione, con il

vecchio metodo (minimo impegnato, vendita acqua, fognatura, depurazione).

Indipendentemente da eventuali fatti contingenti, comunque, resta da esaminare attentamente il manifestarsi di un fenomeno di tendenziale riduzione della comprensione delle bollette da parte degli utenti; fenomeno cui dovrà essere posta particolare attenzione al fine di ovviare all'insorgente problematica.

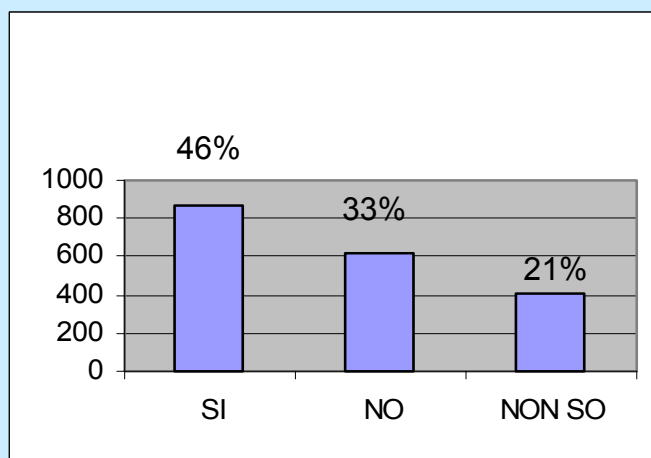


Con riguardo al costo del servizio, tariffa, gli intervistati ritengono per il 46% il prezzo proporzionato e adeguato rispetto ai servizi forniti, mentre per il 33% non è congruo; da rilevare anche un non trascurabile 21% che è indeciso circa la risposta (Tab. 27).

Gli intervistati che ritengono la tariffa non adeguata, indicano come motivazione principale il prezzo, 80%, accanto alla qualità del servizio, 9%, e alla qualità dell'acqua erogata, 9% (Tab. 28).

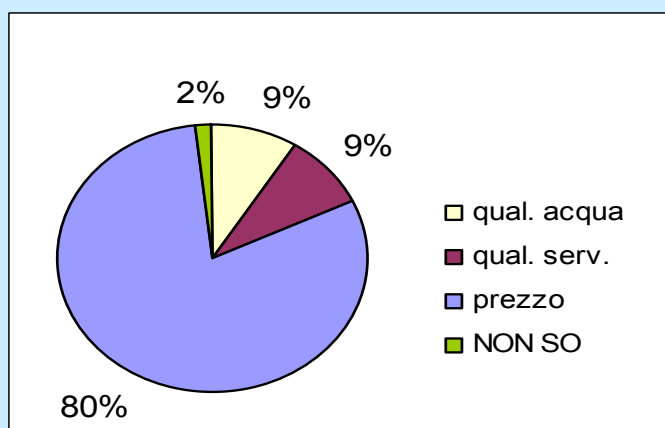
E' da sottolineare il fatto che solo il 3% di coloro che lamentano eccessivo il prezzo del servizio ne conoscono effettivamente l'importo, al proposito si evidenzia come, rispetto alla precedente indagine, la percentuale degli intervistati che conoscono il costo della fornitura dell'acqua si sia ulteriormente ridotto (Tab. 29).

Indagine '03

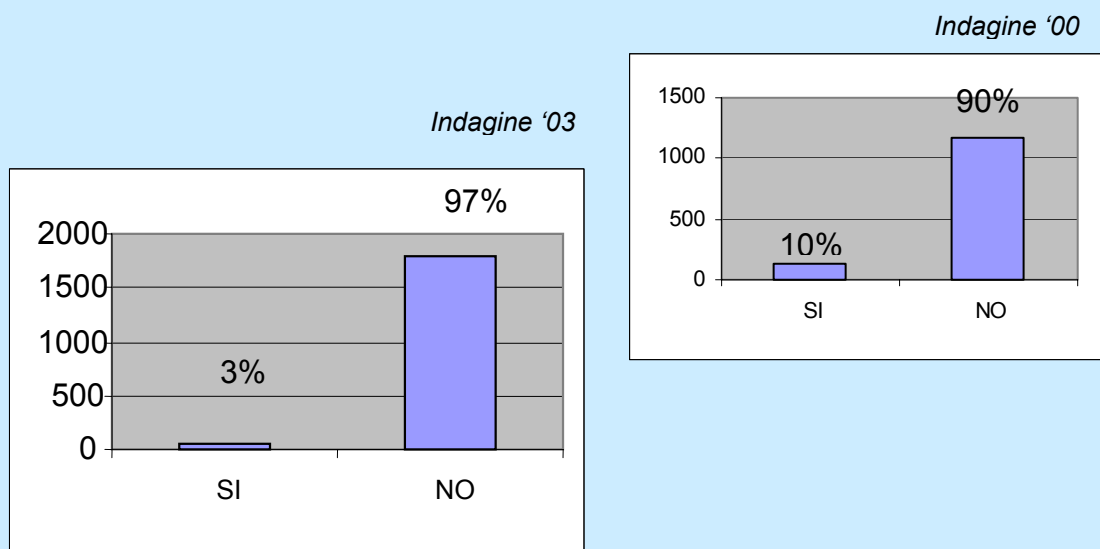


Tab. 27. La tariffa è adeguata al servizio fornito?

Indagine '03



Tab. 28. La tariffa non è adeguata per....?

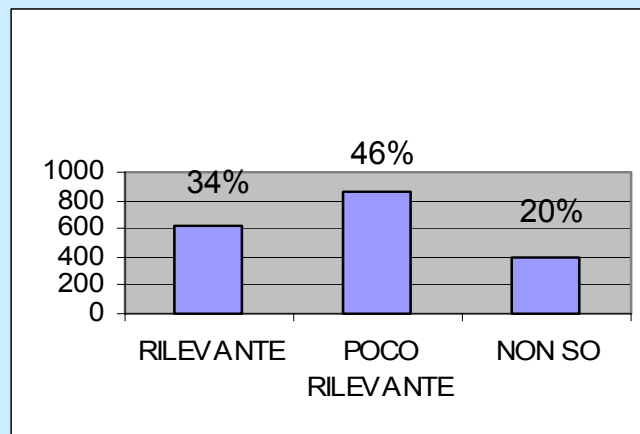


Tab. 28. Conosce il prezzo di fornitura di un mc. d'acqua?

Sono significativamente molti di più, inoltre, gli intervistati che conoscono il prezzo corretto di una bottiglia di acqua minerale acquistata al supermercato, 33%, (Tab. 22) di quelli che sono informati circa il costo di un metro cubo d'acqua, 3% del totale degli intervistati. Ciò probabilmente anche perché viene prestata un'attenzione quasi quotidiana al prezzo dell'acqua in bottiglia, quando ci si reca a fare la spesa e si raffrontano i diversi costi. Al contrario, la bolletta della risorsa potabile arriva due sole volte l'anno, e spesso gli utenti non la ricevono neppure direttamente, come nel caso dei condomini. Comunque il dato rilevato ci consente di supporre, oltre ogni ragionevole dubbio, che l'importo delle tariffe del servizio idrico sono assolutamente non percepite come rilevanti da parte della stragrande maggioranza degli utenti.

Questa interpretazione dei dati trova un sostanziale riscontro nella domanda circa l'incidenza del costo del servizio acqua sul bilancio familiare, gli intervistati ritengono tale incidenza *rilevante* per il 34%, e *poco rilevante* per il 46%, con un non trascurabile 20% di indecisi (Tab. 29).

Le percentuali relative alla conoscenza della tariffa confermano sostanzialmente le informazioni già raccolte nell'indagine 2000, nella quale era emerso abbastanza chiaramente come gli intervistati non ritenessero le spese per il servizio idrico una voce consistente del proprio bilancio familiare.



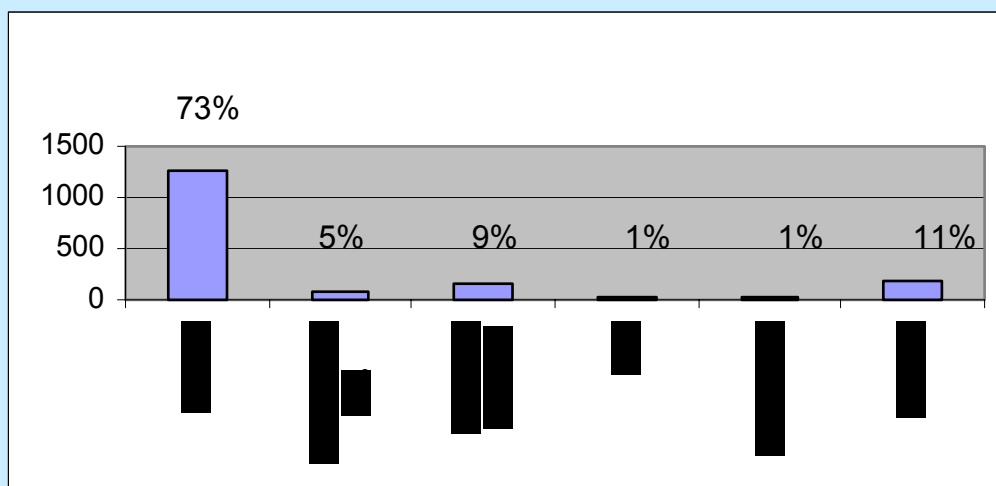
Tab. 29. In che modo il costo del servizio idrico incide sul suo bilancio familiare?

Alla domanda formulata agli utenti su quale servizio pubblico, in una scala di necessità, occupi il primo posto, la percentuale più alta risulta decisamente l'*acqua*, 73%, seguita da energia elettrica, raccolta rifiuti, infine gas e telefono a parità di risultato; la percentuale di indecisione si attesta attorno all'11%. Vi è quindi la sensazione generale che l'*acqua* rappresenti un bene primario, essenziale, ed irrinunciabile, molto più sentito anche rispetto agli altri servizi pubblici assolutamente necessari, in un rapporto di almeno 1 a 7 (Tab. 30).

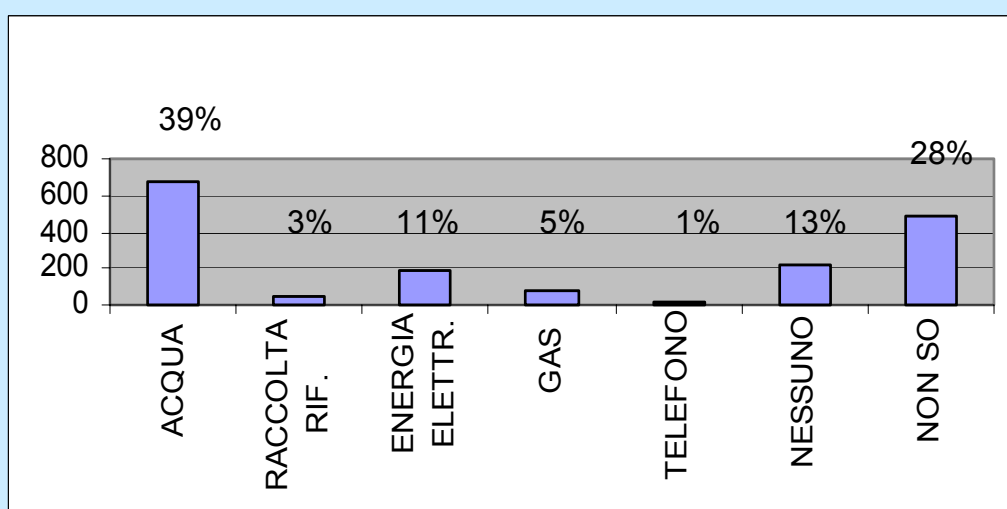
Gli utenti hanno inoltre la percezione di accedere ad un servizio il cui rapporto qualità/prezzo è nettamente superiore agli altri servizi fondamentali, infatti, il campione attribuisce al servizio acqua il miglior rapporto qualità/prezzo, 39%, ed a seguire, nettamente distanziati, energia elettrica, gas, raccolta rifiuti e telefono; gli indecisi rappresentano il 28%; si evidenzia anche la percentuale del 13% per coloro che ritengono che nessuno di questi servizi offra un buon rapporto tra qualità e prezzo (Tab. 31).

L'attributo *qualità*, contenuto nella domanda, si riferisce sia in maniera specifica all'oggetto della fornitura del servizio, sia più in generale alle modalità con le quali il servizio viene fornito. I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico, ed a cui gli utenti si possono riferire quando sono chiamati ad esprimere un giudizio, sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, costi, trasparenza, tutela dei consumatori,.... Questi fattori partecipano alla definizione della soddisfazione dell'utente nel suo complesso. La soddisfazione dell'utente è quindi determinata da più aspetti, non solo dall'effettivo costo della materia prima, ed è difficile determinare esattamente quali componenti siano più o meno apprezzati dai diversi utenti.

