

ANNO 2013

**6° INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI IDRICI
EROGATI NELL'ATO6 'ALESSANDRINO'**



L'Indagine è stata
realizzata
dall'**A.ato6**
Alessandrino, con
la partecipazione
di **Amag S.p.A.** e
Gestione Acqua
S.p.A.
e curata dalla
Segreteria
Operativa
dell'**A.ato6**

L'indagine sulla percezione della qualità dei Servizi è un articolato e complesso processo teso alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'Utente, in un'ottica di miglioramento concreto del servizio offerto.

Si tratta di uno strumento che l'Autorità d'Ambito 'Alessandrino' (A.ato6) ha più volte utilizzato, per individuare le aspettative degli Utenti del Servizio Idrico Integrato e la percezione dei servizi loro erogati.

Le finalità che ci si è posti sono molteplici e strettamente correlate:

- ✓ rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti
- ✓ raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione
- ✓ verificare l'efficacia delle politiche attuate
- ✓ favorire l'emersione di bisogni latenti, ponendo al centro il cittadino e le sue esigenze
- ✓ rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli Utenti nei confronti di chi eroga il servizio e di chi lo controlla. Uscendo dalla propria autoreferenzialità, si può consolidare il rapporto con i Cittadini/Utenti e di conseguenza calibrare - ovvero ricalibrare - i servizi offerti in base alle reali necessità di chi ne usufruisce quotidianamente
- ✓ individuare eventuali difformità nelle esigenze dei Cittadini intervistati, in base alle caratteristiche dei differenti target
- ✓ migliorare i servizi offerti, attraverso processi di cambiamento attivati sulla base dei feedback raccolti, dando riscontro alle richieste che vengono fatte

La presente **Customer Satisfaction** (C.S.) è la sesta realizzata dall'A.ato6 (anni 2000-2003-2004-2006-2008), secondo una logica sistematica e strutturata, seguendo procedure e standard ben definiti, assicurando la continuità nel tempo; vede come novità la partecipazione attiva di Amag S.p.A. e Gestione Acqua S.p.A, in un'ottica di reale sinergia, finalizzata al costante miglioramento d'insieme.

Il Direttore dell'A.ato6
Renzo Tamburelli

Il Presidente dell'A.ato6
Maria Rita Rossa



ANNO 2013 - 6° INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI EROGATI NELL'ATO6 'ALESSANDRINO'

INDICE

1. L'INDAGINE

1.1 IMPOSTAZIONE DELLA RILEVAZIONE

1.2 CONDUZIONE DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

2. ANALISI DEI DATI

2.1 QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Il servizio acquedotto

I prelievi

Il trattamento delle acque

La disinfezione

Percezione della qualità dell'acqua potabile

Qualità dell'acqua. Elemento da migliorare?

Le scelte alimentari: acqua potabile o acqua minerale?

2.2 RAPPORTI CON IL GESTORE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Conoscenza dell'Azienda e soddisfazione

Tempestività negli interventi di ripristino dei servizi, tempestività nelle comunicazioni. Elementi da migliorare?

Continuità nell'erogazione del servizio acquedotto

Bollette comprensibili?

2.3 LA SPESA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

2.4 CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

2.5 CONCLUSIONI

I risultati delle indagini: utilizzo e diffusione

1. L'INDAGINE

1.1 IMPOSTAZIONE DELLA RILEVAZIONE

1.2 CONDUZIONE DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



1.1 IMPOSTAZIONE DELLA RILEVAZIONE

La fase di impostazione della rilevazione si è svolta nel mese di settembre 2013, ed ha visto come novità la partecipazione attiva - insieme all'A.ato6 - di AMAG S.p.A. e di Gestione Acqua S.p.A..

Congiuntamente si è messo a punto lo strumento di rilevazione, ovvero il **questionario**: le domande somministrate agli intervistati nelle indagini precedenti sono state personalizzate e attualizzate anche secondo le esigenze dei Gestori, creando così una struttura ad hoc. In tale modo si è assicurata una continuità con il passato - rendendo i risultati paragonabili e assicurando la storicizzazione degli andamenti - e contemporaneamente si è risposto ai nuovi bisogni.

Alla luce di tutto ciò si è ritenuto superfluo realizzare un pre-test (sorta di "prova generale" del questionario, sottoposto a poche decine di soggetti, che ha lo scopo di evidenziare eventuali problemi o cattive formulazioni del questionario stesso).

Lo schema di domande elaborato ricalca in gran parte quello utilizzato nelle precedenti esperienze.

Il questionario predisposto contiene 11 blocchi di domande, che attengono all'erogazione del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'ATO6 nella sua globalità (SCHEMA 1):

1. qualità dell'acqua distribuita
2. interruzioni del servizio idrico
3. utilizzi potabili della risorsa-acqua
4. rapporti con il Gestore
5. bollettazione
6. conoscenza della tariffa e percezione della spesa per il SII
7. incidenza della spesa per l'acqua potabile, a paragone con quella minerale
8. comparazione del rapporto qualità/prezzo tra i diversi servizi fondamentali
9. aspetti da migliorare
10. valutazione complessiva del SII
11. caratteristiche personali dell'intervistato

Su esplicita richiesta dei Gestori, si è concentrata l'attenzione in particolare sull'interesse nei confronti delle fontanelle erogatrici di acqua potabile declorizzata e refrigerata installata nei Comuni, sulla conoscenza e sull'utilizzo del numero verde messo a disposizione dai Gestori per i propri Utenti, e sull'adeguatezza dei tempi di esecuzione degli interventi.

SCHEMA 1 – IL QUESTIONARIO

N. CAMPIONE	/	COMUNE	FRAZIONE	1/2
1				
L'acqua potabile che le viene erogata è:		limpida? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO di sapore gradevole? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO inodore? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO		
2		SI <input type="checkbox"/> CON PREAVVISO <input type="checkbox"/> SENZA PREAVVISO NO <input type="checkbox"/> NON SO		
Durante l'anno, ha avuto interruzioni di servizio?				
3				
In famiglia normalmente bevete:				
acqua del rubinetto acqua minerale entrambe altro		Qual è il motivo princ. per cui non beve abitualmente l'acqua del rubinetto, preferendo quella in bottiglia?		
		l'acqua pot. è meno controllata l'acqua pot. ha qualità inferiore l'acqua pot. sa di cloro per abitudine preferisco l'acqua gassata altro	Sarebbe interessato ad avere nel Suo Comune una fontanella erogatrice di acqua potabile deionizzata e refrigerata? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO	Se già c'è, la utilizza? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4				
Sa che azienda le fornisce il servizio?				
Quale?				
SI <input type="checkbox"/> Ha mai avuto rapporti con l'azienda? <input type="checkbox"/> NO		A - Il personale è educato e competente? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO B - Il gestore ha risposto alle sue richieste e ai suoi reclami in tempi adeguati? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO C - Gli orari degli uffici sono adeguati alle sue esigenze? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO D - Ha mai contattato telefonicamente l'azienda? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> tramite numero verde <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> E soddisfatto del contatto? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO E - Ritiene che i tempi di esecuzione degli interventi del Gestore siano adeguati? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO F - In generale, di tale azienda si può considerare soddisfatto? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO	CORRETTO <input type="checkbox"/> NON CORRETTO <input type="checkbox"/>	
5				
Le bollette sono comprensibili?		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> ABB. <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO		
N. TELEFONO		DATA		2/2
6				
Conosce la spesa annua della Sua famiglia per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione?		SI <input type="checkbox"/> Tale spesa incide sul bilancio familiare in modo: <input type="checkbox"/> RILEVANTE <input type="checkbox"/> POCO RILEVANTE <input type="checkbox"/> NON SO NO <input type="checkbox"/> Ritiene che tale spesa sia adeguata ai servizi forniti? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO		
7				
Secondo Lei nella Sua famiglia è più rilevante la spesa annua per:		LE BOLLETTE DELL'ACQUA <input type="checkbox"/> ACQUISTO DELL'ACQUA IN BOTTIGLIA <input type="checkbox"/> NON SO <input type="checkbox"/>		
8				
Di questi servizi, quale ritiene offra il miglior rapporto qualità/prezzo?		acqua - raccolta rifiuti - energia elettr. - gas - telefono <input type="checkbox"/> NON SO <input type="checkbox"/> NESSUNO <input type="checkbox"/>		
9				
Quali aspetti del servizio fornito ritiene debbano essere migliorati?		qualità dell'acqua <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO tempestività negli interventi di ripristino dei servizi <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO tempestività nelle comunicazioni <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NON SO		
10				
Complessivamente, come valuta con un voto da 1 a 10, il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione per l'anno 2013?				
Sesso		FEMMINA <input type="checkbox"/> MASCHIO <input type="checkbox"/>	Fascia età <input type="checkbox"/> GIOVANE <input type="checkbox"/> ADULTO <input type="checkbox"/> ANZIANO	
Occupazione		PENS. - CASAL. - STUD. - DISOCC. - IMPIEG. - IMPREND. - LAV. AUT. - INSEGN. - COMM. - OPER.		
Tipo unità abitativa		CONDOMINIO <input type="checkbox"/> ABITAZIONE INDIP. <input type="checkbox"/>	N. componenti della famiglia <input type="text"/>	

Pure dal punto di vista della **metodologia** si è fatto tesoro delle esperienze passate:

- ✓ 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
- ✓ si è variata 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, quando si presume di aver conquistato la fiducia dell'intervistato
- ✓ si è scelto di utilizzare solo domande chiuse, ovvero domande che prevedono risposte precedentemente individuate dal ricercatore, vista la considerevole dimensione del campione. Ciò ha consentito una maggiore facilità di codifica
- ✓ si sono costruite batterie di domande in cui radunare argomenti simili, consentendo risparmio di tempo e facilitando il meccanismo di risposta

1.2 CONDUZIONE DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine si è svolta nel periodo **ottobre-novembre 2013**.

Il **telefono** è stato ancora una volta scelto come strumento più adatto per contattare gli Utenti, poiché permette di raggiungere facilmente un vasto campione disperso in un'ampia area di territorio, in modo rapido e con costi contenuti.

Le telefonate, diversamente rispetto alle precedenti edizioni di C.S., sono state svolte da due intervistatrici 'prestate' agli Uffici dell'Autorità d'Ambito da parte di AMAG S.p.A. e di Gestione Acqua S.p.A.: il numero esiguo di dipendenti dell'A.to6 non ha infatti permesso di svolgere direttamente le telefonate.

Le intervistatrici sono state informate su tutto ciò che ha riguardato la ricerca, "collaudate" sul campo con il pre-test e seguite durante la ricerca vera e propria. Per facilitarle nel lavoro, il questionario cartaceo è stato strutturato graficamente in modo da distinguere chiaramente il testo che riguardava l'intervistato da quello di pertinenza dell'intervistatore (SCHEMA 1).

