

L'Autorità d'Ambito n° 6 Alessandrino, seguendo un processo già avviato nel 2000, e proseguito nel 2003, per il terzo anno ha svolto direttamente un'indagine sulla percezione della qualità del Servizio Idrico Integrato, coinvolgendo un vasto campione di utenti, oltre duemila, presenti sul territorio dell'ATO6.

Le motivazioni alla base di questa rinnovata esperienza sono da ricercarsi nel ruolo che l'Autorità d'Ambito svolge, quale organo che presiede alla riorganizzazione del servizio e controllo della gestione a garanzia dei cittadini/utenti.

Alla luce dell'importanza che la risorsa acqua ricopre nella vita di ognuno, diventa compito prioritario del lavoro di indagine quello di verificare nella sua globalità l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, monitorandone l'evoluzione e gli sviluppi.

La percezione della qualità del servizio erogato, e più in generale sul sistema complessivo della gestione, rappresenta per l'A.ato6 un importante momento di verifica sulla condivisione, ovvero sulle resistenze al processo di riorganizzazione in atto; in altri termini lo strumento dell'indagine rappresenta anche riscontro immediato delle politiche e delle azioni intraprese per il compimento del processo di riforma.

Il rapporto colloquiale instaurato mediante le indagini con i cittadini/utenti, e le conseguenti azioni di governo, rimodulate anche in funzione della loro percezione, caratterizza un percorso di partecipazione/confronto attivo sulle scelte operate; percorso che questa A.ato6 convintamente ritiene di sviluppare anche in futuro.

I risultati dell'indagine, anche confrontati con quelli rilevati nelle indagini precedenti, confortano l'attività sin qui intrapresa, ed il sostanziale consenso rilevato, nonché le aspettative dei cittadini/utenti, rappresentano uno stimolo per operare al meglio al fine di portare a compimento, in modo graduale, il processo in atto.

Il Direttore dell'A.ato6
Dott. Renzo Tamburelli

Il Presidente dell'A.ato6
On. Renzo Penna

Introduzione

CUSTOMER SATISFACTION 2000

Al momento dell'indagine 2000 l'obiettivo dell'allora appena costituita Autorità d'Ambito era quello di conoscere il sistema sul quale si trovava ad operare, in particolare di penetrare *nel profondo* di un sistema conosciuto essenzialmente per le sue caratteristiche infrastrutturali, e di cominciare ad indagarne la realtà anche mediante le percezioni degli utenti relativamente a tali aspetti.

L'indagine svolta sull'esistente sistema, caratterizzato da un diffuso universo di utenze sparse e scarsamente interconnesse a livello strutturale, ha consentito di individuare le linee strategiche da adottare per dare avvio al progetto riorganizzativo. Le indicazioni acquisite hanno indirizzato la definizione di un modello di riorganizzazione graduale, rispettoso dell'equilibrio fra le esigenze dettate dalla necessità di trasformazione della realtà esistente e le aspettative degli utenti dell'Ambito.

Le informazioni raccolte si sono dimostrate fondamentali per la stesura del Piano d'Ambito.

CUSTOMER SATISFACTION 2003

Il processo riorganizzativo, per quanto riguarda l'ATO6, è stato avviato concretamente nel 2002, con l'approvazione del Piano d'Ambito, e la costituzione dell'ATI tra i vari soggetti gestori allora esistenti.

L'indagine dello scorso anno, relativa alla gestione 2003, ha avuto come scopo principale quello di raccogliere le informazioni per la valutazione del primo periodo di gestione coordinata, post avvio processo riorganizzativo, caratterizzato da interventi diffusi di piccola e media infrastrutturazione sul territorio, azioni improntate ad una maggiore visibilità della nuova gestione, e da aumenti contenuti del costo del servizio.

Tale analisi ha inoltre consentito di investigare l'effettivo miglioramento degli standard del servizio e quanto tale miglioramento sia stato percepito dell'utenza.

CUSTOMER SATISFACTION 2004

Il processo di riorganizzazione gestionale, peraltro ancora in fase di completamento, rende ancora attuale l'esigenza di proseguire l'opera di monitoraggio dello stesso; inoltre appare necessario conoscere preventivamente gli orientamenti dei cittadini/utenti con riguardo a nuove proposte, sia di miglioramento degli standard di servizio che di offerta di servizi aggiuntivi.

L'indagine diventa quindi uno strumento di raccordo tra ente regolatore e utenti, ed elemento di lavoro essenziale per mantenere un rapporto privilegiato coi cittadini/utenti e con le loro aspettative e percezioni, già instaurato fin dalla prima indagine, quella del 2000.

Tenendo conto dell'importanza dell'esperienza acquisita, in termini di approfondita conoscenza del sistema sul quale si interagisce con il processo di riorganizzazione della gestione, e considerando fondamentale mantenere un rapporto continuativo, costante e privilegiato con gli utenti, l'Autorità d'Ambito si è proposta di svolgere annualmente un'indagine di Customer Satisfaction.

Tale indagine sarà strutturata cercando di mantenere per quanto possibile le linee guida di quelle che l'hanno preceduta, in modo da rendere confrontabili tra loro i risultati e consentire la definizione di un trend di valutazione sia delle aspettative che delle esigenze degli utenti.

L'ATO6 Alessandrino

IL TERRITORIO

L'Ato6 è formato da 147 Comuni: 133 della Provincia di Alessandria e 14 della Provincia di Asti.

LA POPOLAZIONE

La popolazione residente è di circa 325.000 abitanti, mentre quella "teorica" (comprensiva della fluttuante) si attesta intorno ai 346.000 abitanti. Il 55% della popolazione dell'Ambito si concentra nelle 5 maggiori città (Alessandria, Tortona, Acqui Terme, Novi Ligure e Ovada). Numericamente sono in netta prevalenza i comuni inferiori ai 5.000 abitanti. L'Ambito si presenta pertanto non omogeneo per quanto attiene la densità abitativa.

LE UTENZE

Le utenze complessive sono 169.709, di cui 160.002 civili. Sono per lo più 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.

L'ACQUEDOTTO

SISTEMA DI EQUIPAGGIAMENTO

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



DOTAZIONE DELLE RETI

- Lunghezza rete 5.480 km
- Rete per abitante 16,8 m

CAPTAZIONI ACQUEDOTTISTICHE

- Numero 521
- Capacità dei serbatoi 140.000 m³
- Volume idrico captato annuo 35 mm³
- Volume idrico fatturato annuo 26 mm³
- Dotazione idrica netta per usi civili (per abitante al giorno) 220 litri

LA FOGNATURA

SISTEMA DI EQUIPAGGIAMENTO

- Collettori fognari principali 320 Km
- Reti fognarie 1230 Km

DOTAZIONE DELLE RETI

- Lunghezza rete 1.550 km
- Rete per abitante 4,8 m

COPERTURA DEL SERVIZIO: oltre 90% della popolazione

LA DEPURAZIONE

SISTEMA DI EQUIPAGGIAMENTO

- Depuratori 648

COPERTURA DEL SERVIZIO: oltre 90% della popolazione

VOLUMI DEPURATI: 27 Mm³/anno

Strumenti e metodologie per la realizzazione della ricerca

IL QUESTIONARIO

Utilizzando lo schema di domande già usato nelle precedenti indagini, si è predisposto un questionario aggiornato, idoneo alla valutazione di tutte le principali problematiche attinenti all'erogazione del SII nell'ATO6 nella sua globalità: qualità dell'acqua distribuita e suoi utilizzi, potabili e non, caratteristiche dei rapporti con il gestore, bollettazione e tariffa, politiche di risparmio idrico, percezione dell'importanza del servizio, valutazione complessiva del SII, caratteristiche personali dell'intervistato, disponibilità ad un nuovo contatto.

Il questionario ottenuto è frutto della ricerca di un equilibrio tra due tendenze in contrasto: da un lato, la considerazione dell'universalità dei fattori che possono assumere un ruolo di rilievo per un'approfondita conoscenza del sistema indagato, e dall'altro, la reale attuabilità della ricerca.

Per ottenere un buon tasso di collaborazione e di risposta, infatti, non è possibile superare determinati limiti di impegno e di tempo per l'intervistato. In caso contrario, considerando una troppo ampia gamma di parametri, il livello qualitativo delle risposte risulta meno preciso; ogni domanda e ogni grado di difficoltà in più hanno un costo in termini di percentuali di risposta e quindi di rappresentatività del campione.

Così come avvenuto per le precedenti indagini, accanto a quesiti specifici sul servizio sono state inserite domande *test* riguardanti future iniziative dell'Autorità d'Ambito e/o dei gestori, al fine di valutarne preventivamente l'eventuale interesse da parte degli utenti.

Nella precedente indagine le domande *test* hanno riguardato in particolare l'eventuale stipula di un'assicurazione a copertura di perdite all'impianto e la disponibilità ad un piccolo contributo di solidarietà nei confronti di Paesi del Terzo Mondo.

Tale metodologia di lavoro si è dimostrata utile ed efficace, in quanto ha permesso di rilevare in modo sufficientemente definito, a monte dell'avvio di determinate iniziative, il grado di apprezzamento delle medesime da parte degli utenti.

A titolo di esempio si riporta il caso dell'assicurazione contro le perdite occulte degli impianti individuali, un servizio aggiuntivo che inizialmente poteva sembrare qualificante.

Al proposito, però, gli utenti hanno manifestato una diffusa diffidenza, ritenendo la proposta un'opzione poco interessante e desiderabile, che pertanto non è stata attivata. Al contrario, l'iniziativa di solidarietà ha ottenuto ampio consenso.

Anche in considerazione del gradimento suscitato dalla proposta di solidarietà, è stato 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. Le risorse finanziarie messe a disposizione per le iniziative di solidarietà sono rappresentate dallo 0.5% degli introiti tariffari del Gestore e da eventuali ulteriori contributi provenienti dall'A.to6 stessa, dagli Enti Locali dell'ATO, e da altri soggetti pubblici e/o privati. Nel corso del 2004 il Comitato di Garanzia, che regola il Fondo di Solidarietà, ha analizzato diverse proposte di intervento e successivamente ammesso a finanziamento tre interventi: in Senegal, in Bolivia e in Eritrea.

Nella presente indagine 2004 si è provveduto a verificare l'interesse degli utenti verso forme sperimentali di distribuzione di acqua potabile mineralizzata erogata gratuitamente da fontanelle situate nelle principali piazze dei Comuni dell'ATO6, anche in funzione di possibili graduali modificazioni delle abitudini alimentari dei consumatori/utenti nei confronti dell'acqua in bottiglia.

Nel questionario alcune domande hanno mantenuto la medesima formulazione del 2003; ciò ha permesso di confrontare direttamente le percentuali di risposta in sede di analisi.

Al contrario, alcune domande che nella scorsa indagine erano rivolte a tutto il campione, e che avevano evidenziato nelle risposte un alto livello di indeterminatezza, quest'anno sono state poste solo in seconda battuta, a seguito di una *domanda filtro*, l'intervistato cioè è stato invitato a rispondere solo se aveva già dimostrato interesse ad una precedente domanda.

In tal modo è stato conseguito il risultato di rendere rilevanti all'intervistato tutte, e solo, le questioni su cui il medesimo ha manifestato interesse; tale metodologia di indagine ha comportato che le percentuali di risposta non potessero essere comparate in modo diretto con quelle rilevate nelle precedenti indagini, consentendo solo la costruzione di un trend di valutazione.

Nella realizzazione dell'indagine si sono mantenuti i medesimi accorgimenti adottati nelle passate edizioni. Si sono formulate frasi brevi, con termini diretti, non ambigui, precisi, di facile comprensione, variando inoltre la lunghezza e la forma delle domande per tenere vivo l'interesse degli intervistati.

Le domande più semplici sono state poste all'inizio del colloquio mentre quelle potenzialmente più delicate o imbarazzanti, come quelle personali, al termine del questionario. Si è cercato di mettere a proprio agio il campione e di evitare risposte negative o un rifiuto a proseguire.

In seguito all'esperienza maturata lo scorso anno, nella presente indagine si è deciso di formulare solo domande chiuse, cioè domande a scelta vincolata, che guidassero l'intervistato attraverso un percorso predefinito.

Nella precedente indagine 2003, era stata inserita una domanda aperta, in modo da consentire all'utente intervistato di esprimere liberamente suggerimenti e considerazioni. L'autonomia data al campione di esprimere un giudizio libero e senza alcun condizionamento non ha però reso il risultato sperato: la maggior parte degli intervistati si è infatti trovata in difficoltà nel rispondere, dichiarando di non essere in grado di dare un giudizio o di non essere preparata e competente sull'argomento. Ha prodotto inoltre, in molti casi, informazioni irrilevanti e confuse, inoltre ha richiesto tempi di compilazione del questionario eccessivamente lunghi, comportando rallentamenti anche in fase di codifica e di analisi.

Allo scopo di ottenere una valutazione espressa su scala numerica sullo stato dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, comprensivo di una valutazione dell'operato del gestore e della qualità dell'acqua erogata, si è introdotta nel questionario una scala di giudizio, da 1 a 10, sia per l'anno in esame, 2004, che per gli anni precedenti; è stato pertanto chiesto all'intervistato di esprimere un voto sul complesso del servizio, costruendo in seguito un diagramma indicativo dell'apprezzamento del sistema.