Per il servizio acqua, sulla base dei dati riscontrati, è possibile affermare una considerevole soddisfazione espressa dal campione sul servizio in generale.



Tab. 30. Quale tra questi servizi occupa il primo posto in una scala di necessità?



Tab. 31. Quale di questi servizi presenta il miglior rapporto qualità/prezzo?

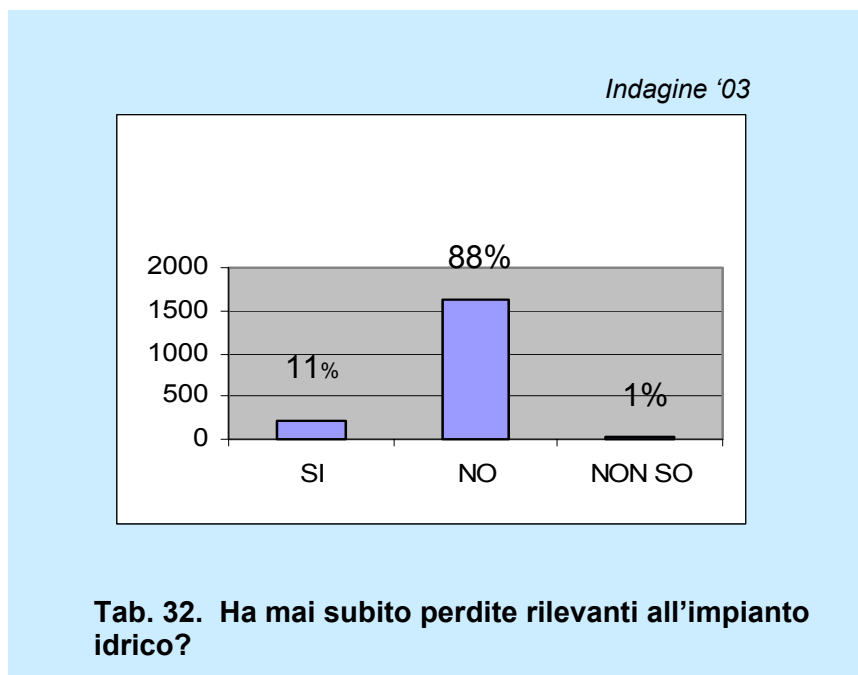
Perdite all'impianto e assicurazioni contro le perdite.

L'88% degli intervistati dichiara di non avere mai subito perdite rilevanti al proprio impianto, mentre l'11% ne è stato interessato, ovvero è informato di fatti simili (Tab. 32).

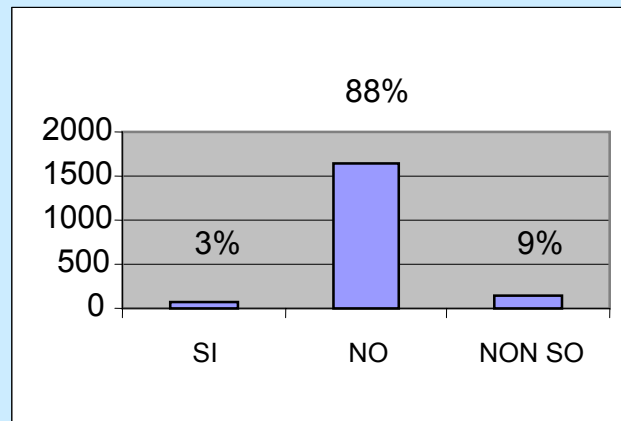
Solo il 3% del campione, meno quindi di quanti dichiarano di aver avuto conoscenza dei problemi in oggetto, è interessato ad una assicurazione che copra eventuali perdite all'impianto (Tab. 33).

Quest'ultima domanda ha creato a volte non pochi fraintendimenti da parte dell'intervistato: spesso infatti vi era la convinzione che lo scopo dell'intervista fosse in realtà una proposta commerciale, vendere una polizza di assicurazione contro le perdite degli impianti. Alcuni contatti telefonici, dopo tale domanda, sono stati infatti interrotti.

Durante la preparazione del questionario, tenuto conto di analoghe iniziative in atto in altri contesti territoriali, si era deciso di inserire anche una domanda di questo tipo, convinti che gli utenti potessero essere interessati ad una tutela nei confronti di eventuali perdite. Le risposte ricevute hanno invece provato il contrario. Pertanto, quello che inizialmente poteva sembrare un servizio qualificante che il gestore avrebbe potuto offrire ai fruitori del servizio, si è dimostrato un'opzione poco interessante e desiderabile.



Indagine '03



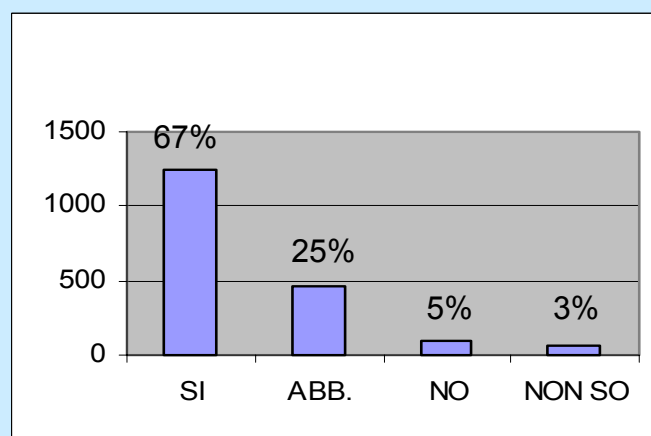
Tab. 33. Sarebbe interessato ad un'assicurazione per la copertura delle perdite all'impianto idrico?

Soddisfazione circa il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

La soddisfazione del campione intervistato per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, evidenzia un lusinghiero risultato, circa il 92% esprime un giudizio sostanzialmente positivo, mentre solo il 5% uno negativo (Tab. 34).

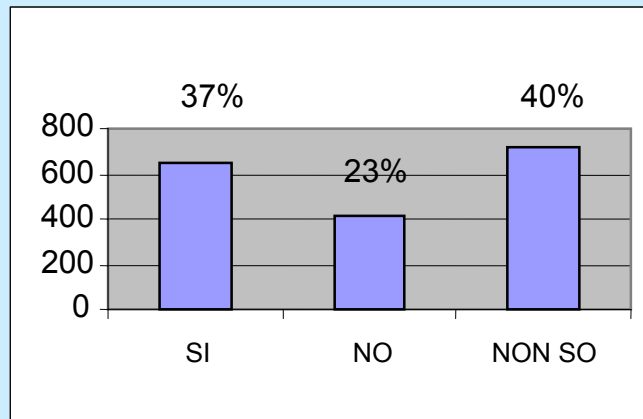
Circa l'adeguatezza del sistema depurativo a garanzia di una buona qualità dell'ambiente, si rileva come solamente il 36% ritenga che l'attuale sistema di depurazione sia sufficiente, con un 23% che non lo ritiene adeguato; molto alta è la percentuale di coloro che non sanno rispondere, 40% (Tab. 35).

Indagine '03



Tab. 34. Soddisfazione del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

Indagine '03



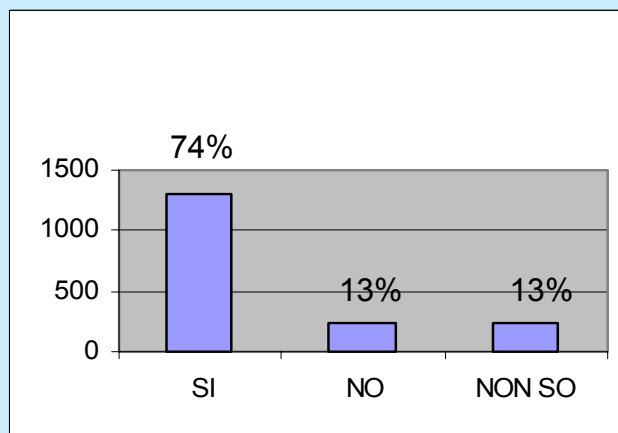
Tab. 35. Il sistema di depurazione garantisce una buona qualità dell'ambiente?

Azioni per il risparmio idrico.

Il 74% del campione concorda sull'importanza di attuare una politica in favore del risparmio idrico (Tab. 36).

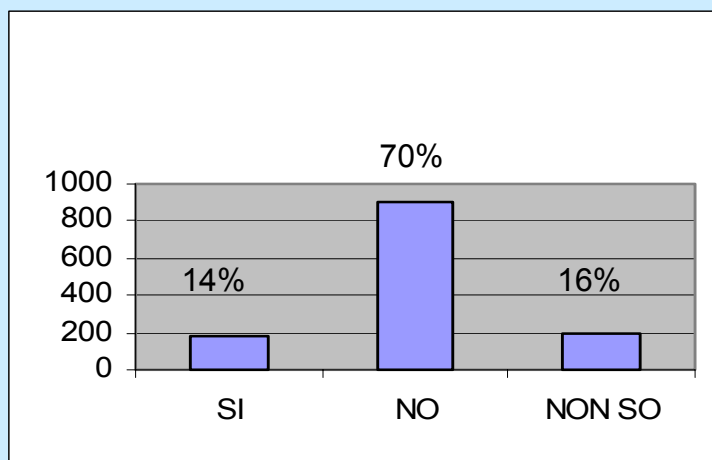
Inoltre la maggioranza degli intervistati non ritiene sufficienti le azioni finalizzate al risparmio idrico attualmente in atto, 70%, (Tab. 37), ed inoltre giudica inadeguato lo spazio dedicato dall'informazione a questo tema, 76% (Tab. 38).

Indagine '03



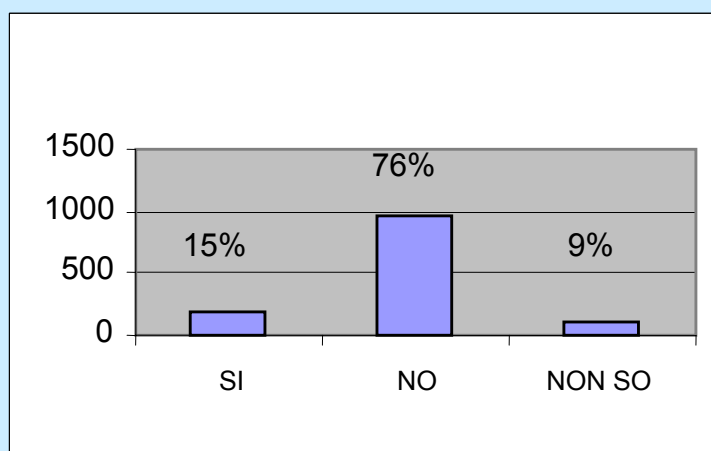
Tab. 36. Importanza di politiche per il risparmio idrico.

Indagine '03



Tab. 37. Le azioni per il risparmio idrico sono sufficienti?

