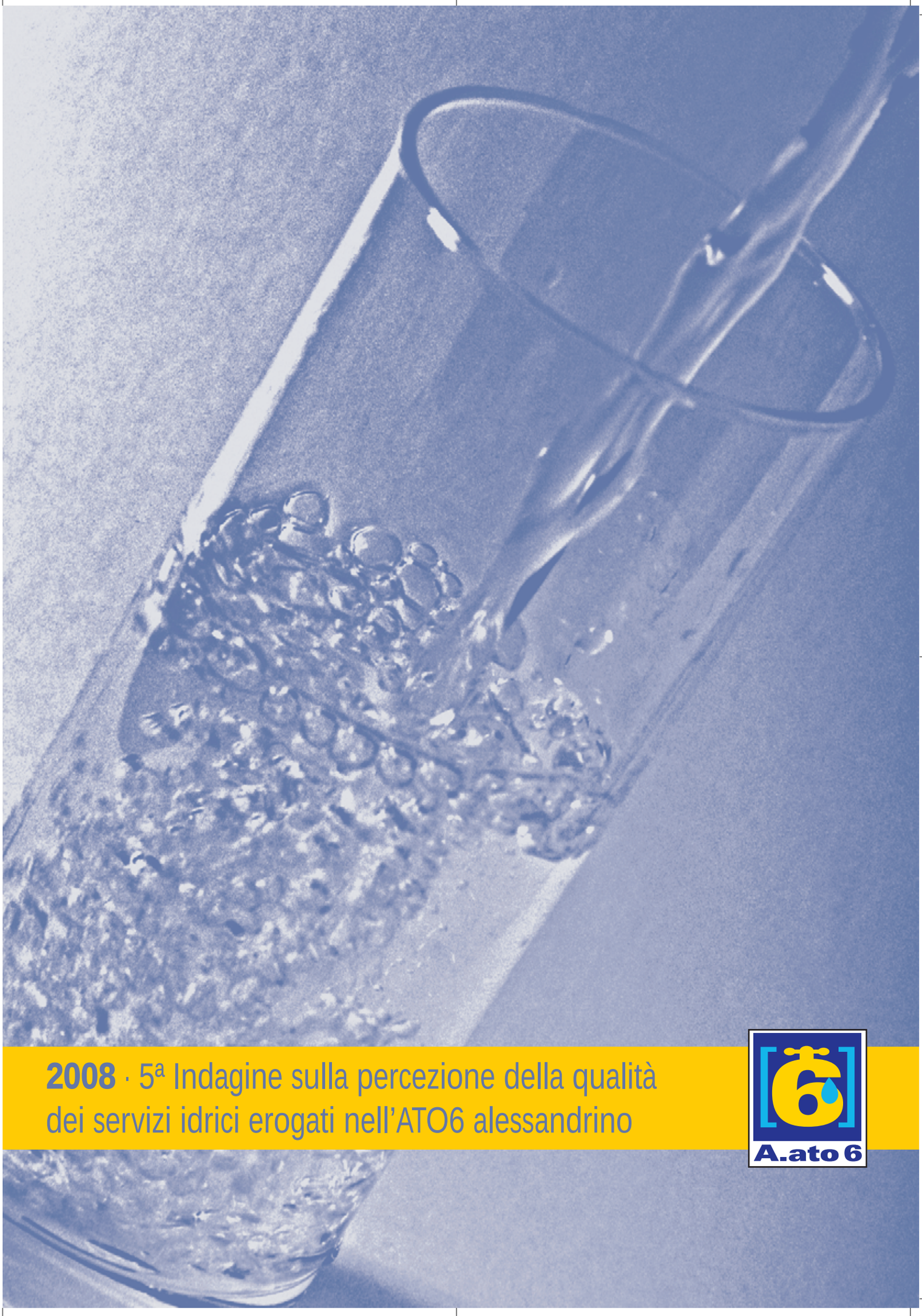
IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:54 Pagina 1



2008 · 5ª Indagine sulla percezione della qualità dei servizi idrici erogati nell'ATO6 alessandrino

A.ato 6

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:54 Pagina 3

La quinta Indagine sulla Soddisfazione degli Utenti del Servizio Idrico erogati nell'ATO6 'alessandrino' è stata interamente realizzata, così come quelle che l'hanno preceduta, dagli Uffici dell'ATO6: dalla stesura del questionario, alla realizzazione delle telefonate, al caricamento dei risultati, all'analisi dei dati ottenuti.

Nel tempo si è cercato di perfezionare e migliorare alcuni aspetti del lavoro di ricerca, mantenendo comunque la medesima struttura e metodologia, allo scopo di garantire una continuità di confronto ed interpretazione dei dati con le precedenti edizioni.

I principali contenuti indagati, incentrati sulla qualità della risorsa e dei servizi erogati, sono rimasti pressoché invariati. Si è concentrata l'attenzione, in particolare, su eventuali elementi da migliorare, al fine di testare ulteriormente la reale percezione e le aspettative degli Utenti nei confronti di quanto loro erogato.

I risultati, frutto di quanto espresso dagli intervistati, hanno lo scopo di suggerire soluzioni, risposte ed azioni concrete, in un'ottica di costante miglioramento.

Le criticità evidenziate diventano oggetto di riflessione per l'Ato6, che ha così la possibilità di incentrare su di esse il proprio lavoro, ed in particolare le iniziative dedicate alla comunicazione.

Questa metodologia operativa è applicata, con successo, oramai da qualche anno; ne sono d'esempio le campagne di sensibilizzazione per il risparmio idrico, che nascono dall'esigenza di promuovere l'utilizzo consapevole e attento dell'acqua, o quelle realizzate per una riqualificazione della risorsa acqua, destinate agli Utenti che per diversi motivi non scelgono l'acqua potabile per bere, facendo invece un uso massiccio dell'acqua minerale.

Auspichiamo che la consultazione della nostra V indagine di Customer Satisfaction - più snella nell'aspetto grafico rispetto alle precedenti - permetta di conoscerne meglio le finalità, oltre che di ri-scoprire la risorsa acqua in tutti i suoi aspetti, dal punto di vista di chi ne fruisce ogni giorno.

Il Direttore dell'A.ato6
Dott. Renzo Tamburelli

Il Presidente dell'A.ato6
Massimo Brina

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 5

L'Autorità d'Ambito

Il "Servizio Idrico Integrato" (SII), è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua per usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

COS'È L'AUTORITÀ D'AMBITO

L'Autorità d'Ambito è l'Ente che governa e controlla il Servizio Idrico Integrato (SII).
Il suo compito principale è quello di garantire gli Utenti circa:

- il prezzo di fornitura
- la qualità
- i livelli del servizio
- il rispetto degli obblighi da parte dei Gestori del SII, che devono operare secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Adduzione: passaggio dell'acqua dai punti di prelievo ai serbatoi, prima dell'immissione nella rete di distribuzione. Durante questo passaggio l'acqua può essere sottoposta a trattamenti di potabilizzazione.

Captazione: prelievo, attraverso una serie di impianti, di acqua da cicli naturali, quali sorgenti, falde freatiche o artesiane, acque superficiali correnti (fiumi) o stagnanti (laghi), acque subalvee e, raramente, da acque meteoriche o piovane.

Distribuzione (Rete di): passaggio dell'acqua potabile dai serbatoi terminali dell'adduzione al punto di consegna all'utente (in genere il contatore). Successivamente a tale punto comincia l'impianto di distribuzione domestico che termina al rubinetto.

Acque reflue: dette anche "acque di scarico". Sono le acque provenienti da insediamenti di tipo residenziale o da edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 6

COME NASCE L'AUTORITÀ D'AMBITO

La L.36/94, conosciuta come "Legge Galli" ha disciplinato la riorganizzazione del Settore Idrico, prevedendo la definizione di "Ambiti Territoriali Ottimali" (ATO), con lo scopo di superare l'eccessiva frammentazione territoriale della gestione all'ora esistente.

Alle Regioni è stato assegnato il compito di definire e delimitare gli ATO (Aree Territoriali Omogenee) e costituire per ciascuno di essi un'Autorità d'Ambito (A.ato), Ente formato da Comuni e Province (Enti Locali) ricadenti nel medesimo Ambito.
A questi ultimi la Legge ha assegnato il compito di organizzare il "Servizio Idrico Integrato" (SII).
La gestione del Servizio Idrico diventa così unitaria, comprendendo tutte le competenze proprie del ciclo dell'acqua, allo scopo di dare un assetto tecnico ed economico ottimale.
La nuova organizzazione ha stabilito una netta distinzione tra il livello di governo d'Ambito ed il Gestore, indipendentemente dalla forma e natura di quest'ultimo (pubblico o privato).

La L.R. 13/97 ha dato attuazione alla Legge Galli sul fronte della riorganizzazione dei Servizi Idrici, prevedendo la stipula di una Convenzione tra gli Enti Locali (E.L) di ciascun Ambito, per la formazione dell'Autorità d'Ambito, cioè una Conferenza dei Sindaci dei Comuni non appartenenti a Comunità Montane, dei Presidenti delle Comunità Montane e dei Presidenti delle Province.

L'A.ato ha assunto il compito di esercitare le funzioni di organizzazione del Servizio Idrico Integrato, approvando il programma di attuazione delle infrastrutture e di acquisizione delle altre dotazioni necessarie per l'erogazione del Servizio, definendo il modello organizzativo ed individuando le forme di gestione del SII, compresa la salvaguardia degli organismi esistenti.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 7

Ad essa è stata inoltre attribuita:
• la determinazione della tariffa
• la destinazione dei proventi da questa derivanti.
Il territorio della Regione Piemonte è suddiviso in sei Ambiti Territoriali Ottimali, nel rispetto sostanziale delle infrastrutture e degli impianti esistenti, indipendentemente dalle singole realtà gestionali.

ATO1 – Verbano, Cusio,
Ossola, Pianura novarese;
ATO2 – Biellese, Vercellese, Casalese;
ATO3 – Torinese;
ATO4 – Cuneese;
ATO5 – Astigiano, Monferrato;
ATO6 – Alessandrino.

L'ATO6 è costituito da 148 Comuni, di cui 134 appartenenti alla Provincia di Alessandria

Numericamente sono in netta prevalenza i Comuni inferiori ai 5.000 abitanti. Le utenze complessive sono 169.709, di cui 160.002 civili.