Data l'importanza di una visione di insieme della soddisfazione degli utenti circa il SII nella sua globalità, tale metodologia di analisi potrebbe essere confermata anche nelle future indagini, consentendo una scala di valutazione numerica confrontabile nel tempo.

PERCHÉ IL TELEFONO?

Nella fase iniziale di predisposizione della presente indagine di customer satisfaction, si è presa in considerazione l'opportunità di modificare le modalità di svolgimento dell'indagine medesima.

In particolare, si è valutata la possibilità di proporre un questionario autosomministrato, cioè non somministrato da un intervistatore, ma compilato autonomamente dall'intervistato, da inviare a domicilio con la fattura e/o da svolgere diret-

tamente sul sito Internet dell'Autorità d'Ambito. Tale tipologia di indagine provoca autoselezione degli intervistati: chi risponde può avere caratteristiche elitarie, possono essere per esempio persone più estroverse, più colte, con più tempo a disposizione, ovvero più interessate all'argomento.

Il tipo di utenti indagati potrebbe quindi non essere rappresentativo del campione generalistico dell'utenza media. Inoltre, con tale metodologia di indagine non è possibile a priori immaginare la garanzia di un numero sufficiente di questionari debitamente compilati per effettuare un'indagine statistica. In più, in confronto all'autocompilazione, i vantaggi legati all'intervista personale sono rappresentati dalla presenza dell'intervistatore, che stimola la collaborazione, consente facilmente di superare eventuali blocchi e/o incomprensioni ed inoltre il dialogo con l'intervistatore determina un rapporto umano che influisce positivamente anche sul risultato dell'indagine, in termini di chiara ed esauriente compilazione del questionario.

Il cambiamento della metodologia di indagine avrebbe presentato anche il problema del confronto tra i risultati già analizzati: le domande, pur essendo uguali, possono subire condizionamenti dal sistema di somministrazione e produrre pertanto risultati differenti. Per tutti questi motivi, dopo un'attenta valutazione, si è scelto di non utilizzare le suddette tipologie di analisi, e quindi, di mantenere le metodologie di realizzazione della ricerca già sperimentate.

Il telefono è stato pertanto nuovamente identificato come mezzo di comunicazione per contattare gli utenti, per le sue intrinseche caratteristiche di non invadenza, rapidità e basso costo. In più perché permette di raggiungere facilmente un campione disperso in un'ampia area di territorio.

Le telefonate sono state svolte direttamente dagli uffici dell'Autorità d'Ambito; l'esperienza accumulata negli anni ha permesso di affinare lo strumento di indagine, rendendolo più consono alla necessità di indagare direttamente, sul campo, le problematiche legate al SII.

Sempre sulla base delle precedenti esperienze, si è andata consolidando la professionalità degli intervistatori che hanno avuto come obiettivo quello di instaurare un rapporto gradevole con l'intervistato, mantenendo educazione e cortesia, anche per non amplificare il problema dei rifiuti e delle interruzioni dell'intervista. Affinché il questionario si riveli uno strumento utile è necessario che si evitino atteggiamenti valutativi nelle fasi di formulazione delle domande e di ascolto delle risposte, per non orientare l'intervistato verso determinate posizioni o frenare la comunicazione. Le domande sono state lette come formulate nel questionario, rigorosamente nell'ordine previsto.

IL CAMPIONAMENTO

L'ATO6 "Alessandrino" è costituito da 147 Comuni e 5 Comunità Montane, con una popolazione di circa 325.000 abitanti. Il territorio esaminato presenta al suo interno caratteristiche alquanto disomogenee, determinate dalla fisiografia propria della zona. Tale configurazione va ad influenzare l'organizzazione e le strutture di gestione del SII, oltre che la distribuzione della popolazione: il 55% dell'utenza è concentrato nei 5 centri abitati maggiori, mentre il 10% in piccoli nuclei e case sparse. Per tenere conto delle differenti realtà, e della rilevante eterogeneità dell'universo da indagare, il campione deve essere sufficientemente ampio, al fine di assicurare la sua rappresentatività e cautelarsi dai maggiori rischi di distorsione. Infatti, se il campione è formato da pochi elementi, sono piuttosto elevati i rischi che questi siano particolari, cioè scarsamente rappresentativi. Operativamente, la scelta dell'ampiezza del campione scaturisce dal compromesso tra le esigenze di precisione e di sicurezza dei risultati e dalla necessità di contenere i costi e i tempi di svolgimento dell'indagine.

Si è deciso di selezionare lo 0.6% della popolazione di ciascun Comune, corrispondente circa a 2000 unità. Per i Comuni nei quali risultava un campione inferiore alle 4 unità, è stata stabilita comunque una soglia minima di 4 contatti.

Mancando la possibilità di usufruire di un database contenente un elenco preciso di utenti del SII, la scelta è ricaduta, come in passato, sull'utilizzo della guida telefonica. Tale decisione comporta in sé alcune distorsioni, quali 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). I vantaggi sono comunque notevoli: lo strumento è semplice, diretto e comporta costi contenuti di realizzazione. Le unità di analisi nella guida telefonica sono poste in ordine alfabetico, ma tale ordine non presuppone altre discriminanti. Pertanto è possibile adottare un campionamento sistematico senza incappare in distorsioni sul modello.

Il primo elemento del campione è stato scelto con una procedura casuale tra gli ultimi numeri utili dell'elenco di ciascun Comune, per gli elementi successivi si è utilizzata una frequenza matematica predeterminata.

Svolgimento dell'indagine

IL PERIODO

L'indagine 2004 è stata realizzata nel medesimo periodo temporale delle precedenti: tale scelta ha reso i dati raccolti nelle varie indagini omogenei tra di loro, anche in relazione alle condizioni di erogazione del servizio. L'indagine si è svolta da settembre a novembre 2004. Il breve lasso di tempo impiegato per la ricerca ha consentito di ottenere opinioni espresse nelle stesse condizioni di erogazione del servizio, e quindi, di poter usufruire di dati tra loro quanto più possibile compatibili.

LE TELEFONATE

Come nel caso delle precedenti indagini di customer satisfaction, il questionario è stato presentato agli utenti contattati con una frase di rito, definita ed uguale per tutti i contatti, con cui è stato spiegato il ruolo dell'Autorità d'Ambito e gli scopi dell'indagine stessa. Il campione è stato inoltre rassicurato sul mantenimento dell'anonimato ed invitato a rispondere semplicemente in base alle proprie abitudini, esperienze, percezioni. Tali spiegazioni e precauzioni avevano lo scopo di dissipare i timori e le indecisioni che un contatto telefonico di questo tipo può suscitare, cercando di ridurre al minimo i sospetti di secondi fini da parte degli intervistatori, e quindi gli esiti negativi dell'intervista. La durata media di ogni contatto è stata di circa 5 minuti; contestualmente all'intervista veniva compilata una scheda cartacea nella quale si inserivano in tempo reale i dati dell'intervista. Tutte le schede sono state inserite in un foglio di calcolo Excel appositamente predisposto. Prima dell'elaborazione dei risultati le schede sono state controllate a campione, riscontrando una percentuale di errore inferiore all'1%, quindi perfettamente in linea con i risultati delle precedenti indagini. Le schede cartacee sono state fascicolate per Comune e conservate in archivio. Il foglio di calcolo Excel è stato organizzato come una matrice dati, nella quale ogni riga corrisponde ad un questionario compilato. I dati sono stati rielaborati, con metodologie che variano a seconda del tipo di domanda. Di volta in volta sono state calcolate percentuali e medie, allo scopo di rappresentare sinteticamente, con un solo indicatore, un insieme dei dati, fornendo l'ordine di grandezza del fenomeno.

Caratteristiche socio-economiche del campione intervistato

SESSO E OCCUPAZIONE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

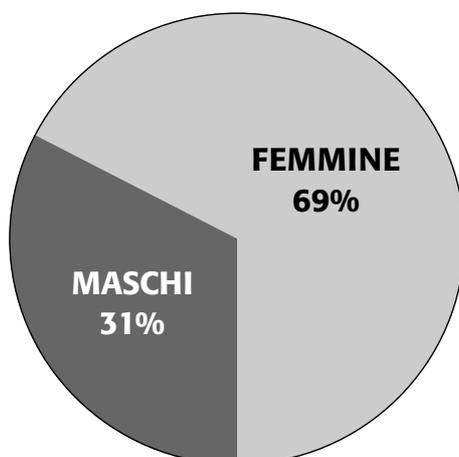
Il campione contattato nel 2004 mantiene sostanzialmente le medesime caratteristiche delle edizioni precedenti; le motivazioni sono da ricercare nel fatto che le telefonate sono state fatte alle stesse condizioni, sia di periodo dell'anno che di fascia oraria. In linea di massima, nell'orario di ufficio in cui si sono effettuate le telefonate agli utenti, è sicuramente più facile trovare in casa pensionati e casalinghe, che inoltre, per la maggiore disponibilità di tempo, si dimostrano più propensi a rispondere al questionario.

Le categorie in questione sono anche quelle probabilmente più attente all'argomento acqua: le casalinghe, perché fanno largo uso della risorsa nelle loro azioni quotidiane, i pensionati, perché hanno la possibilità di prestare maggiore attenzione anche alle problematiche di spesa legate alla fruizione del servizio.

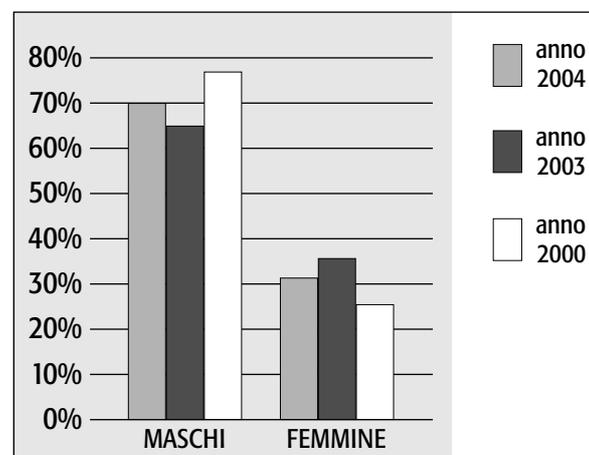
Le classi del campione esaminate sono anche quelle probabilmente meno forti economicamente, e il fatto che considerino la spesa annua per l'acqua poco rilevante sul proprio budget e che questa offra il miglior rapporto qualità-prezzo, rende i risultati ottenuti con questa indagine ancora più positivi.

SESSO DEL CAMPIONE

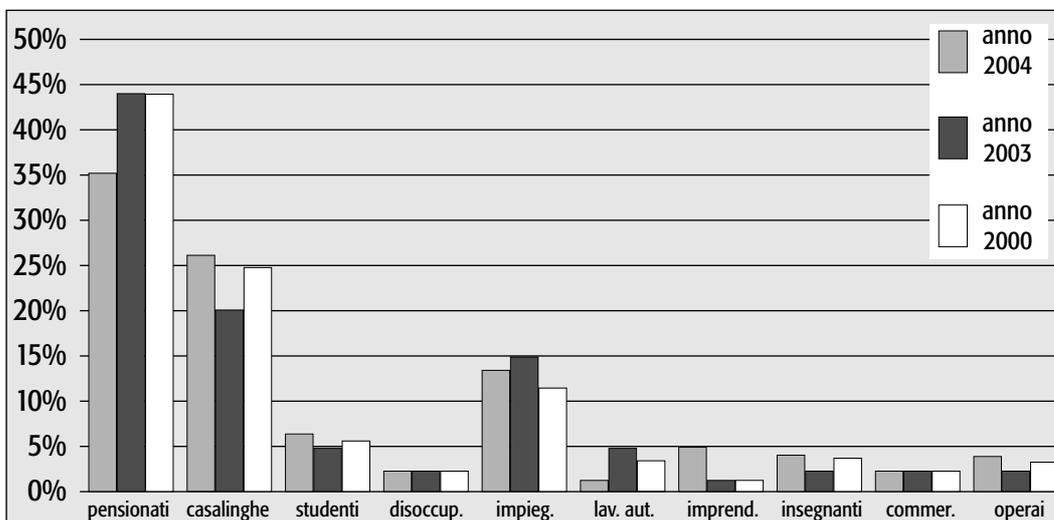
Indagine 2004



Confronto indagini



OCCUPAZIONE DEL CAMPIONE

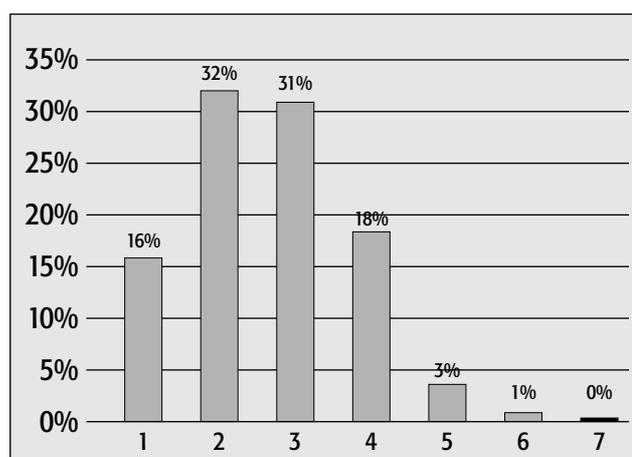


NUMERO COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE

La domanda sul numero di componenti del nucleo familiare degli utenti contattati ha permesso di determinarne la media, che si attesta attorno a 2.6 componenti per nucleo, dato leggermente superiore a quello ISTAT (2.3).