Indagine '03



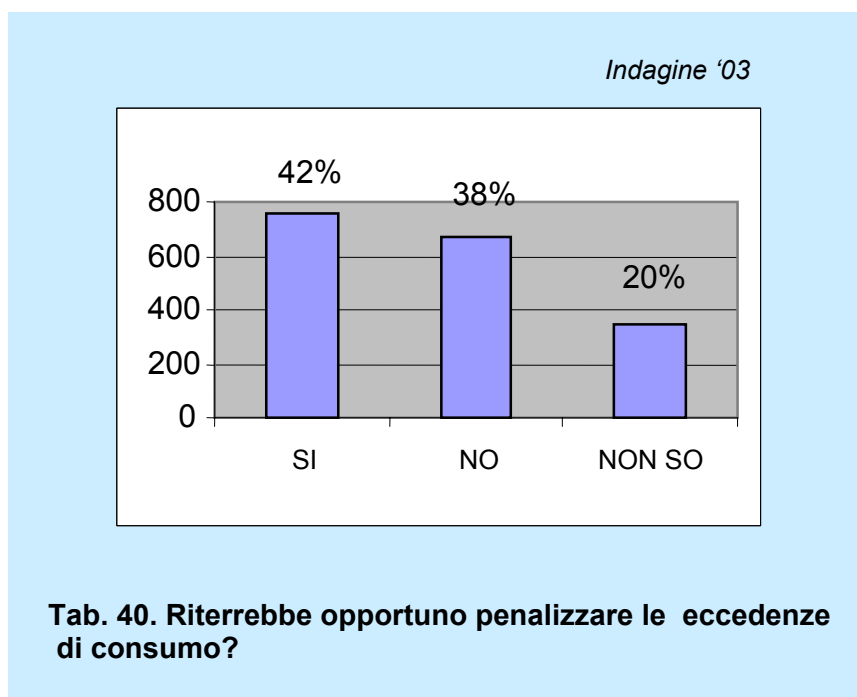
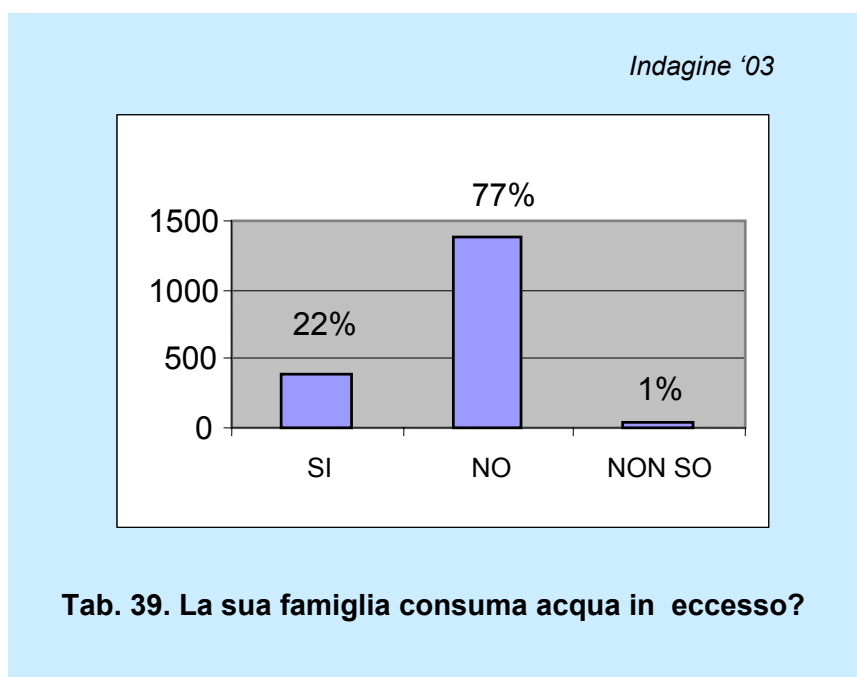
Tab. 38. Lo spazio dedicato dall'informazione al risparmio idrico è sufficiente?

I dati esplicitati nelle tabelle sopra riportate dimostrano, oltre ad una generica richiesta di maggior informazione e di non meglio precisate azioni finalizzate al risparmio idrico, una generale incongruenza, infatti gli intervistati, da una parte ritengono importante favorire politiche di risparmio e non le ritengono sufficienti, dall'altra sono convinti di non

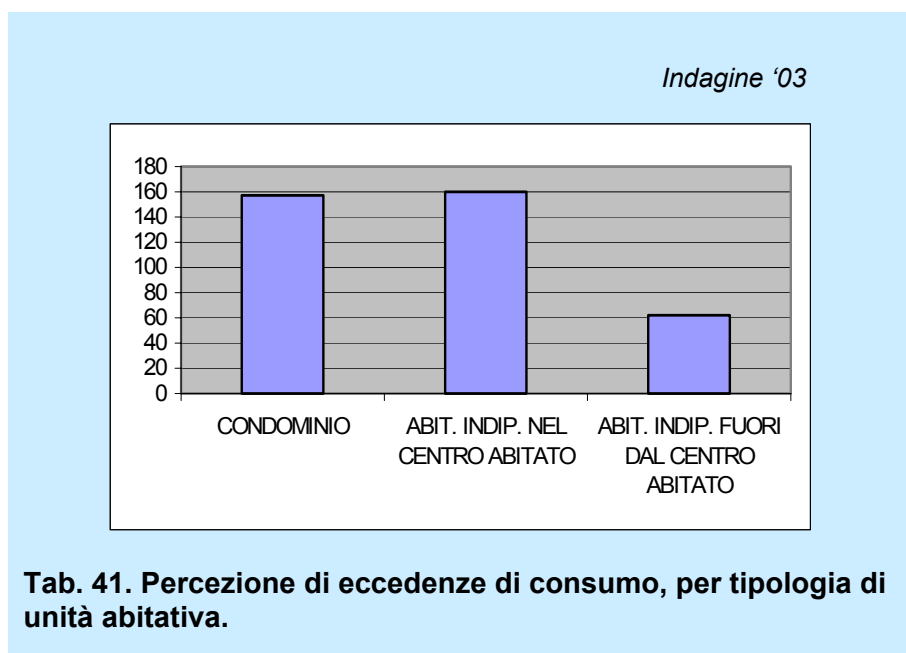
consumare affatto acqua in eccesso e comunque la maggioranza dei contattati non ritiene auspicabile la penalizzazione delle eccedenze di consumo.

Nel campione intervistato vi è infatti l'impressione generale che i consumi all'interno del proprio nucleo familiare siano contenuti, solo il 22% ammette di consumare acqua in eccesso, a fronte dell'77% che ritengono di avere comportamenti di consumo corretti (Tab. 39).

Le percentuali degli intervistati che ritengono giusto penalizzare le eccedenze di consumo sono il 42%, mentre un dato quasi analogo si registra per il no, 38%; è consistente la percentuale di indecisione, pari al 20% (Tab. 40).



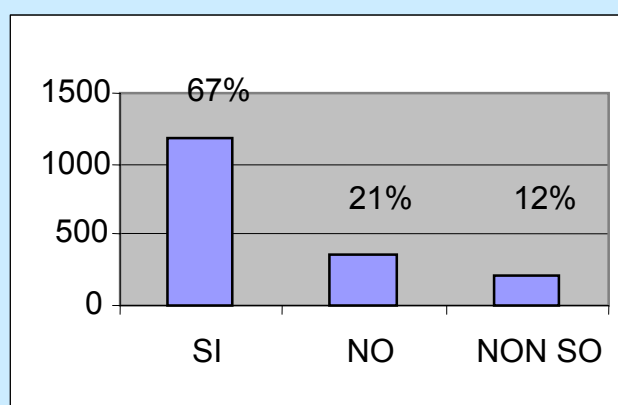
Rielaborando ulteriormente le risposte positive relative alla percezione di consumo di acqua in eccesso e comparandole con il tipo di unità abitativa, risulta evidente che la percezione di un consumo in eccesso sia superiore per condomini ed abitazioni indipendenti nel centro abitato, rispetto alle abitazioni fuori dal centro abitato. Quest'ultimo dato probabilmente dipende sia dal fatto che il campione utilizza, come già accennato, pozzi e sorgenti, sia perché l'uso irriguo dell'acqua potabile per l'orto e/o il giardino, per coloro che non abitano in città, è ritenuto abituale e non viene considerato spreco (Tab. 41).



Servizio idrico e solidarietà.

Una larga parte del campione (67%) si dichiara disposta a pagare un piccolo costo aggiuntivo per offrire un contributo a quei paesi in cui la mancanza d'acqua costituisce un problema per la vita. Chi si è mostrato indeciso (12%), temeva che lo si volesse convincere ad offrire immediatamente un contributo, ovvero dubitava della serietà della proposta (Tab. 42).

Il risultato dimostra una diffusa percezione di *privilegio* all'accesso di una risorsa fondamentale che è patrimonio di tutti ed evidenzia una disponibilità maggioritaria ad affrontare problematiche di solidarietà.



Tab. 42. Sarebbe disponibile ad un piccolo costo aggiuntivo al servizio idrico a favore dei paesi poveri con scarsità d'acqua?

L'utente / gestore.

Rispetto a quanto accaduto per l'indagine 2000, per la quale si era deciso di utilizzare nel questionario solo domande chiuse, nella nuova indagine è stata adottata anche una domanda finale a schema aperto, così da consentire al campione di esprimere un giudizio libero e senza alcun condizionamento. Si è chiesto agli intervistati di esprimere, potendo decidere direttamente, quale iniziativa avrebbero attuato circa la gestione del SII. La maggior parte degli intervistati si è trovata in difficoltà nel rispondere, dichiarando di non essere in grado di dare un giudizio o di non essere preparati e competenti sull'argomento.

Sul totale delle telefonate solo il 31% si è espresso nel merito, il 54% ha dichiarato di non avere opinioni e la restante parte del campione non ha risposto.

Le risposte hanno riguardato i vari segmenti di servizio del SII e si sono concentrate soprattutto su un generico miglioramento del servizio di depurazione (31,5%) di fognatura (20,7%) e di acquedotto (15,8%). Là dove gli intervistati hanno toccato aspetti più specifici, hanno indicato come prioritari la limitazione degli sprechi (5,4%), il miglioramento della qualità dell'acqua e la riduzione del calcare (5,3%), la diminuzione dei costi (3,4%), l'aumento dei controlli (3,3%).

Analizzando i risultati, vi è la sensazione che gli utenti desiderino un miglioramento generale del SII, che può essere interpretato come una richiesta di un maggiore impegno infrastrutturale a livello d'Ambito, accanto ad una politica forte di risparmio idrico e di limitazione degli sprechi.

Servizio ACQUEDOTTO	Valori Ass.	%
migliorerei l'acquedotto	102	15,8%
limiterei gli sprechi	35	5,4%
migliorerei la qualità dell'acqua - meno calcare	34	5,3%
costruirei nuovi pozzi	17	2,6%
limiterei le perdite	8	1,2%
garantirei acqua a tutti	6	0,9%
recupererei le sorgenti naturali	3	0,5%
erogherei più acqua	2	0,3%
renderei il servizio acquedotto indipendente	1	0,2%
non farei pagare l'acqua	1	0,2%

Servizio DEPURAZIONE	Valori Ass.	%
migliorerei la depurazione	203	31,5%
farei pagare solo il servizio di depurazione	1	0,2%

Servizio FOGNATURA	Valori Ass.	%
migliorerei le fognature	133	20,7%
garantirei a tutti il servizio di fognatura	3	0,5%
farei pagare solo il servizio di fognatura	1	0,2%

GESTIONE	Valori Ass.	%
diminuirei i costi	22	3,4%
maggiori controlli	21	3,3%
attuerei una politica di risparmio idrico	16	2,5%
migliorerei gli impianti	11	1,7%
migliorerei il SII	7	1,1%
lascerei la gestione ai comuni	6	0,9%
penalizzerei le eccedenze di consumo	5	0,8%
attuerei una politica di informazione più estesa	4	0,6%
invierci regolarmente le bollette	1	0,2%
eliminarci il canone dalla bolletta	1	0,2%

Rielaborazione dei risultati per Aree Omogenee e Comunità Montane

Come già avvenuto per l'indagine del 2000, anche in questa occasione si è deciso di aggregare i dati per Aree Omogenee e Comunità Montane, al fine di rilevare eventuali discordanze e divergenze di comportamenti e di percezione nell'utilizzo della risorsa idrica (Tab. 43, 44, 45, 46,47).

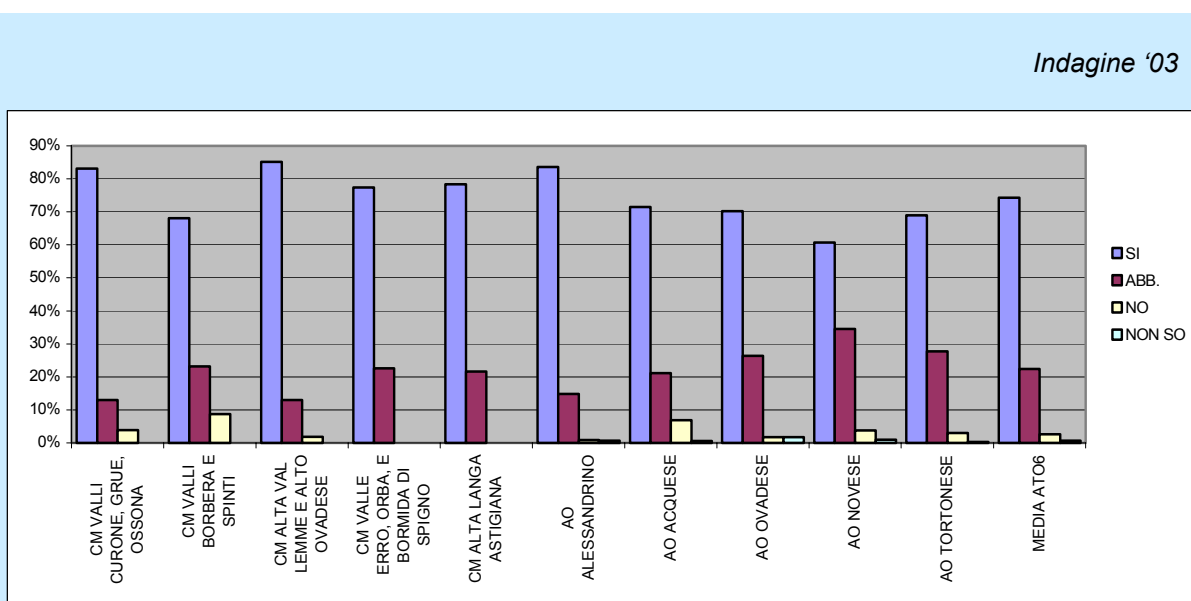
Qualità dell'acqua e suoi utilizzi

Si può notare che nelle CM vi è, in generale, più fiducia nella qualità del prodotto *acqua* rispetto alle Aree Omogenee, e tale risultato trova riscontro nel maggiore utilizzo della risorsa per bere. La media di coloro che bevono abitualmente l'acqua potabile del rubinetto nelle CM si attesta intorno al 34%, contro il 16% delle AO ed il 18% medio dell'Intero Ambito.