Nel contatto con gli intervistati si è messo al primo posto educazione e cortesia. Si è cercato di mettere a proprio agio il campione al fine di evitare così risposte negative od un rifiuto a proseguire, considerando che il momento più delicato dell'intervista è quello iniziale, in cui i soggetti devono decidere se collaborare o meno.

Il questionario è stato presentato agli Utenti contattati con una frase di rito, definita ed uguale per tutti, con cui è stato spiegato il ruolo dell'Autorità d'Ambito e gli scopi della telefonata.

Per rendere massima la collaborazione si è insistito sull'anonimato delle risposte, invitando a rispondere semplicemente in base alle proprie abitudini, esperienze, percezioni.

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.

Si è fatto presente all'intervistato che '*non so*' è una risposta legittima come le altre, cercando di non indirizzarlo, anche in maniera indiretta o involontaria.

Le domande sono state lette come formulate nel questionario, rigorosamente nell'ordine previsto.

La durata media di ogni contatto è stata di circa 5 minuti; contestualmente è stata compilata, in tempo reale, una scheda cartacea con i dati raccolti.

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 le precedenti indagini.

Il materiale cartaceo è stato fascicolato per Comune e conservato in archivio.

Il metodo di **campionamento** ha ricalcato quello delle precedenti C.S.: per cercare di rappresentare al meglio le diverse e molteplici realtà presenti nell'ATO6, costituito da 148 Comuni e da una popolazione di circa 323.000 abitanti (TABELLA 4 e 5), si è scelto un campione sufficientemente ampio tale da assicurare la sua rappresentatività e cautelarsi dai maggiori rischi di distorsione.

Si è quindi 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.

L'universo dal quale partire è stato ancora una volta rappresentato dalla **guida telefonica**. Operativamente 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.

L'utilizzo della guida telefonica comporta alcuni svantaggi:

- ✓ escludere una quota della popolazione (per esempio soggetti che non hanno telefono o quelli il cui numero non compare)
- ✓ aumentare la possibilità di un'altra parte di essere contattata (soggetti che compaiono più volte nella guida attraverso nominativi differenti).

Rimane comunque l'unico mezzo utilizzabile, non esistendo presso i Gestori elenchi degli Utenti con numeri di telefono completi e aggiornati.

2. ANALISI DEI DATI

- 2.1 QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA
- 2.2 RAPPORTI CON IL GESTORE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- 2.3 SPESA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
- 2.4 CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO
- 2.5 CONCLUSIONI



2.1 QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Il servizio acquedotto

I prelievi

Il sistema dei prelievi ad uso idropotabile nel territorio dell'ATO6 si basa principalmente su captazioni da falde sotterranee e da sorgenti, mentre l'impiego di captazioni da corso d'acqua costituisce invece una percentuale marginale.

I pozzi sono ubicati principalmente nelle zone limitrofe ai maggiori centri abitati (Alessandria, Tortona e Novi Ligure); le sorgenti sono principalmente distribuite nelle zone montane, in particolar modo nella zona della Val Curone (i Comuni di Carrega, Fabbrica Curone, Mongiardino, Cabella, Montacuto e Roccaforte possiedono 1/3 delle sorgenti presenti nell'intero ATO6); le prese d'acqua superficiale, numericamente meno consistenti, sono concentrate in particolar modo nella zona della Val Lemme e della Val Bormida (i Comuni con il più alto numero di prese presenti sul proprio territorio sono Bosio e Voltaggio).

Il trattamento delle acque

L'obiettivo dei processi di trattamento di un acquedotto è quello di fornire acqua potabile che sia chimicamente e biologicamente idonea al consumo umano.

Per gli usi domestici l'acqua trattata deve essere gradevole di aspetto e di gusto, esente da torbidità, incolore ed inodore.

La potabilizzazione consiste nella rimozione delle sostanze contaminanti dall'acqua grezza per ottenere un'acqua che sia idonea al consumo umano: la sequenza dei processi di potabilizzazione da adottare deve essere progettata per garantire all'acqua trattata idonee caratteristiche organolettiche (sapore, odore, colore, torbidità), fisiche (temperatura, conducibilità elettrica e pH) e chimico-biologiche (durezza, salinità, microinquinanti, carico organico, vita microbiologica, come rimozione dei patogeni tramite disinfezione).

I cicli di trattamento di potabilizzazione variano a seconda delle caratteristiche specifiche della risorsa ovvero dal grado di inquinamento, allo scopo di modificarne le caratteristiche e migliorarne la qualità.

L'effetto depurante si attua facendo passare la risorsa attraverso svariate tipologie impiantistiche di rimozione del materiale organico ed inorganico.

I metodi di rimozione utilizzati possono essere di natura fisica, chimico-fisica e biologica in funzione del tipo di sostanze da eliminare dall'acqua grezza in ingresso all'impianto.

Variano anche in funzione della tipologia di captazione (SCHEMI 2 e 3).

Normalmente dai pozzi e dalle sorgenti si preleva acqua fresca ed incontaminata, di qualità uniforme, facilmente trattabile per uso urbano. Al contrario, l'inquinamento e l'eutrofizzazione causano le maggiori preoccupazioni nell'approvvigionamento di acque di superficie, la cui qualità dipende dall'intensità dello sfruttamento agricolo nel bacino idrografico interessato, dalla posizione degli scarichi urbani ed industriali, dallo stato dei fiumi e dei loro argini, dalla stagione dell'anno e dalle condizioni climatiche. Precipitazioni atmosferiche abbondanti trasportano limo e sostanze organiche dai campi coltivati e dalle foreste, mentre nei periodi di siccità concentrazioni di inquinanti oltre la norma provengono dagli scarichi fognari.

La temperatura dei fiumi può variare significativamente tra estate e inverno ed anche la qualità delle acque di laghi o bacini idrici dipende notevolmente dalla stagione. Il controllo della qualità dell'acqua per usi potabili inizia attualmente con la gestione del bacino idrografico al fine di proteggere la fonte di approvvigionamento. Acque altamente inquinate sono difficili da trattare e comportano come conseguenza costi elevati.

Le sostanze che devono essere rimosse durante il trattamento di potabilizzazione sono di origine naturale (ferro e manganese presenti nell'acqua di origine profonda; idrogeno solforato presente nelle acque di falda o in aree vulcaniche; solfati presenti nelle acque profonde ed in zone ad attività termale) ovvero antropica (metalli pesanti originati dagli scarichi industriali; microinquinanti organici quali idrocarburi, fitofarmaci e solventi; ammoniaca, nitriti, nitrati ..).

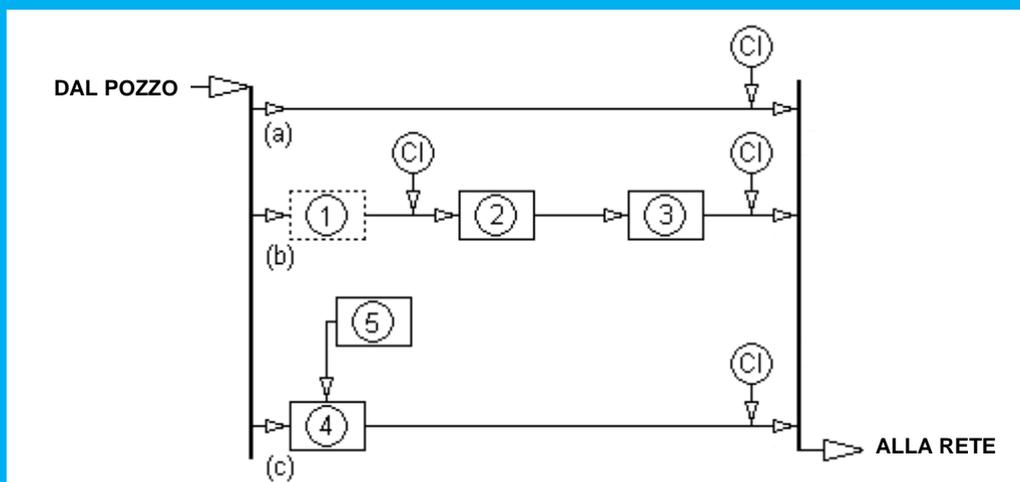
Il ferro ed il manganese disciolti nelle acque di pozzo si ossidano quando vengono a contatto con l'aria formando minuscole particelle di ruggine che offuscano la limpidezza dell' acqua: esse vengono eliminate ossidando il ferro e il manganese e rimuovendo i precipitati tramite filtrazione.

La durezza eccessiva si riduce comunemente con addolcimento per precipitazione o con utilizzo di resine che favoriscono lo scambio di ioni.

I nitrati si rimuovono con resine particolari che devono periodicamente essere rigenerate con una soluzione satura di NaCl (salamoia).

Le acque potabilizzate vengono immesse in un serbatoio di testata da cui ha origine il sistema di adduzione idrico - potabile.

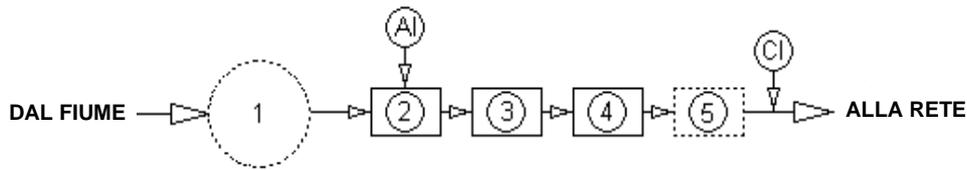
SCHEMA 2 - IMPIANTI DI TRATTAMENTO DI ACQUE DI FALDA



- 1 - aerazione (facoltativa)
- 2 - vasca di contatto
- 3 - filtro
- 4 - filtro con resine
- 5 - soluzione satura di NaCl

Cl - cloro

SCHEMA 3 - TRATTAMENTO DI ACQUE SUPERFICIALI



- 1 - bacino di sedimentazione (facoltativo)
- 2 - flocculazione
- 3 - sedimentazione
- 4 - filtro
- 5 - filtro a carboni attivi (facoltativo)

Al - flocculante
Cl - cloro

La disinfezione

Il trattamento di disinfezione ha lo scopo di distruggere completamente i microrganismi patogeni - ovvero i microrganismi indicatori della potenziale presenza di microrganismi patogeni.

Conferisce persistenza, cioè garantisce la potabilità dell'acqua fino al rubinetto della singola utenza.

I metodi comunemente utilizzati per la disinfezione dell'acqua destinata al consumo umano prevedono l'aggiunta ad essa di ossidanti quali il biossido di cloro (ClO_2), il cloro (Cl_2), l'ipoclorito di sodio (NaOCl), l'ozono (O_3) oppure il trattamento con raggi ultravioletti. La clorazione è il trattamento chimico di disinfezione più diffuso.