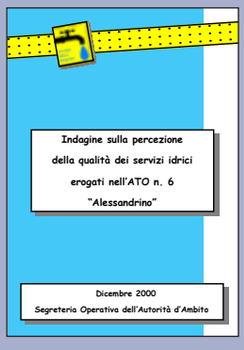
La popolazione residente è di circa 325.000 abitanti. Il 55% della popolazione dell'Ambito si concentra nelle cinque maggiori città (Alessandria, Tortona, Acqui Terme, Novi Ligure e Ovada).

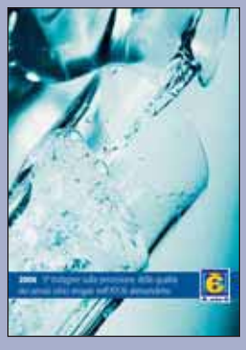
IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 8

La Customer Satisfaction (CS) è uno strumento di cui sempre più ci si avvale nella pubblica amministrazione per valutare il gradimento dei servizi offerti da parte dell'Utenza, una forma di rilevazione della percezione pubblica delle performance amministrative. Essa costituisce, infatti, un punto di partenza per l'ente pubblico per individuare gli aspetti da migliorare e potenziare ed è un'opportunità di coinvolgimento diretto e di ascolto del cittadino che tende, in questo modo, a riporre maggiore fiducia nelle istituzioni. Lo sforzo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione considera proprio quest'ultimo aspetto come un elemento strategico per il suo successo, oltre che per migliorare la capacità di dialogo e relazione fra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

In Italia è a partire dagli inizi degli anni Novanta del secolo scorso che si è cominciato a introdurre questa strategia, basata sull'interazione stretta e diretta con i cittadini (art. 12 del decreto legislativo 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994).

ANNO 2000	ANNO 2003	ANNO 2004	ANNO 2006





Le quattro indagini finora realizzate dall'A.ato6 per sondare il livello di gradimento del Servizio Idrico Integrato nell' A.ato6 hanno permesso di raccogliere feedback dal territorio, di programmare e pianificare nuovi servizi, di confrontarsi con l'Utente, di monitore il gradimento e la percezione del servizio.
La CS dell'Aato6 è sempre stata rivolta alla verifica della percezione della qualità della risorsa, al monitoraggio della qualità del servizio - e quindi l'operato del Gestore - e al rilevamento delle aspettative che il cittadino ha nei confronti del SII.
La Customer Satisfaction rappresenta un indicatore indispensabile per conoscere il rapporto dell'amministrazione con l'Utenza e consentire alla stessa di intervenire per migliorare le prestazioni offerte al cittadino.

Solo relazionandosi con le aspettative ed i bisogni dei cittadini, le amministrazioni saranno in grado di individuare il gradimento dei servizi pubblici ed orientare le politiche pubbliche per ridurre lo scostamento tra ciò che l'amministrazione ha realizzato e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e, quindi, porre in essere eventuali azioni correttive.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 9

LA CONTINUITÀ NELLA RICERCA

Le CS dell'A.ato6 'alessandrino' sono state condotte in maniera sistematica e strutturata, secondo procedure e standard ben definiti e caratterizzate da una continuità nel tempo (2000-2003-2004-2006-2008); sono state realizzate con la stessa metodologia, variando solo qualche quesito per esigenze di indagine, quindi lasciando invariati aspetti necessari a permettere la comparazione dei risultati e a storicizzare gli andamenti.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 10

IL SUPERAMENTO DELL'AUTOREFERENZIALITÀ NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'indagine sulla percezione della qualità dei Servizi Idrici erogati nell'A.ato6 'alessandrino' può essere definita *customer-oriented*, orientata al cittadino-utente; quest'ottica segna il passaggio da una Pubblica Amministrazione autoreferenziale, che considera il cittadino come soggetto passivo delle scelte pubbliche, a un'amministrazione sempre più attenta alle relazioni e alle necessità manifestate dalla comunità.
Perché la CS non risulti un'operazione di facciata, ma piuttosto un'opportunità per l'amministrazione per ripensare e migliorare sé stessa è necessario interagire in modo permanente e responsabilizzante con i destinatari, diffondendo i risultati.
E' infatti fondamentale rilevare quanto le criticità del servizio emerse dalle indagini siano state effettivamente affrontate, risolte e percepite all'esterno.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 11

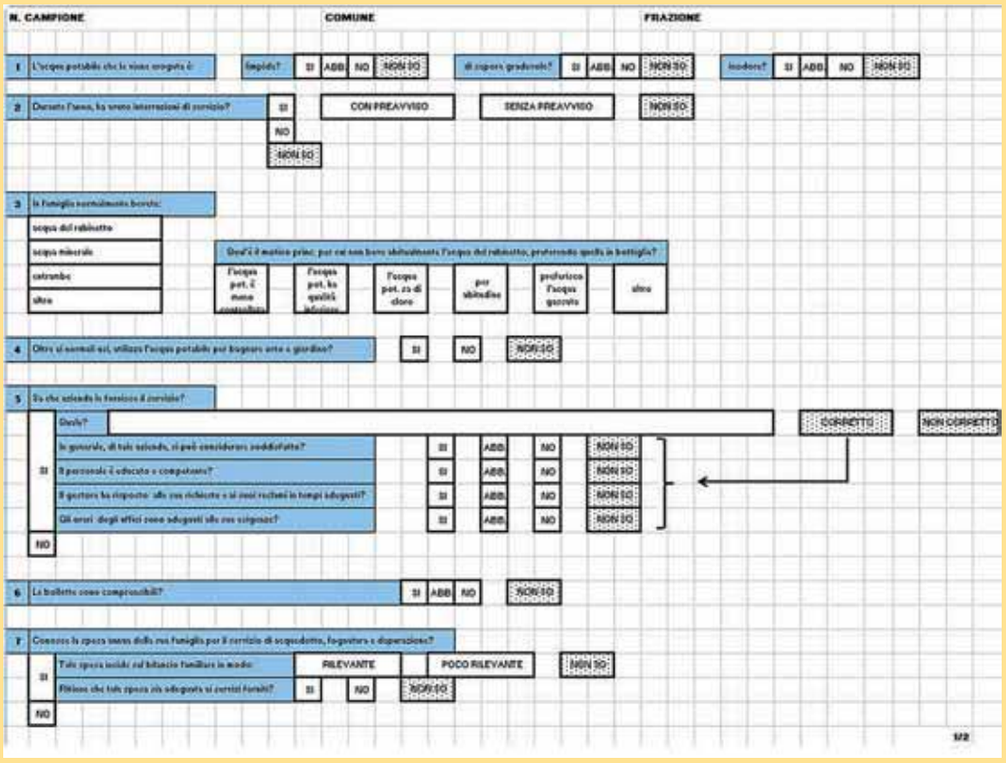
Strumenti e metodologie per la realizzazione della ricerca

IL QUESTIONARIO

Il questionario predisposto per l'indagine 2008 contiene 13 blocchi di domande, che attengono 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, aspetti da migliorare, valutazione complessiva del SII, caratteristiche personali dell'intervistato.

Lo schema di domande elaborato ricalca in gran parte quello utilizzato nelle precedenti indagini; la scelta, pertanto, è stata quella di mantenere, dove possibile, una continuità con le analisi degli anni passati. Le modifiche apportare hanno avuto lo scopo di rendere l'indagine più snella e funzionale.

Anche dal punto di vista metodologico si sono mantenuti i medesimi accorgimenti adottati nelle passate edizioni:



Estratto del Questionario 2008

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 12

- sono state utilizzate domande filtro, dalla cui risposta dipendono uno o più quesiti successivi, legati logicamente ad essa. In tal modo è stato conseguito il risultato di rendere rilevanti all'intervistato unicamente le questioni su cui lo stesso ha manifestato interesse;
- 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 od un rifiuto a proseguire.

PERCHÉ IL TELEFONO

Il telefono è stato ancora una volta identificato come mezzo più adatto per contattare gli Utenti: consente di raggiungere facilmente un campione disperso in un'ampia area di territorio, in modo rapido e con costi contenuti.
Le telefonate sono state svolte direttamente dagli Uffici dell'Autorità d'Ambito; il personale ha acquisito negli anni, sul campo, esperienza e professionalità nel contatto con gli intervistati, mettendo al primo posto educazione e cortesia. Si sono inoltre evitati 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

"Si è deciso di selezionare lo 0.6% della popolazione di ciascun Comune, corrispondente circa a 2.000 unità".

Per ben rappresentare le diverse e molteplici realtà presenti nell'ATO6, con i suoi 148 Comuni ed una popolazione di circa 325.000 abitanti, si è scelto un campione sufficientemente ampio tale da assicurare la sua rappresentatività e cautelarsi dai maggiori rischi di distorsione.

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.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 13

Si è selezionato lo 0.6% della popolazione di ciascun Comune, corrispondente circa a 2.000 unità. Per i Comuni nei quali risultava un campione inferiore alle 4 unità, è stata stabilita comunque una soglia minima di 4 contatti.

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 parte di essere contattata (soggetti che compaiono più volte nella guida attraverso nominativi differenti). Le unità di analisi nella guida telefonica sono poste in ordine alfabetico, ma tale ordine non presuppone altre discriminanti.

E' possibile pertanto 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, mentre per gli elementi successivi si è utilizzata una frequenza matematica predeterminata.

148
COMUNI

0,6%
DELLA POPOLAZIONE

CIRCA
2000
UTENTI CONTATTATI

fl.oz.
42
40
38
36
ml.
1200
1150
1100
1050
1000
950
900
850
800
750
700
650
600
550

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 15

I risultati dell'indagine

La rielaborazione delle informazioni acquisite con la V Indagine sulla percezione della qualità dei Servizi Idrici erogati nell'ATO6 'alessandrino' fornisce un quadro complessivo decisamente soddisfacente.
La risorsa è considerata dagli Intervistati buona sotto il profilo organolettico, e la sua erogazione, secondo il parere di buona parte del campione, sembra non necessitare di miglioramento. L'acqua è quindi di qualità, ma l'abitudine all'acquisto delle bottiglie è, sempre e comunque, radicata.
Molto si è fatto, e molto si dovrà fare ancora nel futuro, soprattutto in termini di comunicazione, per avvicinare gli Utenti ad un utilizzo potabile della risorsa.

Aumenta il numero di chi conosce il costo del SII e lo considera contenuto e adeguato ai servizi offerti.
Il SII presuppone una spesa che, a confronto con quella per l'acqua in bottiglia, è decisamente più contenuta; non solo, è anche il servizio che offre il miglior rapporto qualità/prezzo, rispetto agli altri servizi fondamentali.
Aumenta la considerazione dell'acqua come risorsa preziosa e da preservare: sempre meno Utenti dichiarano di utilizzarla per bagnare orto e giardino e di consumarne in eccesso.