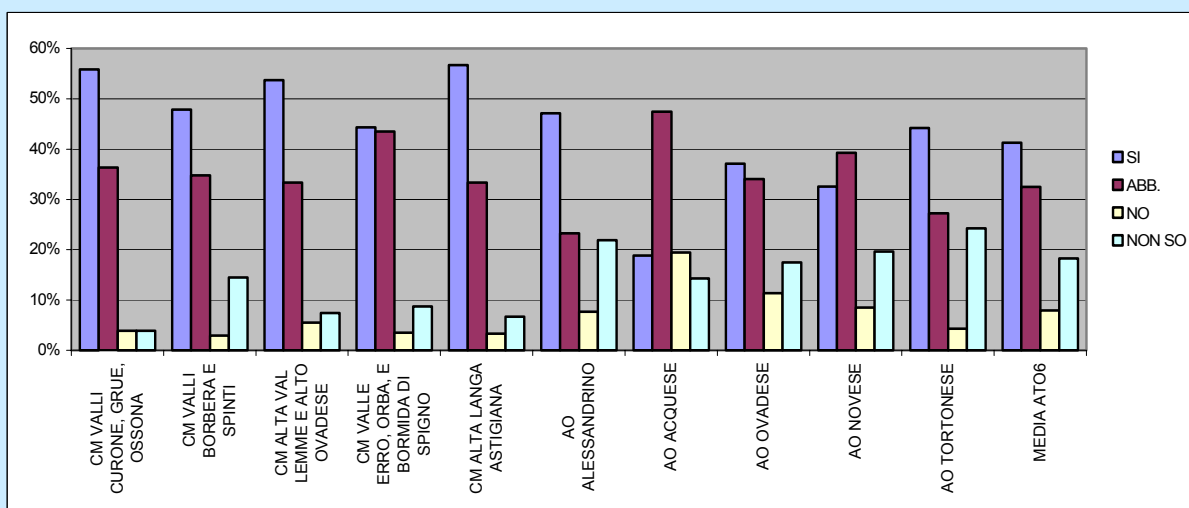
Tali risultati confermano quelli dell'indagine 2000; anche nel caso precedente si poteva affermare come l'acqua fosse effettivamente ritenuta migliore nelle CM piuttosto che nelle altre aree, seppur con differenze più contenute.

Risulta uno scostamento particolarmente evidente per la zona dell'*Acquese* dove la qualità dell'acqua risulta particolarmente problematica, solo il 6% degli intervistati ne fa un utilizzo alimentare (dato più basso dell'ATO 6), inoltre tali utenti ritengono la tariffa non adeguata per la qualità della risorsa.

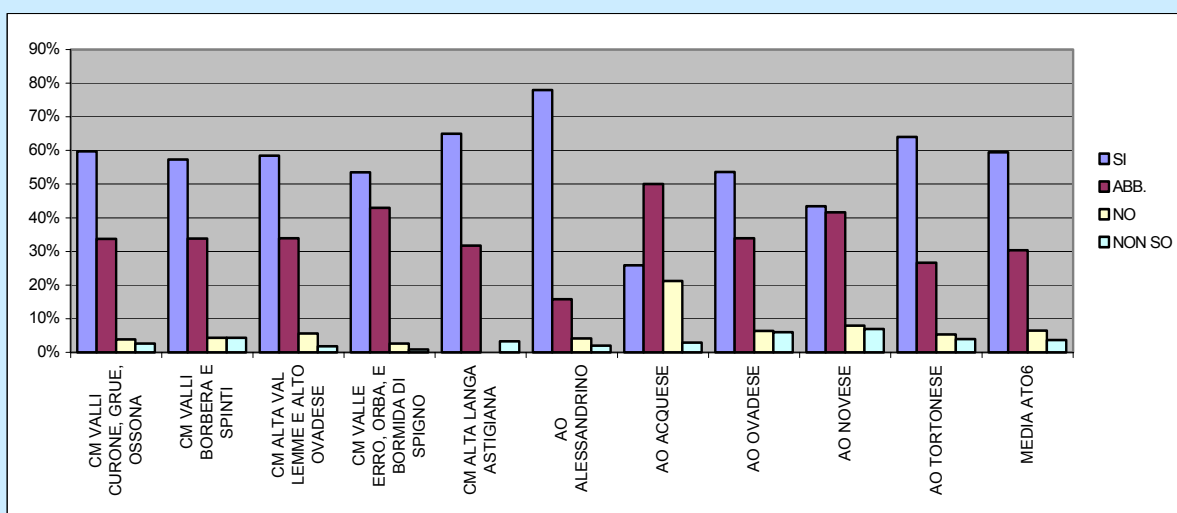
Analogo comportamento, relativamente all'utilizzo alimentare dell'acqua potabile, evidenzia il campione intervistato dell'*Alessandrino*, nonostante la qualità dell'acqua sia considerata alta.



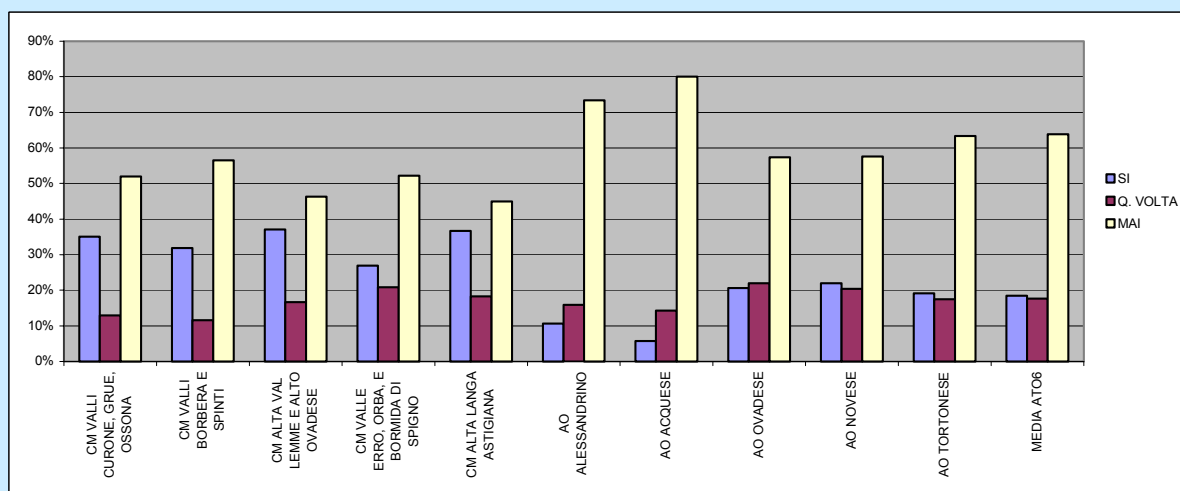
Tab. 43 - L'acqua che le viene erogata è limpida?



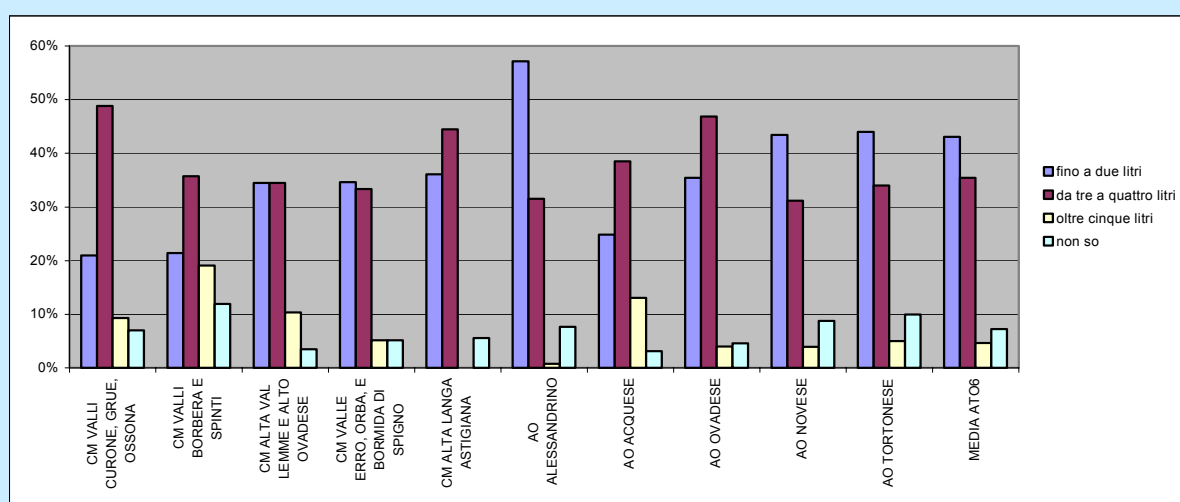
Tab. 44 - L'acqua che le viene erogata è di sapore gradevole?



Tab. 45 - L'acqua che le viene erogata è inodore?



Tab. 46 - La sua famiglia beve abitualmente acqua potabile del rubinetto?



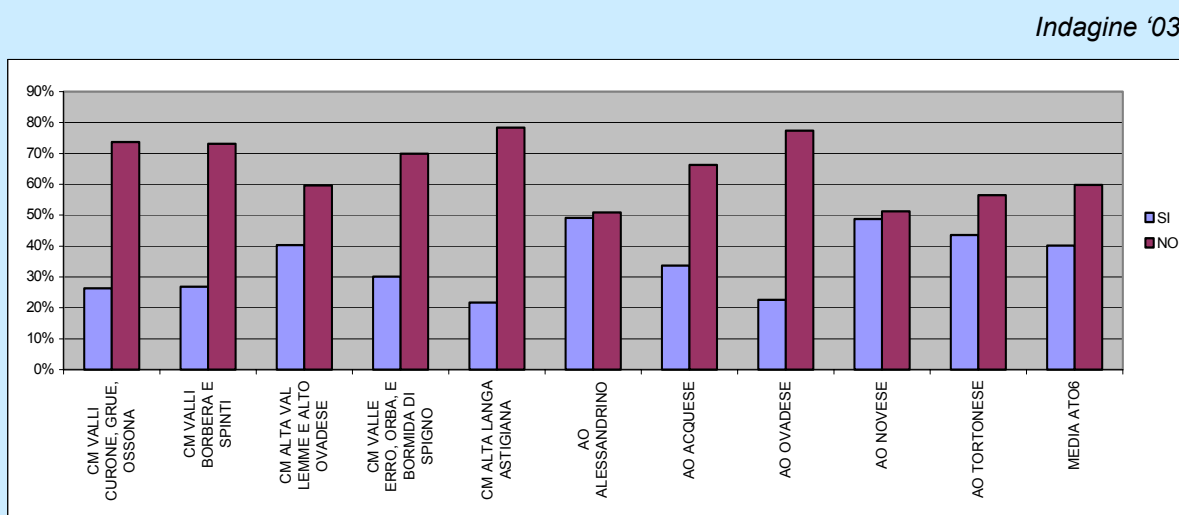
Tab. 47 - Giornalmente, quanti litri di acqua minerale consuma la sua Famiglia?

▪ **Conoscenza del gestore**

La conoscenza del proprio gestore è superiore nelle Aree Omogenee (40%) rispetto alle Comunità Montane (29%) e questo potrebbe derivare dal fatto che in queste ultime la gestione è meno organizzata e strutturata, per cui ha anche meno visibilità (Tab. 48).

I dati sopra riportati non concordano con quelli dell'indagine del 2000; allora il 63% degli appartenenti alle CM affermava di conoscere l'Azienda fornitrice dell'acqua potabile contro il 43% delle AO. Si era supposto che ciò derivasse dal fatto che nelle CM, formate per lo più da piccoli centri abitati, la visibilità dell'azienda fosse maggiore.