Ognuno di questi metodi presenta vantaggi e svantaggi (TABELLA 1).

	ASPETTI POSITIVI:	ASPETTI NEGATIVI:
RAGGI UV	<ul style="list-style-type: none"> ✓ hanno un'energica azione battericida ✓ non danno problemi di sovradosaggio ✓ non alterano il sapore dell'acqua 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ non ci sono metodi per avere un controllo analitico della disinfezione ottenuta ✓ la distruzione interessa solo i batteri esposti e non quelli annidati in microscopiche particelle organiche (la disinfezione deve comunque essere sempre preceduta da un trattamento di filtrazione) ✓ hanno un costo relativamente alto
CLORO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ha una potente azione ossidante (ossida sia alcuni ioni inorganici che le sostanze organiche) con formazione di composti organoalogenati (clorammine, derivati clorurati aromatici e alifatici) ✓ ha una buona azione disinfettante nei confronti di batteri (non per virus e spore) ✓ ha un costo molto basso 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ è un gas tossico (il suo uso in Italia è consentito solo a personale abilitato) ✓ richiede adeguate misure di sicurezza
IPOCLORITO DI SODIO O DI CALCIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ non richiede speciali cautele ✓ è di facile impiego ✓ modifica leggermente la salinità e il pH dell'acqua 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ è corrosivo ✓ costa più del cloro ✓ forma aloformi (cloroformio e alogenoderivati organici) ✓ viene utilizzato per installazioni medio piccole (per problemi di stoccaggio e rifornimento)

BIOSSIDO DI CLORO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ è molto solubile in acqua ✓ la sua efficacia si estende a batteri, spore batteriche e alghe ✓ in concentrazioni fino a 0.2 mg/l non altera organoletticamente l'acqua 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ le sue soluzioni si decompongono alla luce ✓ è più costoso sia del cloro che dell'ipoclorito di sodio ✓ è un gas tossico ✓ è corrosivo ✓ non reagisce con l'ammoniaca e quindi non la elimina dall'acqua ✓ è complessa la determinazione della sua concentrazione ✓ non può essere trasportato e deve venire prodotto sul luogo di impiego con appositi impianti ✓ se non ben regolata la reazione per produrre il biossido di cloro può dare origine alla formazione di cloriti e clorati dannosi alla salute umana
OZONO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ è un disinfettante ad ampio spettro (batteri, virus, spore batteriche) ✓ ossida gli ioni inorganici (Fe²⁺, Mn²⁺, NO₂⁻, HS⁻), le sostanze organiche con doppi e tripli legami, l'ammoniaca e l'acido solfidrico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ha costi di impiego elevati ✓ è corrosivo ✓ non ha azione di copertura residua ✓ viene prodotto sul posto sottoponendo a scariche di altissimo voltaggio l'ossigeno atmosferico o l'ossigeno puro ✓ l'impianto necessario per la sua produzione ha costi elevati ✓ è richiesto l'utilizzo del cloro o di suoi derivati per garantire la disinfezione fino al momento dell'utilizzo dell'acqua ✓ può dare origine a possibili e pericolosi sottoprodotti di reazione (bromati, aldeidi, ecc.)

TABELLA 1

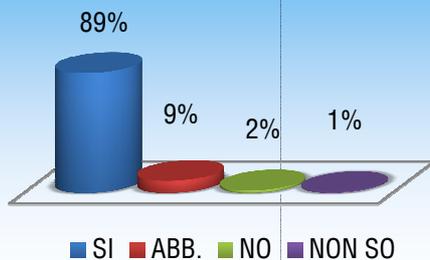
Percezione della qualità dell'acqua potabile

Agli intervistati sono state innanzitutto poste domande sulla limpidezza, la gradevolezza di sapore e l'odore dell'acqua che viene loro erogata, ossia circa i parametri organolettici che classificano l'apprezzamento dell'acqua destinata a scopi potabili.

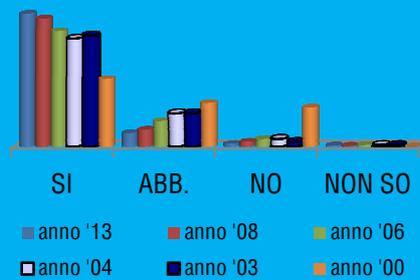
Il 98% considera l'acqua del proprio rubinetto limpida (GRAF. 1), il 55% di sapore gradevole (GRAF. 3) e il 75% inodore (GRAF. 5) (dati ottenuti aggregando i 'SI' e gli 'ABBASTANZA').

Per quanto riguarda la gradevolezza e l'odore, è possibile evidenziare una diminuzione delle risposte positive rispetto al 2008 (GRAF. 4 e 6), mentre i risultati appaiono in linea con gli anni 2006, 2004, 2003 e 2000.

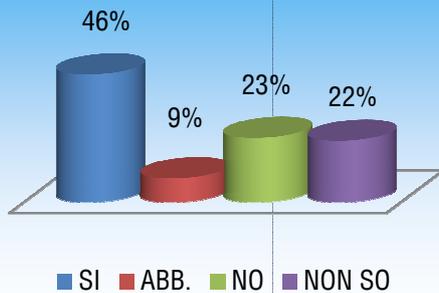
GRAF. 1 - L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA È LIMPIDA?



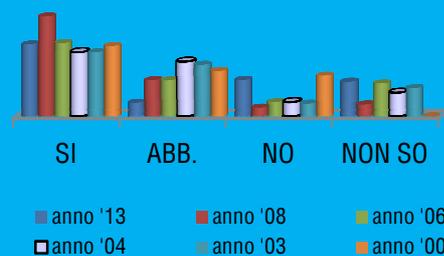
GRAF. 2 - LIMPIDEZZA, COMPARAZIONE

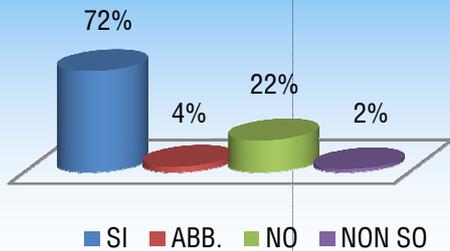
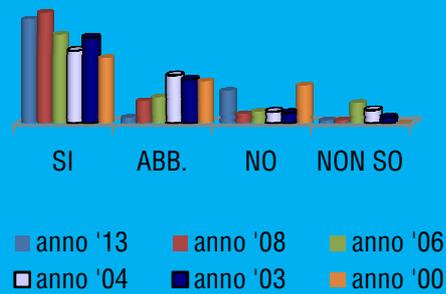


GRAF. 3 - L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA È DI SAPORE GRADEVOLE?



GRAF. 4 - GRADEVOLEZZA, COMPARAZIONE



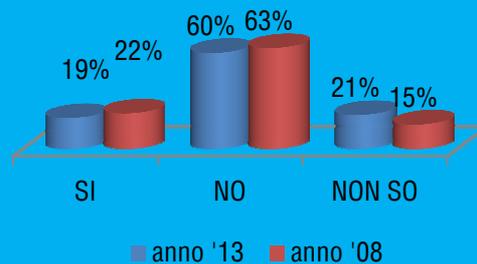
GRAF. 5 - L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA È INODORE?

GRAF. 6 - INODORE, COMPARAZIONE


Qualità dell'acqua. Elemento da migliorare?

Per verificare ulteriormente la percezione della qualità dell'acqua è stata inserita nel questionario, qualche quesito più avanti, una *domanda di controllo* - ovvero un particolare tipo di quesito finalizzato a verificare la significatività e l'attendibilità di una risposta ottenuta precedentemente. E' stato pertanto chiesto se la qualità dell'acqua fosse un elemento da migliorare (GRAF. 7).

Il 60% degli intervistati ritiene la qualità della risorsa adeguata alle proprie aspettative, Il 19% vorrebbe una qualità superiore della risorsa mentre il 21% non sa esprimere un parere.

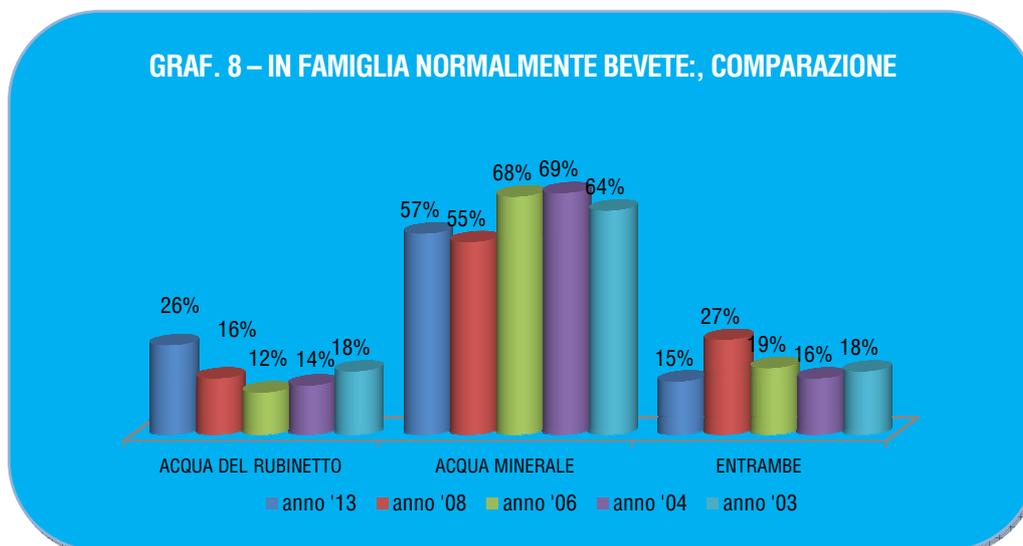
I dati corrispondono a quelli del 2008.

GRAF. 7 - QUALITÀ DA MIGLIORARE, COMPARAZIONE


La percentuale di coloro che considera necessario un miglioramento (19%, GRAF. 7) può essere confrontata con quella di coloro che considerano l'acqua non gradevole (23%, GRAF. 3). I risultati sono molto simili e confortano circa la coerenza delle risposte degli intervistati.

Le scelte alimentari: acqua potabile o acqua minerale?