NUMERO COMPONENTI DELLA FAMIGLIA DEL CAMPIONE

Indagine 2004

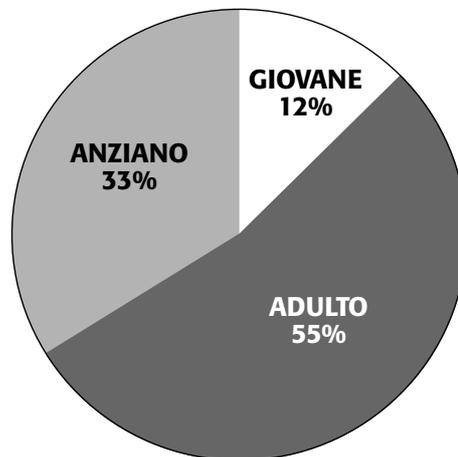


ETA' DEL CAMPIONE

Sulla base delle precedenti esperienze, al fine di non creare imbarazzi nei soggetti intervistati, si è deciso di non formulare più direttamente la domanda sull'età, ma di lasciare all'interpretazione dell'intervistatore la compilazione del campo in questione, diviso in tre fasce: giovane, adulto, anziano. I risultati così ottenuti non possono ovviamente essere comparati con quelli degli anni precedenti. E' risultato comunque confermato che i giovani costituiscono la categoria meno rappresentata nel campione.

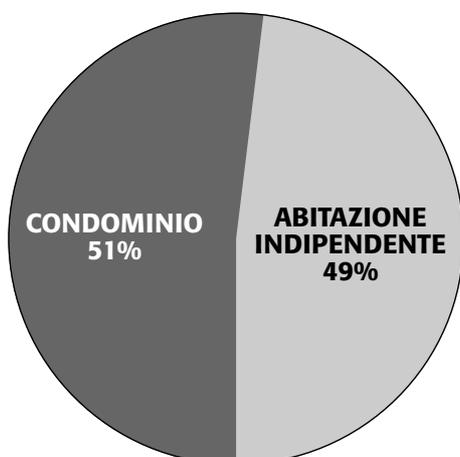
ETA' DEL CAMPIONE

Indagine 2004

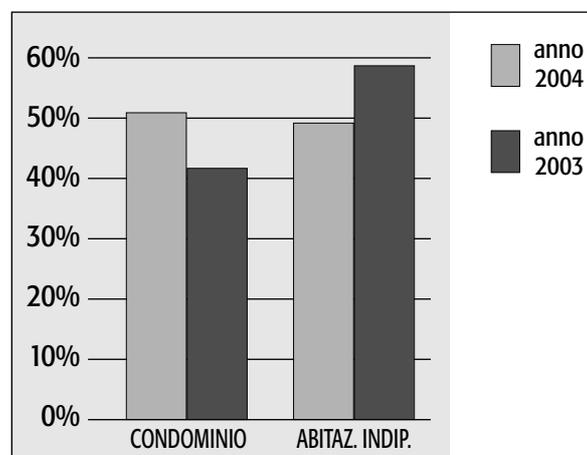


TIPOLOGIA DEL CAMPIONE

Indagine 2004



Confronto indagini

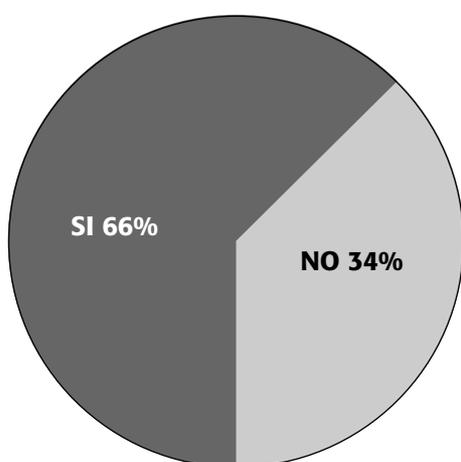


DISPONIBILITA' AD UN NUOVO CONTATTO

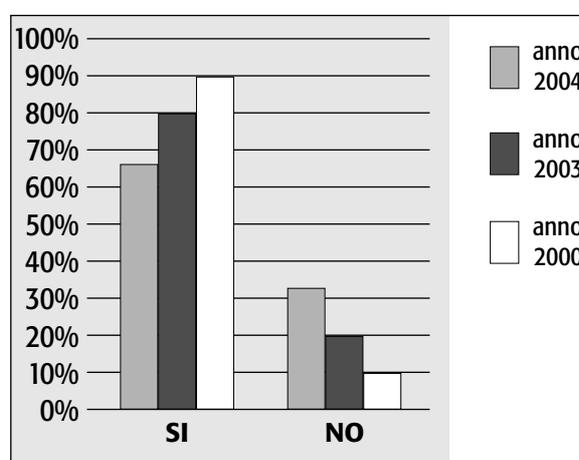
La disponibilità del campione ad essere ricontattato si attesta intorno al 66%, ed è più contenuto rispetto agli scorsi anni. Il dato è andato calando nei vari anni, ciò probabilmente non per una difficoltà del questionario o per scarso interesse all'argomento, ma piuttosto per una generale insofferenza nei confronti delle continue indagini telefoniche cui abitualmente i cittadini sono soggetti.

DISPONIBILITA' AD UN NUOVO CONTATTO

Indagine 2004



Confronto indagini



La risorsa acqua: qualità e utilizzi

L'ACQUA POTABILE: NORMATIVA

L'acqua potabile è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 31/2001 e s.m.i., che discende dal recepimento della Direttiva CEE sull'argomento, che ha imposto requisiti molto rigorosi sotto il profilo qualitativo. Secondo il Decreto Legislativo n. 31 del 2001 e s.m.i., entrato in vigore il 25 dicembre 2003 con l'obiettivo di proteggere la salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque, garantendone la salubrità e la pulizia, **si intende per acque destinate al consumo umano quelle acque trattate o non trattate, destinate al consumatore (per usi domestici, tramite acquedotti o cisterne) o utilizzate in un'impresa alimentare.** Sono escluse le "acque minerali naturali e medicinali riconosciute" e quelle destinate agli usi per i quali la qualità non ha ripercussioni sulla salute dei consumatori.

Per essere considerata potabile, l'acqua non deve **contenere microrganismi e parassiti, né altre sostanze, in quantità o concentrazioni tali da rappresentare un potenziale pericolo per la salute umana.** La legge prevede che le acque destinate al consumo umano debbano soddisfare i requisiti qualitativi previsti dal decreto legislativo n. 31/2001.

La legge tutela le caratteristiche qualitative delle acque destinate al consumo umano erogate tramite acquedotti; per migliorarne e mantenerne inalterate le caratteristiche prevede che siano individuate apposite aree di salvaguardia, distinte in zone di tutela assoluta, zone di rispetto e zone di protezione.

I controlli di qualità periodici sono effettuati al punto di presa delle acque (alla sorgente, nel punto di derivazione per le acque superficiali, nei pozzi per le acque sotterranee), agli impianti di adduzione (pompe aspiranti, ecc.), nei serbatoi di accumulo, sulla rete di distribuzione.

L'acqua erogata è sottoposta ad adeguati e costanti trattamenti di potabilizzazione, la cui complessità varia a seconda della provenienza della risorsa e, quindi, dal diverso contenuto di sostanze disciolte e sospese. Le acque di sorgente o di falda protetta necessitano di trattamenti limitati, mentre le acque superficiali, esposte al contatto con l'esterno (pioggia, fattori antropici), devono essere sottoposte a processi più complessi.

Al fine di eliminare i batteri e disinfettare l'acqua, e garantire persistenti requisiti di potabilità, vengono utilizzati principalmente composti a base di cloro che talora possono conferire all'acqua odore e sapore caratteristici, non particolarmente apprezzati sotto il profilo organolettico dai consumatori.

Si può comunque affermare, con assoluta certezza, che l'acqua che arriva nelle case degli utenti è potabile, salubre e pulita.

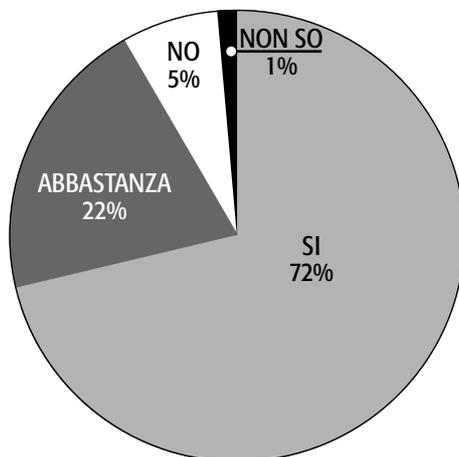
LA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

Esaminando i dati aggregati dell'indagine, comparati anche con quelli risultanti dalle precedenti, è possibile evidenziare un trend di percezione positiva da parte degli utenti sulla qualità dell'acqua potabile: la maggior parte degli intervistati della presente indagine considera l'acqua assolutamente o abbastanza limpida per il 94%, di sapore gradevole per il 76%, inodore per l'83%.

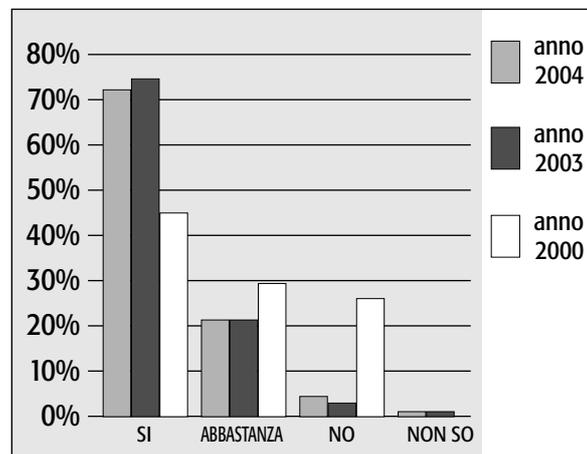
Tali dati confermano pienamente quelli ottenuti nel '03, mentre si attestano su livelli più alti rispetto al 2000.

L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA E' LIMPIDA?

Indagine 2004

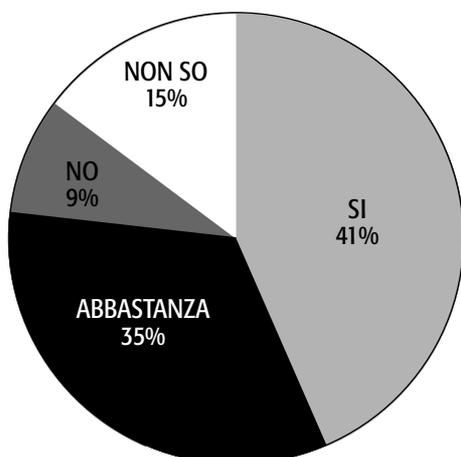


Confronto indagini

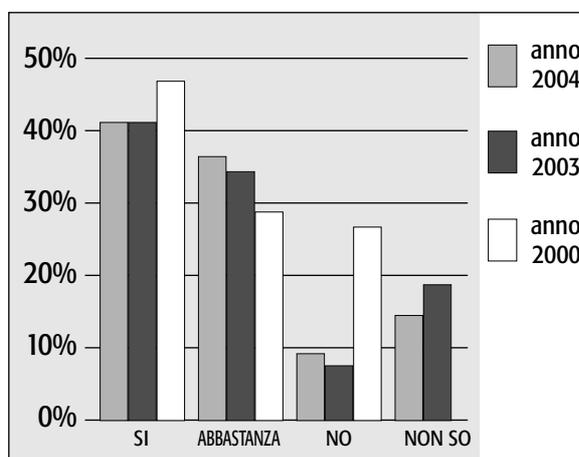


L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA HA UN SAPORE GRADEVOLE?

Indagine 2004

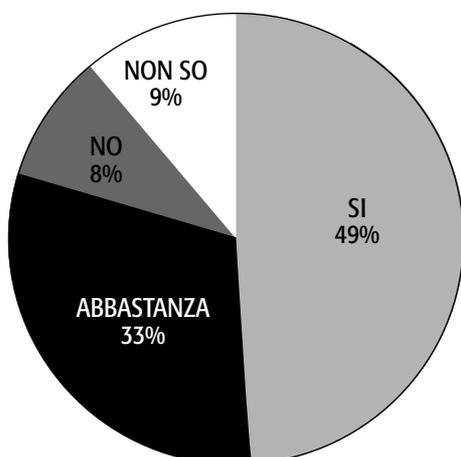


Confronto indagini

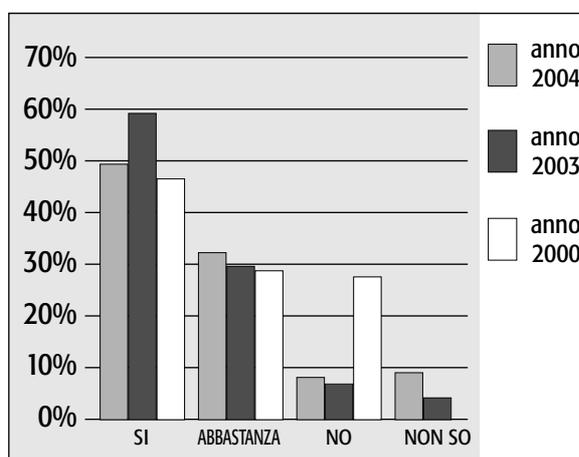


L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA E' INODORE?