Comparando i dati si nota che, mentre la percentuale riferita alle AO si è discostata di pochi punti rispetto ai dati del 2000, è invece diminuita di 34 punti quella delle CM, forse anche in conseguenza della riorganizzazione del SII, con difficoltà da parte degli utenti ad individuare una struttura di gestione non ancora ben consolidata. Risulta comunque evidente che le aziende di gestione, in generale, continuano ad avere poca visibilità nei confronti degli utenti.



Tab. 48 - Conosce l'azienda che Le fornisce l'acqua potabile?

▪ **Tariffa**

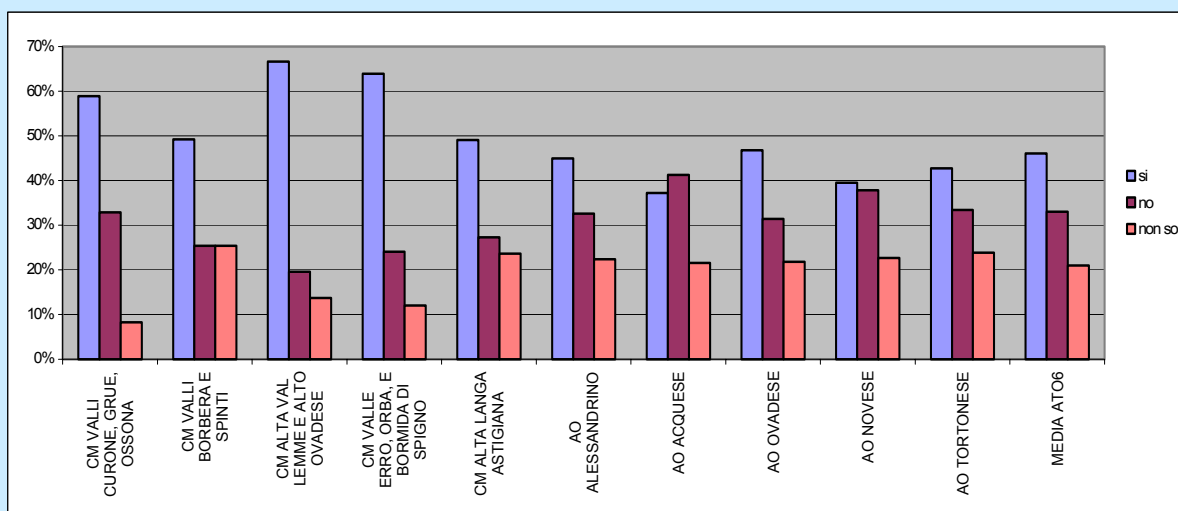
Nelle CM, la media di chi ritiene che la tariffa pagata sia adeguata ai servizi forniti è pari al 58%, contro il 42% delle AO; la media d'Ambito corrisponde al 46% (Tab. 49). Gli utenti che ritengono il costo dell'acqua non adeguato trovano motivazione nel prezzo elevato: nelle CM tale percentuale, calcolata come media, raggiunge l'87% mentre nelle AO il 73%, valore su cui influisce in particolare la percezione dell'AO *Acquese*, dove la tariffa non è ritenuta appropriata soprattutto per la qualità del servizio e dell'acqua, ciò probabilmente in seguito ai problemi causati in questa zona dalla già citata crisi idrica (Tab. 50).

Questo territorio, più di altri, è periodicamente interessato da problemi di mancanza di risorsa che mette in notevole difficoltà gli abitanti del luogo; questo li spinge a ritenere l'acqua elemento primario e indispensabile, al punto da portarli a considerarla come un bene di mercato suscettibile di una valutazione economica. La loro attenzione si concentra pertanto sulla qualità, che diventa requisito cardine e riduce ad elementi subordinati tutte le altre problematiche, comprese quelle di prezzo.

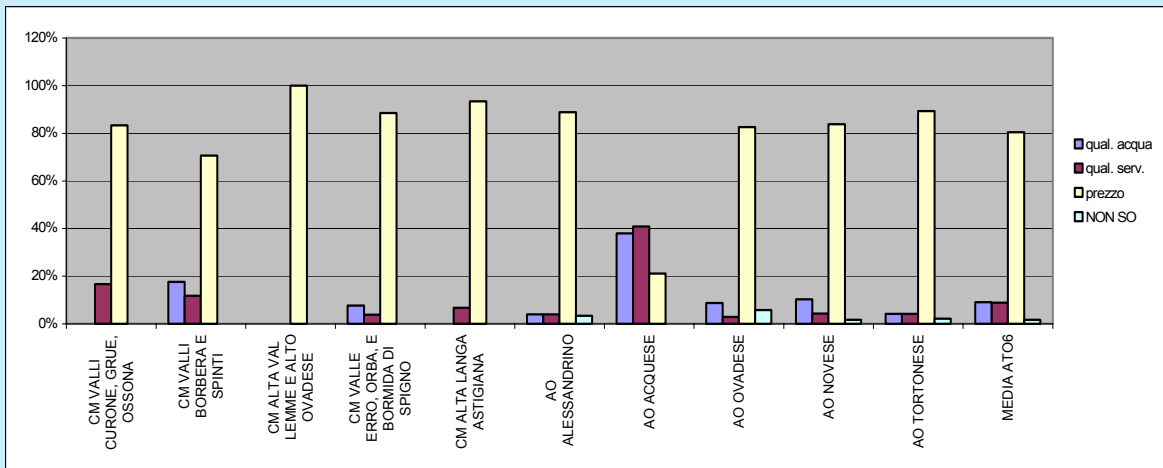
Per le zone dove storicamente non vi è ricorrenza di scarsità nell'erogazione di acqua, l'interesse degli utenti si orienta preferibilmente verso il costo del servizio.

I risultati sull'adeguatezza della tariffa, in relazione al servizio, sono confermati anche dal dato contenuto di coloro che, nelle Comunità Montane, ritengono che il costo dell'acqua incida sul bilancio familiare in maniera rilevante (21%), contro il 34% delle AO. Scostamenti rispetto al dato medio si evidenziano in particolare nelle AO *Alessandrina* e *Tortonese*, dove gli intervistati ritengono la tariffa troppo elevata rispettivamente per il 41% e per il 45%; risultati considerevolmente diversi rispetto a quelli delle altre AO dove la media raggiunge appena il 25% (Tab.51).

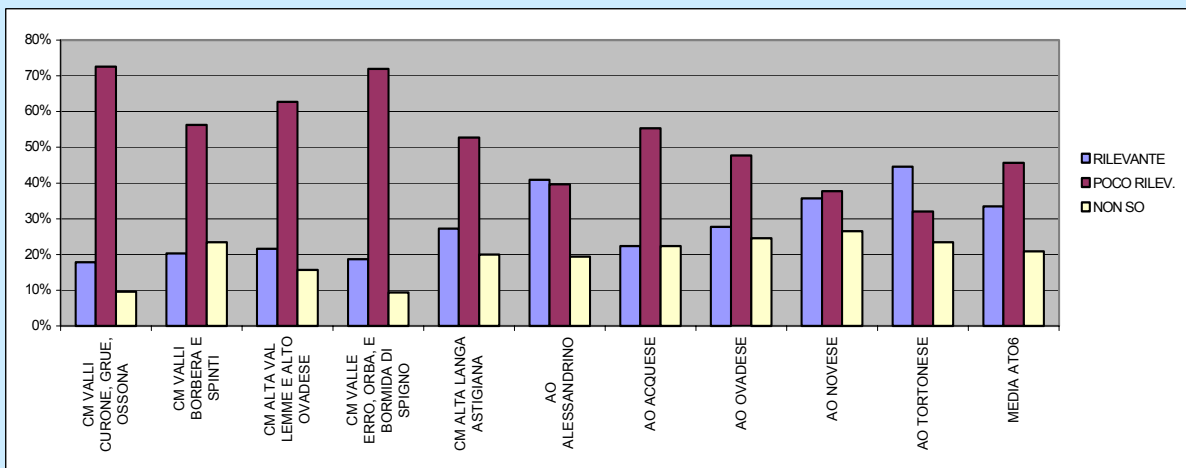
Indagine '03



Tab. 49 - Ritieni che la tariffa da Lei pagata sia adeguata ai servizi forniti?



Tab. 50 - La tariffa non è adeguata per:



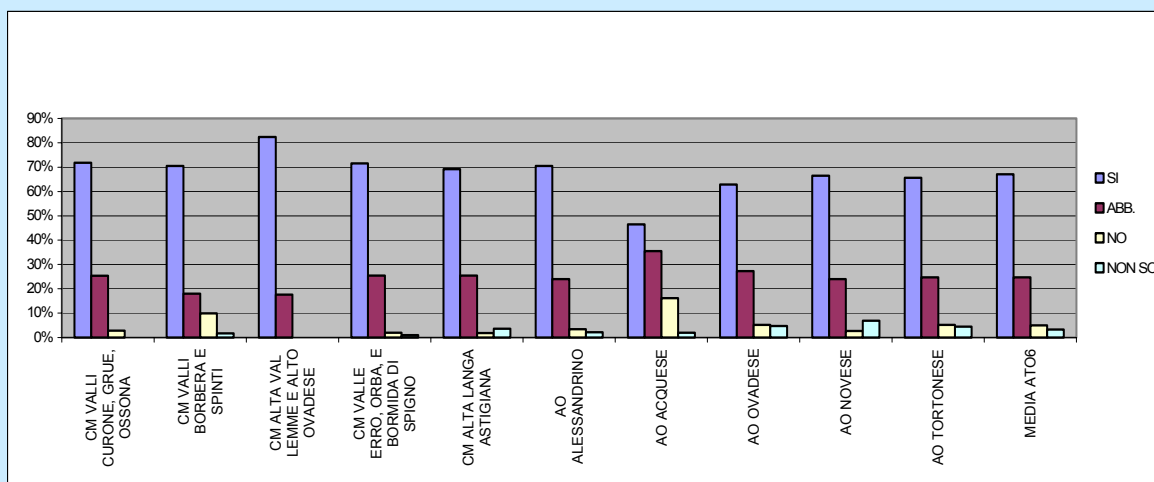
Tab. 51 - Ritieni che il costo dell'acqua incida sul bilancio familiare in maniera:

▪ **Soddisfazione per il SII**

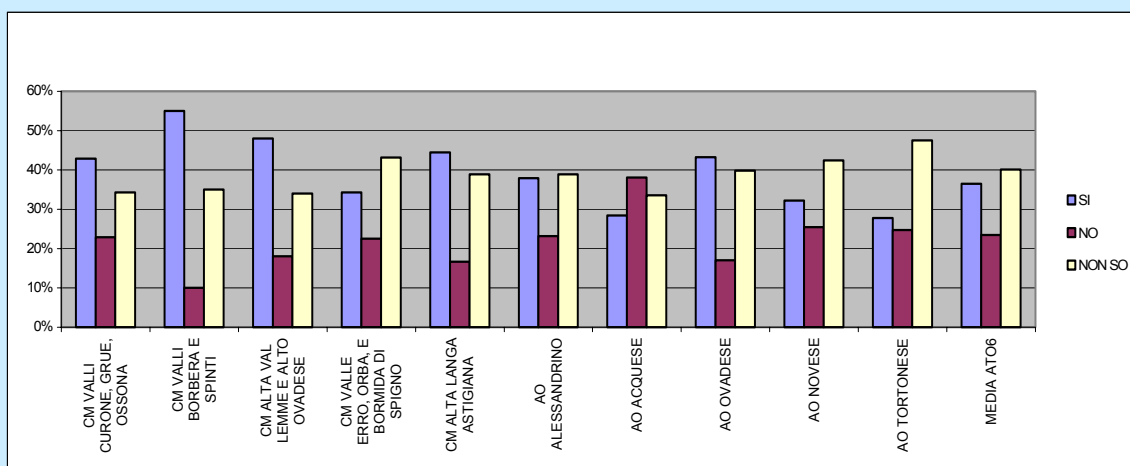
In generale risulta che le CM sono soddisfatte nei confronti del SII per il 73% mentre le AO per il 62%; la media d'Ambito è pari al 67%. La percentuale più bassa si riscontra nell'AO *Acquese* dove gli utenti si ritengono soddisfatti solo per il 46%; anche in questo dato la motivazione potrebbe essere una conseguenza del disagio causato dalla crisi idrica (Tab. 52).