Gli sforzi per farsi conoscere ed apprezzare, compiuti dall'A.ato6 e dai Gestori del SII sono percepiti dal campione intervistato: sono buoni i risultati conseguiti in termini di visibilità, ma anche di valutazione del lavoro svolto dal personale delle aziende, giudicato sotto il profilo dell'educazione, della competenza, della tempistica di risposta alle richieste ed ai reclami, degli orari di apertura degli uffici.

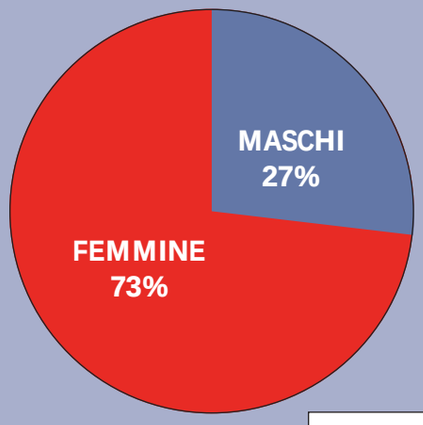
IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 16

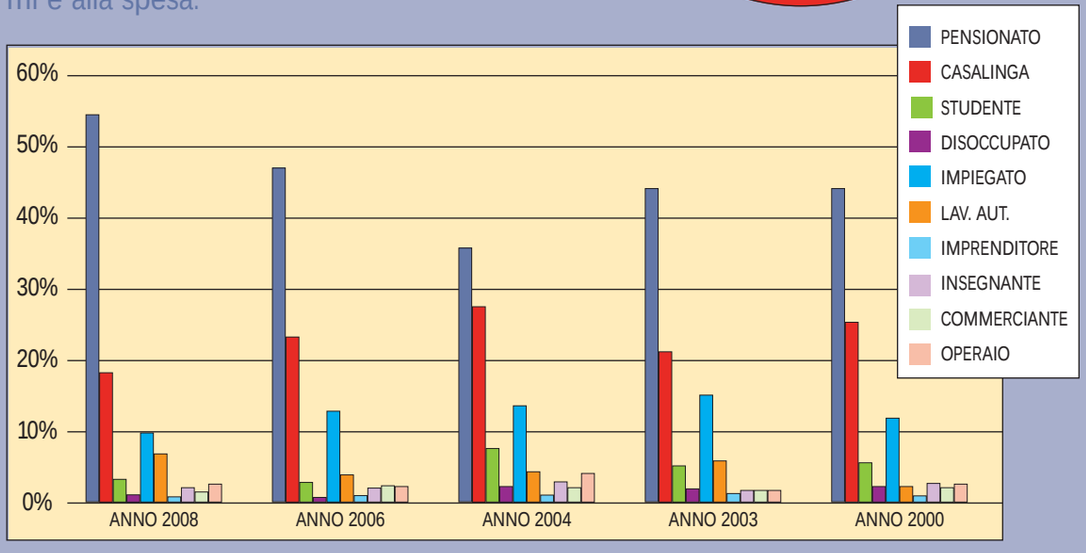
Le bollette che arrivano a casa degli Utenti sono comprensibili, mentre la continuità nell'erogazione del servizio idrico è assicurata. La qualità delle prestazioni delle aziende è testimoniata anche dalla continuità nell'erogazione del servizio: il numero delle interruzioni - adeguatamente segnalate, laddove possibile - è decisamente contenuto. Anche la tempestività nelle comunicazioni e negli interventi di ripristino dei servizi sembrano essere apprezzati dal campione.
I voti assegnati dagli Intervistati al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione nel complesso riassumono quanto sopra detto: il valore medio si attesta sul 7.4, risultato assolutamente positivo.

Le caratteristiche socio-economiche del campione intervistato

SESSO E OCCUPAZIONE

Le caratteristiche socio-economiche del campione contattato nel 2008 rimangono, in linea di massima, invariate rispetto alle indagini precedenti, soprattutto per quanto riguarda la distinzione uomo/donna.
L'orario di ufficio in cui si sono effettuate le telefonate - dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 17 - ha selezionato la tipologia di Utente contattato: è infatti stato più facile trovare la disponibilità di pensionati (54%) e casalinghe (18%), due categorie comunque molto indicative in quanto si suppone siano più attenti ai consumi e alla spesa.

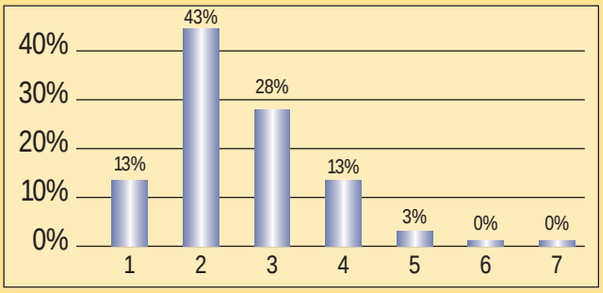




IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 17

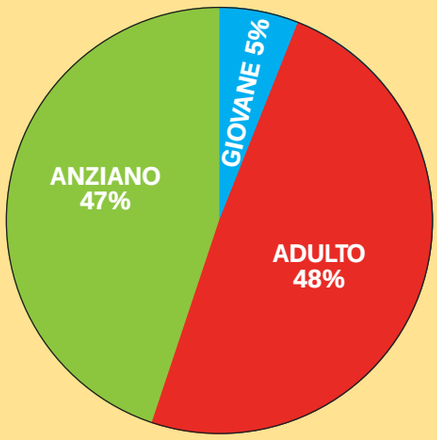
NUMERO DEI COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE

Dalla rielaborazione delle informazioni in possesso, risulta una media dei componenti del nucleo famigliare pari a 2,52; il dato è pertanto, perfettamente in linea con quello ISTAT di 2.6 (anno 2008).



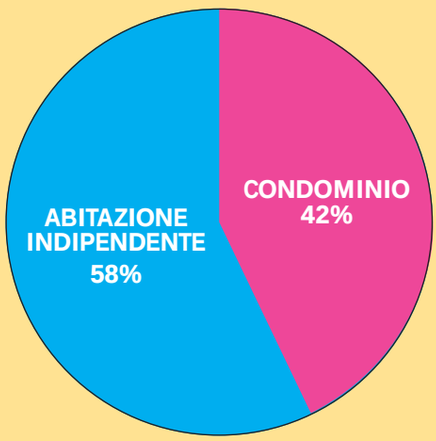
ETÀ DEL CAMPIONE

Si è scelto, come nelle passate indagini, di non formulare direttamente la domanda sull'età, per evitare di mettere in imbarazzo l'Utente intervistato. Si è lasciata quindi all'interpretazione dell'intervistatore la compilazione del campo in questione, dividendolo in tre fasce: giovane, adulto, anziano. I dati così raccolti, per quanto non completamente attendibili, confermano comunque quelli delle passate indagini: i giovani costituiscono infatti la categoria meno rappresentata nel campione (5%), mentre gli adulti e gli anziani si attestano rispettivamente al 48 e 47%.



TIPOLOGIA DELL'ABITAZIONE

La preponderanza di abitazioni indipendenti è strettamente correlata alle caratteristiche territoriali dell'ATO6, in cui sono in decisa prevalenza numerica i Comuni inferiori ai 5.000 abitanti (Tab. 1 e 2).



IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 18

TABELLA 1 - INDICATORI DEMOGRAFICI DEI COMUNI DELL'ATO N. 6

Fascia Popolazione	Numero Comuni	%	Popolazione Totale	%	Superficie Totale (Km²)	%
0–50058	39,19	17.792	5,48	635,03	22,42	
500–1.000	42	28,38	30.586	9,42	655,69	23,15
1.000–2.000	26	17,57	37.167	11,45	606,75	21,42
2.000–5.000	14	9,46	43.127	13,28	424,26	14,98
5.000–10.000	3	2,03	17.530	5,40	84,8	2,99
10.000–15.000	1	0,68	11.646	3,59	35,33	1,25
15.000–50.000	3	2,03	75.274	23,18	186,93	6,60
50.000–150.000	1	0,68	91.593	28,21	203,95	7,20
Oltre 150.000	-	-	-	-	-	-
Totale	**148**	**100**	**324.715**	**100**	**2.832,74**	**100**

TABELLA 2 - INDICATORI DEMOGRAFICI DELL'ATO6

	Superficie (Km²)	Popolazione	CLASSI COMUNI (N. ABITANTI)		
			< 5.000	5.000-10.000	>10.000
Provincia di AL	2.661,22	318.637	94,0%	2,2%	3,8%
Provincia di AT	171,52	6.078	100,0%	-	-
Totale	**2.832,74**	**324.715**	**94,6%**	**2.0%**	**3,4%**

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:55 Pagina 19

La Qualità dell'acqua distribuita

In Italia, la fornitura dell'acqua potabile all'Utenza è disciplinata dal Decreto Legislativo n.31/2001 e s.m.i., che discende dal recepimento della Direttiva CEE 80/778 e che impone requisiti molto rigorosi sotto il profilo qualitativo.

I controlli di qualità sono effettuati:

- al punto di presa delle acque
- alla sorgente, nel punto di derivazione per le acque superficiali
- nei pozzi, per le acqua sotterranee
- agli impianti di adduzione
- nei serbatoi di accumulo
- sula rete di distribuzione

L'acqua potabile è assiduamente analizzata e controllata, per rispondere ai rigorosi requisiti dettati dalla normativa vigente.
Le analisi chimiche e batteriologiche, costantemente effettuate dal Gestore del Servizio Idrico e dall'ARPA per conto dell'Azienda Sanitaria Locale, ne rilevano puntualmente i **parametri organolettici** (colore, odore, sapore), chimico-fisici (temperatura, pH, conducibilità elettrica, cloruri, solfati, calcio, ecc.) che dipendono dal terreno e sono collegati alla natura delle acque superficiali, sotterranee e naturali - e microbiologici (carica batterica totale, coliformi totali, coliformi fecali, streptococchi fecali, ecc.).

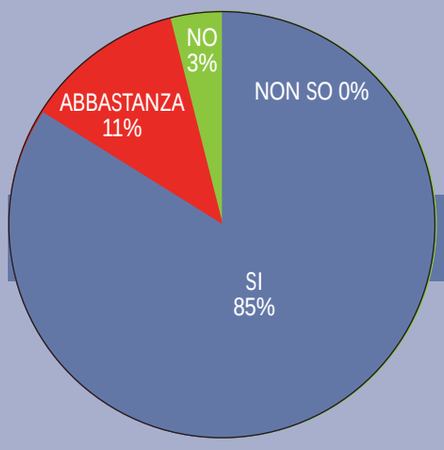
Nel 2007 i Gestori hanno effettuato, sull'acqua erogata dagli acquedotti dell'ATO6, analisi di laboratorio su circa 30.000 parametri, oltre a quelle realizzate dall'ASL.