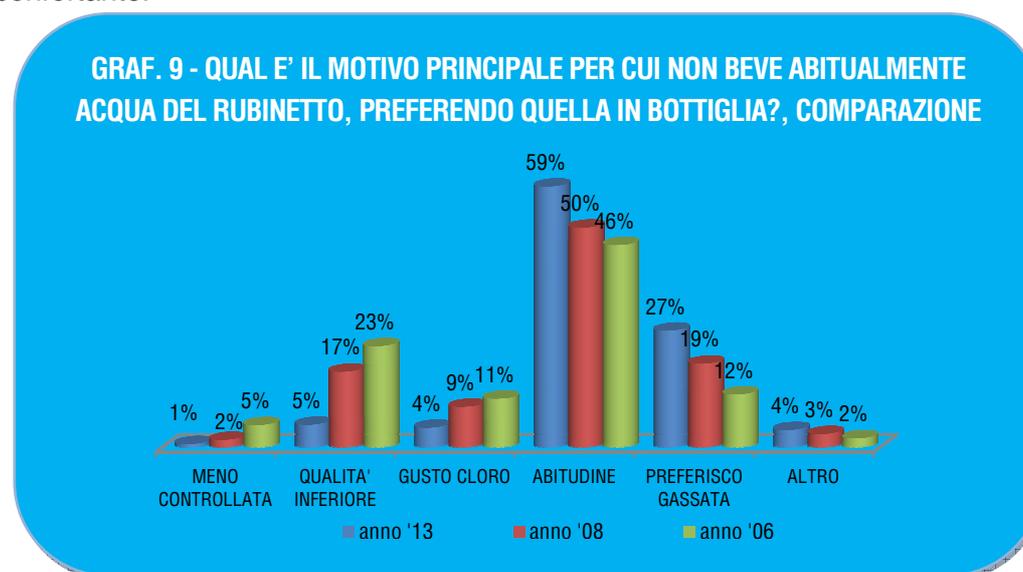
Per sondare le scelte alimentari degli Utenti contattati, è stato loro domandato cosa bevessero normalmente in famiglia: l'acqua minerale risulta l'opzione principale, anche se è possibile evidenziare rispetto agli anni passati un leggero incremento di coloro che scelgono di bere esclusivamente acqua del rubinetto (GRAF. 8).



Si può constatare come l'abitudine rimanga il motivo primario alla base del consumo di acqua minerale (GRAF. 9): la percentuale è incrementata negli anni, raggiungendo il 59%. Anche la preferenza nei confronti del 'gassato' va progressivamente aumentando.

E' invece decisamente calata la percentuale di chi non sceglie l'acqua del rubinetto perché la ritiene di qualità inferiore (5%) ovvero a causa del cloro che ne altera il gusto (4%).

Irrisorio infine in numero degli intervistati che considerano l'acqua del rubinetto meno controllata rispetto all'acqua in bottiglia: tale risultato è particolarmente confortante.



Le fontanelle erogatrici di acqua potabile

Progetto "Acqua buona dal rubinetto"

Nel 2004, con lo scopo di riavvicinare gli Utenti all'utilizzo dell'acqua potabile per bere, si predispose un progetto per l'installazione di fontanelle erogatrici di acqua potabile refrigerata, dechlorizzata e/o addizionata con anidride carbonica, da posizionarsi nei principali centri zona ed in altri piccoli Comuni, in accordo con le Amministrazioni Comunali. Si pensò che la possibilità di bere acqua con le caratteristiche gustative desiderate e distribuita gratuitamente dalla rete acquedottistica potesse abituare i cittadini alla giusta considerazione della qualità del prodotto erogato. Il progetto rappresentava 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. Oltre a curarne la funzionalità, la fruibilità e l'economicità gestionale, si riservò particolare attenzione all'aspetto delle fontanelle e alla loro lavorazione che, anche se seriale, faceva ricorso a tecnologie artigianali.

Tale progetto puntava anche alla riscoperta della fontana pubblica - storicamente luogo di incontro e di socializzazione tra i cittadini con un ruolo fondamentale per lo sviluppo urbano (TABELLA 2).

COMUNE	ISTALLAZIONE	ACQUA NATURALE, litri erogati
Castellazzo Bormida	dal 2005	3.682.000
Castelnuovo Scrivia	2005-2011	1.466.000
Guazzora	2005-2011	273.000

TABELLA 2

Dal 2010 - sempre allo scopo di incrementare la fiducia nel Gestore da parte dell'Utente e la percezione di sicurezza nei confronti dell'acqua potabile, promuovendo l'utilizzo dell'acqua di acquedotto, esaltandone le caratteristiche di qualità e sicurezza - sulla falsariga del progetto di cui sopra sono state installate nuove fontanelle che erogano acqua naturale e gassata gradevolmente fresca. Questi impianti fanno uso di moderne tecnologie, mantenendo un'attenzione particolare all'ambiente e consentono un risparmio di energia ed una riduzione dei quantitativi di rifiuti plastici prodotti (TABELLA 3).

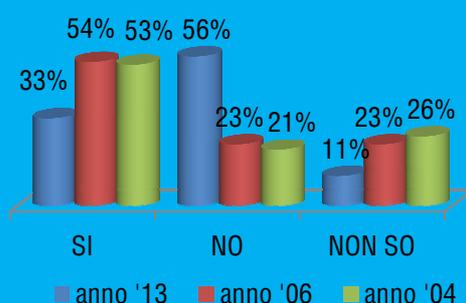
COMUNE	ISTALLAZIONE	UBICAZIONE	ACQUA NATURALE, litri erogati		ACQUA GASSATA, litri erogati	
			2012	2013	2012	2013
Alzano Scrivia	2012	Piazza Bassi	12.409	20.179	9.582	8.609
Arquata Scrivia	2012	Piazza dei Caduti	77.540	105.634	65.093	74.245
Basaluzzo	2012	Piazza Municipio	9.915	23.525	8.926	17.231
Carbonara S.	2012	Piazza Don Goggi	529	16.543	670	14.778
Castelnuovo S.	2012	Piazza V. Veneto	14.333	73.251	5.373	26.480
Guazzora	2012	Piazza F. Coppi	11.947	15.775	11.430	13.778
Novi Ligure	2011	Piazza Vet. dello S.	96.402	121.200	70.005	62.622
Novi Ligure	2011	Piazza XX Sett.	77.363	118.698	43.210	56.982
Rivalta Bormida	2013	Piazza V. Veneto	-	18.251	-	17.096
Serravalle S.	2013	Piazza Paolo Bosio	-	23.252	-	19.770
Tortona	2010	Via Marsala	18.130	17.721	12.407	14.383
Tortona	2011	Viale De Gasperi	58.986	64.179	45.542	48.394

TABELLA 3

Al fine di valutare l'eventuale interesse da parte degli Utenti nei confronti delle fontanelle erogatrici, ovvero per stimarne l'effettivo apprezzamento una volta realizzate, su richiesta dei Gestori si è inserito nel questionario una domanda test, così come si era fatto nelle C.S. del 2004 e del 2006. La C.S. ha in questo caso lo scopo di orientare al cambiamento ed al miglioramento del pacchetto di servizi progettati ed erogati, incrementandolo a parità di tariffa.

Dal grafico 10 possiamo rilevare come, mentre negli anni passati più della metà del campione si dichiarava interessato alla proposta, oggi la percentuale abbia subito una contrazione.

GRAF. 10 - SAREBBE INTERESSATO AD AVERE NEL SUO COMUNE UNA FONTANELLA EROGATRICE DI ACQUA POTABILE DECLORIZZATA E REFRIGERATA?, COMPARAZIONE



Con un'ulteriore domanda si è chiesto se, laddove sia stata installata, se ne faccia uso: il 37% dichiara di servirsene.

Le percentuali di coloro che la utilizzerebbero e di quelli che già la utilizzano corrisponde; ciò rassicura sulla coerenza delle risposte (GRAF.11).

Si può presupporre che tale contrazione di interesse sia da imputare anche al fatto che è andato sfumando nel tempo l'effetto-novità della proposta.

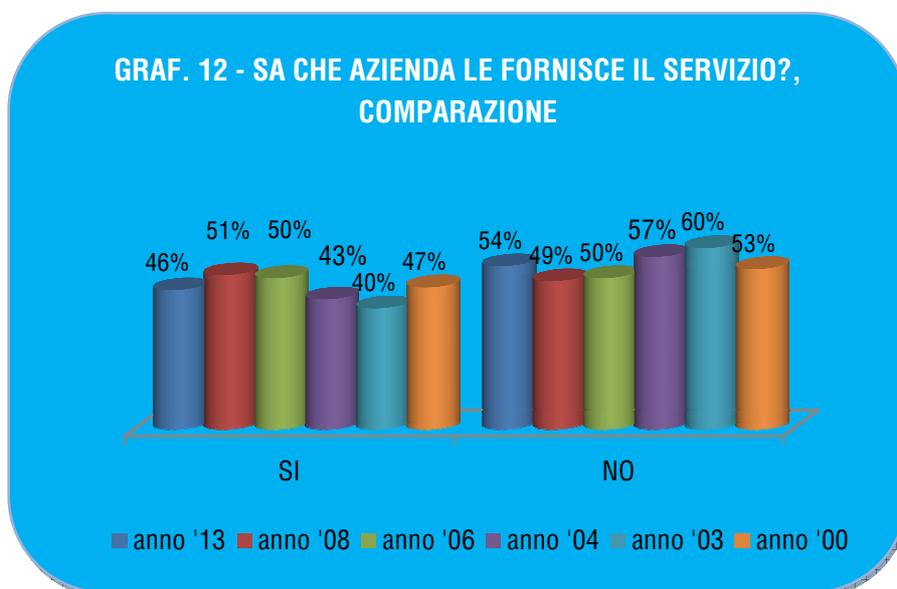
GRAF. 11 - SE GIÀ C'È, LA UTILIZZA?



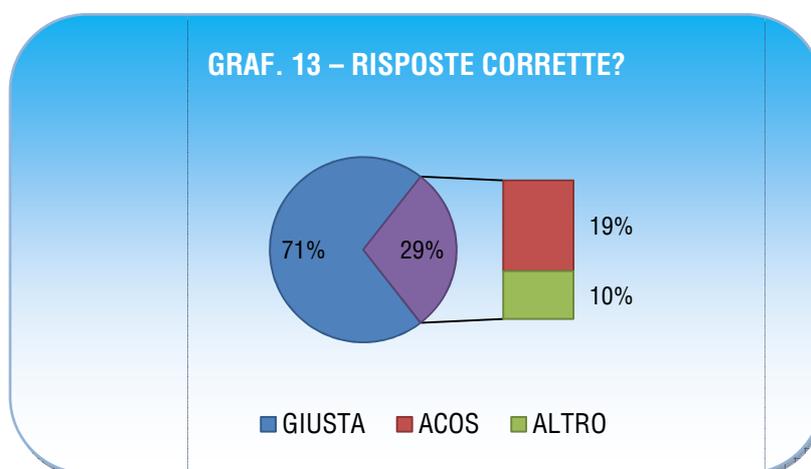
2.2 RAPPORTI CON IL GESTORE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Conoscenza dell'Azienda e soddisfazione

Agli Utenti è stato domandato se conoscessero l'Azienda fornitrice del servizio: poco meno della metà risponde positivamente (GRAF. 12). Nonostante le azioni messe in campo e tese a migliorare l'immagine e la visibilità delle Aziende, questa rimane una problematica non ancora risolta.