Per quanto riguarda l'adeguatezza dell'attuale sistema di depurazione a garantire una buona qualità dell'ambiente, il maggior grado di soddisfazione si riscontra ancora una volta nelle CM, 45%; nelle AO la percentuale raggiunge il 34%, mentre la media d'Ambito si attesta intorno al 36%. Le AO *Acquese* e *Tortonese* sono quelle che si ritengono meno soddisfatte dell'attuale sistema di depurazione, mentre la CM Valli Borbera e Spinti è favorevolmente soddisfatta per il 55% (Tab.53).

Indagine '03



Tab. 52 - E' soddisfatto complessivamente del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione?



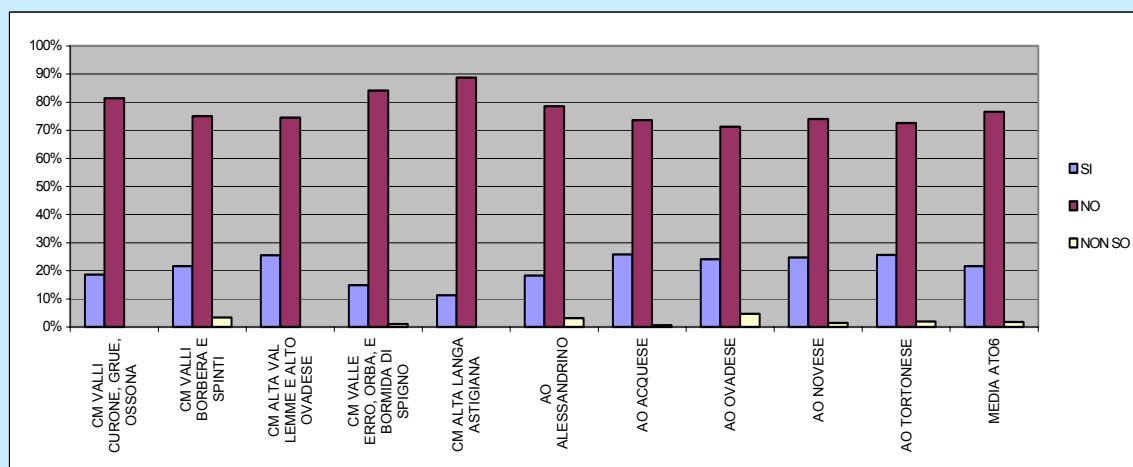
Tab. 53 - Ritene che l'attuale sistema di depurazione sia sufficiente garantire una buona qualità dell'ambiente?

▪ Eccessi di consumo

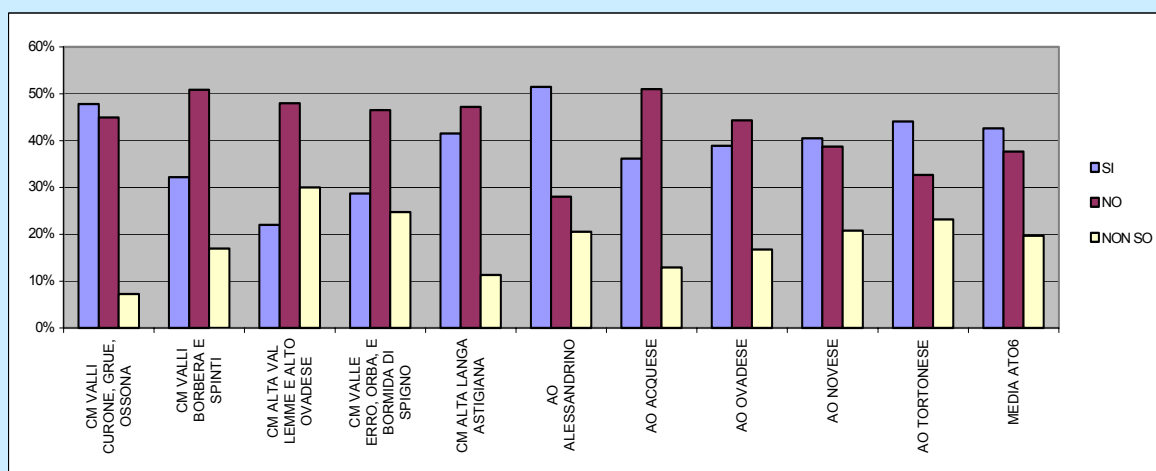
Facendo una media delle percentuali tra le AO e le CM risulta che in queste ultime la percezione di consumo di acqua in eccesso è inferiore alle AO: 18% contro il 23%; la media d'Ambito si attesta attorno al 22% (Tab.54). Vi è quindi, da parte degli utenti, l'impressione generale che i consumi all'interno del nucleo familiare siano contenuti.

▪ Penalizzazioni tariffarie

Si registra la stessa tendenza anche per quanto riguarda eventuali penalizzazioni tariffarie per le eccedenze di consumo, 42% nelle AO e 35% nelle CM, (Tab. 55). Notevoli discordanze emergono tra le Aree Omogenee, è da notare nella Tab 55 il contrasto tra i dati rilevati nell'AO *Alessandrina* e in quella *Acquese*: la prima evidenzia una maggiore propensione a penalizzare le eccedenze di consumo, 51%, mentre nella seconda la percentuale raggiunge appena il 35%. Nelle CM, invece, si rileva un generale orientamento a non penalizzare tariffariamente gli eccessi di consumo, con eccezione della CM Valli Curone, Grue, Ossona dove le opinioni positive e negative si equivalgono.



Tab. 54 - Secondo Lei nella sua famiglia si consuma acqua in eccesso?



Tab. 55 - Ritene che la tariffa dovrebbe penalizzare le eccedenze di consumo?

▪ **Risparmio idrico**

Per quanto riguarda l'importanza data dal campione ad una maggiore informazione e ad azioni improntate al risparmio idrico, non vi sono da rilevare significative differenze all'interno dell'Ambito: tutto il campione concorda sul valore della risorsa idrica, sull'importanza di un suo oculato utilizzo e sulla necessità di prendere provvedimenti affinché sia prioritaria l'attenzione nei confronti del risparmio idrico (Tab. 56, 57, 58).

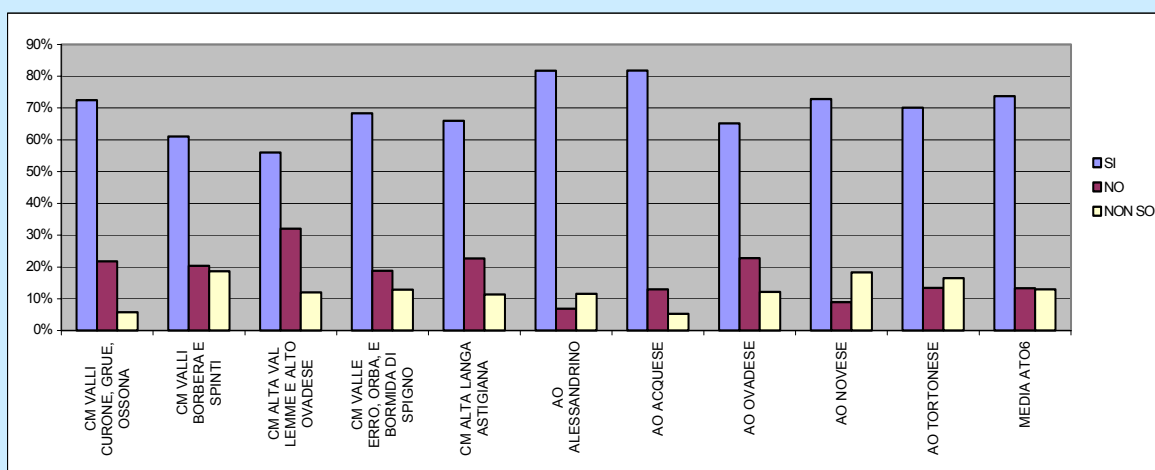
▪ **Solidarietà**

La maggioranza degli intervistati, sia nelle AO che nelle CM, sarebbe inoltre disponibile per il 66%, a pagare un piccolo costo aggiuntivo per offrire un contributo ai paesi del Terzo Mondo con problemi di carenza idrica (Tab.59).

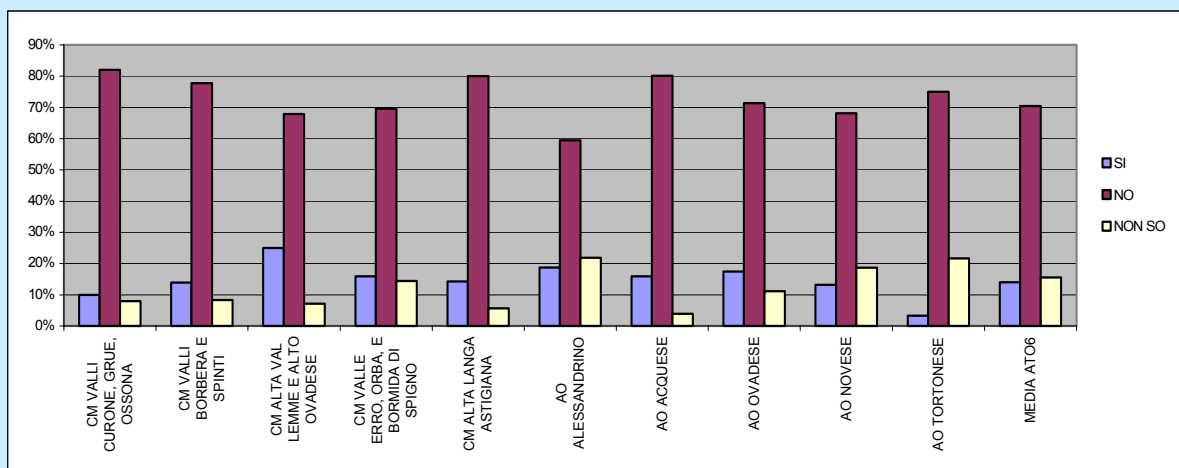
Questa tendenza si rileva anche analizzando ed interpretando i dati in generale: gli utenti dimostrano un forte interesse nei confronti del problema *acqua*, ritenendola una risorsa da cui è impossibile prescindere e da tutelare attraverso campagne informative e azioni politiche miranti alla sua valorizzazione. Sono tutti concordi nell'affermare che le azioni per la sua salvaguardia non sono ancora sufficienti.

Il campione, per la maggior parte, è favorevolmente disposto ad offrire un contributo per quei paesi in cui la mancanza d'acqua costituisce un serio problema perché consapevoli del fatto che l'acqua è una risorsa irrinunciabile e indispensabile per la vita.

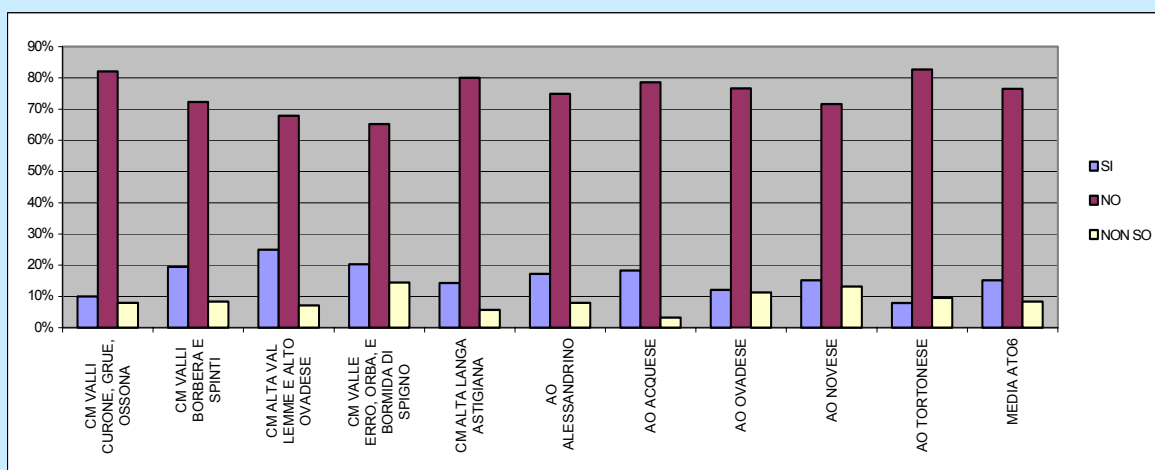
Indagine '03



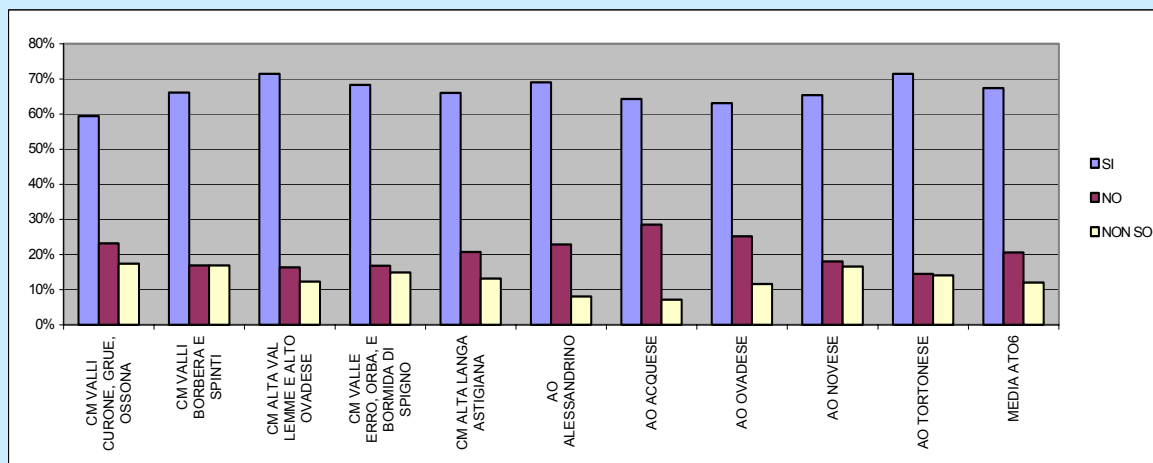
Tab. 56 - Ritiene che sia importante attuare una politica in favore del risparmio idrico?