Indagine 2004



Confronto indagini

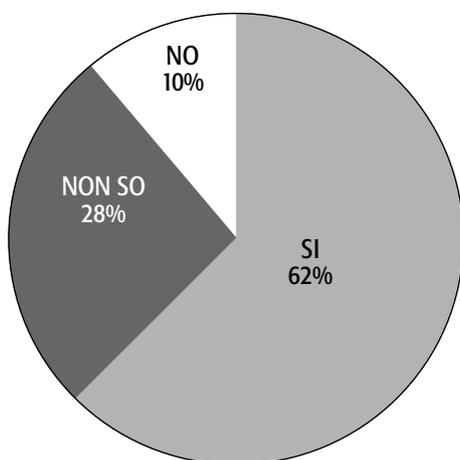


L'ACQUA POTABILE ED IL CALCARE

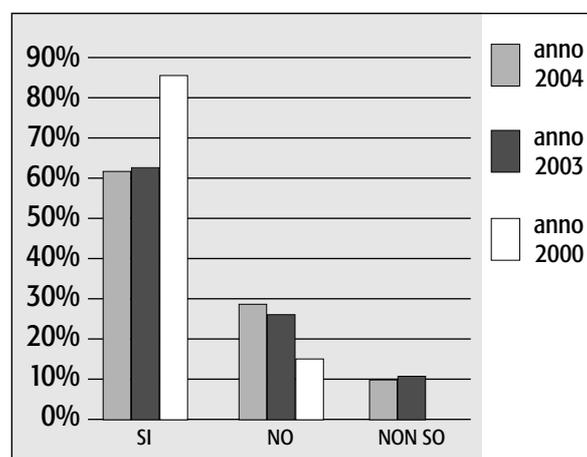
Domandando agli utenti se l'acqua potabile contenga o meno calcare, si riscontra una risposta affermativa pari al 62%, dato peraltro accertato anche nelle indagini degli anni precedenti. Il risultato è probabilmente dovuto alle sempre più pressanti campagne pubblicitarie che reclamizzano prodotti anticalcare e che influenzano gli utenti, condizionando la loro percezione sulle caratteristiche effettive di durezza dell'acqua.

L'ACQUA DEL SUO RUBINETTO CONTIENE CALCARE?

Indagine 2004



Confronto indagini



ACQUA POTABILE O ACQUA MINERALE?

Ancora una volta, così come già si era verificato nelle passate esperienze, ad un buon risultato ottenuto circa la qualità della risorsa nel suo complesso non corrisponde un utilizzo dell'acqua per bere.

Le motivazioni possono essere diverse: da una parte, le caratteristiche gustative proprie dell'acqua potabile possono non incontrare il gusto di una parte degli utenti, dall'altra e soprattutto la pubblicizzazione su larga scala del consumo dell'acqua minerale, e lo status symbol veicolato con tali attività promozionali, hanno contribuito all'abitudine dell'acquisto delle acque in bottiglia.

Secondo la Legge, **“Sono considerate acque minerali naturali le acque che, avendo origine da una falda o giacimento sotterraneo, provengono da una o più sorgenti naturali o perforate e che hanno caratteristiche igieniche particolari e, eventualmente, proprietà favorevoli alla salute”** (D. Lgs. n. 105 del 25/01/92).

“Le acque minerali naturali si distinguono dalle ordinarie acque potabili per la purezza originaria e la sua conservazione, per il tenore di minerali, oligoelementi e/o altri costituenti ed, eventualmente, per taluni loro effetti” (D. Lgs. n. 105 del 25/01/92).

Le acque minerali si differenziano per il diverso contenuto di sali disciolti (mineralizzazione), e tale quantitativo è espresso dal residuo fisso. I sali disciolti sono rappresentati da sodio, potassio, calcio, magnesio, cloruri, solfati e bicarbonato, i quali danno origine a tipi di acque minerali con diverse caratteristiche.

Le acque contengono sempre una certa quantità di sali in soluzione, acquisiti dalle rocce con le quali sono entrate in contatto. La qualità e la quantità dei sali presenti nelle acque dipendono da numerosi fattori quali la composizione mineralogica delle rocce attraversate, il grado di solubilità dei minerali che compongono le rocce, la durata e l'estensione del contatto tra acqua e rocce, il potere solvente dell'acqua, che dipende dalla sua temperatura e dal suo chimismo.

Le acque minerali possiedono quindi differenti proprietà chimico-fisiche, e la peculiare composizione degli elementi di ciascuna determina applicazioni terapeutiche che soddisfano di volta in volta esigenze diverse e rispondono a patologie specifiche. Una prescrizione corretta e mirata è presupposto indispensabile per l'efficacia nell'assunzione, mentre un utilizzo continuo e scorretto può anche, a lungo andare, causare danni alla salute.

L'acqua minerale naturale, giustamente apprezzata nel passato principalmente per le sue caratteristiche curative, in anni recenti è utilizzata sempre di più come acqua da tavola, andando a sostituire le acque di acquedotto.

Il concetto di acqua minerale è divenuto sinonimo di “naturalità”, non evolvendosi verso un'attenzione alla sua composizione ed agli effetti farmacologici e curativi. L'“acqua minerale” indica, impropriamente, la categoria di acqua commercializzata non tanto in funzione delle caratteristiche terapeutiche, quanto per una presunta maggiore sicurezza rispetto a quella del rubinetto.

Nel caso della presente indagine, per testare l'utilizzo della risorsa per bere si è scelta una diversa formulazione della domanda: mentre negli anni precedenti, si chiedeva se in famiglia si bevesse abitualmente acqua del rubinetto, quest'anno si è domandato direttamente quale tipo di acqua venisse consumata. Per ottenere un trend di comparazione con le indagini precedenti, si è perciò dovuto ricorrere ad una rielaborazione dei dati.

In generale, la difficoltà di spesa delle famiglie, rilevabile in più settori economici, non ha un riflesso evidente sull'acquisto dell'acqua minerale, nonostante il costo delle bottiglie sia comunque notevole: estendendo i dati rilevati dall'analisi del campione a tutto l'ATO6 e supponendo, sulla base anche dei dati rilevati nel 2003, un consumo medio giornaliero di circa 2 litri per famiglia, si può ipotizzare che si consumino in un anno più di 200 milioni di litri di acqua minerale.

La spesa complessiva per l'acquisto di acqua in bottiglia è di circa 30 mln. di euro. Tale cifra corrisponde al costo complessivo della fornitura di circa 32.000.000.000 di litri da parte del servizio idrico integrato, che come noto ricomprende sia la fornitura dell'acqua potabile che la raccolta delle acque reflue ed il loro trattamento di depurazione; il rapporto acqua potabile/acqua minerale è di almeno 1:300, un litro di acqua del rubinetto costa mediamente 0.0005 euro.

L'abitudine esasperata all'acquisto di acqua minerale in bottiglia, oltre a gravare sul bilancio familiare almeno altrettanto che il costo del servizio idrico, comporta a livello individuale la scomodità del trasporto e dello smaltimento dei vuoti, oltre a contribuire ad una considerevole produzione di rifiuti.

Le motivazioni di tale fenomeno possono essere le più diverse; tra le altre vi è sicuramente anche una maggiore fiducia nei confronti dell'acqua in bottiglia, alimentata da azzeccate campagne pubblicitarie e false credenze, che la vogliono più sicura e controllata.

La realtà della legislazione è invece diversa: le acque minerali non sono tenute, per legge, a rispettare i limiti di concentrazione delle sostanze minerali, come invece avviene per le acque potabili:

	UNITÀ DI MISURA	ACQUE POTABILI (D. lgs. 31/01)	ACQUE MINERALI (D. 542/92)
CLORURI	mg/L	250	nessun limite
SOLFATI	mg/L	250	nessun limite
SODIO	mg/L	200	nessun limite
RESIDUO FISSO	mg/L	1500	nessun limite
CONDUCIBILITÀ	µS/cm a 20 °C	2500	nessun limite

Inoltre per le acque minerali il decreto n. 542/92 non poneva limiti tassativi alla presenza di 19 sostanze considerate tossiche, che non dovevano essere dichiarate in etichetta, a meno che non superassero determinate concentrazioni. Una nuova legislazione, più restrittiva, ha attuato un progressivo avvicinamento alle acque potabili, anche se tuttora sono previste concentrazioni superiori di sostanze pericolose a quelle ammesse per le acque potabili:

CONTAMINANTI	UNITÀ DI MISURA	ACQUE POTABILI (D. lgs. 31/01)	ACQUE MINERALI (Decreto 542/92 e 31/05/01)
ARSENICO TOTALE	µg/L	10	50
CADMIO	µg/L	5	3
CROMO	µg/L	50	50
PIOMBO	µg/L	10 - 25	10
MERCURIO	µg/L	1	1
NICHEL	µg/L	20	-
NITRATO	mg/L	50	10 (per l'infanzia), 45
SELENIO	µg/L	10	10

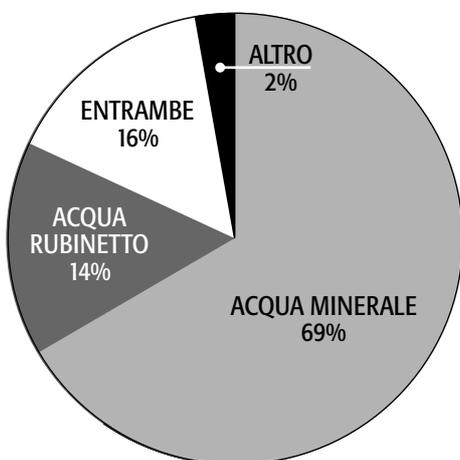
Per quanto attiene alla sicurezza qualitativa dell'acqua potabile erogata dall'acquedotto si evidenzia come la stessa sia sottoposta a costanti e frequenti analisi di laboratorio.

Nel corso della gestione 2004 l'acqua erogata dal sistema degli acquedotti nell'ATO 6 ha subito complessivamente n. 2738 controlli, di cui n. 2103 analisi di qualità da parte dei gestori, e n. 635 analisi da parte dall'ASL, i parametri controllati sono stati oltre 25.000; in concreto significa che per ogni giorno dell'anno vengono svolte mediamente più di 7 analisi sulla qualità dell'acqua erogata.

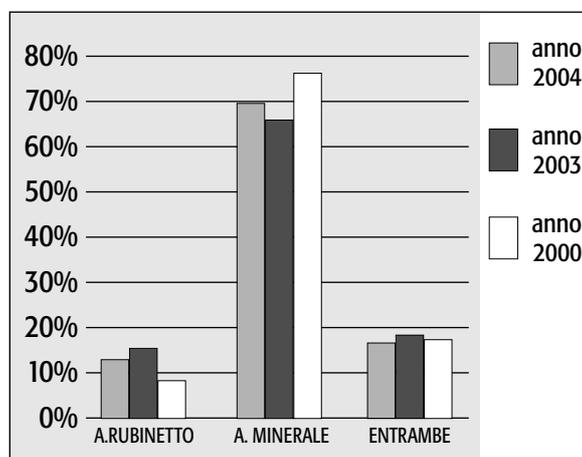
Nell'indagine 2003 si era registrata una leggera tendenza alla diminuzione di consumi dell'acqua minerale. Probabilmente, il comportamento degli intervistati era stato all'epoca influenzato da fatti di cronaca, atti di sabotaggio verso le acque in bottiglia. Infatti il decremento è stato solo temporaneo: nella recente indagine è evidente un riposizionamento di tali consumi sui livelli precedenti, anche se non si raggiungono ancora i livelli del 2000.

IN FAMIGLIA NORMALMENTE BEVETE:

Indagine 2004



Confronto indagini



GLI EROGATORI DI ACQUA POTABILE MINERALIZZATA

Il pregiudizio e la diffidenza dei consumatori nei confronti dell'acqua potabile per bere, in passato già ampiamente rilevati, continuano a rappresentare un nodo cruciale, in quanto rappresentativi della percezione della qualità complessiva del servizio.

Per tentare di riavvicinare gli utenti all'utilizzo dell'acqua potabile per bere, in quanto tale fatto sintomatico di un'aumentata percezione della qualità del servizio in generale, si è deciso di sottoporre all'attenzione del campione contattato la possibilità di sostituire l'acquisto di acqua in bottiglia con quella potabile mineralizzata erogata gratuitamente da fontanelle situate nelle principali piazze in diversi Comuni dell'ATO.

Tale progetto mira, tra le altre cose, alla riscoperta della fontana pubblica, che storicamente è stata luogo di incontro e di socializzazione tra i cittadini, ed ha assolto un ruolo fondamentale per lo sviluppo urbano.

L'abitudine di prelevare recipienti d'acqua presso sorgenti e fontanelle e portarla nelle abitazioni per uso alimentare è anche una realtà della nostra epoca: non pochi cittadini hanno questa consuetudine, nonostante possano usufruire di un'ampia disponibilità di risorsa idrica, sia in termini di qualità che di quantità, comodamente a casa propria.