Il 71% di coloro che affermano di conoscere il proprio Gestore forniscono effettivamente una risposta corretta; il 29% invece non lo individua con esattezza. Fra questi ultimi, il 19% invece di indicare il nuovo nome corretto dell'Azienda 'Gestione Acqua', affidataria del Servizio Idrico Integrato e partecipata da ACOS, fa riferimento al vecchio nome del Gestore, ovvero 'Acos'.



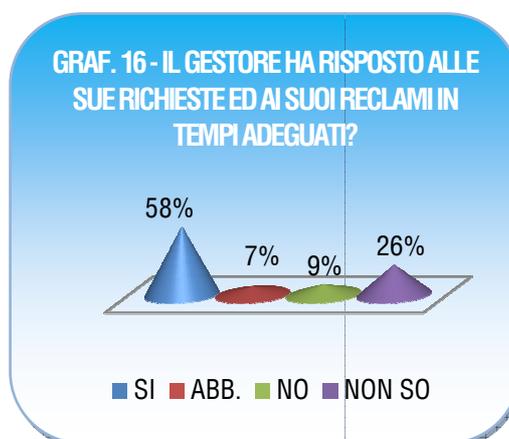
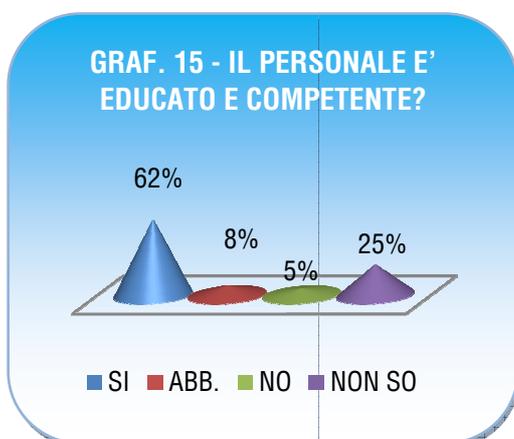
Risulta difficile per il fruitore del Servizio identificare il proprio Gestore, forse anche perché in pochissimi casi vi è stata la necessità di contattarlo: solo un esiguo 5% infatti dichiara di aver mai avuto rapporti con l'azienda (GRAF. 14). Tale assenza di contatti personali può non avere un'accezione negativa ed essere interpretato come mancanza di problematiche da risolvere, eventuali reclami o interventi da segnalare. E' possibile inoltre che il contatto con l'Azienda sia stato 'virtuale', vale a dire sia avvenuto tramite siti internet, che negli ultimi anni sono stati decisamente implementati.



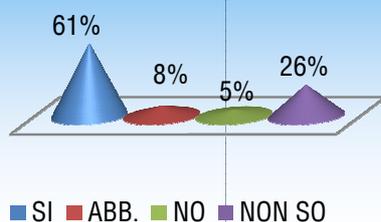
A coloro che dichiarano di conoscere l'Azienda che fornisce il Servizio sono state formulate alcune sottodomande supplementari, per indagare a fondo il grado di soddisfazione nei confronti del trattamento ricevuto.

Nello specifico, si è analizzata la disponibilità del personale in quanto ad educazione e competenza (GRAF. 15) e l'adeguatezza dei tempi di risposta alle richieste ed ai reclami (GRAF. 16), nell'esecuzione degli interventi (GRAF. 17) ed infine degli orari di accesso agli Uffici (GRAF. 18). Si è anche domandato se in generale si sia soddisfatti dell'Azienda (GRAF. 19).

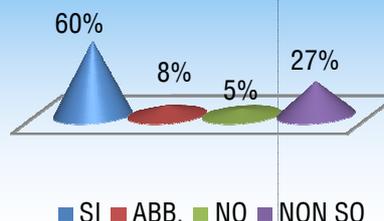
Le risposte alle diverse domande sono perfettamente in linea: le percentuali dei soddisfatti (SI + ABBASTANZA) si aggira intorno al 70%, mentre un quarto degli intervistati non sa esprimere un'opinione.



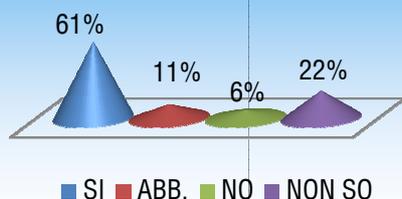
GRAF. 17 - RITIENE CHE I TEMPI DI ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI DEL GESTORE SIANO ADEGUATI?



GRAF. 18 - GLI ORARI DEGLI UFFICI SONO ADEGUATI ALLE SUE ESIGENZE?



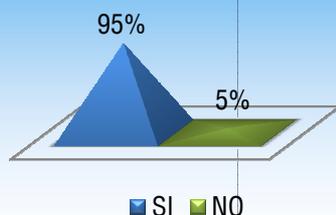
GRAF. 19 - IN GENERALE DI TALE AZIENDA SI PUO' CONSIDERARE SODDISFATTO?



Infine, alcune sottodomande hanno riguardato la modalità di contatto telefonico (GRAF. 20) - in particolare tramite l'utilizzo del numero verde (GRAF. 21)– e la conseguente soddisfazione (GRAF. 22) – quesito richiesto dal Gestore.

Il 95% dichiara di aver contattato telefonicamente l'azienda, per la maggior parte utilizzando il numero verde; il 95% è soddisfatto dell'esperienza.

GRAF. 20 - HA MAI CONTATTO TELEFONICAMENTE L'AZIENDA?



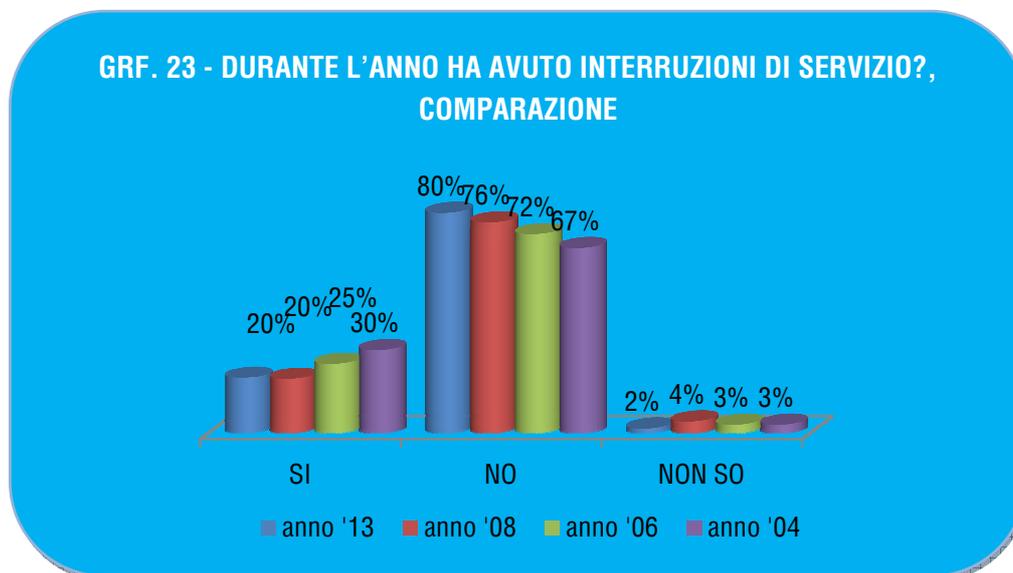
GRAF. 21 - TRAMITE NUMERO VERDE?





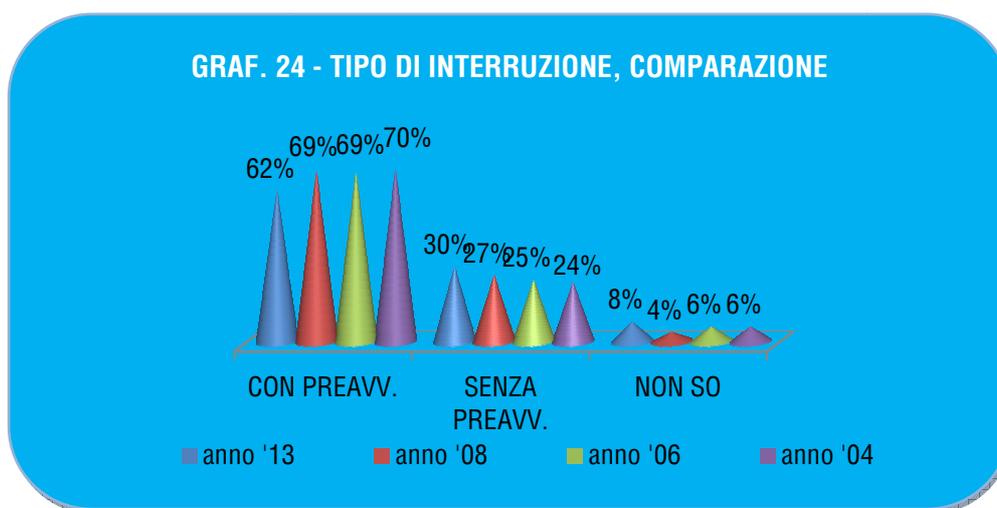
Continuità nell'erogazione del servizio acquedotto

La percentuale di coloro che dichiara di aver avuto interruzioni del servizio acquedotto si attesta sui valori del 2008 - dopo aver avuto un progressivo calo, diminuendo dal 30% del 2004 al 20% del 2014. La continuità nell'erogazione è pertanto una qualità del servizio garantita e migliorata nel tempo (GRAF. 23).



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 (GRAF. 24).

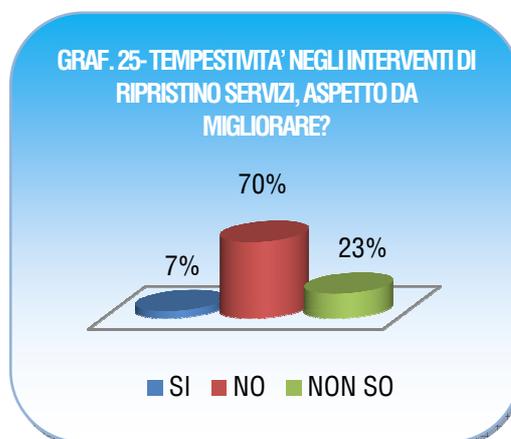
Il 30% degli intervistati che risponde 'senza preavviso', in alcuni casi si riferisce a guasti improvvisi o lavori di manutenzione straordinaria necessari a garantire la qualità del servizio, quindi eventi dovuti a cause di forza maggiore non prevedibili con anticipo dal Gestore. Un'altra parte invece ammette 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).



Tempestività negli interventi di ripristino dei servizi, tempestività nelle comunicazioni. Elementi da migliorare?