Tab. 57- Ritiene che le azioni improntate al risparmio idrico siano sufficienti?



Tab. 58 - Ritiene che sia sufficiente lo spazio dedicato dall'informazione a questo tema?



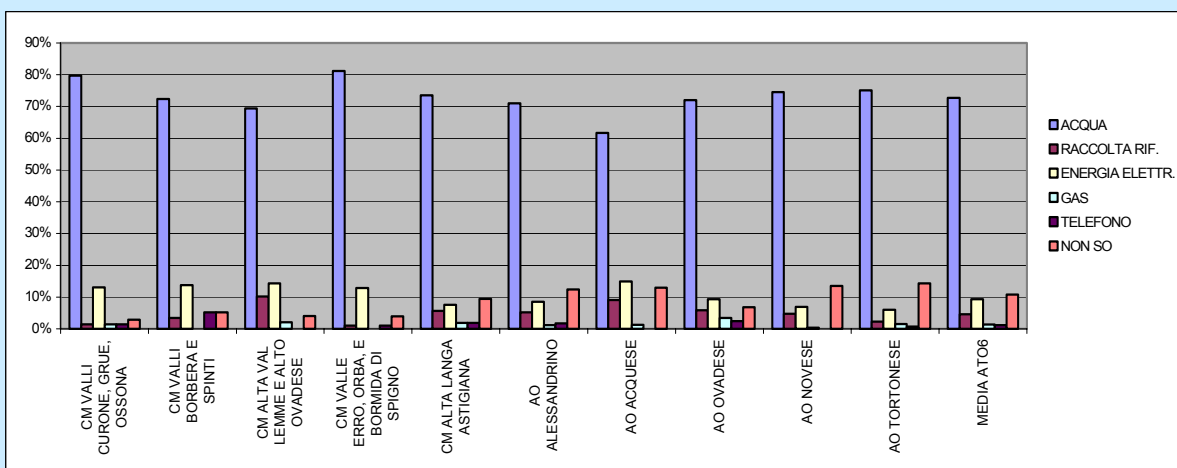
Tab. 59 - Sarebbe disposto a pagare un piccolo costo aggiuntivo, nei termini per esempio di un euro l'anno, per offrire un contributo a quei Paesi in cui la mancanza d'acqua costituisce un serio problema per la vita?

▪ **Importanza del servizio "acqua"**

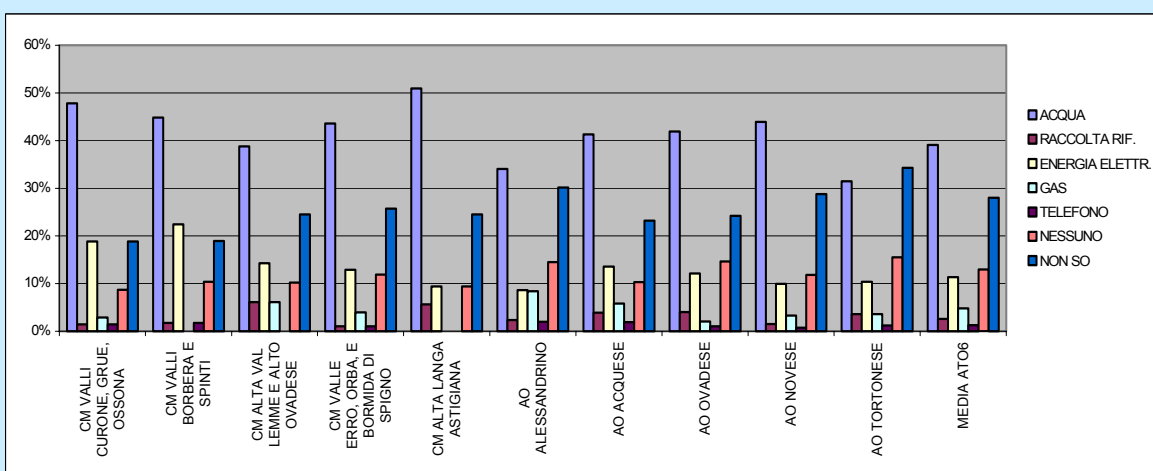
In relazione alla percezione dell'importanza del servizio *acqua* tra i servizi pubblici, il campione si distribuisce sostanzialmente in modo uniforme all'interno dell'Ambito; l'acqua, tra i servizi fondamentali, occupa il primo posto in una scala di necessità: 75% nelle CM e 71% nelle AO, (Tab. 60). Anche in questo caso la risorsa, come già precedentemente citato, è percepita dagli utenti come elemento fondamentale.

L'acqua presenta, inoltre, il miglior rapporto tra qualità e prezzo, con percentuali considerevoli, 38% nelle AO e 45% nelle CM. La percentuale di indecisione, 23% CM e 28% AO, appare piuttosto elevata. Tale risultato sottolinea ancora una volta come per gli utenti risulti difficile avere una idea immediata del costo dei servizi e di conseguenza confrontarli, decidendo quale sia il più conveniente.

Emerge con assoluta evidenza comunque che, sostanzialmente, gli utenti percepiscono l'importanza del SII in un rapporto di circa 8 volte superiore a quello di qualsiasi altro servizio pubblico, ed attribuiscono al servizio medesimo il miglior rapporto qualità/prezzo, in un rapporto 4 a 1.



Tab. 60 - Tra questi servizi fondamentali, quale occupa il primo posto in una scala di necessità?



Tab. 61 - Di questi servizi, quale ritiene offra il miglior rapporto qualità/prezzo?

CONSIDERAZIONI FINALI

Con la presente indagine l'A.ato6, spinta dalla necessità di ampliare la conoscenza del territorio in cui opera, oltre che nelle caratteristiche fisiche del sistema anche in termini di percezione del sistema stesso da parte degli utilizzatori finali, si è posta l'obiettivo di acquisire ogni utile informazione per indirizzare le proprie azioni al fine di perseguire, nella riorganizzazione del servizio, un equilibrio fra le aspettative ed i bisogni manifestati.

Sulla scorta dei dati rilevati, e con la comparazione tra le risultanze delle modificazioni di percezione intervenute nel periodo di tempo intercorso tra le due indagini, è possibile valutare il primo periodo di gestione da parte dell'ATI e cogliere le impressioni degli utenti circa le modificazioni organizzative in corso e verificare i vari aspetti di gradimento del servizio.

L'attività di indagine si conferma strumento indispensabile per monitorare, nel profondo, gli effetti della riorganizzazione. I risultati della medesima si pongono come momento di analisi e valutazione delle iniziative adottate dall'A.ato6, costituendo elemento non secondario di validazione dell'azione di riorganizzazione.

Nel complesso i dati raccolti evidenziano una generale percezione positiva della riorganizzazione in atto, testimoniata da un globale miglior giudizio sui principali parametri del SII analizzati rispetto ai risultati constatati nella precedente indagine del 2000.

Dall'analisi emergono comunque, ovvero persistono, anche problematiche non risolte e che richiederanno, per il loro superamento, attenzione ed impegno costante nell'azione dell'A.ato6.

Vengono di seguito indicati i principali temi di discussione emersi dall'indagine.

Conoscenza del Gestore

Il parametro analizzato è ritenuto tra i principali indicatori della percezione del servizio, per l'ovvia constatazione che la non conoscenza del soggetto che eroga il servizio sottintende ad una scarsa attenzione al servizio stesso.

Nell'indagine 2000 meno della metà degli intervistati affermava di conoscere l'Azienda fornitrice dell'acqua potabile; ciò portava ad affermare che ci si occupava poco di un servizio fondamentale quale quello idrico, dandolo probabilmente spesso per scontato. Tale dato comportava la necessità di una più attenta opera di informazione sul territorio.

La scarsa conoscenza del gestore, riscontrata nell'indagine 2000, era dovuta anche al fatto che sul territorio vi era la presenza di una gestione dei servizi idrici caratterizzata da forti differenziazioni territoriali, da gestioni in economia e da innumerevoli gestioni di acquedotti rurali.

In seguito alla riorganizzazione la situazione attuale si presenta più omogenea ma la conoscenza dell'azienda rimane poco diffusa e anche per questo permane un dato di sfiducia nei confronti del servizio in generale, solo il 40% del campione dichiara di conoscere l'azienda che fornisce il servizio.

Probabilmente la riorganizzazione del servizio, a livello degli utenti, necessita di tempi lunghi e di azioni più incisive per una sua diffusa percezione.

Occorre pertanto sviluppare idonee iniziative, anche di comunicazione al fine di migliorare la visibilità del gestore come elemento in grado di accrescere la fiducia dell'utente e dargli una percezione positiva e immediata del servizio idrico integrato e della nuova gestione.

▪ **Importanza del SII e rapporto qualità/prezzo**

Dai dati dell'indagine del 2000 risultava che solo un esiguo numero del campione era a conoscenza della tariffa pagata per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione al mc. e tale risultato era stato interpretato anche con riguardo al sistema gestionale, caratterizzato da situazioni tra loro difformi, sia dal lato infrastrutturale che organizzativo, con marcate differenziazioni tariffarie, per cui era oggettivamente difficile da parte dell'utente essere adeguatamente informato.

Il dato emerso poteva essere significativo di scarsa attenzione da parte degli utenti alle variabili di costo, comunque scarsamente influenti sul paniere di spesa familiare.

Lo stesso fenomeno si ripresenta anche nell'indagine 2003, si evidenzia come, rispetto alla precedente indagine, la percentuale degli intervistati che conoscono il costo della fornitura dell'acqua si sia ulteriormente ridotta e solo il 3% di coloro che lamentano eccessivo il prezzo del servizio ne conoscono effettivamente l'importo.

A riprova si evidenzia come il campione sia decisamente più informato sul costo di una bottiglia d'acqua minerale rispetto al costo della fornitura dell'acqua, con un rapporto di 11 a 1.

Persiste quindi una scarsa conoscenza della tariffa che conferma le informazioni raccolte nell'indagine precedente, ed è indicativa di come gli intervistati non ritengano le spese per il servizio idrico una voce consistente del proprio bilancio familiare: gli intervistati ritengono tale incidenza *rilevante* per il 34%, e *poco rilevante* per il 46%, con un non trascurabile 20% di indecisi. Si evidenzia inoltre come esista una forte consapevolezza di positivo rapporto tra la qualità del servizio ed il costo del medesimo, infatti il 39% degli intervistati attribuisce al servizio *acqua* il miglior rapporto qualità/prezzo a cui seguono, nettamente distanziati, gli altri servizi.

E' stato rilevato come il servizio *acqua* occupi, nella percezione degli utenti, il primo posto in una scala di necessità, anche in relazione ad altri importanti servizi fondamentali, con una percentuale pari al 73%.

Si evidenzia inoltre come esista una forte consapevolezza di positivo rapporto tra la qualità del servizio ed il costo del medesimo, infatti il 39% degli intervistati attribuisce al servizio *acqua* il miglior rapporto qualità/prezzo a cui seguono, nettamente distanziati, gli altri servizi; gli indecisi rappresentano il 28%; si evidenzia anche la percentuale del 13% per coloro che ritengono che nessuno di questi servizi offra un buon rapporto tra qualità e prezzo.

Emerge con assoluta evidenza che gli utenti percepiscono l'importanza del SII in un rapporto di circa 8 volte superiore a quello di qualsiasi altro servizio pubblico, ed attribuiscono al servizio medesimo il miglior rapporto qualità/prezzo, in un rapporto di 4 a 1.