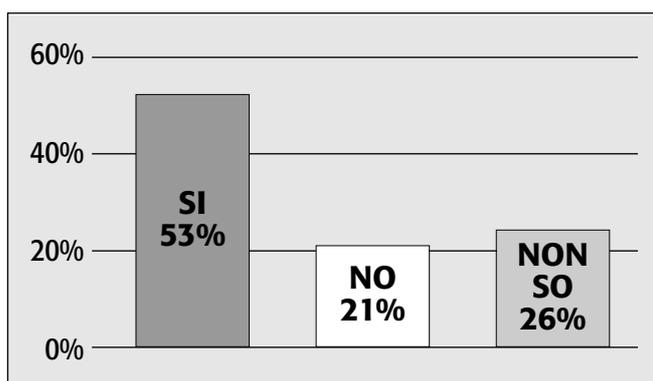
L'installazione di fontanelle erogatrici che saranno prossimamente realizzate offre agli utenti la possibilità di disporre gratuitamente di acqua potabile refrigerata e/o addizionata con anidride carbonica, della gradevolezza gustativa desiderata.

La possibilità di bere acqua con le caratteristiche gustative desiderate e distribuita gratuitamente dalla rete acquedottistica si presume possa avere come effetto quello di abituare i cittadini alla giusta considerazione della qualità del prodotto erogato.

L'iniziativa rappresenta uno sforzo concreto dell'A.ATO6 e dei gestori finalizzato al superamento del gap di percezione sulla qualità dell'acqua potabile fornita dal servizio acquedotto, ritenuta di buona qualità, ma non utilizzata per bere.

Il progetto in argomento riscontra il favore del 53% degli intervistati; la percentuale dei "non so" è piuttosto alta (26%), complice ancora una volta la diffidenza nei confronti sia della gratuità del servizio, sia delle effettive qualità organolettiche della risorsa erogata.

SE NEL SUO COMUNE ESISTESSERO DISTRIBUTORI DI ACQUA POTABILE MINERALIZZATA GRATUITA, SOSTITUIREBBE CON TALE ACQUA L'ACQUISTO DI QUELLA IN BOTTIGLIA?



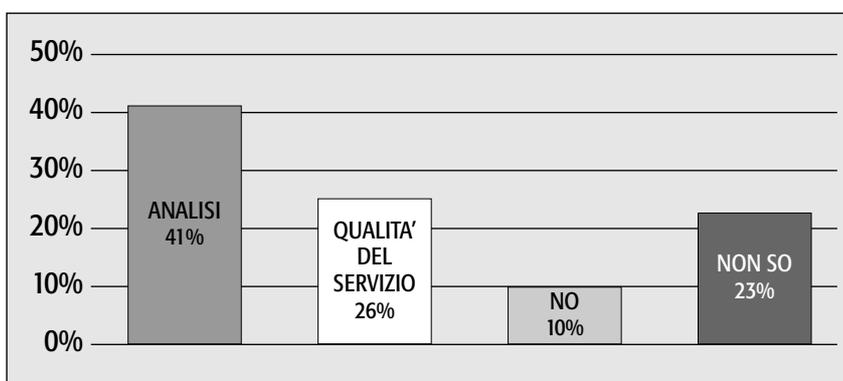
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE CONTESTUALI ALLA BOLLETTA

Con l'intento di dissipare la diffidenza circa l'effettiva qualità dell'acqua potabile erogata, l'Autorità d'Ambito, insieme ai gestori provvederà ad inviare, contestualmente alla bolletta, informazioni sulla qualità, analisi dell'acqua.

Per testare l'interesse degli utenti sull'argomento, è stata posta loro una specifica domanda inerente questo problema: la tendenza riscontrata va decisamente verso un positivo accoglimento della proposta, sia per quanto riguarda le informazioni sulla qualità del servizio, sia, soprattutto, per le analisi chimico-fisiche della risorsa acqua.

L'opzione "non so", con valori piuttosto alti, rivela da una parte il timore del campione che il servizio aggiuntivo non sia a titolo gratuito, dall'altra testimonia il fatto che molti utenti, abitando in condominio, non ricevono personalmente la bolletta, e pertanto non ne prendono visione direttamente.

**SAREBBE INTERESSATO A RICEVERE CON LA BOLLETTA,
ULTERIORI INFORMAZIONI CIRCA:
ANALISI DELL'ACQUA E QUALITA' DEL SERVIZIO?**



I nuovi servizi offerti agli utenti hanno lo scopo di dare maggiore evidenza al servizio idrico integrato. Più visibilità in questo senso corrisponde ad un aumento della fiducia nel prodotto "acqua" e, conseguentemente ad un più rilevante consumo della risorsa anche per bere: ciò porta ad un notevole risparmio, sia dal punto di vista dei consumatori, in termini di costi per l'acquisto di acqua minerale e di scomodità per il trasporto delle bottiglie, sia della società e dell'ambiente in generale, per l'impegno relativo allo smaltimento o riciclo dei vuoti.

UTILIZZI "NON CIVILI" DELL'ACQUA POTABILE

Nelle indagini degli anni precedenti, le percentuali di coloro che dichiaravano di utilizzare l'acqua potabile per bagnare orti e giardini erano piuttosto rilevanti, anche se nel '03 poteva riscontrarsi una diminuzione nell'uso irriguo dell'acqua potabile rispetto al dato 2000. Nella presente indagine tale diminuzione appare ancora più evidente.

Il territorio dell'ATO è stato colpito nel 2003 da una grave crisi idrica, che ha avuto ripercussioni di una certa gravità sull'approvvigionamento idrico in 35 dei 147

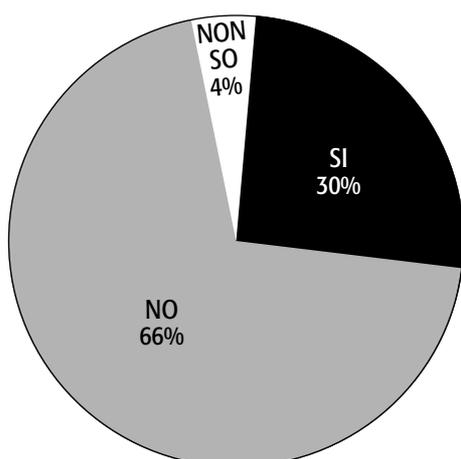
Comuni dell'ATO6; conseguentemente il timore del ripetersi di tali eventi potrebbe aver portato gli utenti verso stili di comportamento più orientati al risparmio di risorsa.

Un'altra spiegazione del fenomeno potrebbe essere ricercata nelle campagne di informazione e sensibilizzazione che invitano i consumatori a non utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli "civili", così come stabilito dal Regolamento del servizio: gli utenti potrebbero pertanto cominciare a percepire tali comportamenti come scorretti, evitandoli o più semplicemente dichiarando di evitarli.

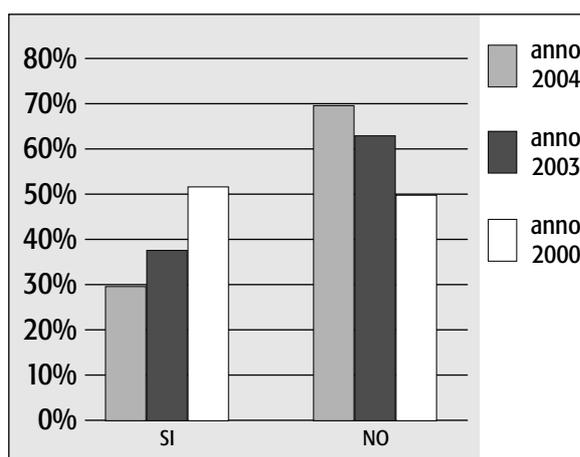
Rimane comunque rilevante, circa il 30%, l'uso di acqua potabile per l'irrigazione di orti e giardini.

OLTRE AI NORMALI USI, UTILIZZA L'ACQUA POTABILE PER BAGNARE ORTO E GIARDINO?

Indagine 2004



Confronto indagini



La gestione del SII

IL SISTEMA GESTIONALE: L'ATI

La gestione del servizio idrico integrato nell'ATO6 nel corso del 2004 è stata garantita da una Associazione Temporanea di Imprese (ATI), formata dai gestori esistenti, tra loro coordinati, anche in funzione di una graduale integrazione e successiva formazione del gestore unico d'Ambito.

La gestione è avvenuta secondo le previsioni del Piano d'Ambito e secondo quanto definito nei rapporti contrattuali.

Inoltre, a tutti gli utenti sono state assicurate uguali tariffe, standard e condizioni di servizio, garantiti dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento d'Utenza.

TARIFFAZIONE

Il processo riorganizzativo del SII ha avuto come effetto la rideterminazione del sistema tariffario, superando il precedente sistema disomogeneo e diversificato tra i vari Comuni.

L'attuale tariffa applicata è quella prevista da Piano d'Ambito, ed è uguale per tutti gli utenti.

Il corrispettivo delle prestazioni fornite dal Gestore è costituito dal Canone di fruizione del SII e dalle tariffe di vendita per i diversi scaglioni di consumo: agevolata, (consumi tra 0 e 60 mc./anno), base (consumi da 60 a 150 mc./anno), l'ecedenza (consumi da 150 a 240 mc./anno), e Il 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.

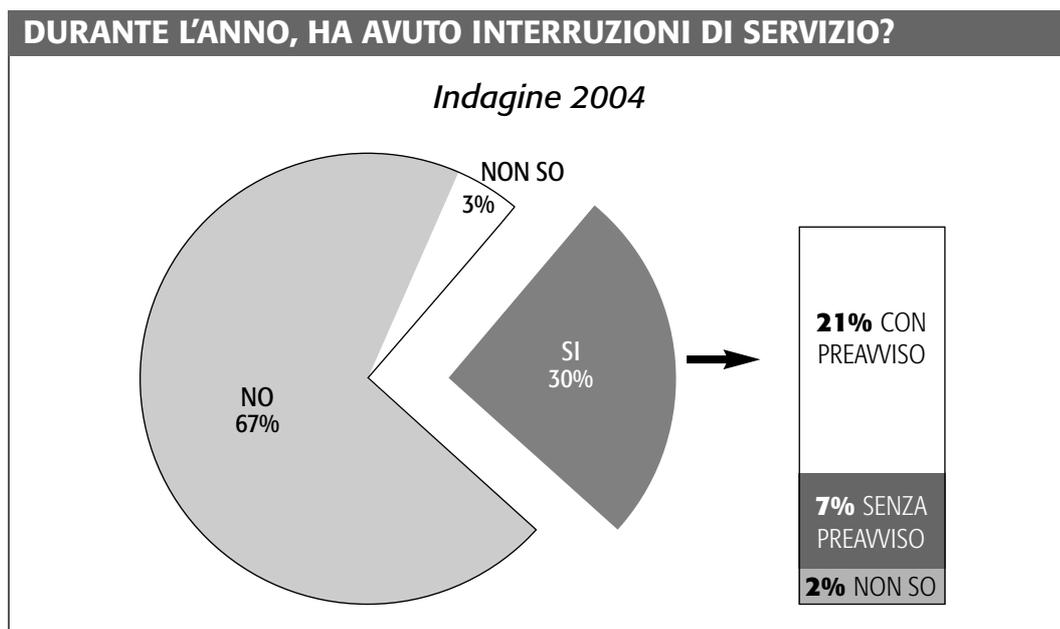
CONTINUITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di testare la qualità del servizio fornito all'utenza, con la presente indagine si è indagata la continuità nell'erogazione dell'acqua potabile.

Rispetto alle passate indagini, è stata modificata la formulazione del quesito, per renderlo più esplicito ed immediato; per questo motivo le percentuali ottenute nelle rielaborazioni non possono essere paragonate direttamente con quelle precedenti. Il trend di valutazione è comunque decisamente positivo.

Il 67% degli intervistati dichiara di non aver avuto interruzioni del servizio durante il 2004, mentre tra coloro che hanno risposto negativamente il 21% afferma che tali interruzioni sono state precedute da specifica comunicazione.

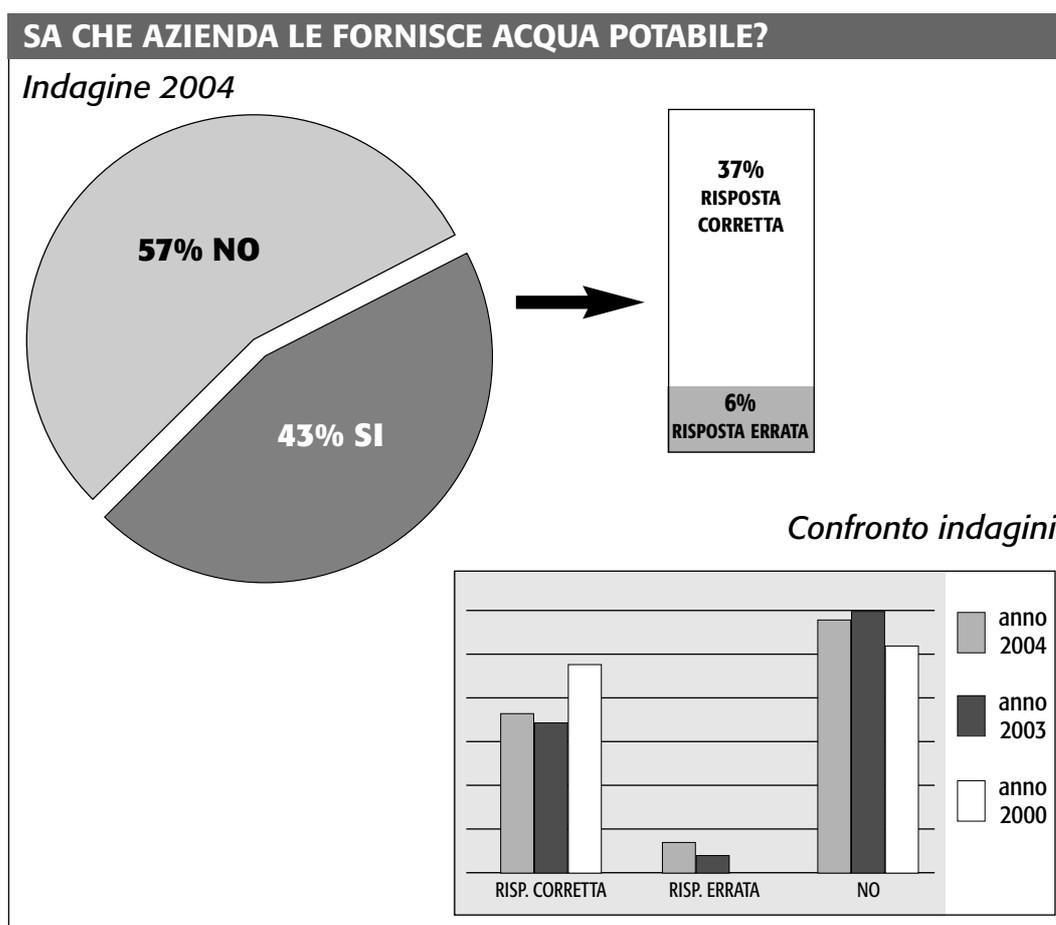
Il 7%, dichiara di non essere stato preventivamente avvisato o, comunque, per stessa ammissione di gran parte del campione, non è venuto a conoscenza di tali avvisi, forse anche a causa di marginali collocazioni geografiche di alcune delle abitazioni (case sparse e lontane dal centro abitato).