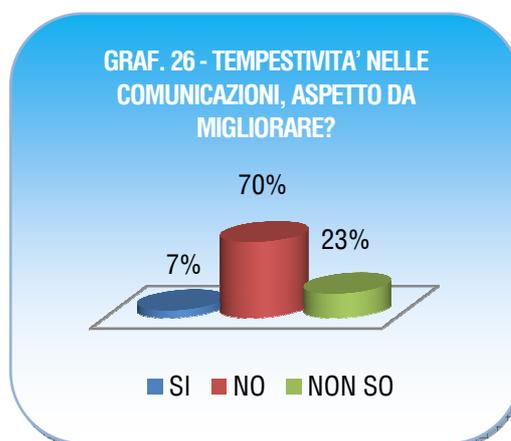
Come nel caso della qualità dell'acqua, per verificare ulteriormente la percezione degli Utenti circa i Servizi loro erogati da parte dell'Azienda, sono state inserite due domande di controllo.

La percentuale di coloro che considera necessario un miglioramento nella tempestività degli interventi (7%, GRAF. 25) può essere paragonata a quella che non ritiene i tempi di esecuzione degli interventi del gestore adeguati (5%, GRAF. 16): i risultati sono corrispondenti e decisamente esigui.



Anche la tempestività nelle comunicazioni pare non essere un elemento che gli Utenti chiedono di migliorare (GRAF. 26): ancora una volta, solo il 7% risponde con un 'SI' alla domanda.

Tale risultato conferma quello ottenuto nella domanda circa le interruzioni di servizio: anche in quel caso infatti gli intervistati che considerano la comunicazione adeguata corrispondono al 62% (GRAF. 24), percentuale paragonabile a quella di coloro che ritengono la tempestività nelle comunicazioni un elemento da non sottoporre a miglioramento (70%, GRAF. 26).



Bollette comprensibili?

Il sistema tariffario per usi civili prima del 2003

La struttura della tariffa prevedeva:

- una quota fissa per il nolo del contatore, commisurata al minimo contrattuale impegnato, che variava in maniera molto rilevante da gestore a gestore e da Comune a Comune (orientativamente da 50 m³/anno a 150 m³/anno);
 - una tariffa dell'acqua potabile, con natura di corrispettivo per il servizio. Generalmente variava rispetto a tre fasce di consumo: base, agevolata, eccedente, con situazioni locali che presentavano un numero maggiore/minore di fasce tariffarie. La tariffa base era la tariffa media e veniva calcolata dividendo il ricavo totale atteso per le quantità di consumo previste. La tariffa agevolata soddisfaceva i fabbisogni primari dell'utenza. La tariffa eccedente aveva lo scopo di recuperare i mancati introiti che derivavano dall'applicazione delle tariffe agevolate e disincentivare i consumi.
- Le tariffe per il servizio di acquedotto erano stabilite dai Comuni e dai gestori/azienda. Generalmente erano fissate fra l'80 e il 100% del costo complessivo di gestione. Le tariffe medie del servizio acquedotto nell'A.to6 variavano da un minimo di circa 0,21 €/m³ ad un massimo di circa 1,24 €/m³ (variazioni da 1 a 6);
- una tariffa di fognatura e depurazione, ancora essenzialmente con natura di canone per quanto riguarda gli importi, i cui valori risultavano stabiliti rispettivamente in 0,09 €/m³ e di 0,26 €/m³. Esistevano inoltre anche situazioni di non applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione.

Il sistema tariffario del SII dal 2003 al 2011

La tariffa applicata era quella prevista dal Piano d'Ambito.

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

Si prevedeva, per le utenze domestiche, una tariffa agevolata, base, l'eccedenza e l'eccedenza.

Gli importi tariffari calcolati erano 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 SII, erano ridotte del 5%.

Nel caso in cui in un Comune le componenti del servizio fossero disgiunte, la tariffa del SII veniva calcolata per i soli segmenti erogati, con l'applicazione di coefficienti predefiniti.

Le tariffe, per gli anni successivi al primo, variavano con l'applicazione degli incrementi previsti nel contratto tra l'ATO6 ed il Gestore.

La tariffa media di avvio gestione risultava di 0,88 €/m³.

Il sistema tariffario del SII dal 2012 al 2013 (metodo transitorio)

Con il decreto-legge n. 201/11 (il cosiddetto "Salva-Italia"), convertito nella Legge n. 214/11, all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (in seguito AEEG) sono state attribuite nuove competenze in materia di servizi idrici, tra cui la predisposizione del Nuovo Metodo Tariffario.

Con successiva Deliberazione n. 585/2013/R/idr l'AEEG ha approvato il metodo tariffario transitorio per gli anni 2012 e 2013: quest'ultimo prevede una tariffa basata sul calcolo di un moltiplicatore tariffario predisposto dall'Autorità d'Ambito e approvato dall'AEEG stessa che sia a totale copertura dei costi operativi e dei costi relativi alle immobilizzazioni di proprietà del gestore e/o di terzi (così come definiti dal programma di calcolo fornito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas).

La struttura tariffaria rimane invariata: si mantengono inalterati gli scaglioni di consumo e del canone di fruizione del Servizio Idrico Integrato.

Le tariffe delle utenze situate in Comuni appartenenti a Comunità Montane, con esclusione del canone di fruizione del SII, continuano ad essere ridotte del 5%.

Il sistema tariffario del SII dal 2014 al 2015 (METODO TARIFFARIO IDRICO)

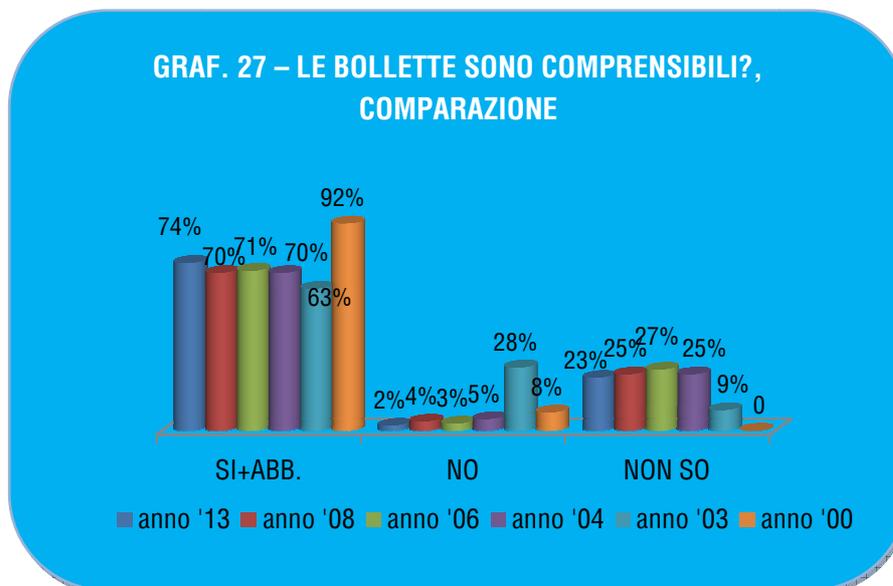
Con Deliberazione 27 Dicembre 2013 n. 643/2013 è stato approvato dall'AEEG il metodo tariffario detto 'IDRICO' per le annualità 2014 e 2015. Quest'ultimo prevede il calcolo del moltiplicatore tariffario sulla base delle esigenze infrastrutturali del territorio e di conseguenza la predisposizione da parte dell'ATO di un nuovo Programma degli Interventi e di un nuovo Piano Economico-Finanziario.

Dalle C.S. svolte nel passato è emerso come dal 2004 in poi gli Utenti abbiano cominciato ad abituarsi alla nuova strutturazione tariffaria (che come detto sopra è entrata in vigore dal 2003).

La presente indagine conferma tale tendenza: i fruitori del Servizio considerano le bollette del SII piuttosto comprensibili.

Anche se la percentuale dei 'SI + ABBASTANZA' è consistente (74%, GRAF. 27), non riesce comunque ad eguagliare l'ottimo risultato ottenuto nel 2000 (92%): le vecchie bollette, risultavano per gli Utenti di più facile comprensione, perché meno elaborate ed invariate da anni.

La percentuale dei 'non so' (23%) raggruppa diverse categorie di persone quali le 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.

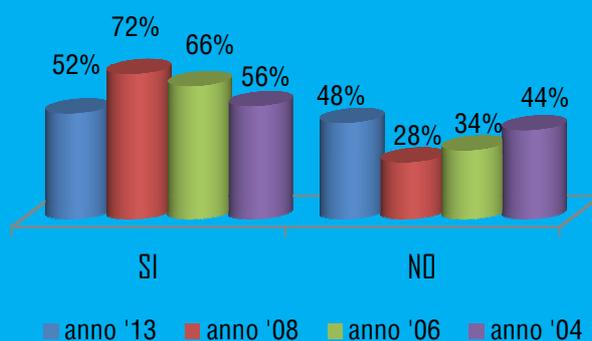


2.3 LA SPESA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Conoscenza della spesa del SII

Dal grafico 28 è possibile evidenziare come sia in calo rispetto all'ultima rilevazione la percentuale di coloro che dichiarano di conoscere la spesa annua della propria famiglia per il SII (52% contro il 72% del 2008).

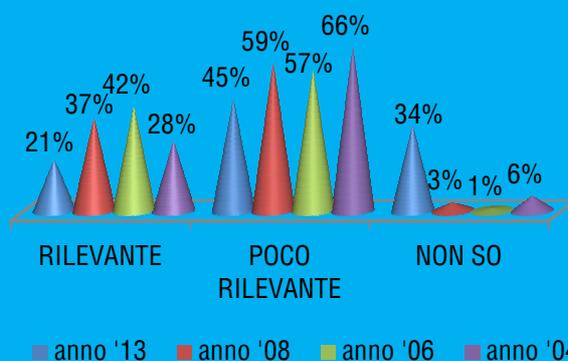
GRAF. 28 – CONOSCE LA SPESA ANNUA DELLA SUA FAMIGLIA PER IL SII?, COMPARAZIONE



Chi ha dichiarato di conoscere la spesa annua della propria famiglia per il SII è stato sottoposto a due ulteriori domande di approfondimento: è stato domandato in che modo il costo della bolletta dell'acqua incida sul bilancio familiare (GRAF. 29), e se tale esborso sia adeguato ai servizi forniti (GRAF. 30).

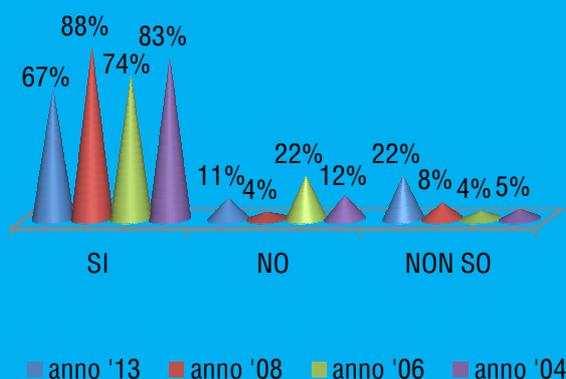
La spesa per il SII è percepita dal 45% degli Utenti come 'poco rilevante', dato in continuo calo rispetto al 2004, mentre è in netto aumento la percentuale dei 'NON SO'.