PERCEZIONE DELL'ACQUA POTABILE

Uno degli obiettivi che l'A.ato6 si pone è l'affermazione della consapevolezza della qualità dell'acqua potabile e quindi di una sua utilizzazione più 'nobile', quella per bere. Attraverso l'attestazione della qualità del prodotto 'acqua potabile' si valorizza l'insieme del sistema servizio idrico integrato.

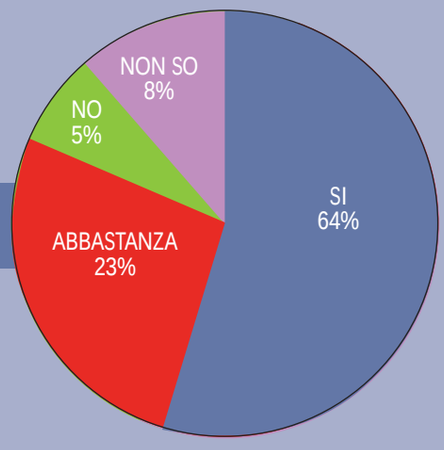
IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 20

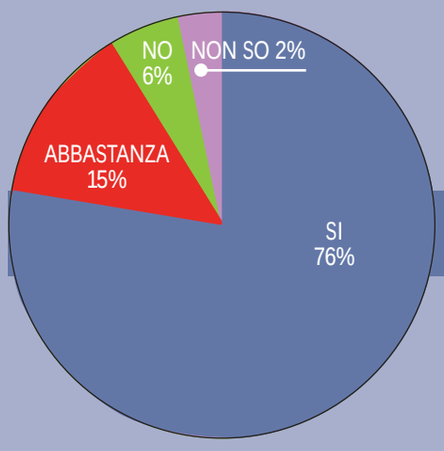
Gli utenti, sottoposti ai quesiti sulla percezione della qualità della risorsa ossia limpidezza, gradevolezza e odore - parametri organolettici che classificano l'apprezzamento dell'acqua destinata a scopi potabili - fanno emergere i seguenti dati: il 96% considera l'acqua che 'sgorga' dal proprio rubinetto come limpida o abbastanza limpida, l'87% come gradevole o abbastanza gradevole e il 91% inodore.



L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA È LIMPIDA?

L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA È DI SAPORE GRADEVOLE?



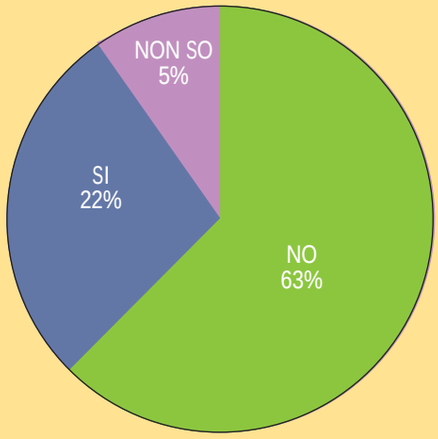


L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA È INODORE?

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 21

LA QUALITÀ DELL'ACQUA È UN ELEMENTO DA MIGLIORARE?

Per verificare ulteriormente la percezione della qualità dell'acqua è stata inserita una domanda di controllo, ovvero un particolare tipo di quesito finalizzato a controllare la significatività e l'attendibilità di una risposta ottenuta precedentemente.
Al fine di non perdere di efficacia nell'operazione di controllo, la domanda 'Quali aspetti del servizio idrico andrebbero migliorati?' è stata inserita nel questionario ad opportuna distanza da quelle che si intendevano verificare - qualità dell'acqua, in particolare limpidezza, sapore e odore.



E' risultato, quindi, che il 63% degli intervistati ritiene la qualità della risorsa adeguata alle proprie aspettative, dato peraltro in linea con quelli ottenuti precedentemente circa le qualità organolettiche dell'acqua. Gli Utenti sembrano ritenere pertanto la risorsa sufficientemente 'buona da bere'.

Il 22% si attende, invece, una qualità superiore della risorsa che, forse, potrebbe indurli a sostituire l'acquisto dell'acqua in bottiglia.

Il 15% dei 'non so' è rappresentato da coloro che non si sentono in grado di valutare il servizio o pensano di non avere sufficienti elementi per farlo, astenendosi quindi dall'esprimere un giudizio.

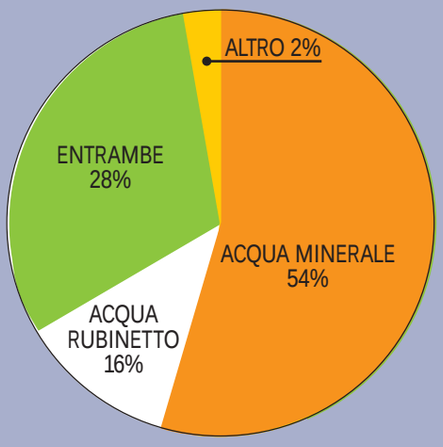
ACQUA POTABILE O ACQUA MINERALE?

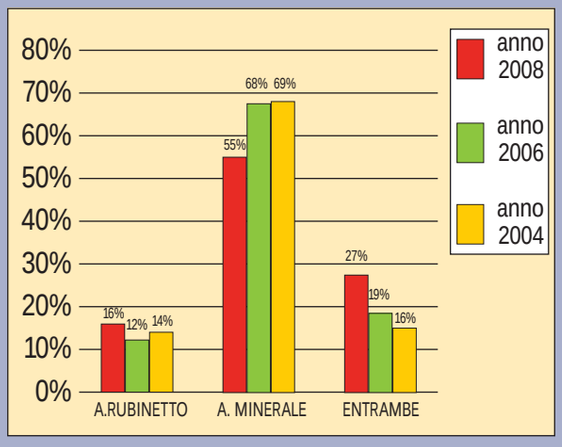
Nonostante l'acqua potabile venga considerata di buona qualità da una larghissima parte degli Utenti contattati, il 55% degli intervistati, quindi più della metà, afferma di bere abitualmente, in famiglia, acqua in bottiglia.

Questo dato si può, comunque, considerare incoraggiante in quanto nel 2006 la percentuale degli affezionati all'acqua minerale era superiore, 69%. Inoltre è andata progressivamente aumentando la percentuale di coloro che bevono abitualmente acqua del rubinetto - dal 14% al 16%. Il 27% beve entrambe i tipi di acqua, contro un 16% riscontrato nel 2004.

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 22

IN FAMIGLIA NORMALMENTE BEVETE....? - CONFRONTO DATI



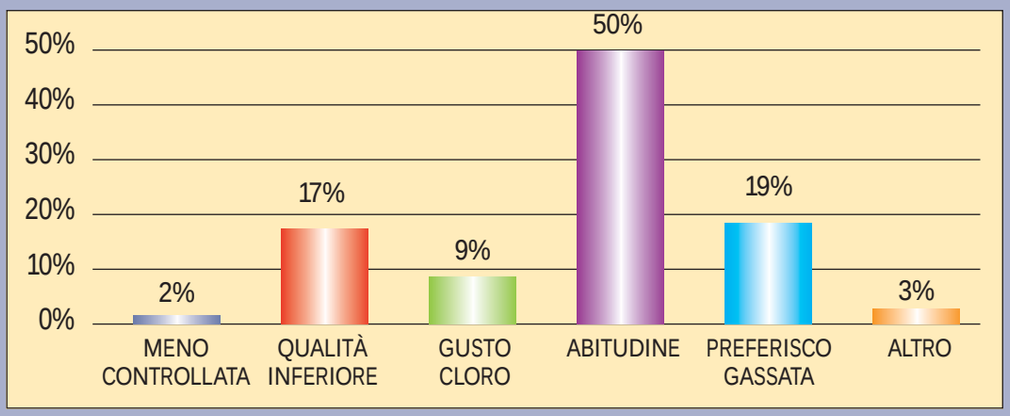


Agli Utenti dell'ATO6 che bevono abitualmente acqua in bottiglia è stato domandato il motivo principale per cui non bevessero acqua del rubinetto: l'abitudine (50%) risulta essere il motore principale di questa scelta.
Il 19% afferma di preferire l'acqua gassata, mentre il 17% ritiene che l'acqua potabile erogata abbia una qualità inferiore, dichiarandosi, in alcuni casi, addirittura scettico circa la sua potabilità.

Il 9% degli intervistati lamenta una presenza di cloro - comunque necessario per garantire la potabilità - che altera le caratteristiche gustative dell'acqua potabile facendola risultare poco gradevole al palato.

Solo il 2% afferma che l'acqua potabile è meno controllata, dimostrando più fiducia nei confronti di un prodotto confezionato, piuttosto che verso il servizio di erogazione pubblica.

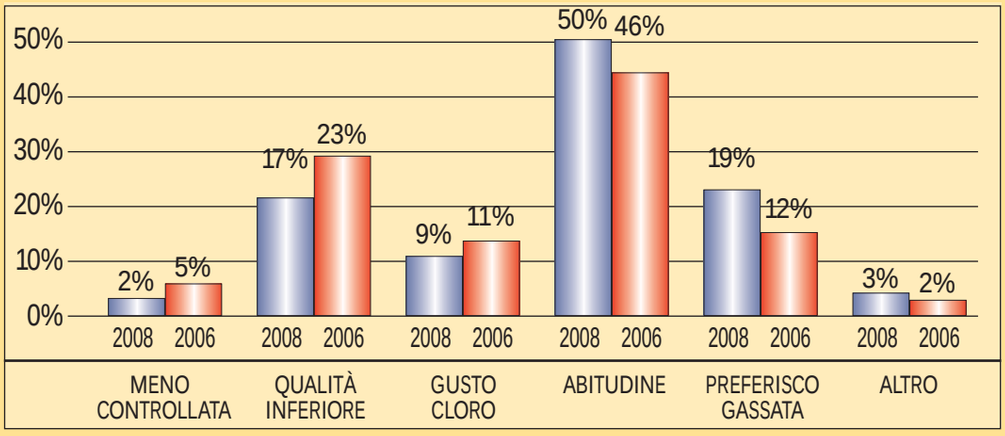
QUAL È IL MOTIVO PRINCIPALE PER CUI NON BEVE ABITUALMENTE ACQUA DEL RUBINETTO, PREFEREND QUELLA IN BOTTIGLIA?



IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 23

Paragonando i dati del ‘06 e del ‘08, pare assolutamente evidente che l’abitudine è la principale motivazione che spinge gli intervistati ad acquistare l’acqua in bottiglia. Diminuiscono invece, in modo progressivo, coloro che ritengono l’acqua potabile meno controllata, di qualità inferiore e caratterizzata da un gusto di cloro. Tale tendenza ha una valenza decisamente positiva, perché indica una generale ‘rivalutazione’ dell’acqua dell’acquedotto.

QUAL È IL MOTIVO PRINCIPALE PER CUI NON BEVE ABITUALMENTE ACQUA DEL RUBINETTO, PREFEREND QUELLA IN BOTTIGLIA? CONFRONTO DATI

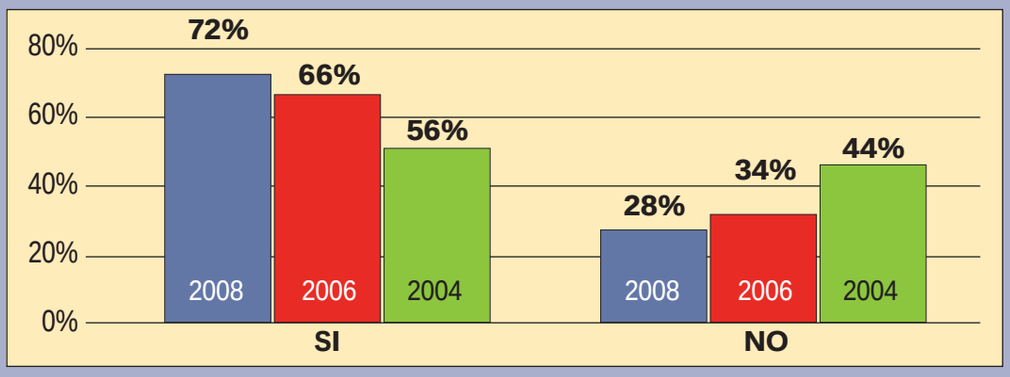


IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 24

La spesa per l'acqua

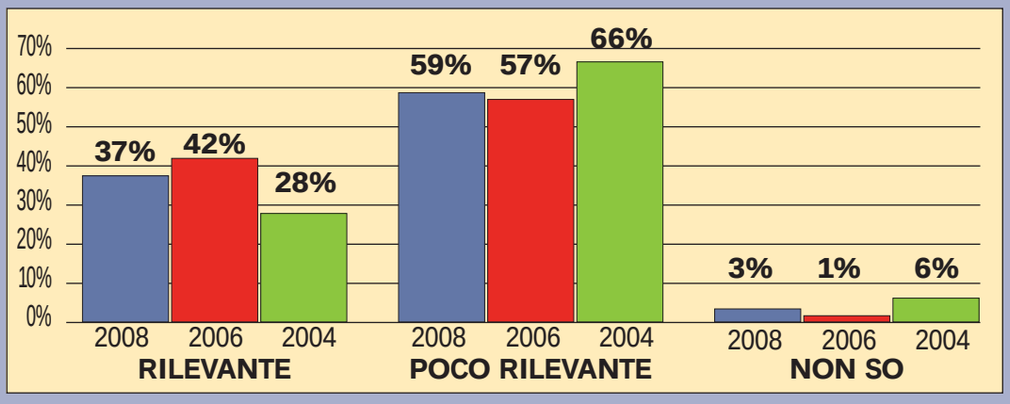
Cresce negli anni la percentuale di intervistati che dichiara di conoscere la spesa per il SII: dal 56% del 2004 al 72% del 2008. Questo conferma quanto è alta l'attenzione degli utenti nei confronti del costo dei servizi e di ogni spesa in generale.

CONOSCE LA SPESA ANNUA DELLA SUA FAMIGLIA PER IL SII? CONFRONTO DATI



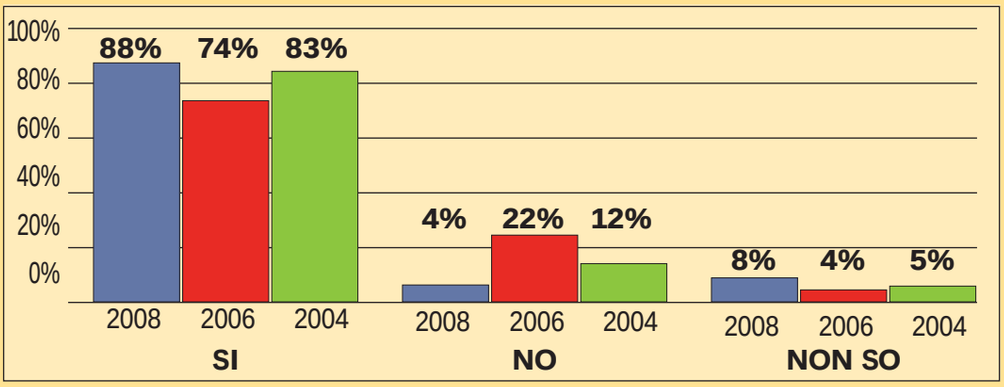
Al 72% di coloro che dichiarano di conoscere la spesa annua della propria famiglia per il SII è stato domandato in che modo tale importo abbia inciso sul bilancio familiare, e se tale spesa fosse adeguata ai servizi forniti.
La spesa per il SII è percepita dal 59% degli Utenti come 'poco rilevante', dato leggermente in crescita rispetto al 2006 (dal 57% al 59%).
Il costo delle bollette pare del tutto adeguato al servizio ricevuto (88%), elemento che rassicura sulla qualità percepita dall'Utenza. La percentuale dei 'no' è nettamente in diminuzione rispetto al 2006 (dal 22% al 4%) ad evidenziare la maggiore soddisfazione.

TALE SPESA INCIDE SUL BILANCIO FAMILIARE IN MODO... CONFRONTO DATI



IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 25

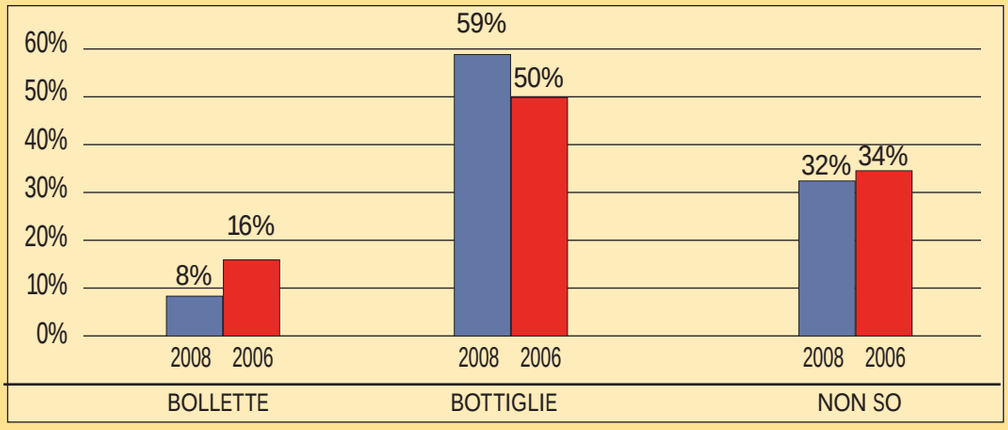
RITIENE CHE TALE SPESA SIA ADEGUATA AI SERVIZI FORNITI? CONFRONTO DATI



Interrogati su quale sia la spesa più rilevante, gli intervistati dichiarano con ampio margine, 'bottiglie'. La percentuale è, peraltro, aumentata rispetto all'ultima Indagine (dal 57% a 59%).

L'esborso per l'acqua minerale è, quindi, considerato rilevante, ma non è sufficiente a dissuadere i consumatori dall'acquisto. Il costo delle bottiglie, decisamente elevato, si attesta in media su 0,20/0,30 euro/litro, mentre quello dell'acqua potabile è di 0,0005 euro/litro. Il rapporto tra i due è di 1 a 400/600. Nonostante questa enorme differenza, non giustificabile in termini di qualità di prodotto, e la difficoltà di spesa delle famiglie rilevabile in più settori economici, è evidente che il mercato dell'acqua minerale non subisce flessioni. Risulta comunque considerevole la percentuale di coloro che non sono in grado di indicare quale sia la spesa più rilevante fra l'acquisto dell'acqua minerale e il pagamento della bolletta dell'acqua potabile (32%), ammettendo, nella maggior parte dei casi, di non essersi mai posti il problema di confrontare le due spese.

SECONDO LEI, NELLA SUA FAMIGLIA È PIÙ RILEVANTE LA SPESA PER: CONFRONTO DATI

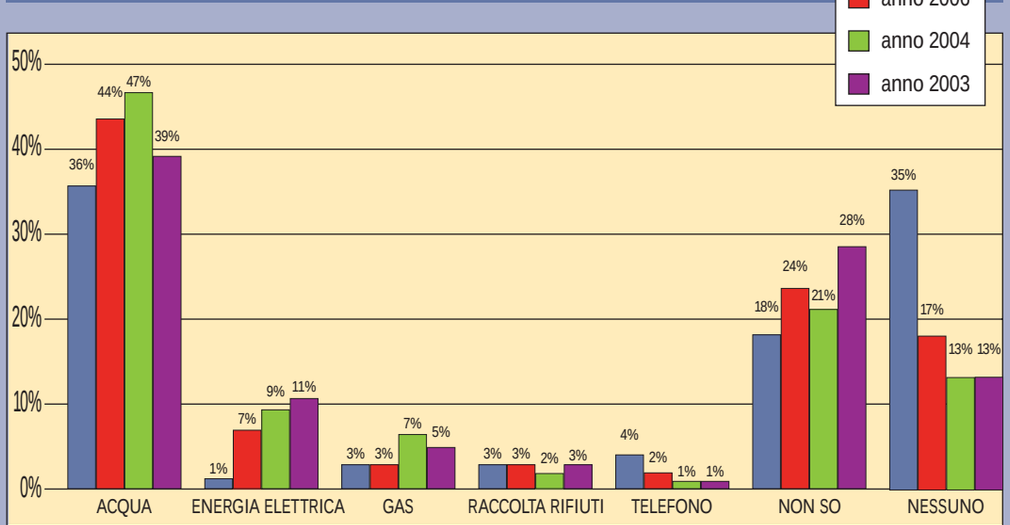


IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 26

L'abitudine esasperata all'acquisto di acqua minerale in bottiglia, oltre a gravare notevolmente sul bilancio familiare, comporta a livello individuale la scomodità del trasporto e dello smaltimento dei vuoti, e contribuisce ad una considerevole produzione di rifiuti. I costi di imballaggio e pubblicitari incidono sulla composizione del prezzo finale della bottiglia molto più della materia prima stessa. Tutto ciò grava di fatto sui consumatori finali, e si aggiunge ai risvolti ambientali della produzione di circa 200.000 tonnellate di bottiglie di plastica, considerando solo il territorio italiano.