CONOSCENZA DEL GESTORE

La conoscenza del gestore continua ad essere contenuta e si attesta sui medesimi livelli dell'anno 2003. Nell'indagine 2000, invece, si erano raggiunte percentuali di conoscenza più elevate: per interpretare tale risultato, che a prima vista potrebbe sembrare contraddittorio rispetto al processo di riorganizzazione, è necessario tenere conto delle modificazioni strutturali che negli ultimi anni hanno indiscutibilmente stravolto l'assetto gestionale che ha caratterizzato decenni di servizio idrico.

Anche nel corso dello stesso 2004, il processo di riorganizzazione del SII ha visto significativi momenti di razionalizzazione ed integrazione, le aziende hanno subito trasformazioni societarie e in alcuni casi hanno cambiato denominazione: tutti questi cambiamenti hanno di fatto diminuito la già scarsa visibilità delle aziende, rilevata con le passate indagini, rendendone difficile per gli utenti il riconoscimento e l'individuazione.



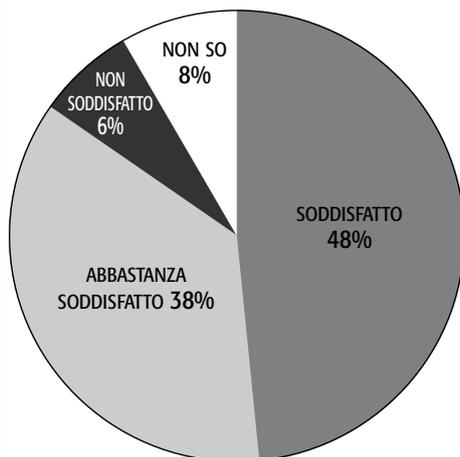
SODDISFAZIONE CIRCA IL GESTORE

La grande maggioranza di coloro che dichiarano di conoscere l'azienda ne sono decisamente soddisfatti. Si evidenzia pertanto una buona percezione dell'operato delle aziende: i "soddisfatti", insieme agli "abbastanza soddisfatti" raggiungono l'86%, dato peraltro riscontrato anche nel 2003.

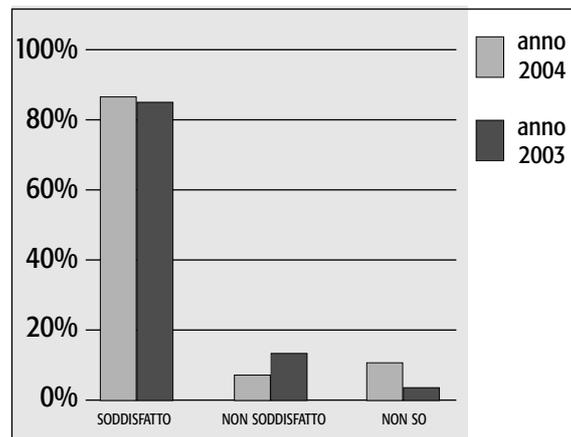
Fra coloro che non si ritengono soddisfatti, il 74% indica come motivazione la qualità del servizio, mentre il 19% individua la causa principale nel rapporto con il personale.

DI TALE AZIENDA SI PUO' CONSIDERARE: SODDISFATTO, ABBASTANZA SODDISFATTO, NON SODDISFATTO?

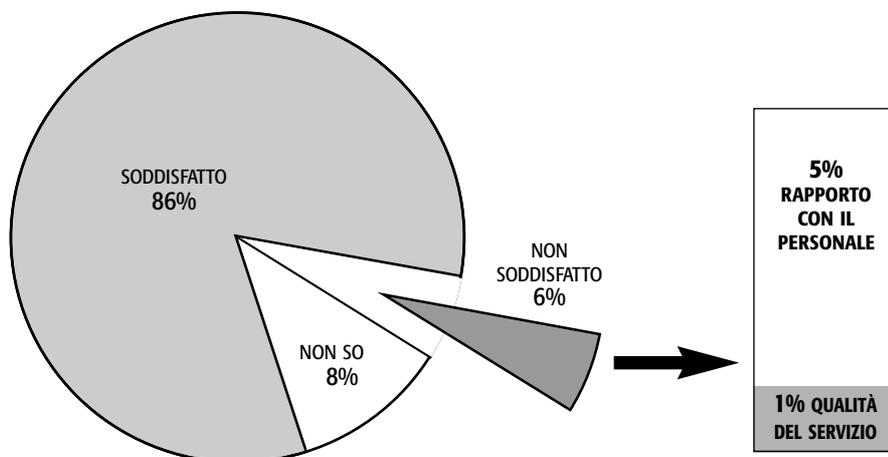
Indagine 2004



Confronto indagini



Indagine 2004



COMPrensione DELLA BOLLETTA

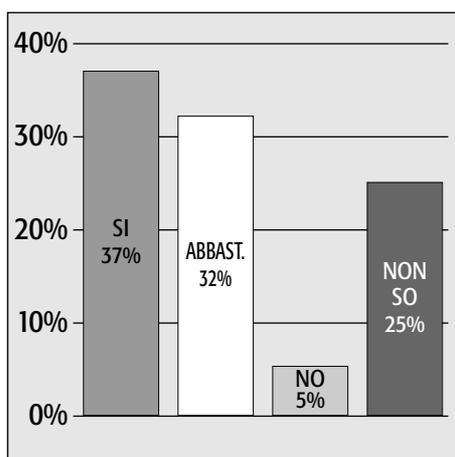
In conseguenza dei cambiamenti sopra esposti, già dal 2003 era stato possibile individuare una evidente difficoltà nella lettura della nuova bolletta: la percentuale di risposte positive circa la chiarezza delle fatture raggiungeva solo il 63%, contro il 92% del 2000. Come motivazione, si era supposto che il campione avesse avuto difficoltà nell'interpretazione delle diverse voci presenti in fattura, quali canone di fruizione SII, deposito versato e anticipo restituito. Quest'anno, pur non comparando più le voci relative al deposito cauzionale, i risultati ottenuti evidenziano solo un leggero incremento, rispetto al 2003 (63%, 2003 – 70% 2004).

E' pertanto presumibile che la lettura delle bollette crei ancora effettive difficoltà per gli utenti, a causa della nuova strutturazione, così diversa da quella a cui erano abituati.

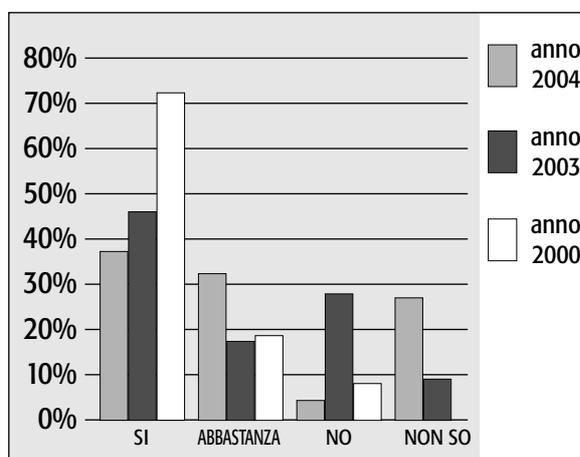
Alla luce di questi risultati potrebbe essere utile prendere in considerazione una modifica dell'attuale sistema di bollettazione, rendendolo di più facile lettura e comprensione.

LE BOLLETTE SONO COMPrensIBILI?

Indagine 2004



Confronto indagini



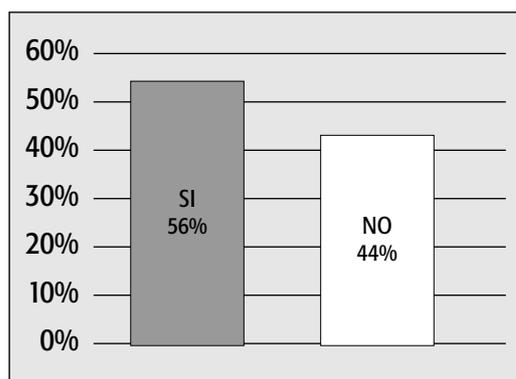
CONOSCENZA DELLA SPESA PER IL SII

Agli utenti è stato chiesto se conoscevano la spesa annua sostenuta per il SII. Coloro che hanno risposto positivamente (56%), ritengono per la maggior parte che questa incida sul bilancio familiare in maniera poco rilevante, e che sia adeguata ai servizi forniti. Chi invece non la ritiene adeguata, individua come principale causa il prezzo di fornitura, seguito dalla qualità dell'acqua e del servizio. Coloro che si lamentano del prezzo, peraltro dimostrano di non conoscerlo compiutamente, non sapendo per la maggior parte rispondere correttamente ad una specifica domanda di controllo.

Il dato rispecchia sostanzialmente quanto rilevato negli anni precedenti, nonostante il campione non sappia definire il costo del servizio, percepisce la spesa per il SII tutto sommato contenuta ed adeguata.

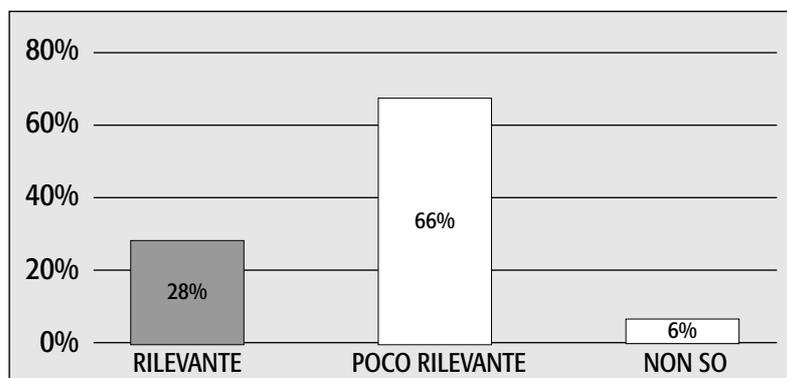
CONOSCE LA SPESA ANNUA DELLA SUA FAMIGLIA PER IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE?

Indagine 2004



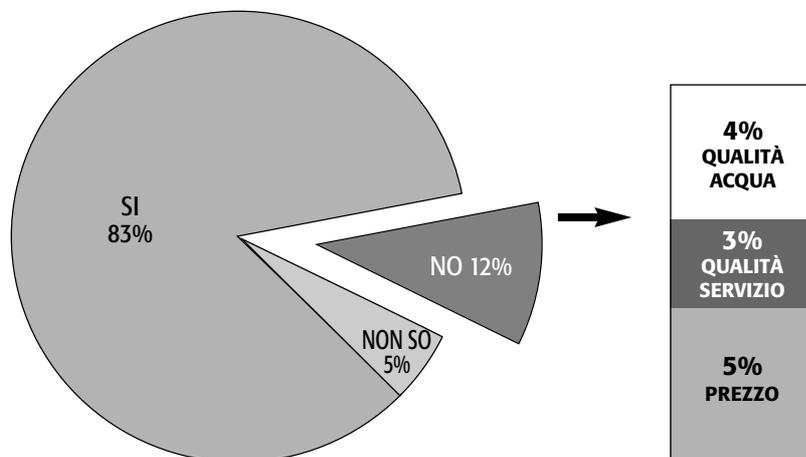
TALE SPESA INCIDE SUL BILANCIO FAMILIARE IN MODO RILEVANTE O POCO RILEVANTE?

Indagine 2004



RITIENE TALE SPESA ADEGUATA AI SERVIZI FORNITI?