GRAF. 29 – TALE SPESA INCIDE SUL BILANCIO FAMILIARE IN MODO:, COMPARAZIONE



Il costo delle bollette è percepito come adeguato dal 67% degli intervistati, percentuale in diminuzione rispetto al 2008. In aumento il numero di chi non sa dare una risposta (22%).

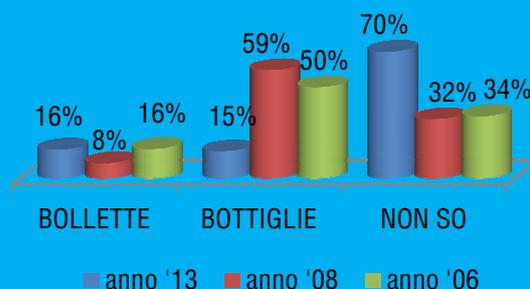
GRAF. 30 – RITIENE CHE TALE SPESA SIA ADEGUATA AI SERVIZI FORNITI?, COMPARAZIONE



Spesa per le bollette e per l'acquisto dell'acqua in bottiglia

A coloro che dichiarano di consumare acqua minerale, si è chiesto se sia più rilevante la spesa per l'acquisto di quest'ultima o per il pagamento della bolletta (GRAF. 31): in deciso aumento, ancora una volta, il numero di coloro che non sanno esprimere un giudizio, mentre si equivalgono le percentuali relative alle risposte 'BOLLETTE' e 'BOTTIGLIE'.

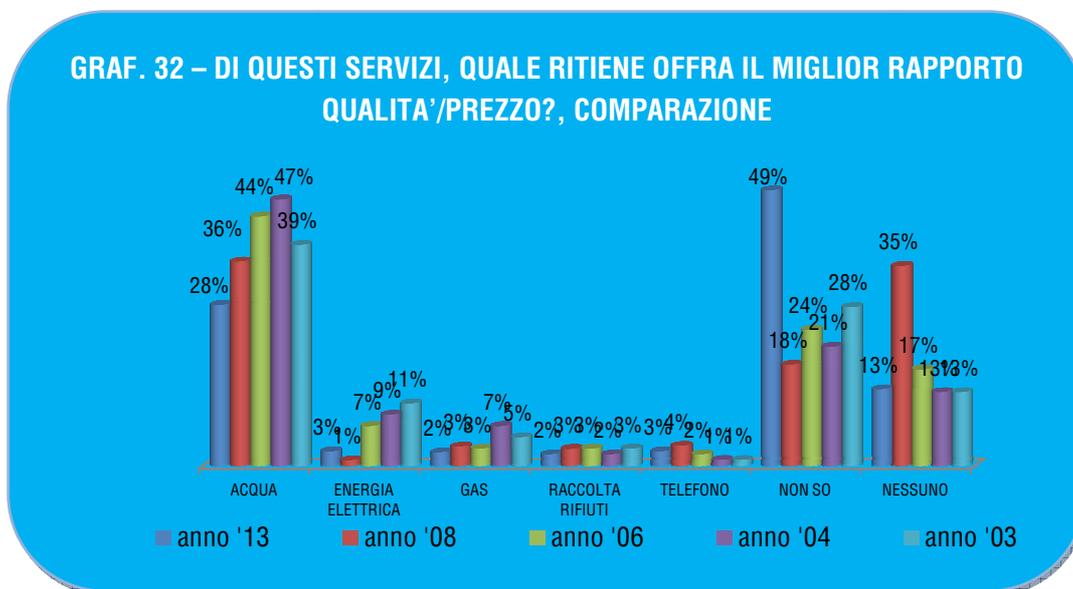
GRAF. 31 – SECONDO LEI NELLA SUA FAMIGLIA E' PIU' RILEVANTE LA SPESA PER ANNUA PER:, COMPARAZIONE



I servizi fondamentali a confronto

Paragonando i diversi servizi erogati, quello dell'acqua risulta essere caratterizzato dal miglior rapporto qualità/prezzo (28% contro il 3% dell'energia elettrica ed il telefono, ed il 2% di gas e raccolta rifiuti, GRAF. 32).

Rispetto agli anni passati, si rileva un aumento dei 'NON SO', a discapito della risposta 'NESSUNO'.



In generale si evidenzia come siano decisamente aumentati coloro che dimostrano in più occasioni di non essere preparati sull'argomento 'spesa': si può presupporre che l'alto tasso dei 'NON SO' sia imputabile ad una sopraggiunta stanchezza del campione, in una tipologia di domanda che implica un ragionamento ovvero uno sforzo mentale di comparazione.

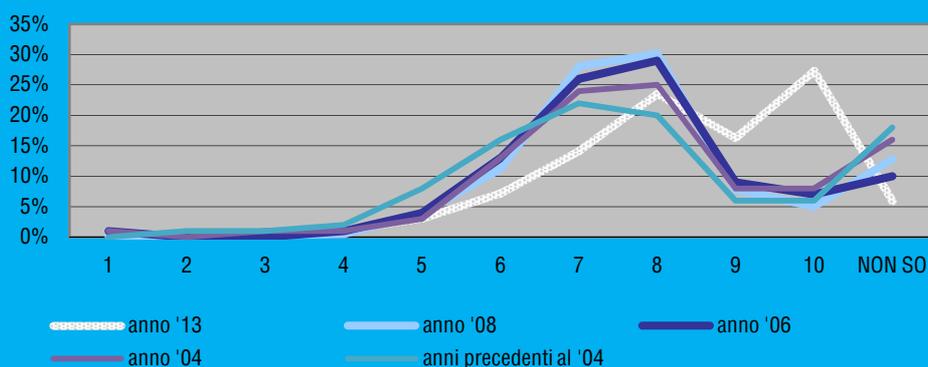
E' necessario anche sottolineare come si sia subissati da telefonate che a vario titolo contattano giornalmente coloro che hanno un abbonamento telefonico: tutto ciò non invoglia gli intervistati nel rispondere alle domande poste, soprattutto quelle più 'impegnative'.

Un voto per il Servizio Idrico Integrato

Agli Utenti intervistati è stato chiesto di esprimere un voto, da uno a dieci, sul Servizio Idrico Integrato nel suo complesso.

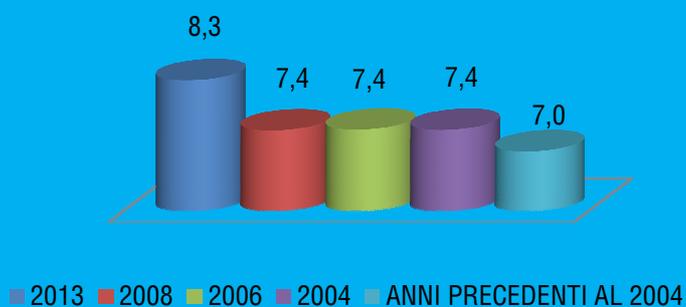
Dall'andamento del grafico 33 pare evidente come siano in continuo aumento i voti di eccellenza ed in diminuzione quelli che indicano situazioni di assoluta carenza di servizio.

GRAF. 33 – COMPLESSIVAMENTE, COME VALUTA CON UN VOTO DA 1 A 10 IL SII PER L'ANNO 2013?, COMPARAZIONE



I valori medi dei voti permettono di monitorare nel tempo l'andamento del gradimento degli Utenti (GRAF. 34): la media si attesta sull'8.3, valore evidentemente più alto di quelli passati.

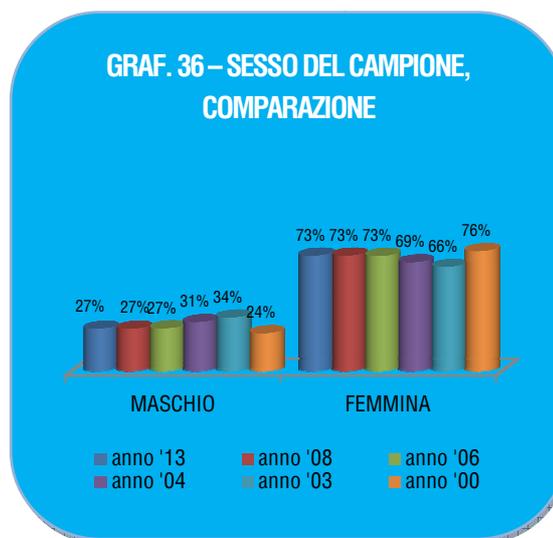
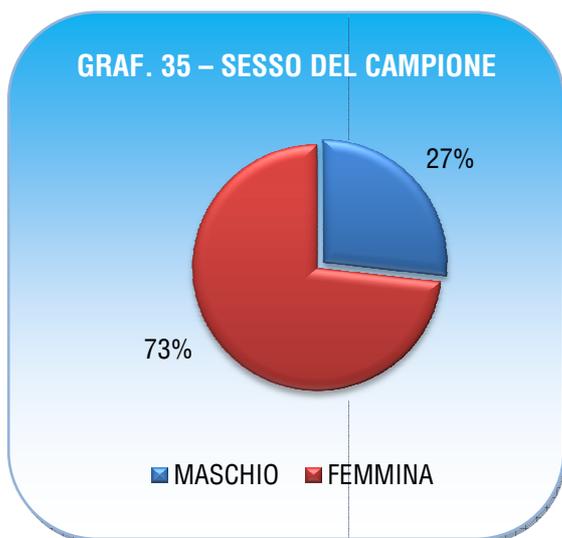
GRAF. 34 – VALORI MEDI, COMPARAZIONE



2.4 CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO

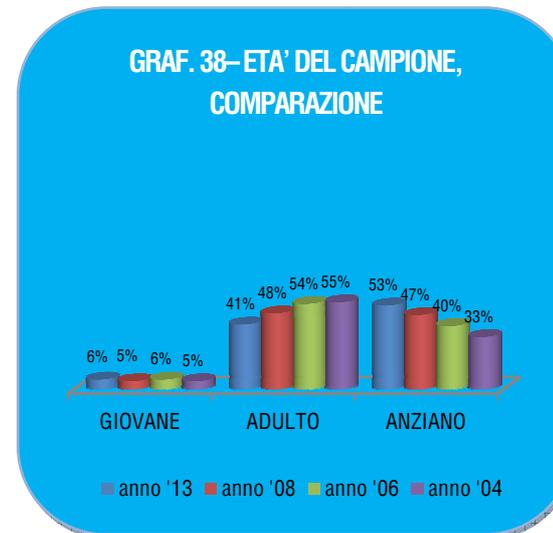
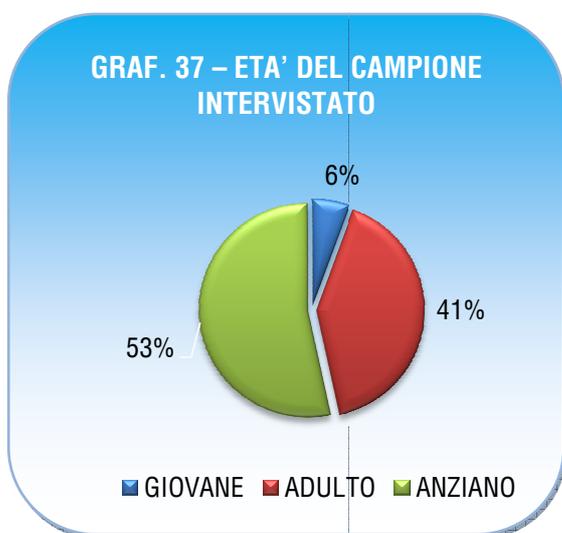
Le telefonate sono state svolte in giorni feriali ed in orario di ufficio (fasce orarie 10-12 e 15-17); le condizioni di lavoro hanno pertanto ricalcato quelle delle passate indagini di C.S. e ciò ha fatto sì che il campione risultante conservasse sostanzialmente le medesime caratteristiche.