Quello dell'acqua si conferma un servizio indispensabile e che assicura il miglior rapporto qualità/prezzo secondo gli Utenti dell'A.ato6. Il risultato è confermato negli anni, e testimonia che il SII continua ad essere percepito come assolutamente fondamentale e di gran lunga prioritario nella categoria dei servizi pubblici.
Il passaggio dal regime di monopolio a quello concorrenziale, che ha caratterizzato negli ultimi anni alcuni di questi servizi, non ha apportato evidenti miglioramenti sulla percezione degli stessi da parte dell'Utenza.
E' significativo come sia in progressiva crescita dal 2004 a oggi la percentuale della classe di risposta "non so" - dal 21% al 35% - e, soprattutto, "nessuno" - dal 13% al 18% -, cioè di coloro che reputano non ci sia un servizio migliore di un altro e valutano elevati i costi di tutti i servizi, esplicitando la percezione di un aumento generalizzato in tutti i settori.

DI QUESTI SERVIZI, QUALE RITIENE OFFRA IL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO? - CONFRONTO DATI



IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 27

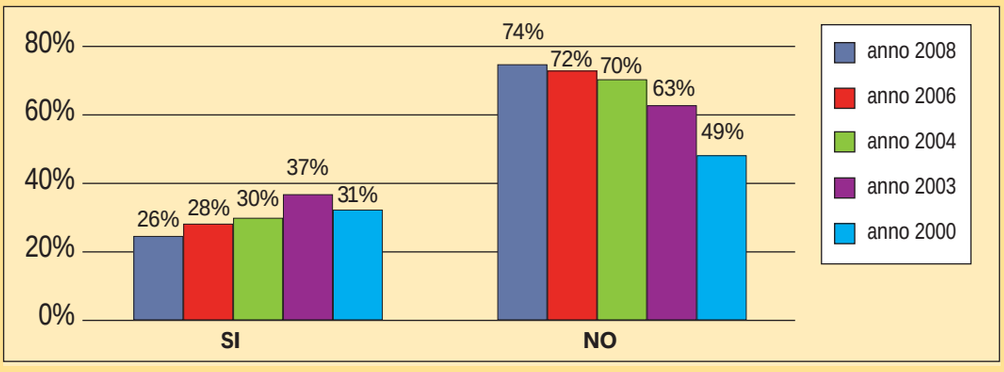
Le politiche di risparmio idrico e l'utilizzo consapevole della risorsa

La salvaguardia della risorsa idrica è uno dei compiti principali dell'ATO6. Tramite la sensibilizzazione degli Utenti al suo risparmio e ad un suo utilizzo consapevole, attraverso campagne informative, si raccomanda ai consumatori di non utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli "civili", così come stabilito dal Regolamento del Servizio.

Negli anni è andata decisamente calando la percentuale di coloro che dichiarano di utilizzare l'acqua potabile per bagnare orti e giardini: l'attività di prevenzione attuata per scongiurare pericoli di crisi idriche nel periodo estivo sembra aver dato i suoi frutti.

Dal 2000 al 2008, vi è stata una progressiva diminuzione di 23 punti percentuale - dal 74% al 49%. Il messaggio di sensibilizzazione al risparmio sembra pertanto essere stato recepito; gli Utenti, infatti, cominciano a percepire l'uso irriguo dell'acqua potabile come scorretto, evitandolo o più semplicemente dichiarando di evitarlo.

UTILIZZA L'ACQUA POTABILE PER BAGNARE ORTO E GIARDINO? CONFRONTO DATI



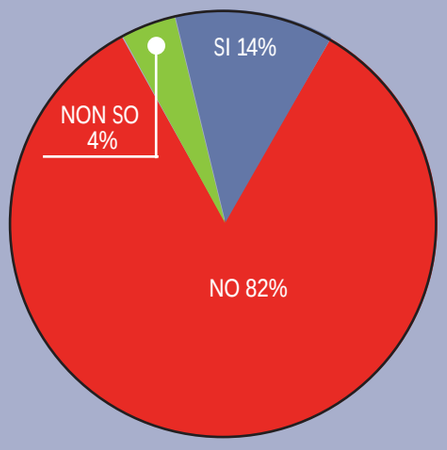
La maggioranza del campione intervistato continua a dichiarare di considerare il proprio consumo di acqua contenuto e moderato.

Si può riscontrare una diminuzione graduale negli anni coloro che ritengono di consumare acqua in eccesso (dal 22% del 2003 al 14% del 2008).

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 28

Ciò conferma una maggiore e crescente attenzione dei consumatori nei confronti del risparmio idrico, che sembra in effetti riflettersi anche in una modifica delle abitudini quotidiane e nella trasmissione di buone prassi alle nuove generazioni.

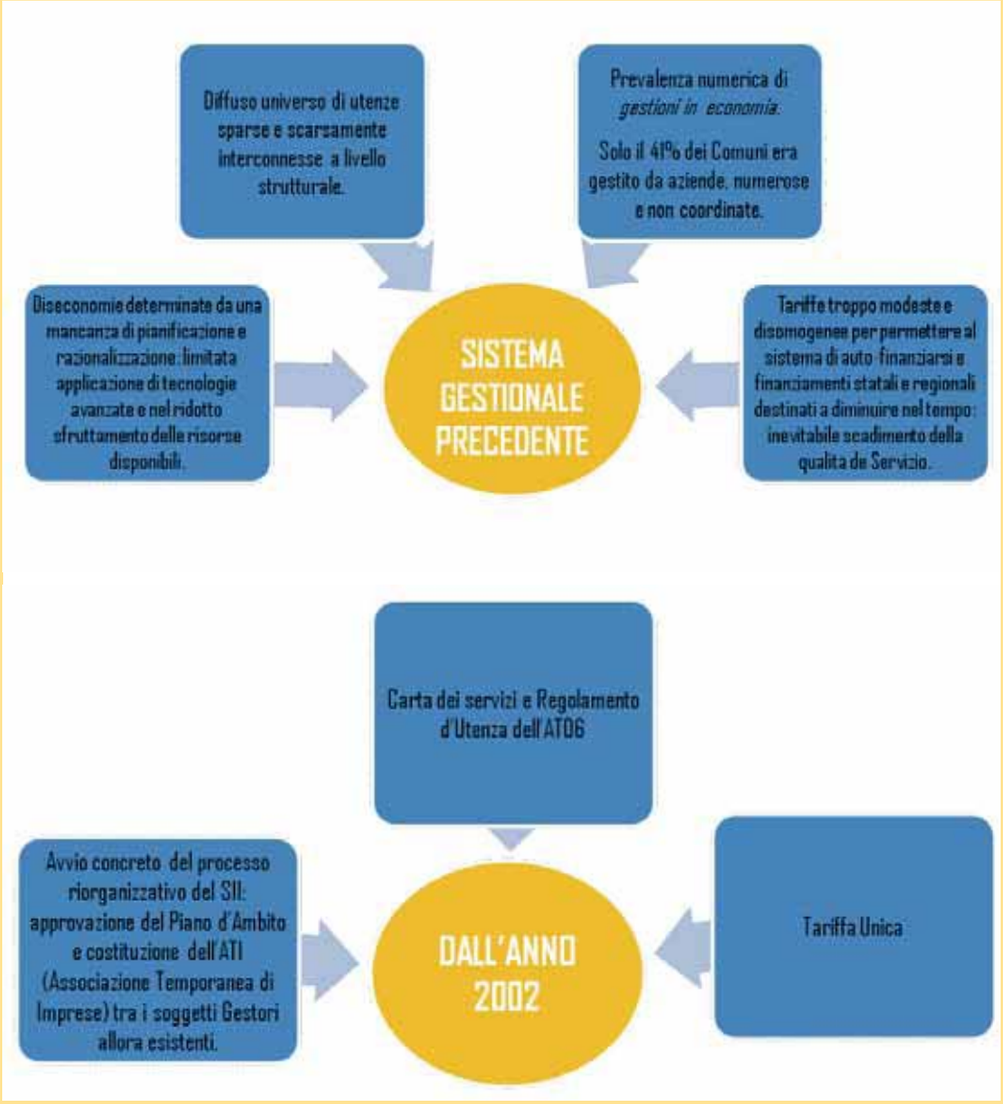
NELLA SUA FAMIGLIA SI CONSUMA ACQUA IN ECCESSO?



IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 29

La Conoscenza e le caratteristiche dei rapporti con il Gestore

SCHEMA DELL'EVOLUZIONE DELLA GESTIONE DEL SII NELL'ATO6



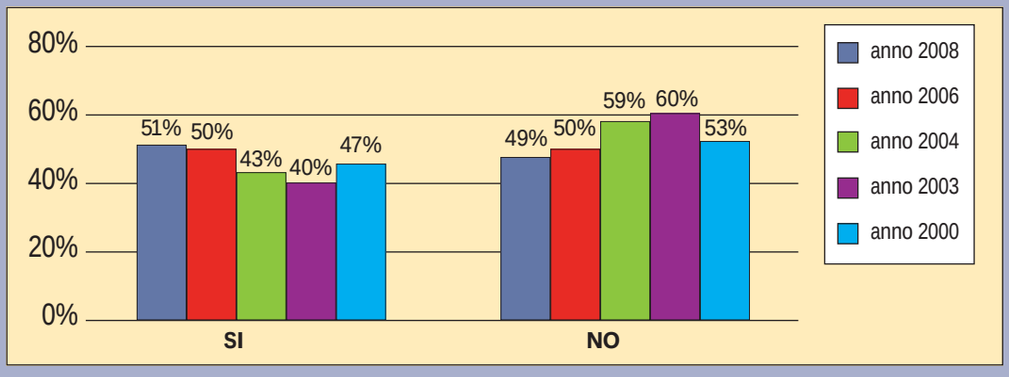
Alla fine del 2008 risulta, per il segmento acquedotto, che le aziende gestiscono oltre il 90% della popolazione dell'Ambito, e 107 Comuni (72% del totale).