Indagine 2004

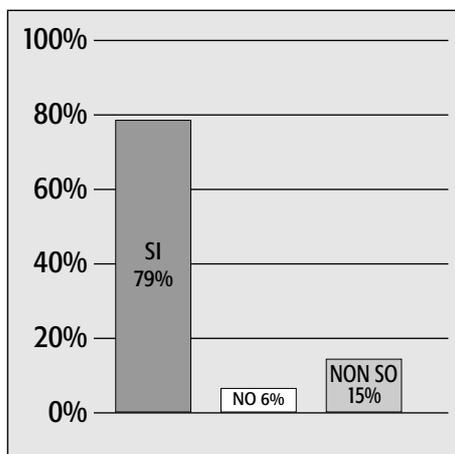


IMPORTANZA DI UNA POLITICA IN FAVORE DEL RISPARMIO IDRICO

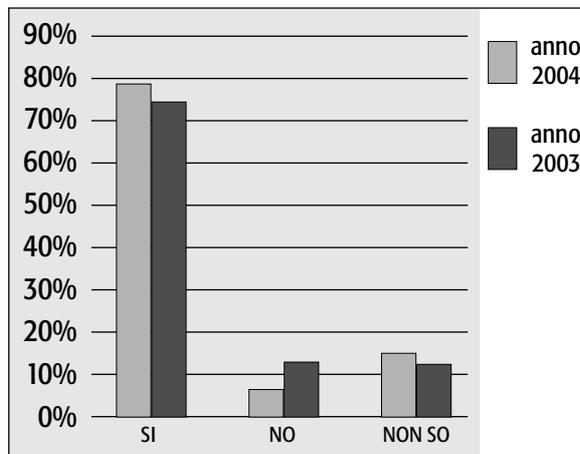
Con la presente indagine si è voluta testare la sensibilità degli utenti rispetto a politiche in favore del risparmio idrico. I dati ottenuti riproducono quelli della passata edizione: la percentuale degli intervistati che ritengono importante attuare opere in tal senso si attesta intorno all'80%. Il risultato dimostra ancora una volta l'attenzione dedicata dai fruitori del servizio idrico alla conservazione della risorsa idrica.

RITIENE SIA IMPORTANTE ATTUARE UNA POLITICA IN FAVORE DEL RISPARMIO IDRICO?

Indagine 2004



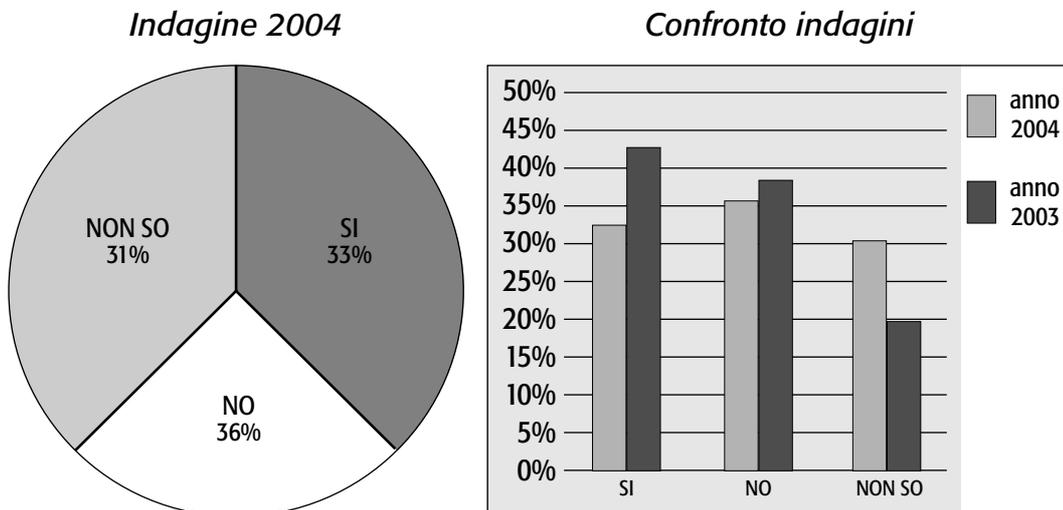
Confronto indagini



PENALIZZAZIONE DELLE ECCEDENZE DI CONSUMO IN TARIFFA

Non altrettanto netta appare la divisione fra coloro secondo cui in tariffa dovrebbero essere penalizzate le eccedenze di consumo e quelli che invece ritengono preferibile il contrario. L'alta percentuale dei "non so" (31%) testimonia la difficoltà per il campione di esprimere un parere netto al riguardo: gli intervistati sentono da una parte la necessità di contenere gli sprechi, dall'altra l'esigenza di tutelare il diritto del "consumatore", soprattutto quello delle famiglie più numerose, i cui consumi di acqua sono obbligatoriamente più elevati.

RITIENE CHE IN TARIFFA DOVREBBERO ESSERE PENALIZZATE LE ECCEDENZE DI CONSUMO?

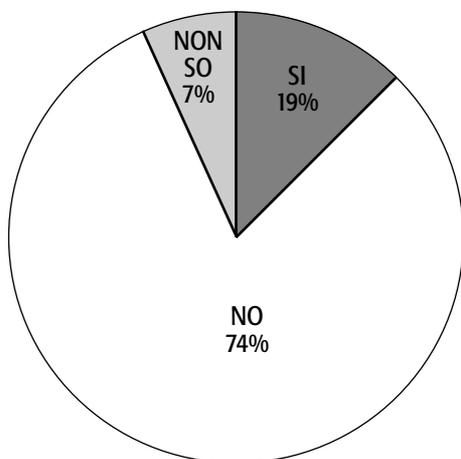


CONSUMO DI ACQUA IN ECCESSO

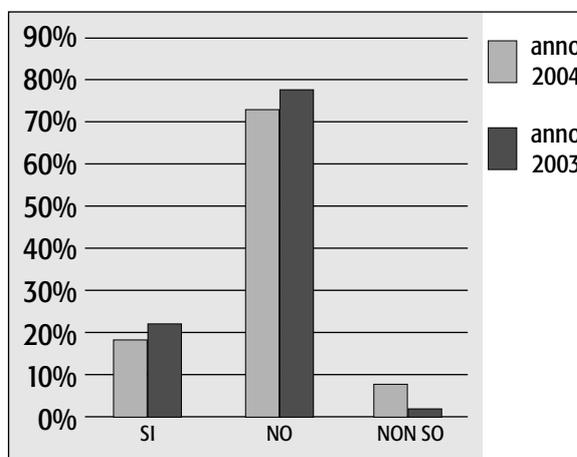
Il campione dell'ATO continua a percepire contenuto e moderato il proprio consumo di acqua: il 74% degli intervistati dichiara infatti di non consumare acqua in eccesso. Tale dato è coerente con la costante diminuzione degli utilizzi "non civili" della risorsa potabile, rilevata precedentemente.

SECONDO LEI NELLA SUA FAMIGLIA SI CONSUMA ACQUA IN ECCESSO?

Indagine 2004



Confronto indagini



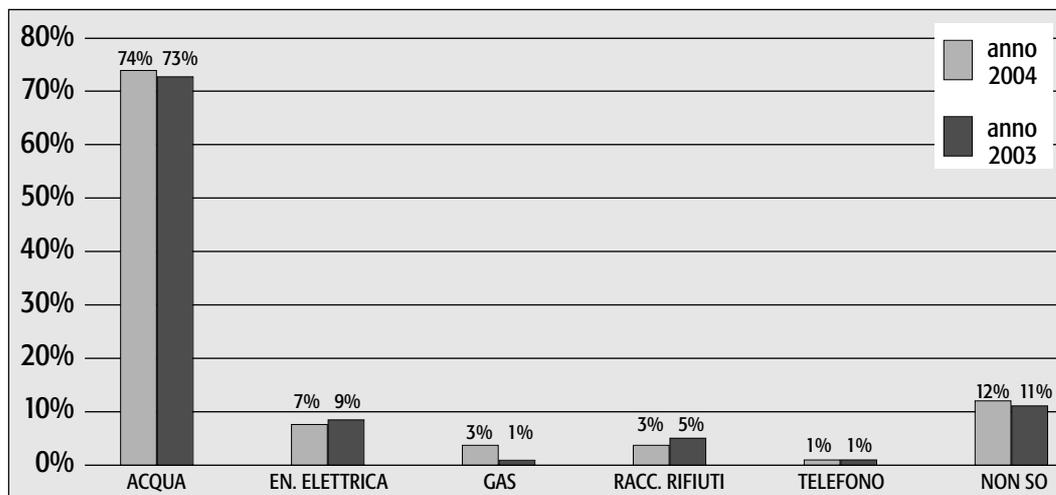
SCALA DI NECESSITA' DEI SERVIZI FONDAMENTALI

Così come avvenuto nell'indagine del 2003, è stata formulata agli utenti una domanda su quale servizio pubblico occupi il primo posto in una scala di necessità: l'acqua risulta essere sempre ai vertici della classifica (74%), seguita da energia elettrica, raccolta rifiuti e gas, telefono.

L'acqua è quindi percepita come il servizio fondamentale, irrinunciabile.

TRA QUESTI SERVIZI, QUALE OCCUPA IL PRIMO POSTO IN UNA SCALA DI NECESSITA': ACQUA, RACCOLTA RIFIUTI, ENERGIA ELETTRICA, GAS, TELEFONO?

Confronto indagini



MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO

Oltre ad essere un bene indispensabile, quello dell'acqua è anche considerato il servizio con il miglior rapporto qualità/prezzo.

L'attributo "qualità", contenuto nella domanda, si riferisce sia in modo specifico all'oggetto della fornitura del servizio, sia più in generale alle modalità con le quali il servizio viene fornito.

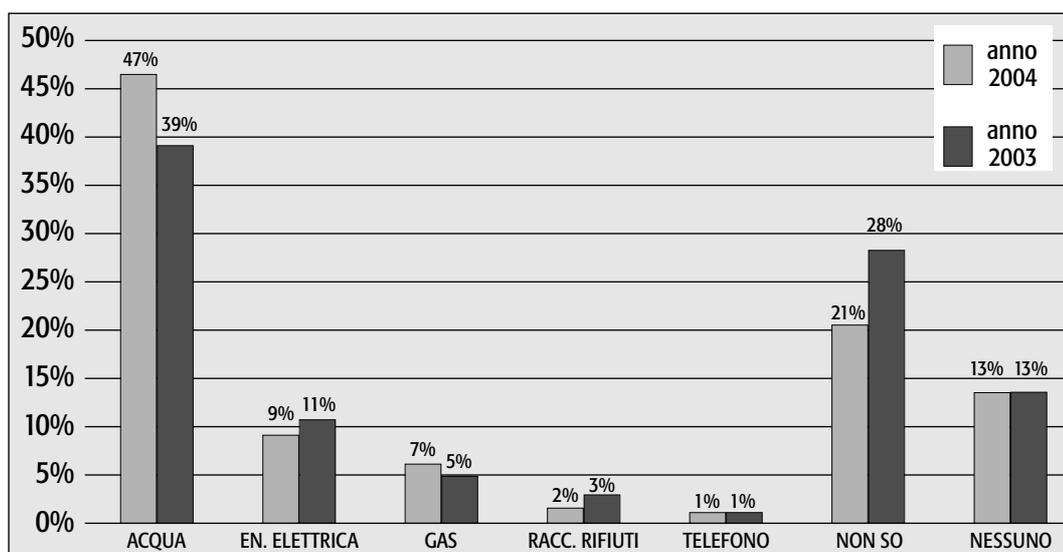
I fattori che compongono la qualità di un servizio pubblico, ed a cui gli utenti si possono riferire quando sono chiamati ad esprimere un giudizio, sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, costi, trasparenza, tutela dei consumatori,...

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.

Il risultato conseguito, e confermato negli anni, testimonia che il SII continua ad essere percepito come assolutamente fondamentale e di gran lunga prioritario nella categoria dei servizi pubblici, ed inoltre il lusinghiero risultato di rapporto qualità/prezzo indica che la riorganizzazione del settore è sostanzialmente apprezzata dagli utenti, sia per quanto riguarda la qualità dell'acqua, che la gestione nel suo complesso.

TRA QUESTI SERVIZI, QUALE RITIENE OFFRA IL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO: ACQUA, RACCOLTA RIFIUTI, ENERGIA ELETTRICA, GAS, TELEFONO?

Confronto indagini



UN VOTO PER IL SII

Chiamati ad esprimere un giudizio numerico, di tipo scolastico, da uno a dieci, sul Servizio Idrico Integrato nella sua globalità, gli intervistati assegnano alla gestione del SII 2004 un voto la cui media si attesta sul 7.4. Per gli anni precedenti la media è risultata pari a 7. Di seguito è rappresentata graficamente la dispersione dei voti assegnati dal campione: è di immediata evidenza il consistente posizionamento dei voti ben al di sopra della linea della sufficienza.

Il dato è confermato dal calcolo dello scarto quadratico medio, che consente appunto di valutare di quanto i singoli dati si distaccano da un valore medio, che risulta tanto più piccolo quanto più i singoli dati sono prossimi al valore medio.

Come ovvio, una media può essere la risultante di situazioni di eccellenza e di situazioni di assoluta carenza di servizio, nel caso in esame invece, il valore dello scarto quadratico medio si attesta intorno ad un indice di 0.04.

Il risultato evidenzia pertanto una sostanziale uniformità dei giudizi espressi dal campione: tale aspetto testimonia una sufficientemente omogenea percezione del servizio da parte di tutti gli utenti.