Il campione intervistato è risultato essere costituito, per la gran parte, da donne (GRAF. 35 e 36).

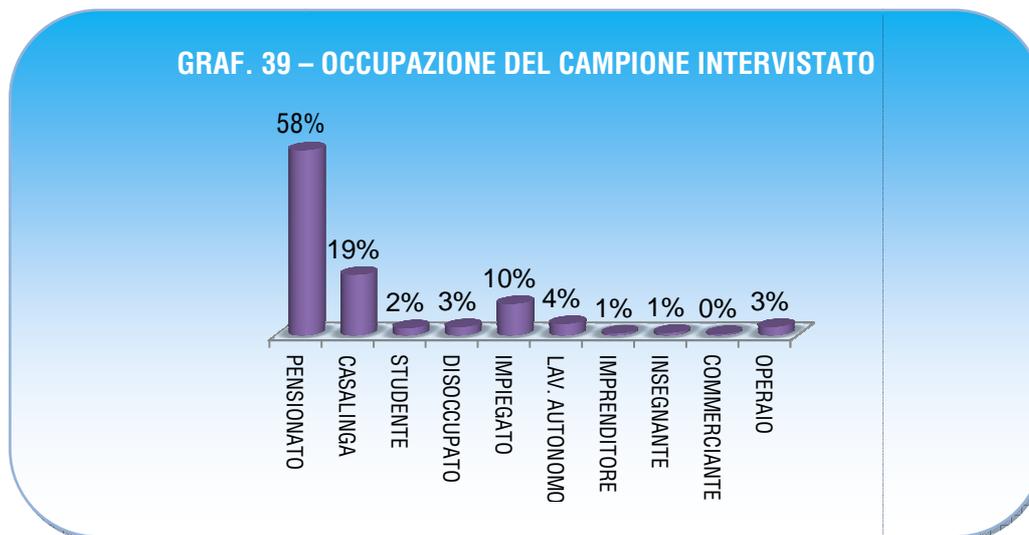


Ancora una volta si è scelto di non domandare direttamente l'età all'Utente contattato, evitando in questo modo eventuali imbarazzi; ci si è affidati così alla capacità di interpretazione dell'intervistatore per la compilazione di tre fasce d'età, giovane, adulto, anziano. I risultati in tale modo ottenuti possono quindi peccare di attendibilità.

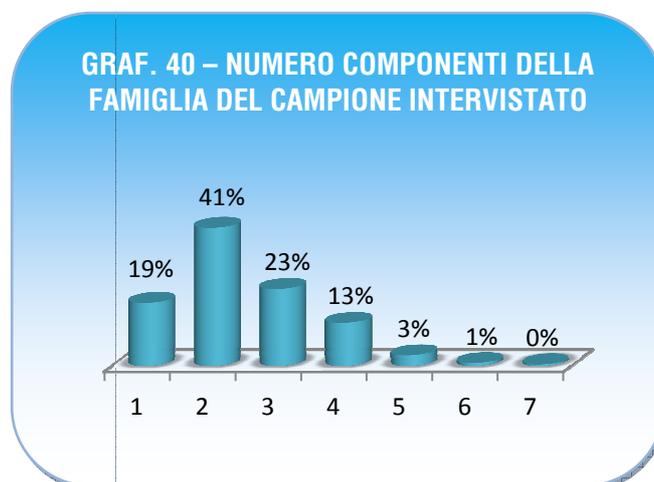
Gli anziani restano la categoria più rappresentata, oltre che gli adulti (GRAF. 37 e 38).



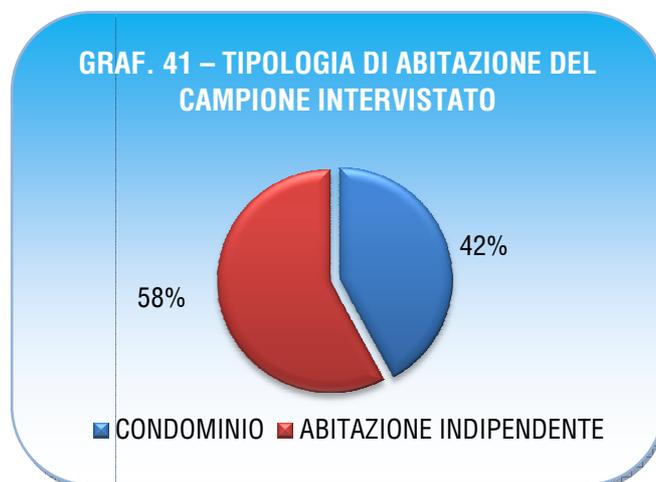
L'orario in cui sono state svolte le telefonate ha probabilmente favorito la possibilità di intervistare pensionati e casalinghe (GRAF. 39).



Le famiglie risultano per lo più composte da due o tre elementi (GRAF. 40). La media calcolata è pari a 2,4 componenti per nucleo (dato ISTAT, anno 2012: 2,3)



Il 58% dei contattati dichiara di risiedere in un'abitazione indipendente, il rimanente in condominio (GRAF. 41). Tale risultato rispecchia le caratteristiche territoriali dell'ATO6 (TABELLE 4 e 5): la metà della popolazione dell'Ambito 'Alessandrino' risiede in Comuni con meno di 15.000 abitanti, realtà in cui appunto sono più diffuse case indipendenti.



ATO6 'ALESSANDRINO'	
Superficie territoriale	2.835 Km ²
Popolazione residente	322.892 (ISTAT 2012)
Densità residenti	114
Province	Asti, Alessandria
Comunità Montane	Terre del Giarolo, Aleramico Obertengo, Langa Astigiana
N. Comuni	148

TABELLA 4

CLASSE DEMOGRAFICA DEI COMUNI	N° COMUNI	% SU COMUNI ATO6	ABITANTI RESIDENTI	% SU POPOLAZ. ATO6
< 500	56	37,8%	16.392	5,1%
500 - 1.000	42	28,4%	29.673	9,2%
1.000 - 2.000	25	16,9%	33.967	10,5%
2.000 - 5.000	17	11,5%	50.303	15,6%
5.000 - 15.000	4	2,7%	29.516	9,1%
> 15.000	4	2,7%	163.041	50,5%
TOTALI	148		322.892	

TABELLA 5

2.5 CONCLUSIONI

Gli esiti delle indagini di C.S. rappresentano uno dei momenti più importanti della rilevazione, poiché dal loro esame dipende la successiva definizione delle azioni di intervento, per cercare di adeguare i servizi ai bisogni del cittadino: una corretta lettura ed interpretazione dei risultati favorisce il processo di apprendimento organizzativo, oltre che la giusta conclusione del lavoro di indagine.

Analizzando nel loro complesso i risultati ottenuti, è possibile evidenziare che l'acqua è considerata una risorsa di buona qualità, anche se in generale in pochi casi viene bevuta. Quello dell'acquisto delle bottiglie è un atteggiamento decisamente radicato, un'abitudine non scalfita neppure dalla proposta di usufruire di fontanelle erogatrici di acqua refrigerata e/o gassata.

Meno della metà degli Utenti coinvolti nella C.S. conoscono l'Azienda che fornisce loro il SII, in pochissimi hanno avuto occasione di contattare gli Uffici del Gestore. Chi lo ha fatto, di persona o telefonicamente, ne è rimasto decisamente soddisfatto.

Il servizio di acquedotto è erogato con una buona continuità, e laddove subisca interruzioni, queste sono comunque precedute nella stragrande maggioranza dei casi da un avviso.

La maggior parte del campione considera le bollette piuttosto comprensibili, solo la metà afferma di conoscerne l'importo. Il 45% ritiene che tale spesa incida sul bilancio familiare in modo poco rilevante e un'ampia parte la considera adeguata ai servizi forniti.

L'esborso annuale per le bollette del SII e per l'acquisto dell'acqua in bottiglia secondo il 15% degli intervistati si equivalgono, gli altri non sanno rispondere: come già evidenziato, sono in notevole aumento i NON SO, soprattutto per quanto riguarda le domande inerenti la spesa.

L'acqua rimane il servizio che offre il miglior rapporto qualità/prezzo.

Il valore medio dei giudizi espressi – valutando con un voto da uno a dieci il SII nell'anno 20132 – si attese sull'8.3. Nel suo complesso il servizio erogato è promosso a pieni voti.

I risultati delle indagini: utilizzo e diffusione

A conclusione del lavoro di indagine assume un rilievo fondamentale il raccordo fra la rilevazione della qualità percepita - e i risultati che ne conseguono – e la realtà del SII, non vivendoli così come un'attività residuale.

Individuate le criticità, quali ad esempio il non utilizzo dell'acqua per bere ovvero la scarsa conoscenza del Gestore, si dovranno concretizzare azioni per consolidare maggiormente l'immagine delle Aziende presenti sul territorio, operazione che porta con sé come conseguenza diretta la costruzione di un rapporto fiduciario con l'Utenza.

Dal punto di vista della diffusione dei risultati all'interno delle Aziende fornitrici del servizio, il valore strategico della C.S. dipende dalla sua integrazione in un'ottica

sistemica con tutti i processi di produzione dei Servizi; in tal modo diventa uno strumento di innovazione e cambiamento, sia culturale che organizzativo. Risulta di centrale importanza abituarsi a considerare le prestazioni erogate dalla prospettiva di chi le riceve, mettendosi nei panni dell'Utente, superando l'autoreferenzialità: solo in tal modo si comprendono eventuali disallineamenti fra ciò che chi eroga i servizi ritiene importante e ciò che invece è rilevante per chi ne usufruisce.