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 30

CONOSCENZA DELL'AZIENDA

A partire dal 2003, anno in cui ha concretamente preso il via la riorganizzazione dei Servizi Idrici, è andato gradatamente aumentando il numero di chi conosce l'Azienda erogatrice - dal 40% del 2003 al 51% del 2008 - superando anche la percentuale del 2000 (47%, dato caratterizzato da decenni di immutata gestione, legata ai Comuni ovvero ad aziende storiche e ben radicate sul territorio).
Tale risultato è pure frutto dell'operato dell'ATO6 e delle Aziende, che hanno compiuto azioni tese a migliorare le proprie prestazioni e la propria visibilità.

SA CHE AZIENDA LE FORNISCE IL SERVIZIO? CONFRONTO DATI

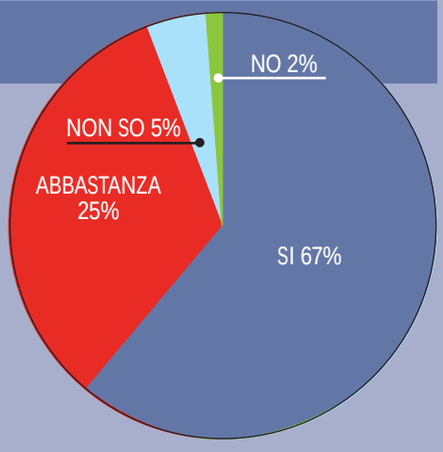


Al 51% di coloro che dichiarano di conoscere l'Azienda che fornisce il Servizio sono state formulate quattro sottodomande supplementari, al fine di definire con più completezza la percezione che gli Utenti hanno del proprio Gestore.

IN GENERALE, DI TALE AZIENDA SI PUÒ CONSIDERARE SODDISFATTO?

Quasi la totalità degli intervistati (SI+ABB, 92%) dichiara di essere soddisfatto della propria Azienda.

Questa domanda è stata volutamente espressa in modo generico, al fine di ottenere un'indicazione complessiva del grado di soddisfazione del campione.



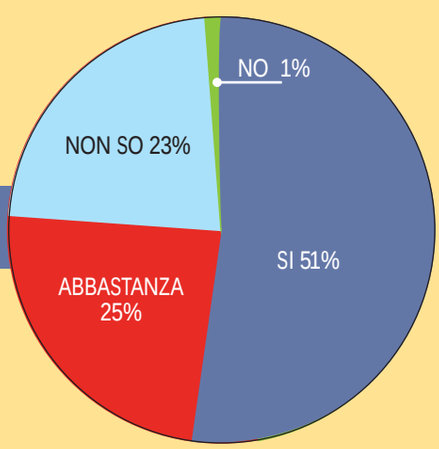
IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 31

La stragrande maggioranza degli intervistati ha un'ottima percezione dei servizi offerti dall'Azienda, sia in termini di educazione e competenza del personale (76%), che nelle tempistiche di risposta alle richieste ed ai reclami (69%), sia per quanto riguarda gli orari degli uffici (73%).

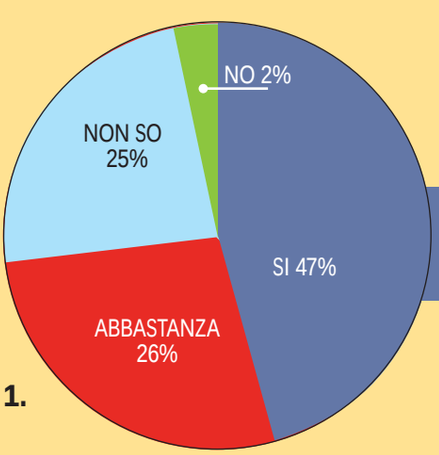
Le percentuali dei 'non so' sono piuttosto rilevanti, e rappresentano coloro che pur conoscendo il proprio Gestore ed avendone, in generale, un'impressione decisamente positiva, non hanno mai avuto rapporti diretti con gli Uffici dell'azienda.

Tale assenza di contatti personali con il Gestore può non avere un'accezione negativa ma, invece, essere interpretato come mancanza di problematiche da risolvere, eventuali reclami o interventi da segnalare.

IL PERSONALE È EDUCATO E COMPETENTE?



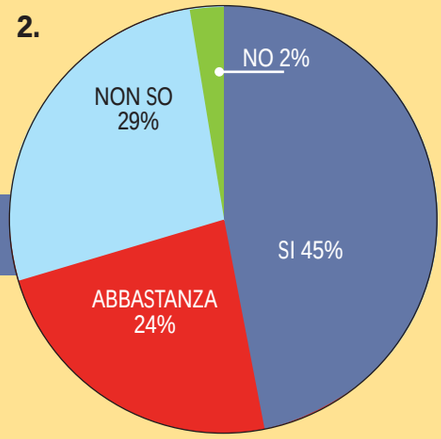
IL GESTORE HA RISPOSTO ALLE SUE RICHIESTE E AI SUOI RECLAMI IN TEMPI ADEGUATI?



1.

2.

GLI ORARI DEGLI UFFICI SONO ADEGUATI ALLE SUE ESIGENZE?



IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 32

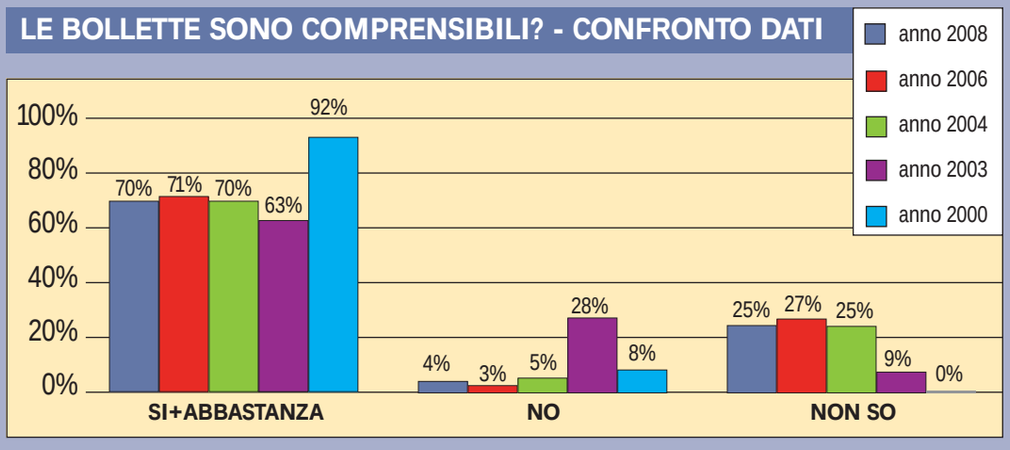
LA BOLLETTA DEL SII

Gli intervistati considerano le bollette del SII comprensibili.
E' quanto emerge in maniera netta dal 2004 in poi, anno in cui i fruitori del Servizio cominciano ad abituarsi alla nuova strutturazione tariffaria, in vigore dal 2003.

Anche se la percentuale dei 'SI+ABB.' è consistente (70%), non riesce ancora a raggiungere quella del 2000 (92%): le vecchie bollette, risultavano per gli Utenti di più facile comprensione, perché meno elaborate ed invariate da anni.

La consistente percentuale dei 'non so' (25%) riguarda utenze condominiali che non hanno la possibilità di visionare la bolletta perché integrata in altre spese ovvero persone che delegano ad altri componenti della famiglia il pagamento delle bollette, o ancora Utenti che non mostrano interesse nei confronti del problema.

LE BOLLETTE SONO COMPRENSIBILI? - CONFRONTO DATI

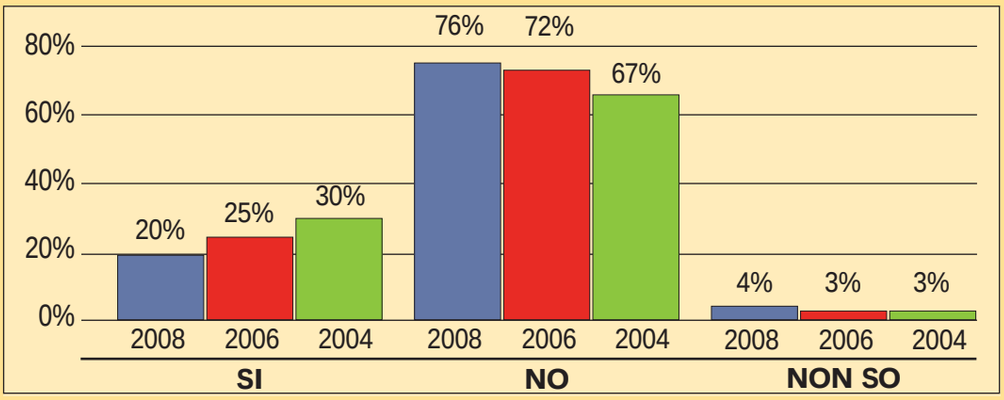


IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 33

CONTINUITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il numero degli Utenti che negli anni ha dichiarato di aver avuto interruzioni di servizio è andato progressivamente diminuendo, dal 30% del 2004 al 20% del 2008. La continuità nell'erogazione è dunque sempre più garantita all'Utente fruitore.

DURANTE L'ANNO, HA AVUTO INTERRUZIONI DI SERVIZIO? CONFRONTO DATI

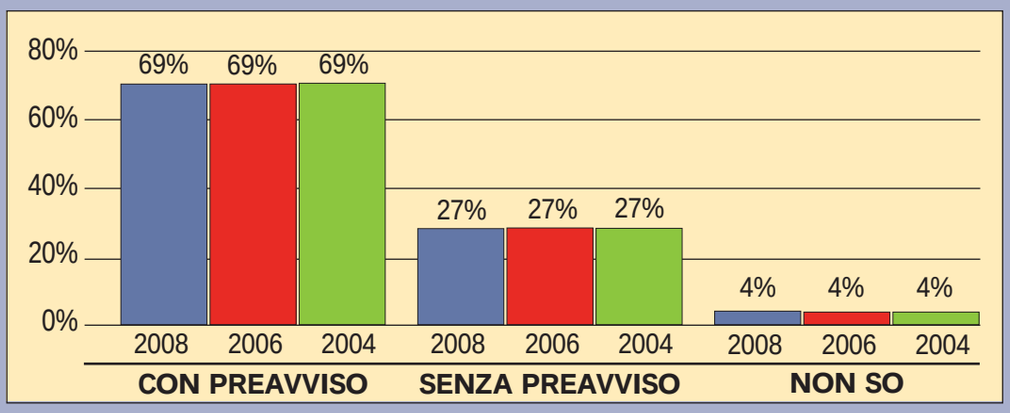


Perfettamente in linea con le indagini precedenti il dato riguardante il preavviso in caso di interruzione del servizio. Coloro che dichiarano di aver avuto interruzioni affermano, per la larga parte, che queste sono state precedute da una specifica ed adeguata comunicazione.
Il 27% degli intervistati che risponde 'senza preavviso', in alcuni casi si riferisce a guasti improvvisi o lavori di manutenzione straordinaria necessari a garantire la qualità del servizio, quindi eventi dovuti a cause di forza maggiore non prevedibili con anticipo dal Gestore.