I risultati sopra rilevati impongono all'A.ato6 la consapevolezza di interagire nella sua azione di riorganizzazione del servizio in un settore particolarmente sensibile per le sue implicazioni di tipo sociale; l'importanza attribuita dal campione al servizio *acqua* è sintomatica del rilievo che lo stesso assume presso i cittadini.

Le iniziative di riorganizzazione dovranno essere conseguentemente largamente condivise ed improntate a gradualità ed appropriate in termini di costi/benefici.

▪ **Comprensione della bolletta**

Nell'indagine 2000 le bollette risultavano, per la maggior parte degli intervistati, chiare e comprensibili ed il tempo concesso dalle aziende per il pagamento era ritenuto sufficiente. Anche nella presente indagine il tempo per il pagamento della fattura è ritenuto congruo, mentre il livello di comprensione delle bollette si è ridotto; ciò potrebbe trovare motivazione nel fatto che le bollette sono state inviate con un nuovo e diverso sistema di fatturazione, conseguente alla riorganizzazione. Le nuove bollette, oggettivamente più comprensibili nella loro normale formulazione, hanno però presentato insieme al nuovo metodo di calcolo anche il sistema precedentemente utilizzato con riferimento al conguaglio 2002. Il principale problema riscontrato dagli utenti è stato quello relativo alla comprensione delle diverse voci presenti nell'innovativo sistema di fatturazione (deposito versato, servizio idrico integrato, canone di fruizione SII, anticipo restituito) ancora coesistenti, nella bolletta in questione, con il vecchio metodo (minimo impegnato, vendita acqua, fognatura, depurazione).

La percentuale di coloro che ritengono le fatture chiare e comprensibili (SI e ABBASTANZA) è scesa dal 92% al 63%.

Dovrà, dunque, essere posta particolare e maggiore attenzione da parte dell'A.ato6 e del gestore onde evitare l'insorgere di problemi di scarsa comprensione delle fatture e recuperare con la massima immediatezza un miglior livello di comprensione da parte degli utenti.

▪ **Qualità del SII**

Assolutamente soddisfacente è il dato che emerge sulla continuità dell'erogazione dell'acqua durante l'anno: il 99% degli intervistati non lamenta interruzioni del servizio mentre nell'indagine precedente la percentuale era pari al 93%.

E' decisamente migliorata anche la percezione della qualità dell'acqua potabile, che in particolare è ritenuta più limpida (96%), di sapore gradevole (74%) e inodore (89%).

Si evidenzia che nelle C.M. l'acqua viene ritenuta di qualità migliore ed è maggiormente utilizzata per bere; a conferma di una tendenza già rilevata nell'indagine 2000. Peraltro occorre rilevare che il dato non trova conferma nel riscontro di fatti infrastrutturali reali, che anzi risultano di livello inferiore, ed analitici sul prodotto erogato.

L'AO *acquese* esprime giudizi meno soddisfacenti sulla qualità dell'acqua ed sul servizio; questo dato è spiegabile anche in relazione ai disagi dovuti alla crisi idrica verificatasi nella scorsa estate.

L'AO novese presenta livelli di percezione di minor limpidezza dell'acqua erogata, forse ascrivibili a fatti occasionali di torbidità verificatesi in concomitanza di eventi di piena; per il miglioramento di questo dato occorre intervenire a livello infrastrutturale.

Complessivamente il dato rilevato sottolinea un netto miglioramento della qualità della gestione del SII confermato dal giudizio positivo che ne danno gli utenti interpellati. La soddisfazione del campione intervistato per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, evidenzia un lusinghiero risultato, circa il 92% esprime un giudizio positivo, mentre solo il 5% uno negativo.

L'impegno dell'A.ato6 e del sistema di gestione, per quanto riguarda gli aspetti sopra esaminati, dovrà essere orientato alla sostanziale conferma e mantenimento nel tempo del grado di soddisfazione raggiunto.

▪ **Consumo in eccesso dell'acqua**

Solo un'esigua parte di utenti intervistati ha la percezione di consumare acqua in eccesso (22%), a fronte dell'77% che ritengono di avere comportamenti di consumo corretti.

Comparando le risposte degli utenti per tipologie abitative appare maggiore la percezione di eccedenza di consumo per i condomini e le abitazioni indipendenti in centri abitati; ciò probabilmente è dovuto al fatto che fuori dal centro cittadino si utilizzano pozzi e sorgenti per uso irriguo, e/o che questi utenti non ritengono tale uso uno spreco di risorsa.

I dati rilevati indicano, oltre ad una generica richiesta di maggior informazione e di non meglio precisate azioni finalizzate al risparmio idrico, una generale incongruenza: gli intervistati, infatti, da una parte ritengono importante favorire politiche di risparmio e non le ritengono sufficienti, dall'altra sono convinti di non consumare affatto acqua in eccesso. In più la maggioranza dei contattati non ritiene auspicabile la penalizzazione delle eccedenze di consumo.

Sicuramente l'A.ato6, per quanto riguarda questo aspetto, dovrà attivare rilevanti iniziative di comunicazione ed iniziare ad attuare con gradualità anche appropriate politiche tariffarie che scoraggino gli eccessi di consumo.

▪ **Uso dell'acqua potabile**

Il campione intervistato nella sua totalità utilizza l'acqua potabile per il bucato, l'igiene personale e per cucinare; inoltre assumono rilevanza gli usi "non civili" dell'acqua potabile, quali bagnare l'orto (13%) ed il giardino (24%), e lavare l'auto (8%). Tali valori, simili a quelli rilevati nella precedente indagine, diminuiscono chiaramente in maniera sostanziale per le città, ed anche in correlazione al tipo di unità abitativa. I consumi più consistenti per tali tipologie riguardano abitazioni indipendenti, situate nei centri abitati.

L'uso abituale dell'acqua potabile per scopi alimentari, per bere, rimane sempre minoritario anche se si evidenzia un'inversione di tendenza, il dato di coloro che dichiarano di bere abitualmente l'acqua potabile passa dall'8% al 18%, che potrebbe essere ascrivibile a fattori diversi e concomitanti, ma potrebbe comunque indicare anche una maggiore fiducia nel prodotto *acqua* erogato dal SII, dovuto a percezione di maggiori informazioni e garanzie fornite dai gestori.

Sostanzialmente, comunque, si conferma un'abitudine alimentare degli utenti caratterizzata da un forte consumo di acqua minerale.

Il dato rilevato, complessivamente, evidenzia un comportamento dei consumatori fortemente influenzato da campagne pubblicitarie e/o da modelli di vita che prescindono da ogni effettiva valutazione di tipo economico e di qualità del prodotto. Certamente, a livello di riorganizzazione del servizio, i volumi di prodotto in questione sono trascurabili e non influenti sul conto economico complessivo; resta invece molto rilevante l'aspetto relativo alla percezione della qualità dell'acqua erogata che necessita della massima attenzione al fine del recupero di fiducia degli utenti nei confronti della gestione.

Si verifica quindi un ampio *gap* di percezione sulla qualità dell'acqua potabile fornita dal servizio acquedotto, ritenuta di buona qualità, ma non utilizzata per bere. Sintomatico, al proposito, rilevare che circa il 2% del campione dichiara di non usare l'acqua potabile per cucinare, utilizzando allo scopo esclusivamente acqua minerale.

Estendendo la percentuale del campione che non beve *mai* l'acqua del rubinetto, sulla base dei dati rilevati di consumo medio giornaliero, si può ritenere fondato presumere che le famiglie dell'ATO6 consumino in un anno più di 80 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, trasportarle fino a casa e smaltire il vuoto piuttosto che bere l'acqua del rubinetto, garantita da controlli periodici di potabilità. E' altresì ipotizzabile ritenere che il valore economico complessivo relativo al consumo di acqua minerale in bottiglia sia comparabile, e probabilmente superiore all'intero costo di tutto il servizio idrico integrato dell'ATO 6, con un esborso complessivo degli utenti per l'acquisto di acqua in bottiglia di circa 30 mln. di €, corrispondente approssimativamente al costo totale della fornitura di 32 milioni di metri cubi di acqua potabile (32.000.000.000 di litri), con un rapporto di circa 1:1000, certamente non giustificabile in termini di sola qualità di prodotto.

La diffidenza verso l'uso dell'acqua potabile per bere sembra derivare dalle scarse informazioni e garanzie fornite dai 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 erogata dagli acquedotti, al fine di 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 la risorsa *scontata*, ancorché da destinarsi prevalentemente agli usi meno nobili.

Nel caso concreto appare utile perseguire azioni di comunicazione ed anche infrastrutturali, che consentano gradualmente di fornire agli utenti un prodotto *acqua* con le caratteristiche di gradevolezza desiderato, e quindi di diretta percepibile maggior qualità del prodotto.

▪ Crisi idrica

L'indagine si è svolta nel periodo immediatamente a ridosso della crisi idrica che ha colpito il territorio dell'Ambito nell'estate 2003, si è ritenuto quindi opportuno investigare la percezione degli utenti rispetto a tale fenomeno. La crisi ha interessato solo una parte dei comuni dell'A.to6, ove si sono verificati notevoli disagi. Gli utenti hanno subito interruzioni prolungate del servizio, cui hanno ovviato mediante scorte nelle ore di erogazione, nei casi più estremi qualcuno ha addirittura abbandonato temporaneamente l'abitazione, inoltre si è fatto ricorso ad ogni minima risorsa disponibile, pozzi e sorgenti.

Le condizioni meteo-climatiche che hanno caratterizzato l'estate 2003 hanno avuto, infatti, ripercussioni di una certa gravità sull'approvvigionamento idrico nell'A.to6. Da uno studio effettuato dalla Regione Piemonte, sulla base dei dati registrati attraverso la rete idrometeorologica dell'ARPA Piemonte, emerge un forte deficit pluviometrico, con riduzioni dell'apporto dell'ordine di circa il 50%.

La crisi idrica ha interessato l'8% del complessivo degli intervistati che ha dichiarato di aver subito gravi disagi. Per i 3/4 degli interessati il disservizio si è prolungato per più di una settimana, ed è stato affrontato facendo scorte di acqua potabile captata nelle ore in cui la medesima veniva erogata, acquistando bottiglie di acqua minerale, usando pozzi laddove disponibili o, in alcuni limitati casi, trasferendosi temporaneamente in un'altra abitazione.

La maggioranza degli utenti interessati dal fenomeno ritiene che le informazioni circa la sospensione dell'erogazione dell'acqua siano state adeguate e che il gestore abbia agito per ridurre al minimo i disagi.

Risulta percepito il grande sforzo di impegno organizzativo svolto dai gestori del servizio acquedotto e dall'A.to6 che hanno controllato costantemente la situazione ed hanno tra loro attivamente collaborato, monitorando in tempo reale l'andamento della crisi, tramite verifiche e incontri, aggiornando inoltre periodicamente l'utenza ed i Comuni interessati.

Il risultato di tale impegno è stato ampiamente positivo e se ne trova conferma anche a livello di percezione da parte degli utenti.

▪ Assicurazione contro le perdite all'impianto.

Durante la stesura del questionario si era deciso rilevare se gli utenti fossero interessati ad un'assicurazione a copertura di eventuali perdite all'impianto, per verificare l'opportunità di predisporre un'iniziativa in tal senso.

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di non avere mai avuto perdite all'impianto e, di conseguenza, di non essere interessata a tale proposta.

Questa domanda ha creato parecchi equivoci durante le interviste in quanto alcuni utenti temevano che si volesse far loro sottoscrivere tale assicurazione, con conseguente interruzione dell'intervista stessa.

Appare evidente che l'iniziativa immaginata non è di nessun interesse per l'utente finale.

▪ Solidarietà

I 2/3 del campione si sono dichiarati disposti ad offrire un piccolo contributo (nel questionario veniva indicato un euro) per quei paesi in cui la mancanza d'acqua costituisce un problema per la vita.

Il risultato dimostra una diffusa percezione di *privilegio* all'accesso di una risorsa fondamentale che è patrimonio di tutti ed evidenzia una disponibilità ampiamente maggioritaria ad affrontare problematiche di solidarietà.

Trova quindi consenso indiretto l'iniziativa dell'A.Ato6 che ha attivato un Fondo di solidarietà da destinarsi ad attività senza scopo di lucro per la realizzazione di interventi nel settore delle infrastrutture idriche in Paesi del Terzo Mondo. A tale fondo sarà destinato lo 0.5% dei ricavi del SII su tutto l'ATO6 e sarà gestito da un Comitato di Garanzia che proporrà un programma annuale di interventi di solidarietà.