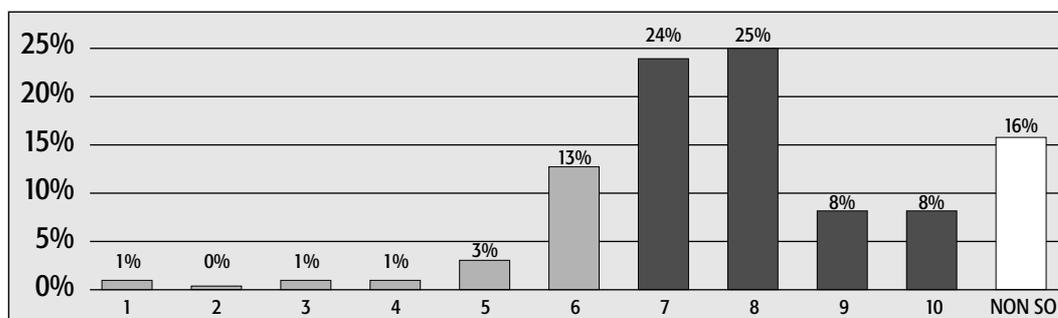
Infine, dal confrontando dei dati ottenuti circa la gestione 2004 con quelli relativi agli anni precedenti, si rileva che il campione considera il livello di gestione sostanzialmente invariato, su livelli alti, per il 72%, mentre il 23% percepisce un ulteriore miglioramento del servizio rispetto agli standard precedenti.

Il risultato appare decisamente positivo, e testimonia il fatto che la riorganizzazione è stata percepita dagli utenti, circa un quarto del campione, come fattore di qualità complessiva nell'erogazione del SII.

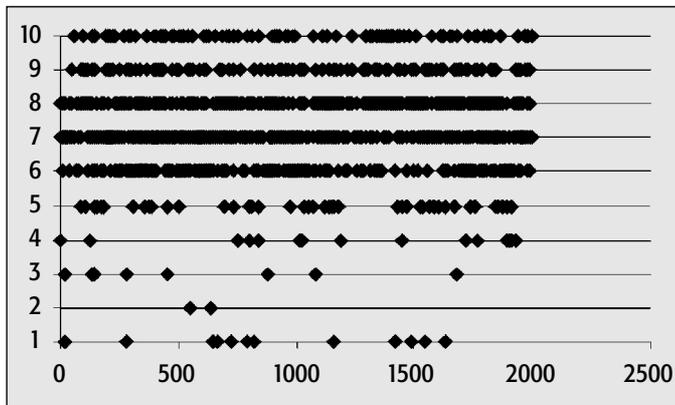
Si evidenzia il consolidamento di una percezione di qualità complessiva del servizio con tendenza verso l'eccellenza; significativo e incoraggiante il risultato incrementale del dato, già ampiamente positivo, espresso sugli anni precedenti.

COMPLESSIVAMENTE, COME VALUTA CON UN VOTO DA 1 A 10, IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE PER L'ANNO 2004?

Confronto indagini

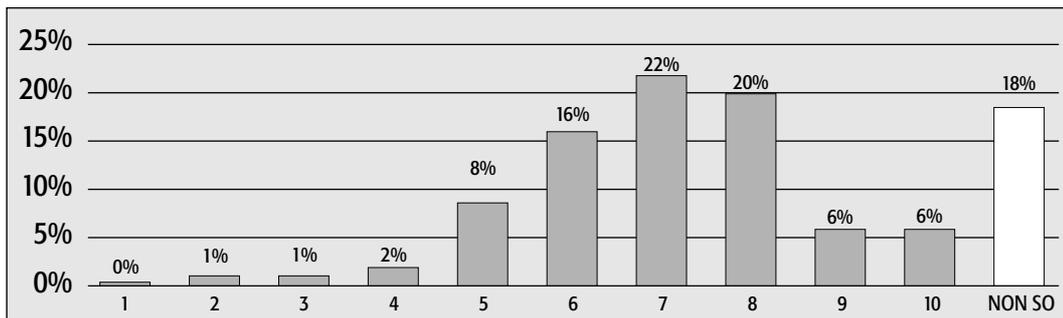


Indagine 2004 - Dispersione dei voti - Gestione 2004

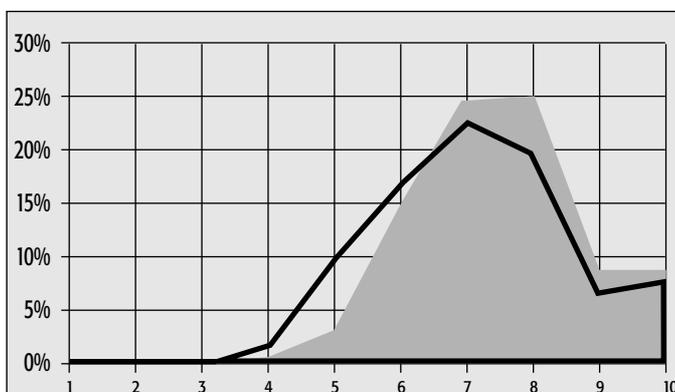


SEMPRE DA 1 A 10, CHE VOTO ATTRIBUISCE AL SERVIZIO PER GLI ANNI PRECEDENTI?

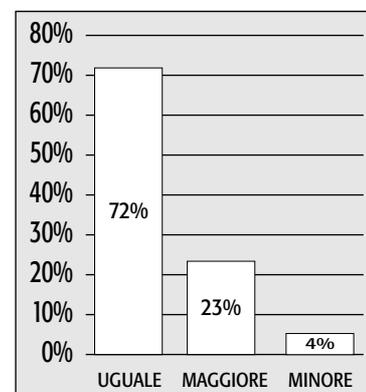
Indagine 2004



Indagine 2004 - Confronto voti espressi per la gestione 2004 e quella precedente



Indagine 2004 - Confronto gestione 2004 e gestioni anni precedenti



Conclusioni

Lo strumento di Customer Satisfaction, adottato per il terzo anno da questa Autorità d'Ambito, si è dimostrato ancora una volta estremamente utile per la valutazione dei diversi aspetti concernenti il SII e la sua gestione, oltre che per l'indirizzo delle azioni future.

Crescere passo a passo con il territorio su cui ci si trova ad operare è l'obiettivo primario e il punto di forza dell'A.to6: proprio questo continuo contatto consente di assumere decisioni di governo del sistema con il conforto dell'opinione dei cittadini/utenti. Offre inoltre l'occasione di meglio definire le problematiche non risolte, ovvero di evidenziarne di nuove.

Valutando i dati raccolti nel loro complesso è possibile delineare gli aspetti caratteristici del SII nell'Ambito Alessandrino.

L'acqua è considerata decisamente limpida; il suo sapore ed il suo odore sono apprezzati da oltre l'80% degli intervistati. Il trend di valutazione delineato con le passate indagini risulta confermato: l'acqua è buona, anche se abitualmente la stragrande maggioranza gli utenti non la utilizzano per bere.

Nonostante la legge assicuri ampie garanzie nei controlli, e l'alto numero di analisi effettuate nel corso della gestione 2004 ne dimostrino il pieno e rigoroso rispetto, la qualità dell'acqua potabile continua a non essere pienamente percepita: il consumo di acqua in bottiglia non accenna a diminuire, anche perché l'abitudine all'acquisto continua ad essere alimentata da azzeccate campagne pubblicitarie.

Per tentare di riavvicinare gli utenti all'utilizzo dell'acqua potabile per dissetarsi e, quindi, per combattere una abitudine consolidata all'acquisto di acqua in bottiglia, sono state proposte nuove iniziative:

- *mettere a disposizione acqua mineralizzata erogata gratuitamente da fontanelle situate nelle principali piazze in diversi Comuni dell'ATO.*

Il progetto ha riscontrato il favore di più della metà degli intervistati:

- *inviare, insieme con la bolletta, informazioni aggiuntive circa le analisi dell'acqua e la qualità del servizio fornito.*

Anche in questo caso la proposta è accolta positivamente.

La scarsa conoscenza delle aziende, già rilevata con le passate indagini, scaturisce probabilmente anche dalle modificazioni strutturali di questi ultimi anni: le razionalizzazioni e le integrazioni, le trasformazioni societarie, i cambi di denominazione dei diversi soggetti coinvolti non hanno certo aiutato le aziende ad acquisire maggiore visibilità.

Coloro che conoscono il proprio gestore, comunque, ne sono sostanzialmente soddisfatti, sia dal punto di vista del rapporto con il personale, che per la quali-

tà del servizio. I risultati circa la continuità nell'erogazione dell'acqua potabile, altro parametro fondamentale che permette di testare la qualità delle prestazioni fornite all'utenza, qualifica i gestori ed il loro operato: l'ampia maggioranza degli intervistati dichiara di non aver avuto interruzioni del servizio durante il 2004, ovvero di essere stata preventivamente avvisata della sospensione nell'erogazione con specifica comunicazione.

Mentre le abitudini di consumo dell'acqua per bere sembrano sostanzialmente non essersi modificati dal 2000, stessa cosa non si può affermare per gli utilizzi "non potabili" della risorsa: la percentuale di coloro che dichiarano di bagnare orto e giardino è, infatti, andata progressivamente diminuendo. Le cause possono essere ricercate nel timore di una nuova crisi idrica, che nel 2003 ha colpito profondamente il territorio dell'ATO, ovvero nelle campagne di informazione che invitano ad evitare usi impropri dell'acqua potabile, quali quelli irrigui. In relazione alla comprensione delle fatturazioni i risultati non sono confortanti: la percentuale di chi ammette difficoltà nella lettura delle bollette è andata crescendo dal 2000 ad oggi. In effetti, la sua strutturazione è stata modificata, ed evidentemente non risulta di facile interpretazione per gli utenti; in proposito potrebbe essere utile un intervento di semplificazione.

Per quanto riguarda la spesa annua delle famiglie per il SII, larga parte del campione ritiene che incida sul bilancio familiare in modo poco rilevante, e che sia adeguata ai servizi forniti. I dati ottenuti dalla rielaborazione delle risposte sono decisamente positivi e confermano che l'entità dei costi del servizio non sono solo ragionevoli e contenuti, ma sono anche percepiti come tali.

Così come si era verificato nelle passate indagini, coloro che si lamentano del prezzo eccessivo non sempre ne conoscono l'effettivo importo.

Il Servizio Idrico Integrato risulta sempre ai vertici di una ipotetica classifica di importanza tra i servizi pubblici, ed inoltre è quello che offre il miglior rapporto qualità/prezzo rispetto agli altri servizi fondamentali.

Gli intervistati sono stati anche chiamati ad esprimere un giudizio mediante un voto, da uno a dieci, sul servizio nella sua globalità: il risultato è stato decisamente positivo, e qualifica il lavoro di tutti coloro che sono impegnati attivamente nella riorganizzazione di un servizio che occupa un posto importante e di valore nella vita e nelle azioni di ognuno. La sensibilità degli utenti rispetto a politiche in favore del risparmio idrico è considerevole: l'80% degli intervistati ritiene importante agire nel rispetto della risorsa idrica e per la sua conservazione. Quando gli utenti sono chiamati ad esprimere un giudizio sull'eventuale penalizzazione delle eccedenze di consumo, però, si verifica una spaccatura fra le risposte: probabilmente da parte del campione vi è la convinzione ferma che sia necessario contenere gli sprechi, ma che sia comunque importante non scoraggiare, sotto il profilo economico, l'uso dell'acqua.

Indice

INTRODUZIONE	5
Customer satisfaction 2000	pag. 5
Customer satisfaction 2003	pag. 5
Customer satisfaction 2004	pag. 6
L'ATO6 ALESSANDRINO	7
Il territorio	pag. 7
La popolazione	pag. 7
Le utenze	pag. 7
L'acquedotto	pag. 7
La fognatura	pag. 8
La depurazione	pag. 8
STRUMENTI E METODOLOGIE PER LA REALIZZAZIONE DELLA RICERCA	9
Il questionario	pag. 9
Perché il telefono	pag. 11
Il campionamento	pag. 13
SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE	15
Il periodo	pag. 15
Le telefonate	pag. 15
CARATTERISTICHE SOCIO-ECONOMICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO	16
Sesso e occupazione del campione intervistato	pag. 16
Numero componenti del nucleo familiare	pag. 17
Età del campione	pag. 18
Disponibilità ad un nuovo contatto	pag. 19
LA RISORSA ACQUA: QUALITÀ E UTILIZZI	21
L'acqua potabile: normativa	pag. 21
La percezione della qualità dell'acqua potabile	pag. 22
L'acqua potabile ed il calcare	pag. 24
Acqua potabile o acqua minerale?	pag. 24
Gli erogatori di acqua potabile mineralizzata	pag. 28
Informazioni aggiuntive contestuali alla bolletta	pag. 29
Utilizzi "non civili" dell'acqua potabile	pag. 30
LA GESTIONE DEL SII	33
Il sistema gestionale: l'ATI	pag. 33
Tariffazione	pag. 33
Continuità nell'erogazione del servizio	pag. 34
Conoscenza del Gestore	pag. 35
Soddisfazione circa il gestore	pag. 36
Comprensione della bolletta	pag. 37
Conoscenza della spesa per il SII	pag. 38
Importanza di una politica in favore del risparmio idrico	pag. 39
Penalizzazione delle eccedenze di consumo in tariffa	pag. 40
Consumo di acqua in eccesso	pag. 40
Scala di necessità dei servizi fondamentali	pag. 41
Miglior rapporto qualità – prezzo	pag. 42
Un voto per il SII	pag. 43
CONCLUSIONI	45