Inoltre, chi dichiara 'SENZA PREAVVISO' ammette, in altri casi, di non essere venuto probabilmente a conoscenza della presenza di informazioni in tal senso, forse per disattenzione ovvero a causa di collocazioni marginali dell'abitazione (case sparse,lontane dal centro abitato).

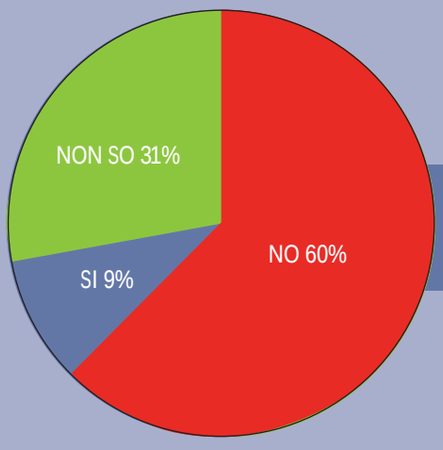
IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 34

TIPO DI INTERRUZIONE



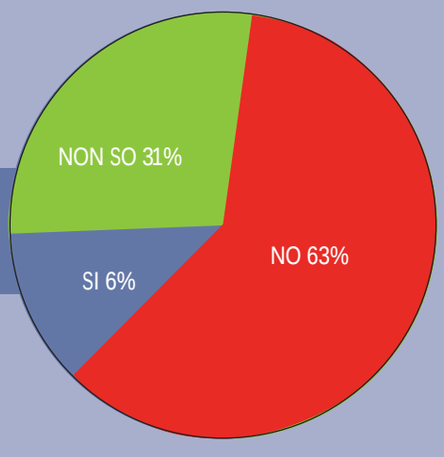
TEMPESTIVITÀ

Per la prima volta, agli intervistati è stato domandato se sia necessario migliorare la tempestività nelle comunicazioni (tempestività nella comunicazione di interruzioni, nella risposta a richieste di informazioni o ai reclami,..) e negli interventi



RITIENE CHE DEBBA ESSERE MIGLIORATA LA TEMPESTIVITÀ NELLE COMUNICAZIONI?

RITIENE CHE DEBBA ESSERE MIGLIORATA LA TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DEI SERVIZI

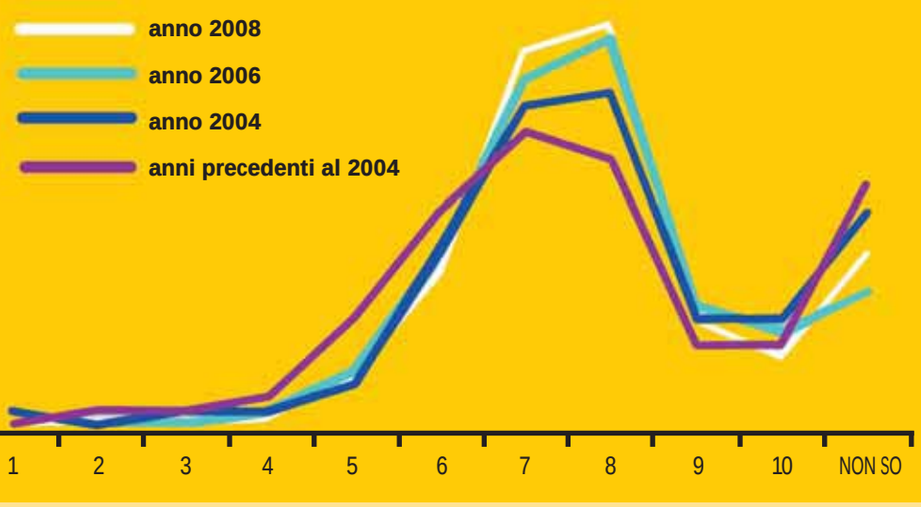


IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 35

di ripristino dei servizi (attivazione di un servizio sostitutivo di emergenza in caso di carenze del servizio di erogazione o di un'inevitabile sospensione, arrivo sul luogo dell'intervento in caso di pronto intervento,..). Queste sono due ulteriori domande di controllo, inserite per verificare le informazioni ottenute precedentemente. Dai grafici è possibile evidenziare come i 'no' siano la larga maggioranza; tale elemento va a confermare e rafforzare quanto detto circa il preavviso in caso di interruzione del Servizio: gli Utenti risultano pertanto soddisfatti di quanto loro offerto.

UN VOTO PER IL SII

COMPLESSIVAMENTE COME VALUTA, CON UN VOTO DA UNO A DIECI, IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE PER L'ANNO 2008? CONFRONTO DATI



Come nelle precedenti indagini di Customer Satisfaction, agli intervistati è stato domandato di esprimere un voto, da uno a dieci, sul Servizio Idrico Integrato nel suo complesso.
I valori medi dei voti permettono di monitorare nel tempo l'andamento del gradimento degli Utenti: esattamente come nel 2004 e nel 2006, la media si attesta sul 7.4. Dall'andamento del grafico pare evidente come siano in aumento i voti di eccellenza ed in diminuzione quelli che indicano situazioni di assoluta carenza di servizio.

UN AGGETTIVO PER IL SII

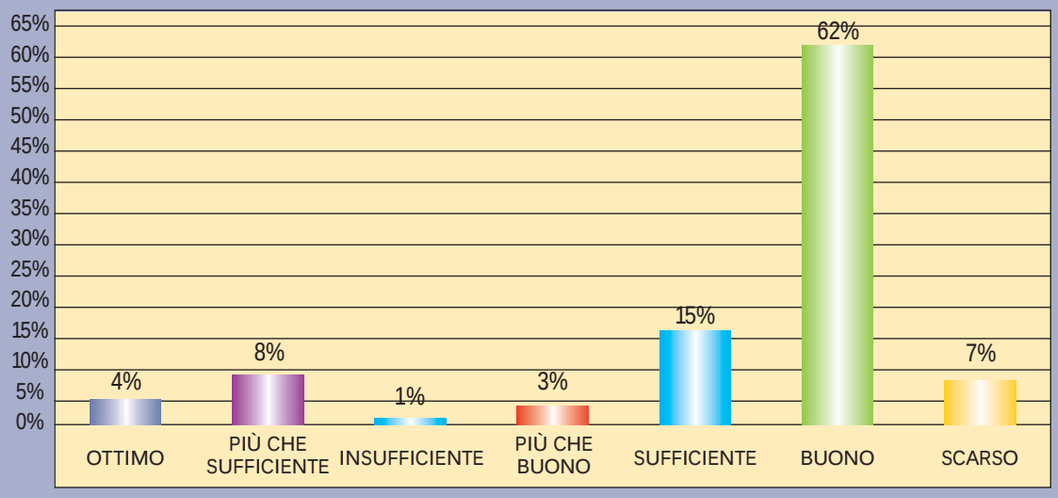
Nell'indagine di Customer Satisfaction di quest'anno si è deciso di chiedere al campione di scegliere un aggettivo che meglio possa caratterizzare il Servizio Idrico Integrato. Rielaborando i dati in possesso, è possibile raggruppare i risultati i quattro categorie:

IMPAGINATO:IMPAGINATO ok 26-03-2009 11:56 Pagina 36

1. Qualità del servizio

Ben l'85% di coloro che hanno dato una risposta scelgono di esprimere un giudizio 'scolastico' sulla qualità del servizio: ottimo, più che buono, buono, più che sufficiente, sufficiente, scarso, insufficiente.
Le valutazioni manifestate (evidenziate nel grafico a torta) sono decisamente positive, e promuovono il SII a pieni voti.

RIELABORAZIONE DEI RISULTATI: LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



2. Funzionalità del servizio

Il 9% sceglie di dare un aggettivo che possa descrivere il SII dal punto di vista della sua funzionalità, affidabilità, efficienza ed efficacia.
Il risultato è, anche in questo caso, molto soddisfacente.

3. Importanza del servizio

Il 5% definisce il SII come fondamentale, necessario, indispensabile.

4. Qualità dell'acqua

Solo l'1% propone un aggettivo che descrive della qualità della risorsa.
'Buona' e 'limpida' sono i termini più ricorrenti, ma anche 'calcarea' e 'sa di cloro', per coloro che sottolineano un 'difetto' dell'acqua erogata.

E', QUESTA, UNA DOMANDA APERTA, CHE NON PREVEDE ALCUN VINCOLO ALLE RISPOSTE. TALE MODALITÀ DI INTERVISTA PRESENTA IL RISCHIO DI INFLUENZE SIA DA PARTE DELL'INTERVISTATORE NEL RIPORTARE E SINTETIZZARE LE RISPOSTE, SIA DA PARTE DI CHI SI TROVERÀ SUCCESSIVAMENTE A INTERPRETARE E CLASSIFICARE TUTTE LE RISPOSTE; VI SONO, INOLTRE, L'EVENTUALITÀ DI UNA DISPERSIONE DEI CONCETTI OTTENUTI E UNA DIFFICOLTÀ DI SINTESI DELLE RISPOSTE. IL VANTAGGIO È QUELLO DI OTTENERE INFORMAZIONI PARTICOLARMENTE UTILI PER ANALIZZARE IN PROFONDITÀ GLI ARGOMENTI E PER OTTENERE UNA MAGGIOR RICCHEZZA DI SPUNTI E DI DETTAGLI. E' NECESSARIO UN LAVORO AGGIUNTIVO AL MOMENTO DELL'ELABORAZIONE, CHE CONSISTE NELL'ANALISI DEL CONTENUTO DELLE RISPOSTE E LA SUCCESSIVA CLASSIFICAZIONE, PRIMA DI INSERIRE I DATI IN UN DATABASE. DA UN PUNTO DI VISTA OPERATIVO, SI PROCEDE ESAMINANDO LE INTERVISTE E TRASCRIVENDO LE RISPOSTE OTTENUTE. QUESTE RISPOSTE VENGONO POI RAGGRUPPATE IN AREE CONCETTUALI OMOGENEE (CLASSIFICAZIONE).